บทที่ 1
บทนำ

1. ความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคม หมายถึง ระบบการให้ความคุ้มครองทางสังคมที่จัดให้แก่สมาชิก โดยมีการเก็บเงินสมทบเข้ากองทุน เป็นระบบบังคับสำหรับผู้ที่มีรายได้ สมาชิกจะได้รับความคุ้มครองโดยการประกันประโยชน์ทดแทน (Benefits) เพื่อมิให้สมาชิกได้รับความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจและสังคมเมื่อมีการขาดรายได้บางส่วน หรือขาดรายได้ทั้งหมดอันเนื่องจากการเจ็บป่วย การคลอดบุตร การเลี้ยงดูบุตร การทุพพลภาพ การว่างงาน การชราภาพ และการเสียชีวิต การประกันสังคมจึงเป็นรูปแบบหนึ่งของระบบความมั่นคงทางสังคม ซึ่งมีการดำเนินงานในหลายประเทศ

ประเทศไทย ได้ดำเนินงานประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 ในระยะแรกได้กำหนดให้สถานประกอบการที่ลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป มีหน้าที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม ต่อมาวันที่ 2 กันยายน 2536 ได้ขยายการใช้บังคับกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป และเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2545 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายการใช้บังคับสถานประกอบการขนาด 1 คน ประโยชน์ทดแทนซึ่งจะได้รับความคุ้มครองจากกองทุนประกันสังคมได้กำหนดไว้ 7 ประการ ได้แก่

1. การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน
2. การทุพพลภาพหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน
3. การคลอดบุตร
4. การตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน
5. การสงเคราะห์บุตร
6. ชราภาพ
7. การว่างงาน

การดำเนินงานของประกันสังคม แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ดำเนินการให้ความคุ้มครองประโยชน์ทดแทน 4 กรณี คือ กรณีเจ็บป่วยได้รับบริการทางการแพทย์ และเงินทดแทนการขาดรายได้ กรณีคลอดบุตร ได้รับค่าคลอดบุตร และเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ ได้รับค่ารักษาพยาบาล และเงินทดแทนการขาดรายได้ กรณีตาย ได้รับค่าทำศพ และเงินสงเคราะห์ให้ทายาท ซึ่งในการเก็บเงินสมทบ ดำเนินการมาตั้งแต่เดือนมีนาคม 2534

ระยะที่ 2 ดำเนินการให้ความคุ้มครองประโยชน์ทดแทน 2 กรณี คือ กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ โดยเริ่มมาตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2541

ระยะที่ 3 การดำเนินการให้ความคุ้มครองกรณีว่างงาน กฎหมายกำหนดไว้ว่าพร้อมเมื่อใดให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งได้ดำเนินการเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2547

ผู้มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ นายจ้าง ผู้ประกันตน และรัฐบาล โดยออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่เกินอัตราเงินสมทบตามท้ายพระราชบัญญัติ ซึ่งกำหนดไว้ ดังนี้

1. กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ และตาย ฝ่ายละร้อยละ 1.5 ของค่าจ้าง
2. กรณีสงเคราะห์บุตร และชราภาพ ฝ่ายละร้อยละ 3 ของค่าจ้าง
3. กรณีว่างงาน ฝ่ายละร้อยละ 0.5 ของค่าจ้าง

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มาตรา 33 และ 34 กำหนดว่า นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างอายุตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่เกิน 60 ปี มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแจ้งขึ้นทะเบียนนายจ้าง และแบบแสดงรายชื่อผู้ประกันตน อัตราค่าจ้าง และข้อความอื่นๆ ตามแบบที่เลขาธิการกำหนด ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ลูกจ้างนั้นเป็นผู้ประกันตน เมื่อนายจ้างยื่นแบบแล้ว สำนักงานประกันสังคมจะออกหนังสือสำคัญแสดงการขึ้นทะเบียนประกันสังคมให้แก่นายจ้าง และออกบัตรประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตนตามแบบและหลักเกณฑ์ที่กำหนดและทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้าง ให้นายจ้างมีหน้าที่หักค่าจ้างของผู้ประกันตนเพื่อนำส่งเป็นเงินสมทบของผู้ประกันตนโดยถือว่า ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบแล้วตั้งแต่วันที่นายจ้างหักค่าจ้าง และให้นายจ้างนำส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนรวมกับเงินสมทบในส่วนของนายจ้างส่งให้สำนักงานประกันสังคมภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป พร้อมกับยื่นแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ คือ แบบ สปส.1-10 ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. สปส.1-10 (ส่วนที่ 1) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับชื่อและที่อยู่ของสถานประกอบการ เลขที่บัญชี วัน เดือน ปี ที่นำส่งเงินสมทบ อัตราเงินสมทบ จำนวนค่าจ้าง จำนวนผู้ประกันตน จำนวนเงินสมทบของผู้ประกันตน จำนวนเงินสมทบของนายจ้างและจำนวนเงินสมทบทั้งหมด เป็นต้น

2. สปส.1-10 (ส่วนที่ 2) ประกอบด้วยงวดค่าจ้างที่นำส่งเงินสมทบ ชื่อสถานประกอบการ เลขที่บัญชี ลำดับที่สาขา เลขที่บัตรประกันสังคม ชื่อ-นามสกุลของผู้ประกันตน ค่าจ้าง และเงินสมทบ เป็นต้น

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มาตรา 47 วรรคสี่ กำหนดว่า ในกรณีที่นายจ้างนำเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนหรือเงินสมทบในส่วนของนายจ้างส่งให้แก่สำนักงานเกินจำนวนที่ต้องชำระ ให้นายจ้าง หรือผู้ประกันตนยื่นคำร้องขอรับเงินในส่วนที่เกินคืนได้ตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนด ถ้านายจ้างหรือผู้ประกันตนมิได้เรียกเงินดังกล่าวคืนภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่นำส่งเงินสมทบ ให้เงินนั้นตกเป็นของกองทุน และอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 47 ของพระราชบัญญัติดังกล่าว สำนักงานประกันสังคมได้ออกระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการขอรับเงินสมทบที่นำส่งไว้เกินจำนวนที่ต้องชำระ คืนให้ผู้ประกันตนที่ทำงานหลายแห่ง แต่จะต้องส่งเงินสมทบส่วนของผู้ประกันตน โดยนายจ้างทุกแห่งเป็นผู้หักจากค่าจ้าง และนำส่งสำนักงานประกันสังคมตามข้อกฎหมาย หากจำนวนเงินสมทบที่ส่งทุกแห่งรวมกันเกินจำนวนจากหน้าที่ตามกฎหมายจะต้องยื่นคำร้องขอรับเงินคืนที่สำนักงานประกันสังคมทุกปี หรือทุกครึ่งปี

จากการกำหนดตามมาตรา 47 ดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้ประกันตนที่ส่งเงินสมทบเกินจากที่กฎหมายกำหนด ต้องไปติดต่อขอรับคืน ณ สำนักงานประกันสังคมด้วยตนเอง ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่สะดวก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ และมีผู้ติดต่อเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ไม่สามารถให้บริการที่รวดเร็วได้

2. ผู้ประกันตนไม่ทราบเงื่อนไขการกำหนดระยะเวลาการขอเงินคืน เมื่อติดต่อขอคืนเงินช้าเกินไป ทำให้เสียสิทธิไม่สามารถขอเงินคืนได้

3. ผู้ประกันตนขาดความเข้าใจขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ มีความเห็นว่า ยุ่งยาก เสียเวลา จึงไม่ขึ้นเรื่องขอรับเงินคืน

4. เจ้าหน้าที่พิจารณาคืนเงินผิดพลาด คืนซ้ำ ขาดระบบที่ดีในการตรวจสอบ ควบคุม และประมวลผลการส่งเงินสมทบของนายจ้าง ผู้ประกันตน

ผู้รับการประเมินจึงมีความสนใจในการแก้ไขปัญหาการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยการปรับปรุงพัฒนางานคืนเงิน ด้วยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาพัฒนาใช้โปรแกรมที่สามารถประมวลผลข้อมูลการส่งเงินสมทบของนายจ้าง ผู้ประกันตน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาอนุมัติการคืนเงินได้อย่างถูกต้อง ผู้ประกันตนได้รับเงินคืนอย่างรวดเร็ว สะดวก โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาติดต่อที่หน่วยงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

2. วัตถุประสงค์ของการพัฒนา

1. เพื่อพัฒนาระบบงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ นายจ้าง ผู้ประกันตน ในระบบประกันสังคม ทำให้สามารถดำเนินงานคืนเงินได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

3. วิธีดำเนินการ

จากการศึกษาวิธีปฏิบัติงานคืนเงินสมทบ พร้อมทั้งสรุปรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับการประเมินได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาวิธีพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบ

2. แจ้งคืนเงินสมทบให้แก่ผู้ประกันตน โดยการใช้ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูลการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

4. ขอบเขตของการดำเนินการ

การนำเสนอผลงาน เรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมดังกล่าว เป็นการนำเสนอผลการดำเนินงานคืนเงินสมทบแก่ผู้ประกันตนด้วยวิธีใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ประมวลผล ส่งหนังสือแจ้งผู้ประกันตน ระหว่างปี พ.ศ. 2549-2550

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากผลงาน

1. ทำให้มีระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบของกองทุนประกันสังคม

2. สำนักงานประกันสังคมสามารถคืนเงินสมทบได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ประกันตน

บทที่ 2
แนวคิด กฎหมาย และผลงานที่เกี่ยวข้อง

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานคืนเงินสมทบนี้ ผู้รับการประเมินได้ดำเนินการโดยการศึกษาจากข้อกฎหมาย แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวข้อง เป็นพื้นฐานของการดำเนินการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบงาน (Reengineering)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ
3. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบงาน (Reengineering)

ดร.รุ่ง แก้วแดง (2538.น.248) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบงาน (Reengineering) ว่า การปฏิรูปกระบวนการทำงาน ถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของการปฏิรูประบบราชการ เพราะประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคุณภาพของการบริการ จะอยู่ที่กระบวนการในการทำงาน การปฏิรูปกระบวนการทำงานนั้นมีแนวคิดในการปฏิรูปหลายประการที่ควรทำความเข้าใจ อาทิเช่น การปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินงาน เป็นการปรับปรุงโดยลดขั้นตอนการดำเนินงานลง แต่ไม่ได้เปลี่ยนแปลงกระบวนการอย่างรุนแรง เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในการปรับปรุงงานนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์ว่าขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างไร งานนั้นมีขั้นตอนที่หนึ่ง ขั้นตอนที่สอง ขั้นตอนที่สาม ตลอดไปจนกว่างานนั้นจะจบสิ้นอย่างไรบ้างเมื่อมีการวิเคราะห์เสร็จแล้วก็ดูว่ามีขั้นตอนใดที่สามารถจะลดลงได้โดยการยกเลิก โดยการปรับปรุง เพื่อให้งานเร็วขึ้น

การปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการโดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นนี้ ส่วนราชการหลายแห่งก็ได้ดำเนินการอยู่แล้ว เพราะสามารถดำเนินการได้ทันที ไม่จำเป็นจะต้องรอระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

กระบวนการในการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1) ศึกษาเส้นทางเดินของงานแต่ละงาน โดยเริ่มตั้งแต่งานนั้นเข้ามาจนกระทั่งเสร็จสิ้น คณะทำงานเพื่อการปฏิรูประบบราชการจะต้องศึกษาขั้นตอนของงานโดยละเอียดว่าขั้นตอนใดเป็นการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ การตัดสินใจ เป็นต้น

2) เขียนแผนภูมิทางเดินของงาน (Flow Chart) เป็นตัวอย่างเพื่อความสะดวกในการศึกษาและการวิเคราะห์

3) วิเคราะห์ว่างานขั้นตอนใดที่เห็นว่ามีความซ้ำซ้อนหรือเป็นเพียงการผ่านงานตามสายการบังคับบัญชาปกติก็ตัดขั้นตอนของงานนั้นออกไป

4) ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ โดยกำหนดรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนว่าควรจะทำงานอะไรบ้าง ขั้นตอนที่ถูกตัดออกไปจะกระทบกับการดำเนินงานอย่างไรบ้าง โดยเฉพาะในเรื่องความถูกต้องของงาน

5) ฝึกอบรม เมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ก่อนจะทำการทดลองใช้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฝึกอบรมสัมมนาให้ข้าราชการและลูกจ้างได้เข้าใจในกระบวนการทำงานใหม่

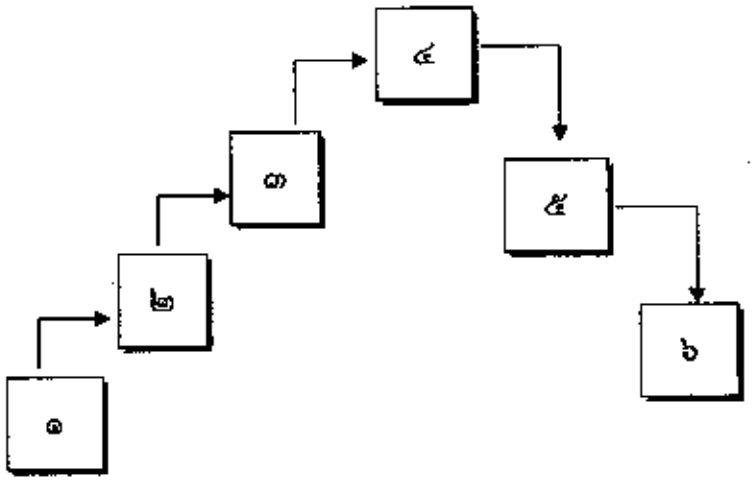
6) ทดลองใช้ นำกระบวนการทำงานใหม่มาทดลองใช้โดยคณะทำงานเพื่อการปฏิรูประบบราชการช่วยเหลือและนิเทศอย่างใกล้ชิด

7) ปรับปรุงแก้ไข จากการทดลองใช้ คณะทำงานฯ จะศึกษาทบทวนระบบใหม่สอบถามความคิดเห็นของคนในกระบวนการ หากพบว่ามีข้อบกพร่องก็ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้กระบวนการที่คล่องตัว มีประสิทธิภาพและใช้คนน้อยที่สุด

การปฏิรูประบบงานในลักษณะที่เป็นการรื้อระบบหรือ Reengineering ตามแนวคิดของ Hammer กับ Champy ซึ่งได้ยกตัวอย่างที่น่าสนใจมากในการปฏิรูปกระบวนการทำงาน โดยเน้นการออกแบบงานขึ้นใหม่ ไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือของเอกชน ลักษณะของงานจะเป็นเหมือนกับการแบ่งงานกันทำ คือ งานจะเดินไปตามสายงาน ไม่ว่าจะเป็นชิ้นงานหรือเอกสาร จะมีจุดเริ่มต้น มีการดำเนินการ มีการตัดสินใจขึ้นไปเรื่อยๆ ตามลำดับ คืองานจะเข้ามาที่ข้าราชการคนที่1 ดำเนินการแล้วเสนอมาให้ข้าราชการคนที่ 2 ดำเนินการต่อ คนที่ 3 ตรวจสอบผ่านงาน คนที่ 4 พิจารณาและอนุมัติ แล้วเรื่องก็จะไปที่คนที่ 5 และคนที่ 6 เพื่อส่งออก

