

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นามา

ประเทศไทยมีแนวความคิดเรื่องการประกันสังคมมาตั้งแต่ ปี พ.ศ.2495 สมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรีซึ่งมีนโยบายที่จะให้หลักประกันความมั่นคงทางสังคมแก่ประชาชน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2497 และจัดตั้งกรมประกันสังคมขึ้นสังกัดกระทรวงการคลัง แต่พระราชบัญญัติฉบับนี้มิได้มีผลในทางปฏิบัติเนื่องจากถูกคัดค้านจากประชาชน หลังจากการเกิดรัฐประหารล้มรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงครามแล้ว จึงได้มีการยุบกรมประกันสังคมเป็นกองความมั่นคงแห่งสังคม สังกัดกรมประชาสงเคราะห์กระทรวงมหาดไทย ต่อมาจึงได้มีการออกประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 จัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทน สังกัดกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย และกำหนดให้มีกองทุนเงินทดแทนขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน โดยครอบคลุมสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร จนกระทั่งวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จึงได้ขยายความคุ้มครองให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2533 สภาผู้แทนราษฎรได้มีมติรับรอง “ร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม” ทำให้มีผลใช้บังคับเป็นกฎหมาย เรียกว่า “พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533” บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 โดยให้ความคุ้มครองกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ และตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร ในครั้งแรกนี้มีสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกองทุนรวม 30,255 แห่ง และมีผู้ประกันตน 2.93 ล้านคน มีการจัดเก็บเงินสมทบได้รวมเป็นเงิน 4,178.49 ล้านบาท และมีการจ่ายประโยชน์ทดแทนรวมเป็นเงิน 773.73 ล้านบาท จนถึงปี พ.ศ.2536 จึงได้มีการขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้บังคับพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 แทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2545 จึงได้มีการขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการทั่วประเทศที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปตั้งนั้นในปัจจุบันนี้จึงมีสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกองทุนแล้ว 371,165 แห่ง และมีผู้ประกันตน 8,743,370 คน

ภารกิจหลัก

สำนักงานประกันสังคม มีภารกิจหลัก คือ การบริหารงานกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และการบริหารงานกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันเนื่องมาจากการทำงานให้แก่นายจ้างตามกฎหมายเงินทดแทน
2. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตาย ที่ไม่เนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม
3. เสนอแนะนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์
4. เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่นายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และประชาชนทั่วไป
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
6. ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
7. ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่สูญเสียอวัยวะให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
8. ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม
10. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน”

พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูง แก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อประเทศ และสังคมโดยรวม
2. เพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน

ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองด้านประกันสังคมให้ครอบคลุมแรงงานในระบบ

- การสร้างแรงจูงใจด้านการขึ้นทะเบียนกองทุน
- การพัฒนาระบบตรวจติดตามสถานประกอบการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคม

- การพัฒนารูปแบบสิทธิประโยชน์ให้ผู้ประกันตนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- การพัฒนาระบบการจัดบริการทางการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน รวมทั้งส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคและความปลอดภัยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบ

- การศึกษาวิจัยความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการประกันสังคมสำหรับแรงงานนอกระบบ
- การพัฒนานุเคราะห์ให้มีความรู้รองรับการขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบ
- การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการบริหารจัดการและการให้บริการแรงงานนอกระบบ

- การปรับปรุงกฎหมายประกันสังคมและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมแรงงานนอกระบบ
- การประชาสัมพันธ์การประกันสังคมแรงงานนอกระบบ
- การปรับโครงสร้างองค์กรรองรับภารกิจที่ขยายตัวมากขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 4: การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

- การพัฒนาระบบสารสนเทศ/ระบบเครือข่ายข้อมูลเพื่อรองรับงานบริการ
- การปรับปรุงองค์กรให้มีความคล่องตัว มีเครือข่ายและพันธมิตรด้านงานบริการ
- การพัฒนาประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย/สื่อสารเข้าใจง่าย
- การพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์และการฟื้นฟูฯ ที่มีประสิทธิภาพ
- การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของลูกค้า/ผู้ประกันตน

ยุทธศาสตร์ที่ 5: การเสริมสร้างพัฒนาความแข็งแกร่งของกองทุน

- การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการกองทุนที่มีความเชี่ยวชาญ
- การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการฐานข้อมูลให้มีความพร้อมเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ
- โครงสร้างองค์กรและรูปแบบการบริหารจัดการมีความคล่องตัวโปร่งใส มีอุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่สอดคล้องกับภารกิจที่ขยายตัวมากขึ้น
- การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บเงินสมทบ
- การปรับปรุงระบบบริหารจัดการกองทุนที่มีประสิทธิภาพ
- การพัฒนาระบบการติดตามตรวจสอบ ประเมิน และระบบประสานงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 6: การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร

- การสร้างระบบการวิจัยและพัฒนา
- การปรับปรุงองค์กรให้มีความคล่องตัว การบริหารงานโปร่งใสและเป็นธรรม
- การพัฒนาบุคลากรให้มีความตื่นตัวและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- สร้างเครือข่ายและบำรุงรักษาเครือข่ายข้อมูล ระบบสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อรองรับความต้องการขององค์กร
- การจัดทำระบบข้อมูลที่ถูกต้องและมีมาตรฐาน
- การพัฒนาและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับภายนอกองค์กร
- การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ และการปรับปรุง/ก่อสร้างอาคารสถานที่ให้เพียงพอ
- การพัฒนาระบบบริหารและบุคลากรเชิงบูรณาการ
- การปรับปรุงและพัฒนางานบริหารประกันสังคม
- การสร้าง/พัฒนาระบบติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

งานชิ้นใหญ่สุดของภาครัฐ / กระบวนการ/ ส่วนงานภาครัฐ

ภาคีภาครัฐ

1. การจัดการความยากจน

2. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ

6. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี

ภาคีรัฐ

2. การพัฒนาแรงงาน
สังคมในแรงงาน
นည်း: ก็นักพัฒนา

5. การพัฒนา
บริการด้านการ
แรงงานของภาครัฐให้มี
ประสิทธิภาพ



2. การพัฒนาภาค: โคมินิตี้คอมมูนิตี้
เป้าหมาย: เศรษฐกิจและสังคม

3. การขยายความคุ้มครองสังคม: คุ้มครอง
คุ้มครอง: คน

1. การพัฒนา: สังคมและการคุ้มครอง
เป้าหมาย: สังคมและการคุ้มครอง (PROTECT)

1. การพัฒนา: สังคมและการคุ้มครอง

5. การพัฒนา: สังคมและการคุ้มครอง
เป้าหมาย: สังคมและการคุ้มครอง

6. การพัฒนา: สังคมและการคุ้มครอง



กองทุนประกันสังคม

จากหลักการของการประกันสังคมที่มีเจตนารมณ์เพื่อสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตนที่ได้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม โดยเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาลและมีรายได้อย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานประกันสังคมนั้น อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกากำหนดระยะเวลาเริ่มดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบ เพื่อการให้ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้ผู้ประกันตนคือผู้ที่เป็นลูกจ้างที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ และทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ซึ่งทั้งนายจ้างและลูกจ้างจะต้องขึ้นทะเบียนประกันสังคม และมีหน้าที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนทุกเดือนในอัตราร้อยละ 5 ของค่าจ้าง โดยคำนวณจากค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับ ซึ่งกำหนดจากฐานค่าจ้างเป็นรายเดือนต่ำสุดเดือนละ 1,650 บาท และสูงสุดไม่เกินเดือนละ 15,000 บาท และรัฐบาลจะออกเงินสมทบเข้ากองทุนอีกส่วนหนึ่ง (ตารางที่ 1.1) ส่วนลูกจ้างเมื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนแล้วจะได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม 7 กรณี ดังนี้ กรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยที่ไม่เนื่องจากการทำงาน กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน (ตารางที่ 1.2) ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.1 อัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

ประเภทประโยชน์ทดแทน	อัตราสูงสุดที่กฎหมายกำหนด	2546	2547	2548	2549 - 2551
เจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย	1.5	1	1.5	1.5	1.5
สงเคราะห์บุตร ชราภาพ	3	3	3	3	3
ว่างงาน	5	-	0.5	0.5	0.5
รวม	9.5	4	5	5	5

ที่มา : สำนักงานประกันสังคม

ตารางที่ 1.2 สิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม

ประเภท	สิทธิประโยชน์
<p>1. กรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยที่ ไม่เนื่องจากการทำงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับการรักษาพยาบาล โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เมื่อเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือเครือข่ายของสถานพยาบาลนั้น และได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง โดยได้รับความที่หยุดงานจริงตามคำสั่งแพทย์ แต่ไม่เกิน 90 วันต่อครั้ง และไม่เกิน 180 วันต่อปี เว้นแต่ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง จะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ไม่เกิน 365 วัน
<p>2. กรณีคลอดบุตร</p>	<ul style="list-style-type: none"> • กรณีผู้ประกันตนหญิงหรือภริยาของผู้ประกันตนชายหรือหญิงซึ่งอยู่กินฉันสามีภรรยา แต่มิได้จดทะเบียนสมรสมีสิทธิเข้ารับบริการทางการแพทย์กรณีคลอดบุตร ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิและสถานพยาบาลเครือข่าย โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ยกเว้น ค่าใช้จ่ายบริการพิเศษอื่นๆ • กรณีผู้ประกันตนหญิงหรือภรรยาของผู้ประกันตนชายหรือหญิงซึ่งอยู่กินฉันสามีภรรยา แต่มิได้จดทะเบียนสมรสมีสิทธิเข้ารับบริการทางการแพทย์กรณีคลอดบุตรจากสถานพยาบาลอื่นให้สำรองจ่ายเงินค่าคลอดบุตรไปก่อนและสามารถเบิกค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 12,000 บาท/ครั้ง จากสำนักงานประกันสังคม • ผู้ประกันตนหญิงมีสิทธิรับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเหมาจ่ายในอัตรา ร้อยละห้าสิบของค่าจ้างเฉลี่ยเป็นเวลา 90 วัน

ประเภท	สิทธิประโยชน์
3. กรณีทุพพลภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ เป็นรายเดือนตลอดชีวิตในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้าง • ได้รับค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นไม่เกินเดือนละ 2,000 บาท
	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับค่าใช้จ่าย ในกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ทุพพลภาพทางร่างกาย จิตใจ และอาชีพ ตามประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์อัตราค่าฟื้นฟูของผู้ทุพพลภาพเท่าที่จ่ายจริงตาม ความจำเป็นไม่เกิน 40,000 บาทต่อราย • ผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2538 เป็นต้นไป หากเสียชีวิตจะได้รับค่าทำศพ และเงินสงเคราะห์กรณีตายเช่นเดียวกับกรณีตาย
4. กรณีตาย	<p>ได้รับค่าทำศพ 40,000 บาท และได้รับเงินสงเคราะห์กรณีตาย ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • จ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 10 ปี จะได้รับเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้างเฉลี่ยหนึ่งเดือนครึ่ง • จ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จะได้รับเงินสงเคราะห์เท่ากับค่าจ้างเฉลี่ยห้าเดือน

ประเภท	สิทธิประโยชน์
5. กรณีสงเคราะห์บุตร	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 350 บาทต่อบุตรหนึ่งคน สำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมายซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ คราวละไม่เกิน 2 คน
6. กรณีชราภาพ	<p>เงินบำนาญชราภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • กรณีจ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือน ได้รับเงิน บำนาญชราภาพในอัตราร้อยละ 15 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย ที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบ ก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง • กรณีจ่ายเงินสมทบเกินกว่า 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพขึ้นอีก ร้อยละ 1 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบทุก 12 เดือน <p>เงินบำนาญชราภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • กรณีจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ให้จ่าย เงินบำนาญชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ • กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ให้ จ่ายเงินบำนาญชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทนตามที่สำนักงานประกันสังคมประกาศกำหนด

ประเภท	สิทธิประโยชน์
	<ul style="list-style-type: none"> • กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตาย ภายใน 60 เดือน นับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพจำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย
7. กรณีว่างงาน	<p>กรณีถูกเลิกจ้าง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 180 วัน <p>กรณีลาออก</p> <ul style="list-style-type: none"> • ลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอน • ได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 30 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 90 วัน • หากในปีปฏิทิน มีการยื่นขอรับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงานทั้ง 2 กรณี ให้นับระยะเวลาการรับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงานรวมกันไม่เกิน 180 วัน

ที่มา : สำนักงานประกันสังคม

ตารางที่ 1.3 เงื่อนไขการเกิดสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

ประเภท	เงื่อนไข
1. กรณีเจ็บป่วย และกรณีทุพพลภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือนภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์
2. กรณีคลอดบุตร	<ul style="list-style-type: none"> • จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 7 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันคลอด
3. กรณีตาย	<ul style="list-style-type: none"> • จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน ภายในระยะเวลา 6 เดือน ก่อนถึงแก่ความตาย
4. กรณีสงเคราะห์บุตร	<ul style="list-style-type: none"> • จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน ภายในระยะเวลา 36 เดือน ก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน
5. กรณีชราภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • มีอายุครบ 55 ปี และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง หรือเมื่อเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือเมื่อเสียชีวิต
6. กรณีว่างงาน	<ul style="list-style-type: none"> • จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนการว่างงาน

ที่มา : สำนักงานประกันสังคม

กองทุนเงินทดแทน

กองทุนเงินทดแทน เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 เพื่อเป็นกองทุนสำหรับจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างแทนนายจ้าง เมื่อลูกจ้างประสบอันตราย เจ็บป่วยหรือตายเนื่องจากการทำงาน หรือป้องกันรักษาผลประโยชน์ให้นายจ้างหรือเจ็บป่วยด้วยโรคซึ่งเกิดขึ้นตามลักษณะหรือสภาพของงาน หรือโรคซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานให้นายจ้าง กฎหมายกำหนด ให้นายจ้างเป็นผู้มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งสำนักงานประกันสังคมจะเรียกเก็บเงินสมทบจากนายจ้างเป็นรายปี โดยคำนวณจากค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างทั้งปี กนละไม่เกิน 240,000 บาท ต่อปี คำนวณตามอัตราเงินสมทบของแต่ละประเภทกิจการ ซึ่งอัตราเงินสมทบของแต่ละประเภทกิจการกำหนดไว้ไม่เท่ากัน คืออยู่ระหว่างร้อยละ 0.2 ถึงร้อยละ 1 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอัตราความเสี่ยงภัยของกิจการนั้น ๆ ส่วนลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเงินทดแทนเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน หรือการที่ลูกจ้างได้รับบาดเจ็บ หรือสูญเสียวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายหรือมีผลกระทบต่อจิตใจ หรือทุพพลภาพ สูญหายหรือตายเนื่องจากการทำงาน หรือป้องกันรักษาผลประโยชน์ให้นายจ้างหรือตามคำสั่งของนายจ้าง เงินทดแทนที่ลูกจ้างได้รับประกอบด้วย ค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนรายเดือน ค่าสูญเสียสมรรถภาพในการทำงาน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพ (ตารางที่ 1.4) ซึ่งสิทธิการได้รับความคุ้มครองนี้จะเกิดขึ้นทันที เมื่อนายจ้างมีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป โดยนายจ้างมีหน้าที่ต้องขึ้นทะเบียนกองทุน ภายใน 30 วัน ตามที่กฎหมายกำหนด

ตารางที่ 1.4 เงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน

ประเภท	เงินทดแทน
1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● ค่ารักษาพยาบาล ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น ไม่เกินสี่หมื่นห้าพันบาท ค่าการเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย 1 ครั้ง การบาดเจ็บรุนแรงเข้าข่ายกฎกระทรวง กำหนดอัตราค่ารักษาพยาบาลที่ให้นายจ้างจ่ายเบิกค่ารักษาเพิ่มตามเงื่อนไขได้รวมกันแล้วไม่เกิน 300,000 บาท

ตารางที่ 1.4 (ต่อ)

ประเภท	เงินทดแทน
	<ul style="list-style-type: none"> • กรณีแพทย์ให้หยุดพักรักษาตัว ได้รับค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนจำนวน 60% ของค่าจ้างรายเดือน หากต้องหยุดพักรักษาตัวติดต่อกันเกิน 3 วันขึ้นไป แต่ไม่เกิน 1 ปี
2. กรณีสูญเสียอวัยวะ	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนจำนวน 60% ของค่าจ้างรายเดือนในการหยุดพักรักษาตัว และค่าทดแทน 60% ของค่าจ้างรายเดือนตามการสูญเสียอวัยวะแต่ไม่เกิน 10 ปี กรณีลูกจ้างจำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูจะได้รับค่าฟื้นฟู ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูด้านการแพทย์ และอาชีพเท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 20,000 บาท - ค่าใช้จ่ายในการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานไม่เกิน 20,000 บาท - การประเมินการสูญเสียอวัยวะ ลูกจ้างต้องได้รับการรักษาทางการแพทย์จนสิ้นสุดการรักษา และอวัยวะคงที่ไม่มีเปลี่ยนแปลงหรือเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาหนึ่งปีนับแต่วันที่ลูกจ้างประสบอันตราย
3. กรณีทุพพลภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทน จำนวน 60% ของค่าจ้างรายเดือนในกรณีไม่สามารถไปทำงานได้เกิน 3 วัน และค่าทดแทน 60% ของค่าจ้างรายเดือน กรณีทุพพลภาพเป็นเวลาไม่เกิน 15 ปี กรณีจำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพจะได้รับค่าฟื้นฟูสมรรถภาพด้วย

ตารางที่ 1.4 (ต่อ)

ประเภท	เงินทดแทน
4. กรณีถึงแก่ความตายหรือสูญหาย	• ได้รับค่าทำศพเป็นเงิน 100 เท่าของอัตราสูงสุดของค่าจ้างขั้นต่ำรายวันและค่าทดแทน 60% ของค่าจ้างรายเดือนเป็นเวลา 8 ปี

ที่มา : สำนักงานประกันสังคม

2. ความสำคัญของปัญหา

เจตนารมณ์ของการประกันสังคม คือ การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตนที่ได้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม การจัดตั้งสำนักงานประกันประกันสังคมขึ้นมาในปี 2533 ก็เพื่อให้ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตนตั้งเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ แม้เมื่อเริ่มดำเนินการในปีแรก ๆ ประชาชนจำนวนมากยังไม่รู้จักงานประกันสังคมมีเพียงส่วนน้อยที่รู้จัก แต่ก็ยังรู้จักในด้านลบมองไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมเองจึงต้องเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย จนกระทั่งระยะเวลาต่อมาสภาพต่าง ๆ เริ่มเลือนลางและประชาชนเริ่มมีความ รู้สึกที่ดีกับงานประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาปรับปรุงสิทธิประโยชน์และขยายความคุ้มครองเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งพัฒนาการให้บริการงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจ

จากปีแรกที่สำนักงานประกันสังคมสามารถให้ความคุ้มครองลูกจ้าง ผู้ประกันตนได้เพียง 2.9 ล้านคน จนถึงขณะนี้ผู้ที่อยู่ในความคุ้มครองของสำนักงานประกันสังคมถึง 9.2 ล้านคน หรือร้อยละ 25.33 ของกำลังแรงงานที่มีงานทำหรือร้อยละ 13.97 ของประชากรทั้งหมด (ตารางที่ 1.5)

ตารางที่ 1.5 จำนวนผู้ประกันตนเปรียบเทียบกับกำลังแรงงาน

จำนวนผู้ประกันตนเปรียบเทียบกับกำลังแรงงาน					
ปี	ผู้ประกันตน (ล้านคน)	กำลังแรงงาน ที่มีงานทำ (ล้านคน)	ร้อยละของ กำลังแรงงาน ที่มีงานทำ	ประชากร (ล้านคน)	ร้อยละ ของประชากร
2534	2.926	28.859	10.14	57.037	5.13
2535	3.867	29.885	12.94	57.615	6.71
2536	4.625	30.680	15.07	58.443	7.91
2537	4.973	29.763	16.71	59.241	8.39
2538	5.203	30.815	16.88	59.282	8.78
2539	5.609	30.902	18.15	59.899	9.36
2540	6.109	31.861	19.17	60.500	10.10
2541	5.465	30.105	18.15	61.174	8.93
2542	5.750	30.663	18.75	61.779	9.31
2543	5.900	31.293	18.85	62.405	9.45
2544	5.983	32.104	18.64	62.936	9.51
2545	7.048	33.061	21.32	63.461	11.11
2546	7.609	33.841	22.48	64.006	11.89
2547	8.032	34.729	23.13	65.082	12.34
2548	8.467	35.257	24.02	65.110	13.00
2549	8.860	35.700	24.82	65.280	13.57
2550	9.182	34.250	25.33	65.740	13.97

ที่มา : สำนักงานประกันสังคม

- หมายเหตุ 1. ปี 2534-2550 กำลังแรงงาน ประชากร จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
2. ผู้ประกันตนทุกมาตรา (ณ. ธันวาคม 2534 - 2550)
3. ประชากรประมาณการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ

จากพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน คือ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

- (1) การถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- (2) สนองตอบต่อความต้องการของประชาชน
- (3) มุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ จึงได้นำแนวคิดนี้มาพัฒนาระบบงานประกันสังคมให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความพึงพอใจในการมาใช้บริการ

การให้บริการจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับคุณภาพของระบบงาน หากระบบงานที่มีอยู่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ระบบงานนั้นก็ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้งานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากการตรวจสอบระบบงานหลักของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมายของสำนักงานประกันสังคม ยังมีปัญหาและอุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เช่น ในเรื่องของระบบสารสนเทศปัจจุบันยังไม่สามารถเชื่อมโยงระบบข้อมูล ระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และขาดการบูรณาการข้อมูล ระบบงานกองทุนเงินทดแทน ยังไม่มีการพัฒนาระบบงานให้รองรับปริมาณงานที่สูงขึ้นได้ กฎหมายที่มีอยู่ยังไม่เป็นธรรมกับนายจ้างและลูกจ้าง และยังมีอัตราไม่เหมาะสมกับสภาพการณปัจจุบัน การบังคับใช้กฎหมายจึงไม่เกิดผลในการปฏิบัติ สภาพปัญหาดังกล่าวเหล่านี้ หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคมได้ และสำนักงานประกันสังคมก็คงไม่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ “การเป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้าและรักษาเสถียรภาพกองทุน” สมดังที่ตั้งใจไว้ได้

ผู้เขียนในฐานะผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงประจำสำนักงานประกันสังคม (CIO) และประธานคณะกรรมการพัฒนากฎหมายของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งเป็นผู้กำกับดูแลงานกองทุนเงินทดแทนจึงได้มุ่งเน้นการศึกษาวเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมายรวมทั้งดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานดังกล่าว เพื่อให้สนับสนุนงานบริการของสำนักงานประกันสังคม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานประกันสังคมนี้ ผู้เขียนได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

- เพื่อศึกษาวเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคของระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมาย
- เพื่อนำผลการศึกษาวเคราะห์ที่ได้มาพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานให้สามารถสนับสนุนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้เขียนได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานประกันสังคม โดยดำเนินการศึกษาวเคราะห์ระบบงาน ดังนี้

- ระบบสารสนเทศ
- ระบบงานกองทุนเงินทดแทน
- ระบบงานกฎหมาย

5 วิธีการศึกษา

- ศึกษาวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคของระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมาย
- นำผลการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคมาพิจารณา ปรับปรุงระบบงานดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- เสนอแนะแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาระบบงานให้สามารถสนับสนุนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรค ของระบบงานสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมาย
- ทำให้ทราบแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงระบบงานดังกล่าว
- ทำให้ระบบงาน ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ทำให้สำนักงานประกันสังคมมีระบบงานที่สามารถสนับสนุนให้งานบริการประกันสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
- ผลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบงานอื่นๆ ของสำนักงานประกันสังคมได้
- ผลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการศึกษา ค้นคว้า อ้างอิง ของผู้ทำการศึกษา และผู้สนใจทั่วไปได้เป็นอย่างดี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคมนั้น ผู้เขียนได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาศึกษาการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประกันสังคม ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการประกันสังคม

ความหมายการประกันสังคม

Ralph H. Blanchard (อ้างใน อัยฎางค์ ศรีวัฒนา , 2536 , น. 17) บรรณาธิการฝ่ายบรรณสารประกันภัยของบริษัท แม็คกรอว์ฮิลล์บุค จำกัด แห่งนิวยอร์กและลอนดอน ได้ให้ความหมายไว้กว้าง ๆ ว่า ประกันสังคมคือ การประกันในรูปแบบต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในอันที่จะวางหลักประกันให้ประชาชนมีความมั่นคงทางสังคม ซึ่งอาจเป็นวิธีบังคับการประกันตนโดยการบริหารของรัฐหรือการให้ความสนับสนุนองค์การสาธารณะที่เป็นเอกเทศให้ดำเนินการด้วยวิธีสมัครใจ เพื่อความคุ้มครองทางสุขภาพ การชดเชยลูกจ้างในยามว่างงาน หรือการชราภาพและผู้อยู่ในความอุปการะ ตลอดจนการขยายขอบเขตของความคุ้มครองด้วยวิธีการบังคับการประกันตนในภัยพิบัติอันอาจเกิดขึ้นจากวศยานพาหนะ การสงคราม การประกันพืชผล

สมาคมการประกันสังคมระหว่างประเทศ (2540 , น.166) กล่าวว่า การประกันสังคมถือเป็นคำที่มีความคลุมเครือ การใช้คำ ๆ นี้ในสหรัฐอเมริกาเกิดขึ้นเมื่อมีการออกกฎหมายสังคมโดยคณะรัฐบาลของประธานาธิบดีรูสเวล (The Social Security Act of 14 August 1935) ความขัดแย้งในเรื่องของความหมายก็มีมาโดยตลอดไปตามวาระและโอกาส อย่างเด่นในช่วงที่มีการร่าง Articles 22 และ 25 ใน the Universal Declaration of Human Rights (Andreassen 1992, p.337 ff.) ในครั้งนั้นได้อธิบายว่า การประกันสังคมนั้น

คือ การให้ความคุ้มครองในสถานภาพแห่งชีวิต และสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนจากความไม่ปลอดภัยในสภาพต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ความไม่ปลอดภัยดังกล่าวที่จะเกิดขึ้นต่อสถานภาพหรือสถานภาพแห่งชีวิตนั้นสามารถบรรยายได้อย่างง่ายดาย อันได้แก่ ความแก่ชรา การทุพพลภาพ การที่ภรรยาหรือสามีที่เป็นหม้ายจากการที่คู่ชีวิตได้เสียชีวิต หรือกรณีที่มีอุปการคุณได้เสียชีวิตไป การเจ็บป่วย การตกงาน ความพิการที่เกิดจากการทำงานหรือการตั้งครรภ์ระหว่างการทำงาน นอกจากนี้ก็ยังมีความปลอดภัยอื่น ๆ อันเป็นสิ่งที่เกิดได้จากปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กันได้ หรือก็คือความโศกเศร้าที่ไม่คาดฝันต่าง ๆ

W. R. Williamson (อ้างใน อันฎานต์ ศรีวัฒนา, 2536 , น. 17) ที่ปรึกษาทางคณิตศาสตร์ประกันภัยของฝ่ายการบริหารงานประกันสังคมแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายไว้เพียงสั้น ๆ ว่า การประกันสังคมคือ การจัดงบประมาณแผนใหม่ทางสังคม

Albert H. Mowblay (อ้างใน กองความมั่นคงแห่งสังคม , 2522 , น.20) แห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียได้ให้ความหมายไว้ว่า ประกันสังคมคือ ความพยายามของรัฐบาลในอันที่จะใช้หลักประกันภัยให้บังเกิดผลในทางป้องกัน เพื่อมิให้ความยากจนในบ้านเมืองต้องเพิ่มขึ้น และหาทางที่จะบรรเทาความยากจนที่มีอยู่แล้วให้ลดน้อยลงเป็นลำดับ

เอกสารเผยแพร่ขององค์การกรรมระหว่างประเทศเมื่อปี ค.ศ.1955 (อ้างใน กองความมั่นคงแห่งสังคม , 2522 , น.20) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ การรับประกันในทางสุขภาพและฐานะทางเศรษฐกิจของเอกชนแต่ละคนรวมถึงผู้อยู่ในความอุปการะในเมื่อต้องเผชิญกับความขาดแคลนรายได้ อันเนื่องมาจากการสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การครองชีพอันก่อปรด้วยแบบการประกันหลายแบบที่มุ่งตรงต่อการให้ความคุ้มครองในอุบัติเหตุหรือความเดือดร้อนในกรณีที่มีการเจ็บป่วย คลอดบุตร ภัยอันตราย ต่าง ๆ การพิการหรือทุพพลภาพ การชราภาพ และการไร้งาน

กองความมั่นคงแห่งสังคม (2522 , น. 20-21) ได้ให้ความหมายโดยสรุปกว้าง ๆ ดังนี้ ประกันสังคมคือ โครงการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกแบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้จัดดำเนินการขึ้น เพื่อความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองป้องกัน ประชาชนมิให้ได้รับความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิตอันเป็นส่วนรวม และส่งเสริมให้ได้รับความสุขสมบูรณ์ตามควรแก่อัตราอันเป็นหลักประกันร่วมกัน โดยมีหลักการสำคัญอยู่ที่จะจัดให้ประชาชนแต่ละคนช่วยตัวเอง ช่วยครอบครัวและช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลในสังคม ด้วยการออกออมเงินรายได้ประจำตามความสามารถของแต่ละบุคคลสะสมไว้ในกองทุนกลางหรือที่เรียกว่ากองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้างและรัฐบาลช่วยออกสมทบทุนเข้ากองทุนนี้ให้อีก

ฝ่ายละส่วนเพื่อให้กองทุนมีจำนวนมากเพียงพอแก่การดำเนินการตามวัตถุประสงค์แห่งโครงการ หรือสามารถบำบัดความเดือดร้อนในกรณีที่มีการคลอดบุตร การมีบุตรมากหรือมีครอบครัวใหญ่ การเจ็บป่วย การประสบอุบัติเหตุหรือเป็นโรคอันเกิดจากการทำงาน การพิการหรือทุพพลภาพ การว่างงาน การชราภาพและมรณกรรม โดยจะจ่ายให้สมาชิกหรือผู้ประกันตนเป็นเงินสิ่งของ และบริการ หรืออาจจ่ายทั้งเงิน สิ่งของ และบริการให้ก็ได้ ถ้าจะกล่าวให้ง่ายเข้าก็อาจกล่าวได้ว่า สังคมทุกสังคมจะไม่ปล่อยปละละเลยให้เกิด แก่ เจ็บ ตาย การว่างงาน หรือการขาดรายได้ในกรณีต่าง ๆ ของบุคคลเป็นไปตามขจกรรม บุคคลในสังคมและสังคมจะต้องมีส่วนเข้ามาช่วยเหลือจัดการให้หลุดพ้นจากสภาพความเดือดร้อนโดยทันทีทั้งนี้ ก็โดยความมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนแต่ละคนมีหลักประกันในการดำรงชีวิตด้วยความมั่นคงตั้งแต่เกิดจนกระทั่งวาระสุดท้ายของชีวิตคือ ความตาย และเสริมสร้างสังคมและประเทศชาติให้มีเสถียรภาพเป็นปึกแผ่นแน่นหนา

อำพล สิงห์โกวินท์ (2537 , น. 5) การประกันสังคม คือ การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางโครงการมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรมหรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนั้นการประกันสังคมจึงเป็นสวัสดิการสังคมวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและความคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข

หลักการและแนวคิดประกันสังคม

อำพล สิงห์โกวินท์ (2537 , น. 6) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวคิดการประกันสังคม ดังนี้

1. การประกันสังคมเป็นวิธีการออกเงินสมทบโดยฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลเข้าไปมีส่วนร่วมในลักษณะช่วยเหลือหรืออุดหนุนโดยใช้เงินของรัฐ
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคมนั้น ถือเป็นลักษณะของการบังคับ โดยมีข้อยกเว้นไว้น้อยมาก

3. เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษ นำไปช่วยเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่ได้กำหนด

4. ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

5. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากการได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข

6. อัตราการจ่ายเงินสมทบปกติพิจารณาจากรายได้ หรือมีเช่นนั้นก็พิจารณาสถานภาพของบุคคล

7. การประกันสังคมประเภทการเจ็บป่วยในงาน ปกติ นายจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว หรือบางกรณีรัฐให้ความช่วยเหลือเงินอุดหนุน

ปัจจุบันในประเทศต่าง ๆ ไม่ว่าประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนามักจะประสบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมโดยทั่วกัน ปัญหาหลักที่สำคัญที่สุดคือ ประชาชนขาดรายได้หรือการมีรายได้ไม่เพียงพอ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในระยะหนึ่งหรือโดยถาวรตลอดไป สาเหตุของการขาดรายได้นั้นโดยส่วนใหญ่แล้วสืบเนื่องมาจากการประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพไม่สามารถทำงานได้ หรือประสบเคราะห์กรรมทำให้เสียชีวิต ซึ่งการเสียชีวิตนั้นผู้อยู่ภายใต้อุปการะต้องขาดรายได้ เป็นต้น

ปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้มีมาตรการในการช่วยเหลือประชาชนแตกต่างกันออกไปในแต่ละประเทศ โดยการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนทั้งในรูปแบบที่รัฐบริหารจัดการเองสนับสนุนให้มีการจัดตั้งสมาคมให้ความช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย ผู้ประสบภัย ผู้พิการ คนชรา หรือเอกชนจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมา เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

การจัดสวัสดิการสังคมแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ระบบไม่มีเงินสมทบ (Non Contributory System)
2. ระบบมีเงินสมทบ (Contributory System)

2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน

ความหมายกองทุนเงินทดแทน

สุชาติ วิสวงค์ (2538 ,น.298-299) ให้ความหมายว่ากองทุนเงินทดแทน (Workmen's Compensation Fund) เป็นกองทุนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นทุนในการจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างในกรณีที่นายจ้างต้องจ่ายเงินทดแทน โดยกำหนดกิจการที่นายจ้างประกอบโดย

เปลี่ยนจากสภาพการที่นายจ้างประกันกับบริษัทเอกชน มาเป็นประกันกับรัฐแทน ส่วนใหญ่ ประเทศที่มีกฎหมายเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน จะกำหนดให้เป็นหน้าที่ของนายจ้างฝ่ายเดียวที่จะเป็นผู้จ่ายเงินสมทบให้แก่กองทุนเงินทดแทน แต่มีบางประเทศที่กฎหมายกองทุนเงินทดแทนกำหนดให้นายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลร่วมกันจ่ายเงินสมทบแก่กองทุนเงินทดแทน บางประเทศกำหนดให้นายจ้างและลูกจ้างร่วมกันจ่ายเงินสมทบแก่กองทุนเงินทดแทน และมีจำนวนน้อยที่กำหนดให้รัฐบาลและนายจ้างเป็นผู้มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบแก่กองทุนเงินทดแทน เพื่อเป็นหลักประกันอันมั่นคงแน่นอนแก่ลูกจ้างว่าจะได้รับเงินทดแทนอย่างแน่นอนและรวดเร็วเมื่อเสี่ยงภัยทำงานให้แก่นายจ้างจนประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องมาจากการทำงานให้แก่นายจ้าง

เจตนารมณ์ของกฎหมายเงินทดแทน

ศุภาศิริ วทวงศ์ (2538 , น. 234-301) ได้อธิบายถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายเงินทดแทน คือ การจัดให้ลูกจ้างได้รับความคุ้มครองช่วยเหลือ และขจัดความไม่แน่นอนในการที่จะเรียกค่าเสียหายที่ได้รับจากการประสบอันตรายจากฝ่ายนายจ้าง ตามหลักกฎหมายทั่วไปในเรื่องละเมิด โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบของนายจ้าง กฎหมายเงินทดแทนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หลักประกันในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างรับผิดชอบสำหรับอุบัติเหตุอันตรายใดๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานให้นายจ้าง โดยไม่ต้องพิสูจน์ว่า เป็นการประมาทเลินเล่อของใคร โดยถือ “ หลักความรับผิดโดยเคร่งครัดและความรับผิดโดยปราศจากความผิด ” (Strict Liabilities without Fault) คือ กรณีที่กฎหมายกำหนดให้ความรับผิดของบุคคลเกิดขึ้นโดยไม่คำนึงว่าผลร้ายจากการกระทำเกิดขึ้นโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ความรับผิดโดยเคร่งครัดจึงเป็นข้อยกเว้นความรับผิดทั่วไปที่ต้องมีสาระสำคัญในเรื่องจงใจหรือประมาท โดยทั่วไปมีความยากลำบากในการพิสูจน์กฎหมายมักจะกำหนดเป็นความรับผิดโดยเคร่งครัดขึ้น

3. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหาร

ความหมายการบริหาร

ณรงค์ โชควัฒนา ได้กล่าวถึงความหมายการบริหารไว้ในการบรรยายการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมความพร้อมผู้บริหารสู่การปฏิรูประบบราชการ ใหม่ว่าเป็นการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น แต่ยังรับผิดชอบงานที่ให้ผู้อื่นทำแทน

ทฤษฎีการบริหาร

Herbert A. Simon ได้กล่าวถึงทฤษฎีการบริหารว่า คือการหาวิธีการที่จะทำให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การบริหารงานที่ดีต้องมีเหตุผล คือการตัดสินใจเลือกทางจากทางเลือกต่าง ๆ ที่จะให้ผลประโยชน์ที่สุด และใช้ทุนน้อยที่สุด แต่ในทางปฏิบัติ คนมีความสามารถที่จำกัดในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพราะประการแรก คนมีทักษะความสามารถจำกัด เช่นทางสมองและร่างกาย คนเป็นมนุษย์ที่มีความรู้สึกนึกคิด ยึดถือค่านิยมบางอย่าง ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจ เช่นความจงรักภักดีต่อองค์กร อาจมีผลทำให้เขาตัดสินใจบางอย่าง ประการที่สอง คนมีข้อจำกัด คือมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่จำกัด เช่น มีข้อมูลข่าวสารจำกัด ความสามารถจำกัด เป็นต้น

