

รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์ แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

Knowledge Management Model on Benets Service for Informal Sector of Social Security Office in Northeast Cluster 1

*ประยงค์ พลเยี่ยม**

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี สภาพปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงาน นอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 2) สร้างรูปแบบ การจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงาน นอกระบบ 3) ทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ 4) ประเมิน รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์ แรงงานนอกระบบ โดยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวคิด เกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและอุปสรรคใน การจัดการความรู้การบริการ สิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ กลุ่มเป้าหมายได้แก่ แรงงาน นอกระบบที่อาศัยอยู่ในเขตสำนักงานประกัน สังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 รวมจำนวน 391 คน หัวหน้าฝ่ายประโยชน์ทดแทน ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ และฝ่ายสมทบ

และการตรวจสอบ เจ้าหน้าที่แรงงานนอกระบบ ใน 5 จังหวัด ๆ ละ 5 คน รวม 25 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน เครื่องมือ ได้แก่ แบบสรุปประเด็นปัญหาและบันทึกการสนทนา กลุ่ม และสังเคราะห์เนื้อหาโดยการพรรณนา ขั้นตอนที่ 2 นำสารสนเทศจากขั้นตอนที่ 1 สร้างรูปแบบการ จัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอก ระบบ และตรวจสอบความเหมาะสม และความเป็นไปได้ ของรูปแบบฯ ด้วยเทคนิคการประชุมอภิปรายหาข้อสรุป ความสอดคล้อง (Multi-Attribute Consensus Reaching: MACR) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ค่ามัธยฐาน และค่า พิสัยควอไทล์ ขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้รูปแบบฯ ในกลุ่ม เป้าหมาย 1 ตำบล จำนวน 90 คน เทคนิคที่ใช้ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ เครื่องมือที่ใช้คือรูปแบบฯ และ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลรูปแบบฯ กลุ่มเป้าหมายคือกลุ่มผู้ใช้ จำนวน 105 คน เครื่องมือ

*ข้าราชการบำนาญ

ที่ใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ประชาชนมีการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการสิทธิประโยชน์ประกันสังคมที่ระดับปานกลาง ส่วนใหญ่สมัครรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม มาตรา 40 ทางเลือกที่ 2 เงินสมทบ 150 บาท / เดือนขาดความพร้อมในการยื่นคำขอประโยชน์ทดแทนกรณีกรณีเจ็บป่วย หุพพลภาพ ชราภาพ เสียชีวิต และสถานที่จ่ายเงินไม่สะดวกในการบริการ

2. รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบเป็นเชิงระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย นโยบายรัฐบาลในการการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงานนอกระบบ พระราชบัญญัติประกันสังคม สภาพปัจจุบันของประชาชนที่เป็นแรงงานนอกระบบ กระบวนการ ประกอบด้วย การประชุมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับนโยบายสิทธิประโยชน์ประกันสังคม มาตรา 40 การระดมสมองในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ตามขั้นตอนการจัดการความรู้ ดำเนินการจัดทำแผนและคู่มือ นำแผนสู่การปฏิบัติ และประเมินผลการดำเนินงานจากผู้มีส่วนได้เสีย ผลลัพธ์ ประกอบด้วย ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ มาตรา 40 สำนักงานงานประกันสังคมมีรูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบที่นำไปปฏิบัติได้

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ โดยลองใช้ในพื้นที่ตำบลปะโค อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 3 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน รวมทั้งสิ้น 90 คน พบว่า ประชาชนมีคะแนนเฉลี่ยหลังการใช้รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิ

ประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคม กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 มีความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความถูกต้องในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: รูปแบบการจัดการความรู้ การบริการสิทธิประโยชน์ แรงงานนอกระบบ