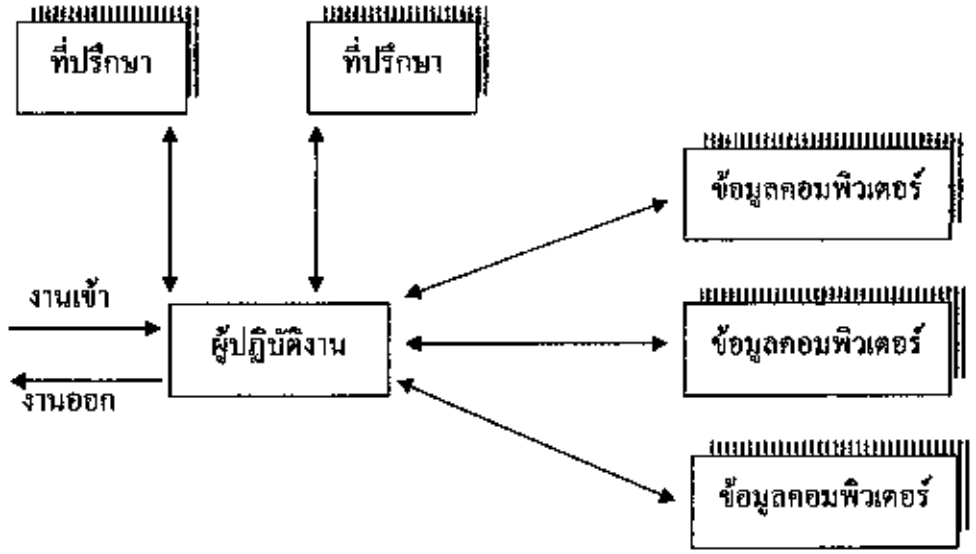
จำนวนขั้นตอนจะมากหรือน้อยแล้วแต่ประเภทของงาน หรือเป็นเรื่องการกระจายอำนาจว่า มากน้อยเพียงใด แต่เนื่องจากระบบราชการมีสายการบังคับบัญชาหลายระดับชั้น ขั้นตอนของแต่ละงานจะไม่น้อยกว่า 3 ขั้นตอน บางงานมีขั้นตอนถึง 14-15 ขั้นตอน ซึ่งใช้เวลามากดังแผนภูมิ

<u>แผนภูมิแสดงระบบการปฏิบัติงานของส่วนราชการปัจจุบัน</u>



รูปแบบที่ Hammer และ Champy เสนอใหม่นั้นเป็นการปฏิรูประบบงานจากเดิม โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย จุดเด่นก็คือ งานอยู่ที่เดียว ทำโดยคนคนเดียวใช้ข่าวสารข้อมูล หลักเกณฑ์ วิธีการต่างๆ จากหลายฝ่าย โดยเฉพาะจากคอมพิวเตอร์

แผนภูมิแสดงการปฏิรูประบบงานจากความคิดของ Hammer และ Champy



เมื่อคนมาติดต่อจะติดต่อเพียงจุดเดียว ซึ่งหลักการนี้มักนิยมเรียกกันว่า One-stop Service คือ การออกแบบให้คนที่มาติดต่อสามารถรับบริการได้ ณ จุดเดียวโดยใช้ทั้งข้อมูลข่าวสาร หลักเกณฑ์ซึ่งส่วนใหญ่จะมีอยู่ในคอมพิวเตอร์หรือสามารถที่จะเรียกข้อมูลและข่าวสารจากคอมพิวเตอร์หรือบุคคลได้ การปฏิรูปงานในระบบนี้ในปัจจุบันถือว่าเป็นระบบงานที่ก้าวหน้ามาก โดยจะมีลักษณะที่สำคัญอยู่หลายประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง การทำงานในระบบนี้เน้นเรื่องของความรวดเร็วมาก เพราะสามารถที่จะดำเนินการทุกอย่างได้เสร็จครบถ้วนสมบูรณ์ในเวลาที่รวดเร็ว

ประการที่สอง เป็นรูปแบบที่ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งในปัจจุบันได้ก้าวหน้าไปมาก โดยเฉพาะในระดับของสำนักงานปัจจุบัน สามารถเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายเฉพาะที่เรียกว่า LAN (Local Area Network) ได้โดยทั่วถึง

ประการที่สาม เป็นการให้อำนาจแก่บุคลากรในการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการได้ด้วยตัวเอง ไม่จำเป็นจะต้องเสนอขึ้นไปยังระดับสูงดังเช่นปัจจุบัน

ประการที่สี่ ระดับการศึกษาของบุคลากร ซึ่งแต่เดิมผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการหรือติดต่อกับประชาชนเป็นผู้ที่มีการศึกษาน้อย ตัดสินใจไม่เป็น ปัจจุบันข้าราชการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้ว

การปฏิรูปโดยวิธีนี้มีความสำคัญ เพราะสามารถลดขั้นตอนที่หลายขั้นตอนได้ ฉะนั้น ถ้าจัดให้งานบริการทั้งหมดมาอยู่ที่การตัดสินใจของคนคนเดียว แทนที่งานจะเป็น 3 หรือ 10 ขั้นตอน ก็จะลดเหลือเพียงขั้นตอนเดียว

ระบบการทำงานใหม่ตามแนวคิดการพัฒนาระบบราชการ โดยการรื้อระบบงานนี้เป็นเรื่องน่าสนใจที่ระบบราชการไทยควรศึกษาอย่างจริงจัง โดยจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) เทคโนโลยี ปัจจุบันกล่าวได้ว่าไม่ใช่เป็นเรื่องที่สิ้นเปลืองหรือแพงเกินไป หน่วยราชการต่างๆ สามารถซื้อหาได้

2) การสนับสนุนของข้อมูลพื้นฐาน หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของคนที่ให้บริการ

3) การให้การศึกษาและการฝึกอบรมกับผู้ปฏิบัติงาน

4) คุณภาพของคน ระดับการศึกษาที่สูงขึ้น

5) การจัดองค์กรในลักษณะของกลุ่มงานหรือทีมงานที่สามารถจะแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ

2.1 ข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information) เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันและในบางครั้งอาจใช้แทนกันได้ แต่สำหรับในบทนี้จะใช้ความหมายของคำทั้งสองที่ต่างกัน โดยในส่วนของสารสนเทศหมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลโดยระบบสารสนเทศ เพื่อสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจได้ดีมากขึ้นและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งได้ ส่วนข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริง กลุ่มของสัญลักษณ์แทนปริมาณ และการกระทำต่างๆ ที่อาจเป็นตัวเลข ตัวหนังสือ สัญลักษณ์ ภาพ เสียง อย่างใดอย่างหนึ่งหรือผสมผสานกัน สารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับการวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหาของปัจเจกชนและองค์การ เนื่องจากการวินิจฉัย สั่งการเพื่อแก้ไขปัญหาที่มี

ประสิทธิผลและประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เที่ยงตรง ครบถ้วน และทันกาล เพื่อประกอบในการดำเนินการ

ผู้บริหารองค์การภาครัฐและเอกชนจำเป็นจะต้องมีกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการบริหาร หรือจัดการทรัพยากรทางการบริหารที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อทำให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าสารสนเทศเป็นทรัพยากรการจัดการหนึ่งในห้าประเภท ซึ่งได้แก่ บุคลากร วัตถุดิบ เครื่องจักร (สิ่งอำนวยบริการและพลังงาน) เงิน และสารสนเทศ โดยทรัพยากรการจัดการ 4 อย่างแรก จัดเป็นทรัพยากรการจัดการเชิงกายภาพ (physical resource) ที่สามารถบริหารหรือจัดการให้เกิดประสิทธิภาพได้ค่อนข้างง่าย เนื่องจากมีความเป็นรูปธรรมมาก ในขณะที่สารสนเทศเป็นทรัพยากรการจัดการเชิงกรอบความคิด (conceptual resource) ที่มีความยุ่งยากในการบริหารหรือจัดการมากกว่า จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการในการจัดการสารสนเทศเป็นการเฉพาะ เพื่อทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับสารสนเทศมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นการจัดการสารสนเทศจึงเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารองค์การ

2.2 การจัดการสารสนเทศ (Information management) หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมและการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานทั้งในส่วนของเนื้อหาและระยะเวลา

2.3 ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง การรวมตัวกันขององค์ประกอบย่อยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ กระบวนปฏิบัติงาน บุคลากร ข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทำให้ได้มาซึ่งสารสนเทศสำหรับการวินิจฉัยสั่งการที่จะนำไปสู่การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือผู้รับบริการทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกองค์การ ระบบสารสนเทศจึงเป็นระบบย่อยที่องค์การทุกองค์การจะขาดเสียมิได้ เนื่องจากระบบสารสนเทศเป็นระบบย่อยที่จะช่วยให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อเพิ่มคุณค่าและคุณภาพของการผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ที่เป็นภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างถูกต้อง เที่ยงตรง ครบถ้วน และทันกาล

2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ การจัดหา การจัดเก็บ การเรียกใช้ การประมวลผล การแลกเปลี่ยน การนำเสนอหรือเผยแพร่ข้อมูล ด้วยเทคโนโลยีทางอิเลคทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ถูกต้อง ตรงต่อความต้องการทั้งส่วนของเนื้อหาและระยะเวลาการใช้งาน และยังรวมถึงกระบวนการในการนำสารสนเทศที่ผลิตขึ้นมาไปใช้งานเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการของผู้ใช้งาน เทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นวิทยาการที่ผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยในส่วนของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

(1) ส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์หรือตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) หน่วยความจำสำรอง(จานแม่เหล็กทั้งแบบแข็งและอ่อนเทป) หน่วยรับข้อมูลและหน่วยแสดงผล (แป้นพิมพ์ เครื่องอ่านแถบแสง/แถบแม่เหล็ก เครื่องพิมพ์)

(2) ซอฟท์แวร์หรือคำสั่งที่ใช้สำหรับสั่งให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน ได้แก่ ซอฟ์แวร์ระบบ ซอรฟ์ทแวร์สำเร็จรูป ซอฟ์ทแวร์ประยุกต์

(3) ฐานข้อมูล ได้แก่ โครงสร้างและแหล่งสำหรับจัดเก็บข้อมูล

(4) ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

(5) บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ อาทิ ผู้ใช้ทั่วไป เจ้าหน้าที่เครื่อง โปรแกรมเมอร์ นักวิเคราะห์ระบบ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ฯลฯ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะเป็นเครื่องมือหลักสำหรับการจัดเก็บ บันทึก ประมวลผล และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

ในขณะที่เทคโนโลยีการสื่อสาร ได้แก่ เครือข่ายโทรศัพท์ เครือข่ายใยแก้วนำแสง ไมโครเวฟ สถานีดาวเทียม คลื่นวิทยุ จะเป็นเครื่องมือหลักสำหรับการส่งผ่านการแลกเปลี่ยน และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศโดยปราศจากขีดจำกัดเรื่องกาลเวลาและสถานที่

ปัจจุบันการจัดการระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะระบบสารสนเทศที่ดำเนินการโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Cumputor-based Information System) เป็นเครื่องมือเป็นภารกิจที่ผู้บริหารทุกระดับต้องสนใจและให้ความสำคัญ เนื่องจากมีเหตุปัจจัยที่สำคัญหลายประการ

1. ความสลับซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นของกิจกรรมทางธุรกิจ อันเนื่องจากอิทธิพลของระบบเศรษฐกิจแบบนานาชาติ สภาวะการแข่งขันที่เกิดขึ้นไปทั่วโลก ความสลับซับซ้อนของเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นขีดจำกัดด้านกรอบเวลา และข้อกำหนด ระเบียบสังกัดที่มีเพิ่มมากขึ้น ทำให้การวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารมีความสลับซับซ้อนและจำเป็นต้องมีฐานข้อมูลและเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ สำหรับผลิตสารสนเทศที่ครบถ้วน ครอบคลุม ตรงต่อความต้องการ มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันระบบสารสนเทศที่ดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์จึงมีบทบาทสำคัญ ในฐานะเป็นเครื่องช่วยการตัดสินใจของผู้บริหารให้มีประสิทธิผลสูงสุด

2. ขีดสมรรถนะของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นทั้งในส่วนของ Hardware และ Software ในขณะที่ต้นทุนค่าใช้จ่ายมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องรวมทั้งพัฒนาการของระบบคอมพิวเตอร์แบบการประมวลผลโดยผู้ใช้งาน ทำให้การใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่สามารถดำเนินการโดยผู้ใช้ทั่วไปในองค์การ แทนที่จะเป็นงานของผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว ทำให้ความสนใจและความต้องการที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันและช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการเพิ่มผลผลิตของผู้บริหารองค์การให้เพิ่มมากขึ้น

2.5 ผู้บริหารกับขีดความสามารถด้านระบบสารสนเทศ แรงผลักดันจากสภาวการณ์ในเชิงแข่งขันของการดำเนินธุรกรรมทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ มีผลทำให้การมีขีดความสามารถด้านการจัดการระบบสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง การมีความรู้และทักษะในด้านระบบสารสนเทศ เป็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่ง ที่บ่งชี้ถึงความเป็นนักบริหารมืออาชีพ การมีความรู้และทักษะเรื่องระบบสารสนเทศจึงจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ทั้งนี้จุดเน้นในการเรียนรู้ประกอบด้วยเนื้อหาหลักสองส่วน ได้แก่

(1) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ (Computer literacy) ได้แก่ การมีความรู้เชิงเทคนิคเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐาน องค์ประกอบ ขีดสมรรถนะ และความสามารถด้านการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะร่วมถึงความรู้และทักษะในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานโดยคอมพิวเตอร์

(2) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (Information system literacy) ได้แก่ การมีความรู้และทักษะในด้านองค์การ การจัดการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการแก้ไขปัญหาในองค์การและการบริหาร ในการนี้ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับแหล่งที่มา ความสำคัญ แนวทางพัฒนาและประสานงานด้านสานสนเทศ

2.6 เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การการบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในองค์การบริหารในฐานะเครื่องมือสำหรับช่วยให้องค์การและผู้บริหารได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เที่ยงตรง ครบถ้วน และทันกาล สำหรับใช้ประกอบการวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ขององค์การ ทั้งนี้สารสนเทศสำหรับการวินิจฉัย สั่งการของผู้บริหารโดยทั่วไปจำแนกได้ 2 กลุ่ม คือ

(1) สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่งขัน สภาพการณ์และแนวโน้มธุรกิจ อุตสาหกรรม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับนานาชาติ

(2) สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในองค์การเกี่ยวกับขีดสมรรถนะขององค์การด้านกับการผลิต การตลาด การบริหารงานบุคคล การเงินและการงบประมาณ ฯลฯ ทั้งในส่วนที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

ในด้านคุณลักษณะของสารสนเทศนั้น ผู้บริหารในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการสารสนเทศที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันไป ตามลักษณะของภารกิจที่รับผิดชอบ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับการวางแผนยุทธศาสตร์ ระดับควบคุมการบริหาร ระดับควบคุมการปฏิบัติการ โดยสารสนเทศที่ผู้บริหารระดับสูงหรือระดับการวางแผนยุทธศาสตร์ต้องการ จะเป็นสารสนเทศที่มาจากภายนอกมากกว่าภายในและเป็นสารสนเทศที่มีเนื้อหาแบบสรุปสาระสำคัญมากกว่ารายละเอียด ในขณะที่ผู้บริหารระดับกลางหรือระดับควบคุมการบริหารจะต้องการสารสนเทศจากแหล่งภายนอกและภายใน และมีเนื้อหาที่เป็นข้อสรุปและที่เป็นรายละเอียดในสัดส่วนที่เท่ากัน ส่วนผู้บริหารระดับล่างหรือระดับควบคุมการปฏิบัติการจะต้องการสารสนเทศที่มาจากแหล่งข้อมูลภายในมากกว่าภายนอก และเป็นสารสนเทศที่มีรายละเอียดค่อนข้างมาก

2.7 วิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การการบริหาร การประยุกต์ใช้หรือการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบสารสนเทศที่ดำเนินการโดยคอมพิวเตอร์ (Computer Based Information system) มาใช้ในองค์การการบริหารได้มีการดำเนินการมาเป็นเวลามากกว่า 100 ปีแล้ว ลักษณะของวิวัฒนาการของการประยุกต์ใช้งานมีดังนี้

ช่วงริเริ่ม : การนำเครื่องมือมาช่วยในการประมวลผลข้อมูล

ในช่วงแรกของการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การบริหารนั้น การประยุกต์ใช้จะมีจุดเน้นที่การนำเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการประมวลผลข้อมูลเป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นการประยุกต์ใช้งานการประมวลผลข้อมูลทางบัญชี ซึ่งชื่อของระบบงานในช่วงริเริ่มสามารถเป็นสิ่งยืนยันถึงจุดสนใจของการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงนั้นได้เป็นอย่างดี อาทิเช่น

- ระบบการประมวลผลข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (EDP. Electronic data processing)
- การประมวลผลข้อมูล (DP. Data processing)
- ระบบสารสนเทศทางบัญชี (AIS. Accounting information system)

ช่วงที่สอง : การผลิตสารสนเทศเพื่อควบคุมการบริหาร

สืบเนื่องจากพัฒนาการของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ cilicon chip circuitry เป็นหน่วยประมวลผลและทำให้ต้นทุนเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ลดลง องค์การต่างๆ จึงเริ่มมีแนวคิดที่จะนำระบบคอมพิวเตอร์มาประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงานขององค์การ (MIS : Management information system) โดยมีจุดเน้นที่การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศสำหรับองค์การหรือกลุ่มบุคคลหรือผู้บริหารทุกระดับในองค์การ ได้แก่ ระดับการวางแผนยุทธ์ ระดับควบคุมการบริหาร หรือระดับควบคุมการปฏิบัติการให้สามารถทำการควบคุมและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิผล

ช่วงที่สาม : การสนับสนุนการตัดสินใจ

ความสนใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกทบทวนโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศว่า ระบบสารสนเทศควรเป็นระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (DSS : Decision support system) เนื่องจากภารกิจหลักของผู้บริหาร ได้แก่การตัดสินใจหรือการวินิจฉัยสั่งการระบบสารสนเทศจึงควรเป็นเครื่องมือสำหรับช่วยผลิตสารสนเทศเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิผล อนึ่ง ระบบสนับสนุนการตัดสินใจนี้จะเป็นระบบสารสนเทศ ที่มีจุดเน้นในการผลิตสารสนเทศให้ผู้บริหารแต่ละคนสามารถตัดสินใจในประเด็นปัญหาแต่ละด้านได้อย่างมีประสิทธิผล

ช่วงปัจจุบัน : การสื่อสารเป็นจุดเน้นของระบบ

ระบบสารสนเทศในช่วงปัจจุบันมีจุดเน้นที่การพัฒนาระบบการสื่อสารขององค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและผลิตภาพเพิ่มสูงขึ้น ระบบสารสนเทศในช่วงปัจจุบันจึงมีลักษณะเป็นระบบสารสนเทศที่เรียกว่าระบบสำนักงานอัตโนมัติ (OA : Office automation) ได้แก่ ระบบการประชุมทางไกล (Teleconference) ไปรษณีย์เสียง (Voice mail) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เครื่องโทรสาร (Faimile) ปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ ระบบพานิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (E-business) ซึ่งล้วนเป็นเครื่องมือสำหรับช่วยเสริม ประสิทธิภาพของการสื่อสารเป็นหลัก

แนวโน้มในอนาคต : เครื่องมือสำหรับการให้คำแนะนำปรึกษาและการจัดการความรู้

ความสลับซับซ้อนของกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้นในช่วงปัจจุบันประกอบกับความขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพได้กระตุ้นให้เกิดความต้องการที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปสามารถปฏิบัติงานที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนของนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญได้ เพื่อที่จะได้ช่วยให้การพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญลดน้อยลง เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นจุดเน้นหรือจะมีบทบาทมากขึ้นในอนาคต ได้แก่ ปัญญาประดิษฐ์ (Arficial Intelligence) และระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert system)

แนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การ ด้วยขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงปัจจุบันที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ ทำให้องค์การต่างๆ สามารถที่จะประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างประสิทธิผลและประสิทธิภาพการบริหารงาน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและการเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์และการบริหารได้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การต่างๆ จึงสามารถดำเนินการได้อย่างหลากหลาย

การปรับปรุงระบบการสื่อสารเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงปัจจุบันได้ช่วยเพิ่มทางเลือกการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งจากภายในและภายนอกองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้โดยปราศจากขีดจำกัดด้านเวลา สถานที่ และสามารถดำเนินการส่งสารประเภทต่างๆ ได้พร้อมกันในเวลาเดียว ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงระบบการสื่อสารขององค์การโดยพิจารณาจากขีดความสามารถในการช่วยแก้ไขข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่

การปรับปรุงระบบการวินิจฉัยสั่งการระบบสนับสนุนการตัดสินใจทั้งระบบสนับสนุนตัดสินใจทั่วไปในรูปของกระดาษคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ระบบฐานข้อมูล รวมทั้งระบบสนับสนุนการตัดสินใจเฉพาะด้าน อาทิ โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์โครงการ โปรแกรมสำเร็จรูประบบคลังสินค้าเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถช่วยทำให้กระบวนการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารมีประสิทธิผลมากขึ้น เนื่องจากระบบสนับสนุนการตัดสินใจเหล่านี้สามารถช่วยให้ผู้บริหารได้มาซึ่งข้อมูลในลักษณะโต้ตอบทันทีที่ต้องการ ทั้งยังมีรูปแบบของเนื้อหาที่ครอบคลุม กะทัดรัด และตรงต่อความต้องการได้ การมีสารสนเทศในลักษณะดังกล่าวจะช่วยทำให้ผู้บริหารมีขีดสมรรถนะในเชิงวิเคราะห์มากขึ้น จึงสามารถบ่งชี้ถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งสามารถกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมในการวินิจฉัยสั่งการ และหรือจัดโปรแกรมให้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจดำเนินการวินิจฉัยสั่งการแทนผู้บริหารได้ทันทีในกรณีที่เป็นการวินิจฉัยสั่งการแบบมีโครงสร้างที่แน่นอน

การปรับปรุงวิธีการใช้ความรู้และกระบวนการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ อันประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีขีดสมรรถนะสูงในเชิงของการคิดคำนวณ การเรียกค้นความจำ การแสดงผลในลักษณะของสื่อผสมและเทคโนโลยีการสื่อสารที่ปัจจุบันสามารถดำเนินการได้โดยปราศจากซึ่งขีดจำกัดด้านเวลา สถานที่ และสามารถส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศได้พร้อมกันในหลายรูปแบบ ทำให้กระบวนการในการใช้กระจายหรือเผยแพร่ความรู้ (ข้อมูล/สารสนเทศ) ขององค์การเปลี่ยนแปลงไป ดังจะเห็นได้จากระบบผู้เชี่ยวชาญหรือระบบปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถช่วยทำให้บุคคลทั่วไปทำงานของผู้เชี่ยวชาญได้ ตัวอย่างของระบบผู้เชี่ยวชาญที่สำคัญ ได้แก่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์การแปลภาษา โปรแกรมการตรวจวินิจฉัยปัญหาของเครื่องจักร โปรแกรมการพยากรณ์อากาศหรือระบบห้องสมุดเสมือน (Visual library) และศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning Center) ที่รวบรวมวารสารและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ชุดบทเรียนสำเร็จรูปด้วยตนเองแบบสื่อผสมและโต้ตอบกับผู้เรียนโดยอัตโนมัติ ที่ปัจจุบันสามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชม. ผ่านระบบเครือข่าย ทำให้องค์การสามารถจัดการฝึกอบรมได้ง่ายขึ้น ทั้งในส่วนของการจัดโปรแกรมการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรที่มีปัญหาเฉพาะด้านแบบรายบุคคล และกลุ่มย่อย ในรูปแบบของการฝึกอบรมสัมมนาทางไกล การเรียนรู้ด้วยตนเอง ขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้นจึงช่วยให้องค์การสามารถปรับปรุงกระบวนการใช้ประโยชน์ทั้งจากองค์ความรู้ภายใน และภายนอกได้อย่างปราศจากขีดจำกัดมากขึ้น

การปรับปรุงการบริหารกระบวนการปรับปรุงการบริหารงานหรือการพัฒนาองค์การที่มักดำเนินการในองค์การต่างๆ ได้แก่ การกระจายอำนาจ การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การปรับโครงสร้างองค์การรวมทั้งการยกเครื่องกระบวนการทางธุรกิจ เป็นกิจกรรมที่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินการทั้งสิ้น อาทิ ในการกระจายอำนาจการบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทในการช่วยให้ผู้รับมอบอำนาจมีสารสนเทศ เครื่องมือ และความรู้ที่สอดรับกับภารกิจหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิผล ในกระบวนการปรับปรุงกรปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้ามาทำงานแทนบุคลากรในส่วนของงานประจำบางส่วน โดยอาศัยระบบอัตโนมัติเพื่อที่องค์การจะได้เคลื่อนย้ายกำลังคนไปทำงานอื่นๆ ได้ อาทิ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องถอนเงินสด (ATM) ในกระบวนการปรับโครงสร้างองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถช่วยให้องค์การมีลักษณะแบบราบมากขึ้น เนื่องจากสามารถบูรณาการงานในลักษณะข้ามฝ่าย หรือลดขั้นตอนการทำงานให้สั้นลงโดยอาศัยระบบฐานข้อมูลร่วม ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ หรือระบบผู้เชี่ยวชาญ

การปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการในช่วงปัจจุบันมักวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการบริการส่วนตัวชี้วัดความพึงพอใจในสินค้า อาจพิจารณาจากความสอดคล้องกับข้อกำหนดของสินค้า ความเหมาะสมต่อการใช้สอย ความสม่ำเสมอและคงเส้นคงวาในคุณสมบัติของสินค้า ส่วนตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการ อาจพิจารณาจากความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว การพัฒนาวิธีการเข้าถึงการบริการหรือวิธีการสั่งซื้อ และการส่งมอบสินค้าและการบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศอาทิ การส่งใบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (EDI) การสั่งซื้อสินค้าทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบ Home shopping เป็นเทคโนโลยีที่สามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความหลากหลายของช่องทางในการเข้ารับบริการ จึงช่วยทำให้ลูกค้ามีระดับของความพึงพอใจสูงขึ้นในส่วนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการก็เช่นกัน โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับช่วยในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ระบบสารสนเทศที่ผลิตสารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า สภาพการแข่งขันและแนวโน้มทางธุรกิจสามารถช่วยให้องค์การสามารถพัฒนาคุณลักษณะของสินค้าและบริการที่สอดรับกับความต้องการของลูกค้าได้

สภาพปัจจุบันและแนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สร้างความเปลี่ยนแปลงและทำให้กฎเกณฑ์หรือหลักการทางการบริหารกลายเป็นสิ่งที่ล้าสมัยหรือหมดสภาพไปได้ ดังตัวอย่างของเทคโนโลยีและกฎเกณฑ์ทางการบริหารที่เปลี่ยนแปลง ดังนี้

ตารางแสดงศักยภาพเชิงเปลี่ยนแปลงต่อองค์การและการบริหารของเทคโนโลยีสารสนเทศ

กฎเกณฑ์เดิม	เทคโนโลยี	กฎเกณฑ์ใหม่
สารสนเทศสามารถเรียกใช้ได้เพียงแห่งเดียวในแต่ละครั้ง	ฐานข้อมูลร่วม	สารสนเทศสามารถเรียกใช้ได้พร้อมกันจากสถานที่หลายแห่ง
การเรียกใช้ฐานข้อมูลสามารถเรียกใช้ครั้งละเฟิ้ม/ฐานข้อมูล	ระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์	เราสามารถเรียกใช้ฐานข้อมูลได้พร้อมกันและกำหนดโยงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันได้
ผู้เชี่ยวชาญเท่านั้นที่สามารถทำงานที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนได้	ระบบผู้เชี่ยวชาญ	พนักงานธรรมดาก็สามารถทำงานของผู้เชี่ยวชาญได้
ผู้จัดการเป็นผู้ตัดสินใจทุกเรื่อง	ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	การตัดสินใจเป็นส่วนหนึ่งในงานของทุกๆ คน
ผู้จัดการเป็นผู้ตัดสินใจทุกเรื่อง	ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	การตัดสินใจเป็นส่วนหนึ่งในงานของทุกๆ คน
องค์การจำเป็นต้องเลือกระหว่างการรวมศูนย์อำนาจกับการกระจายอำนาจ	เครือข่ายโทรคมนาคม	องค์การสามารถเลือกใช้ทั้งการรวมศูนย์อำนาจและการกระจายอำนาจผสมกัน
พนักงานที่ไปติดต่องานนอกบริษัทต้องการมีสำนักงานสาขาเพื่อรับ ส่ง เก็บ และเรียกใช้สารสนเทศ	วิทยุมือถือ และเครื่องคอมพิวเตอร์โน๊ตบุ๊ค	พนักงานที่ไปติดต่อธุระนอกบริษัทสามารถรับส่งสารสนเทศได้จากทุกสถานที่
วิธีการติดต่อที่ดีที่สุดกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายคือการไปพบด้วยตนเอง	สื่อประสมทางไกลแบบตอบโต้ได้	วิธีการติดต่อที่ดีที่สุดกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายคือการพบปะด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพ
คุณต้องค้นหาว่าสิ่งของอยู่ที่ไหน	เทคโนโลยีการเข้ารหัสและการแกะรอยอัตโนมัติ	สิ่งของจะบอกเราได้ว่าอยู่ที่ไหน