หน้าที่ของนักบริหาร

Chester Barnard กล่าวถึงหน้าที่ของนักบริหารว่ามีอยู่ 5 ประการ

- (1) ดูแลระบบการติดต่อภายในองค์กรให้ประสานกลมกลืน
- (2) สามารถดึงดูด และรักษาความร่วมมือ ที่สมาชิกขององค์กรมอบหมายได้
- (3) กำหนดและตีความเป้าหมาย ขององค์กร ได้ดี
- (4) ใช้ศิลปะในการทำงาน ตามกรอบการบริหารให้บรรลุประสิทธิภาพ
- (5) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ

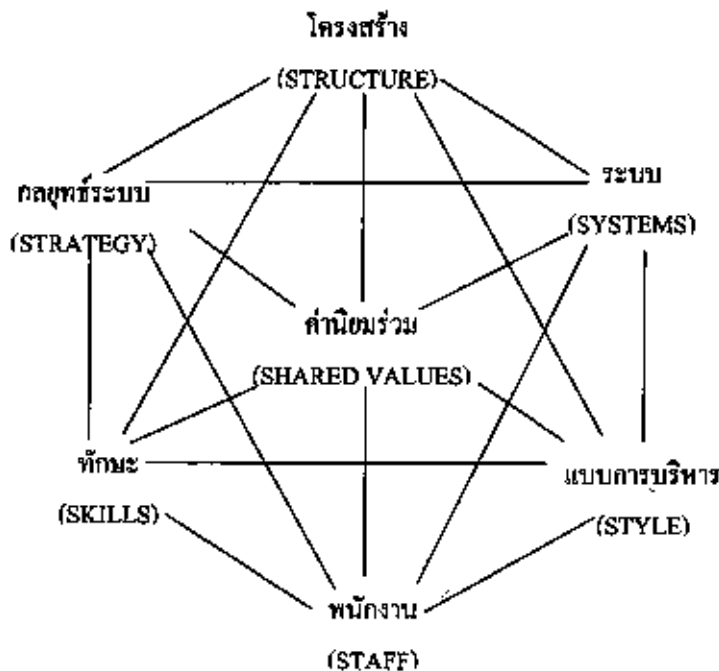
กลยุทธิ์การบริหาร

Chester Barnard กล่าวว่า “ บทบาทที่สำคัญของผู้บริหาร คือ การเป็นผู้ปรับค่านิยม (value shapers) โดยจะต้องเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของส่วนที่เป็นเรื่องราวทางสังคมขององค์การ (informal social properties) หรือก็คือ เรื่องราวของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งต่างกับวิธีการบริหารแบบที่มุ่งสนใจแต่เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือง่าย ๆ เช่น ระบบรางวัลหรือระเบียบวิธีปฏิบัติ และระบบงานที่จัดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งจะสามารถช่วยให้เกิดประสิทธิภาพได้เฉพาะในระยะสั้นเท่านั้น แต่จะไม่มีผลในระยะยาวเลย ”

Fletcher Byrom (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539 น. 48) กล่าวว่า “ โครงสร้างองค์การที่มีการกำหนดไว้ตายตัวในแผนผัง และที่ไม่เคยมีความคล่องตัวหรือไม่เคยเปลี่ยนแปลงแต่อย่างใดเลยนั้นจะทำให้เกิดสภาพเหมือนกับเป็นกรอบตายตัว ที่กำกับให้ทุกคนที่อยู่ในตำแหน่งต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในโครงสร้าง จะต้องปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน เหมือนดัง

เช่นที่คนก่อนได้เคยทำไว้แล้ว ซึ่งในความเป็นจริงนั้นสภาพจะไม่เป็นดังเช่นที่กล่าวนั้นเลย แต่ที่ถูกต้องแล้ว องค์การจะต้องถูกปรับให้ตรงและเข้ากับความเป็นจริงโดยสอดคล้องกับคนใหม่ๆ ที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานในจุดต่างๆ ซึ่งย่อมจะเป็นการถูกต้องกว่า”

ตามแนวคิดนี้ เพื่อที่จะมิให้กลยุทธ์การบริหารองค์การเน้นหนักเฉพาะกลยุทธ์ทางธุรกิจหรือเน้นหนักในเรื่องของโครงสร้างมากเกินไป แต่ให้ได้มีโอกาสเน้นถึงปัจจัยด้านบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพระหว่างกันทั้ง 3 ส่วนนั้น กรอบแนวทางการบริหารซึ่ง Anthony Athos แห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้ริเริ่มคิดค้นขึ้นมาและต่อมาบริษัทที่ปรึกษาทางการจัดการชื่อ McKinsey ได้ดัดแปลงเป็นรูปแบบการบริหารแบบหนึ่งซึ่งเรียกว่า 7's หรือก็คือ การเน้นการบริหารในปัจจัยต่างๆ ทั้ง 7 ด้านพร้อมกัน ดังภาพ



ธงชัย สันติวงษ์ (2539, น. 55-56) ได้สรุปพัฒนาการของแนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารของนักวิชาการทางการบริหารไว้ ดังนี้

(1) ค.ศ. 1900-1930 คือ การพัฒนาระบบการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ตามแนวทางของ WEBER และ TAYLOR ที่มุ่งถึงการสร้างประสิทธิภาพการบริหารจากระบบงาน โดยเฉพาะระบบงานภายในองค์การ

(2) ค.ศ. 1930-1960 คือ การพัฒนาการบริหารตามแนวทางมนุษยสัมพันธ์ที่มีการมุ่งสนใจคน ซึ่งนักวิชาการที่บุกเบิกความรู้ด้านนี้ก็คือ MAYO , McGREGOR , BARNARD , SELZNICK

(3) ค.ศ. 1960-1970 คือ การบริหารแบบระบบเปิด (OPEN SYSTEM) ที่มีการพิจารณาเป็นเชิงระบบโดยมุ่งสนใจให้องค์การสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมให้เกิดความสมดุลมากที่สุด เพื่อที่จะให้สามารถผูกพัน กับแผนงานและกลยุทธ์ที่ดี รวมทั้งมีการสรุปนำมาวัดประสิทธิภาพภายในเพื่อรองรับแผนงานและกลยุทธ์ดังกล่าว ก็ด้วยการอาศัยโครงสร้างเป็นเครื่องมือตามแนวทางนี้ก็คือ ทฤษฎีการบริหารที่เน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการวางแผนและจัดโครงสร้างองค์การหรือ STRATEGY & STRUCTURE ดังเช่นที่เป็นข้อวิจารณ์ของผู้เขียนในตอนแรกว่ามีจุดอ่อนว่ายังคงเป็นวิธีที่มุ่งงาน หรือมุ่งการสร้างระบบงาน นักวิชาการที่สนใจศึกษาเรื่องนี้ คือ CHANDLER , LAWRENCE AND LORSCH

(4) ทฤษฎีใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่า คือ “ การมุ่งเน้นบริหารคนที่ เป็นแบบระบบเปิด ” คือการให้สอดคล้องกับสภาวะของโครงสร้างองค์การที่ใหญ่ขึ้นและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง นักวิชาการที่อ้างถึงคือ WICK & MARCH ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าทั้งกลยุทธ์และโครงสร้างมีใช่ศูนย์กลางของการบริหารที่จับต้องได้ หรือกำกับให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดและส่วนที่สำคัญกว่าคือ “ การบริหารในขั้นดำเนินการ ” (Implementation) ที่จะให้มีการเรียนรู้และปรับตัวตลอดเวลา ณ ระดับของคนที่ปฏิบัติ

หลักการในการบริหาร

Luther Gulick (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ,2545 ,น.86-87) ได้เสนอหลักการบริหารที่เรียกว่า “POSDCORB Model” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. **P-Planning** (การวางแผน) เป็นการคาดคะเนเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งต้องคำนึงถึงทรัพยากรภายในองค์การและสภาพแวดล้อมภายนอก ทั้งนี้เพื่อให้แผนที่กำหนดขึ้นมีความรอบคอบและสามารถนำไปปฏิบัติได้

2. **O-Organizing** (การจัดองค์การ) เป็นการจัดองค์การที่เป็นส่วนราชการ โดยจัดแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะอย่าง ออกเป็น กรม กอง ฝ่าย แผนกจะพิจารณาจากปริมาณงาน คุณภาพงาน ขนาดของการควบคุมและพิจารณาแบ่งสายงานหลักและสายงานที่ปรึกษา โดยคำนึงถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบควบคู่กันได้

3. **S-Staffing** (การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน) เป็นการคัดเลือกบุคคลให้เข้ามาดำรงตำแหน่งภายในองค์การ โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมให้ได้ ในปริมาณที่เพียงพอจะทำให้งานสำเร็จได้

4. **D-Directing** (การสั่งการหรือการอำนวยความสะดวก) เป็นการกำกับดูแลและสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอาศัยลักษณะความเป็นผู้นำ การจูงใจ ศิลปะการปกครองคน และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา

5. **Co-Coordinating** (การประสานงาน) เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทุกฝ่ายทั้งในระดับที่สูงกว่า ต่ำกว่าและในระดับเดียวกัน เพื่อให้งานสามารถดำเนินการไปได้โดยราบรื่น

6. **R-Reporting** (การรายงานผลการปฏิบัติงาน) เป็นการนำเสนอผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารในระดับต่าง ๆ โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร

7. **B-Budgeting** (การงบประมาณ) เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงาน โดยใช้วงจรงบประมาณ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ (1) การเตรียมขออนุมัติงบประมาณ (2) การเสนอให้ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบ (3) การดำเนินงานตามงบประมาณ (4) การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนที่เสนอขอไว้

ต่อมามีนักวิชาการอีกหลายท่านได้กำหนดหน้าที่ทางการบริหารขึ้นมาอีก เช่น Harold D. Koontz กำหนดหน้าที่ทางการบริหารจัดการไว้ 5 หน้าที่ คือ POSDC ประกอบด้วย (1) Planning การวางแผน (2) Organizing การจัดองค์การ (3) Staffing การจัดคนเข้าทำงาน (4) Directing การสั่งการ (5) Controlling การควบคุม

Ernest Dale กำหนดหน้าที่ทางการบริหารจัดการไว้ 7 หน้าที่ คือ POSDCIR ประกอบด้วย (1) Planning การวางแผน (2) Organizing การจัดองค์การ (3) Staffing การจัดคนเข้าทำงาน (4) Directing การสั่งการ (5) Controlling การควบคุม (6) Innovation ความคิดริเริ่ม (7) Representation การเป็นตัวแทน

จนกระทั่งถึงปี ค.ศ. 2000 เป็นต้นมา นักวิชาการจำนวนมากได้นำเสนอหน้าที่ทางการบริหารจัดการ (Management functions หรือ Management processes) เหลือเพียง POLC ประกอบด้วย (1) Planning การวางแผน (2) Organizing การจัดองค์การ (3) Leading การนำ (4) Controlling การควบคุม โดยภายในหน้าที่ Organizing การจัดองค์การ ได้แทรกเนื้อหาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management) ไว้ด้วย

4. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการ

ความหมายการบริการ

สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์ (2546 , น.101) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ ปฏิบัติการที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้รับบริการทันทีในขณะนั้น ๆ ต่างจากสินค้าเป็นอย่างมาก เพราะสินค้าเป็นวัตถุที่จับต้องได้ สามารถออกแบบและผลิตออกมาให้เรียบร้อยก่อนบรรจุส่งมอบลูกค้าและเก็บไว้ใช้งานภายหลังได้อีก

ส่วนการให้บริการ ไม่สามารถจะออกแบบหรือผลิตก่อนส่งมอบได้ ผู้ให้บริการจะส่งมอบบริการทันทีในช่วงเวลาที่รับบริการนั้น ๆ ถูกค้าจะสัมผัสได้จากความรู้สึกจากสีหน้าและการแสดงออกของผู้ให้บริการ

ช่วงเวลาแห่งการสัมผัส/การได้รับบริการนั้น ควรจะเป็นช่วงของความประทับใจ (Moment of Truth) มากกว่าความผิดหวัง

การสร้างความประทับใจแค่แรก เป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับงานบริการ ถ้าทำให้ลูกค้าผิดหวังในช่วง MOT เสียแล้ว อาจจะไม่มีโอกาสแก้ตัวได้อีกเลย เพราะเขาจะไม่กลับมาหาเราอีกแล้ว

ผู้ให้บริการจะต้องได้รับการฝึกอบรม ปรับปรุงและพัฒนาตัวเองให้เป็นบริการที่มีจิตสำนึกของผู้ให้บริการ (Service Mind) อยู่เสมอ

คุณภาพของการบริการ

สังวร รัตนรักษ์ (2549, น.21) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการ ว่าคือสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้เมื่อก้าวเข้ามา เขาควรจะได้รับบริการที่อบอุ่นเป็นมิตร การพูดคุย การกล่าวคำทักทายให้รู้สึกว่ามีคนมาให้บริการ หรือผู้รับบริการคือคนสำคัญ ต้องใส่ใจและรับฟังปัญหาของผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจอย่าใช้วิธีตั้งคำถามให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขาคือผู้มาสร้างความรำคาญใจให้เรา หรือเหมือนเขาคือมาขอรบกวนเรา แต่การให้ข้อเสนอแนะแนวทาง จะเป็นการดีกว่าการใช้คำพูดแบบสั่งการ แต่เราต้องเต็มใจในการให้บริการและแนะนำแก่ผู้ใช้บริการแทน

วิธีการทำงาน ไม่ควรจะมีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนหรือมีหลายขั้นตอนมากเกินไป ควรจะลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง หรือสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นในจุดเดียวกัน

หรือ one stop service จะดีกว่าการทำงานที่ต้องผ่านขั้นตอนหลายโต๊ะ หรือหลายคน อาจทำให้เกิดความสับสน ต้องมีการพูดคุยซ้ำอีกหลายครั้ง ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายแก่ผู้มารับบริการ

สถานที่ ไม่ควรให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกถึงความเป็นเจ้าขุนมูลนาย ไม่ให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าเขาคือคนละชั้นกับผู้ให้บริการ จัดให้เป็นกันเองง่ายต่อการติดต่อพูดคุย

ระยะเวลาในการให้บริการ ควรรวดเร็วและสามารถให้ผู้มาใช้บริการทราบหรือคาดเดาว่าเขาจะต้องใช้เวลาในแต่ละจุดนานเท่าใด จะเสร็จเมื่อใด

การพัฒนาคุณภาพการบริการ

Karl Albrecht (อ้างใน สิริภักดิ์ วงศ์ธีรุตน์ , 2546 , น.101) กล่าวว่า “ความสำเร็จในการบริหารคุณภาพด้านบริการ ไม่ใช่การบริหารองค์กรบริการอีกต่อไป แต่เราต้องบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มารับบริการ”

Robert L. Desatnick (อ้างใน สิริภักดิ์ วงศ์ธีรุตน์ , 2546 , น.113) กล่าวถึง การพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นเลิศ ประกอบด้วย

1. ระบบพนักงานสัมพันธ์ดี
2. ปฏิบัติงานหนักให้ตระหนักถึงการให้บริการที่ดี
3. โครงสร้างบริหารและสิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการทำงาน
4. ระบบสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
5. สามารถเปลี่ยนแนวความคิดให้มองเห็นเป็นรูปธรรมได้
6. ฝึกอบรม ให้ความรู้ แก่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
7. กำหนดบทบาท อำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน
8. ระบบจูงใจและการสร้างขวัญกำลังใจพนักงาน
9. ระบบประเมินผลปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ
10. กลไกกระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริมค่านิยมด้านบริการที่ดี

5. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความหมายประสิทธิภาพ

Gibson and Others (อ้างในสมใจ ลักษณะ 2543 , น.7) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่ว ๆ ไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของ

ผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดด้วยวิธีหลายตัวประกอบด้วย

1) อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน

2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)

3) อัตราการสูญเสียเงินไปกับการใช้ทรัพยากร

4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าประหยัดไม่มีการสูญเสียเงิน ความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2548 , น.11) ได้ให้ความหมาย ดังนี้คำว่า “ประสิทธิภาพ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Efficiency นั้น แนวความคิดเดิมมาจากวิศวกรที่เอา Outputหารด้วย Input ถ้าผลลัพธ์ออกมาได้มากกว่า 1 ถือว่ามีประสิทธิภาพในตัวเองเดียวกันถ้าผลลัพธ์ออกมาน้อยกว่า 1 ถือว่าคือยประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าว นักบริหารธุรกิจ พิจารณาความหมายของควมมีประสิทธิภาพ โดยการเอาผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefits) หารด้วยต้นทุน (Cost) ถ้าผลลัพธ์ออกมามากกว่า 1 ถือว่ามีประสิทธิภาพ ถ้าต่ำกว่า 1 ถือว่าคือยประสิทธิภาพ

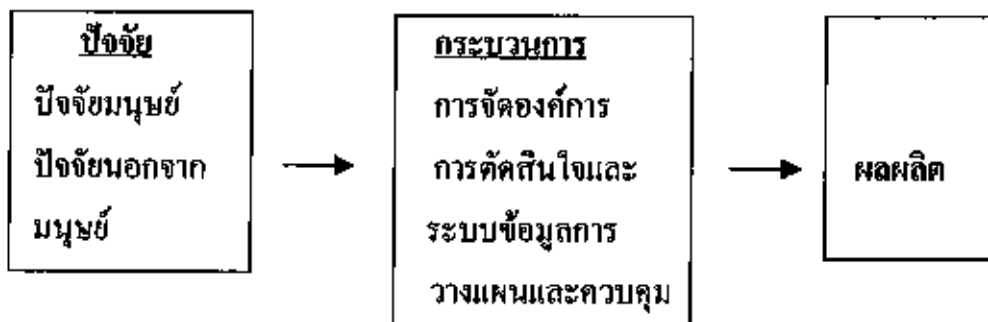
ความหมายประสิทธิผล

Gibson and Others (อ้างในสมใจ ลักษณะ 2543 , น .5) นิยามประสิทธิผลไว้ว่าประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือความพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและใช้พลังงานน้อยเพียงใด

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2548 , น.13) ให้ความหมายคำว่า “ประสิทธิผล” ในที่นี้ ตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า *Effectiveness* ซึ่งหมายถึงการทำให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้

องค์ประกอบหรือปัจจัยที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ

Smith (อ้างในสมใจ ลักษณะ 2543 , น. 9 -11) ให้กรอบแนวคิดขององค์ประกอบที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพดังนี้



1 องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

1) ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่

- กำลังคน (Manpower)
- ความสามารถ (Abilities)
- พลัง (Energies)
- ความต้องการ (Needs)
- ความคาดหวัง (Expectations)

2) ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Nonhuman) ได้แก่

- เงินทุน (Money)
- เครื่องมือเครื่องจักร (Machines)
- วัสดุ (Materials)
- เทคนิควิธีการ (Methods)
- ที่ดิน (Land)

2 องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)

1) การจัดองค์กร ได้แก่

- จัดโครงสร้าง
- จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน (Dynamics)
- การวิเคราะห์ (Analysis)
- การกำหนดวัตถุประสงค์
- การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategies)
- การกำหนดกลยุทธ์ (Tactics)

2) การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่

- กระบวนการตัดสินใจ
- การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information

System)

- การจัดระบบสนับสนุน

3) การวางแผนและควบคุม ได้แก่

- การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic planning systems)
- รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ (Planning methods and models)
- การวางแผนงานโครงการ (Project and program planning)
- การจัดระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม (Control systems and

Cybernetics)

- การวิเคราะห์ทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล (Cost-benefit analysis and

effectiveness)

- การบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human systems management

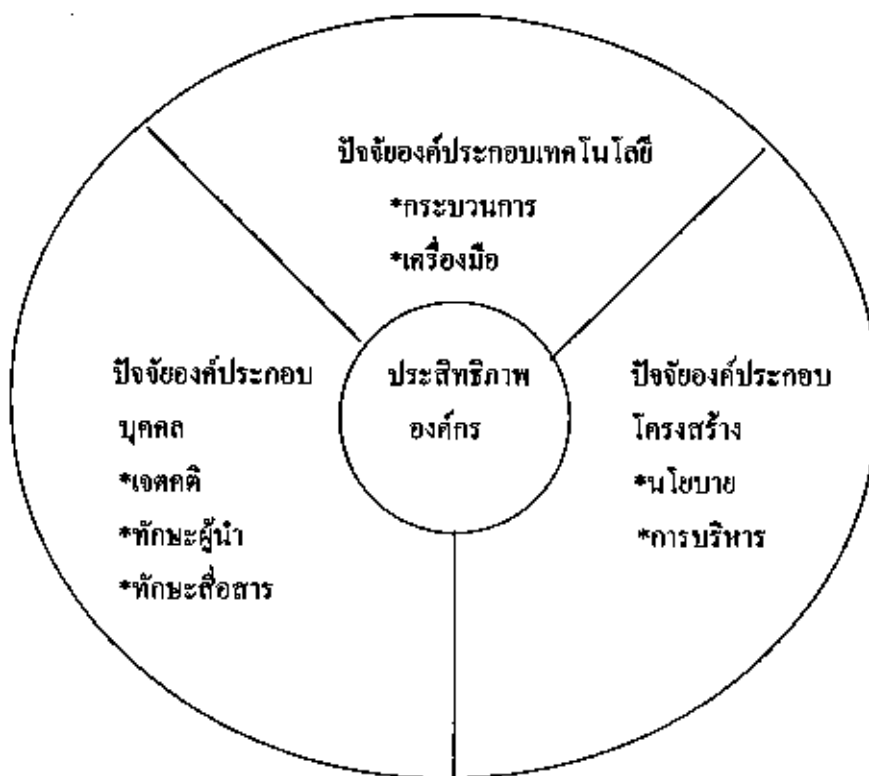
evaluation)

3 องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs)

- 1) สินค้าและการบริการ
- 2) ความสามารถปฏิบัติงานขององค์กร (Performance)
- 3) ระดับการเพิ่มผลผลิต (Productivity)
- 4) นวัตกรรม (Innovation)

- 5) การเติบโตและการพัฒนาการขององค์กร ได้แก่
 - การขยายสถานที่ (Plant)
 - การขยายทุน (Capital)
 - การขยายตลาด (Markets)
 - การใช้เทคโนโลยี (Technology)
 - การขยายบุคลากร (Personnel)
- 6) ภาพพจน์ขององค์กร (Image)
- 7) ความมุ่งมั่นขององค์กร (Commitment)
- 8) แรงจูงใจขององค์กร (Motivation)
- 9) ความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า (Satisfaction)

Samuel C. Certo เสนอรูปแบบประสิทธิภาพองค์กรว่าประกอบด้วยปัจจัยองค์ประกอบดังแผนภาพดังต่อไปนี้



แผนภาพปัจจัยองค์ประกอบประสิทธิภาพจากแนวคิดของเซอร์โต

(1) ปัจจัยองค์ประกอบโครงสร้างขององค์กร
 องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้าง (Structural Factors) ที่เหมาะสมขององค์กรและความสามารถขององค์กรในการควบคุมการปฏิบัติและการกำหนดนโยบายได้ดีเพียงใด

(2) ปัจจัยองค์ประกอบบุคคล
 การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรจำเป็นต้องพัฒนาปัจจัยด้านบุคคลเป็นเรื่องใหญ่ โดยมุ่งเน้นคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่พึงปรารถนา

(3) ปัจจัยองค์ประกอบเทคโนโลยี
 การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรจึงขึ้นกับความสามารถ ขององค์กรที่จะจัดหา และใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวางเพียงใด

ตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพ

Gibson and others (อ้างใน สมใจ ลักษณะ 2543 , น.6) ได้อธิบายตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 5 ตัว ดังนี้

1) การผลิต (Production)
 องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
 องค์กรมีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Inputs) ที่ใช้กับผลผลิต (Outputs) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ปัจจัยทรัพยากรได้คุ้มค่า

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction)
 องค์กรมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
 องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร

5) การพัฒนา (Development)

องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัย
สามารถ (Capacity) ขององค์กรให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

การเชื่อมประสิทธิภาพ

บริษัท Mc Kinsey (อ้างใน กันตยา เพิ่มผล 2541, น. 173) ได้ศึกษาปัจจัยความ
เชื่อมประสิทธิภาพในองค์กรพบว่า

1. เกิดจากสาเหตุภายนอกนอกองค์กรที่อยู่เหนือการควบคุม 15%
2. เกิดจากสาเหตุภายในองค์กร ที่ผู้บริหารควบคุมได้แต่ผู้บริหารไม่ได้ทำหน้าที่
ของตนให้สมบูรณ์ 85% และใน 85% ซึ่งเป็นสาเหตุภายในองค์กรนั้น 80% เป็นความเชื่อม
ประสิทธิภาพที่อยู่ภายในความควบคุมของผู้บริหาร 20% เกิดจากพนักงานระดับล่าง

การละเลยปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ในระดับล่างเป็นต้นเหตุของการรั่วไหล การรอ
คอย การละเลย การติดขัด ความผิดพลาด และความสูญเปล่าซึ่งรวมกันแล้วอาจมีผลต่อ 20%
ของต้นทุนสินค้าและบริการ

การวัดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

เจริญ เจมดวาล์ (2548, น. 11 – 12) กล่าวถึงการพิจารณาการปฏิบัติงานที่มี
ประสิทธิภาพ อาจมีแนวการวัดได้ 2 อย่าง คือ

- ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีหรือเครื่องจักร
- ประสิทธิภาพของคนหรือความสามารถส่วนบุคคล

การนำประสิทธิภาพของคนมาผสมผสานกับความมีประสิทธิภาพของเครื่อง
จักร หรือประสิทธิภาพของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้นั้น ส่วนหนึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่อง
นามธรรม ในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของคน ที่นอกจากความมีทักษะ (Skill) แล้วยัง
ต้องวัดประสิทธิภาพอันเกิดจากพฤติกรรมของคน (Human Behavior) ด้วย เช่น ความประพฤติก
ความตั้งใจทำงาน การหลีกเลี่ยงการทำงาน หรือจริยธรรมของพนักงาน ซึ่งเป็นเรื่องโน้มเอียง
ไปในทางเป็นนามธรรม

ดังนั้น พันธกรณีที่สำคัญของผู้บริหารที่ต้องกระทำก็คือการป้องกันความเสี่ยง
อันอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอันเกิดจากคนผู้ใช้เครื่องจักรหรือ
เทคโนโลยีขององค์กร โดยการจัดให้มีกระบวนการวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเป็น
ระยะๆ ตามกำหนดเวลาได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ ผู้บริหารที่อาจจะต้องมีจิตสำนึกอยู่เสมอว่า การตัดสินใจขององค์กรในการใช้ทรัพยากรขององค์กรไปในทิศทางที่ด้อยประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิภาพนั้น คือความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร

การวัดประสิทธิผล หรือวัดความสำเร็จของงานสามารถดูจากผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือแผนงานในช่วงระยะเวลานั้นว่าสัมฤทธิ์ผลสามารถทำได้บรรลุเป้าหมายหรือไม่ ความเสี่ยงที่สำคัญของผู้บริหารก็คือการไม่สามารถนำพาองค์กร หรือหน่วยงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือแผนงานที่วางไว้

ความล้มเหลวของการทำงานที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายหรือแผนงานที่วางไว้ ถือเป็นความเสี่ยงสูงสุด ที่อาจนำมาซึ่งความล้มเหลวหรือการล้มละลายได้

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2544 , น. 86 -89) กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำแนกเป็นการวัดที่แตกต่างกันดังนี้

1. การวัดประสิทธิภาพบนพื้นฐานของอัตรากำไร (Profitability) ลักษณะในการวัดประสิทธิภาพกำไรของบริษัทนั้น กลไกสำคัญก็คือผลตอบแทนในลักษณะต่างๆ หมายถึงผลตอบแทนต่อเงินทุนที่ลงไป หรืออาจจะหมายถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ หัวใจสำคัญก็คือการเปรียบเทียบตัวเลขข้อมูลกับคู่แข่ง

2. การวัดประสิทธิภาพบนพื้นฐานของแรงงาน (Labour Productivity) กล่าวคือเป็นลักษณะการวัดถึงประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่นำมาใช้ ประสิทธิภาพในกรณีนี้ก็คือการที่จะวัดว่าแรงงานที่ใช้่นั้นสามารถส่งผลผลิตต่อหน่วยเป็นอย่างไรบ้าง โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับแรงงานในอุตสาหกรรมเดียวกัน

3. การวัดประสิทธิภาพในการใช้กำลังผลิตทั้งหมด (Capacity Fill) หลักการ ในการวัดประสิทธิภาพดังกล่าวก็คือการวัดกำลังในการผลิตหรือสิ่งที่เรียกว่า Overhead ประสิทธิภาพในการใช้กำลังในการผลิตนั้น ในบางกรณีอาจจะหมายถึงการใช้การเชื่อมโยงกับองค์กรอื่นๆ เช่น อาจจะมีการทำในลักษณะที่ให้สัมปทานในการผลิตกับธุรกิจอื่นที่จะลดในเรื่องการลงทุนในการเพิ่มกำลังการผลิต

4. การวัดประสิทธิภาพในการใช้เงินทุนหมุนเวียน (Working Capital) ซึ่งก็เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการใช้เงิน โดยดูถึงคุณภาพของการใช้เงินในลักษณะที่สร้างสภาพคล่องการบริหารเงินทุนหมุนเวียน (Working Capital) ก็เป็นวิธีการวัดประสิทธิภาพอีกประการหนึ่งของการใช้เงินทุน

5. การวัดประสิทธิภาพโดยดูระบบการผลิต (Production System) การที่จะดูถึงประสิทธิภาพการผลิตนั้นก็คือการดูถึงระบบเครื่องจักร ตลอดจนระบบการขนส่งเพื่อมาว่าขั้นตอนในการผลิตจนกระทั่งถึงการขนส่งนั้นสามารถที่จะลดต้นทุนต่อหน่วยได้ดีที่สุดแค่ไหน โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า การวัดประสิทธิภาพวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดก็คือการลดต้นทุนต่อหน่วย (Cost Competitiveness) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญนั่นเอง

การวัดประสิทธิผล หมายถึงการวัดการใช้ทรัพยากรว่าสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ จะแตกต่างกับการวิเคราะห์ประสิทธิภาพซึ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อดูถึงต้นทุนต่อหน่วย แต่ประสิทธิผลนั้นต้องการดูว่าทรัพยากรที่ใช้ นั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ องค์ประกอบในการวัดมี ดังนี้

1. การวัดประสิทธิผลในการใช้คนดูว่าคนที่นำมาใช้นั้นเข้ากับวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่
2. การวัดประสิทธิผลการใช้เงินทุน ได้จากวัตถุประสงค์ของเงินทุน เช่น บางบริษัทมีการเพิ่มทุนเข้ามาในบริษัท แต่ปรากฏว่าไม่มีแผนงานเข้ามารองรับการใช้ทุนที่จำเป็นแสดงให้เห็นว่าเป็นการระดมทุนในลักษณะที่ขาดวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงการขาดประสิทธิผลในการใช้เงินทุน
3. การวัดประสิทธิผลในการตลาด การใช้เงินทุนสำหรับการตลาดนั้นหัวใจสำคัญต้องดูว่าบริษัทหรือองค์กรนั้นกำลังขายสินค้าประเภทไหนเรื่องของการใช้กลยุทธ์การตลาดจึงต้องมาดูถึงความเหมาะสม
4. การวัดประสิทธิผลด้านการผลิตหรือระบบการบริการ เน้นการใช้ทรัพยากรให้ตรงตามวัตถุประสงค์
5. การวัดประสิทธิผลของทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ เช่น ภาพจน์แบรนด์เนม เราอาจจะเห็นได้ว่าหลายบริษัทอาจจะละเลยและไม่เห็นคุณค่าหรือใช้องค์ประกอบเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์ ซึ่งก็เท่ากับว่าไม่ได้ใช้องค์ประกอบเหล่านี้ให้มีประสิทธิผลนั่นเอง

อาจจะสรุปได้ว่าประสิทธิภาพก็คือการใช้ทรัพยากร โดยคำนึงถึงต้นทุนต่อหน่วย ส่วนประสิทธิผลนั้นก็การใช้ทรัพยากรให้ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

การทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมได้มีการทบทวนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันสังคม และการปรับปรุงพัฒนางานประกันสังคม ดังนี้

สมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2546) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพของการลดการประสบอันตรายจากการทำงานของลูกจ้าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการประสบอันตรายจากการทำงานของลูกจ้าง ศึกษาบทบาทของนายจ้างและลูกจ้างในการลดอันตรายจากการทำงานในสถานประกอบการ ศึกษาแนวทางและมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการลดอันตรายจากการทำงาน ค้นหาแนวทางความร่วมมือและการประสานงานที่เหมาะสม ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานกองทุนเงินทดแทน กองตรวจความปลอดภัย สถาบันความปลอดภัยในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าสภาพการทำงานที่มีผลให้เกิดการประสบอันตรายมาก เกิดจากอากาศร้อนอบอ้าวในที่ทำงาน ความร้อนจากเครื่องจักร เสียงดัง ฝุ่นละอองในโรงงาน และพบว่ามาตรการเสริมความปลอดภัยที่ดีที่สุดคือการฝึกอบรม แต่ขณะนี้การได้มีส่วนร่วมคิดร่วมเสนอแนะของลูกจ้างยังมีน้อย สถานประกอบการขนาดเล็กถึงขนาดกลาง ยังขาดความสามารถในการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับความปลอดภัย ขณะนี้ ยังไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการอย่างเพียงพอในการให้ความรู้หรือเป็นวิทยากร เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่ออกตรวจยังขาดความรู้ด้านวิศวกรรม กฎหมาย ด้านนี้ก็ขาดความเข้มงวดในการบังคับใช้ ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการปฏิรูประบบการบริหารจัดการของหน่วยงานราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลดการประสบอันตรายของลูกจ้าง ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและมุมมองด้านความปลอดภัย โดยเน้นหนักที่การส่งเสริมและป้องกันการประสบอันตรายให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อจะได้ลดการจ่ายเงินทดแทน

เจตนา มีเพียร (2541) ได้ศึกษาการพัฒนาองค์กรด้านการบริหารเงินกองทุนประกันสังคม โดยศึกษาจาก โครงสร้างองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเงินกองทุนประกันสังคม ตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการรับเงินสมทบ การจ่ายประโยชน์ทดแทน การจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ การจัดหาผลประโยชน์ของกองทุน และระบบการควบคุมตรวจสอบทางการเงินและบัญชี เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกองทุนประกันสังคมเท่านั้น ศึกษาโดยการสำรวจปัญหาและอุปสรรคการรับจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม การจัดหาผลประโยชน์โครงสร้างองค์กรบริหารเงินกองทุนทั้งนี้ผู้ศึกษาได้

ใช้วิธีศึกษาวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบและอาศัยประสบการณ์ ผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างองค์กรการบริหารเงินกองทุนตาม โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพของสำนักงานจะมีประสิทธิภาพมากกว่าองค์กรแบบเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยมีการแบ่งงานในองค์กรแยกเป็นกลุ่มงาน ดังนี้ กลุ่มงานระดับนโยบายเรียกว่า Social Insurance Agency (SLA) กลุ่มงาน Financial Control and Planning ทำหน้าที่จัดการงบการเงิน 2 กองทุน กลุ่มงานตรวจสอบภายในให้เป็นองค์กรอิสระ และมีหน่วยงานพิเศษ Contribution Agency (CA) เพื่อตรวจสอบการส่งเงินสมทบของนายจ้างที่ชำระผ่านบัญชีหน่วยงานพิเศษบริหารเงินทุนและผลประโยชน์ (Fund Management Agency) ในรูปของคณะกรรมการนโยบายการลงทุน ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าโครงสร้างองค์กรรูปแบบนี้ ทำให้เกิดความชัดเจนด้านรูปแบบการบริหารเงินกองทุน จะทำให้การบริหารเงินกองทุนมีเสถียรภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อความมีเสถียรภาพของกองทุน

พรธณี ศรียุทธศักดิ์ (2547) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคม โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ และนำแนวคิดการบริการประชาชนและบริหารภาครัฐแบบ 4 ท (ที่เดียว ทันใจ ทั่วไทย ทุกเวลา) มาปรับใช้ผลการศึกษาพบว่าการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรแก่ผู้ประกันตนได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้ประกันตนไม่ต้องมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคม ทำให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูปการให้เทคโนโลยีภาครัฐ นอกจากนี้ยังพบว่าก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นายจ้าง ลูกจ้าง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรผ่านธนาคารเป็นการประจำทุกเดือนสร้างความประทับใจแก่ผู้ประกันตน ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากข้อมูลที่ใช้มีจำนวนมากและต้องเป็นปัจจุบัน เป็นผลทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการประมวลผลตัดจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร ดังนั้นนายจ้างควรแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ประกันตนในเรื่องการสิ้นสภาพหรือลาออกให้ตรงตามเวลาที่กฎหมายกำหนดเพื่อป้องกันปัญหาการจ่ายเงินเกินสิทธิ ทำให้สำนักงานประกันสังคมต้องเรียกเงินคืน นอกจากนี้ควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างมีความรู้ ความเข้าใจหน้าที่ตามกฎหมายประกันสังคม เพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามกำหนดเวลา

บทที่ 3

การศึกษาวิเคราะห์ระบบงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงาน ประกันสังคมนั้น ผู้เขียนได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบงาน ดังนี้

- ระบบสารสนเทศ
- ระบบงานกองทุนเงินทดแทน
- ระบบงานกฎหมาย

1. ระบบสารสนเทศ

ผู้เขียนในฐานะผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงประจำสำนักงาน ประกันสังคม (CIO) ระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมจึงเป็นระบบงานที่อยู่ในการ กำกับดูแลของผู้เขียน โดยมอบหมายให้เป็นภารกิจความรับผิดชอบของกองทะเบียนและ ประมวลผล เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย กำหนดเป้าหมายทิศทางการดำเนินงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม และเป็นศูนย์กลางในการประมวลผลข้อมูล การให้คำปรึกษาด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ การศึกษาวิเคราะห์ออกแบบกำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ การควบคุมดูแลและติดตามประเมินผลการ พัฒนาระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยงานสำคัญดังนี้ งาน พัฒนาระบบงานประกันสังคม งานพัฒนาระบบฐานข้อมูล งานระบบความปลอดภัยในการ เข้าถึงข้อมูล งานโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ งานสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ งานกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสาร สนเทศ งานให้คำปรึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารจัดการระบบปฏิบัติ การและชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์ งานประมวลผลข้อมูล งานบริหารจัดการระบบเครือข่ายสื่อสาร ข้อมูล ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล งานบริหารจัดการทรัพยากรคอมพิวเตอร์ ต่าง ๆ และงานให้คำปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนับเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ในการสนับสนุนการบริหาร การบริการ การดำเนินงาน และการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานประกันสังคมก็นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการเชิงรุก เพื่อเน้นประสิทธิภาพการให้บริการแก่นายจ้างและผู้ประกันตน โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ทั้งยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมสามารถลดขั้นตอน และระยะเวลาการทำงานที่ซ้ำซ้อนและล่าช้าลงได้ ซึ่งส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ขณะนี้สำนักงานประกันสังคมได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในทุกระบบงานหลักของสำนักงานประกันสังคมแล้ว ดังนี้ ระบบทะเบียน ระบบเงินสมทบ ระบบบริการทางการแพทย์ ระบบประโยชน์ทดแทน ระบบการเงินและบัญชี ระบบแรงจูงใจ ระบบตรวจสอบ ระบบกองทุนเงินทดแทน ระบบชราภาพและสงเคราะห์บุตรรวมทั้งระบบว่างงาน

นอกจากนั้น สำนักงานประกันสังคมยังตระหนักดีว่า การที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ของการเป็น “องค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน” ได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ระบบงานประกันสังคมจะต้องมีการดำเนินงานที่สอดคล้อง และสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่เพียงแต่เฉพาะหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงานเท่านั้น ซึ่งได้แก่ กรมการจัดหางาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน แต่ยังคงสามารถเชื่อมโยงได้กับหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ อีกด้วย เช่น สำนักบริหารการทะเบียน สถานประกอบการและสถานพยาบาล เป็นต้น

1.1 ระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ระบบปัจจุบันของสำนักงานประกันสังคม

ปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ของสำนักงานประกันสังคม ทำงานอยู่บนสภาพแวดล้อม ดังนี้

1). Computer Hardware ประกอบด้วย

- IBMZ Series 890, 4 CPU สำหรับ OS/390 และ 2 CPU สำหรับ SUSE
- Linux
- Version 9.0 ทำงานบน z/VM, 16 GB RAM
- HITACHI DASD Model 7700
- IBM SHARK Model 2105

- Tape Drive 3490

- Tape Drive 3590

2). Operating System และ Subsystems ใน Version/ Release ปัจจุบันหรือสูงกว่า ประกอบด้วย z/VM , SUSE Linux Version 9.0 , WebSphere Business Integration Server Foundaton Version 5.1 , OS/39 , JES2 , RACF , TSO/E , VTAM , DFSMS , ISPF/PDF , DFDSS , ICKDSF , TCP/IP , JES/328X , DFSORT

3). Online Interactive Timesharing System ประกอบด้วย CICS Transaction Server V.12

4). Program Compiler & Development Tool ประกอบด้วย

- WebSphere Studil Application Developer Integration Edition Version

5.1

- VS COBOL II, COBOL FOR OS/390

- Assembler for MVS V.1.2.0 , High Level Assembler

- TSO REXX, CLIST, ISPE

- SAPIENS ObjectPool V.3.2

5). Database Management System

- IBM DB2 Universal Database Version 8.2

- SAPIENS DBI

- VSAM

- SAM

1.2 การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบสารสนเทศ

การศึกษาวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรคของระบบสารสนเทศ ของสำนักงานประกันสังคม ได้ศึกษาวิเคราะห์โดยนำข้อมูลจากผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้เทคนิค Strength Weakness Opportunity Threat : SWOT) และข้อมูลจากผลการประชุมและสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งการจัดสัมมนาเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นจากนายจ้าง ผู้ประกันตน และสถานพยาบาล ตลอดจนการประเมินผลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2543-2546) ทำให้สามารถ

วิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานประกันสังคมได้ เป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านข้อมูลสารสนเทศ
- 2) ด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยีและเครือข่าย
- 3) ด้านกระบวนการทำงานและการบริหารงาน
- 4) ด้านการบริการ
- 5) ด้านบุคลากร

1) ด้านข้อมูลสารสนเทศ

ในทางปฏิบัติพบว่า การเชื่อมโยงระบบข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรยังไม่ มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ข้อมูลที่มีอยู่ยังไม่เป็นปัจจุบันและยังไม่ครบถ้วนเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน การจัดเก็บข้อมูลมีหลายรูปแบบและหลายสื่อ ขาดการบูรณาการข้อมูล และขาดการเชื่อมโยงข้อมูลทำให้ทำงานซ้ำซ้อนรวมทั้งขาดโปรแกรมและระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบ เช่น ข้อมูลการเงินและบัญชี ข้อมูลการดำเนินงาน เป็นต้น และขาดโปรแกรมที่เหมาะสมสำหรับสนับสนุนการทำงาน ส่วนโปรแกรมที่มีอยู่ก็ยังไม่สามารถรองรับความต้องการใหม่ ๆ และรูปแบบรายงานต่าง ๆ ได้ รวมทั้งไม่มีระบบที่รองรับนโยบาย 5 E ของรัฐบาล ซึ่งประกอบด้วย E-Government, E-Commerce, E-Industry, E-Education, และ E-Society นอกจากนี้ยังขาดความเป็นเจ้าของและสิทธิในข้อมูล ส่วนข้อมูลที่มีอยู่ก็ยังไม่มีความมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนแม่บทฉบับเดิมเป็นเพียงการวางแผนในระดับจุลภาคเฉพาะในส่วนงานย่อย ๆ เท่านั้น ไม่ได้มององค์กรในภาพรวม เมื่อพิจารณาในระดับมหภาคพบว่ายังขาดการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศระบบสารสนเทศและข้อมูล ทำให้ไม่สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ของข้อมูล หน่วยงาน และผู้ใช้ทั้งองค์กรได้อย่างชัดเจน

2) ด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยีและเครือข่าย

ในทางปฏิบัติพบว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หรือจัดซื้อจัดหาเพื่อทดแทนได้เพียงพอและทันต่อความต้องการ การใช้เทคโนโลยีเชิงการพัฒนางานยังไม่มีความมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าเท่าที่ควร เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีจำนวนและประสิทธิภาพไม่เพียงพอต่อการใช้งาน รวมทั้งเครือข่ายสื่อสารข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพและยังมีไม่ทั่วถึง ระบบรักษาความปลอดภัย

ภัยของข้อมูลในระบบยังไม่ดีพอ การควบคุม ดูแลรักษาความมั่นคงของระบบยังไม่ชัดเจน ขาดการบังคับใช้ และพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีความพึงพอใจในเสถียรภาพและความเร็วของระบบเครือข่ายของสำนักงานประกันสังคม

3) ด้านกระบวนการทำงานและการบริหารงาน

ในทางปฏิบัติพบว่ายังมีข้อจำกัดของระเบียบทางราชการทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ขาดการจัดวางระบบงานให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อความถูกต้องน่าเชื่อถือในระบบข้อมูล รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้ในการสื่อสารระหว่างประเทศ กระบวนการบางส่วนยังไม่ได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เช่น การรายงาน ต่าง ๆ ทำให้เกิดความผิดพลาดและล่าช้าการนำเข้าข้อมูลยังไม่ครบถ้วนเพียงพอ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลต้องใช้เวลาานเกินควร และเนื่องจากข้อมูลขาดการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงทำให้ข้อมูลบางส่วนซ้ำซ้อน และยังพบว่าจำนวน User name ที่จะเข้าสู่ระบบงานมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

4) ด้านการบริการ

ในทางปฏิบัติพบว่าการให้บริการยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งขั้นตอนและกระบวนการทำงาน ยังไม่ได้ถูกปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการให้บริการในยุคข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรับประโยชน์ทดแทน มีช่องทางเลือกให้น้อย และเจ้าหน้าที่ใช้เวลาพิจารณานานเกินควร การวินิจฉัยข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทางแพทย์ล่าช้า ทำให้มีการร้องเรียนเข้ามามาก ซึ่งระบบศูนย์ข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน ก็ยังไม่สามารถค้นดูข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ ขณะนี้ผู้รับบริการต้องการระบบการให้บริการแบบ One Stop Service และต้องการให้มีจุดรับชำระเงินเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับคนที่มาใช้บริการจำนวนมาก ส่วนสถานประกอบการและผู้ประกันคนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่า มีระบบบริการงานประกันสังคมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Customer Self Service : CSS)

5) ด้านบุคลากร

ในทางปฏิบัติพบว่าบุคลากรยังขาดการพัฒนาในการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และขาดความรู้ ความชำนาญ ด้านคอมพิวเตอร์ การใช้งาน โปรแกรม และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ส่วนการพัฒนาบุคลากรแบบ E-Learning เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ยังไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร

2. ระบบงานกองทุนเงินทดแทน

ผู้เขียนในฐานะผู้กำกับดูแลระบบงานกองทุนเงินทดแทน และประธาน คณะทำงานพัฒนางานวินิจฉัยกองทุนเงินทดแทน ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงนบริการให้สูงขึ้นและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันงานกองทุนเงินทดแทนอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน ซึ่งมีบทบาทในการดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดอัตราเงินสมทบ การจัดเก็บเงินสมทบ การวินิจฉัยเงินทดแทน ให้แก่ลูกจ้างและผู้มีสิทธิตามกฎหมายเงินทดแทน การจัดให้ลูกจ้างซึ่งประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการการแพทย์ และด้านอาชีพ เพื่อให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ การตรวจสอบ เพื่อให้ นายจ้างปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายเงินทดแทน การจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการบริหารงานในรูปของคณะกรรมการ ไตรภาคี กับการป้องกันและส่งเสริมอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

คณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน ประกอบด้วยเลขาธิการสำนักงานประกันสังคมเป็นประธานกรรมการ ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง ฝ่ายละ 3 คน ผู้ทรงวุฒิไม่เกิน 6 คน เป็นกรรมการซึ่งแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ผู้แทนสำนักงานประกันสังคมเป็นกรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการการแพทย์ ประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเวชกรรมสาขาต่าง ๆ มีจำนวนรวมกันไม่เกิน 15 คน ซึ่งแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ผู้แทนสำนักงานประกันสังคมเป็นกรรมการและเลขานุการ

ปัจจุบัน มีนายจ้างขึ้นทะเบียนและจ่ายเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน รวม 322,911 แห่ง จำนวนลูกจ้าง 8,178,180 คน และเงินสมทบที่ได้รับในปี 2550 รวมเป็นเงิน 2,870.54 ล้านบาท และจ่ายเงินทดแทนรวมเป็นเงิน 1,734.90 ล้านบาท โดยมีลูกจ้างประสบอันตรายเนื่องจากทำงานรวม 198,652 ราย (ตารางที่ 3.1) คิดเป็นอัตราการประสบอันตรายต่อลูกจ้าง 1,000 รายเท่ากับร้อยละ 24.29 (ตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.1 จำนวนนายจ้าง ลูกจ้าง เงินสมทบ และเงินทดแทน

ปี	นายจ้าง ขึ้นทะเบียน จ่ายเงินสมทบ (ราย)	เงินสมทบ (ล้านบาท)	จำนวนลูกจ้างในข่าย คุ้มครองกองทุนฯ (ราย)	จำนวนการ ประสบอันตราย ในข่ายกองทุนฯ (ราย)	เงินทดแทน (ล้านบาท)
2545	253,363	1,991.64	6,541,105	190,979	1,239.79
2546	273,626	2,183.34	7,003,907	210,673	1,446.82
2547	293,361	2,315.96	7,386,825	215,534	1,490.19
2548	306,294	2,513.87	7,720,747	214,235	1,638.37
2549	317,532	2,769.60	7,992,025	204,257	1,684.23
2550	322,911	2,870.54	8,178,180	198,652	1,734.90

ที่มา : สำนักงานกองทุนเงินทดแทน

ตารางที่ 3.2 อัตราการประสบอันตรายต่อลูกจ้าง 1,000 ราย

ปี	จำนวนลูกจ้าง ในข่ายคุ้มครอง กองทุนเงิน ทดแทน (ราย)	การประสบอันตรายนับความร้ายแรง ทุกกรณี		การประสบอันตรายนับความร้ายแรง กรณีหยุดงานเกิน 3 วันขึ้นไป	
		จำนวนลูกจ้าง ที่ประสบอันตราย (ราย)	อัตราการประสบ อันตรายต่อลูกจ้าง 1,000 ราย	จำนวนลูกจ้าง ที่ประสบอันตราย (ราย)	อัตราการประสบ อันตรายต่อลูกจ้าง 1,000 ราย
2545	6,541,105	190,979	29.20	53,100	8.12
2546	7,033,907	210,673	29.95	56,989	8.10
2547	7,386,825	215,534	29.18	57,552	7.79
2548	7,720,747	214,235	27.75	58,529	7.58
2549	7,992,025	204,257	25.56	56,143	7.02
2550	8,178,180	198,652	24.29	54,541	6.67

ที่มา : สำนักงานกองทุนเงินทดแทน

2.1 การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบงานกองทุนเงินทดแทน

ในการศึกษาวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานกองทุนเงินทดแทนนั้น ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ จากผลการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหลักสูตรต่าง ๆ ของงานกองทุนเงินทดแทนได้แก่หลักสูตรเจ้าหน้าที่วินิจฉัยหลักสูตรการพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลและการเพิ่มประสิทธิภาพการวินิจฉัยเงินทดแทนรวมทั้งข้อ

หาหรือเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือข้อหาหรือทางด้านกฎหมาย ด้านการวินิจฉัย ตลอดจนข้อมูลจากการออกตรวจแนะนำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกองทุนเงินทดแทน ซึ่งไปให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ทำให้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา และอุปสรรค ในการดำเนินงานกองทุนเงินทดแทนได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านบุคลากร
- 2) ด้านระบบงาน
- 3) ด้านกฎหมาย
- 4) ด้านการจ่ายค่ารักษาพยาบาล
- 5) ด้านนายจ้าง และลูกจ้าง

1) ด้านบุคลากร

ในทางปฏิบัติพบว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะด้านการแพทย์และกฎหมายเงินทดแทน ทำให้การพิจารณาวินิจฉัยล่าช้าเนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมงานกองทุนเงินทดแทนเท่าที่ควร แต่เรียนรู้จากผู้ไม่มีความรู้ที่แท้จริง ทำให้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง รวมทั้งไม่ศึกษากฎหมาย แนวปฏิบัติ และระเบียบที่เกี่ยวข้องขาดการฝึกฝนพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอ ขาดทักษะในเชิงวิเคราะห์ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ

นอกจากนั้นยังพบปัญหาการที่เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามแนวทางหรือคู่มือที่กำหนดไว้ เช่น ด้านการรับแจ้งการประสบอันตราย เจ้าหน้าที่ไม่ออกใบรับแจ้งให้กับผู้ยื่นคำขอรับเงินทดแทน ไม่ลงรับแจ้งเรื่องทันที ทำให้เรื่องสูญหายและไม่ได้ตรวจประวัติการแจ้งประสบอันตรายในบัตรรับแจ้งการประสบอันตราย ไม่ตรวจสอบเลขที่บัญชี รหัสประเภทกิจการและความเป็นผู้ประกันตนของผู้ที่ประสบอันตรายก่อนดำเนินการพิจารณาวินิจฉัย รวมทั้งไม่ได้ตรวจสอบลักษณะการประสบอันตรายว่าสอดคล้องกับหน้าที่และกิจการของนายจ้างหรือไม่ และไม่ได้สอบถามเท็จจริงจากนายจ้าง ลูกจ้างและพยานบุคคลกรณีที่มีสอบถามเท็จจริงก็ไม่ได้ตั้งประเด็นการสอบถามเท็จจริงไว้ก่อน ทำให้ไม่ได้ข้อมูลเท็จจริงตามต้องการ และเมื่อดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยเสร็จแล้วก็ไม่ได้แจ้งผลการวินิจฉัยให้นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้มีสิทธิ และสถานพยาบาลทราบ กรณีที่เห็นว่าน่าจะมีการอุทธรณ์ก็ไม่ได้ทำการแจ้งผลการวินิจฉัยโดยการลงทะเบียนตอบรับ ทำให้ขาดหลักฐานการนับระยะเวลาการยื่นอุทธรณ์ รวมทั้งไม่ได้แจ้งสิทธิอุทธรณ์ให้ลูกจ้าง ผู้มีสิทธิทราบ ทำให้ลูกจ้างเสียสิทธิการอุทธรณ์ ในด้านการจ่ายค่ารักษา

พยาบาลเจ้าหน้าที่ไม่ได้จ่ายค่ารักษาพยาบาลทันทีที่วินิจฉัยแล้วเสร็จ ทำให้ลูกจ้าง / สถานพยาบาลได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลล่าช้า และกรณีมีค่าทดแทนการหยุดงานตามมาตรา 18(1) ก็ไม่ได้ส่งจ่ายค่าทดแทนการหยุดงานทันทีเมื่อถึงวันครบกำหนดจ่าย และไม่ได้ตรวจสอบการกลับเข้าทำงานของลูกจ้าง ส่วนการวินิจฉัยค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะตามมาตรา 18(2) เจ้าหน้าที่ไม่ได้ดูบาดแผลลูกจ้าง ทำให้วินิจฉัยผิดพลาด ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง การวินิจฉัยสั่งจ่ายเงินทดแทนคราวเดียวเต็มจำนวน เจ้าหน้าที่ไม่ได้ดูเหตุผลอันสมควรประกอบการพิจารณาก่อนการพิจารณาวินิจฉัยเจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบค่าจ้างในแบบแจ้งประสบอันตราย เปรียบเทียบกับแบบส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมให้ถูกต้องตรงกัน ทำให้วินิจฉัยผิดพลาด เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จก็ไม่ได้บันทึกรายละเอียดในบัตรสรุปเรื่องการประสบอันตราย และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงค่าวินิจฉัยก็ไม่ได้แจ้งการเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่การเงินและสำนักงานกองทุนเงินทดแทนทราบเพื่อจะได้แก้ไขข้อมูลสถิติให้ถูกต้อง เป็นต้น

2) ด้านระบบงาน

ปัจจุบันการปฏิบัติงานกองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ จำนวน 91 แห่ง มีการปฏิบัติงานสองระบบคือ การปฏิบัติงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน 30 แห่ง และการปฏิบัติงานด้วยมือโดยไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สนับสนุน จำนวน 61 แห่ง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานด้วยเอกสารค่อนข้างมาก และการวินิจฉัยว่าลูกจ้างประสบอันตราย เจ็บป่วย สูญหาย หรือตายเนื่องจากการทำงานให้แก่นายจ้างนั้นเจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบหาข้อเท็จจริงว่าเป็นการประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานให้นายจ้าง และกฎหมายเงินทดแทนยังกำหนดให้นายจ้างจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่ลูกจ้างเท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินกฎหมายกำหนด ดังนั้น กรณีที่ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องพิจารณาวินิจฉัย และพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยความละเอียดรอบคอบจึงมีปัญหาการวินิจฉัย และการจ่ายค่ารักษาพยาบาลล่าช้า

3) ด้านกฎหมาย

กฎหมายเงินทดแทนยังกำหนดเรื่องค่ารักษาพยาบาล และค่าทดแทนกรณีหยุดงาน หุพพลภาพ และเสียชีวิตไม่เหมาะสม กล่าวคือ

(1) ค่ารักษาพยาบาล

- ควรมีการปรับปรุงและขยายวงเงินค่ารักษาพยาบาลให้สูงขึ้น

(2) ค่าทดแทน

- ควรมีการปรับปรุงการจ่ายค่าทดแทนกรณีหยุดงานให้ถูกจ้างสามารถได้รับค่าทดแทนได้ตั้งแต่วันแรกที่หยุดงาน
- ควรมีการปรับปรุงให้มีการจ่ายค่าทดแทนกรณีทุพพลภาพให้ตลอดชีวิตเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับกองทุนประกันสังคม
- ควรมีการปรับปรุงให้ผู้มีสิทธิรับค่าทดแทนกรณีเสียชีวิตได้รับค่าทดแทนเป็นระยะเวลาที่ยาวนานขึ้นกว่าเดิม

4) ด้านการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

(1) ตามที่กำหนดให้สถานพยาบาลจะต้องเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล ในอัตราที่ได้ประกาศไว้ให้ประชาชนทราบตามข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข ในประกาศ ฉบับที่ 3 เรื่อง ชนิดหรือประเภทของการรักษาพยาบาลบริการอื่นของสถานพยาบาลฯ ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2542 และจะต้องเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลไม่เกินราคาสำมะโนของกองทุนเงินทดแทนนั้น ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบก่อนการพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาล ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะการปฏิบัติงานด้านการแพทย์ จึงจำเป็นต้องส่งเรื่องเข้าหารือคณะกรรมการการแพทย์ทำให้การวินิจฉัยล่าช้า ถูกจ้างได้รับความเดือดร้อนและเกิดปัญหาการค้างจ่ายค่ารักษาพยาบาล

(2) ในการพิจารณาวินิจฉัยของเจ้าหน้าที่กรณีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลว่าถูกจ้าง ประสบอันตราย/เจ็บป่วย เข้าข่ายตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2539) ออกตามความในพระราชบัญญัติเงินทดแทนพ.ศ. 2537 หรือกฎหมายกำหนดอัตราค่ารักษาพยาบาลที่ให้นายจ้างจ่ายตามพระราชบัญญัติเงินทดแทนพ.ศ. 2537 พ.ศ. 2548 ในทางปฏิบัติการพิจารณาดังกล่าวเจ้าหน้าที่วินิจฉัยต้องสามารถพิจารณาได้จากประวัติการรักษาหรือเวชระเบียนว่าแพทย์ได้ให้การรักษายาตามที่กำหนดไว้หรือไม่ หากพิจารณาได้ว่าเข้าข่ายตามกฎหมายกระทรวง ฯ ดังกล่าว จึงจะสามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ ซึ่งในกรณีดังกล่าวนี้เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถเป็นพิเศษจึงจะสามารถพิจารณาวินิจฉัยได้

5) ด้านนายจ้างและลูกจ้าง

(1) นายจ้าง และลูกจ้างยังขาดความรู้ ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ตามกฎหมายเงินทดแทน

(2) นายจ้างหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทน เช่น ไม่แจ้งการประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือตายเนื่องจากการทำงานทั้ง ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน แต่ให้ลูกจ้างใช้สิทธิจากกองทุนประกันสังคมแทน เพราะบางกรณีจะได้รับเงินประโยชน์ทดแทนสูงกว่าเงินทดแทน และในทางกลับกันบางกรณีการเจ็บป่วย/ประสบอันตรายที่ไม่เนื่องจากการทำงานแต่นายจ้างมาแจ้งใช้สิทธิจากกองทุนเงินทดแทน โดยเจตนาหลีกเลี่ยงกฎหมาย

(3) ลูกจ้างยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้สิทธิตามกฎหมายเงินทดแทน

3. ระบบงานกฎหมาย

การมีกฎหมายที่เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน จะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมลุล่วงไปได้ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งยังเสริมสร้างความเป็นธรรมต่อนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน เนื่องจากกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติงานของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ที่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย หากกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว ส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้เขียนในฐานะประธานคณะกรรมการพัฒนากฎหมายของสำนักงานประกันสังคม และเป็นผู้ควบคุมดูแล กำกับงานด้านกรพัฒนากฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน ซึ่งปัจจุบันเป็นภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองนิติการ ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การพิจารณากร่างและแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย การให้คำปรึกษาวินิจฉัยและติดตามข้อกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ การให้การศึกษอบรมด้านกฎหมาย การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีผลผูกพันทางกฎหมายกับสำนักงานประกันสังคม การติดตามผลการบังคับใช้กฎหมายที่มีผลกระทบต่อประชาชน การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการนำกฎหมายไปใช้เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และเป็นธรรมต่อประชาชนการดำเนินการทางคดีอาญาตามกฎหมายประกันสังคมและประมวลกฎหมายอาญา และงานคดีอาญาตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค พ.ศ. 2534 และการ

ดำเนินการทางคดีแพ่งตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การให้คำปรึกษาและข้อหารือแนวทางในการดำเนินคดี นอกจากนี้ยังดำเนินการงานคดีปกครองตามประมวลกฎหมายปกครองและการพิจารณาอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ตลอดจนการดำเนินการด้านการบังคับชำระหนี้ การยึดอายัดและการขายทอดตลาดทรัพย์สิน

3.1 สถานะทางกฎหมายในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม

1. กฎหมายหลักที่อยู่ในความรับผิดชอบ มีจำนวน 2 ฉบับ

- (1) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533
- (2) พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537

2. จำนวนกฎหมายลำดับรองที่อยู่ในความรับผิดชอบ

- (1) อนุบัญญัติที่ออกโดยอาศัยพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มี

จำนวน 54 ฉบับ

- (2) อนุบัญญัติที่ออกโดยอาศัยพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 มีจำนวน

25 ฉบับ

3.2 การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคด้านกฎหมาย

การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคด้านกฎหมายของสำนักงานประกันสังคม โดยศึกษาวิเคราะห์จากผลการสำรวจความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในประเด็นข้อกฎหมายที่เป็นปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ข้อมูลจากการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นในด้านต่างๆ ที่เป็นปัญหา อุปสรรค และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายจากทั่วทุกภาคของประเทศโดยเป็นความคิดเห็นของผู้แทนนายจ้างลูกจ้าง ผู้ประกันตน ผู้แทนจากกลุ่มองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่จากกระทรวงแรงงานและสำนักงานประกันสังคม ผลการสัมมนาดังกล่าวมีข้อเสนอ ให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทนหลายประเด็น เช่น การนำส่งเงินสมทบ การรับประโยชน์ทดแทน และการขยายความคุ้มครองแก่ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ และข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม www.sso.go.th ตั้งแต่ ปี 2548 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ทำให้สามารถ

วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อขัดข้องต่าง ๆ ในทางปฏิบัติ ตามกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทนสรุปได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการจัดเก็บเงินสมทบ
- 2) ด้านการจ่ายประโยชน์ทดแทน/เงินทดแทน
- 3) ด้านการเงิน
- 4) ด้านการดำเนินคดีตามกฎหมาย
- 5) ด้านการตีความนิยามศัพท์

1) ด้านการจัดเก็บเงินสมทบ

กฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน มีการกำหนดเรื่องเงินสมทบไว้แตกต่างกัน ทำให้มีปัญหาในทางปฏิบัติสร้างความสับสนให้กับนายจ้างในการนำส่งเงินสมทบ นอกจากนั้นยังพบปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติตามกฎหมาย ได้แก่ การส่งเงินสมทบของผู้ประกันตน ตามมาตรา 39 ซึ่งส่วนใหญ่ยังมีความเข้าใจผิดในเรื่อง กำหนดเวลาส่งเงินสมทบ กรณีที่ได้ขาดการส่งเงินสมทบมาแล้วสามเดือนติดต่อกันส่วนใหญ่ยังเข้าใจว่า สามารถนำส่งเงินสมทบได้หลังจากวันที่ 15 ของเดือนถัดไป จึงทำให้สิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน ตามมาตรา 39 และยังพบปัญหากรณีที่มีการเรียกร้องจากผู้ประกันตน ตามมาตรา 39 ขอจ่ายเงินสมทบเพียงเท่าเดียว เนื่องจากยากจน และไม่มีรายได้ ซึ่งขณะนี้ยังไม่มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทำให้ผู้ประกันตน ตามมาตรา 39 ยังคงเรียกร้องอยู่เช่นเดิม

ในบางกรณีพบว่ากฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ยังล้าสมัยและไม่เป็นธรรมกับผู้อยู่ได้บังคับของกฎหมาย เช่น กรณีเกิดภัยพิบัติร้ายแรง กฎหมายยังไม่มีข้อกำหนดยกเว้นการนำส่งเงินสมทบให้ชั่วคราวกว่านี้ และปัญหาการส่งเงินสมทบ ของผู้ประกันตนที่อายุเกิน 55 ปีแล้ว ซึ่งไม่มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน เนื่องจากกฎหมายไม่ให้สิทธิกับผู้ที่มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ แต่ผู้ประกันตนเหล่านี้ก็ยังไม่ได้รับการยกเว้นการส่งเงินสมทบ กรณีว่างงานปัญหาความไม่เป็นธรรมอีกกรณีหนึ่ง คือ การที่นายจ้างคิดค่าการชำระหนี้เงินสมทบ กฎหมายกำหนดให้คิดเงินเพิ่ม ปกติว่าบางรายจำนวนเงินเพิ่มกลับสูงกว่าจำนวนเงินต้นที่ค้างหนี้ ทำให้นายจ้างไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ที่สูงขึ้นได้ เกิดปัญหาหนี้ค้างในระบบและส่งผลกระทบต่อ การขอรับประโยชน์ทดแทนของลูกจ้างด้วย ส่วนการกำหนดอัตราเงินเพิ่มของกฎหมายสองฉบับก็ยังไม่สอดคล้องเป็นแนวเดียวกัน กล่าวคือกฎหมายประกันสังคมกำหนดอัตราเงินเพิ่มร้อยละสอง แต่กฎหมายเงินทดแทนกำหนดไว้ร้อยละ

ละสาม เป็นต้น และปัจจุบันกฎหมายทั้งสองฉบับก็ยังมีได้มีข้อกำหนดใด ที่ครอบคลุมไปถึงแรงงานนอกระบบ และแรงงานต่างด้าว

2) ด้านการจ่ายประโยชน์ทดแทน/เงินทดแทน

ปัจจุบันกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทนยังไม่คุ้มครองไปถึงลูกจ้างชั่วคราวทุกประเภทของส่วนราชการ ทำให้ลูกจ้างดังกล่าว เมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย จะได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากไม่ได้รับความคุ้มครองจากประกันสังคม นอกจากนี้ยังรวมถึงแรงงานนอกระบบ และแรงงานต่างด้าวที่ยังไม่มีการคุ้มครองในเรื่องสิทธิประโยชน์ จากประกันสังคมด้วย เช่นกัน

ปัญหาความล้าสมัยไม่เหมาะสม และไม่เป็นธรรมของกฎหมายยังมีอีกหลายกรณี เช่น กรณีผู้มีสิทธิรับเงินบำเหน็จชราภาพได้ ต้องเป็นทายาท หรือผู้มีสิทธิตามกฎหมายกำหนดเท่านั้น กรณีการกำหนดระยะเวลาการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนทุกกรณี ได้กำหนดให้ยื่นขอภายในเวลาอันสั้น คือหนึ่งปีเท่านั้น กรณีผู้ประกันตนที่จิตใจทำร้ายตัวเองซึ่งพบบ่อยมาก จะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายทั้งสองฉบับ กรณีผู้ประกันตนที่ได้รับบำนาญชราภาพเมื่อถึงแก่ความตาย จะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์กรณีตาย กรณีลูกจ้างประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน จะได้รับค่าทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว ต้องหยุดงานเกินกว่าสามวันขึ้นไป กรณีทุพพลภาพเนื่องจากการทำงาน ขณะนี้กฎหมายเงินทดแทน กำหนดให้ได้รับค่าทดแทนเป็นเวลา 15 ปี ซึ่งแตกต่างจากกฎหมายประกันสังคมที่กำหนดให้ได้รับเงินประโยชน์ทดแทนตลอดชีวิต กรณีการกำหนดอัตราเงินสงเคราะห์บุตร และอัตราเงินบำนาญชราภาพ ที่ให้กับผู้ประกันตนนั้นเป็นอัตราที่ไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นแล้ว

3) ด้านการเงิน

ในทางปฏิบัติพบปัญหาความไม่สะดวกของผู้ใช้บริการ กรณีที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดการ โอนเงินประโยชน์ทดแทน (ยกเว้นกรณีสงเคราะห์บุตร) ผ่านธนาคารได้เพียงสองแห่งเท่านั้น คือ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ปัญหากลุ่มผู้ใช้แรงงานออกมาวิพากษ์วิจารณ์การบริหารเงินกองทุนและการสรรหากรรมการประกันสังคมว่าไม่เหมาะสมและไม่โปร่งใส นั้น ซึ่งขณะนี้สำนักงานประกันสังคมก็ยังมีได้มีเครื่องมือใดที่สามารถแสดงการประเมินความมั่นคงทางการเงิน และ

บ่งชี้ให้เห็นถึงเสถียรภาพของระบบการเงิน และการสรรหากรรมการประกันสังคม เพื่อทำ ความเข้าใจกับผู้ให้แรงงานได้

4) ด้านการดำเนินคดีตามกฎหมาย

ในทางปฏิบัติพบปัญหาการฝ่าฝืนกฎหมายของนายจ้าง ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ของพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่งเอกสารอันเป็นเท็จ และหักเงินสมทบของผู้ประกันตนเกินอัตราที่ กำหนด เนื่องจากมาตรการลงโทษ ตามกฎหมายปัจจุบันยังต่ำอยู่จึงไม่เกรงกลัวกฎหมาย

5) ด้านการตีความนิยามศัพท์

ในทางปฏิบัติพบปัญหาการตีความคำว่า “ค่าจ้าง” กรณีที่กิจการของนาย จ้างมีค่าตอบแทนหลายประเภท ซึ่งตั้งชื่อแตกต่างกันออกไปทำให้ไม่สามารถระบุได้ว่าค่าตอบแทนใดบ้างเป็นค่าจ้าง นอกจากนี้ยังพบปัญหาการตีความคำว่า “ลูกจ้าง” และคำว่า “บุตร” และการมีนิติสัมพันธ์ความเป็นนายจ้างลูกจ้าง ซึ่งในข้อกฎหมายเขียนไว้เป็นลักษณะกว้างทำ ให้การตีความของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นแนวเดียวกัน

บทที่ 4

ผลการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคม

ตลอดระยะเวลาสิบหกปีที่ผ่านมา หลังจากที่ได้มีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นมาตั้งแต่ปี 2533 ก็ได้มีการปรับปรุงและพัฒนางานประกันสังคมเรื่อยมาอย่างต่อเนื่อง และก้าวหน้ามาเป็นลำดับ โดยมีการขยายสิทธิประโยชน์เพื่อให้ความคุ้มครองกรณีต่างๆ แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนทั้งกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคมจนครบถ้วนเทียบเท่าระดับสากลประเทศแล้ว ทั้ง 7 กรณีอันได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยทั้งเนื่องและไม่เนื่องจากการทำงาน กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน ถึงแม้ว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาบางครั้งสำนักงานประกันสังคมจะต้องประสบกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ จากผู้ที่ไม่เข้าใจหรือประสบกับเหตุการณ์และวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจหรือการเมืองก็ตามแต่สำนักงานประกันสังคมก็ได้ฟันฝ่าอุปสรรคเหล่านั้น จนบัดนี้งานประกันสังคมก็ได้รับการยอมรับจากหลายฝ่ายมากขึ้น

จากการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมายในบทที่ 3 จึงมีแนวคิดที่จะนำผลที่ได้ดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและส่งเสริมให้งานบริการประกันสังคมมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้ในระบบงานหลักของสำนักงานประกันสังคม การปรับปรุงแนวปฏิบัติงานกองทุนเงินทดแทน ตลอดจนการพัฒนากฎหมาย เพื่อให้ทันสมัยและให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้นในบทนี้ผู้เขียนจึงขอนำเสนอผลการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และการพัฒนากฎหมาย ตามลำดับ ดังนี้

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศ

1.1 การจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมและระบบปฏิบัติการ OS/390, z/VM และLinux

แต่เดิมนั้นสำนักงานประกันสังคมได้ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ระดับเมนเฟรม เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม ยี่ห้อ Amdahl รุ่น 2025 C ขนาดสมรรถนะ 307 Mips และได้ใช้วิธีเช่าเป็นระยะเวลา 36 เดือน พร้อมกับการเช่าใช้ลิขสิทธิ์โปรแกรมระบบปฏิบัติการ OS390 ซึ่งสิ้นสุดสัญญาพร้อมกับสัญญาเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมดังกล่าว ในวันที่ 9 กันยายน 2547 ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์เมนเฟรมดังกล่าวมีระบบงาน Application ทำงาน 2 ลักษณะด้วยกันกล่าวคือ เป็นงานลักษณะ Real Time และงานประมวลผลแบบ Batch โดยมีระบบงานหลักรวม 6 ระบบ ได้แก่ ระบบทะเบียน ระบบเงินสมทบ ระบบบริการทางการแพทย์ ระบบจ่ายประโยชน์ทดแทน ระบบการเงินกองทุนประกันสังคม และระบบบริการงานประกันสังคมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Customer Self service) ทั้ง 6 ระบบจะให้บริการแก่ผู้ประกันตนทั่วประเทศ โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ PC ติดตั้งที่จุดให้บริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขา รวมแล้วไม่ต่ำกว่า 2,000 เครื่องทั่วประเทศเพื่อบริการผู้ประกันตน ให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ระบบดังกล่าวเชื่อมโยงกันด้วยระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ที่มีกองทะเบียนและประมวลผลเป็นศูนย์กลางและกระจายไปยังสำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่เป็นโหนด และจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดโหนด มีเส้นทางเชื่อมโยงไปยังสำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่เป็นบริวารรอบข้าง ทำให้ระบบงานสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม มีความซับซ้อนและใหญ่โตขึ้นมาก

ดังนั้นสำนักงานประกันสังคม จึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม จากระบบฐานข้อมูลเดิมไปเป็นระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ที่สามารถทำงานได้ในสถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์ปัจจุบัน และทำงานได้กับระบบปฏิบัติการหลายระบบ ทั้งระบบปฏิบัติการปัจจุบัน (OS/390) และระบบปฏิบัติการ HP/UX และต้องรองรับระบบสารสนเทศการประกันสังคมกรณีว่างงาน ตามโครงการขยายความคุ้มครองประกันสังคมกรณีว่างงานด้วย โดยดำเนินการศึกษา วิเคราะห์และพิจารณาคุณสมบัติที่เหมาะสมในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมใหม่ ซึ่งสามารถรองรับได้ทั้งระบบปิด (ระบบปฏิบัติการ OS/390) และระบบเปิด (ระบบปฏิบัติการ Linux) เพื่อให้ระบบงานเดิมสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และ

เพื่อเป็นการวางรากฐานในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ไปสู่สถาปัตยกรรมแบบเปิดมากขึ้นอันจะทำให้สำนักงานประกันสังคมมีโอกาสในการเลือกเทคโนโลยีของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ได้มากขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการ ดังนั้นจึงได้ดำเนินการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม IBM z890 ที่มีจำนวน CPU ไม่น้อยกว่า 2 ตัว และมีความสามารถในการประมวลผล 333 MIPS โดยมีระยะเวลาเช่า 48 เดือน (ปี 2547 - 2550) พร้อมติดตั้งโปรแกรมระบบปฏิบัติการ OS/390,z/VM และLinux และโปรแกรมสนับสนุนที่จำเป็น