กฎเกณฑ์เดิม	เทคโนโลยี	กฎเกณฑ์ใหม่
แผนงานควรได้รับการทบทวนเป็นระยะ	คอมพิวเตอร์ความเร็วสูง	แผนงานสามารถทบทวนได้ตลอดเวลา
กฎหลักในวันนี้	เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง	จะกลายเป็นกฎเกณฑ์ที่ล้าสมัยในวันข้างหน้า

อนึ่ง ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประเด็นร่วมสมัยที่ผู้บริหารควรมีความรู้ในเรื่องดังกล่าวมีหลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปโดยต่อเนื่อง ตัวอย่างของประเด็นที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไปนี้จัดเป็นประเด็นร่วมสมัยที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและค้นหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างเหมาะสมในโอกาสต่อไป

2.8 ระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational database) ระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์เป็นระบบการจัดการฐานข้อมูลที่ใช้หลักการเรื่องความสัมพันธ์ในรูปของตารางเมทริกซ์ ด้วยการจัดโครงสร้างของแฟ้มข้อมูลเป็นแถวแนวตั้ง และแถวแนวนอนที่สัมพันธ์ทำให้ลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูลและสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของตารางต่างๆ ในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้สะดวกขึ้น

2.9 ระบบเครือข่ายแบบไคลเอนท์/เซิฟเวอร์ (Client-server) ระบบไคลเอนท์/เซิฟเวอร์เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รวมเอาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วและขีดความสามารถสูงเข้าไว้ด้วยกัน โดยเครื่องแต่ละเครื่องสามารถทำงานได้โดยลำพังและสามารถติดต่อกันเพื่อขอรับบริการจากเครื่องอื่นๆ ได้ ทั้งในส่วนของบริการการพิมพ์ บริการคำนวณความเร็วสูง บริการแฟ้มข้อมูล ระบบเครือข่ายแบบนี้สามารถกระจายสารสนเทศไปไว้ที่ผู้ใช้ได้ โดยไม่รวมไว้ในที่เดียวกัน นอกจากนั้นตัวบริการแฟ้มยังสามารถส่งข้อมูลเฉพาะที่ผู้ใช้ต้องการไปให้ โดยไม่ต้องส่งแฟ้มทั้งหมดเหมือนระบบแลน (Local Area Network)

2.10. การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic data interchange) หมายถึง การส่งข้อมูลจากงานประยุกต์ของคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปถึงงานประยุกต์ของคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งโดยผ่านระบบสื่อสารข้อมูล เช่น โปรแกรมจัดทำใบสั่งซื้อสินค้าของห้างสรรพสินค้า อาจส่งใบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบโทรคมนาคมไปยังโปรแกรมจัดส่งสินค้าและพิมพ์ใบสั่งซื้อของบริษัทผู้ผลิตสินค้า และโปรแกรมของฝ่ายคลัง เมื่อได้รับข้อมูลใบสั่งซื้อมาแล้วก็จะดำเนินการจัดส่งสินค้าและจัดทำใบแจ้งราคาส่งกลับไปให้ห้างสรรพสินค้านั้นโดยอัตโนมัติระบบ EDI ซึ่ง กำลังได้รับความนิยมมากเพราะพิสูจน์ได้ว่า สามารถช่วยลดเวลาในการดำเนินการได้

2.11 กรุ๊ฟแวร์ (Groupware) กรุ๊ฟแวร์เป็นโปรแกรมประยุกต์บนระบบเครือข่ายที่ออกแบบมาเพื่อทำให้กลุ่มคนทำงานร่วมกันได้ง่ายขึ้นไม่ว่าจะทำงานอยู่ในสถานที่เดียวกันหรือกระจายกันอยู่ทั่วโลก อาทิเช่น โปรแกรม Lotus note การทำงานของโปรแกรมกลุ่มกรุ๊ฟแวร์ประกอบด้วย

(1) โปรแกรมตารางเวลาที่ได้รับการออกแบบ เพื่อช่วยในการจัดเวลาการนัดพบ การเดินทางการใช้ห้องประชุมหรือทรัพยากรต่างๆ

(2) โปรแกรมสำหรับจัดการเอกสารและรูปภาพ เพื่อช่วยสำหรับการติดตามเอกสารและรูปภาพที่อยู่ในขั้นตอนการพัฒนาและทบทวน

(3) โปรแกรมประยุกต์ช่วยในการประชุมหรืออภิปรายในลักษณะเป็นสถานที่กลางสำหรับการประชุมและอภิปราย

2.12 การประสานงานระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้ด้วยภาพ (GUI : Graphical user interface) การประสานงานระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้ด้วยภาพ หรือระบบการติดต่อกับผู้ใช้ด้วยภาพเป็นรูปแบบใหม่ของแสดงผล เพื่อติดต่อกันระหว่างผู้ใช้คอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเดิมแสดงผลในรูปของข้อความเพียงอย่างเดียว ระบบการประสานงานระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้ด้วยภาพช่วยสร้างความสะดวกในการใช้งานคอมพิวเตอร์เนื่องจากผู้ใช้เพียงแต่ใช้เมาส์คลิ๊กที่ปุ่มต่างๆ ก็สามารถสั่งการหรือติดต่อกับคอมพิวเตอร์ได้ ในส่วนของผลลัพธ์จากการสั่งงานก็จะแสดงเป็นรูปภาพ ซึ่งช่วยจะให้สื่อความหมายได้ดีกว่าการแสดงผลด้วยตัวอักษรเพียงเอย่างเดียว

วิศวกรรมซอฟแวร์ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยทำงาน (Computer-aided Software Enginering) หมายถึง เครื่องมือ ในที่นี้ก็คือ โปรแกรมนั่นเอง ดังนั้น เมื่อรวมกันแล้ว เครื่องมือจึงหมายถึงโปรแกรมที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบและนักเขียนโปรแกรมสร้างโปรแกรมต่างๆ ได้รวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม ช่วยจัดทำพจนานุกรมข้อมูล ช่วยออกแบบหน้าจอ ช่วยในการสร้างโปรแกรมโดยอัตโนมัติ

2.13 คอมพิวเตอร์แบบหลายสื่อ (Multimedia computer) หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บ ส่งผ่านและแสดงข้อมูล ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียง ขณะเดียวกันก็สามารถโต้ตอบ (Interactivity) กับผู้ใช้ได้โดยอัตโนมัติ เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบนี้จะมีประโยชน์ต่อการฝึกอบรม การจัดเรียนการสอน การโฆษณาประชาสัมพันธ์และการเสนอขายสินค้า

2.14 ทางด่วนข้อมูล (Information superhighway) เป็นแนวคิดเกิดขึ้นในอเมริกา โดยรองประชานาธิบดี อัลกอร์ เป็นผู้เสนอให้จัดสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ผ่านเส้นใยนำแสง (Fibre Optics) เพื่อนำระบบ Internet ไปถึงห้องเรียน ห้องสมุด โรงพยาบาล และบ้านเรือนประชาชน เพื่อให้ประชาชนทุกเพศทุกวัย ได้มีโอกาสใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งเสริมเรียนรู้ พัฒนาตนเอง สร้างงาน และมีสวัสดิการทางสาธารณสุขที่ดี แนวคิดนี้ได้แพร่หลายไปยังประเทศต่างๆ ทำให้มีโครงการจัดทำเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขยายออกไปทั่วโลก

2.15 ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS :Geographic Information system) เป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำแผนที่ของสิ่งที่น่าสนใจในเนื้อที่บริเวณหนึ่ง ทำให้สามารถหาสารสนเทศเกี่ยวกับบริเวณนั้นได้ง่ายขึ้น เทคโนโลยีนี้จะมีประโยชน์ต่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การพัฒนาที่ดิน การทำป่าไม้ การพิจารณาทำเลที่ตั้งสถานประกอบธุรกิจ การเก็บภาษีอากร ฯลฯ เป็นต้น

2.16 Internet, Intranet, Extranet เป็นเทคโนโลยีเกี่ยวกับการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลายๆ เครือข่ายเข้าไว้ด้วยกันภายใต้กรอบมาตรฐานเดียวกัน ทั้งในส่วนของระบบฐานข้อมูล ระบบเชื่อมต่อและการสื่อสารข้อมูล และระบบโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้งานร่วมกันได้ ประกอบด้วยเทคโนโลยีสำคัญที่เกี่ยวกับ Client-Server WWW,HTML E-Mail โดยหากเป็นการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเครือข่ายภายในองค์การเดียวกันให้ติดต่อกันได้จะเรียกว่า Internet หากเป็นการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์การภายนอกบางส่วนที่เกี่ยวข้องจะเรียกว่า Extranet ในขณะที่การเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์การกับเครือข่ายนานาชาติในลักษณะเปิดกว้างจะเรียกว่า Internet เดิม Internet เป็นเครือข่ายทางด้านการวิจัยและการทหาร ปัจจุบัน Internet ได้นำมาใช้ในเชิงธุรกิจและส่งผลให้เกิด E-Commerce ที่กำลังขยายตัวในช่วงปัจจุบัน

การวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ (Strategic Information System Planning)

องค์การที่ประสบความสำเร็จในการบริหารล้วนเป็นองค์การที่มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับองค์การของตนเองในอนาคต และมีกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการดำเนินงานเพื่อนำพาองค์การของตนให้ขับเคลื่อนไปสู่ทิศทางที่พึงประสงค์ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันและการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตถือเป็นกลยุทธ์หลักประการหนึ่งที่องค์การจะต้องดำเนินการ การวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศจึงเป็นภารกิจที่ผู้บริหารทุกระดับต้องดำเนินการ เนื่องจากในยุคก่อนกระบวนงานดังกล่าวมักเป็นภารกิจของผู้บริหารองค์กรด้านสารสนเทศเพียงฝ่ายเดียว แต่ปัจจุบันภารกิจด้านการจัดการสารสนเทศถือเป็นภารกิจของผู้บริหารทุกระดับ ดังนั้น การมีความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศและการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร เนื่องจากจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดความต้องการหรือสื่อความหมายถึงความต้องการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในองค์การของตนเองให้ผู้อื่นที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและหรือให้การสนับสนุนได้ตรงต่อความต้องการ

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการย่อยในกระบวนการวางแผนยุทธ์ขององค์การ เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการพร้อมกัน หรือควบคู่ไปกับการกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์การ เนื่องจากแผนกลยุทธ์ด้านระบบสารสนเทศ จะต้องสอดรับและตอบสนองต่อการบรรลุเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ขององค์การ อนึ่ง กระบวนการวางแผนกลยุทธ์มีรูปแบบและกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจนผู้สนใจสามารถศึกษาได้จากตำรางทางการบริหารเกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ซึ่งมีอยู่ทั่วไป สำหรับในส่วนของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ (Strategic Information System Planning : SISP) ที่นำเสนอในครั้งนี้ได้ปรับปรุงกลยุทธ์ระบบสารสนเทศแนวทางการศึกษาวิเคราะห์ในแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

1. การประเมินสภาพทั่วไปขององค์การ (Organization Scan) เป็นการศึกษาข้อมูลลักษณะทั่วไปขององค์การเกี่ยวกับ แผนผังการจัดรูปองค์การ บทบาทหน้าที่ของส่วนงานต่างๆ พันธกิจหลัก (Mission) วัตถุประสงค์และแนวกลยุทธ์หลักขององค์การ โดยทำการศึกษาวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิ แผนกลยุทธ์ขององค์การ แผนทรัพยากรมนุษย์ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ฯลฯ

2. การสร้างแผนผังกระบวนงาน (Defining Process Map) เป็นการกำหนดรายละเอียดของกระบวนงาน (Work Process) ที่องค์กรดำเนินงานอยู่ว่าประกอบด้วย กระบวนงานใดบ้าง ใครเป็นผู้รับผิดชอบและกระบวนงานทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยจะสรุปรายละเอียดออกมาในรูปของแผนผังกระบวนงานทั้งหมดขององค์การ

3. การกำหนดกลุ่มข้อมูลที่ต้องการ (Defining Business Data) เป็นกระบวนการรวบรวมความต้องการเกี่ยวกับประเภท แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานและการวินิจฉัยสั่งการ ในลักษณะของการศึกษาเบื้องต้น เพื่อให้รู้ว่ากลุ่มของข้อมูลดังกล่าวกลุ่มงานใดสร้างขึ้นและกลุ่มงานใดต้องการนำไปใช้งาน

4. การศึกษาระบบสารสนเทศปัจจุบัน (Analyze Current Information System) เป็นการศึกษาวิเคราะห์ว่าปัจจุบันองค์การจัดระบบงานด้านสารสนเทศไว้อย่างไร ระบบงาน เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรมีปริมาณและคุณภาพมากน้อยเพียงใด รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หลักขององค์การเป็นอย่างไร

5. การประเมินแนวกลยุทธ์ด้านระบบสารสนเทศ (MIS Strategies Scan) เป็นการศึกษาวิเคราะห์ถึงแนวกลยุทธ์ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อระบบใหม่ที่จะถูกพัฒนาขึ้น ทรัพยากรที่สามารถให้การสนับสนุน แนวทางการวัดผลสำเร็จของงาน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคที่คาดว่าอาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ โดยการจัดเก็บข้อมูลจะดำเนินการโดยสัมภาษณ์คณะผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรด้านสารสนเทศขององค์การ

6. การออกแบบระบบคอมพิวเตอร์ที่จะพัฒนา (Defining Computer Resources) เป็นการระบุความต้องการทรัพยากรต่างๆ ที่ควรจัดหาเพิ่มทั้งในส่วนของตัวเครื่องและวัสดุอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ รวมทั้งอัตรากำลังที่ต้องการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยจะต้องทำการระบุรายละเอียดเกี่ยวกับ Hardware Software และ People ware ที่ต้องการอย่างชัดเจน พร้อมทั้งระบุค่าใช้จ่ายที่ต้องการโดยละเอียด

7. การออกแบบโครงสร้างระบบสารสนเทศ (Defining Information Architecture) เป็นการออกแบบหรือกำหนดโครงสร้างทางสถาปัตยกรรมของระบบสารสนเทศ ว่าประกอบด้วยระบบย่อยอะไรบ้าง ลักษณะของฐานข้อมูล และการเชื่อมโยง ด้านเครือข่ายจะเป็นอย่างไร ผลของการออกแบบในขั้นตอนนี้จะเป็นแบบร่างที่สำคัญของ การพัฒนาระบบงานในโอกาสต่อไป