1.2 การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์สำรอง (Disaster Recovery Center)

เนื่องจากปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานประกันสังคม เป็นแบบรวมศูนย์ (Centralize) กล่าวคือ ทั้งระบบคอมพิวเตอร์เมนเฟรม โปรแกรม ฐานข้อมูลและระบบเครือข่ายสื่อสาร ได้ทำการติดตั้งที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ส่วนกลางเท่านั้น จึงมีความเสี่ยงต่อความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติเหตุต่างๆ แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการสำรองข้อมูล (Backup Data) ขึ้น Tape ทุกวันและแยกเก็บไว้ทั้งในและนอกสถานที่คือที่ธนาคารและห้องนิรภัยของศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการสำรองเฉพาะส่วนข้อมูลและโปรแกรมเท่านั้น หากเกิดมีอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด อันได้แก่ ไฟไหม้ การก่อการจลาจล สงคราม หรือการก่อวินาศกรรม เกิดขึ้นกับศูนย์คอมพิวเตอร์ จนทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานให้บริการได้ ถึงแม้จะมีข้อมูลและโปรแกรมสำรองไว้ก็ตาม ก็ต้องใช้เวลาในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม (CPU) และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่ต่ำกว่า 30 วัน เพื่อติดตั้งโปรแกรมและข้อมูลให้ใช้ได้เช่นเดิม

ดังนั้นเพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการแก่ผู้ประกันตน นายจ้าง และผู้เกี่ยวข้องทั่วประเทศ จึงจำเป็นต้องจัดให้มีศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง เพื่อให้สามารถทำงานแทนศูนย์คอมพิวเตอร์หลักได้เมื่อเกิดอุบัติเหตุ และสามารถทำงานให้บริการแทนได้ทันทีเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ประกันสังคมได้อย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์การใช้งานของระบบ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพื่อใช้กำหนดทางเลือกคุณลักษณะและความต้องการทางเทคนิค และจัดเตรียมสถานที่ที่จะเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง โดยได้ดำเนินการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์สำรองเป็นระยะเวลา 48 เดือน (ปี 2548 - 2551) พร้อมทั้งจัดทำแผนการกอบกู้ระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกรณีเกิดภัยพิบัติ และกำหนดให้มีการซักซ้อมแผนกอบกู้ระบบคอมพิวเตอร์ ปีละ 2 ครั้ง เพื่อเตรียมความพร้อม

และปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสมกับสภาวะการณปัจจุบัน อันทำให้การบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 การขยายระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมสำหรับระบบสารสนเทศประกันสังคมกรณีว่างงาน

ตามที่กฎหมายประกันสังคม ได้กำหนดให้มีการขยายความคุ้มครองไปยังกรณีว่างงาน ระบบงานประกันสังคมจึงต้องพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับกรณีว่างงานด้วย ซึ่งขณะนี้สำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาระบบสารสนเทศประกันสังคมกรณีว่างงาน เป็นลักษณะ Web based Application และมีฐานข้อมูลเป็นแบบ Relational Database โดยทำงานเชื่อมต่อกับระบบงานประกันสังคมเดิมบนเครื่องเมนเฟรม

ในการนี้จึงได้ดำเนินการจัดหาเครื่องแม่ข่ายสำหรับเป็น Application/Database Server เพื่อรองรับการทำงานกับระบบสารสนเทศประกันสังคมกรณีว่างงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ โดยดำเนินการศึกษา วิเคราะห์การใช้งานของระบบ เพื่อกำหนดทางเลือก คุณลักษณะและความต้องการทางเทคนิคที่เหมาะสม เมื่อวิเคราะห์แนวทางและพิจารณาความคุ้มค่าในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับเป็น Application Server แล้วจึงทำการเพิ่มสมรรถนะเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม บนระบบปฏิบัติการ Linux โดยการเช่า Processor สำรองเพิ่ม จำนวน 2 CPU ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อสำนักงานประกันสังคมทั้งในด้านการประหยัดงบประมาณ รองรับ การดำเนินการตามแผนการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศไปสู่ระบบเปิด ทำให้สำนักงานประกันสังคมสามารถให้บริการผู้ประกันตนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลงได้ จึงได้ดำเนินการเช่าขยายระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม พร้อมติดตั้งระบบบริหารฐานข้อมูล DB2 และระบบโปรแกรม Websphere เพื่อให้ทำงานได้กับระบบสารสนเทศประกันสังคมกรณีว่างงาน ที่ได้พัฒนาขึ้นบนฐานของทั้งสองระบบ โดยมีระยะเวลา 2 ปี (ปี 2548 – 2549)

1.4 การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2547 – 2549)

เนื่องจากสำนักงานประกันสังคม มีภารกิจหลักคือ การบริหารงานกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และการบริหารงานกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงิน

ทดแทน พ.ศ. 2537 ดังนั้น ปัจจุบัน จึงมีสถานประกอบการ และมีผู้ประกันตน จำนวนมากเข้าสู่ระบบประกันสังคม จึงทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสื่อสารข้อมูล มีบทบาทสำคัญยิ่งในการให้บริการนายจ้าง และผู้ประกันตนจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับวิสัยทัศน์ปี พ.ศ. 2553 ของสำนักงานประกันสังคมต้องการ “เป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน” ฉะนั้นการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าวข้างต้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องมีการทำงานที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันได้ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการสนับสนุนการบริหาร การบริการและการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถช่วยให้สำนักงานประกันสังคมสามารถจัดการเชิงรุกเพื่อให้การบริการแก่ผู้ประกันตน โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้ประกันตนเป็นหลัก ทั้งยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและระยะเวลาที่ล่าช้า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้จากการที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ความเห็นชอบแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 - 2549 และให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจทุกหน่วยงาน จัดทำ และ/หรือ ปรับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระดับประเทศ ทั้งในด้านสาระและกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม ยังมีข้อจำกัดหลายประการ อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ถูกขายที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานยังขาดแคลน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ขาดการมองในภาพรวมทั้งในด้านการกำหนดมาตรฐานและการบูรณาการในมิติต่างๆ ระบบสารสนเทศมีความหลากหลาย เกิดปัญหาด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ข้อมูลถูกจัดเก็บอยู่ในหลายสื่อ หลายรูปแบบ กระจุกกระจาย มีความซ้ำซ้อน มีความขัดแย้ง ระบบรักษาความมั่นคงยังขาดความสมบูรณ์ รวมถึงทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ยังขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การบริหารและการบริการประชาชนยังมีข้อจำกัด

ดังนั้นจึงได้ดำเนินการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2547-2549) ขึ้น เพื่อให้เป็นเครื่องมือใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์และทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ซึ่งในการจัดทำแผนแม่บทฉบับ

ที่ 2 นี้ ได้มีการประเมินแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2543 – 2546) และศึกษาสถานภาพปัจจุบัน ปัญหาอุปสรรค และความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งวิเคราะห์ ออกแบบระบบงานเพื่อใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม การจัดทำแผนแม่บทฉบับนี้ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2547-2549 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2547-2549 รวมทั้งให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ (E-Government) เพื่อระบบบริหารและระบบบริการที่ดีนำไปสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) และการพัฒนาประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Economy and Society) เป็นต้น สำหรับรูปแบบการจัดทำแผนแม่บทฉบับนี้ ได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Nectec) ซึ่งประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ด้วยกัน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบูรณาการข้อมูลเพื่อเอกภาพในการบริหารและบริการ

- เพื่อให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำหนดรูปแบบ และควบคุมมาตรฐานข้อมูลที่ใช้ในการบริหารและบริการร่วมกัน

- เพื่อให้เกิดมาตรฐานข้อมูลที่ใช้ในการบริหารร่วมกันภายในองค์กร

- เพื่อให้เกิดมาตรฐานข้อมูลที่ใช้ในการบริการร่วมกันกับองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง

- เพื่อให้เกิดการใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดความซ้ำซ้อน มีความถูกต้องสอดคล้องและเกิดความสะดวกในการเชื่อมโยง ถ่ายโอนข้อมูลระหว่างระบบสารสนเทศ

- เพื่อให้เกิดคลังข้อมูลใช้ร่วมกันในการบริหาร บริการและสนับสนุนการตัดสินใจ

- เพื่อให้เกิดแบบจำลอง ใช้ในการพยากรณ์ข้อมูลประกันสังคมในด้านต่างๆ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนา ICT เพื่อสนับสนุนการบริการประกันสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร

- เพื่อพัฒนาให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก้าวเข้าสู่สถาปัตยกรรมแบบเปิด

- เพื่อให้มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่ครบวงจร ครอบคลุมภารกิจ

- เพื่อสร้างมาตรฐานการเชื่อมต่อกับผู้ใช้

- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ
- เพื่อให้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการพร้อมเปิดสู่การเชื่อมโยงข้อมูลกับพันธมิตร

มิตรไตรภาคี

- เพื่อเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจในการรับบริการแก่พันธมิตรไตรภาคี ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนา ICT เพื่อการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพ

- เพื่อให้เกิดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และครบวงจร
- เพื่อปรับวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานรองรับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- เพื่อให้เกิดการปรับกระบวนการที่มีความสะดวกและเพิ่มประสิทธิผล
- เพื่อให้เกิดข้อมูลการประเมินผลการบริหารงานและโครงการ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การใช้ ICT เพื่อพัฒนาบุคลากรและสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

- เพื่อให้เกิดฐานความรู้ในการส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารและบริการ

แก่บุคลากร

- เพื่อสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์กรภายใต้สังคมอิเล็กทรอนิกส์
- เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ระหว่าง

บุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะ และประสิทธิภาพการทำงาน

- เพื่อให้พันธมิตรไตรภาคีของสำนักงานประกันสังคม ได้มีแหล่งความรู้ในการรักษาสิทธิประโยชน์ทางประกันสังคมที่ถูกต้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารทรัพยากร ICT ให้มีความมั่นคงและเกิดผลประโยชน์

สูงสุด

- เพื่อให้การใช้งานทรัพยากร ICT เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า
- เพื่อให้เกิดความมั่นคงและปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เพื่อให้เกิดความชัดเจนในสิทธิการใช้ข้อมูลของบุคลากร
- เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีจากบริษัทผู้ให้บริการ

(Outsourcer) แก่บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม เพื่อใช้ในการบำรุงรักษาระบบในระยะยาว

- เพื่อให้เกิดการควบคุมดูแลและบริหารการทำงานของบริษัทผู้ให้บริการ

(Outsourcer) อย่างมีระบบ สามารถติดตามประเมินผลได้

1.5 โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศการประกันสังคมกรณีว่างงาน

จากสภาพวิกฤตเศรษฐกิจตกต่ำในปี 2545 ทำให้สถานประกอบการจำนวนมากต้องปิดกิจการส่งผลให้ลูกจ้างต้องถูกปลดออกจากงาน ประสบปัญหาการว่างงาน ด้วยเหตุนี้แกนนำผู้ใช้แรงงานจึงได้เรียกร้องให้มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยให้ขยายความคุ้มครองประกันสังคมกรณีว่างงาน ประกอบกับสำนักงานประกันสังคมได้ศึกษาพิจารณาข้อมูลด้านต่าง ๆ แล้ว มีความเห็นว่าควรขยายความคุ้มครองการประกันสังคมกรณีว่างงาน เพื่อให้ลูกจ้างผู้ประกันตนในข่ายความคุ้มครองทั้งหมดได้รับการคุ้มครองจากระบบประกันสังคมอย่างครบสมบูรณ์ ซึ่งจะยังผลให้ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้างหรือลาออกจากงาน มีหลักประกันในระหว่างที่ว่างงาน กล่าวคือจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้จำนวนหนึ่ง เพื่อไม่ให้เกิดความเดือดร้อนในช่วงที่ยังหางานใหม่ทำไม่ได้ รวมถึงมีบริการจัดหางานรองรับ และได้รับการพัฒนาฝีมือแรงงานในกรณีที่เป็น

ทั้งนี้ในการให้ความคุ้มครองดังกล่าว สำนักงานประกันสังคมได้เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้ประกันตนที่ว่างงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่การส่งต่อผู้ประกันตนการให้บริการจัดหางาน และการพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมทั้งภารกิจในแต่ละหน่วยงานต้องรับผิดชอบ โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล นอกจากนั้นสิทธิประโยชน์ในกรณีว่างงานนั้น ตามกฎหมายได้กำหนดว่าผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ซึ่งจ่ายเงินสมทบครบ 6 เดือนภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนการว่างงาน และได้ลาออกหรือถูกเลิกจ้างโดยไม่มีความผิด และไม่เป็นผู้ได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ ทั้งนี้ ผู้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้จะต้องเป็นผู้มีความสามารถพร้อมที่จะทำงาน โดยจะต้องไปขึ้นทะเบียนหางานกับสำนักงานจัดหางานของรัฐ และหากจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาฝีมือแรงงานเพิ่มเติมจะต้องไม่ปฏิเสธการฝึกอบรมดังกล่าว ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานนี้ มีระบบและขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันหลายหน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์ของแต่ละหน่วยงานมีความหลากหลายแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมพัฒนาระบบ โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล รวมทั้งต่างก็มีสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ต่างๆ กัน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการมาใช้บริการ

ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ จึงได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วและความพึงพอใจของผู้ประกันตนเป็นหลัก ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นตัวเชื่อมโยงระบบและขั้นตอนการทำงานของแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกัน เสมือนว่าหน่วยงานต่างๆ ตั้งอยู่ในที่แห่งเดียวกันทำให้เกิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) นอกจากนี้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังทำให้การวางแผน การตัดสินใจ และการบริหารจัดการกองทุนประกันสังคมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย จึงได้ดำเนินการจัดจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศการประกันสังคมกรณีว่างงาน จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และจัดหาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล และได้มีการติดตั้งระบบเครือข่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบงาน ตั้งแต่ พ.ศ. 2547 โดยเริ่มจ่ายสิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2547 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

1.6 ระบบบริการงานประกันสังคมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Customer self Service)

แม้ว่าปัจจุบันจะได้มีการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์สำหรับประกันสังคมระบบงานหลัก ๆ ทุกระบบแล้ว โดยมีระบบเครือข่ายทุกจังหวัดทั่วประเทศ มีการจัดเก็บข้อมูลรวมทั้งส่วนกลางและมีระบบ Online เชื่อมต่อระหว่างสำนักงานเครือข่ายกับส่วนกลางแล้วก็ตาม ซึ่งนับได้ว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทช่วยในการบริหารและการบริการได้จัดการอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น การจัดเก็บข้อมูลการส่งเงินสมทบฝ่ายนายจ้าง และผู้ประกันตน การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล หรือการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีต่าง ๆ เป็นต้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในระบบการให้บริการ เป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพและศักยภาพของระบบที่ใช้งานอยู่ช่วยให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการให้บริการแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเป็นไปอย่างมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ จึงได้พัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริการงานประกันสังคมให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้มาติดต่อที่สำนักงาน (Walk in) น้อยที่สุด เป็นการลดภาระและความกดดันทั้งฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และเจ้าหน้าที่ ทั้งยังเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยสามารถสอบถามข้อมูลของตนเองเกี่ยวกับการขอรับประโยชน์ทดแทน การเลือกสถานพยาบาล และข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน ตลอดจนข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับจากกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงิน

ทดแทน ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ พร้อมทั้งสามารถทำรายการขึ้นทะเบียน นำส่งข้อมูลเงินสมทบ เปลี่ยนแปลงข้อมูลของนายจ้าง และลูกจ้าง ผู้ประกันตนได้ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการขอรับข้อมูลผ่านเครื่องโทรสารระบบอัตโนมัติโดยดำเนินการเช่าระบบบริการงานประกันสังคมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Customer Self Services) จำนวน 2 ระบบ ดังนี้

1) การให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) ประกอบด้วย

- บริการสอบถามข้อมูลในลักษณะอัตโนมัติ ผ่านทางศูนย์สายโทรศัพท์ ตลอด 24 ชั่วโมง ประกอบด้วย ข้าราชการสำนักงานประกันสังคม สถานที่และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียน สถานประกอบการและผู้ประกันตน การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อที่จริง การเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตน เป็นต้น

- มีระบบรับฝากข้อความ เช่น เรื่องร้องเรียน เป็นต้น
- สามารถส่งผ่านข้อมูลของผู้ที่โทรเข้าผ่านเครื่องโทรสารอัตโนมัติ
- สามารถกำหนดเงื่อนไขให้ระบบฯ ส่ง E-mail หรือ Fax หรือโทรศัพท์ ออกอัตโนมัติไปยัง E-mail Address หรือเลขหมายที่ต้องการได้ ซึ่งจะมีประโยชน์ในการแจ้งเตือนนายจ้างที่ไม่ชำระเงินสมทบตามกำหนดเวลา

- มีระบบการจัดโอนข้อมูลรับเรื่องทางโทรศัพท์อัตโนมัติไปสู่หน้าจอของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทราบข้อมูลผู้โทรเข้าและให้บริการได้ทันทีเมื่อรับสาย

- สามารถเรียกดูค่าสถิติต่างๆ ของการใช้งานโทรศัพท์อัตโนมัติ เช่น สถิติการสอบถามในแต่ละหัวข้อ สถิติจำนวนผู้ใช้งาน ความถี่ของการใช้งาน เป็นต้น

2) การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย HOME PAGE ของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ข้าราชการสำนักงานประกันสังคม สถานที่และเบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม การสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนนายจ้าง และผู้ประกันตน การแจ้งการเปลี่ยนแปลงชื่อที่จริง การเลือกสถานพยาบาล และข้อมูลอื่นๆ นอกจากนั้นยังให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต และ E-mail แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม และนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน สถานพยาบาล สามารถยื่นความจำนงขอใช้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ เช่น สอบถามข้อมูลเฉพาะตน การขอรับประโยชน์ทดแทน การตรวจสอบข้อ

มูลเงินสมทบ ข้อมูลประวัติผู้ประกันคนเลือกสถานพยาบาล และการทำรายการขึ้นทะเบียน นายจ้าง และผู้ประกันตน เป็นค้ำ

1.7 การพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันสังคม

เนื่องจากระบบสารสนเทศงานประกันสังคมในปัจจุบันเป็นระบบปิด ทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม IBM Z Series 890 ใช้ระบบปฏิบัติการ OS/390 และเครื่องมือในการพัฒนาระบบงานใช้ Sapiens Object Pools โดยใช้ฐานข้อมูล Sapiens DB1 ซึ่งบริษัทผู้ผลิตได้หยุดการพัฒนา (Out of Service) สำหรับเครื่องมือและฐานข้อมูลดังกล่าวแล้วตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2545 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องจัดหาเครื่องมือและระบบการจัดการฐานข้อมูลเพื่อทดแทน ซึ่งเทคโนโลยีปัจจุบันมีการพัฒนาไปสู่รูปแบบ Web Based Interface ดังนั้นจึงเห็นควรพัฒนาระบบสารสนเทศไปสู่ระบบเปิดในรูปแบบดังกล่าว ซึ่งจะสามารถทำให้บริการมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว แก่ผู้ประกันตน นายจ้าง และประชาชนทั่วไป และสามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้

ดังนั้นจึงได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นระบบเปิดและสอดคล้องกับอุปกรณ์เครื่องมือที่สำนักงานมีอยู่ โดยใช้เครื่องมือและระบบการจัดการฐานข้อมูลในลักษณะ Web Based Interface พร้อมทั้งศึกษา วิเคราะห์ ระบบงานเดิม และความต้องการเพิ่มเติมของแต่ละระบบงาน จัดทำรายละเอียดความต้องการและขอบเขตการดำเนินการระบบงาน (TOR) และดำเนินการจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันสังคมเป็นระบบเปิด ให้สามารถเชื่อมโยงกับผู้ใช้งานในลักษณะ Web-Based Interface โดยใช้ Application Development Tools ที่เป็น Web Sphere Studio Application Developer Intregation ใช้ระบบจัดการฐานข้อมูล DB2 Universal Database ทำงานบนระบบปฏิบัติการ SUSE Linux บนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม ซึ่งเมื่อพัฒนาแล้วเสร็จในปี 2550 จะทำให้สำนักงานประกันสังคมมีระบบสารสนเทศที่เป็นระบบเปิด สามารถให้บริการงานประกันสังคมที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเป็นการให้บริการรูปแบบ One Stop Service และ E-Service รวมทั้งสามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานอื่นภายในกระทรวงแรงงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเช่น กรมสรรพากร กรมการปกครอง กรมพัฒนาธุรกิจได้ ทำให้เกิดการบูรณาการระบบทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นการสนองตอบนโยบาย E-Government ของรัฐบาลได้ในที่สุด

1.8 การจัดหาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแรงงาน

เนื่องจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 ได้กำหนดให้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ในการส่งเสริมให้การทำงานภาครัฐมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และช่วยลดความยุ่งยากให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการของรัฐ ซึ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศได้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการขยายความคุ้มครอง ไปยังแรงงานนอกระบบ ทำให้ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นรวมทั้งระบบ

ดังนั้นเพื่อรองรับภารกิจงานที่เพิ่มขึ้น จึงจำเป็นต้องนำระบบงานและข้อมูลของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานมาบูรณาการทำงานประสานกันเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการลดปัญหาความซับซ้อน และความไม่สอดคล้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานในกระทรวงแรงงาน เพื่อการประหยัดงบประมาณในการพัฒนาเนื่องจากการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และทำให้มีระบบบริหารจัดการด้านแรงงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและแก้ไขปัญหาทางด้านประกันสังคมและแรงงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นเอกภาพ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบ One-Stop Service และ E-Services และเป็นการพัฒนาระบบเพื่อรองรับนโยบาย E-Government โดยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ด้านผู้ประกันตนและผู้ใช้แรงงาน ทำให้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วผ่านระบบ One-Stop Service และ E-Services ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการ มีโอกาสในการได้งานทำมากขึ้น ผ่านระบบฐานข้อมูลแรงงานและการฝึกทักษะใหม่ของ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานสนับสนุนการบริหารข้อมูลความต้องการแรงงานของตลาดแรงงาน ได้รับเงินผลประโยชน์ที่ถูกต้องและรวดเร็วผ่านระบบ One-Stop Service และระบบสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงาน

- ด้านนายจ้าง ทำให้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น ผ่านระบบ One-Stop Service และ E-Services มีระบบฐานข้อมูลแรงงาน ที่สามารถใช้สนับสนุนการสรรหาแรงงาน ที่มีทักษะตามที่ต้องการ และใช้เป็นแหล่งข้อมูลแรงงาน เพื่อประกอบการพิจารณาในการขยายกิจการ มีระบบสารสนเทศที่ช่วยรวบรวมทักษะของแรงงานที่นายจ้างต้องการ เพื่อช่วยสนับสนุนการฝึกทักษะแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งจะให้นายจ้างได้แรงงานที่มีทักษะสอดคล้องกับงานที่ทำ และลดภาระค่าใช้จ่ายในการหาและฝึกแรงงานของนายจ้าง

- ด้านสำนักงานประกันสังคม ทำให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พร้อมจะให้บริการในรูปแบบ One-Stop Service และ E-Services ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งสามารถครอบคลุมทั้งแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบ ทำให้มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมและมีช่องทางมากขึ้น

- ด้านกระทรวงแรงงาน ทำให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พร้อมจะให้บริการในรูปแบบ One-Stop Service และ E-Services ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของกระทรวงแรงงาน / การแลกเปลี่ยนข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ประสานกันอย่างเป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล ทำให้ข้อมูลมีเอกภาพ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้กระทรวงแรงงานเป็นกระทรวงต้นแบบของการตอบสนองนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ที่ทำงานประสานกันได้ในระดับกระทรวง

- ด้านประเทศชาติ เป็นการสนับสนุนให้ประเทศมีความมั่นคง โดยมีข้อมูลตลาดแรงงานที่ช่วยให้การวางแผนนโยบาย แผนงาน และการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสในการทำงานมากขึ้น ทำให้ประเทศมีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ

ดังนั้นจึงได้ดำเนินการศึกษาวเคราะห์ระบบงานและข้อมูลของทุกหน่วยงานเพื่อพัฒนาและบูรณาการระบบข้อมูล เพื่อบริหารและวางแผนด้านแรงงานและการประกันสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสร้างฐานข้อมูลกลางและวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และจัดทำรายละเอียดข้อกำหนดความต้องการด้าน Hardware Software และการบริหารจัดการโครงการตลอดจนดำเนินการเช่าเหมาบริการในการจัดหา และดำเนินการระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศแรงงานเป็นเวลา 5 ปี (ปี 2549 - 2553) โดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ส่วนหลัก คือ การเช่าคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ระบบและอุปกรณ์ประกอบ การจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ และการจ้างบริหารระบบงานงบประมาณ กำลังคน และเวลา เพื่อให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและจัดการเชิงรุกในการปฏิบัติงาน ให้สามารถบริการที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชนทั้งระบบแบบครบวงจร ในด้านการบริหารแรงงานและการประกันสังคมของประเทศ

1.9 การพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อการให้บริการบัตร Smart Card

ตามนโยบายของรัฐ ที่ประสงค์จะให้บัตรประจำตัวประชาชนแบบใหม่ (Smart Card) สามารถใช้แทนบัตรประเภทต่าง ๆ ที่หน่วยงานราชการออกให้ทั้งหมด เพื่อให้เกิดความ

สะดวกกับประชาชนในการพกพา และประหยัดงบประมาณของรัฐบาลในการออกบัตรประเภทต่างๆ ตลอดจนทำให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในการเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบบริการเครือข่ายของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2548-2552) กำหนดแผนการจัดทำโครงการพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อให้บริการบัตร Smart Card ในปี 2549 กำหนดให้การออกบัตรประกันสังคมให้แก่ลูกจ้างในกรณีที่มีผู้ประกันคนมีบัตรประจำตัวประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน ให้ใช้บัตรประจำตัวประชาชนเป็นบัตรประกันสังคมได้ และนอกจากนั้นสำนักงานประกันสังคมได้รับจัดสรรเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบใหม่ (Smart Card) จากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อใช้ในการอ่านบัตรและจัดทำระบบงานเชื่อมโยงข้อมูลบัตร Smart Card กับระบบงานประกันสังคม เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2549 ดังนั้น เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อการบริการบัตร Smart Card จึงได้ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ เทคโนโลยีบัตร Smart Card และความต้องการ การให้บริการงานประกันสังคมโดยใช้บัตร Smart Card และจัดทำรายละเอียดความต้องการขอบเขตระบบงานเพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการให้บริการบัตร Smart Card โดยระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลทั่วไป หรือข้อมูลส่วนบุคคลภายในบัตร เพื่อใช้แทนเอกสารการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน และผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบสิทธิได้ก่อนพบเจ้าหน้าที่ โดยสามารถตรวจสอบสิทธิการรับประโยชน์ทดแทน 7 กรณี ตามงวดการจ่ายเงินสมทบได้ และสามารถตรวจสอบสิทธิการสมัครเป็นผู้ประกันตนตาม มาตรา 39 และการค้างชำระเงินสมทบได้ เป็นต้น

1.10 โครงการความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนาระบบ ERP ภาครัฐ (Enterprise Resource Planning)

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการบริหารจัดการองค์กร จำเป็นต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร ให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งปัจจุบันสำนักงานประกันสังคม ยังขาดระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารทรัพยากรองค์กรในรูปแบบของการบูรณาการ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงกิจกรรมตามการบริหารเชิงกลยุทธ์ และการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ที่สามารถเชื่อมโยงได้ตั้งแต่ระดับรัฐบาล กระทรวง กรม และหน่วยงาน จึงได้จัดทำโครงการความร่วมมือทางวิชาการกับสมาคมแห่งสถาบันพระปกเกล้าเพื่อพัฒนาระบบ ERP ภาครัฐ โดยกำหนดระยะเวลาในการพัฒนาไม่เกิน 8 เดือน (ภายในเดือน พฤศจิกายน 2549) เพื่อให้สำนักงานประกันสังคม

สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนของกระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ให้มีความชัดเจน ในการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการวิเคราะห์โครงสร้างของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะทำการ กำหนดยุทธศาสตร์ เชื่อมโยงสอดคล้องกับเป้าหมายการให้บริการ และอยู่ในขอบเขตภารกิจของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งทำให้การบริหารจัดการมีความชัดเจน และเป็นลักษณะ การบริหารงบประมาณแบบบูรณาการ โดยครอบคลุมการพัฒนาาระบบสารสนเทศ ดังนี้

- ระบบบริหารงานคลัง (Fiscal Management Information System)
- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources Management Information System)
- ระบบงานสารบรรณและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Correspondence and Document System)

1.11 การพัฒนาระบบสารสนเทศบริการงานประกันสังคมผ่าน Internet (SSO E-Service)

การพัฒนาระบบบริการงานประกันสังคมผ่าน Internet (SSO E-Service) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาลและประชาชนทั่วไป ผ่าน Internet ทั้งนี้เพื่อเป็นช่องทางการติดต่ออีกช่องทางหนึ่ง แทนการติดต่อที่สำนักงานประกันสังคม รวมทั้งเป็นทางเลือก การขอใช้บริการ ที่ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง อันจะอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้ใช้บริการดังกล่าวของสำนักงานประกันสังคม โดยการใช้บริการสามารถทำได้อย่างครบวงจร อาทิ การตรวจสอบข้อมูลประกันตน การยื่นแบบผู้ประกันตน การส่งเงินสมทบทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ดังนั้นระบบที่ข้างพัฒนาต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบหลักของสำนักงานประกันสังคม (Mainframe) ระบบการชำระเงินผ่านธนาคาร (E-Payment) รวมทั้งมีระบบป้องกันข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้ให้บริการงานประกันสังคมผ่าน Internet มาตั้งแต่ปี 2545 โดยมีได้ทำการ อัปเดตระบบ และเนื่องจากในปัจจุบันมีการใช้งาน Internet กันอย่างแพร่หลายทำให้ในบางเวลา ระบบทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง โดยระบบที่ให้บริการประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน รับชำระเงินสมทบผ่านอินเทอร์เน็ต แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง และสอบถามข้อมูลอื่น ๆ

จากการวิเคราะห์การทำงานของระบบ โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ที่มาใช้งานระบบสารสนเทศบริการงานประกันสังคมผ่าน Internet พบว่ามีการใช้งานแบบก้าวกระโดด

กล่าวคือตั้งแต่ปลายปี 2547 มีผู้มาใช้งานประมาณวันละ 8 หมื่นรายขึ้นไป มีผลทำให้เครื่อง SERVER ที่ใช้งานอยู่ไม่สามารถรองรับได้ และ Application ที่ใช้อยู่ไม่ได้ถูกออกแบบมา ให้รองรับการใช้งานที่มีปริมาณมากดังกล่าวได้ ดังนั้น เมื่อวิเคราะห์แนวทางและพิจารณาการเพิ่มสมรรถนะเครื่อง SERVER ปัจจุบันแล้ว จึงเห็นว่าสภาพเครื่อง SERVER ไม่สามารถอัพเกรด ได้ดีกว่าที่เป็นอยู่ จึงได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ SERVER ใหม่สำหรับเป็น Application Server ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานประกันสังคมทั้งในด้านการประหยัดงบประมาณ และการดำเนินการพัฒนา Application ใหม่ทั้งหมด เพื่อรองรับการใช้งานที่มีปริมาณมากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

1.12 การเช่าครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

สำนักงานประกันสังคม มีภารกิจต้องดูแลและรับผิดชอบการให้บริการด้านประกันสังคมแก่นายจ้างและลูกจ้าง โดยบริการผ่านระบบงานประกันสังคม บนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมให้รองรับการทำงานแบบ Online และเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลถึงกันทั่วประเทศ จึงได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี 2534 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ มีอายุการใช้งานเกินกว่า 5 ปีขึ้นไปแล้ว จึงเกิดการชำรุดบ่อยครั้งและหมดสภาพการใช้งานบางส่วน ทำให้สิ้นเปลืองเวลา ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมการบำรุงรักษา นอกจากนี้หน่วยงานในสังกัดยังมีปริมาณงานเพิ่มขึ้น ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้การบริการงานประกันสังคม ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ จึงได้ดำเนินการเช่าครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (ปี 2549) ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 1,562 เครื่อง และเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์จำนวน 792 เครื่อง เพื่อทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอายุการใช้งานเกินกว่า 5 ปีขึ้นไป ตั้งแต่ปี 2542 - 2544 ที่ยังไม่ได้รับการทดแทนและจัดสรรใหม่ ให้กับหน่วยงานของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน มีสมรรถนะเพียงพอรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้ และรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานประกันสังคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2547 - 2549)

1.13 การจัดการระบบตรวจสอบสิทธิการเข้าสู่ระบบและการใช้ข้อมูล

เนื่องจากระบบงานหลักของสำนักงานประกันสังคม ปัจจุบันเป็นระบบปิดซึ่งทำงานอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม บนระบบปฏิบัติการ OS/390 โดยมีระบบการตรวจสอบสิทธิชื่อ RACF ที่มากับระบบปฏิบัติการ แต่ในขณะเดียวกัน สำนักงานประกันสังคมกำลังพัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ๆ เพิ่มเติมเป็น Web Application บนระบบปฏิบัติการ Linux และอยู่ในระหว่างการดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศหลักของสำนักงาน ให้ไปสู่สถาปัตยกรรมระบบเปิดตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 2 (2547 - 2549) โดยใช้ระบบปฏิบัติการ Linux แต่ขณะนี้ปรากฏว่าสำนักงานประกันสังคม ยังไม่มีระบบตรวจสอบสิทธิการเข้าสู่ระบบ และตรวจสอบสิทธิการใช้ข้อมูลบนระบบปฏิบัติการ Linux แต่อย่างใด

ดังนั้นจึงได้ดำเนินการจัดการระบบเพื่อให้การบริหารจัดการการตรวจสอบสิทธิในการเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ และการใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศทุกระบบ เป็นไปโดยเอกภาพและไม่เกิดความซ้ำซ้อน ด้วยการพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้ด้วยระบบแบบ Single Sign-On โดยใช้เทคโนโลยีการตรวจสอบสิทธิตามมาตรฐาน LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ซึ่งเป็นมาตรฐานในระบบเปิด ซึ่งเป็นการรักษาความมั่นคงของข้อมูลบนเครื่องเมนเฟรมและระบบสารสนเทศอื่น ๆ มีเอกภาพในการบริหารจัดการ และมีความเข้มแข็งมากขึ้น ตลอดจนสะดวกต่อการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการเข้าใช้งานของผู้ใช้ และสะดวกต่อการตรวจสอบและประเมินผลการใช้งานระบบ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.14 การจัดการระบบรักษาความมั่นคงด้านไอซีที

สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการ โครงการ Customer Self Service ให้บริการข้อมูล Online แก่นายจ้างและผู้ประกันตน เพื่อตรวจสอบสิทธิการเลือกสถานพยาบาล การส่งเงินสมทบ การจ่ายประโยชน์ทดแทน รวมทั้งบริการธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต บนเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งมีปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการรณรงค์ให้นายจ้างใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต และขยายการให้บริการชำระเงินสมทบทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) อีกหนึ่งช่องทางของการให้บริการงานประกันสังคม ที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และจะมีการขยายการให้บริการในรูปแบบ E-Service อื่น ๆ ตามมา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องจัดการระบบรักษาความมั่นคงให้กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม เพื่อสร้างความมั่นใจและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลธุร

กรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผ่านมา สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการติดตั้งระบบ Firewall จำนวน 1 เครื่อง ในปี 2543 เพื่อป้องกันผู้บุกรุกจากระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Zone) และติดตั้งระบบต่างๆ เพิ่มเติม ในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานอินเทอร์เน็ต ในปี 2547 อันได้แก่ ระบบ Firewall จำนวน 2 เครื่อง ทำงานแบบ Load Balance และระบบป้องกันและตรวจจับผู้บุกรุก (IDS/IPS) โดยติดตั้งใน Internal DMZ Zone ของ Application และ Database Server ซึ่งมีการเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานผ่านเครือข่ายเดียวกัน รวมทั้งการติดตั้งระบบ Proxy เพื่อทำหน้าที่ลดการใช้งานแบนด์วิดท์ (Cache Engine) และระบบ Enterprise Anti Virus เพื่อป้องกันปัญหาการแพร่กระจายของไวรัสคอมพิวเตอร์

จากการวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคมปัจจุบัน พบว่าโครงสร้างพื้นฐานของระบบยังมีสมรรถนะและความปลอดภัยไม่เพียงพอที่จะรองรับการใช้งานและการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ในปี 2549 นี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง ปลอดภัยของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ จึงได้ดำเนินการ Outsource การจัดการระบบรักษาความมั่นคงด้านไอซีที อันประกอบด้วย ระบบ Firewall แบบ Load Balance หรือ Load Sharing ติดตั้งเพิ่มใน Internet Zone เพื่อป้องกันปัญหาระบบขัดข้องหรือไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องระบบ IPS เพื่อให้สามารถป้องกันและตอบโต้ผู้บุกรุก รวมทั้ง เพิ่มความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลระดับ Gigabit (1000 Mbps) เพื่อเสริมสมรรถนะของระบบให้สามารถรองรับปริมาณงานที่ผ่านเข้าออกในระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.15 การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการประกันสังคมกรณีว่างงาน

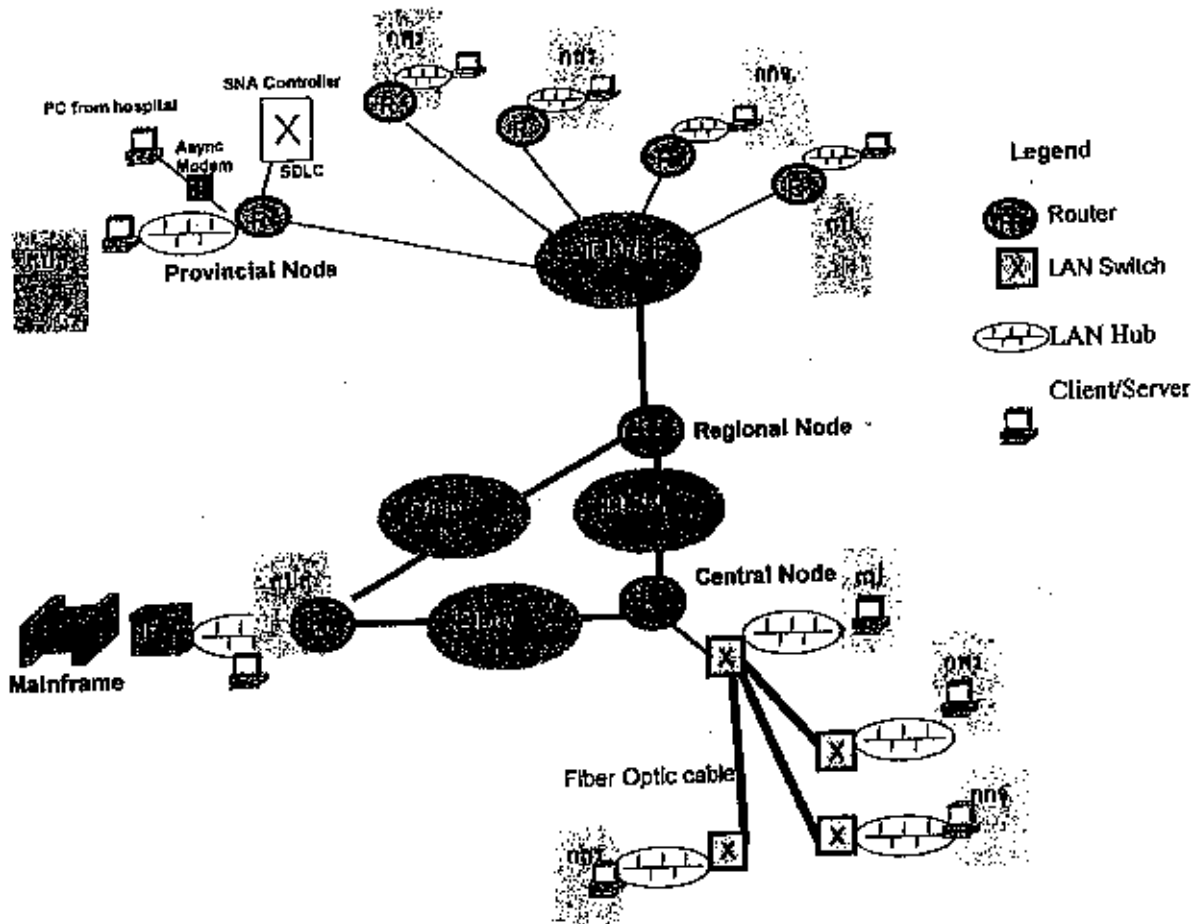
ตามที่กฎหมายประกันสังคมได้ขยายความคุ้มครองการประกันสังคม กรณีว่างงานไปยังผู้ประกันตน และกำหนดว่าผู้ประกันตนที่ได้ลาออกหรือถูกเลิกจ้างโดยไม่มีความคิด และไม่เป็นผู้ได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ จะมีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ และต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถพร้อมที่จะทำงาน โดยจะต้องไปขึ้นทะเบียนหางานกับสำนักจัดหางานของรัฐ และหากจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาฝีมือแรงงานเพิ่มเติม จะต้องไม่ปฏิเสธการพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานนั้น มีระบบและขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันในหลายหน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน แต่จากข้อเท็จจริงพบว่า ระบบคอมพิวเตอร์ของแต่ละหน่วยงานมีความหลากหลายแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น

เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมพัฒนาระบบ โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล รวมทั้งต่างก็มีสถานที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่แตกต่างกัน จึงส่งผลกระทบต่อให้ผู้ให้บริการต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อดำเนินงานต่าง ๆ ข้างต้น ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการ

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานไม่สามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่ายสื่อสารเพื่อทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ และระบบเครือข่ายสื่อสารที่ใช้งานอยู่ไม่เป็นแบบบูรณาการ ไม่มีการใช้ทรัพยากรระบบเครือข่ายสื่อสารร่วมกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประกันสังคมกรณีว่างงาน

ดังนั้นในปี 2549-2550 จึงได้จัดวางระบบเครือข่ายข้อมูลสื่อสารใหม่ตามรูปแบบ Hierarchy โดยแบ่งออกเป็นระบบเครือข่ายหลัก (Network Backbone) และระบบเครือข่ายย่อยของแต่ละหน่วยงาน ในกรณีที่ระบบเครือข่ายหลักจัดตั้งอยู่ ณ ที่ทำงานของหน่วยงานใด หน่วยงานนั้นจะใช้อุปกรณ์เครือข่ายของระบบเครือข่ายหลักในการเชื่อมต่อ จึงไม่ต้องมีอุปกรณ์เครือข่ายย่อยอีก นอกจากนี้การเชื่อมต่อเครือข่ายจะคำนึงถึงกรณีที่หน่วยงานของกระทรวงแรงงาน อยู่ในสถานที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งในกรณีนี้จะกำหนดให้ใช้อุปกรณ์เครือข่ายและสายสัญญาณเชื่อมต่อร่วมกันเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย (ตามตัวอย่างดังภาพ)

MOL Country wide Network



การจัดวางโครงสร้างของระบบเครือข่ายใหม่นี้ ได้จัดให้มี Central Node 2 จุด คือที่ อาคารที่ทำการหลักของ กระทรวงแรงงาน และ สำนักงานประกันสังคม โดยเชื่อมต่อกับ Regional Node อย่างน้อยจำนวน 10 จุด ซึ่งกำหนดให้จัดตั้งในส่วนภูมิภาคโดยกำหนดให้แต่ละ Regional Node ควรให้บริการเชื่อมต่อกับหน่วยงานของ กระทรวงแรงงานในจังหวัดใกล้เคียงไม่มากกว่า 10 จังหวัด การเชื่อมต่อระหว่าง Central Node ที่ สำนักงานประกันสังคมและ กระทรวงแรงงาน และ Regional Node จะเป็นแบบสามเหลี่ยม (Delta Topology) เพื่อให้ระบบเครือข่ายสามารถมีระบบเส้นทางเชื่อมต่อรอง (alternate Route) โดยใช้เส้นทางเชื่อมต่อหลักที่ทำงานปกติได้ ซึ่งจะทำให้ระบบเครือข่ายดังกล่าวทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทน

2.1 การปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัติการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

1) การพิจารณาจ่ายค่าห้องผ่าตัดและห้องคลอด (Operating theater and Delivery room) กรณีสถานพยาบาลตั้งเบิกค่าห้องพักรฟื้น ไม่สามารถจ่ายได้เนื่องจากราคาดำมะโนของกองทุนเงินทดแทน ชุดที่ 2 หมวดรายการ 1.1.8 ได้ให้ความหมายค่าห้องผ่าตัดและห้องคลอดไว้ชัดเจน โดยแนวทางการเบิกจ่าย (3) คัดค่าห้องพักรฟื้น (Recovery Room) เป็นอัตราต่อครั้งที่ใช้จริง และเป็นราคาที่เหมารวมกับค่าห้องผ่าตัดแล้ว

2) การพิจารณาจ่ายค่าวิสัญญีพยาบาล เนื่องจากไม่มีข้อบัญญัติใดที่ให้พยาบาลดมยาสลบจึงไม่สมควรจ่ายค่ารักษาวิสัญญีพยาบาล และควรให้มีการจ่ายค่าบุคลากรทางการแพทย์ให้กับโรงพยาบาลรัฐบาล ในกรณีโรงพยาบาลมีการเบิกโดยไม่ต้องระบุชื่อแพทย์ เนื่องจากโรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่จะเบิกรวมอยู่ในค่าคัดลการทางการแพทย์อยู่แล้ว แต่กรณีโรงพยาบาลเอกชนถ้ามีการเบิกค่าแพทย์ให้มีการระบุชื่อแพทย์เพื่อป้องกันการเบิกซ้ำซ้อน

3) การพิจารณาจ่ายค่าตรวจวินิจฉัยของแพทย์กรณีถูกจ้างเข้ารับการรักษายาบาลในสถานพยาบาลประเภทคนไข้นอก และได้รับการพิจารณาวินิจฉัยจากแพทย์คนเดียวกันให้พักรักษาตัวเป็นคนไข้ใน และเมื่อรับเป็นคนไข้ในแล้วแพทย์คนเดิมเข้าไปตรวจอีกในวันเดียวกัน ได้พิจารณาว่าหากเป็นแพทย์ที่ทำการตรวจรักษาถูกจ้างทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในในวันเดียวกัน ให้จ่ายค่าตรวจวินิจฉัยแพทย์เฉพาะผู้ป่วยใน

4) การพิจารณาจ่ายค่าห้องผ่าตัดใหญ่ (Major OR) ต่อชั่วโมงการจ่ายค่าห้องผ่าตัดและห้องคลอด (Operating theater and Delivery room) รายการที่ 1.1.8 ของราคาดำมะโนกองทุนเงินทดแทน (Version II) มีรายละเอียด ดังนี้ ห้องผ่าตัดใหญ่ (Major OR) ชั่วโมงแรกจ่าย 2,000 บาท ชั่วโมงต่อไปจ่าย 1,000 บาท ลักษณะของการผ่าตัดที่ถือว่าเป็นการผ่าตัดใหญ่ควรพิจารณา ห้องที่ใช้ในการผ่าตัดมีอุปกรณ์มาตรฐาน 5 รายการในห้องผ่าตัด คือ เตียงผ่าตัด โคมไฟผ่าตัด เครื่องดูดเสมหะ (suction) เครื่องดมยา สารารณูปโลก และมีการใช้ยาสลบ (Regional Anesthesia) หรือ Regional Block โดยวิสัญญีแพทย์

5) แนวปฏิบัติการเบิกค่ารักษาพยาบาลกรณีการบำบัดรักษาโรคด้วยวิธีการทางการแพทย์แผนไทยให้มีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีการบำบัดรักษาโรคด้วยวิธีการทางการแพทย์แผนไทยได้ โดยต้องเป็นกรณีเพื่อการรักษาพยาบาลหรือการฟื้นฟูสมรรถภาพมิใช่เพื่อการส่งเสริมสุขภาพหรือป้องกันโรคและให้มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ ซึ่งจำเป็นต้องรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยการแพทย์แผนไทย ซึ่งผู้ให้บริการต้องได้รับประกาศของกองประกอบโรคศิลป์ โดยแพทย์แผนปัจจุบันเป็นผู้สั่งตามรายการและไม่เกินอัตราที่กำหนด ดังนี้

- กรณีการนวด การประคบ และการอบไอน้ำเพื่อการบำบัดรักษา และเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยด้วยโรคอัมพาตหรืออัมพฤกษ์ กำหนดให้ทำได้ 1 ชุด ชุดละ 7 ครั้ง แต่ละครั้งต้องเว้นระยะเวลาห่างกัน 2 - 3 วัน จ่ายให้ครั้งละ 200 บาท เมื่อครบแล้วไม่หาย ให้พบแพทย์ผู้รักษาว่ามีความจำเป็นต้องรักษาด้วยวิธีการนวดต่อหรือไม่

- ยาสมุนไพรหรือยาแผนไทยที่ใช้ในการบำบัดรักษาโรคต้องเป็นยาที่อยู่ในบัญชียาหลักแห่งชาติ กรณีจำเป็นต้องใช้ยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ ต้องเป็นยาที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือเป็นยาที่ผลิตตามเภสัชตำรับโรงพยาบาล ให้คณะกรรมการการแพทย์ของสถานพยาบาลวินิจฉัยว่าผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้และออกหนังสือรับรองให้เพื่อรับรองการเบิกจ่าย

6) การพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามข้อ 3 ของกฎกระทรวง กำหนดอัตราค่ารักษาพยาบาลที่ให้นายจ้างจ่ายตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 พ.ศ. 2548

- กรณีบาดเจ็บอย่างรุนแรงของอวัยวะภายในหลายส่วน และต้องได้รับการผ่าตัดแก้ไข หมายถึง การบาดเจ็บของอวัยวะต่าง ๆ นี้เท่ากับ หรือมากกว่า 2 อวัยวะขึ้นไปที่ต้องได้รับการผ่าตัดแก้ไขและต้องมีการผ่าตัด ตั้งแต่ 2 อวัยวะขึ้นไป ดังนี้ หลอดลม หรือ หลอดลมใหญ่ (Trachea , bronchus) ปอดซ้าย ปอดขวา หัวใจ เส้นเลือดดำใหญ่ (Superior หรือ Inferior venacava) เส้นเลือดแดงใหญ่ aorta หรือ แขนงที่ออกมาโดยตรง ตับ ท่อน้ำดี หรือ ถุงน้ำดีกระเพาะอาหาร ลำไส้เล็ก ลำไส้ใหญ่ หรือทวารหนัก ตับอ่อน ม้าม ไต กรวยไต ท่อไตซ้าย ไต กรวยไต ท่อไตขวา กระเพาะปัสสาวะ หรือท่อปัสสาวะ ค่อมลูกหมาก มดลูก ปีกมดลูก ท่อรังไข่ ช่องคลอด ทั้งนี้อวัยวะแต่ละรายการที่ได้รับบาดเจ็บต้องมีการผ่าตัดเนื้อหรือตัดออก หรือ ต่อ หรือเย็บซ่อม

- บาดเจ็บอย่างรุนแรงของกระดูกหลายแห่ง และต้องได้รับการผ่าตัดแก้ไข หมายถึงการบาดเจ็บของกระดูกหลายแห่งและต้องได้รับการผ่าตัดโดยการคามัดด้วยโลหะ ไม่ว่าภายในหรือภายนอกตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป

- บาดเจ็บอย่างรุนแรงที่ศีรษะและต้องได้รับการผ่าตัดเปิดกะโหลกศีรษะ

- บาดเจ็บอย่างรุนแรงของกระดูกสันหลังไขสันหลัง หรือรากประสาท หมายถึงการบาดเจ็บของกระดูกสันหลัง ไขสันหลัง หรือรากประสาทจำนวน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งจำเป็นต้องผ่าตัดแก้ไข คือ กระดูกสันหลังหักหรือเคลื่อนซึ่งไม่มั่นคง กระดูกสันหลังหักหรือเคลื่อนซึ่งมีการกดทับไขสันหลัง หรือรากประสาท และลักษณะที่ไม่ต้องมีการผ่าตัดแก้ไข คือการบาดเจ็บของกระดูกสันหลัง ไขสันหลัง หรือรากประสาทที่ทำให้เกิดอัมพาตของแขนหรือขา หรือ ครึ่งตัวล่าง หรือทั้งแขน และขาทุกส่วน

- ประสบภาวะที่ต้องผ่าตัดต่ออวัยวะที่อยู่ยาก ซึ่งต้องใช้วิธีจุกัลยกรรม หมายถึงการบาดเจ็บของอวัยวะที่ต้องมีการต่ออวัยวะที่อยู่ยาก ซึ่งต้องใช้วิธีจุกัลยกรรม ลักษณะที่ถือว่าเป็นภาวะที่ต้องผ่าตัดต่ออวัยวะที่อยู่ยาก ได้แก่ อวัยวะขาด เช่น นิ้วขาด แขนขาด หรือขาขาด การปลุกถ่ายเนื้อเยื่อจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การผ่าตัดอวัยวะอื่น ๆ เช่น เส้นเลือด เส้นประสาท แต่ต้องมีการผ่าตัดไม่น้อยกว่า 2 ตำแหน่ง (เส้นเลือด หรือเส้นประสาทที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกันถือเป็น 1 ตำแหน่ง) การผ่าตัด ต้องใช้วิธีจุกัลยกรรม เพื่อรักษาอวัยวะนั้นให้อยู่ได้โดยแพทย์ผู้รักษาต้องรายงานข้อบ่งชี้อย่างชัดเจนของการผ่าตัด

- ประสบอันตรายจากไฟไหม้ น้ำร้อนลวก สารเคมี หรือไฟฟ้า จนถึงขั้นสูญเสียผิวหนังลึกถึงหนังแท้เกินกว่าร้อยละ 30 ของร่างกาย หมายถึงการสูญเสียผิวหนังลึกถึงหนังแท้ โดยนับเฉพาะส่วนที่ลึกถึงหนังแท้ (Second degree burn) รวมกันแล้ว เกินกว่าร้อยละสามสิบของร่างกาย

- ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอย่างอื่นซึ่งรุนแรงและเรื้อรังให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอย่างอื่นซึ่งรุนแรงและเรื้อรัง

7) การพิจารณาจ่ายค่าบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลตามกฎหมายฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2539) ข้อ 3 ไม่มีข้อห้ามจ่ายค่าบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลให้กับโรงพยาบาลของรัฐ หากโรงพยาบาลของรัฐมีการเบิกค่าบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาล และมี

ข้อเท็จจริงปรากฏว่าการรักษาพยาบาลของถูกจ้าง มีการเบิกจ่ายค่าบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาล เห็นสมควรให้จ่ายค่าบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลให้แก่โรงพยาบาลของรัฐได้

8) การพิจารณาการจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่สถานพยาบาลในความตกลงให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่จังหวัดทั่วประเทศสั่งจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่สถานพยาบาลโดยเร็ว และเพิ่มภาคผนวก 7 ในข้อตกลงฯ ปี 2549 – 2550 โดยกำหนดให้กองทุนเงินทดแทน ทดรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามจริงแต่ไม่เกิน 35,000 บาท ให้สถานพยาบาล ภายใน 15 วัน และดำเนินการวินิจฉัยให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันแจ้งการประสบอันตราย หากค่ารักษาพยาบาลเกิน 35,000 บาท จะทอดรองจ่ายในวงเงิน 35,000 บาทก่อน และดำเนินการวินิจฉัยให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันแจ้งการประสบอันตราย ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งสถานพยาบาลทราบข้อขัดข้องทุกระยะ 30 วัน

สำหรับการใช้ราคาต่ำมะ โนของกองทุนเงินทดแทนกำหนดระยะเวลาการปรับปรุงแก้ไขทุก 2 ปี ตามสัญญาการเป็นสถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน และให้ผู้แทนสมาคมโรงพยาบาลเอกชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขราคาค้างกล่าวด้วย

นอกจากนั้นยังได้พิจารณาปรับปรุงแบบส่งตัวถูกจ้างเข้ารับการรักษาพยาบาล (กท. 44) ให้สอดคล้องกับข้อตกลงการเป็นสถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน เพื่อให้มีความชัดเจนเหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งแบบดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทนในการประชุมครั้งที่ 8/2548 เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2548 แล้วและได้ แจ้งให้สถานพยาบาลในความตกลงกองทุนเงินทดแทนตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลที่สำนักงานประกันสังคมค้างจ่าย หรือค่ารักษาที่สถานพยาบาลเรียกเก็บแล้ว แต่ยังมีได้รับการพิจารณาให้รวบรวมแจ้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทน เพื่อช่วยเร่งรัดสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศดำเนินการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้สถานพยาบาลโดยเร็ว และให้สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศที่สถานพยาบาลแจ้งว่าค้างจ่ายดำเนินการตรวจสอบและเร่งรัดการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่สถานพยาบาลโดยเร็ว

9) การจัดทำคำแนะนำประกอบการพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาล

(1) เจ้าหน้าที่ในหน่วยปฏิบัติของสำนักงานประกันสังคมควรมีการประสานงานเป็นการภายใน กับเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลแบบไม่เป็นทางการ เพื่อให้มีการจัดทำใบสรุปการรักษาพยาบาลก่อนจำหน่ายผู้ป่วยโดยย่อ (summary of patient discharge

record) เฉพาะรายที่มีค่ารักษาสูง เพื่อสะดวกต่อการพิจารณาของเจ้าหน้าที่วินิจฉัยในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง

(2) การพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลควรจ่ายตามราคาสำมะโนของกองทุนทดแทน โดยให้ตรวจสอบเฉพาะเรื่องที่มีข้อสงสัยว่ามีการรักษาเกินความจำเป็น เพื่อให้สามารถจ่ายค่ารักษาได้รวดเร็วขึ้น

(3) ให้นำหน่วยงานพิจารณาจัดบุคลากรในหน่วยงาน ที่มีทักษะเฉพาะด้านการพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามราคาสำมะโน เพื่อทำหน้าที่จ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่สถานพยาบาลได้โดยเร็ว เพื่อลดปัญหาค้างจ่ายค่ารักษาพยาบาล ทั้งนี้ จำนวนบุคลากรดังกล่าวให้พิจารณาตามความเหมาะสมกับปริมาณงานของหน่วยงานนั้น ๆ

(4) การจัดทำแผนการตรวจเยี่ยมเพื่อขอคู่อาการลูกจ้างที่เจ็บป่วย ณ สถานพยาบาลในรายที่มีค่ารักษาสูง ให้ปฏิบัติโดยคำนึงถึงต้นทุนการดำเนินงาน หากเป็นไปได้ การออกตรวจเยี่ยม 1 ครั้งควรวางแผนให้สามารถตรวจเยี่ยมได้ไม่น้อยกว่า 5 ราย

(5) ควรทำหนังสือประสานสถานพยาบาลในพื้นที่ที่มีลูกจ้างไปรับการรักษาพยาบาลเป็นจำนวนมาก เช่น กรุงเทพมหานคร จังหวัดปริมณฑล และจังหวัดใหญ่ ๆ เพื่อขอทราบสถานการณ์ค้างจ่ายค่ารักษาพยาบาลและเร่งรัดการดำเนินงานการจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามข้อตกลง

(6) ได้มีการปรับปรุงหมวดค่ารักษาพยาบาล กำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้สะดวกขึ้นกว่าเดิม และลดปัญหาการค้างจ่ายค่ารักษาพยาบาล เช่น กรณีจ่ายค่ารักษาพยาบาลไม่เกิน 35,000 บาท ให้พิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ทันทีตามความเหมาะสม โดยไม่ต้องคิดค่ารักษาพยาบาลตามราคาสำมะโน ยกเว้นเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าค่ารักษาพยาบาลสูงเกินความจำเป็นและการรักษาไม่เหมาะสม จึงพิจารณาอย่างละเอียดโดยพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามราคาสำมะโนเป็นราย ๆ ไป

(7) ให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ จังหวัด และสาขา ปรับกระบวนการให้มีการวินิจฉัยเงินทดแทนได้รวดเร็วขึ้น ตรวจสอบการรับเอกสารใบแจ้งหนี้ค่ารักษาพยาบาลให้รอบคอบรัดกุม เพื่อจะได้ตรวจสอบยอดค้างจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ชัดเจน และดำเนินการจ่ายค่ารักษาพยาบาลค้างชำระโดยเร็ว

(8) ให้สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทนตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลค้างจ่ายของสำนักงานประกันสังคมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และได้แจ้งเวียนให้

สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศเร่งรัดการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับสถานพยาบาลโดยเร็ว และรายงานการค้างจ่ายค่ารักษาพยาบาลเป็นประจำทุกเดือน

- (9) การจ่ายค่าบริการทางการแพทย์อื่น ๆ ต้องให้โรงพยาบาลระบุว่าเป็นค่าอะไร เช่น ค่าบริการ โรงพยาบาลผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน เวชระเบียน และภาพถ่าย เป็นต้น
- (10) ให้จัดเก็บใบแจ้งหนี้ค่ารักษาพยาบาลไว้ในพื้นที่ลูกจ้างเพื่อการตรวจสอบ โดยให้ประสานโรงพยาบาลส่งใบแจ้งหนี้ค่ารักษาพยาบาลต้นฉบับ
- (11) ให้แจ้งผลการวินิจฉัยพร้อมเลขที่ประสบอันตรายให้นายจ้าง ลูกจ้าง และโรงพยาบาลทราบเพื่อวางใบแจ้งหนี้ค่ารักษาพยาบาล
- (12) กรณีลูกจ้างไม่ลงลายมือชื่อในแบบแจ้งการประสบอันตราย (กท. 16) และมีค่าทดแทนต้องแจ้งผลการวินิจฉัยให้ลูกจ้างมารับเงินด้วยตนเองหรือถ้าไม่สามารถมารับเองได้ให้นำแบบแจ้งการประสบอันตราย (กท.16) ฉบับที่สมบูรณ์ส่งมาพร้อมกับผู้รับมอบฉันทะ

2.2 การปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัติการพิจารณาวินิจฉัยเงินทดแทน

- 1) การพิจารณาวินิจฉัยค่าทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว ตามมาตรา 18 (1)
 - (1) กรณีที่ลูกจ้างเข้ารับการรักษายาบาลและมีการนอนพักรักษาในหอผู้ป่วยหนัก หอผู้ป่วยวิกฤตหรือหอผู้ป่วยไฟไหม้ น้ำร้อนลวก ให้นับวันรวมกับการนอนพักฟื้นในห้องปกติ เพื่อการคำนวณค่าทดแทน
 - (2) กรณีมีข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาไม่เพียงพอ และจำเป็นต้องขอเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
 - (3) ให้ทำหนังสือขอเอกสารหลักฐานจากผู้เกี่ยวข้อง ภายในเวลาไม่เกิน 15 วัน ทั้งนี้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด และสาขา หากนายจ้างไม่ส่งเอกสารมาให้ภายในเวลาที่กำหนด ให้วินิจฉัยปฏิเสธเป็นกรณีไม่มีสิทธิเนื่องจากการทำงาน เพราะขาดเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาวินิจฉัย
 - (4) ให้ทำหนังสือแจ้งผลวินิจฉัยการปฏิเสธการจ่ายเงินทดแทนให้นายจ้างและสถานพยาบาลทราบ โดยระบุในหนังสือแจ้งให้นายจ้างรับผิดชอบการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับสถานพยาบาลเอง พร้อมคืนใบแจ้งหนี้ค่ารักษาพยาบาลให้สถานพยาบาลด้วย
 - (5) การนับวันเพื่อคำนวณค่าทดแทนให้นับเดือนชนเดือน เศษของเดือนนับเรียงวัน เช่น วันที่ 21 กุมภาพันธ์ ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2549 ให้นับเป็น 1 เดือน 11 วัน คือวัน

ที่ 21 กุมภาพันธ์ ถึง วันที่ 20 มีนาคม 2549 เท่ากับ 1 เดือน และ วันที่ 21 มีนาคม ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2549 เท่ากับ 11 วัน เป็นต้น

(6) กรณีการบันทึกระยะเวลาการจ่ายค่าทดแทนที่เกิน 1 เดือน เช่นจำนวน 44 วัน ต้องระบุว่าระยะเวลาการจ่ายค่าทดแทน เท่ากับ 1 เดือน 14 วัน

(7) กรณีมีใบรับรองแพทย์หลายฉบับให้นำใบรับรองแพทย์ทุกฉบับมาคำนวณ โดยตัดวันที่ซ้อนกันออกและให้พิจารณาจ่ายเป็นรายเดือนก่อน เศษของเดือนให้นำจ่ายเป็นรายวัน

(8) ให้ขอรายงานการกลับเข้าทำงานของลูกจ้าง เพื่อดูว่าลูกจ้างได้หยุดงานจริงตามใบรับรองแพทย์หรือไม่ เพื่อทำการเปลี่ยนแปลงค่าวินิจฉัย

(9) ควรขอรายงานการกลับเข้าทำงาน หรือสำเนาบัตรลงเวลาการทำงานทุกครั้ง หากนายจ้างไม่แจ้งการกลับเข้าทำงานของลูกจ้างหรือแจ้งกลับเข้าทำงานล่วงหน้า ซึ่งถ้าลูกจ้างไม่ได้หยุดงานจริงตามใบรับรองแพทย์ ต้องเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องตามความเป็นจริง

(10) การคำนวณค่าจ้างที่ถูกต้องตามแนวปฏิบัติงานกองทุนเงินทดแทน ถ้าลูกจ้างได้รับค่าจ้างเป็นรายชั่วโมง คำนวณค่าจ้างรายชั่วโมง คูณ 8 (ชั่วโมง) คูณ 26 วัน หากมีค่าจ้างประเภทอื่นให้นำค่าจ้างงวดก่อนการประสบอันตรายที่ได้รับ หาคด้วยวันทำงานจริงคูณด้วย 26 วัน แล้วจึงนำค่าจ้างทั้งสองประเภทมารวมกันแล้วคิดเท่ากับร้อยละ 60

(11) กรณีได้รับค่าจ้างรายเดือน เมื่อเฉลี่ยเป็นรายวัน โดยหารด้วย 30 วัน จะได้เงินทดแทนน้อยกว่า ให้ใช้อัตราค่าจ้างขั้นต่ำรายวันคูณด้วย 30 วัน หากค่าจ้างต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำรายวัน ต้องปรับเป็นอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดก่อน

2) การพิจารณาวินิจฉัยค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะตามมาตรา 18 (2)

(1) การวินิจฉัยเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ ให้พิจารณาอย่างรอบคอบ รัดกุม

(2) เมื่อลูกจ้างประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน เป็นเหตุให้สูญเสียอวัยวะ มีสิทธิได้รับค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะตามมาตรา 18(2) นับแต่วันที่ประสบอันตราย แม้ลูกจ้างจะเสียชีวิตลงก่อนที่สำนักงานประกันสังคมจะวินิจฉัยจ่ายค่าทดแทน สิทธิค่าทดแทนตามมาตรา 18(2) ซึ่งเกิดก่อนวันที่ลูกจ้างเสียชีวิต ให้ตกเป็นมรดกแก่ทายาทของผู้ตาย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1599 ประกอบกับมาตรา 1600 และให้สิทธิค่าทด

แทนตามมาตรา 18(2) นับแต่วันที่ลูกจ้างเสียชีวิต ไปจนถึงวันที่ครบกำหนดระยะเวลาตามสิทธิ ตกเป็นของผู้มีสิทธิตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537

(3) กรณีไม่ชัดเจนหรือไม่เห็นด้วยตามที่แพทย์ประเมินการสูญเสีย ให้ส่งเรื่องเข้าหาหรือคณะกรรมการการแพทย์พร้อมสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลักษณะการบาดเจ็บ และผลของการบาดเจ็บให้ละเอียด

(4) ให้สอบข้อเท็จจริงลูกจ้างทุกครั้งเกี่ยวกับการประสบอันตรายสอบ ประวัติการสูญเสียเดิมมีหรือไม่ หากพบว่ามีการรับค่าสูญเสียจากอวัยวะเดียวกัน ให้นำค่าทดแทนที่ได้รับเดิมไปหักออกด้วย

(5) กรณีที่มีการสูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะหลาย ส่วนของร่างกาย ต้องประเมินการสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะแต่ละส่วน เป็นร้อยละของการสูญเสียสมรรถภาพของร่างกายก่อน แล้วนำผลของการประเมินการสูญเสีย แต่ละส่วนของร่างกายที่ได้มารวมกันคร่าวละสองส่วนเรื่อยไปโดยใช้ Combined Values Chart จะได้ค่าร้อยละการสูญเสียสมรรถภาพของทั้งร่างกาย ที่เกิดจากการสูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะหลายส่วน จากนั้นนำไปคำนวณระยะเวลาที่จะจ่ายค่าทดแทน ในอัตราการสูญเสียสมรรถภาพของร่างกาย ร้อยละหนึ่งต่อระยะเวลาการจ่ายค่าทดแทนสองเดือน วิธีอ่าน Combined Values Chart ตัวเลขที่มีค่ามากให้อ่านในแนวตั้ง ตัวเลขที่มีค่าน้อยให้อ่านในแนวนอน ตัวเลขที่แนวทั้งสองบรรจบกันจะเป็นผลลัพธ์ของการรวมค่าร้อยละของการสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะทั้งสองส่วน

(6) การพิจารณาว่าอวัยวะใดเป็นอวัยวะที่มีการสูญเสียสมรรถภาพอย่างถาวร ให้พิจารณาจากอวัยวะที่แสดงอาการสูญเสีย ไม่ใช่ข้ออวัยวะที่เป็นต้นเหตุของการสูญเสีย เช่น การได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะ สมองได้รับความกระทบกระเทือน ส่งผลให้มีการอ่อนแรงของแขนและขา กรณีนี้ถือว่าอวัยวะที่แสดงอาการสูญเสีย คือ แขนและขา ส่วนอวัยวะที่เป็นต้นเหตุของการสูญเสียคือสมอง ซึ่งกรณีตามตัวอย่างนี้ให้ถือว่าอวัยวะที่มีการสูญเสียสมรรถภาพ คือ แขนและขา ซึ่งเป็นอวัยวะสองส่วน

(7) การเปลี่ยนค่าร้อยละการสูญเสียสมรรถภาพของเท้าที่ประเมินได้เป็นค่าร้อยละของขาให้คูณด้วย 0.7 และถ้าเปลี่ยนจากขาไปเป็นของทั้งร่างกายให้คูณด้วย 0.4

(8) สำหรับอวัยวะอื่นที่ประกาศกระทรวงฯ ไม่ได้กำหนดประเภทและระยะเวลาจ่ายค่าทดแทนไว้ ให้แพทย์ผู้ขึ้นทะเบียนเป็นแพทย์ผู้ประเมินการสูญเสียสมรรถภาพ

ของสำนักงานประกันสังคม แพทย์ผู้รักษาหรือคณะกรรมการการแพทย์ เป็นผู้ประเมินการสูญเสียเป็นอัตราร้อยละของร่างกาย

(9) กรณีการสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ เช่น นิ้วงอติดแข็งเหยียดไม่ได้ มือกำไม่ได้หรือปลายประสาทไม่มีความรู้สึก ไม่มีแรง เป็นต้น ก่อนการประเมินการสูญเสีย ขอให้พิจารณาอวัยวะส่วนนั้นว่า สามารถฟื้นฟูสมรรถภาพให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ได้หรือไม่ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าควรจะฟื้นฟูสมรรถภาพได้ ให้ส่งลูกจ้างเข้ารับการฟื้นฟูฯ ก่อน

(10) กรณีที่อวัยวะส่วนต่าง ๆ ถูกตัดขาดไปเลย ขอให้พิจารณาด้วยว่า อวัยวะส่วนที่ขาดออกไปนั้น สามารถหาอวัยวะเทียมมาใส่ทดแทนได้หรือไม่ ถ้าสามารถใส่อวัยวะเทียมได้ ต้องให้คำแนะนำแก่ลูกจ้าง โดยเฉพาะถ้าใส่แล้วสามารถใช้งานได้บ้าง ก็จะไม่เกิดประโยชน์ต่อลูกจ้างในอันที่จะทำงานหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวต่อไป

(11) การจ่ายค่าทดแทนตามมาตรา 18 (2) สำหรับอวัยวะบางส่วน ต้องมีหลักฐานทางการแพทย์แสดงการเจ็บป่วย ดังนี้ เวชระเบียน ผลและรายงานการชันสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโรค ใบรับรองแพทย์ ความเห็นของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

(12) กรณีลูกจ้างซึ่งรับค่าทดแทนตามมาตรา 18 (2) ได้ถึงแก่ความตายในขณะที่ยังรับค่าทดแทนไม่ครบระยะเวลาตามสิทธิ ให้พิจารณาว่าลูกจ้างซึ่งถึงแก่ความตายได้รับค่าทดแทนตามมาตรา 18 (2) ไปครบระยะเวลา 8 ปีแล้วหรือไม่ หากยังไม่ครบ 8 ปี ให้จ่ายค่าทดแทนแก่ผู้มีสิทธิตามมาตรา 20 ต่อไปจนครบระยะเวลา 8 ปี (ตามมาตรา 19) แต่ถ้าลูกจ้างซึ่งถึงแก่ความตายได้รับค่าทดแทนตามมาตรา 18 (2) ไปครบหรือเกินระยะเวลา 8 ปีแล้ว ให้หยุดจ่ายค่าทดแทนสำหรับกรณีถึงแก่ความตายของลูกจ้างรายนั้น

(13) กรณีลูกจ้างได้รับค่าทดแทนตามมาตรา 18 (2) อยู่แล้วถึงแก่ความตาย ถ้าสาเหตุการตายเป็นผลสืบเนื่องมาจากการประสบอันตราย ที่ทำให้ลูกจ้างมีสิทธิได้รับค่าทดแทนตามมาตรา 18 (2) ดังกล่าวข้างต้น กรณีถึงแก่ความตายของลูกจ้างรายนี้ ต้องจ่ายค่าทำศพ ให้แก่ผู้จัดการศพด้วย เพราะเป็นการตายเนื่องจากการทำงาน

3) การพิจารณาวินิจฉัยค่าทดแทนกรณีเสียชีวิตตามมาตรา 18 (4)

(1) กรณีเสียชีวิตทุกกรณีควรขอเอกสารหลักฐานประกอบ เช่น ใบสมิ์ครงาน บัตรลงเวลาการทำงาน หลักฐานการจ่ายค่าจ้าง และต้องมีการสอบข้อเท็จจริงผู้รับมอบอำนาจ กรณีไม่ชัดเจนควรสอบพยานผู้รู้เห็นเหตุการณ์ด้วยทุกครั้ง หรือบางครั้งต้องออกไปดูสถานที่เกิดเหตุด้วยตนเอง

(2) ควรขอหลักฐานของบุตรเพื่อแบ่งจ่ายค่าทดแทนตามมาตรา 18(4) ตามกฎหมาย

(3) กรณีที่มีข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน ให้กันสิทธิของบิดาและมารดาและคู่สมรสไว้ก่อนจนกว่าจะได้รับเอกสารยืนยันว่า บิดามารดาเสียชีวิตจริงและคู่สมรสไม่ได้จดทะเบียนสมรสหรือเสียชีวิตแน่นอนจึงจะนำค่าทดแทนมาเฉลี่ยให้ผู้มีสิทธิรายอื่นต่อไปได้

4) การพิจารณาวินิจฉัยกรณีอุบัติเหตุทางรถยนต์ / ถูกทำร้ายร่างกาย

(1) กรณีอุบัติเหตุควรวาดแผนที่จุดเกิดเหตุ/สถานที่ทำงาน/บ้านพัก ประกอบ พร้อมมีบันทึกประจำวันตำรวจด้วย

(2) การสอบข้อเท็จจริงต้องสอบให้รัดกุม และครบตามประเด็นการสอบข้อเท็จจริงนายจ้าง ลูกจ้าง พยานผู้รู้เห็นเหตุการณ์ และผู้รับมอบอำนาจ การสอบข้อเท็จจริงทุกครั้งต้องพิจารณาด้วยว่าชัดเจนแล้ว เพราะการสอบข้อเท็จจริงครั้งแรกเท่านั้นที่เชื่อถือได้