8. การจัดลำดับความสำคัญของระบบงานย่อย (Subsystem Priority) เป็นการกำหนดความสำคัญก่อนหลังของระบบงานและทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินงานที่ประกอบขึ้นเป็นโครงสร้างของระบบสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาระบบงานและแผนการจัดหาทรัพยากรด้านต่างๆ ในลำดับถัดไป

9. การจัดทำแผนงานและข้อเสนอแนะ (Project Planning and Prescription) เป็นการจัดทำเอกสารแผนงาน/โครงการรวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยละเอียด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์การ

โครงสร้างเนื้อหาของแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ

การจัดทำแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศขององค์การโดยทั่วไป ทั้งในส่วนของแผนแม่บทหรือโครงการพัฒนาเฉพาะส่วน ควรมีโครงสร้างของเนื้อหาที่ควรนำเสนอ ดังนี้

1. ความเป็นมาหลักการและเหตุผล
2. จุดมุ่งหมายและเป้าหมายการดำเนินงาน
3. สภาพข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในช่วงปัจจุบัน
    - กลยุทธ์การดำเนินงานและ Business Model
    - แผนผังกระบวนงานหลักขององค์การ
    - แผนผังกระบวนงานด้านระบบสารสนเทศเดิม
    - รายละเอียดของระบบสารสนเทศเดิมอันได้แก่ข้อมูลด้าน Hardware Software และ People ware
4. รายละเอียดของระบบที่จะพัฒนา
    - ลักษณะทั่วไป
    - แผนผังแนวคิดรวมของระบบและคำอธิบายประกอบ
    - ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
    - แผนดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ Hardware Software และ People ware
    - ประมาณการค่าใช้จ่าย
    - ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ปัญหาของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์การ

การพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรการบริหารเป็นกิจกรรมที่มีต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ความล้มเหลวของโครงการประยุกต์ใช้หรือโครงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และในการสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันขององค์การ จึงเป็นสิ่งที่องค์การควรหลีกเลี่ยงหรือป้องกันมิให้เกิดขึ้น อนึ่งแนวทางจัดการความเสี่ยงหรือวิธีการป้องกันมิให้องค์การต้องประสบความล้มเหลวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญมีดังนี้

ก่อนที่จะดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขึ้นในองค์การ องค์การควรจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาความต้องการด้านระบบสารสนเทศ รวมทั้งจัดให้มีการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศขององค์การไว้ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อนึ่งการจัดทำแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ ควรจะต้องให้ความสำคัญหรือนำเอาประเด็นทางกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ขององค์การมาพิจารณาด้วย เนื่องจากสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในองค์การล้มเหลวได้แก่ ความไม่สอดรับกันระหว่างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ด้านระบบสารสนเทศ

ในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการด้านระบบสารสนเทศ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศที่รับผิดชอบในงานการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ พึงระมัดระวังเกี่ยวกับการสื่อความหมายระหว่างกัน เนื่องจากความล้มเหลวของการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์การที่มักพบบ่อยได้แก่ การที่ผู้ใช้ระบบระบุความต้องการเกี่ยวกับระบบงานไม่ครอบคลุมหรือไม่เหมาะสม เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องขีดสมรรถนะของเทคโนโลยีสารสนเทศในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศก็ขาดความรู้และเข้าใจในลักษณะเฉพาะทางธุรกิจและกระบวนการทำงานของผู้ใช้ระบบ จึงทำให้การออกแบบและพัฒนาระบบดำเนินการได้ไม่ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการในการใช้งานอย่างเต็มที่

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์การจะส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์การตามไปด้วย ซึ่งปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นในองค์การที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ได้แก่ ความรู้สึกในภาวะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของบุคลากร เนื่องจากความเคยชินกับกระบวนงานเดิมที่เคยดำเนินการ ในการพัฒนาระบบและนำระบบที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในองค์การจึงควรจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลในองค์การด้วย โดยองค์การควรจะต้องจัดให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้มีเจตคติและวัฒนธรรมการทำงานแบบวัฒนธรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร

แนวคิดของระบบสารสนเทศตามแผนแม่บทของสำนักงานประกันสังคม

แนวทางในการทำระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม สรุปได้ดังนี้

• มีฐานข้อมูลด้านทะเบียนที่ใช้ร่วมกันระหว่างสองกองทุน ได้แก่ กองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน

• สำหรับผู้ประกันตนใหม่ ระบบใหม่จะสามารถออกบัตรประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด / เขตพื้นที่ในเวลาที่เหมาะสม

• การบันทึกและปรับปรุงข้อมูลของการรับเงินสมทบและจ่ายประโยชน์ทดแทนจะต้องเกิดขึ้นทันทีที่มีการรับเงินสมทบและจ่ายประโยชน์ทดแทน

• ผู้ประกันตนทุกคนสามารถเลือกสถานพยาบาล และสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ภายใต้เงื่อนไขของสำนักงานประกันสังคม

• มีฐานข้อมูลที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างระบบช่วยวิเคราะห์ และสร้างระบบที่ช่วยในการให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจได้ (decision Support System)

• ควรจัดให้มีสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) ตามแบบรายงานมาตรฐานและการสอบถามเฉพาะกรณี

• มีโครงสร้างของเครือข่ายและระบบการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการบันทึกปรับปรุงข้อมูลได้ทันที ตลอดจนการตอบสนองข้อมูลจากหน่วยงานระดับจังหวัด/เขต ของสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้เพื่อสนองตอบต่อการกระจายอำนาจการบริหารลงสู่ระดับจังหวัด/อำเภอ และตำบล หรือจากสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยจะต้องเป็นไปในลักษณะของ online ที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

• ระบบต้องยืดหยุ่นพอที่จะผสมผสานและรองรับการประกัน กรณีชราภาพ และสงเคราะห์บุตร

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.1 ประมวลกฎหมายรัษฎากรเกี่ยวกับการคืนเงิน

ประมวลกฎหมายรัษฎากร พ.ศ. 2481 (พิชัย นิลทองคำ. 2545) มีส่วนที่บัญญัติไว้ในเรื่องการคืนเงินตามกฎหมายรัษฎากรเดียวกัน ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

* มาตรา 4 ทศ ได้บัญญัติว่าให้อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายสั่งให้ดอกเบี้ยแก่ผู้ได้รับคืนเงินภาษีอากรในอัตราร้อยละ 1 ต่อเดือนหรือเศษของเดือนของเงินภาษีอากรที่ได้รับคืนโดยไม่คิดทบต้น ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

ดอกเบี้ยที่ให้ตามวรรคหนึ่ง มิให้เกินกว่าจำนวนเงินภาษีอากรที่ได้รับคืน และให้จ่ายจากเงินภาษีอากรที่จัดเก็บได้ตามประมวลรัษฎากรนี้

* มาตรา 27 ทวิ ได้บัญญัติว่า เว้นแต่จะมีบทบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น การขอคืนภาษีอากรและภาษีที่ถูกหักไว้ ณ ที่จ่าย และนำส่งแล้วเป็นจำนวนเงินเกินกว่าที่ควรต้องเสียภาษี หรือที่ไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้ผู้มีสิทธิขอคืนยื่นคำร้อง ภายในสามปีนับแต่วันสุดท้ายแห่งกำหนดเวลายื่นรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนด เว้นแต่

(1) ในกรณีผู้มีสิทธิขอคืนได้ยื่นรายการ เมื่อพ้นเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือได้ยื่นรายการภายในเวลาที่รัฐมนตรีหรืออธิบดีขยายหรือเลื่อนออกไป ให้ผู้มีสิทธิขอคืนยื่นคำร้องขอคืนภายในสามปีนับแต่วันที่ได้ยื่นรายการ

(2) ในกรณีผู้มีสิทธิขอคืน อุทธรณ์การประเมินตามหมวดนี้หรือเป็นคดีในศาล ให้ผู้มีสิทธิขอคืนยื่นคำร้องขอคืนภายในสามปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์การประเมินเป็นหนังสือ หรือนับแต่วันที่มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้วแต่กรณี

คำร้องขอคืนตามมาตรานี้ ให้เป็นไปตามแบบที่อธิบดีกำหนดและให้ผู้มีสิทธิขอคืนยื่นคำร้องคืน ณ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ที่ผู้มีสิทธิขอคืนมีภูมิลำเนา หรือ ณ สถานที่อื่นตามที่อธิบดีกำหนด

* มาตรา 27 จัตวา ได้บัญญัติว่า เพื่อประโยชน์ในการคืนภาษีอากรตามบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร เจ้าพนักงานประเมินอาจส่งหนังสือแจ้งความแก่ผู้มีสิทธิขอคืนหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสาร หรือหลักฐานอันควรแก่เรื่องเพื่อประกอบการพิจารณาได้ตามที่เห็นสมควร

3.2 กฎหมายประกันสังคม และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

(1) กฎหมายประกันสังคม

งานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมมีส่วนที่ต้องปฏิบัติตามมาตราต่างๆ แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (และฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 (สำนักงานประกันสังคม 2543 : น. 14-15) โดยได้บัญญัติไว้เกี่ยวกับงานคืนเงินสมทบ ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

มาตรา 46 บัญญัติว่า ให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ออกเงินสมทบเข้ากองทุน เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย และกรณีคลอดบุตร ฝ่ายละเท่ากันตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่เกินอัตราเงินสมทบท้ายพระราชบัญญัตินี้

ให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ออกเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงานตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่เกินอัตราเงินสมทบท้ายพระราชบัญญัตินี้

สำหรับการประกันตน ตามมาตรา 39 ให้รัฐบาล และผู้ประกันตนออกเงินสมทบเข้ากองทุน โดยรัฐบาลออกหนึ่งเท่า และผู้ประกันตนออกสองเท่าของอัตราเงินสมทบที่แต่ละฝ่ายต้องออกตามที่กำหนดในวรรคหนึ่งและวรรคสอง

การกำหนดอัตราเงินสมทบตามวรรคหนึ่ง และวรรคสอง ให้กำหนดโดยคำนึงถึงประโยชน์ทดแทน และค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงานตามมาตรา 24

ค่าจ้างขั้นต่ำ และขั้นสูงที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 แต่ละคน ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ในการคำนวณเงินสมทบของผู้ประกันตนแต่ละคน สำหรับเศษของเงินสมทบที่มีจำนวนตั้งแต่ห้าสิบสตางค์ขึ้นไปให้นับเป็นหนึ่งบาท ถ้าน้อยกว่านั้นให้ปัดทิ้ง ในกรณีที่ผู้ประกันตนทำงานกับนายจ้างหลายรายให้คำนวณเงินสมทบจากค่าจ้างที่ได้รับจากนายจ้างแต่ละราย

มาตรา 47 บัญญัติว่า ทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้าง ให้นายจ้างหักค่าจ้างของผู้ประกันตนตามจำนวนที่จะต้องนำส่งเป็นเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนตามมาตรา 46 และเมื่อนายจ้างได้ดำเนินการดังกล่าวแล้ว ให้ถือว่าผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบแล้วตั้งแต่วันที่นายจ้างหักค่าจ้าง

ให้นายจ้างนำเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนที่ได้หักไว้ตามวรรคหนึ่ง และเงินสมทบในส่วนของนายจ้างส่งให้แก่สำนักงานภายในวันที่สิบห้าของเดือนถัดจากเดือนที่มีการหักเงินสมทบไว้พร้อมทั้งยื่นรายการแสดงการส่งเงินสมทบตามแบบที่เลขาธิการกำหนด

ถ้านายจ้างไม่จ่ายค่าจ้างตามกำหนดเวลาที่ต้องจ่าย ให้นายจ้างมีหน้าที่นำส่งเงินสมทบตามที่บัญญัติไว้ในวรรคสอง โดยถือเสมือนว่ามีการจ่ายค่าจ้างแล้ว

ในกรณีที่นายจ้างนำส่งเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตน หรือเงินสมทบในส่วนของนายจ้างส่งให้แก่สำนักงานเกินจำนวนที่ต้องชำระ ให้นายจ้างหรือผู้ประกันตนยื่นคำร้องขอรับเงินในส่วนที่เกินคืนได้ตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนด ถ้านายจ้างหรือผู้ประกันตนมิได้เรียกเอาเงินดังกล่าวคืนภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่นำส่งเงินสมทบหรือไม่มารับเงินคืนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งให้มารับเงิน ให้เงินนั้นตกเป็นของกองทุน

มาตรา 48 บัญญัติว่า ในกรณีที่ผู้ประกันตนทำงานกับนายจ้างหลายราย ให้นายจ้างทุกรายมีหน้าที่ปฏิบัติตามมาตรา 46 และมาตรา 47

(2) ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

งานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ปฏิบัติโดยมีระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม 4 ฉบับ คือ

(1) ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการขอรับเงินสมทบที่นำส่งไว้เกินจำนวนที่ต้องชำระคืน พ.ศ. 2538

(2) ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการขอรับเงินสมทบที่นำส่งไว้เกินจำนวนที่ต้องชำระคืน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544

(3) ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการขอรับเงินสมทบที่นำส่งไว้เกินจำนวนที่ต้องชำระคืน พ.ศ. 2547

(4) ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการขอรับเงินสมทบที่นำส่งไว้เกินจำนวนที่ต้องชำระคืน พ.ศ. 2549

บทที่ 3
วิธีดำเนินการ

การนำส่งเงินสมทบของนายจ้างหรือผู้ประกันตนต่อกองทุนประกันสังคมที่ไม่ถูกต้องด้วยสาเหตุต่างๆ ทั้งในเรื่องของขั้นตอน กระบวนการ วิธีการ รวมถึงจำนวนเงินสมทบที่นำส่งไม่ถูกต้องที่เป็นไปได้ทั้งในเชิงลบและเชิงบวก คือ การนำส่งเงินสมทบน้อยไปและมากไปจากข้อเท็จจริง การนำส่งจำนวนไม่ถูกต้องในเชิงลบจะดำเนินการในกระบวนการติดตามเร่งรัดหนี้ และการนำส่งไม่ถูกต้องในเชิงบวกจะเข้าสู่กระบวนการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเช่นเดียวกัน สำหรับในบทนี้จะนำเสนอวิธีดำเนินการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินงาน
2. ดำเนินการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการประมวลผลข้อมูลการคืนเงินสมทบ

1. ศึกษาวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินงาน

การคืนเงินสมทบในระยะแรก ได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติในงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยนายจ้าง หรือผู้ประกันตนจะเป็นผู้ยื่นคำร้องขอรับเงินสมทบคืนพร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่ระบุในแบบคำขอรับเงินคืนต่อสำนักงานประกันสังคมที่นายจ้างได้นำส่งเงินสมทบไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (ฝ่ายตรวจสอบเงินสมทบ. 2549. น.15-20)

2.1 กำหนดเวลาในการยื่นคำร้อง ให้นายจ้าง หรือผู้ประกันตนยื่นคำร้องขอรับเงินสมทบส่วนที่นำส่งเกินคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่นำส่งเงินสมทบ