(3) เอกสารประกอบการพิจารณา ต้องมีความชัดเจนว่าประสบอันตรายขณะปฏิบัติงาน เช่น แผนที่เกิดเหตุ บันทึกประจำวันตำรวจ หลักฐานการไปทำงานนอกสถานที่ เป็นต้น

(4) ควรมีการสอบข้อเท็จจริงให้รัดกุม รวมถึงผู้รับมอบอำนาจ พยานบุคคลที่ร่วมเดินทาง หลักฐานการทำงาน พยานผู้รู้เห็นเหตุการณ์ ควรขอแผนที่เกิดเหตุ สำเนาทะเบียนรถที่ใช้ในวันเกิดเหตุ ใบขอใช้รถมีหรือไม่เพราะสามารถดูเวลาที่รถออกจากบริษัทฯ และเวลาเกิดเหตุว่าสอดคล้องกับเส้นทางเกิดเหตุหรือไม่เพื่อประกอบการพิจารณา

(5) กรณีถูกทำร้ายร่างกายต้องสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจน จากนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้รู้เห็นเหตุการณ์ พร้อมขอหลักฐานการทำงานให้ครบถ้วน

5) การพิจารณาวินิจฉัย กรณีการวินิจฉัยโรค

(1) กรณีปวดหลังจากการยกของหนัก นั่งทำงานนาน ๆ หรือกรณีเจ็บป่วยอื่น ๆ โรคจากการทำงานต่าง ๆ ต้องสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลักษณะสภาพการทำงาน ประวัติการเจ็บป่วย พร้อมขอประวัติการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลทุกแห่ง ที่ลูกจ้างเข้ารับการรักษา ถ้าไม่ชัดเจนให้ส่งเรื่องเข้าหาโรคคณะอนุกรรมการการแพทย์

(2) กรณีเจ็บป่วยมีการสอบข้อเท็จจริง แต่ไม่มีประวัติการรักษาพยาบาล ต้องสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจนเกี่ยวกับลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานพร้อมกับ

อาการปัจจุบัน และต้องมีประวัติการรักษาพยาบาลประกอบด้วยทุกครั้ง กรณีถ้าไม่ชัดเจนให้ส่งเรื่องเข้าหาหรือคณะกรรมการการแพทย์

(3) เพื่อให้รัดกุมควรมีการสอบข้อเท็จจริง พร้อมขอประวัติการรักษาพยาบาลประกอบด้วย เนื่องจากบางรายอาจเกิดจากพยาธิสภาพของตัวลูกจ้างเอง

6) การประเมินการสูญเสียสมรรถภาพ

(1) ควรประสานแพทย์ในแต่ละพื้นที่ที่มีหน้าที่ทำการประเมินการสูญเสียสมรรถภาพ ให้มาเข้ารับการฝึกอบรมแพทย์ หลักสูตรการประเมินการสูญเสียสมรรถภาพทางกายและจิต ที่สำนักงานประกันสังคมจัดขึ้น เพื่อขึ้นทะเบียนเป็นแพทย์ผู้ประเมินการสูญเสียสมรรถภาพ ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อลดปัญหาแพทย์ทำการประเมินการสูญเสียสมรรถภาพของลูกจ้างไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

(2) กรณีส่งเรื่องเข้าหาหรือคณะกรรมการการแพทย์ หรือคณะกรรมการการแพทย์เพื่อประเมินการสูญเสียฯ ให้หน่วยงานรวบรวมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ตามแนวทางที่ฝ่ายอุตสาหกรรม สำนักงานกองทุนเงินทดแทนกำหนดไว้

(3) เจ้าหน้าที่สามารถส่งเรื่องให้แพทย์ผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินการสูญเสียสมรรถภาพทางกายและจิตของสำนักงานประกันสังคม เป็นผู้ประเมินการสูญเสีย ตามแบบรายงานการประเมินการสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะหรือของทั้งร่างกาย

(4) กรณีส่งเรื่องเข้ารับการประเมินการสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ หรือกรณีทุพพลภาพจากคณะกรรมการการแพทย์ ควรมีเอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้

- กรณีทุพพลภาพ ถ้ามีการรักษาพยาบาลอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป จะต้อง มีภาพถ่ายของลูกจ้างเพื่อดูสภาพร่างกายปัจจุบันประกอบการพิจารณา พร้อมทั้งใบรับรองแพทย์ผู้รักษาทุกฉบับ เพื่อดูสภาพการเจ็บป่วยตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน

- กรณีการประเมินระบบจักษุ ถ้ามีการผ่าตัดแก้ไขมาแล้ว ควรส่งตัวลูกจ้างให้จักษุแพทย์ตรวจ VA หลังผ่าตัดหกเดือน ก่อนส่งเรื่องให้คณะกรรมการการแพทย์ ประเมินการสูญเสีย

- กรณีการประเมินระบบการได้ยิน ต้องมีผลตรวจ Audiogram พร้อมใบรับรองแพทย์ที่แพทย์ผู้ตรวจลงความเห็นไว้ครั้งสุดท้ายด้วย

7) กรณีการให้ความคุ้มครองกรณีลูกจ้างประสบอันตรายขณะปฏิบัติงานในต่างประเทศ

(1) กรณีลูกจ้างได้รับคำสั่งให้ไปทำงาน หรือศึกษาสูงานในต่างประเทศ เป็นการชั่วคราวตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ นายจ้างยังคงต้องคำนวณเงินสมทบจากค่าจ้างของลูกจ้าง นำส่งเข้ากองทุนเงินทดแทน เพื่อความคุ้มครองในการจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างหรือผู้มีสิทธิ

(2) กรณีลูกจ้างได้รับคำสั่งให้ไปประจำทำงานในต่างประเทศ นายจ้างไม่ต้องคำนวณเงินสมทบจากค่าจ้างของลูกจ้างผู้นั้น ส่งเข้ากองทุนเงินทดแทน หากลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย นายจ้างเป็นผู้รับผิดชอบการจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้าง หรือผู้มีสิทธิ

(3) กรณีลูกจ้างได้รับคำสั่งจากนายจ้าง ให้ไปทำงานหรือศึกษาสูงานในต่างประเทศ จนครบระยะเวลาที่กำหนดแล้ว แต่ลูกจ้างมีเหตุจำเป็นไม่สามารถเดินทางกลับประเทศไทยได้ หากลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยในช่วงระยะเวลาการเดินทางกลับ ให้ถือว่าเป็นการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานให้กับนายจ้าง

8) การขอรับเงินทดแทนคราวเดียว

(1) เมื่อลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ดาย หรือสูญหาย ลูกจ้างและผู้มีสิทธิตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 จะได้รับเงินทดแทนตามมาตรา 18(2) (3) และ (4) เป็นรายเดือน จนกว่าจะครบสิทธิตามกฎหมาย หากลูกจ้างหรือผู้มีสิทธิประสงค์จะขอรับเงินทดแทนคราวเดียวเต็มจำนวน หรือเป็นระยะเวลาอย่างอื่น สามารถยื่นคำร้องขอรับเงินทดแทนคราวเดียว ตามแบบที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดได้ สำหรับกรณีผู้มีสิทธิสามารถขอรับเงินทดแทนคราวเดียว เฉพาะกรณีตายได้ตามมาตรา 18(4) ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกถ้อยคำถึงเหตุผลความจำเป็นประกอบการพิจารณาในการขอรับเงินคราวเดียว

(2) ตามแนวปฏิบัติการจ่ายเงินทดแทนคราวเดียวเต็มจำนวน บิดา มารดา ต้องมีอายุหกสิบปีขึ้นไป ส่วนคู่สมรสไม่สมควรจ่ายเต็มจำนวน เพราะมีข้อจำกัดว่าหากคู่สมรสมีสามีหรือภรรยาใหม่ สิทธิในการรับค่าทดแทนจะหมดไป

9) การพิจารณาวินิจฉัยกรณีไม่มีสิทธิ

(1) การปฏิเสธกรณีไม่มีสิทธิ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และโรงพยาบาล

(2) กรณีปฏิเสธเนื่องจากขาดหลักฐานประกอบการพิจารณา เมื่อลูกจ้างนายจ้างนำเอกสารมายื่นเพิ่มเติมภายหลัง เจ้าหน้าที่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงคำวินิจฉัยให้ได้โดยไม่ต้องยื่นอุทธรณ์ และควรรระบุเหตุผลการปฏิเสธไว้ในบัตรสรุปเรื่อง (กท. 8) ด้วย

10) การบันทึกรายละเอียดในบัตรสรุปเรื่อง (กท.8) และการจัดเก็บแฟ้มลูกจ้าง

(1) การบันทึกรายละเอียดในบัตรสรุปเรื่อง (กท.8) ควรบันทึกให้ชัดเจนทั้งชื่อสถานพยาบาล วันที่เข้ารับการรักษาพยาบาล รายละเอียดการจ่ายค่าทดแทนตามมาตรา 18 (1) ถึง 18 (4) ค่ารักษาพยาบาลรวมทั้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลง เพราะบัตรสรุปเรื่อง (กท.8) ต้องเก็บรักษาไว้สิบปี แต่แฟ้มลูกจ้างเก็บไว้สามปี ก็สามารถทำลายได้ หากมีการร้องขึ้นเรื่องขึ้นมาพิจารณาใหม่ก็สามารถตรวจสอบรายละเอียดในการพิจารณาวินิจฉัยได้ เนื่องจากแฟ้มลูกจ้างอาจถูกทำลายไปแล้ว

(2) การบันทึกการจ่ายค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะตามมาตรา 18(2) ให้แยกคนละบรรทัดความีส่วนลดและไม่มีส่วนลดเพื่อตรวจสอบได้ว่าการขอส่วนลดก็เดือน

(3) กรณีการเข้ารับการรักษาพยาบาลหลังจากวันที่ประสบอันตราย ต้องระบุวันที่เข้ารับการรักษาพยาบาลด้วย และกรณีลูกจ้างเข้ารับรักษาพยาบาลโดยไม่มี กท.44 ต้องระบุชื่อสถานพยาบาลและวันที่ที่เข้ารับการรักษาพยาบาลด้วย เนื่องจากเป็นข้อมูลในการพิจารณาจ่ายค่าทดแทนจะได้ไม่จ่ายซ้ำซ้อนและต้องระบุรายละเอียดค่าทดแทนให้ครบทุกรายการ

(4) หนังสือแจ้งผลการวินิจฉัย และหนังสือที่ส่งออกจากสำนักงานประกันสังคมให้เก็บไว้ทางด้านซ้ายของแฟ้มลูกจ้าง ส่วนด้านขวาของแฟ้มให้เก็บแบบแจ้งประสบอันตราย (กท.16) และเอกสารประกอบการพิจารณาวินิจฉัย โดยจัดเรียงตามลำดับจากด้านล่างขึ้นมา กรณีนายจ้าง ลูกจ้าง หรือผู้เกี่ยวข้อง นำเอกสารมาเพิ่มเติม ควรระบุวันที่รับและเซ็นชื่อกำกับในเอกสารไว้ด้วยทุกครั้ง

(5) ควรประทับตราวันที่ปิดเรื่องบนหน้าแฟ้มลูกจ้างทุกครั้ง

11) การจ่ายเงินทดแทนให้ผู้มีสิทธิตามมาตรา 20 (3)

การจ่ายเงินทดแทนให้ผู้มีสิทธิตามมาตรา 20 (3) แห่งพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ซึ่งมีอายุใกล้ครบ 17 ปีบริบูรณ์ได้ลงทะเบียนเพื่อศึกษาต่อให้พิจารณาว่าไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบหรือการศึกษานอกระบบต่างก็เป็น “การศึกษา” ตามความหมายของมาตรา 20(3) แห่งพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และการศึกษาตามความหมายของบทมาตราดังกล่าวผู้มีสิทธิจะมีสิทธิได้รับเงินค่าทดแทนหรือไม่ จะต้องพิจารณาข้อเท็จจริงต่อไปว่า ผู้มีสิทธิลงทะเบียนเรียนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาจริงหรือไม่ หรือเพียงแต่ลงทะเบียนเพื่อต้องการรักษาสถานภาพการเป็นนักศึกษา ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้นก็ถือว่าไม่ได้ศึกษาอยู่ จึงไม่มีสิทธิได้รับเงินทดแทนตามมาตรา 20(3) แห่งพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537

2.3 การปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัติการรับแจ้งการประสบอันตราย

1) เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบแจ้งการประสบอันตราย (กท.16) หรือความปรากฏแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ว่าลูกจ้างเจ็บป่วย ประสบอันตราย หรือเมื่อโรงพยาบาลส่งใบแจ้งหนี้คำรักษาพยาบาลและใบส่งตัวเข้ารับการรักษาพยาบาล (กท.44) โดยไม่มีแบบแจ้งประสบอันตราย (กท.16) เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการขอเอกสาร หรือหาข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา วินิจฉัยให้แล้วเสร็จ โดยมีหลักตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537

2) กรณีนายจ้างไม่แจ้งการประสบอันตราย ให้ใช้ดุลยพินิจตามความเหมาะสม ก่อนดำเนินการเปรียบเทียบปรับตามกฎหมาย เช่น เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่านายจ้างจงใจไม่แจ้งการประสบอันตรายให้ลูกจ้าง หรือจงใจไม่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน เป็นต้น

3) ในกรณีที่นายจ้างเห็นว่ากรประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย หรือสูญหายไม่เนื่องจากการทำงาน ไม่จำเป็นต้องให้นายจ้างยื่นแบบแจ้งการประสบอันตราย (กท.16) เจ้าหน้าที่สามารถวินิจฉัยตามคำร้องของลูกจ้างหรือผู้มีสิทธิได้

4) ให้การยื่นแบบแจ้งการประสบอันตราย (กท.16) เป็นหน้าที่ของนายจ้างที่จะต้องยื่นแบบแจ้งการประสบอันตรายต่อสำนักงานประกันสังคม ภายใน 15 วัน ตามกฎหมายเงินทดแทน นายจ้างรายใดไม่ปฏิบัติตามให้ดำเนินการตามกฎหมายกำหนด และหากโรงพยาบาลต้องการแบบแจ้งการประสบอันตราย (กท.16) ก่อนให้การรักษาพยาบาลลูกจ้าง ให้โรงพยาบาลเก็บสำเนาแบบแจ้งการประสบอันตราย (กท.16) ไว้ที่โรงพยาบาลเอง แต่ต้องส่งต้นฉบับให้สำนักงานประกันสังคมดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยโดยเร็ว

5) กรณีนายจ้างแจ้งการประสพอันตรายของลูกจ้างตามแบบ กท.16 เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบแล้วปรากฏว่าไม่มีชื่อลูกจ้างในฐานทะเบียนผู้ประกันตน ให้ดำเนินการ ดังนี้

(1) กรณีการประสพอันตรายเกิดขึ้นภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ลูกจ้างเข้าทำงานและนายจ้างยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่วินิจฉัยดำเนินการลงรับแจ้งการประสพอันตราย โดยตรวจสอบผู้มีอำนาจลงนามให้ถูกต้อง วินิจฉัยเงินทดแทนตามปกติ โดยต้องระบุเหตุผลในหนังสือแจ้งผลการวินิจฉัยและใบส่งจ่ายค่ารักษาพยาบาลว่า “สิทธิเงินทดแทนจะจ่าย เมื่อนายจ้างขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนแล้ว” และติดตามให้มีการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนให้ถูกต้องทุกคน โดยย้อนถึงวันเข้าทำงานจริง และให้ขึ้นทะเบียนรวมลูกจ้างที่ออกจากงานแล้วแต่ยังมีได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน

(2) กรณีการประสพอันตรายของลูกจ้างเกิดขึ้นหลังจากสามสิบวัน นับแต่วันที่ลูกจ้างเข้าทำงาน และนายจ้างยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามกฎหมาย ให้ดำเนินการลงรับแจ้งการประสพอันตราย โดยตรวจสอบผู้มีอำนาจลงนามให้ถูกต้องและ วินิจฉัยตามขั้นตอน โดยระบุหมายเหตุในหนังสือแจ้งผลว่า ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียน และติดตามให้มีการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนให้ถูกต้องทุกคน ย้อนถึงวันเข้าทำงานจริง โดยให้รวมผู้ที่ออกจากงานไปแล้วแต่ยังมีได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน และดำเนินการเปรียบเทียบปรับนายจ้างตามกฎหมาย

2.4 การพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักงานกองทุนเงินทดแทน

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ให้สามารถบริการแก่ผู้รับบริการได้มากขึ้น จึงได้ดำเนินการกำหนดให้มีการขยายการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์งานกองทุนเงินทดแทน ให้แก่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด และสาขาทั่วประเทศ ซึ่งปัจจุบันได้มีการดำเนินการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์งานกองทุนเงินทดแทนแล้ว ดังนี้

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัดที่ใช้ระบบงานกองทุนเงินทดแทน (ปี 2547 – 2551)

ปี	จำนวน (แห่ง)	เขตพื้นที่ / จังหวัด
2547 (ระบบสถิติ)	11	สปส.เขตพื้นที่ 1-7 สมุทรปราการ และสาขาพระประแดง สาขาบางพลี ปทุมธานี
2548 (เต็มระบบ)	19	สปส.เขตพื้นที่ 1-10 สมุทรปราการ และสาขาพระประแดง สาขาบางพลี ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรสาคร และ สาขากระทุ่มแบน สระบุรี และ สาขาหนองแค
2549 (เต็มระบบ)	30	สปส.เขตพื้นที่ 1-10 สมุทรปราการ และสาขาพระประแดง สาขาบางพลี ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรสาคร และ สาขากระทุ่มแบน สระบุรี และ สาขาหนองกระเจิงเทรา ชลบุรี และสาขาศรีราชา ระยอง นครปฐม พระนครศรีอยุธยา เชียงใหม่ ขอนแก่น นครราชสีมา สุราษฎร์ธานี สงขลา และสาขาหาดใหญ่
2551 (เต็มระบบ)	94	ทั่วประเทศ (สปส.เขตพื้นที่ 1- 11 และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด 75 จังหวัด และ 8 สาขา

2.5 การปรับปรุงและพัฒนากฎหมายเงินทดแทน

1) เพิ่มค่ารักษาพยาบาล โดย

- เพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้นจากเดิม 35,000 บาท เป็น 45,000 บาท
- กรณีค่ารักษาพยาบาลที่เกิน 300,000 บาทให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการ

การแพทย์ ว่าสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลเกิน 300,000 บาท ได้หรือไม่

2) เพิ่มค่าทดแทน โดย

- กรณีหยุดงาน เดิมให้จ่ายลูกจ้างเมื่อหยุดงานเกิน 3 วัน ขึ้นไป เป็นให้จ่ายตั้งแต่วันแรกที่ลูกจ้างหยุดงาน
- กรณีทุพพลภาพ เดิมให้จ่ายค่าทดแทนไม่เกิน 15 ปี เป็นให้จ่ายได้ตลอดชีวิต
- กรณีเสียชีวิต เดิมให้จ่ายค่าทดแทนแก่ผู้มีสิทธิตามมาตรา 20 ไม่เกิน 8 ปี เป็นจ่ายค่าทดแทนแก่ผู้มีสิทธิไม่เกิน 12 ปี

2.6 การพัฒนาการจ่ายเงินทดแทนผ่านระบบส่งโทรสาร : FAX Claim Service (FCS)

เนื่องจากการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงานประกันสังคมมีปริมาณงานรับแจ้งการประสบอันตรายและมีผู้มาติดต่อจำนวนมาก ทำให้การพิจารณาวินิจฉัยไม่ทันตามกำหนดเวลาเป็นผลให้ลูกจ้าง นายจ้าง และสถานพยาบาลไม่ได้รับความสะดวกในการมาใช้บริการ ซึ่งหากสามารถลดจำนวนผู้มาติดต่อขึ้นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานประกันสังคมได้ ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น เป็นการลดปัญหาทางด้านวินิจฉัยได้ระดับหนึ่ง

ดังนั้นจึงได้ดำเนินการ โครงการจ่ายเงินทดแทนผ่านระบบส่งโทรสาร : FAX Claim Service (FCS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมจะได้รับทราบการประสบอันตราย และเอกสารเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลรวดเร็วขึ้น สามารถติดตามตรวจสอบการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยของลูกจ้างได้ทันที และสามารถพิจารณาวินิจฉัยได้รวดเร็วว่า ลูกจ้างประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานหรือไม่ และสามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่สถานพยาบาล ในความตกลงของกองทุนเงินทดแทนได้รวดเร็วขึ้น ตามข้อตกลงการเป็นสถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน รวมทั้งสถานพยาบาลได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลที่ให้บริการแก่ลูกจ้างได้รวดเร็วขึ้นด้วย ทำให้ต้นทุนค่ารักษาพยาบาลลดลง จนเกิดความพึงพอใจและเต็มใจในการรักษาพยาบาลลูกจ้าง โดยลูกจ้างจะได้รับบริการทางการแพทย์ด้วยราคาที่เหมาะสมกับการรักษาพยาบาล ทำให้จำนวนข้อร้องเรียนจากนายจ้าง ลูกจ้าง และสถานพยาบาลลดลง

จากการประเมินผลเบื้องต้นพบว่า หากมีการดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้องตามโครงการนี้แล้ว จะช่วยให้การวินิจฉัยรวดเร็วขึ้น เป็นการลดปัญหาทางด้านวินิจฉัย งานค้างจ่ายค่ารักษาพยาบาลและเป็นการเพิ่มช่องทางการแจ้งการประสบอันตรายให้นายจ้าง ลูกจ้างและสถานพยาบาลได้รับความสะดวกมากขึ้น แต่มีบางส่วนที่ยังเกิดการทำงานซ้ำซ้อนกันและมีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ติดต่อประสานงานเพิ่มขึ้น สถานพยาบาลบางแห่งยังไม่เข้าใจในการดำเนินงานของโครงการจ่ายเงินทดแทนระบบส่งโทรสาร ดังนั้นการจ่ายเงินทดแทนระบบส่งโทรสาร Fax Claim Service (FCS) จะเหมาะสมสำหรับการใช้งานในส่วนภูมิภาค ที่มีสถานพยาบาลตั้งอยู่ห่างไกล

2.7 การจัดตั้งคลินิกโรคจากการทำงาน

เนื่องจากในปัจจุบันอัตราการเกิดโรค อันเนื่องมาจากการทำงานในประเทศไทย ยังมีอัตราสูง เมื่อเปรียบเทียบกับสากลโดยเฉพาะกับประเทศอุตสาหกรรมชั้นนำ การดูแลสุขภาพอนามัยของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนการตรวจสอบสภาพและสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ยังไม่มีระบบที่สมบูรณ์ ซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดโรคทั้งทางกายและทางจิตได้ การรายงานโรคจากการทำงานยังมีการรายงานที่ต่ำกว่าความเป็นจริง การป้องกันยังไม่ดีพอ การวินิจฉัยโรคที่เกิดเนื่องจากการทำงาน โดยเฉพาะโรคเรื้อรังที่มีผลเสียต่อสุขภาพอนามัยของผู้ใช้แรงงาน ยังไม่มีเกณฑ์ที่เหมาะสมในการวินิจฉัยอันเป็นที่ยอมรับเป็นมาตรฐาน การค้นหาโรคและการรักษาฟื้นฟูจำเป็นต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน และความร่วมมือระหว่างแพทย์หลายสาขาวิชาชีพ เพื่อให้ผลการป้องกันรักษาและฟื้นฟูสภาพได้ผลดี แม้ว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการเกิดโรคจะเกิดจากการระมัดระวังป้องกัน การมีวินัย ความไม่ประมาทของผู้ใช้แรงงานก็ตาม แต่การควบคุมความปลอดภัยทั้งด้านอันตรายที่เกิดจากเครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งแวดล้อม ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องมีการตรวจสอบ ดูแล วิจัย พัฒนาทำให้มีผลกระทบต่อโรค อันเนื่องมาจากการทำงานให้น้อยที่สุด ซึ่งระบบที่จะทำให้มีการดูแลกระบวนการดังกล่าวอย่างครบวงจร จำเป็นต้องประกอบด้วย

- แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ และทักษะอย่างดียิ่งในการให้คำแนะนำ การตรวจสอบสถานประกอบการ และให้การดูแลรักษาฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย ในกรณีที่เกิดโรคขึ้นแล้วและมีการเก็บข้อมูลการเจ็บป่วย เพื่อการวางแผนสำหรับการป้องกันในระยะยาวต่อไป
- สถานพยาบาลระดับต้นที่จะให้การดูแลรักษาในกรณีฉุกเฉิน และให้การวินิจฉัยโรคเบื้องต้น เพื่อนำไปสู่การค้นหาโรคและการรักษาอย่างถูกแนวทาง
- สถานพยาบาล หรือสถาบันทางการแพทย์ที่มีศักยภาพในการวิเคราะห์ วินิจฉัยโรค ให้การรักษาฟื้นฟูสภาพในระดับสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถประสานงานกับองค์กรหรือสถาบันทางการแพทย์อื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการวินิจฉัยและการรักษาพยาบาลจนถึงที่สุด

ดังนั้นการดำเนินการจัดตั้งคลินิกโรคจากการทำงานจึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดระบบการดูแลความปลอดภัยจากการทำงานและสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดระบบการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบทางสุขภาพ จากการประกอบอาชีพซึ่งรวมทั้งการสร้างระบบการป้องกัน การเฝ้าระวัง ป้องกันไม่ให้เกิด และไม่ให้เกิดซ้ำพัฒนารูปแบบคลินิก

อาชีวเวชศาสตร์ แนวทางการวินิจฉัย การรักษาพยาบาลและช่องทางการเข้าถึงซึ่งการวินิจฉัย และรักษาพยาบาล รวมทั้งการดูแลหลังจากการเกิดโรคและอุบัติเหตุอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ได้ทั่วประเทศ และพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบทางสุขภาพ ทั้งทางกาย และทางจิต จากการประกอบอาชีพเป็นเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ โดยแบ่ง เป็น 3 ระดับ คือ

- ระดับต้น ให้มีแพทย์ เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ และสาธารณสุขดูแลใน ระดับโรงงานหรือสถานประกอบการ ทั้งด้านการให้คำแนะนำ ตรวจสอบ ค้นหาโรค
- ระดับกลาง ให้มีสถานพยาบาลในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รองรับ การส่งต่อเพื่อการวินิจฉัยและการรักษาเบื้องต้น
- ระดับสูง ให้โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขเป็นแม่ข่าย ให้การศึกษาพัฒนาความรู้การวินิจฉัยรักษาพยาบาลในระดับ สูง และเป็นศูนย์ประสานการส่งต่อหากมีความจำเป็น ไปยังสถานพยาบาลหรือสถาบันอื่น และจัดให้มีคลินิกอาชีวเวชศาสตร์ระดับทุติยภูมิในโรงพยาบาลนำร่อง สังกัดกระทรวงสา ขรณสุข จำนวน 4 แห่ง คือ โรงพยาบาลสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โรงพยาบาล ชลบุรี จังหวัดชลบุรี โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โรงพยาบาลขอนแก่น จังหวัด ขอนแก่น และจัดให้มีคลินิกอาชีวเวชศาสตร์ระดับตติยภูมิ ในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ทำการอบรมด้านอาชีวเวชศาสตร์ ส่งเสริมด้านวิชาการ และวิจัย พัฒนาห้องปฏิบัติการและตรวจสุขภาพร่างกาย

2.8 การปรับปรุงการกำหนดประเภทกิจการตามมาตรฐานอุตสาหกรรม (TSIC)

การกำหนดอัตราเงินสมทบและรหัสประเภทกิจการ ของกองทุนเงินทดแทน ในปัจจุบัน เป็นไปตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ซึ่งบัญญัติให้กระทรวงแรงงาน ออกประกาศ เรื่อง อัตราและวิธีเรียกเก็บเงินสมทบ การจ่ายเงินทดแทนของสำนักงานกองทุน เงินทดแทน เพื่อกำหนดอัตราเงินสมทบตามความเสี่ยงของแต่ละประเภทกิจการ และมีการ ปรับ ลดเพิ่มอัตราเงินสมทบตามอัตราการสูญเสียของแต่ละประเภทกิจการ ซึ่งได้มีการปรับ ประยุกต์ฯ มาแล้วรวมทั้งสิ้น 7 ฉบับ การพิจารณาปรับปรุงในแต่ละครั้งมีระยะเวลาห่างกัน ประมาณ 4-5 ปี และมีการปรับปรุงรหัสประเภทกิจการการจัดหมวดหมู่และการปรับลดอัตรา เงินสมทบครั้งสำคัญในปี 2536 เพื่อรองรับการขยายความคุ้มครองสถานประกอบการที่มีลูก

จ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป และในปี 2545 เพื่อรองรับการขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป

ปัจจุบันการกำหนดอัตราเงินสมทบและรหัสประเภทกิจการ มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานค่อนข้างมาก เนื่องจากมีธุรกิจหรืออุตสาหกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น รวมทั้งมีการปรับโครงสร้างกระบวนการผลิตทำให้การจัดหมวดหมู่รหัสประเภทกิจการ และการกำหนดอัตราเงินสมทบที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในการประกอบกิจการทางธุรกิจหรืออุตสาหกรรมใหม่ ๆ ที่มีความเจริญก้าวหน้า และนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการผลิต ซึ่งเห็นได้จากการที่สถานประกอบการหลายแห่ง ยื่นเรื่องอุทธรณ์ขอให้ปรับเปลี่ยนการกำหนดรหัสประเภทกิจการและอัตราเงินสมทบใหม่ให้เหมาะสม

ดังนั้นจึงได้ดำเนินการศึกษาทบทวนการจัดหมวดหมู่ประเภทกิจการและอัตราเงินสมทบ เพื่อปรับปรุงทั้งระบบให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่ปรากฏและได้ดำเนินการปรับปรุงการจัดหมวดหมู่ประเภทกิจการ โดยอ้างอิงตามโครงสร้างการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2544 (Thailand Standard Industrial Classification : TSIC - 2001) ที่ได้มีการพัฒนามาจากการจัดประเภทอุตสาหกรรมตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจทุกประเภทตามมาตรฐานสากล (International Standard Industrial Classification of All Economic Activities : ISIC - Rev.3) โดยได้มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบการจ้างงาน สภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เพื่อให้เกิดความเหมาะสม มีมาตรฐาน เป็นธรรม และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

3. การพัฒนากฎหมาย

ในการพัฒนากฎหมายของสำนักงานประกันสังคม ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดังนี้

- (1) เพื่อสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิต โดยการกำหนดสิทธิประโยชน์ให้ความคุ้มครองในคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานแก่ผู้ประกันตน
- (2) เพื่อแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม โดยการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนจากการเจ็บป่วย ประสบอันตราย คลอดบุตร ทูพพลภาพ และเสียชีวิต ตลอดจนการสงเคราะห์บุตรชราภาพ และการได้รับความคุ้มครองจากการว่างงานในระหว่างที่ยังหางานทำไม่ได้
- (3) เพื่อส่งเสริมการออมเงิน โดยการจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้างผู้ประกันตนและรัฐบาล เพื่อจ่ายเงินบำนาญหรือเงินบำนาญให้แก่ผู้ประกันตนเมื่อชราภาพ
- (4) เพื่อเป็นการขยายโอกาสให้ลูกจ้างผู้ค้าขายโอกาสได้รับสิทธิความคุ้มครองในคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานที่พึงมีพึงได้ดังเช่นลูกจ้าง โดยทั่วไป
- (5) เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้กับภาคประชาชนและรัฐบาล โดยมีบทบัญญัติที่สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพการณ์เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผล โดยตรงต่อการลงทุนและระบบเศรษฐกิจของประเทศ
- (6) เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข เพื่อเป็นกลไกสำหรับการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และเกิดความโปร่งใส จนทำให้หน่วยงานเกิดความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ

ดังนั้น จึงได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวม 22 ฉบับ ดังนี้

3.1 พระราชบัญญัติ ประกันสังคม พ.ศ. 2533

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
1. เพื่อให้ความคุ้มครองในเรื่องสิทธิประโยชน์ และเงื่อนไขการเกิดสิทธิ	<ol style="list-style-type: none"> 1) ขยายความคุ้มครองไปถึงลูกจ้างชั่วคราวทุกประเภทของส่วนราชการ 2) กำหนดยกเว้นการนำส่งเงินสมทบกรณีเกิดภัยพิบัติร้ายแรง 3) กำหนดให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่ส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 120 เดือน (10 ปี) จ่ายเงินสมทบเฉพาะ 4 กรณี เพียงเท่าเดียว 4) แก้ไขระยะเวลาการส่งเงินสมทบ ซึ่งมีผลทำให้สิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน ตาม มาตรา 39 จาก 3 เดือน เป็น 6 เดือน 5) กำหนดให้ผู้ประกันตนที่มีอายุ 55 ปีบริบูรณ์ ไม่ต้องนำส่งเงินสมทบกรณีว่างงาน 6) กำหนดให้ผู้ประกันตน สามารถทำหนังสือระบุบุคคลผู้มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพได้หากผู้ประกันตนไม่มีทายาท หรือผู้มีสิทธิตามกฎหมายกำหนด 7) กำหนดให้การได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายประกันสังคม ไม่เป็นการตัดสิทธิได้รับสิทธิหรือประโยชน์ตามกฎหมายอื่น 8) กำหนดให้สิทธิประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายประกันสังคมไม่อาจโอนได้ และไม่อยู่ในความรับผิดชอบแห่งการบังคับคดี 9) แก้ไขระยะเวลาการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนทุกกรณีให้ยื่นขอได้ภายในกำหนด 2 ปี จากเดิมเพียง 1 ปี ส่วนกรณีชราภาพให้ยื่นภายใน 5 ปี

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
<p>2. เพื่อรองรับแรงงานนอกระบบ</p>	<p>10) แก้ไขให้ผู้ประกันตนที่จงใจทำให้ตนเอง หรือ ยินยอมให้บุคคลอื่นกระทำให้ถึงแก่ความตายมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน</p> <p>11) แก้ไขให้ผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพ หรือผู้ประกันตนที่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังถึงแก่ความตายมีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์กรณีตายในส่วนผู้ประกันตนที่ได้รับบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายมีสิทธิได้รับค่าทำศพ</p> <p>12) เพิ่มค่าส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค เป็นประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน</p> <p>13) แก้ไขนิยามคำว่า “ทุพพลภาพ” เพื่อให้มีความยืดหยุ่นและเป็นการลดเงื่อนไขความเป็นผู้ทุพพลภาพลงจากเดิม โดยตัดคำว่า “จนไม่สามารถทำงานได้” ออก</p> <p>1) แก้ไขนิยามคำว่า “ลูกจ้าง” เพื่อยกเลิกการยกเว้นลูกจ้างงานบ้าน ไม่อยู่ในบังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยประกันสังคม</p> <p>2) กำหนดหลักเกณฑ์ อัตราการจ่ายเงินสมทบประเภทเงื่อนไขประโยชน์ทดแทนและการสนับสนุนจากรัฐของแรงงานนอกระบบ ซึ่งกำหนดให้เป็นเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจ่ายเป็นครั้งคราว</p>

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
3. เพื่อให้ความคุ้มครองแรงงานต่างด้าว	1) กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข ประเภทของ สิทธิประโยชน์ทดแทน และอัตราเงินสมทบ ของผู้ประกันตนซึ่งเป็นคนต่างด้าวไว้ใน พระราชกฤษฎีกา
4. เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการ กองทุน ประกันสังคมที่ดี	<p>1) กำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของ กรรมการประกันสังคม และคณะกรรมการ แพทย์เพื่อให้ได้กรรมการที่มีความรู้ความ สามารถมีความเหมาะสมในการบริหารกองทุน ประกันสังคมด้วยความโปร่งใสและมี ประสิทธิภาพ</p> <p>2) กำหนดวิธีการสรรหาผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง และ ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง โดยให้เป็นไปตาม ระเบียบที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด</p> <p>3) เพื่อแยกเงินกองทุนให้เป็นสัดส่วนและเป็น ประโยชน์ในการบริหาร จัดการ จึงกำหนด ขยายความองค์ประกอบของกองทุนประกัน สังคมประกอบด้วย 4 กองทุนย่อย คือ กอง ทุนระยะสั้น กองทุนระยะยาว กองทุน สำหรับจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีว่าง งาน และกองทุนเพื่อการจ่ายประโยชน์ทด แทนตามมาตรา 40 ซึ่งเดิมกฎหมายมิได้แยก กำหนดไว้</p> <p>4) กำหนดให้บรรดาอสังหาริมทรัพย์ที่ได้มา โดยมีผู้ยกให้หรือซื้อหรือ แลกเปลี่ยน จาก เงินกองทุนประกันสังคม หรือผู้ถือศีกให้แก่ กองทุนประกันสังคมไม่เป็นที่ราชพัสดุและ ให้เป็นกรรมสิทธิ์ของสำนักงาน เพื่อให้</p>

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
	<p>เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ยกให้หรืออุทิศให้ และเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการในการนำเงินกองทุนไปลงทุน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด</p> <p>5) กำหนดให้มีการรายงานคณิตศาสตร์ประกันภัยไว้ให้เป็นที่ยึดเหนี่ยวในบทบัญญัติเพื่อวัดเสถียรภาพของกองทุนสำหรับเป็นเครื่องมือประเมินความมั่นคงทางการเงินและชี้ให้เห็นระบบการเงินและความเหมาะสมของอัตราเงินสมทบ ซึ่งแต่เดิมมีการปฏิบัติเป็นการภายในเท่านั้น</p> <p>6) ยกเลิกระยะเวลาการไม่คิดเงินเพิ่ม เนื่องจากนำส่งเงินสมทบล่าช้าไม่เกิน 15 วันและกำหนดการคิดเงินเพิ่มได้ไม่เกินกว่าเงินสมทบที่ค้างชำระมีผลทำให้การพิจารณาจ่ายสิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้างเร็วขึ้น เนื่องมาจากการได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาที่เป็นปัจจุบันจากการเร่งรัดนำส่งเงินสมทบล่วงแล้ว</p> <p>7) เพิ่มมาตรการลงโทษทางอาญาแก่นายจ้างที่ไม่นำเงินสมทบ หรือส่งเอกสารเป็นเท็จ หรือหักเงินสมทบของผู้ประกันตนเกินอัตราที่กำหนด และกำหนดให้ผู้ที่ทำกรแทนนายจ้างรับโทษเช่นเดียวกับนายจ้าง เนื่องจากการฝ่าฝืนมีผลกระทบต่อเสถียรภาพเงินกองทุน</p>