2.2 ในการรับเงินคืน กำหนดแนวปฏิบัติ ดังนี้

(1) แจ้งเป็นหนังสือให้นายจ้าง หรือผู้ประกันตนทราบทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(2) ให้รับเงินคืนภายใน 1 ปี นับจากวันที่เซ็นชื่อรับในใบโปรษณีย์ตอบรับ

(3) การยื่นคำขอรับเงินคืน ผู้มีสิทธิที่ยื่นคำขอรับเงินคืน คือ นายจ้าง และผู้ประกันตน

2.4 สถานที่ยื่นคำขอรับเงินคืน ได้แก่

(1) สำนักงานประกันสังคมในเขตท้องที่ที่นายจ้างนำส่งเงินสมทบ

(2) กรณีนายจ้างที่มีสาขานำส่งเงินสมทบโดยวิธียื่นรวม (ส่งรวมทุกสาขา) ให้ยื่นคำขอรับเงินคืน ณ สำนักงานประกันสังคมในเขตท้องที่ที่นำส่งเงินสมทบ และจัดทำรายละเอียดรายชื่อลูกจ้างที่จะขอรับเงินคืนแยกเป็นสาขาเช่นเดียวกับวิธีการนำส่งเงินสมทบในครั้งแรก

(3) กรณีนายจ้างที่มีสาขานำส่งเงินสมทบโดยวิธียื่น แยก (สาขานำส่งเอง) ให้ยื่นคำขอรับเงินคืน ณ สำนักงานประกันสังคมในเขตท้องที่ที่นายจ้างนำส่งเงินสมทบแต่ละสาขา

2.5 ขั้นตอนการปฏิบัติในการคืนเงินสมทบมี ดังนี้

(1) แบบคำขอรับเงิน (สปส. 1 – 23)

กำหนดให้นายจ้าง หรือผู้ประกันตนกรอกแบบคำขอรับเงินคืนยื่นต่อสำนักงานประกันสังคมในเขตท้องที่ที่นายจ้างนำส่งเงินสมทบภายใน 1 ปี นับแต่วันที่นำส่งเงินสมทบ ผู้อำนวยการกองเงินสมทบ หรือประกันสังคมจังหวัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติสำหรับคำขอรับเงินคืนจำนวนเงินต่ำกว่าห้าหมื่นบาท เลขาธิการ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ สำหรับคำขอรับเงินคืนจำนวนเงินตั้งแต่ห้าหมื่นบาทขึ้นไป

เอกสารที่ต้องยื่นพร้อมแบบ สปส.1-23 ได้แก่

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หรือ สำเนาทะเบียนพาณิชย์
- บัญชีรายชื่อผู้ประกันตนพร้อมจำนวนเงินที่ขอคืนแต่ละคน
- หนังสือมอบอำนาจ กรณีกระทำการแทน
- บัตรประจำตัวประชาชน หรือข้าราชการ หรืออื่นๆ

2. ดำเนินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประมวลผลข้อมูลการคืนเงินสมทบ

จากการศึกษากระบวนการ แนวปฏิบัติ ขั้นตอนการดำเนินงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ระยะแรกมาจนถึงปี พ.ศ. 2549 สรุปได้ว่า การดำเนินงานคืนเงินสมทบยังคงมีปัญหาอุปสรรคหลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความละเอียดรอบคอบไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน ขาดความเอาใจใส่ที่จะดำเนินการและประสานงานต่อกันโดยไม่ทราบว่านายจ้าง หรือผู้ประกันตนเคยยื่นคำขอ และรับเงินคืนแล้ว จึงมีการอนุมัติคืนซ้ำซ้อน ส่งผลให้การพิจารณาคืนเงินสมทบไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เกิดความผิดพลาด ผู้รับการประเมินซึ่งได้ปฏิบัติงานในฐานะผู้อำนวยการกองเงินสมทบ ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการประสานงานแก้ไขปัญหา การกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติในการพิจารณาคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม จึงได้ดำเนินการจัดทำโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบ ในการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้กระบวนการขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งในการจัดทำโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบดังกล่าว มีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการจัดทำโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบ

ขั้นตอนที่ 1 ประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติและบริการ รวบรวมข้อมูลความคิดเห็น และประเด็นปัญหาข้อจำกัดจากการปฏิบัติงานจริง

ขั้นตอนที่ 2 ประสานงานกองทะเบียนและประมวลผลดำเนินการกำหนดแผนและระยะเวลาการจัดทำโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบเข้าในโครงการพัฒนาฐานข้อมูล เงินสมทบ ซึ่งเป็นระบบหลักในความรับผิดชอบของกองเงินสมทบและกองทะเบียนและประมวลผล

ขั้นตอนที่ 3 ประสานงานกับกองทะเบียนและประมวลผล หารือร่วมกับคณะทำงานพัฒนาฐานข้อมูลเงินสมทบ ดำเนินการกำหนดรูปแบบ รายละเอียด เพื่อการใช้งานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบ โดยจัดทำโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบเป็นระบบย่อยหนึ่งในการทำงานของฐานข้อมูลระบบเงินสมทบ เพื่อให้ดำเนินการเก็บข้อมูลการคืนเงินสมทบด้วยคอมพิวเตอร์ระบบ ON-LINE ซึ่งสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัดทุกแห่งสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการคืนเงินสมทบได้เช่นเดียวกันทั่วประเทศ

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการทดสอบการใช้งานโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบ เมื่อได้สร้างโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบเป็นระบบย่อยหนึ่งในการทำงานของฐานข้อมูลระบบเงินสมทบแล้ว กองเงินสมทบได้ดำเนินการทดสอบการใช้งานโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบด้วยวิธีปฏิบัติตามกระบวนการ ขั้นตอนการคืนเงินสมทบ โดยการบันทึกข้อมูลงานคืนเงินสมทบ ซึ่งในขณะนั้น (ปี 2549) ยังคงมีงานปฏิบัติเรื่องการคืนเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ทุกเขต และได้ทดลองใช้งานโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบด้วยการตรวจสอบรายละเอียดตามข้อกำหนด ไปพร้อมกับการบันทึกข้อมูลปฏิบัติงานจริงของกองเงินสมทบ

2.2 ผลจากการใช้โปรแกรมระบบคืนเงินสมทบ

การพัฒนาระบบงานคืนเงินสมทบ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการดำเนินการในด้านการประมวลผล แจ้งผลและโอนเงินคืนให้ผู้ประกันตน สรุปรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

(1) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบคืนเงินสมทบจะประมวลผลข้อมูลเงินสมทบส่วนเกินของผู้ประกันตนทุกราย โดยเอกสารจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับ

1) รายละเอียดเงินสมทบส่วนเกินของผู้ประกันตนต่อราย

2) หนังสือขอรับเงินคืนที่ปรากฏ ชื่อ-นามสกุล เลขที่บัตรประชาชน ข้อมูลงวดเดือน และจำนวนเงินสมทบที่แจ้งให้ขอรับคืนของผู้ประกันตนแต่ละราย

3) ชื่อ สถานที่อยู่ของผู้ประกันตนที่จะส่งหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์

(2) สำนักงานประกันสังคม ดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผู้ประกันตนทุกรายที่ส่งเงินสมทบเกินจำนวน เพื่อให้ขอรับเงินคืน ประกอบด้วยเอกสาร

1) หนังสือชี้แจงพร้อมเอกสารตามข้อ 1) 2) และ 3)

2) คำขอรับเงินคืน ระบุข้อมูลธนาคารให้ผู้ประกันตนเลือกใช้บริการตามที่ผู้ประกันตนมีบัญชีธนาคารนั้นอยู่

(3) ผู้ประกันตนลงนามในหนังสือขอรับเงินคืน และแจ้งเลขที่บัญชีธนาคารในใบแนบคำขอรับเงินคืน ส่งคืนให้สำนักงานประกันสังคมทางไปรษณีย์

(4) เมื่อสำนักงานประกันสังคมได้รับหนังสือขอเงินคืน พร้อมเอกสารประกอบให้ดำเนินการ ดังนี้

1) บันทึกเลขที่บัตรประชาชนของผู้ประกันตนที่ขอรับเงินคืน

2) ตรวจสอบ ข้อมูล เลขที่บัญชีนายจ้างที่ผู้ประกันตนทำงาน งวดเดือน และจำนวนเงินสมทบที่นายจ้างแต่ละรายนำส่งให้ผู้ประกันตน จำนวนเงินสมทบที่แจ้งขอรับคืน และข้อเท็จจริงอื่นๆ

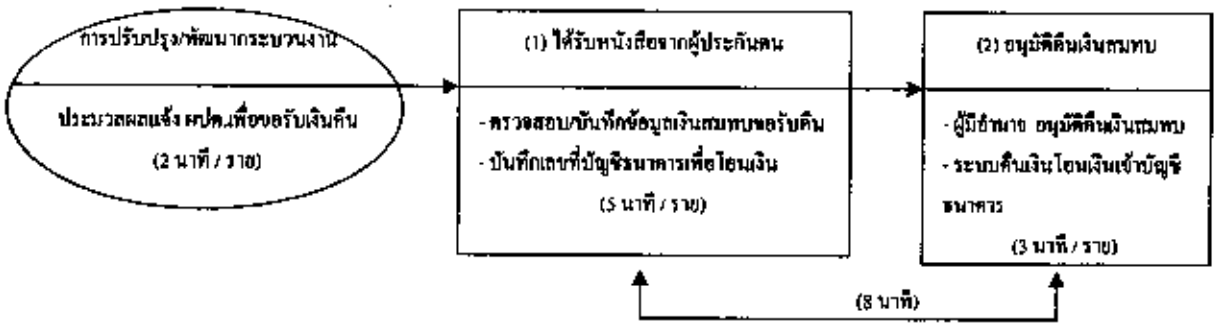
3) บันทึกคำขอรับเงินคืน งวดเดือน และจำนวนเงิน รหัสธนาคาร และเลขที่บัญชีธนาคาร ตามที่ผู้ประกันตนแจ้งในหนังสือขอรับเงินคืน

4) อนุมัติคืนเงิน โดยผู้มีอำนาจอนุมัติตามระเบียบการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

5) บันทึกผลอนุมัติ

ระบบการคืนเงินสมทบจะประมวลผลข้อมูลการอนุมัติเข้าสู่ส่วนกลางโดยอัตโนมัติ และเชื่อมโยงไปสู่ระบบการจ่ายเงินคืนเข้าบัญชีของผู้ประกันตนต่อไป

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่



<u>สรุป</u> การดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลารวม 10 นาที

<u>คำอธิบาย</u> 1. เป็นการปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการประมวลผลเข้าสู่ ศูนย์กลางโดยอัตโนมัติ

2. สปส.ประมวลผลข้อมูลเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายเกิน และแจ้งการคืนเงินให้ผู้ประกันตนทางไปรษณีย์ และให้ผู้ประกันตนแจ้งกลับด้วย

3. เป็นแนวทางใหม่ในการให้บริการผู้ประกันตน โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อที่สำนักงาน สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้ ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีของสำนักงานประกันสังคม

บทที่ 4
ผลการดำเนินงาน

ผลจากการดำเนินการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมในด้านการให้บริการแก่ผู้ประกันตนที่จ่ายเงินสมทบเกินจำนวน ดังต่อไปนี้

1. การดำเนินการปรับปรุงพัฒนาคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างคล่องตัว สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลข้อมูลที่มีอยู่จำนวนมากได้อย่างแม่นยำ และมีประสิทธิภาพ

2. การพัฒนางานคืนเงินสมทบ ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จาก 5 ขั้นตอน เหลือเพียง 3 ขั้นตอน และลดระยะเวลาในการให้บริการจากเดิม 55 นาที เหลือเพียง 10 นาทีต่อราย

3. การพัฒนางานคืนเงินสมทบ นอกจากทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อด้วยตนเองประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง และที่สำคัญทำให้ผู้ประกันตนทุกรายได้รับทราบสิทธิในการรับเงินสมทบคืนจากกองทุนประกันสังคม ซึ่งนับว่าเป็นหน้าที่สำคัญที่หน่วยงานภาครัฐพึงกระทำเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้การดำเนินการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ก่อให้เกิดผลดีต่อระบบงานคืนเงินสมทบในภาพรวมด้วย ดังต่อไปนี้

1. ทำให้งานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบ ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมแนวทางหนึ่ง โดยโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบดังกล่าวนี้ สำนักงาน

ประกันสังคมสามารถดำเนินการได้ทุกแห่งทั่วประเทศ และนับได้ว่าเป็นความก้าวหน้าของการพัฒนาของระบบคืนเงินสมทบในการดำเนินงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศคืนเงินสมทบ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานคืนเงินสมทบ คือ สามารถใช้ในการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ผลดีอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

2.1 ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมอย่างละเอียดและเป็นข้อมูลที่เชื่อมโยง สามารถประสานการปฏิบัติงานพิจารณาคืนเงินกันได้อย่างทั่วถึง

2.2 ใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูลการพิจารณาคืนเงินสมทบและป้องกันปัญหาความผิดพลาดในการพิจารณาคืนเงินซ้ำซ้อน

2.3 สามารถบรรจุข้อมูลเงินสมทบที่ถูกต้องตามความเป็นจริงลงในฐานเงินสมทบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาจ่ายประโยชน์ทดแทนได้อย่างถูกต้อง

2.4 ทำให้ฐานข้อมูลเงินสมทบมีความถูกต้อง สมบูรณ์เป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในการนำข้อมูลจากรายงานมาศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

3. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบ ทำให้งานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถบรรเทาปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ลงได้ เช่น ปัญหาการพิจารณาคืนเงินสมทบผิดพลาด ซึ่งเกิดจากการคำนวณเงินสมทบไม่ถูกต้อง ปัญหาด้านการประสานงานต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ หรือปัญหาการเชื่อมโยงเพื่อการตรวจสอบข้อมูลการคืนเงินสมทบ เป็นต้น

4. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบ ทำให้สำนักงานประกันสังคมได้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ทันสมัย มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

ผู้รับการประเมินขอเสนอผลดำเนินการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ปี 2549-2550 ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1

ตารางแสดงข้อมูลการคืนเงินสมทบแก่ผู้ประกันตน ครั้งที่ 1

ลำดับ	สปส.เขต/จังหวัด	จำนวน		หมายเหตุ
		ราย	บาท	
1	เขตพื้นที่ 1	1,007	2,639,226.40	
2	เขตพื้นที่ 2	2,596	3,9276,18.85	
3	เขตพื้นที่ 3	3,972	7,030,031.34	
4	เขตพื้นที่ 4	7,158	11,270,672.84	
5	เขตพื้นที่ 5	872	1,925,120.85	
6	เขตพื้นที่ 6	644	1,185,976.00	
7	เขตพื้นที่ 7	837	1,620,298.95	
8	เขตพื้นที่ 8	5,259	8,550,415.62	
9	เขตพื้นที่ 9	2,453	4,044,688.67	
10	เขตพื้นที่ 10	-	-	
11	1100 สมุทรปราการ	1,014	2,076,009.92	
12	1101 สมุทรปราการ สาขาพระประแดง	262	534,357.00	
13	1102 สมุทรปราการ สาขาบางพลี	1,187	2,227,849.49	
14	1200 นนทบุรี	981	1,499,066.55	
15	1300 ปทุมธานี	1,256	1,655,132.67	
16	1400 พระนครศรีอยุธยา	747	765,613.00	
17	1500 อ่างทอง	18	40,882.00	
18	1600 ลพบุรี	50	94,671.00	
19	1700 สิงห์บุรี	23	52,531.00	
20	1800 ชัยนาท	16	26,658.00	

ลำดับ	สปส.เขต/จังหวัด	จำนวน		หมายเหตุ
		ราย	บาท	
21	1900 สระบุรี	124	174,298.65	
22	1902 สระบุรี สาขาหนองแค	70	142,803.00	
23	2000 ชลบุรี	789	988,330.50	
24	2001 ชลบุรี สาขาศรีราชา	778	984,989.68	
25	2100 ระยอง	1,234	970,654.67	
26	2200 จันทบุรี	49	80,914.00	
27	2300 ตราด	14	18,804.00	
28	2400 ฉะเชิงเทรา	386	571,457.00	
29	2500 ปราจีนบุรี	183	260,202.00	
30	2600 นครนายก	14	8,805.00	
31	2700 สระแก้ว	130	65,368.00	
32	3000 นครราชสีมา	201	281,931.00	
33	3100 บุรีรัมย์	25	60,932.00	
34	3200 สุรินทร์	5	10,960.00	
35	3300 ศรีสะเกษ	13	17,353.00	
36	3400 อุบลราชธานี	67	77,671.00	
37	3500 ยโสธร	1	180.00	
38	3600 ชัยภูมิ	17	31,252.00	
39	3700 อำนาจเจริญ	-	-	
40	3900 หนองบัวลำภู	6	12,933.00	
41	4000 ขอนแก่น	165	239,619.00	
42	4100 อุดรธานี	70	93,685.43	
43	4200 เลย	12	29,538.00	
44	4300 หนองคาย	14	29,491.00	
45	4400 มหาสารคาม	12	7,983.00	

ลำดับ	สปสช.เขต/จังหวัด	จำนวน		หมายเหตุ
		ราย	บาท	
46	4500 ร้อยเอ็ด	11	31,602.00	
47	4600 กาฬสินธุ์	17	35,085.00	
48	4700 สกลนคร	17	25,994.00	
49	4800 นครพนม	8	7,484.00	
50	4900 มุกดาหาร	3	5,275.00	
51	5000 เชียงใหม่	337	496,146.00	
52	5100 ลำพูน	79	94,879.00	
53	5200 ลำปาง	37	82,913.00	
54	5300 อุตรดิตถ์	20	94,997.00	
55	5400 แพร่	9	28,756.00	
56	5500 น่าน	9	4,896.00	
57	5600 พะเยา	19	55,036.00	
58	5700 เชียงราย	45	80,941.00	
59	5800 แม่ฮ่องสอน	4	5,646.00	
60	6000 นครสวรรค์	91	131,186.00	
61	6100 อุทัยธานี	12	15,448.00	
62	6200 กำแพงเพชร	25	29,718.00	
63	6300 ตาก	24	31,237.00	
64	6400 สุโขทัย	17	50,013.00	
65	6500 พิษณุโลก	126	177,829.00	
66	6600 พิจิตร	36	51,551.00	
67	6700 เพชรบูรณ์	29	186,673.00	
68	7000 ราชบุรี	44	75,646.00	
69	7001 ราชบุรี สาขาบ้านโป่ง	34	114,023.00	
70	7100 กาญจนบุรี	70	208,465.00	
71	7200 สุพรรณบุรี	48	60,745.00	

ลำดับ	สปส.เขต/จังหวัด	จำนวน		หมายเหตุ
		ราย	บาท	
76	7600 เพชรบุรี	54	143,130.00	
77	7700 ประจวบคีรีขันธ์	72	93,602.00	
78	8000 นครศรีธรรมราช	62	121,385.00	
79	8001 นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	28	75,417.00	
80	8100 กระบี่	61	132,354.00	
81	8200 พังงา	43	106,525.00	
82	8300 ภูเก็ต	480	623,412.00	
83	8400 สุราษฎร์ธานี	246	397,509.00	
84	8500 ระนอง	17	29,346.00	
85	8600 ชุมพร	25	36,800.00	
86	9000 สงขลา	65	54,989.00	
87	9001 สงขลา สาขาหาดใหญ่	299	569,597.00	
88	9100 สตูล	4	14,045.00	
89	9200 ตรัง	56	165,419.00	
90	9300 พัทลุง	12	20,472.00	
91	9400 ปัตตานี	10	18,007.00	
92	9500 ยะลา	13	34,028.00	
93	9600 นราธิวาส	27	69,201.00	
รวม (กรุงเทพฯเขต1-10)		**24,798**	**42,194,050**	
รวม (จังหวัด)		**13,732**	**21,077,537.06**	
รวม (ทั่วประเทศ)		**38,530**	**63,271,586.58**	

ตารางที่ 1 ข้อมูลแสดงให้ทราบผลการดำเนินงานครั้งที่ 1 ในการคืนเงินสมทบแก่ผู้ประกันตนที่ทำงานกับนายจ้างหลายราย และได้จ่ายเงินสมทบรวมกันทุกแห่งเกินจำนวนเงิน 15,000 บาท/เดือน ข้อมูลในตารางแสดงรายละเอียดว่า ได้ดำเนินการคืนเงินแก่ผู้ประกันตนทำงานในสถานประกอบการที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1-10 กรุงเทพมหานคร จำนวน 24,798 ราย เป็นเงิน 42.19 ล้านบาท และเป็นผู้ประกันตนทำงานในสถานประกอบการที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของจังหวัด จำนวน 13,732 ราย เป็นเงิน 21.08 ล้านบาท รวมผลการดำเนินงานครั้งที่ 1 สำนักงานประกันสังคมได้จ่ายเงินคืนให้แก่ผู้ประกันตนทั้งสิ้นจำนวน 38,530 ราย เป็นเงิน 63.27 ล้านบาท

ตารางที่ 2

ตารางแสดงข้อมูลการคืนเงินสมทบแก่ผู้ประกันตน ครั้งที่ 2

ลำดับ	สปส.เขต/จังหวัด	จำนวน		หมายเหตุ
		ราย	บาท	
1	เขตพื้นที่ 1	1,058	2,513,650.00	
2	เขตพื้นที่ 2	2,956	4,294,349.00	
3	เขตพื้นที่ 3	4,355	7,162,882.00	
4	เขตพื้นที่ 4	8,119	11,972,229.00	
5	เขตพื้นที่ 5	1,011	1,932,170.00	
6	เขตพื้นที่ 6	673	1,273,040.00	
7	เขตพื้นที่ 7	1,005	1,823,658.00	
8	เขตพื้นที่ 8	6,357	9,849,247.00	
9	เขตพื้นที่ 9	1,488	2,400,000.00	
10	เขตพื้นที่ 10	1,470	2,387,036.00	
11	1100 สมุทรปราการ	1,197	2,263,999.00	
12	1101 สมุทรปราการ สาขาพระประแดง	310	605,663.00	
13	1102 สมุทรปราการ สาขาบางพลี	1,445	2,241,361.00	
14	1200 นนทบุรี	1,182	1,833,829.00	
15	1300 ปทุมธานี	1,738	2,080,716.00	
16	1400 พระนครศรีอยุธยา	1,049	984,521.00	
17	1500 อ่างทอง	28	57,381.00	
18	1600 ลพบุรี	58	113,816.00	
19	1700 สิงห์บุรี	37	55,899.00	
20	1800 ชัยนาท	21	23,854.00	
21	1900 สระบุรี	182	225,989.00	
22	1902 สระบุรี สาขาหนองแค	89	138,209.00	
23	2000 ชลบุรี	961	1,073,497.00	

ลำดับ	สปส.เขต/จังหวัด	จำนวน		หมายเหตุ
		ราย	บาท	
24	2001 ชลบุรี สาขาศรีราชา	1,086	1,334,852.00	
25	2100 ระยอง	1,497	1,046,086.00	
26	2200 จันทบุรี	48	73,994.00	
27	2300 ตราด	29	29,964.00	
28	2400 ฉะเชิงเทรา	615	729,361.00	
29	2500 ปราจีนบุรี	199	227,650.00	
30	2600 นครนายก	22	18,838.00	
31	2700 สระแก้ว	23	26,424.00	
32	3000 นครราชสีมา	267	370,531.00	
33	3100 บุรีรัมย์	39	109,454.00	
34	3200 สุรินทร์	12	12,842.00	
35	3300 ศรีสะเกษ	17	20,815.00	
36	3400 อุบลราชธานี	58	113,244.00	
37	3500 ยโสธร	5	9,635.00	
38	3600 ชัยภูมิ	31	30,849.00	
39	3700 อำนาจเจริญ	2	571.00	
40	3900 หนองบัวลำภู	9	14,801.00	
41	4000 ขอนแก่น	170	258,182.00	
42	4100 อุดรธานี	86	122,907.00	
43	4200 เลย	15	20,074.00	
44	4300 หนองคาย	15	15,192.00	
45	4400 มหาสารคาม	13	12,918.00	
46	4500 ร้อยเอ็ด	15	34,508.00	
47	4600 กาฬสินธุ์	21	30,757.00	
48	4700 สกลนคร	11	13,437.00	
49	4800 นครพนม	10	14,859.00	

ลำดับ	สปส.เขต/จังหวัด	จำนวน		หมายเหตุ
		ราย	บาท	
50	4900 มุกดาหาร	9	6,680.00	
51	5000 เชียงใหม่	420	615,896.00	
52	5100 ลำพูน	107	144,615.00	
53	5200 ลำปาง	47	72,480.00	
54	5300 อุตรดิตถ์	35	68,054.00	
55	5400 แพร่	16	40,130.00	
56	5500 น่าน	18	14,913.00	
57	5600 พะเยา	28	45,575.00	
58	5700 เชียงราย	77	126,911.00	
59	5800 แม่ฮ่องสอน	1	363.00	
60	6000 นครสวรรค์	91	182,418.00	
61	6100 อุทัยธานี	18	37,533.00	
62	6200 กำแพงเพชร	29	37,039.00	
63	6300 ตาก	32	82,186.00	
64	6400 สุโขทัย	26	60,651.00	
65	6500 พิษณุโลก	105	179,731.00	
66	6600 พิจิตร	27	38,946.00	
67	6700 เพชรบูรณ์	17	24,351.00	
68	7000 ราชบุรี	70	84,636.00	
69	7001 ราชบุรี สาขาบ้านโป่ง	47	128,965.00	
70	7100 กาญจนบุรี	76	174,353.00	
71	7200 สุพรรณบุรี	63	104,598.00	
72	7300 นครปฐม	489	972,586.00	
73	7400 สมุทรสาคร	486	978,426.00	
74	7401 สมุทรสาคร สาขากระทุ่มแบน	301	533,865.00	
75	7500 สมุทรสงคราม	19	40,180.00	

ลำดับ	สปส.เขต/จังหวัด	จำนวน		หมายเหตุ
		ราย	บาท	
76	7600 เพชรบุรี	79	147,117.00	
77	7700 ประจวบคีรีขันธ์	104	280,261.00	
78	8000 นครศรีธรรมราช	42	104,231.00	
79	8001 นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	26	70,816.00	
80	8100 กระบี่	102	132,910.00	
81	8200 พังงา	64	112,803.00	
82	8300 ภูเก็ต	793	1,087,028.00	
83	8400 สุราษฎร์ธานี	326	404,680.00	
84	8500 ระนอง	14	49,148.00	
85	8600 ชุมพร	31	66,711.00	
86	9000 สงขลา	109	108,197.00	
87	9001 สงขลา สาขาหาดใหญ่	296	721,472.00	
88	9100 สตูล	9	11,937.00	
89	9200 ตรัง	89	225,576.00	
90	9300 พัทลุง	10	17,247.00	
91	9400 ปัตตานี	24	107,531.00	
92	9500 ยะลา	22	55,919.00	
93	9600 นราธิวาส	31	70,722.00	
รวม (กรุงเทพฯ เขต1-10)		**28,492**	**45,608,261.00**	
รวม (จังหวัด)		**17,437**	**24,960,866.00**	
รวม (ทั่วประเทศ)		**45,929**	**70,569,127.00**	

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงให้ทราบผลการดำเนินงานครั้งที่ 2 ในการคืนเงินสมทบแก่ผู้ประกันตนที่ทำงานกับนายจ้างหลายราย และได้จ่ายเงินสมทบทุกแห่งรวมกันเกินจำนวนเงิน 15,000 บาท/เดือน ข้อมูลในตารางแสดงรายละเอียดว่าได้ดำเนินการคืนเงินแก่ผู้ประกันตนทำงานในสถานประกอบการ ที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1-10 กรุงเทพมหานคร จำนวน 28,492 ราย เป็นเงิน 45.61 ล้านบาท และเป็นผู้ประกันตนทำงานในสถานประกอบการที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของจังหวัด จำนวน 17,437 ราย จำนวนเงิน 24.96 ล้านบาท รวมผลการดำเนินงานครั้งที่ 2 สำนักงานประกันสังคมได้จ่ายเงินคืนให้แก่ผู้ประกันตนทั้งสิ้นจำนวน 45,929 ราย เป็นเงิน 70.57 ล้านบาท

บทที่ 5
ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม มีปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาการดำเนินงานภายใน

1.1 เอกสารประกบการคืนเงินสมทบไม่สมบูรณ์

ปัญหาความไม่สมบูรณ์ของเอกสารเป็นปัญหาหลักของระบบงานทุกระบบของสำนักงานประกันสังคม โดยเฉพาะกรณีเอกสารนำส่งต่างๆ จากนายจ้างผู้ประกันตน ซึ่งสำนักงานประกันสังคมไม่สามารถควบคุมคุณภาพความสมบูรณ์ของเอกสารที่นำส่ง ให้มีรูปแบบ และรายละเอียดตามที่ต้องการได้ กรณีการคืนเงินสมทบ ที่นายจ้างผู้ประกันตนจำนวนมากไม่กรอกรายละเอียดให้ชัดเจน เช่น การแจ้งระบุชื่อธนาคารที่ประสงค์ให้โอนเงินผ่านเพื่อเข้าบัญชีผู้ประกันตน ทำให้เกิดปัญหาในการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบ

1.2 การบันทึกข้อมูลการคืนเงินสมทบไม่ถูกต้อง

เป็นปัญหาที่เกิดจากคุณภาพบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมเอง โดยการบันทึกข้อมูลการคืนเงินสมทบไม่มีการตรวจสอบความถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ทำให้รายละเอียดการคืนเงินสมทบที่บันทึกลงฐานข้อมูลเกิดความผิดพลาด ซึ่งมีผลทำให้ข้อมูลที่เชื่อมโยงไม่ถูกต้อง