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
<p>5. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการบริหารงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) แก้ไขให้นายจ้างสามารถแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงโดยวิธีอื่นได้ ตามที่เลขาธิการกำหนด ซึ่งแต่เดิมให้แจ้งเป็นหนังสือเท่านั้น 2) แก้ไขการกำหนดสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับบริการทางการแพทย์และการจ่ายเงินค่าบริการทางการแพทย์ กรณีผู้ประกันตนไม่สามารถเข้ารับบริการทางการแพทย์ยังสถานพยาบาลที่กำหนดได้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสอดคล้องกับแนววิถีปฏิบัติ 3) แก้ไขการขยายหรือเลื่อนกำหนดเวลาปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคม เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในทางปฏิบัติ 4) แก้ไขให้เลขาธิการมีอำนาจเปรียบเทียบปรับสำหรับความผิดที่เกิดขึ้น ณ ที่อื่นเป็นที่ตั้งของสำนักงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วและเป็นความรับผิดชอบโดยตรง
<p>6. เพื่อความชัดเจนในการตีความกฎหมาย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) แก้ไขถ้อยคำของกฎหมายให้มีความชัดเจนมิให้เกิดปัญหาในการแปลความ 2) แก้ไขคำว่าบุตรโดยชอบด้วยกฎหมาย เป็นคำว่า บุตรเพื่อมิให้เกิดความสับสนในการตีความทางกฎหมาย

3.2 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
1. เพื่อให้การให้ความคุ้มครองในสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายที่สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จึงสมควรให้ความคุ้มครองแก่ผู้อยู่ในฐานะของลูกจ้างเป็นไปอย่างทั่วถึง	1) ขยายความคุ้มครองในกฎหมายให้ครอบคลุมไปถึงลูกจ้างชั่วคราวของส่วนราชการ 2) กำหนดให้ลูกจ้างที่จ้างด้วยวิธีเหมาค่าแรงเป็นลูกจ้างของผู้ประกอบกิจการในตนเอง เดี่ยวกับกฎหมายประกันสังคม ซึ่งเดิมกำหนดให้เป็นลูกจ้างของผู้รับเหมาค่าแรง แต่ผู้รับเหมาค่าแรงไม่มีศักยภาพเพียงพอในการปฏิบัติตามบทบัญญัติกฎหมาย
2. เพื่อการเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายด้วยการเพิ่มสิทธิประโยชน์ในความคุ้มครองแก่ลูกจ้างหรือผู้มีสิทธิรวมถึงการลดเงินเพิ่มให้แก่นายจ้าง	1) ลูกจ้างได้รับสิทธิคุ้มครองตั้งแต่วันแรกที่ไม่สามารถทำงานได้จากเดิมไม่สามารถทำงานได้เกินกว่า 3 วัน 2) เพิ่มเงินทดแทนการขาดรายได้จากเดิมระยะเวลาการจ่าย 15 ปี แก้ไขเป็นตั้งแต่ 15 ปี จนถึงตลอดชีวิต และกรณีตายจากเดิมระยะเวลาการจ่าย 8 ปี แก้ไขเป็น 12 ปี 3) ลดอัตราเงินเพิ่มนายจ้างค้างชำระเงินสมทบจากร้อยละ 3 ต่อเดือน แก้ไขเป็นร้อยละ 2 และคิดคำนวณได้ไม่เกินจำนวนเงินสมทบที่ต้องจ่าย
3. เพื่อให้การแจ้งการประสบอันตราย หรือการยื่นคำร้องขอรับเงินทดแทนเกิดความยืดหยุ่นสามารถรองรับระบบสารสนเทศที่ทันสมัย อันเป็นผลทำให้ลดขั้นตอนระยะเวลา และลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง หรือผู้มีสิทธิ	1) ให้เป็นอำนาจเลขาธิการออกระเบียบกำหนดวิธีการและสถานที่ในการแจ้งหรือยื่นคำขอที่เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
4. เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและสะดวกรวดเร็วในการปรับอัตราเงินทดแทนหรือชนิดของโรคให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันจึงปรับระดับกฎหมายลูกบทลงในการกำหนดอัตราเงินทดแทนหรือชนิดของโรคดังกล่าว	1) อัตราค่ารักษาพยาบาลจากเดิมกำหนดในกฎกระทรวง แก้ไขเป็นประกาศกระทรวง 2) การกำหนดชนิดของโรคจากการทำงานจากเดิมกำหนดในกฎกระทรวง แก้ไขเป็นประกาศสำนักงานประกันสังคม 3) อัตราค่าฟื้นฟูสมรรถภาพการทำงานจากเดิมกำหนดในกฎกระทรวง แก้ไขเป็นประกาศกระทรวง

3.3 กฎกระทรวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2534) ลงวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2534 ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ว่าด้วยโรคเรื้อรัง

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
กำหนดโรคเรื้อรังตามมาตรา 64 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เพิ่มขึ้น	เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ประกันคนที่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังให้ได้รับความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และเพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะทางการแพทย์ในปัจจุบัน

3.4 กฎกระทรวงฉบับที่ 16 (พ.ศ. 2542) ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2542 ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและอัตราการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
เพิ่มอัตราเงินสงเคราะห์บุตรให้แก่ผู้ประกันตนจากเหมาจ่ายในอัตรา 200 บาทต่อเดือนต่อบุตรหนึ่งคนเป็น 350 บาทต่อเดือนต่อบุตรหนึ่งคน และสำนักงานประกันสังคมจะเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบการมีชีวิตอยู่ของบุตรแทนผู้ประกันตน เว้นแต่ไม่สามารถตรวจสอบได้หรือมีเหตุสงสัย	ปรับปรุงหลักเกณฑ์และ อัตราจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรและการแสดงหลักฐานการมีชีวิตอยู่ของบุตร เพื่อลดภาระให้แก่ผู้ประกันตน

3.5 ประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่อง กำหนดจำนวนเงินทดแทนค่าบริการทางการแพทย์ลงวันที่ 30 มีนาคม 2538 ที่แก้ไขเพิ่มเติม

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
เพิ่มอัตราค่าบริการทางการแพทย์ในกรณีที่ผู้ประกันตนประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน และมีความจำเป็นต้องได้รับบริการทางการแพทย์อย่างฉุกเฉิน หรือมีความจำเป็นต้องได้รับบริการทางการแพทย์เพราะเกิดอุบัติเหตุและปรับปรุงหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเป็นค่าพาหนะให้แก่ผู้ประกันตนหรือสถานพยาบาลให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน	ปรับปรุงหลักเกณฑ์และจำนวนเงินทดแทนค่าบริการทางการแพทย์ในกรณีที่ผู้ประกันตนไปรับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลอื่นนอกจากสถานพยาบาลที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดให้แก่ผู้ประกันตน

3.6 พระราชกฤษฎีกากำหนดระยะเวลาการมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีผู้ประกันตนสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง พ.ศ.

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
<p>กำหนดขยายระยะเวลาการมีสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย กรณีตาย กรณีทุพพลภาพ และกรณีคลอดบุตร สำหรับผู้ประกันตนที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้างตามมาตรา 38(2) แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในพื้นที่จังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ (สึนามิ) ได้แก่ ระเบิด ครีมนิวเคลียร์ พังงา ภูเก็ต ระนองและสตูล ช่วงตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม 2547 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2548</p>	<p>เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกันตนจำนวนมากที่ต้องสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้างจากการที่นายจ้างได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ จึงขยายระยะเวลาคุ้มครองสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้นจาก 6 เดือน เป็น 1 ปี</p>

3.7 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของนายจ้าง ซึ่งไม่นำส่งเงินสมทบและหรือเงินเพิ่ม พ.ศ.2534ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
<p>1. เพิ่มเติมและปรับปรุงถ้อยคำของบทบัญญัติ เพื่อให้มีความชัดเจนและรัดกุมยิ่งขึ้น</p>	<p>1) เพื่อให้ครอบคลุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน 2) เพื่อให้ครอบคลุมการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ 3) เพื่อให้ทรัพย์สินที่ขายทอดตลาดได้ราคาที่เหมาะสมตามที่ประเมินไว้</p>
<p>2. บัญญัติเพิ่มเติม และรวมบทบัญญัติเป็นข้อเดียวกัน</p>	<p>1) ให้ยึดอสังหาริมทรัพย์ได้ ณ สำนักงานประกันสังคม 2) รวมบทบัญญัติเกี่ยวกับยึดที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง ต้นไม้ เนื่องจากมีเนื้อหาสอดคล้องกัน</p>

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
<p>3. แก้ไขหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติการยึด อาัยค และขายทอดตลาดทรัพย์สิน</p> <p>4. ยกเลิกบทบัญญัติ</p>	<p>3) เพื่อกำหนดวิธีการยึดทรัพย์สินตามประเภทของทรัพย์สิน</p> <p>4) เพื่อกำหนดวิธีการรับเงินจากการขายทอดตลาด</p> <p>1) แก้ไขให้ใช้ราคาประเมินของเจ้าพนักงานที่ดินเพื่อเกิดความเหมาะสมและเป็นธรรม</p> <p>2) กำหนดวันขายสำหรับทรัพย์สินอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539</p> <p>3) กำหนดหลักเกณฑ์ในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการยึดอาัยคและขายทอดตลาด</p> <p>เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมมอบอำนาจด้านการบริหารงานในราชการของสำนักงานประกันสังคม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการฯ</p>

3.8 ระเบียบกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ว่าด้วยการยึด อาัยค และขายทอดตลาดทรัพย์สินของนายจ้าง พ.ศ. 2537

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
<p>แก้ไขระเบียบกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ว่าด้วยการยึด อาัยค และขายทอดตลาดทรัพย์สินของนายจ้าง พ.ศ. 2537 ซึ่งเป็นการออกระเบียบตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ให้มีอัตราค่าเหมือนระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการยึด อาัยคฯ ที่ออกตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533</p>	<p>การยึด อาัยค และขายทอดตลาดที่ออกจากกฎหมาย 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ควรมีอัตราค่าเหมือนกัน เพราะบังคับใช้กับกลุ่มคนกลุ่มเดียวกัน</p>

3.9 กฎกระทรวงฉบับ ฉบับที่ 17 (พ.ศ. 2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 (ว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและอัตราการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ)

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุงพัฒนา
1. จ่ายเพิ่มเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือน ในอัตราร้อยละสิบห้าของค่าจ้างเฉลี่ยหก สิบเดือนสุดท้ายเป็น “ในอัตราร้อยละ สิบห้าบาท”	ปรับปรุงเพิ่มอัตราการจ่ายเงินบำนาญชรา ภาพตามมาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติประกัน สังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระ ราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน
2. ในกรณีที่ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบ เกินหนึ่งร้อยแปดสิบเดือน ให้ปรับเพิ่ม อัตราเงินบำนาญชราภาพเพิ่มขึ้นจาก “ร้อยละหนึ่ง” เป็น “ร้อยละหนึ่งจุดห้า” ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบทุก สิบสองเดือน	

3.10 พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินสมทบ ประเภทของ ประโยชน์ทดแทน ตลอดจนหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขแห่งสิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนของผู้ ประกันตน ซึ่งมีใช้ถูกอ้าง พ.ศ. 2537

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุงพัฒนา
แก้ไขปรับปรุงพระราชกฤษฎีกา โดยขกร่าง พระราชกฤษฎีกาขึ้นใหม่ เพื่อการให้ความคุ้มครองการประกันสังคม แก่กลุ่มผู้มีรายได้อาจ การทำงานซึ่งมิได้อยู่ในฐานะลูกจ้างที่สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน	ปรับปรุงการให้สิทธิประโยชน์ในความคุ้มครองเงื่อนไขการเกิดสิทธิ และอัตราการเก็บเงิน สมทบให้เกิดประโยชน์สูงสุดบนพื้นฐานแห่ง ความเหมาะสมและเป็นไปได้ เพื่อสนองตอบ ความต้องการได้รับความคุ้มครองการประกัน สังคมแก่กลุ่มบุคคลเป้าหมาย

3.11 กฎกระทรวงกำหนดค่ารักษาพยาบาลที่ให้นายจ้างจ่ายตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน

พ.ศ.2537 พ.ศ.2548

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
1. แก้ไขค่ารักษาพยาบาลในแต่ละระดับ 2. แก้ไขด้วยคำใหม่ให้มีความหมายกว้างขึ้น 3. แก้ไขด้วยคำเรื่องค่าใช้จ่าย เกี่ยวกับค่าห้อง และค่าอาหาร	1) เพื่อขยายฐานค่ารักษาพยาบาลที่ใช้มานานกว่า 10 ปี ให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน 2) เพื่อลดเงื่อนไขในการพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้มากขึ้น 3) เพื่อให้เกิดการยืดหยุ่นในการพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาล ซึ่งในบางกรณีมีความจำเป็นต้องใช้แพทย์ในการผ่าตัดคีัลยกรรมตกแต่งมาก ทำให้มีค่าธรรมเนียมแพทย์เกินอัตราที่กำหนดไว้เป็นภาระแก่ลูกจ้าง รวมทั้งค่าห้อง ค่าอาหาร ในบางรายต้องนอนพักรักษาและอยู่ในความดูแลของแพทย์

3.12 ประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอย่างอื่นซึ่งรุนแรงและเรื้อรัง พ.ศ. ...

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
กำหนดลักษณะการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยรุนแรงและเรื้อรังเพิ่มเติมจากที่กฎกระทรวงกำหนดไว้ เพื่อให้ลักษณะการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยรุนแรงและเรื้อรังสามารถเปิดกว้างเพื่อความคุ้มครองลูกจ้างในค่ารักษาพยาบาลได้เพียงพอและเหมาะสม	กำหนดลักษณะการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอย่างอื่น ซึ่งรุนแรงและเรื้อรัง โดยออกตามความในกฎกระทรวงกำหนดอัตราค่ารักษาพยาบาลที่ให้นายจ้างจ่ายตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537

3.13 ประกาศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เรื่องอัตราเงินสมทบ อัตราเงินฝาก
วิธีประเมิน และการเรียกเก็บเงินสมทบ ลงวันที่ 12 กันยายน 2537

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
<p>บัญญัติเพิ่มเติมบทนิยามภัยพิบัติและกำหนดบทบัญญัติ ยกเว้นนำเงินทดแทนที่ค้างจ่ายอันเนื่องมาจากเหตุภัยพิบัติมาคำนวณหาอัตราส่วนการสูญเสียในการเรียกเก็บเงินสมทบเพิ่มขึ้นตามค่าประสบการณ์</p>	<p>เนื่องจากกรณีเกิดภัยพิบัติสึนามิ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 ได้ส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อบุคคลโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นนายจ้างลูกจ้าง แต่โดยที่เหตุภัยพิบัติเป็นภัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของนายจ้าง และนายจ้างมิได้มีส่วนก่อให้เกิดขึ้น ดังนั้นเพื่อความเป็นธรรมในการกำหนดอัตราเงินสมทบจึงสมควรยกเว้นการนำเงินทดแทนที่จ่ายเนื่องมาจากเหตุภัยพิบัติมาคำนวณเก็บเงินสมทบเพิ่มตามค่าประสบการณ์ และเพื่อให้เกิดสภาพบังคับใช้เป็นการทั่วไปในกรณีเกิดภัยพิบัติอื่นใด จึงบัญญัตินิยามภัยพิบัติขึ้นมากำหนดขอบเขตหลักเกณฑ์ให้เกิดความชัดเจนสำหรับคณะกรรมการออกประกาศกำหนดภัยพิบัติใดก็ตามที่อาจมีในคราวต่อไป</p>

3.14 กฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2534) ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 (ว่าด้วยการยื่นอุทธรณ์)

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
<p>กำหนดให้นายจ้างผู้ประกันตน หรือบุคคลอื่นที่มีสิทธิอุทธรณ์สามารถยื่นอุทธรณ์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานประกันสังคมแห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้</p>	<p>เป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายในการยื่นเรื่องอุทธรณ์ตามกฎหมายประกันสังคมสามารถยื่นเรื่องอุทธรณ์ต่อสำนักงานประกันสังคมแห่งท้องที่ใดก็ได้แล้วแต่ความสะดวกของผู้มีสิทธิอุทธรณ์</p>

3.15 ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินกองทุนเงินทดแทนไปจ่ายในการบำบัดรักษาและส่งเสริมการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานส่งเสริมหรือป้องกันเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน พ.ศ. 2537

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
กำหนดแนวปฏิบัติการรับเงิน/การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินทดแทนไปจ่ายในการบำบัด รักษาและส่งเสริมการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานส่งเสริมหรือป้องกันเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2537	เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบแนวปฏิบัติทางราชการที่มีการปรับปรุงตามสภาวะการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป

3.16 ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 พ.ศ. 2535 ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2535

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
ยกเลิกระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 พ.ศ. 2535 ออกระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 พ.ศ. ใหม่	เพื่อให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านนายจ้าง กับทั้งยกเลิกแบบคำขอที่ไม่จำเป็น

3.17 ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการขอรับเงินสมทบที่นำส่งไว้เกินจำนวนที่
ต้องชำระคืน พ.ศ. 2547 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2547

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
กำหนดให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติในเรื่องนั้นโดยตรง เป็นผู้ยื่นอำนาจพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินคืนได้	ลดขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติส่งจ่ายคืนเงินสมทบให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้สิทธิ

3.18 ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าทำศพให้แก่ชาย
จ้าง และค่าทดแทนคราวเดียวเต็มจำนวนหรือเป็นระยะเวลาอย่างอื่น ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2537

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
กำหนดแนวปฏิบัติกรจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าทำศพให้แก่ชายจ้าง และค่าทดแทนคราวเดียวเต็มจำนวน หรือเป็นระยะเวลาอย่างอื่น ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2537	ด้วยระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทนว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ได้ถูกยกเลิกโดยระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน กองทุนเงินทดแทน พ.ศ. 2547

3.19 ประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ อัตรา และวิธีการจ่ายค่า
ตอบแทนให้แก่แพทย์ในการตรวจร่างกายผู้ประกันตนกรณีทุพพลภาพ ลงวันที่ 9 สิงหาคม
.2536

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
แก้ไขวิธีการไปพบแพทย์ เพื่อตรวจร่างกายของผู้ประกันตนกรณีทุพพลภาพ	เพื่อให้การปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างคล่องตัวและเกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ประกันตน

3.20 ประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่อง กำหนดระยะเวลาแสดงหลักฐานการมีชีวิตอยู่
ของบุตร ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2542

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณี สงเคราะห์บุตร ไม่ต้องแสดงหลักฐานการมีชีวิต อยู่ของบุตรเนื่องจากสำนักงานประกันสังคมจะ เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบเอง เว้นแต่กรณีที่ไม่ สามารถตรวจสอบได้ หรือมีเหตุสงสัยจึง จะแจ้งให้ผู้มีสิทธิแสดงหลักฐานการมีชีวิตอยู่ ของบุตร	เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ประกันตนในการ แสดงหลักฐานเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีสงเคราะห์บุตร

3.21 ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการขอรับใบแทนหนังสือสำคัญแสดงการขึ้น
ทะเบียนประกันสังคมและใบแทนบัตรประกันสังคม พ.ศ. 2541 ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2541

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุง/พัฒนา
เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน อันจะเป็นการ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	สืบเนื่องมาจากมีการแก้ไขปรับปรุงกฎ กระทรวงให้ใช้บัตรประจำตัวประชาชน เป็น บัตรประกันสังคมได้ จึงมีการแก้ไขระเบียบให้ สอดคล้องกับหลักการตามกฎหมาย โดยให้ ใช้ใบแทนบัตรประชาชนเป็นใบแทนบัตร ประกันสังคม และวางหลักการเกี่ยวกับการ กำหนดให้ผู้มีอำนาจในการออกใบแทนตาม ระเบียบ สามารถมอบอำนาจให้ผู้มีหน้าที่ ปฏิบัติโดยตรงเป็นผู้มีอำนาจในการออกใบ แทนได้ ซึ่งนอกจากจะเป็นการลดขั้นตอนระยะ เวลาแล้ว ยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายเป็นค่า เดินทาง ค่าธรรมเนียมในการขอรับใบแทนบัตร ประกันสังคม

3.22 ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการจ่ายเงินเป็นค่าบริการทางการแพทย์ในกรณีฉุกเฉินและกรณีคลอดบุตรให้แก่สถานพยาบาลโดยตรง พ.ศ. 2537 ลงวันที่ 17 มกราคม 2537

สาระสำคัญ	เหตุผลที่ปรับปรุงพัฒนา
ยกเลิกระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการจ่ายเงินเป็นค่าบริการทางการแพทย์ในกรณีฉุกเฉิน และกรณีคลอดบุตรให้แก่สถานพยาบาลโดยตรง พ.ศ. 2537	เนื่องจากระเบียบแม่บทที่ให้หลักการเกี่ยวกับการออกระเบียบลูกบทจ่ายเงินกรณี ดังกล่าว ถูกยกเลิกด้วยเหตุเพราะไม่เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่ผู้ประกันตน และสถานพยาบาล และอาจก่อให้เกิดการเบิกจ่ายซ้ำซ้อนได้ ประกอบกับการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ ในกรณีฉุกเฉินที่ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฯ กำหนดการจ่ายไว้แล้ว

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. บทสรุป

จากภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมในการบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน เพื่อให้หลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิต โดยการให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ เสียชีวิต ทั้งเนื่องและไม่เนื่องจากการทำงานให้กับนายจ้าง รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคม ได้ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างของสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ทั่วประเทศ ดังนั้นขอข่ายการให้ความคุ้มครอง จึงครอบคลุมลูกจ้างผู้ประกันตนจำนวนมาก และมีสัดส่วนค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับกำลังแรงงานที่มีงานทำ และจากนโยบายของรัฐบาลที่ให้มีการขยายความคุ้มครองประกันสังคม ให้ครอบคลุมแรงงานนอกระบบ และแรงงานในภาคเกษตร ซึ่งจะทำให้ปริมาณคน และปริมาณงานสูงขึ้นอย่างมาก

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบงานประกันสังคมที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมาย เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และเพื่อให้ระบบงานดังกล่าวสามารถสนับสนุนงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้นำแนวคิดการพัฒนาระบบราชการไทยที่มุ่งสร้างความเป็นเลิศของระบบราชการ ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง และเอื้อต่อการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ได้ โดยยึดหลักการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality) โดยปรับปรุงและพัฒนาระบบงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ (1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคของระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมาย (2) เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้ มาพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพ และมีประ

สิทธิภาพยิ่งขึ้น (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานให้สามารถสนับสนุนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตการศึกษากำหนดไว้ดังนี้ คือ การศึกษาปรับปรุงและพัฒนาระบบงานประกันสังคม 3 ระบบ คือ ระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมายโดยดำเนินการ ดังนี้

- (1) ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบงานสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมาย
- (2) นำผลการศึกษาวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคมาพิจารณาปรับปรุงระบบงานดังกล่าว
- (3) เสนอแนะแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาระบบงานให้สามารถสนับสนุนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การศึกษาวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคของระบบงาน

1. ระบบสารสนเทศ

(1) ด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศ พบว่าการเชื่อมโยงระบบข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดการบูรณาการของข้อมูลข่าวสาร ขาดโปรแกรมทันสมัยที่ใช้สนับสนุนการทำงาน แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารฉบับเดิม เป็นการวางแผนระดับจุลภาคเท่านั้น ทำให้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำได้ช้า

(2) ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีและเครือข่าย พบว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่ได้รับการบำรุงรักษา ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีมีประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ขาดระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการควบคุมดูแลรักษาความมั่นคงของระบบยังไม่ชัดเจน

(3) ด้านการบริการ พบว่าการให้บริการยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน กระบวนการทำงานยังไม่ได้ถูกปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการให้บริการในยุคข้อมูลข่าวสาร

(4) ด้านกระบวนการทำงานและการบริหารงาน พบว่ากระบวนการบางส่วน ยังไม่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ จึงทำให้เกิดความผิดพลาดและล่าช้า การสืบค้นข้อมูลใช้เวลานาน และจำนวน User name ที่จะเข้าสู่ระบบงานมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

(5) ด้านบุคลากร พบว่าบุคลากรยังขาดการพัฒนาในการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย บุคลากรขาดความรู้ ความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์ การใช้งานโปรแกรม และขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญระบบสารสนเทศ

2. ระบบงานกองทุนเงินทดแทน

(1) ด้านบุคลากร พบว่าบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ การพิจารณาวินิจฉัย ขาดการฝึกฝนพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอ และขาดจิตสำนึกในการให้บริการ

(2) ด้านระบบงาน พบว่าการปฏิบัติงานวินิจฉัยเงินทดแทน บางหน่วยงานใช้ระบบคอมพิวเตอร์แล้ว แต่บางหน่วยงานยังปฏิบัติงานด้วยมือ ทำให้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารค่อนข้างมากและผิดพลาดบ่อย

(3) ด้านกฎหมาย พบว่ากฎหมายบางฉบับยังไม่เป็นธรรมแก่ผู้ผู้ได้บังคับของกฎหมาย และล่าสมัยไม่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

(4) ด้านการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่ายังมีปัญหาการจ่ายค่ารักษาพยาบาลล่าช้า และต้องส่งเรื่องเข้าหาหรือคณะกรรมการแพทย์ ทำให้เกิดปัญหาการสั่งจ่ายค่ารักษาพยาบาล

(5) ด้านนายจ้างและลูกจ้าง พบว่าส่วนใหญ่ นายจ้างและลูกจ้างยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ตามกฎหมายเงินทดแทน

3. ระบบงานกฎหมาย

(1) ด้านการจัดเก็บเงินสมทบ พบว่ากฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทนมีการกำหนดเรื่องการจัดเก็บเงินสมทบไว้แตกต่างกัน ทำให้มีปัญหาในทางปฏิบัติ และยังไม่มีการกำหนดครอบคลุมไปถึงแรงงานนอกระบบและแรงงานต่างด้าว

(2) ด้านการจ่ายประโยชน์ทดแทน/เงินทดแทน พบว่ากฎหมายยังล่าสมัย ไม่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน และยังไม่คุ้มครองลูกจ้างชั่วคราวทุกประเภทของส่วนราชการ รวมทั้งการกำหนดอัตราเงินสงเคราะห์บุตร และเงินบำนาญชราภาพ ที่ให้กับผู้ประกันตนเป็นอัตรา

ที่ไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นแล้ว ปัญหาการเหมาจ่ายค่าบริการทางการแพทย์กรณีคลอดบุตรและกรณีทันตกรรมให้กับสถานพยาบาล ทำให้ผู้ประกันตนไม่สามารถเบิกค่าคลอดบุตรและทันตกรรมได้เหมือนเดิม ปัญหาการจ่ายค่าทดแทนกรณีหยุดงานตามกฎหมายเงินทดแทนต้องหยุดงานเกินกว่า 3 วันขึ้นไป ลูกจ้างจึงจะมีสิทธิได้รับค่าทดแทน

(3) ด้านการเงิน พบปัญหาความไม่สะดวกในการโอนเงินประโยชน์ทดแทน (ยกเว้นกรณีสงเคราะห์บุตร) ผ่านธนาคารได้เพียงสองแห่ง คือ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา และปัญหาการบริหารเงินกองทุน ที่ผู้ให้แรงงานยังไม่เข้าใจ

(4) ด้านการดำเนินคดีตามกฎหมาย พบปัญหาการฝ่าฝืนกฎหมายของนายจ้าง เนื่องจากมาตรการลงโทษก่อนจ้างต่ำ บทกำหนดโทษตามกฎหมายประกันสังคมก่อนจ้างน้อย ควรเพิ่มมาตรการลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย

(5) ด้านการตีความนิยามศัพท์ พบว่ายังมีปัญหาการตีความ คำว่า “ลูกจ้าง” และ “ค่าจ้าง” รวมทั้งนิยามศัพท์ความเป็นนายจ้างและลูกจ้าง

การปรับปรุง และพัฒนาระบบงาน

1. ระบบสารสนเทศ

(1) การจัดหาและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์เมนเฟรมและระบบปฏิบัติการ OS/390,z/VM และ Linux เพื่อพัฒนาระบบงานข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม จากระบบฐานข้อมูลเดิมไปเป็นระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ที่สามารถทำงานได้ในระบบคอมพิวเตอร์ปัจจุบัน และทำงานได้กับระบบปฏิบัติการหลายระบบ ทั้งระบบปฏิบัติการปัจจุบัน (OS/390) และระบบปฏิบัติการ HP/UX และเพื่อรองรับระบบสารสนเทศการประกันสังคมกรณีว่างงาน ตามโครงการขยายความคุ้มครองประกันสังคมกรณีว่างงาน และเพื่อเป็นการวางรากฐานในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ไปสู่สถาปัตยกรรมแบบเปิดมากขึ้น

(2) การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์สำรอง (Disaster Recovery Center) เพื่อให้สามารถทำงานแทนศูนย์คอมพิวเตอร์หลักได้เมื่อเกิดอุบัติเหตุ และสามารถทำงานให้บริการแทนได้ทันที เพื่อให้การบริการงานประกันสังคมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

(3) การขยายระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมสำหรับระบบสารสนเทศการประกันสังคมกรณีว่างงาน เพื่อรองรับการทำงานกับระบบสารสนเทศการประกันสังคมกรณีว่างงานที่

พัฒนาขึ้นใหม่ และเพิ่มสมรรถนะเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม และรองรับการดำเนินการตามแผนการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศไปสู่ระบบเปิด ซึ่งจะทำให้การบริการผู้ประกันตนจำนวนมากเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

(4) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2547-2549) เพื่อให้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ และทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (พ.ศ.2547-2549) และนโยบายของรัฐในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ (E-Government) เพื่อระบบบริหารและระบบบริการที่ดี อันจะนำไปสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) และการพัฒนาประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Economy and Society)

(5) การพัฒนาระบบสารสนเทศการประกันสังคมกรณีว่างงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคมกรณีว่างงาน โดยบูรณาการการทำงานร่วมกันของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงานทำให้เกิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service)

(6) การติดตั้งระบบบริการงานประกันสังคมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Customer Self Service) เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล ด้วยการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยสามารถสอบถามข้อมูลของตนเอง เกี่ยวกับการขอรับประโยชน์ทดแทน การเลือกสถานพยาบาลและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับจากกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติ

(7) การพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันสังคม เพื่อพัฒนาไปสู่การมีระบบสารสนเทศระบบเปิด สามารถให้บริการงานประกันสังคมที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัยสะดวก รวดเร็วและเป็นการให้บริการรูปแบบ One Stop Service รวมทั้งสามารถเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานอื่นได้

(8) การจัดหาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแรงงานเพื่อตอบสนองนโยบาย E-Government และเพื่อให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน มีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดปัญหาความซ้ำซ้อนและความไม่สอดคล้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานในกระทรวงแรงงาน

(9) การพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อการให้บริการบัตร Smart Card เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ที่ประสงค์จะให้บัตรประจำตัวประชาชนแบบใหม่ (Smart Card) สามารถ

ใช้แทนบัตรประเภทอื่น ที่หน่วยงานราชการออกให้ทั้งหมด และเพื่อให้เกิดความสะดวกกับประชาชนในการพกพา ตลอดจนทำให้เป็นฐานเดียวกัน ในการเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบบริการเครือข่ายของหน่วยงานภาครัฐ

(10) โครงการความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนาระบบ ERP ภาครัฐ (Enterprise Resource Planning) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ คล่องตัว โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยครอบคลุม ระบบบริหารงานคลัง (Fiscal Management Information System) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources Management Information System) ระบบงานสารบรรณและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Correspondence and Document System)

(11) การพัฒนาระบบสารสนเทศบริการงานประกันสังคมผ่าน Internet (SSO E-Service) เพื่อรองรับการใช้งานที่มีปริมาณมากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคม

(12) การเช่าครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อทดแทนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่มีอายุการใช้งานเกินกว่า 5 ปี เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานประกันสังคมมีสมรรถนะเพียงพอ รองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้ และรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(13) การจัดการระบบตรวจสอบสิทธิการเข้าสู่ระบบและการใช้ข้อมูล เพื่อให้การตรวจสอบสิทธิในการเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ และการใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ มีเอกภาพและไม่ซ้ำซ้อนกัน

(14) การจัดการระบบรักษาความมั่นคงด้านไอซีที เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง ปลอดภัยของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อป้องกันปัญหาระบบขัดข้อง หรือไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสมรรถนะของระบบ ให้สามารถรองรับปริมาณงานที่ผ่านเข้าออกในระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(15) การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการประกันสังคมกรณีว่างงาน เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน สามารถเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสื่อสารเพื่อทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ เป็นแบบบูรณาการ มีการใช้ทรัพยากรระบบเครือข่ายสื่อสารร่วมกัน

2. ระบบงานกองทุนเงินทดแทน

(1) การปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัติการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ได้แก่ การพิจารณาการจ่ายค่าห้องผ่าตัดและห้องคลอด (Operating theater and Delivery room) การจ่ายค่าวินิจฉัยพยาบาลการจ่ายค่าตรวจวินิจฉัยของแพทย์กรณีลูกจ้างเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ประเภทคนไข้นอก และได้รับการพิจารณาวินิจฉัยจากแพทย์คนเดียวกัน ให้พักรักษาตัวเป็นคนไข้ใน การจ่ายค่าห้องผ่าตัดใหญ่ (Major OR) การจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีการบำบัดรักษาโรคด้วยวิธีการแพทย์แผนไทย การจัดทำคำแนะนำประกอบการพิจารณาการจ่ายค่ารักษาพยาบาล เช่น การตรวจสอบรายการการจ่ายค่ารักษาพยาบาล การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล การจัดทำมีบุคคลากรในหน่วยงานที่มีทักษะเฉพาะด้าน การพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามราคาสำมะโน การจัดทำแผนการตรวจเยี่ยมเพื่อขอคู่อากรลูกจ้างที่เจ็บป่วย ณ สถานพยาบาลในรายที่มีค่ารักษาสูง การปรับกระบวนการให้มีการวินิจฉัยเงินทดแทนได้รวดเร็วขึ้น การจัดเก็บใบแจ้งหนี้ค่ารักษาพยาบาล การจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่สถานพยาบาลในความตกลง

(2) การปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัติการวินิจฉัยเงินทดแทน ได้แก่ การพิจารณาวินิจฉัยค่าทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว การพิจารณาวินิจฉัยค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ การพิจารณาวินิจฉัยค่าทดแทนกรณีเสียชีวิต การพิจารณาวินิจฉัยกรณีอุบัติเหตุทางรถยนต์ / ถูกทำร้ายร่างกาย การพิจารณาวินิจฉัยกรณีการวินิจฉัยโรค การประเมินการสูญเสียสมรรถภาพ การให้ความคุ้มครองกรณีลูกจ้างประสบอันตรายขณะปฏิบัติงานในต่างประเทศ การขอรับเงินทดแทนคราวเดียว การพิจารณาวินิจฉัยกรณีไม่มีสิทธิ การบันทึกรายละเอียดในบัตรสรุปเรื่อง (กท.8) และการจ่ายเงินทดแทนให้ผู้มีสิทธิตามมาตรา 20 (3)

(3) การปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัติการรับแจ้งการประสบอันตราย ได้แก่ การให้เจ้าหน้าที่หาข้อเท็จจริงทันทีเมื่อได้รับการแจ้ง หรือความปรากฏ ดำเนินการให้นายจ้างแจ้งการประสบอันตรายภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

(4) การพัฒนาระบบสารสนเทศงานกองทุนเงินทดแทน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ให้สามารถบริการแก่ผู้มาติดต่องานได้มากขึ้น โดยกำหนดจะขยายการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์งานกองทุนเงินทดแทน ให้แก่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด และสาขาทั่วประเทศ

(5) การปรับปรุงและพัฒนากฎหมายเงินทดแทน โดยปรับปรุงเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลและค่าทดแทนกรณีหยุดงาน กรณีทุพพลภาพ และกรณีเสียชีวิตให้ลูกจ้างได้รับสิทธิประโยชน์สูงขึ้น

(6) การพัฒนาการจ่ายเงินทดแทนโดยผ่านระบบส่งโทรสาร : FAX Claim Service (FCS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ทำให้ได้รับทราบการประสบอันตราย และเอกสารเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลรวดเร็วขึ้น สามารถติดตามตรวจสอบการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยของลูกจ้างได้ทันที และสามารถวินิจฉัยได้รวดเร็ว รวมทั้งสามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทนได้รวดเร็วขึ้น

(7) การจัดตั้งคลินิกโรคจากการทำงาน เพื่อให้มีระบบการดูแลความปลอดภัยจากการทำงาน และสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ การดูแลผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบทางสุขภาพ จากการประกอบอาชีพ ซึ่งรวมทั้งการสร้างระบบป้องกัน การเฝ้าระวัง ป้องกันไม่ให้เกิดและไม่ให้เกิดซ้ำ พัฒนารูปแบบคลินิกอาชีวเวชศาสตร์ แนวทางการวินิจฉัย การรักษา ช่องทางการเข้าถึงซึ่งการวินิจฉัยและรักษา รวมทั้งการดูแลหลังจากการเกิดโรคและอุบัติเหตุอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบทางสุขภาพ ทั้งทางกายและทางจิต จากการประกอบอาชีพ เป็นเครือข่ายครอบคลุมทั้งประเทศ

(8) การปรับปรุงการกำหนดประเภทกิจการตามมาตรฐานอุตสาหกรรม (TSIC) เพื่อให้การจัดหมวดหมู่ประเภทกิจการสอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริง โดยอ้างอิงตามโครงสร้างการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2544 (Thailand Standard Industrial Classification : TSIC - 2001) ที่ได้มีการพัฒนามาจากการจัดประเภทอุตสาหกรรมตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจทุกประเภทตามมาตรฐานสากล (International Standard Industrial Classification of All Economic Activities : I SIC - Rev.3) โดยได้มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบการจ้างงานสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เพื่อให้เกิดความเหมาะสม มีมาตรฐาน เป็นธรรม และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

3. การพัฒนากฎหมาย

(1) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เพื่อให้ความคุ้มครองในเรื่องสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขการเกิดสิทธิ โดยการขยายความคุ้มครองให้ครอบคลุมลูกจ้างชั่วคราวทุกประเภทของส่วนราชการ การรองรับแรงงานนอกระบบ การให้ความคุ้มครองแรงงานต่างด้าว การส่งเสริมการบริหารจัดการกองทุนประกันสังคมที่ดี การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการบริหารงาน และความชัดเจนในการตีความกฎหมาย

(2) พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 เพื่อให้ความคุ้มครองในเรื่องสิทธิประโยชน์ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการขยายความคุ้มครองให้ครอบคลุมลูกจ้างชั่วคราวของส่วนราชการ การเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้างหรือผู้มีสิทธิรวมถึงการลดเงินเพิ่มให้แก่นายจ้าง การยืดหยุ่นในการแจ้งการประสบอันตราย สามารถรองรับระบบสารสนเทศที่ทันสมัยได้ การกำหนดอัตราเงินทดแทนหรือชนิดของโรคให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน

(3) กฎกระทรวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2534) ลงวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2534 ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ว่าด้วยโรคเรื้อรัง โดยการกำหนดโรคเรื้อรังเพิ่มเติม เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ประกันตน ที่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง

(4) กฎกระทรวงฉบับที่ 16 (พ.ศ. 2542) ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2542 ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและอัตราการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร โดยการเพิ่มอัตราเงินสงเคราะห์บุตรให้แก่ผู้ประกันตนจากเหมาจ่ายในอัตรา 200 บาทต่อเดือนต่อบุตรหนึ่งคนเป็น 350 บาทต่อเดือนต่อบุตรหนึ่งคนและสำนักงานประกันสังคม เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบการมีชีวิตอยู่ของบุตรแทนผู้ประกันตน

(5) ประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่องกำหนดจำนวนเงินทดแทนค่าบริการทางการแพทย์ลงวันที่ 30 มีนาคม 2538 ที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยการเพิ่มอัตราค่าบริการทางการแพทย์ในกรณีที่ผู้ประกันตนประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน และมี ความจำเป็นต้องได้รับบริการทางการแพทย์อย่างฉุกเฉิน หรือมีความจำเป็นต้องได้รับบริการทางการแพทย์เพราะเกิดอุบัติเหตุ

(6) พระราชกฤษฎีกากำหนดระยะเวลาการมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีผู้ประกันตนสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง พ.ศ. โดยกำหนดขยายระยะเวลาการมีสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย กรณีตาย กรณีทุพพลภาพ และกรณีคลอดบุตร สำหรับผู้ประกันตนที่สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง ในพื้นที่จังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ (สึนามิ) เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกันตนจำนวนมาก ที่ต้องสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง จากการที่นายจ้างได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ

(7) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการยืม อยัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของนายจ้าง ซึ่งไม่นำส่งเงินสมทบและหรือเงินเพิ่ม พ.ศ.2534 ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยการปรับปรุงล้อยค่าของบทบัญญัติ เพื่อให้มีความชัดเจนและรัดกุมยิ่งขึ้น โดยให้ครอบคลุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน และเพื่อให้ครอบคลุมการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่

(8) ระเบียบกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ว่าด้วยการยืม อยัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของนายจ้าง พ.ศ. 2537 โดยการแก้ไขให้มีล้อยค่าเหมือนระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการยืม อยัดฯ ที่ออกตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เพื่อให้การยืม อยัด และขายทอดตลาดที่ออกจากกฎหมายสองฉบับ คือ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 มีล้อยค่าเหมือนกัน

(9) กฎกระทรวง ฉบับที่ 17 (พ.ศ. 2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 (ว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและอัตราการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ) โดยการจ่ายเพิ่มเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือน “ในอัตราร้อยละสี่สิบบาท” ของค่าจ้างเฉลี่ยหกสิบเดือนสุดท้าย” เพื่อให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน

(10) พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินสมทบ ประเภทของประโยชน์ทดแทน ตลอดจนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขแห่งสิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตน ซึ่งมีโช้ลูกจ้าง พ.ศ. 2537 เพื่อให้ความคุ้มครองแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยจากการทำงานซึ่งมิได้อยู่ในฐานะลูกจ้าง

(11) กฎกระทรวงกำหนดค่ารักษาพยาบาลที่ให้นายจ้างจ่ายตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 พ.ศ.2548 โดยการแก้ไขค่ารักษาพยาบาลในแต่ละระดับ เพื่อขยายฐานค่ารักษาพยาบาลที่ใช้มานาน ให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

(12) ประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอย่างอื่น ซึ่งรุนแรงและเรื้อรัง พ.ศ. ... โดยกำหนดลักษณะการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยรุนแรง

และเรื้อรังเพิ่มเติม เพื่อให้ความคุ้มครองลูกจ้างในเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้เพียงพอและเหมาะสม

(13) ประกาศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เรื่องอัตราเงินสมทบ อัตราเงินฝากวิธีประเมิน และการเรียกเก็บเงินสมทบ ลงวันที่ 12 กันยายน 2537 เพื่อยกเว้นการนำเงินทดแทนที่ต้องจ่ายอันเนื่องมาจากเหตุภัยพิบัติ มาคำนวณหาอัตราส่วนการสูญเสียในการเรียกเก็บเงินสมทบเพิ่มขึ้นตามค่าประสบการณ์ เนื่องจากกรณีเกิดภัยพิบัติสึนามิ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547

(14) กฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2534) ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 (ว่าด้วยการขึ้นอุทธรณ์) โดยการกำหนดให้นายจ้างผู้ประกันตน สามารถยื่นอุทธรณ์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานประกันสังคมแห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้ เพื่อความสะดวกของผู้มีสิทธิอุทธรณ์

(15) ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินกองทุนเงินทดแทนไปจ่ายในการบำบัดรักษาและส่งเสริมการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานส่งเสริมหรือป้องกันเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน พ.ศ. 2537 เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติทางราชการ ที่มีการปรับปรุงตามสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงไป

(16) ระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 พ.ศ. 2535 ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2535 เพื่อให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลโดยตรง ไม่ต้องผ่านนายจ้าง

(17) ระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการขอรับเงินสมทบที่นำส่งไว้เกินจำนวนที่ต้องชำระคืน พ.ศ. 2547 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2547 โดยการกำหนดให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ เป็นผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินคืนได้ เพื่อลดขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติส่งจ่ายเงินสมทบ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้สิทธิ

(18) ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าทำศพให้แก่ นายจ้าง และค่าทดแทนคราวเดียวเต็มจำนวนหรือเป็นระยะเวลาอย่างอื่น ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2537 โดยการกำหนดแนวปฏิบัติให้สามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2537

(19) ประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ อัตรา และวิธีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่แพทย์ในการตรวจร่างกายผู้ประกันตนกรณีทุพพลภาพ ลงวันที่ 9

สิงหาคม 2536 โดยการแก้ไขวิธีการไปพบแพทย์ เพื่อตรวจร่างกายผู้ประกันตนกรณีทุพพลภาพ เพื่อให้การปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่เกิดความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้ประกันตน

(20) ประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่อง กำหนดระยะเวลาแสดงหลักฐานการมีชีวิตอยู่ของบุตร ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2542 กำหนดให้ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร ไม่ต้องแสดงหลักฐานการมีชีวิตอยู่ของบุตร เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมจะเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบเอง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตน

(21) ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการขอรับใบแทนหนังสือสำคัญแสดงการขึ้นทะเบียนประกันสังคมและใบแทนบัตรประกันสังคม พ.ศ. 2541 ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2541 เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน โดยให้ใช้ใบแทนบัตรประชาชนเป็นใบแทนบัตรประกันสังคมได้

(22) ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการจ่ายเงินเป็นค่าบริการทางการแพทย์ในกรณีฉุกเฉินและกรณีคลอดบุตรให้แก่สถานพยาบาลโดยตรง พ.ศ. 2537 ลงวันที่ 17 มกราคม 2537 โดยยกเลิกระเบียบ เนื่องจากไม่เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่ผู้ประกันตนและสถานพยาบาล

2. ข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมาย ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบงานดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคม และเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและสังคมโดยรวม ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาระบบงานประกันสังคม

1) การพัฒนาระบบสารสนเทศ

(1) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ควรมีกำหนดแนวทางการศึกษา วิเคราะห์ เพื่อเตรียมการ ในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2552 - 2556) ซึ่งปัจจุบันการดำเนินการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม ได้ใช้กรอบแนวทางตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2547-2551) ซึ่งครอบคลุมยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยการบูรณาการข้อมูล

เพื่อเอกภาพในการบริหารและบริการ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริการประกันสังคม อย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาบุคลากรและสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ การบริหารทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคงและเกิดประโยชน์สูงสุด

อย่างไรก็ตาม โลกของข้อมูลข่าวสารเป็นโลกที่กว้างใหญ่ และหมุนไปอย่างรวดเร็ว พัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็ก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ดังนั้นเพื่อรองรับการพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสาร จึงต้องเร่งเตรียมการกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบงานประกันสังคม ให้ทันสมัย สอดคล้อง สามารถเชื่อมโยงกับโลกเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ดังนั้นควรต้องมีการเร่งประเมินผลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 2 เมื่อสิ้นสุดกำหนดเวลาของแผน และเตรียมการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2552-2556) เพื่อให้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมการสนับสนุนในด้านการบริหาร การบริการ การดำเนินงานของระบบงานหลัก และการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการขยายช่องทางการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น มีระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ดี มีระบบคลังข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน กำหนดนโยบายการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้สามารถจัดการเชิงรุก เพื่อการบริการแก่ผู้ประกันตน โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก รวมทั้งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และล่าช้าลงได้โดยให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศและของกระทรวงแรงงานต่อไป

(2) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคมนั้น จำเป็นต้องมีการทำงานที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักบริหารการทะเบียน สถานประกอบการ และสถานพยาบาล เป็นต้น มีการบูรณาการระบบเครือข่ายสื่อสารร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน และจำเป็นต้องมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สนับสนุนการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการนายจ้างและผู้ประกันตน ดังนั้น จึงควรมีการจัดสรรทรัพยากร ให้มีปริมาณและสมรรถนะพอเพียงกับ

ภารกิจของสำนักงานประกันสังคม โดยให้เป็นไปตามหลักปฏิบัติที่เป็นสากล ตลอดจนกำหนดมาตรฐานเพื่อให้ใช้ทรัพยากรร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ในการกำหนดแนวทางในการดำเนินการพัฒนาด้านสารสนเทศ ควรกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้ครอบคลุมเทคโนโลยีแบบเปิด (Open Technology) ที่ทันสมัย โดยเลือกใช้เทคโนโลยีแบบรวมศูนย์ (Centralization) ที่อยู่ภายใต้กรอบของ Web Framework Technology ระบบ n-tier Client/Server และมีเครื่องแม่ข่ายเป็นแบบ Data Center ส่วนเครื่องลูกข่ายเป็นแบบ Thin Client ซึ่งการพัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นสถาปัตยกรรมระบบเปิด (Open System Architecture) เช่นนี้ จะทำให้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน และไม่ถูกจำกัดอยู่กับสถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์ที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งสถาปัตยกรรมระบบเปิดนี้ มีโครงสร้างพื้นฐานอยู่บน Web และ Java Framework Technology และระบบการจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

(4) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับระบบงานหลักของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งได้แก่ ระบบทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตน ระบบเงินสมทบ ระบบประโยชน์ทดแทน ระบบบริการทางการแพทย์ ระบบการเงินและบัญชี และระบบประกันสังคมกรณีว่างงานนั้น ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีบทบาทในการส่งเสริมหรือสนับสนุนการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของหน่วยงานในภูมิภาค และเขตพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น โดยการให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบงาน รวมทั้งการทำงานร่วมกันผ่านระบบ การแก้ไขระบบขัดข้องทำงานไม่ได้ (Hang หรือ Error) แก่ผู้ใช้งานและให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาการเชื่อมโยงเครือข่ายทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เช่น การซ่อมแซมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ให้การสนับสนุนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างเพียงพอ เช่น เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ เครื่องสำรองไฟฟ้า เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น ให้การสนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายภายในอาคารสำนักงาน เช่น การเดินสายระบบ LAN เพื่อเชื่อมโยงเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ให้สามารถเชื่อมโยงการทำงานภายในสำนักงานนั้น ๆ มายังสำนักงานใหญ่อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น เป็นต้น และสามารถทำการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก และสำรองข้อมูลในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละวัน โดยการสำรองจัดเก็บในเทปข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

(5) นอกจากการพัฒนาาระบบสารสนเทศ ให้ไปในแนวทางที่มีบทบาทในการสนับสนุนการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานในภูมิภาคและเขตพื้นที่ให้มากขึ้นแล้ว ก็ควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศ ให้มีบทบาทในการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมให้มากขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางการบริการ นอกเหนือจากการบริการโดยสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา คือการบริการงานประกันสังคมด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และสถานพยาบาล สามารถสอบถามข้อมูลของตนเอง เกี่ยวกับการขอรับประโยชน์ทดแทน การเลือกสถานพยาบาล และการสอบถามข้อมูลทั่วไปของสำนักงานประกันสังคม และข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้ประกันตนจะได้รับจากกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ในลักษณะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

การให้บริการแก่ผู้ประกันตน และนายจ้าง ในการทำรายการขึ้นทะเบียน การนำส่งข้อมูลเงินสมทบ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลสถานประกอบการ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนและการจ้างงานได้โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสามารถขอรับข้อมูลผ่านทางเครื่องโทรสารในลักษณะอัตโนมัติ และการบริการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นระบบที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนของข้าราชการและประชาชนทั่วไป หรือผู้ประกันตนต่าง ๆ ที่เดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย ในกรณีมีความบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม รวมถึงการสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงข้อขัดแย้งต่าง ๆ ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง และข้อพิพาทแรงงานระหว่างผู้ประกันตน สถานประกอบการ รวมถึงสถานพยาบาล ในลักษณะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ และการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะของระบบ E-Payment ในการชำระเงินสมทบของนายจ้างให้กับสำนักงานประกันสังคม ผ่านอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม(<http://www.sso.go.th>) และมีระบบการตรวจสอบและประกันคุณภาพการให้บริการ เช่นระบบบันทึกเสียงขณะให้บริการ เป็นต้น

(6) แนวทางสำคัญในการพัฒนาาระบบสารสนเทศอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคม คือ ควรกำหนดให้มีการบูรณาการข้อมูลเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ของหน่วยงาน ที่ใช้งานฐานข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ความไม่สอดคล้อง ความไม่เป็นมาตรฐาน และความไม่ชัดเจนในความเป็นเจ้าของข้อมูล โดยดำเนินการจัด

ทำข้อตกลงการปรับปรุงโครงสร้างข้อมูลในระบบสารสนเทศที่จัดทำแล้ว และออกแบบโครงสร้างข้อมูลในระบบสารสนเทศใหม่ ให้เป็นระบบเปิด (Open System Data Format) เพื่อให้ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงระหว่างระบบได้ โดยไม่ติดขัดในเรื่องข้อจำกัดด้านฮาร์ดแวร์ และระบบจัดการฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บ รวมทั้งจัดวางโครงสร้างพื้นฐาน และเพิ่มช่องทางในการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน

การบูรณาการระบบสารสนเทศและการสื่อสาร ให้สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งหน่วยงานภายในกระทรวงและหน่วยงานภายนอกให้มากขึ้น จะช่วยให้เพิ่มการมีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาท นโยบาย เพื่อให้การบริหารและการบริการ เป็นที่พึงพอใจแก่ นายจ้างและผู้ประกันคนได้มากขึ้นด้วย เช่น การปฏิบัติงานร่วมกับสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นการเชื่อมโยงเลขบัตรประชาชนเพื่อดึงข้อมูลของผู้ประกันคน เพื่อใช้ตรวจสอบข้อมูลทำการขึ้นทะเบียนผู้ประกันคน หรือการปฏิบัติงานร่วมกับธนาคารพาณิชย์ ที่ทำความตกลงกับสำนักงานประกันสังคมในการชำระเงินสมทบ เพื่อประสานงานในการจัดส่งแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ (สปส.1-10) สื่อคอมพิวเตอร์ ติดตามทางตามกรณีแบบ สปส.1-01 หรือสื่อคอมพิวเตอร์นำส่งไม่ครบถ้วนหรือสูญหาย หรือการปฏิบัติงานร่วมกับโรงพยาบาลทั่วประเทศ ที่อยู่ในโครงการประกันสังคม เป็นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลผู้ประกันคนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลแต่ละโรงพยาบาล โดยโรงพยาบาลสามารถดาวน์โหลดข้อมูลทุกวันที่ 1 และ 16 ของเดือน และโรงพยาบาลทำการส่งข้อมูลการรักษาพยาบาลรายเดือน ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป ให้สำนักงานประกันสังคม ผ่านระบบ Internet และการปฏิบัติงานร่วมกับกรมธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นการนำข้อมูลของสถานประกอบการมาตรวจสอบการขึ้นทะเบียนสถานประกอบการของสำนักงานประกันสังคม การปฏิบัติงานร่วมกับกรมสรรพากร นำข้อมูลสถานประกอบการ และผู้ประกันคนไปตรวจสอบการเสียภาษีอากร การปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) กระทรวงอุตสาหกรรม นำข้อมูลสถานประกอบการไปใช้ในการส่งเสริมการลงทุน การปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ประกันคนเพื่อนำไปตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล การปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยการบูรณาการเครือข่ายสื่อสารข้อมูล และระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการดำเนินการประกันสังคมกรณีว่างงาน การปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นการนำข้อมูลผู้ประกันคนไปใช้ในการตรวจสอบการดำเนิน

คดีต่าง ๆ การปฏิบัติงานร่วมกับจังหวัดในการนำข้อมูลผู้ประกันตนไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของจังหวัด เป็นต้น

ดังนั้นหากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม สามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น โดยมุ่งเน้นส่งเสริมบทบาทด้านนี้ให้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้บริการของสำนักงานประกันสังคม มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วย

2) การพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทน

(1) เนื่องจากการกิจของสำนักงานประกันสังคม คือ การดูแลสมาชิกที่ได้รับสิทธิประโยชน์อย่างถูกต้องและเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับสมาชิก และผู้มีสิทธิภายใต้บังคับของกฎหมายสองฉบับดังกล่าว ปัจจุบันการบริหารงานและการดูแลสมาชิกอันหมายถึง นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนในเรื่องการคุ้มครองดูแลจ่ายสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อยู่ภายใต้การบริหารงานของหน่วยงานที่แตกต่างกัน คือ กองประโยชน์ทดแทนและกองทุนเงินทดแทน ซึ่งต่างก็มีลักษณะของการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน และมีกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน คือลูกจ้างและผู้ประกันตน จะแตกต่างกันก็ตรงกฎหมายที่บังคับใช้คนละฉบับ และสาเหตุของการให้ความคุ้มครอง ที่อาจเกิดจากสาเหตุของการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องหรือไม่เนื่องจากการทำงานเท่านั้น

การพัฒนาระบบงาน เพื่อให้ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ได้รับประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว ตามกฎหมาย ตลอดจนเป็นการสร้างแรงจูงใจควบคู่กับความพึงพอใจ และการตระหนักถึงคุณค่าของการเข้าสู่ระบบการประกันสังคมของผู้ประกันตน จึงควรมีการรวมงานของสองหน่วยงานนี้เข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารการจ่ายสิทธิประโยชน์ทั้งสองกองทุน อยู่ภายใต้การบริหารจัดการเพียงหน่วยงานเดียว ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้บริการมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขณะนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง จึงส่งผลกระทบต่อสมาชิกของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ซึ่งสำนักงานประกันสังคมจะต้องดำเนินการ ให้สอดคล้องกับสภาพการที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมุ่ง

เน้นให้สมาชิกและผู้มีสิทธิ มีคุณภาพชีวิตที่ดี และบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานของรัฐบาล ยึดถือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และความร่วมมือส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า

นอกจากนั้น การที่สำนักงานประกันสังคมมีแผนการขยายความคุ้มครองการประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบจะทำให้จำนวนผู้ประกันตนและลูกจ้าง ที่สำนักงานประกันสังคมต้องให้ความคุ้มครอง ดูแล มีจำนวนเพิ่มขึ้น ซึ่งในปี 2550 ผู้ประกันตนที่กฎหมายประกันสังคมให้การดูแล มีจำนวน 9.182 ล้านคน (ตารางที่ 5.1) และลูกจ้างที่กฎหมายเงินทดแทนต้องให้การดูแลมีจำนวน 8.178 ล้านคน จำนวนผู้รับสิทธิประโยชน์จากสองกองทุนก็มีแนวโน้มสูงขึ้นเป็นลำดับ ตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปัจจุบัน (ตารางที่ 5.2) ซึ่งสิทธิประโยชน์ก็มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ กองทุนเงินทดแทนให้ความคุ้มครองลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพและตายอันเนื่องจากการทำงานให้นายจ้าง โดยได้รับเงินทดแทน ซึ่งประกอบด้วยค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละหกสิบของค่าจ้าง ค่าสูญเสียอวัยวะ ค่าทำศพ ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพการทำงาน ส่วนกองทุนประกันสังคมให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตน ที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตายไม่เนื่องจากการทำงาน รวมถึงกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน ให้ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละห้าสิบของค่าจ้าง ค่าทำศพ และค่าฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ทุพพลภาพ เป็นต้น ทั้งสองกองทุนมีการดำเนินงานมากกว่าสิบปี มีสิทธิประโยชน์ในกรณีเจ็บป่วย ทูพพลภาพและตายที่เหมือนกัน แต่เงื่อนไขการเกิดสิทธิแตกต่างกันและการรับเงินทดแทนการขาดรายได้ไม่เท่ากัน ดังนั้น การพิจารณาวินิจฉัยของเจ้าหน้าที่จึงต้องมีความแม่นยำและละเอียดรอบคอบ หากพิจารณาวินิจฉัยผิดไม่ถูกต้อง จะเกิดการ ได้เปรียบเสียเปรียบเกิดขึ้น และในปัจจุบันนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ต่างรู้ข้อกฎหมายทั้งสองฉบับเป็นอย่างดี จึงพยายามที่จะใช้สิทธิจากกองทุนที่ให้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้น การดำเนินงานของทั้งสองกองทุนมารวมอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน จะทำให้เกิดการประสานงาน การเฝ้าระวัง การแก้ปัญหา การให้ความรู้แก่หน่วยปฏิบัติได้อย่างถูกต้องทันทั่วถึงและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ดังนั้น การพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยการพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม ในด้านสิทธิประโยชน์ รวมไว้หน่วยงานเดียวกันก็จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ และรองรับจำนวนผู้ให้บริการที่มีปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 5.1 จำนวนลูกจ้างของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ผู้ประกันตน	ประจำปี					
	2545 (ล้านคน)	2546 (ล้านคน)	2547 (ล้านคน)	2548 (ล้านคน)	2549 (ล้านคน)	2550 (ล้านคน)
กองทุนประกันสังคม	7.048	7.609	8.032	8.467	8.860	9.182
กองทุนเงินทดแทน	6.541	7.034	7.387	7.721	7.992	8.178

ที่มา : กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม

ตารางที่ 5.2 จำนวนผู้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ผู้ประกันตน	ประจำปี					
	2545 (ล้านราย)	2546 (ล้านราย)	2547 (ล้านราย)	2548 (ล้านราย)	2549 (ล้านราย)	2550 (ล้านราย)
กองทุนประกันสังคม	19.171	22.434	23.988	23.465	24.919	28.543
กองทุนเงินทดแทน	0.191	0.211	0.216	0.214	0.204	0.199

ที่มา : กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม

(2) การพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการนั้นควรมีการกำหนดมาตรฐานเงินทดแทน เพื่อให้หน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันทั้งประเทศ โดยควรมีการปรับปรุงแนวปฏิบัติหรือคู่มือ การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนด และเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากการปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานเงินทดแทนแล้ว ควรณรงค์ให้มีการตรวจแนะนำ และตรวจสอบการวินิจฉัยเงินทดแทนให้มากขึ้น โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามข้อสงสัยหรือข้อหาหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจากสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศมาตรวจสอบ/วิเคราะห์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบการวินิจฉัยเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา กำกับตรวจสอบเรื่องที่ยังไม่สามารถดำเนินการ วินิจฉัยเงินทดแทนและรับทราบปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้งแนะนำแนวทางแก้ไขประมวลและวิเคราะห์สภาพปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานวินิจฉัยเงินทดแทน เพื่อเป็นข้อมูลให้ส่วนงานที่

เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแนวปฏิบัติ หรือพัฒนาระบบการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประมวลปัญหาข้อผิดพลาดที่ตรวจพบหรือคาดว่าจะเกิดขึ้นอันส่งไปในทางไม่สุจริต เพื่อเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางแก้ไข ป้องกัน และป้องปรามพฤติกรรมดังกล่าว

(3) จากภารกิจของสำนักงานประกันสังคมที่ดูแลสมาชิกหรือบุคคลผู้มีสิทธิให้ได้รับเงินทดแทนอย่างถูกต้องและเป็นธรรมตามกฎหมาย สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งแก้ไขปัญหาค่าความยากจนและการพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ ดังนั้น แนวทางการพัฒนาระบบงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ จึงควรดำเนินการพิจารณาปรับปรุงสิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้างให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจสังคมของประเทศ เพื่อให้ลูกจ้างมีมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดี ยกระดับการพัฒนาด้านแรงงานและความมั่นคงในการประกอบอาชีพ และปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแก่นายจ้าง ลูกจ้าง ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการจ่ายเงินทดแทน และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานกองทุนเงินทดแทนอย่างทั่วถึงทั้งประเทศ พร้อมทั้งดำเนินการเพื่อให้ นายจ้าง ลูกจ้าง สถานพยาบาล และผู้เกี่ยวข้องได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เด็กนักเรียนและวางแผนพัฒนา การให้สิทธิประโยชน์ในรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นด้านการบริการที่มีใช้ด้านการแพทย์เพื่อให้สมาชิกที่พ้นวัยทำงานมีความมั่นคงทางด้านอารมณ์และจิตใจ ทั้งนี้ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

(4) การพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทน ควรมีแนวทางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น โดยการจัดประชาพิจารณ์ การเปิดให้แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม และการนำข้อมูลจากข้อเรียกร้อง ข้อร้องเรียนตลอดจนข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากนายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป มาศึกษาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงเงินทดแทน รวมถึงการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดความเชื่อมั่นในระบบประกันสังคมในภาพรวม

(5) นอกจากนั้นควรมีการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นให้มากขึ้น เช่น ปฏิบัติงานร่วมกับ สถานพยาบาลของรัฐและเอกชน เพื่อถ่ายคำรักษาพยาบาลแทนนายจ้าง เมื่อลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการขอหลักฐานประวัติการรักษา ใบรับรองแพทย์เพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัย และปฏิบัติงานร่วมกับนายจ้าง สถานประกอบการ เพื่อตรวจสอบการขึ้นทะเบียนลูกจ้างผู้ประกันตนตามกฎหมาย และการส่งหลัก

ฐานประวัติการใช้สิทธิการลาป่วย การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัย ปฏิบัติงานร่วมกับชนาการ ไปรษณีย์หรือหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกในการจ่ายเงินทดแทน และปฏิบัติงานร่วมกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนข้อมูล เป็นต้น

(6) ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความรอบรู้เทคนิค หรือหลักวิชาการต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น หลักวิชาทางด้านนิติศาสตร์ ได้แก่ ความรู้ทางด้านพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และหลักวิชาการทางการแพทย์ เช่น ความรู้เกี่ยวกับโรคหรือการเจ็บป่วย ความรู้เกี่ยวกับอาชีวเวชศาสตร์และสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมสุขภาพของผู้ประกันตน และความรู้เกี่ยวกับการประเมินการสูญเสียอวัยวะของผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย หลักวิชาการด้านการคลัง ระบบการเงิน การบัญชี การตรวจสอบบัญชี การบริหารเงินกองทุนความรู้เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ และการควบคุมภายใน รวมทั้งเทคนิคเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย การเขียนโครงการ การวางแผน การประเมินผล การติดตามผลการดำเนินงาน และความรู้ทางเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อการวินิจฉัยจ่ายเงินทดแทน การจัดเก็บ การจัดทำระบบข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายทั่วประเทศในการสนับสนุนสืบค้นข้อมูลการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็ว ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาระบบให้ทันสมัยเหมาะสมกับงาน สนองความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้างและผู้ประกันตนให้ได้รับความพึงพอใจให้มากที่สุด และเทคนิคเกี่ยวกับการบริหาร การประสานงาน การทำงานเป็นหมู่คณะ การตัดสินใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน การฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการประสานองค์กรด้านการประกันสังคมระหว่างประเทศ เช่น สมาคมการประกันสังคมระหว่างประเทศ (ISSA) และสมาคมการประกันสังคมภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (ASSA) องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) เพื่อนำแนวคิด หลักการของนานาประเทศมาปรับใช้ในการดำเนินงานและการพัฒนาระบบงาน ตลอดจนหลักวิชาการทางด้านจิตวิทยา การเจรจาต่อรอง การให้คำปรึกษาหารือ การตอบข้อหารือ และข้อร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3) การพัฒนากฎหมาย

(1) เนื่องจากการพัฒนากฎหมายให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องทันต่อสถานการณ์ของประเทศชาติที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมลุล่วงไปได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งเสริมสร้างให้เกิดความเป็นธรรมต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน และลักษณะงานที่ปฏิบัติยังมีความหลากหลายและต้องประสานงานกับหน่วยงานในส่วนราชการเดียวกันและส่วนราชการอื่นๆ ตลอดจนต้องปฏิบัติงานหลายด้าน เช่น การยกร่างกฎระเบียบ การทำนิติกรรมสัญญา การตีความข้อกฎหมาย การเปรียบเทียบปรับนายจ้าง การดำเนินคดีอาญาและคดีแพ่ง การพิจารณาอุทธรณ์ของนายจ้าง ผู้ประกันตนและผู้มีส่วนได้เสีย การยึด อาัยคทรัพย์สินนายจ้าง และการขายทอดตลาดทรัพย์สิน การดำเนินคดีล้มละลาย คดีฟื้นฟูกิจการ ตลอดจนการขอเจ็ลยทรัพย์ของนายจ้างในคดีแพ่งเพื่อให้ได้รับเงินมาชำระหนี้เงินสมทบและเงินเพิ่ม ดังนั้นลักษณะงานกฎหมายจึงต้องอาศัยเทคนิคความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการดำเนินการ เนื่องจากงานกฎหมายมีความสำคัญและเป็นรากฐานของการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีผลต่อภาพพจน์ของสำนักงานและความเชื่อมั่นของประชาชนซึ่งลักษณะงานดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในเทคนิคและหลักวิชาการต่างๆ

ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านกฎหมาย ให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายคุ้มครองแรงงาน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ คำพิพากษาศาลฎีกา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เทคนิคการเจรจาต่อรอง รวมทั้งพัฒนาให้มีความสามารถในการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ โดยเฉพาะการทำสัญญาตามกฎหมาย การตอบข้อหารือและแนวปฏิบัติ ประสานงานกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในประเด็นข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งกัน และประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี คณะกรรมการกฤษฎีกา รัฐสภา ในการยกร่างกฎหมาย ตลอดจนการประสานงานกับสำนักงานอัยการสูงสุดและคณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ และตำรวจ อัยการ ศาล ในการดำเนินคดีแพ่ง คดีอาญา รวมทั้งกรมขนส่งทางบก กรมสรรพากร กรมที่ดิน ธนาคารพาณิชย์ สำนักงานบังคับคดี สำนักงานฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สำนักงานศาลล้มละลาย ในการดำเนินการยึดอาัยคทรัพย์สิน เป็นต้น

(2) นอกจากการพัฒนาบุคลากรด้านกฎหมายแล้ว แนวทางการพัฒนากฎหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือการศึกษาผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายที่มีต่อประชาชน นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการนำกฎหมายไปใช้เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และเป็นธรรมต่อประชาชน ในการศึกษาผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายที่มีต่อประชาชน สามารถดำเนินการได้โดย การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากการบังคับใช้กฎหมาย การศึกษาประเด็นอุทธรณ์ของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ถึงสาเหตุและปัญหา การศึกษาข้อร้องเรียนของประชาชนที่ไม่พึงพอใจหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากสำนักงานประกันสังคม และเข้าร่วมชี้แจงประเด็นต่างๆ ที่ประชาชนไม่พึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม หรือผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากฎหมายในระยะยาวต่อไป

2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการควบคุมปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาระบบงาน

ในการพัฒนาระบบงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควรมีการจัดระบบการบริหารปัจจัย และควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการในการดำเนินงาน ให้อยู่ในกรอบแนวทางที่ต้องการ ทั้งนี้เพื่อควบคุมปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบงาน ความล้มเหลวในการดำเนินการตามแผน และควรมีประสิทธิภาพในการให้บริการได้ในอนาคต โดยควบคุมปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ให้อยู่ในระดับที่สามารถควบคุม และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ เพื่อป้องกันมิให้ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพความมั่นคง และการพัฒนาระบบงานประกันสังคม โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

- 1) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาระบบงาน ประกอบด้วยปัจจัย ต่อไปนี้
 - (1) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ และวิกฤติศรัทธาของสำนักงานประกันสังคม
 - (2) ปัจจัยด้านเสถียรภาพของกองทุน
 - (3) ปัจจัยด้านการกำหนดคสิทธิประโยชน์ที่ไม่เหมาะสม
 - (4) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

(5) ปัจจัยด้านทรัพยากร ระบบงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหาร ที่ขาดความชัดเจน การขาดแคลนบุคลากรเฉพาะด้านที่มีศักยภาพสูง

2) แนวทางการควบคุมปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนา และการให้บริการ ประกอบด้วยแนวทาง ต่อไปนี้

(1) การพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารมวลชน การสนองตอบต่อการนำเสนอ ข่าวสารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ หรือความเชื่อมั่นที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม

(2) การพัฒนาระบบการตรวจสอบ ติดตามประเมินผลจากภายนอกในด้านคุณภาพการบริการ เช่น การทำประชาพิจารณ์ เป็นต้น

(3) การสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดสิทธิประโยชน์ และดำเนินการ อย่างเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

(4) การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

(5) การสร้างความพร้อมทุกด้าน เพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

(6) การพัฒนาระบบการให้บริการ เช่น

- การปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานให้บริการเป็น Front Office และ

Back Office

- การเร่งวางระบบ Online งานกองทุนเงินทดแทน

- การวางแผนประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง

- การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน

- การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยการจัดทำ Competency ของ

ตำแหน่งงาน และพัฒนา Competency และจัดทำระบบ E-learning และ Knowledge

Management

- พัฒนาระบบงานการให้บริการ โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน

- พัฒนาประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและเพื่อสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เปลี่ยนแปลงและเพื่อสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน ประกันสังคม เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริงทางสังคม เศรษฐกิจและความต้องการของ ประชาชน จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ งานประกันสังคม ซึ่งนอกจากจะ ดำเนินการ โดยการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบงานที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการเช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทนและระบบงาน กฎหมาย และนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานดังกล่าว ให้มี คุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นแล้ว ยังควรมุ่งเน้นบทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วมให้ มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ถูกต้อง โดย การพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารมวลชน การตรวจสอบติดตามประเมินผลคุณภาพงาน และการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนการสร้างความพร้อมในทุก ๆ ด้าน เพื่อรับมือ กับการสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันที

ผู้เขียนมั่นใจว่า แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานดังกล่าวข้างต้น จะ เป็นการวางรากฐานที่ดี ที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การบริการงานประกันสังคมมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ในที่สุด

บรรณานุกรม

- กองความมั่นคงแห่งสังคม กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย. (2522). ความมั่นคงทางสังคมและการประกันสังคม. นนทบุรี: โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2545). สรุปคำบรรยายการฝึกอบรมหลักสูตร เตรียมความพร้อมผู้บริหารระดับสูง/ระดับกลาง คู่มือปฏิรูประบบราชการใหม่ระหว่างวันที่ 11 มกราคม – 29 มีนาคม 2548. กรุงเทพมหานคร.
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เจดนา มีเพียร. (2541). การพัฒนาองค์การด้านการบริหารเงินกองทุนประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- เจริญ เจษฎาวัดธ์. (2548). การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร: บริษัท หอคำ จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2545). การจัดการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรณี ศรียุทธศักดิ์. (2547). การพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภักดี, สุภา สุวรรณภิญโญ, ชวลิต ประสาธนนนท์, และ สมศักดิ์ วานชยากรณ์. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด.

- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2546). การเพิ่มประสิทธิภาพของการลดการประสบ
อันตรายจากการทำงานของลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- สมาชิ กิจชรรอง. (2544). การพัฒนาทีมงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: วีระป้อมวรรณกรรม
- สมาคมการประกันสังคมระหว่างประเทศ. (2540). รายงานการศึกษาวิจัย ลำดับที่ 36 เรื่อง
ประกันสังคมในอนาคต: ความถาวรและการแปรเปลี่ยน. กองวิชาการและแผนงาน
สำนักงานประกันสังคม.
- สมใจ ลักขณะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยา
การจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สิริภัทน์ วงศ์ธีรุตม์. (2546). การเปลี่ยนแปลงสู่คุณภาพเป็นเลิศ. นครปฐม: โรงพิมพ์สายสีการ
พิมพ์.
- สุภาศิริ รวงศ์. (2538). กฎหมายคุ้มครองแรงงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติบรรณ
การ.
- สังวร รัตนรักษ์, สุรี ปิงสุภาวิวงศ์, และวสิษฐ ธานีคม. (2549). คู่มือเทคนิค และวิธีการบริหาร
จัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. เรื่อง การบริหารคุณภาพ
โดยรวม. นนทบุรี: สหมิตรพรีนติ้ง.
- อัยฎางค์ ศรีวัฒนา, สุนันทา เนาวิรัตน์, และอารีธา ม่วงมณี. (2536). การประกันสังคม: ปัญหา
และแนวทางแก้ไข. คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- อำพน สิงห์โกวินท์. (2537). การประกันสังคมในประเทศไทย. กองวิชาการและแผนงาน
สำนักงานประกันสังคม.

Chester I. Barnard. (1968). *The Functions of the Executive* Cambridge, Mass : Harvard University Press.

Simon, Herbert A. (1976). *Administrative Behavior* (3rd ed) New York : Free Press.