1.3 การบันทึกฐานข้อมูลเงินสมทบล่าช้า

เนื่องจากในแต่ละเดือนมีการส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนเป็นจำนวนมาก สำนักงานประกันสังคมไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้เป็นปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะมีการบันทึกข้อมูลหลายทาง เนื่องจากความล่าช้าของกระบวนการจัดจ้างบันทึกข้อมูล ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูลกลางในการนำมาพิจารณาคืนเงินสมทบ ตลอดจนการบันทึกข้อมูลการคืนเงินสมทบ

1.4 ขาดเครื่องมือในการตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้บริหารระดับสูงขององค์การไม่มีข้อมูลและเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลที่จะใช้ในการติดตามประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในส่วนต่างๆ ได้ ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ มีความล่าช้าเกิดขึ้น โดยไม่สามารถตรวจสอบได้ในระยะเวลาอันควร ทำให้เกิดการสะสมของปัญหา ซึ่งรวมถึงระบบคืนเงินสมทบด้วยเช่นกัน

1.5 ปัญหาด้านการปฏิบัติภายใต้โปรแกรมระบบคืนเงินสมทบในด้านอื่นๆ ได้แก่

(1) ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการพิจารณาคืนเงินสมทบผิดพลาด เช่น นายจ้างผู้ยื่นแบบคำขอรับเงินคืนไม่ใช่นายจ้างที่นำส่งเงินสมทบ (บริษัทในเครือเดียวกัน)

(2) ปัญหาการบันทึกข้อมูลการคืนเงินไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง เช่น พิจารณาคืนเงินลูกจ้างอายุเกิน 60 ปี แต่ฐานการนำส่งเงินสมทบไม่มีรายละเอียดของลูกจ้างรายนั้น

(3) ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง จึงทำให้การใช้งานระบบคืนเงินไม่บรรลุวัตถุประสงค์ เช่น บันทึกแบบคำขอรับเงินคืนล่าช้าหรือบันทึกไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่ทราบว่านายจ้าง ผู้ประกันตน เคยยื่นคำขอรับเงินคืนไว้แล้วจึงมีการพิจารณาอนุมัติเงินคืนซ้ำซ้อน

(4) ปัญหาเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดล่าช้าและบางครั้งแก้ไขไม่ถูกต้องตามรายละเอียดที่ส่วนกลางแจ้งไป

(5) ปัญหาผู้เข้ารับการอบรมโปรแกรมระบบคืนเงินมิได้เป็นผู้ปฏิบัติงานจริง และมีการถ่ายทอดความรู้ไม่ถูกต้องครบถ้วน ทำให้การใช้งานระบบคืนเงินไม่ถูกต้อง เช่น บันทึกเลขที่รับแบบคำขอไม่เป็นไปตามคู่มือระบบคืนเงิน

(6) ปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนขาดความเอาใจใส่ในการแก้ไขข้อผิดพลาด ถึงแม้ว่า มีการแจ้งให้ดำเนินการแล้วก็ตาม ส่งผลให้ข้อมูลการขอรับเงินคืนรวมทั้งฐานการนำส่งเงินสมทบไม่ถูกต้อง และไม่เป็นปัจจุบัน หากมีการนำข้อมูลนี้ไปใช้ในงานอื่นที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดความผิดพลาดได้

2. ปัญหาการดำเนินงานภายนอก

2.1 ผู้ประกันตนไม่เข้าใจข้อความในหนังสือแจ้งผล รวมทั้งแบบคำขอรับเงินคืนมีรายละเอียดมากเกินไป

2.2 ผู้ประกันตนเข้าใจว่า สามารถขอรับเงินคืนได้ทั้งหมดตั้งแต่เข้าสู่ระบบ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจที่สำนักงานประกันสังคมการขอรับเงินคืนไว้เพียง 1 ปี

2.3 ผู้ประกันตนแจ้งว่า ไม่เคยทำงานกับสถานประกอบการที่สำนักงานประกันสังคมแจ้งไป

2.4 การที่สำนักงานประกันสังคมแจ้งผลไปยังสถานที่ที่ทำงานของผู้ประกันตน ทำให้นายจ้างทราบว่าลูกจ้างทำงานหลายแห่ง ทำให้นายจ้าง ผู้ประกันตนเกิดความไม่พอใจ

2.5 ฐานการว่าจ้างไม่ตรงตามข้อเท็จจริง

2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลายด้าน การดำเนินการคืนเงินสมทบทำงานไม่ทัน จึงล่าช้า ส่งผลให้ผู้ประกันตนเกิดความไม่พอใจ

2.7 การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ผู้ประกันตนขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการขอรับเงินสมทบคืนจากสำนักงานประกันสังคม

3. ปัญหาด้านข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้บัญญัติ สาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมไว้ว่า ในกรณีที่นายจ้างนำส่งเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนหรือเงินสมทบในส่วนของนายจ้างส่งให้แก่สำนักงานเกินจำนวนที่ต้องชำระให้นายจ้างหรือผู้ประกันตนยื่นคำร้องขอรับเงินในส่วนที่เกินคืนได้ตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนด ถ้านายจ้างหรือผู้ประกันตนมิได้เรียกเอาเงินดังกล่าวคืนภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่นำส่งเงินสมทบ หรือไม่มารับเงินคืนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งให้มารับเงิน ให้เงินนั้นตกเป็นของกองทุน ประดิ่นดังกล่าวเป็นข้อจำกัดในด้านกฎหมายที่ยังคงเป็นปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าสามารถรับเงินสมทบคืนได้ทั้งหมดที่ส่งเกินจำนวน เจ้าหน้าที่ต้องชี้แจงทำความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ประกันตนยอมรับในข้อกฎหมายที่กำหนดไว้

บทที่ 6
บทสรุป และข้อเสนอแนะ

บทสรุป

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มาตรา 47 กำหนดว่า ทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้าง ให้นายจ้างหักค่าจ้างของผู้ประกันตนตามจำนวนที่จะต้องนำส่งเป็นเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนตามมาตรา 46 และเมื่อนายจ้างได้ดำเนินการดังกล่าวแล้วให้ถือว่าผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบแล้วตั้งแต่วันที่นายจ้างหักค่าจ้าง มาตรา 47 วรรคสี่ กำหนดว่า ในกรณีที่นายจ้างนำเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตน หรือเงินสมทบในส่วนของนายจ้างส่งให้แก่สำนักงานเกินจำนวนที่ต้องชำระ ให้นายจ้าง หรือผู้ประกันตนยื่นคำร้องขอรับเงินในส่วนที่เกินคืนได้ ตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนด ถ้านายจ้างหรือผู้ประกันตนมิได้เรียกเอาเงินดังกล่าวคืนภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่นำส่งเงินสมทบหรือไม่มารับเงินคืนภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่ได้รับแจ้งให้มารับเงิน ให้เงินนั้นตกเป็นของกองทุน และอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 47 วรรคสี่ เลขาธิการสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดระเบียบเกี่ยวกับงานคืนเงินสมทบในส่วนที่นายจ้างหรือผู้ประกันตนนำส่งให้สำนักงานเกินกว่าจำนวนที่ต้องชำระ เพื่อให้การปฏิบัติงานในการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว คล่องตัว และเป็นประโยชน์ต่อนายจ้างและผู้ประกันตนต่อไป

งานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผู้รับการประเมินได้กำกับ ดูแล ประสานงาน แก้ไขปัญหา กำหนดแนวทาง และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ซึ่งพบว่าในขณะนั้นงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงดำเนินการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินการ และนำไปกำหนดเป็นแนวทางที่พัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเพื่อให้การดำเนินงานคืนเงินสมทบมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยดำเนินการศึกษากระบวนการ ขั้นตอน การดำเนินงานคืนเงินสมทบ จากข้อมูล และ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำและใช้โปรแกรมระบบคืนเงินสมทบในการปฏิบัติงาน คืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

การดำเนินงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมในระยะแรก ประสบปัญหาอุปสรรคหลายประการ ได้แก่

1. ปัญหาด้านระบบฐานข้อมูลทะเบียน และระบบเงินสมทบ
2. ปัญหาด้านบุคลากร
3. ปัญหาด้านกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จากสถานการณ์และสภาพแวดล้อมการบริหารเห็นว่า แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคืนเงินสมทบในขณะนั้น คือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบ เนื่องจากพิจารณาว่าการนำโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบมาช่วยในการปฏิบัติงาน จะทำให้กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการพัฒนาระบบเงินสมทบ และได้นำโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบมาใช้ในการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ซึ่งได้กำหนดให้เริ่มให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด ทั่วประเทศเริ่มใช้โปรแกรมระบบคืนเงินสมทบดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2549

การดำเนินการจัดทำ และใช้โปรแกรมระบบคืนเงินสมทบในการปฏิบัติงานคืนเงินสมทบดังกล่าว เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมโดยใช้ระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบคืนเงินจะประมวลผลข้อมูลเงินสมทบส่วนที่เกินจำนวนของผู้ประกันตนทุกราย โดยมีเอกสารจากการประมวลผล ได้แก่

1.1 รายละเอียดเงินสมทบส่วนที่เกินจำนวนของผู้ประกันตน / ราย

1.2 หนังสือขอรับเงินคืนที่ระบุชื่อ – นามสกุล เลขที่บัตรประชาชน ข้อมูลงวดเดือนและจำนวนเงินสมทบที่แจ้งให้ขอรับคืนของผู้ประกันตนแต่ละราย

1.3 สถานที่อยู่ที่จะจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์

2. สำนักงานประกันสังคม ดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผู้ประกันตนทุกรายที่ส่งเงินสมทบเกินจำนวน เพื่อให้ขอรับเงินคืน ประกอบด้วยเอกสาร ดังนี้

2.1 หนังสือชี้แจงจากกองเงินสมทบ และเอกสารตาม 1.1 1.2 และ 1.3

2.2 คำขอรับเงินคืน ซึ่งแสดงข้อมูลชื่อธนาคารให้ผู้ประกันตนเลือกใช้บริการที่สะดวก โดยการแจ้งเลขที่บัญชีธนาคาร

3. ผู้ประกันตนลงนามในหนังสือขอรับเงินคืน และระบุธนาคารโดยแจ้งเลขที่บัญชีในใบแนบคำขอรับเงินคืน ส่งกลับสำนักงานประกันสังคมทางไปรษณีย์

4. สำนักงานประกันสังคมรับหนังสือขอรับเงินคืน ดำเนินการคืนเงิน ดังนี้

4.1 บันทึกเลขที่บัตรประชาชนของผู้ประกันตนที่ส่งเรื่องขอรับเงินคืน

4.2 ตรวจสอบข้อมูล เลขที่บัญชีนายจ้างที่ผู้ประกันตนทำงาน งวดเดือน / จำนวนเงินสมทบที่นายจ้างแต่ละรายนำส่งให้ผู้ประกันตน จำนวนเงินสมทบที่แจ้งขอรับเงินคืน และข้อเท็จจริงอื่น ๆ

4.3 บันทึกคำขอรับเงินคืน งวดเดือน / จำนวนเงิน รหัสธนาคารและเลขที่บัญชีธนาคาร ตามที่ผู้ประกันตนในหนังสือขอรับเงินคืน

4.4 อนุมัติคืนเงินโดยผู้มีอำนาจอนุมัติตามระเบียบการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

4.5 บันทึกผลอนุมัติ

ระบบคืนเงินจะประมวลผลข้อมูลการอนุมัติคืนเงินสู่ส่วนกลางโดยอัตโนมัติ และเชื่อมไปสู่ระบบการจ่ายเงินคืนเข้าบัญชีผู้ประกันตน

ข้อเสนอแนะ

การที่ผู้รับการประเมินนำเสนอผลงานเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมนี้ เนื่องจากผู้รับการประเมินมีวัตถุประสงค์ในการที่จะพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพื่อให้ก้าวทันกับนวัตกรรมของระบบสารสนเทศที่นับวันจะมีบทบาท ความสำคัญ ในการบริหารงานขององค์กรสมัยใหม่อย่างมาก หากการดำเนินงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ยังมิได้มีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของ IT (Information Technology) แล้ว ผลเสียย่อมตกอยู่กับสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่า จะเป็นนายจ้าง หรือผู้ประกันตน รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเป็นเพียงก้าวแรกของการเริ่มต้น จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการกำกับ ดูแล ให้ความสนใจในการติดตามผลการใช้งานจากหน่วยงานกลาง คือ กองเงินสมทบ (ฝ่ายตรวจสอบเงินสมทบ) สำนักงานประกันสังคมซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบภารกิจเกี่ยวกับงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม รวมถึงเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติจะต้องให้การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานภายใต้โปรแกรมระบบคืนเงินสมทบนี้ด้วยความระมัดระวัง ใช้ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน โดยกองเงินสมทบ จำเป็นต้องติดตามผลการใช้โปรแกรมระบบคืนเงินสมทบในการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติ รวบรวมปัญหาและข้อคิดเห็นจากหน่วยปฏิบัติแล้ว นำมาสรุปประเด็น วิเคราะห์ ศึกษา พิจารณากำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เนื่องจากการจัดสร้างหรือการใช้งานโปรแกรมการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบใด ๆ ก็ตาม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาโปรแกรมระบบนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง โปรแกรมระบบคืนเงินสมทบก็เช่นเดียวกัน ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ในการพัฒนาโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความสมบูรณ์สอดคล้องกับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้การใช้งานโปรแกรมระบบคืนเงินสมทบเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นต่อไปตามลำดับ นอกจากนั้นยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประกันสังคม

จะต้องมีส่วนร่วมดำเนินการให้การสนับสนุนและติดตามการพัฒนางานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของสำนักงานประกันสังคม และทำให้การดำเนินงานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเกิดประสิทธิผลตลอดไป

บรรณานุกรม

ประกันสังคม, สำนักงาน. **รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มิถุนายน 2549.** กองเงินสมทบ สำนักงานประกันสังคม, 2549. อัดสำเนา.

โกคิน พลกุล. **การปฏิรูประบบราชการในยุคโลกาภิวัตน์ : การดำเนินงานที่ผ่านมาและการดำเนินการที่ต้องผลักดันต่อไป.** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2540.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. **ปฏิรูปราชการไทย : เพื่อความอยู่รอดของไทย.หมออนามัย.(มกราคม – กุมภาพันธ์** : 2542 : 5 – 6)

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพ : เฟื่องฟ้า พริ้นติ้ง, 2544.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์),อรรถมานะ. **พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

อิสระ นิติทัณฑ์ประภาศ. **กฎหมายปกครองเปรียบเทียบ.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2533.

รุ่ง แก้วแดง. **รีเอ็นจิเนียริ่ง ระบบราชการไทย.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน, 2538.