Abstract

The purposes of this research were to 1) Study problems of benefit services for informal sectors of Social Security Office, in Northeast cluster 1. 2) Create the knowledge management model on benefit services for informal sectors. 3) Trial the model of knowledge management on benefit services for informal sectors. 4) Evaluate the model of knowledge management on benefit services for informal sectors using the research and development process. The research method was divided into four stages: Stage 1 was to study problems of benefit services for informal sectors. The target groups were 381 informal sectors in Social Security Office in Northeast cluster 1. Participants included five informal sector officers from five different provinces (25 people in total) using structured interviews, and five experts were also included. The instruments were a summary of problems and the record of the group discussion. Synthesized content was descriptive. Stage 2 was to bring information science from Stage 1 and create a knowledge management model of benefit services for informal sectors. The model was approved appropriately by 10 experts for the possibility of a model of knowledge management

with the Multi-Attribute Consensus Reaching (MACR) technique. A questionnaire with five rating scale was used as the research tool. The statistical analysis tools used including median and quartiles range. Stage 3 was the trial of the model of knowledge management into the target district with 90 people, including techniques used as workshops. The instruments were a model of knowledge management and content analysis. Stage 4 was the evaluation of knowledge management model with the target group of 105 users. Questionnaires and interviews were used. The statistical analysis tools were mean, standard deviation and the inter-quartile range.

The results were as follows:

1. People had awareness and understanding about benefit services of Social Security at a moderate level. There was a lack of availability of the applicant to apply for the compensation in case of sickness, disability, old age benefit in case of death, and the place of payment was not convenient.

2. The knowledge management model of benefit services for informal sectors was systematic, such as import factors including government policies, social security act, current situation of informal sectors. The process consisted of a staff meeting about Social Security benefits policies, brainstorming of the policy into practice on the knowledge management process, providing an action plan and manual, taking a plan into action and evaluating results of the stakeholders. The results included that people understood and followed the rules of section 40.

The Social Security Office had the knowledge management model on benefit services for informal sectors that were practical.

3. The results of the experiment of knowledge management model on benefit services for informal sectors found that people had average scores after implementing a model of knowledge management on benefit services for informal sectors that were higher than using previous model for statistically significant at the 0.01 level.

4. The model of knowledge management on benefit services for informal sectors of Social Security Office in Northeast cluster 1 had the advantage, feasibility, appropriateness and validity at a highest level.

Keywords: Knowledge Management Model, Benefits Service, Informal Sector

บทนำ

นับแต่การปฏิวัติอุตสาหกรรมเกิดขึ้นในยุโรปเมื่อคริสต์ศตวรรษที่ 18-19 เริ่มต้นจากประเทศอังกฤษและขยายไปยังประเทศในยุโรป ก่อนจะแพร่หลายไปยังสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น ๆ ในเวลาต่อมา การปฏิวัติอุตสาหกรรมทำให้ระบบการผลิตเปลี่ยนแปลงไปโดยมีการนำเครื่องจักรกลมาใช้ในการผลิตแทนแรงงานมนุษย์มากขึ้น แม้แต่ในการผลิตภาคการเกษตรยังมีการใช้เครื่องจักรช่วยในการผลิต เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้จำนวนตามความต้องการของตลาด อย่างไรก็ตามแรงงานยังคงมีความสำคัญในการผลิตทั้งภาคอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม เพราะแรงงานถือเป็นปัจจัยในการผลิตที่สำคัญไม่น้อยกว่าปัจจัยการผลิตอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัตถุดิบ อุปกรณ์ เครื่องจักรที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและเทคโนโลยี ฯลฯ

โดยแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตที่มีความสามารถที่จะนำเอาปัจจัยการผลิตต่าง ๆ มาสร้างให้เกิดผลิตภัณฑ์ตามที่ต้องการได้ (กระทรวงแรงงาน, 2550) แรงงานมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่งทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การจะพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าไปได้นั้น รัฐจะต้องให้ความสำคัญกับกำลังแรงงานโดยเฉพาะเมื่อแต่ละประเทศต้องแข่งขันกันอย่างรุนแรงภายใต้ระบบเศรษฐกิจเสรีนิยมใหม่และกระแสโลกาภิวัตน์ (นพรัตน์ วงศ์เสนา, 2542)

ผลจากการพัฒนาเศรษฐกิจ เทคโนโลยีและการแข่งขันทางธุรกิจการค้าในช่วงที่ผ่านมาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างการผลิตและการจ้างงานทั้งในภาคอุตสาหกรรมและ ภาคบริการ ส่งผลให้การผลิตและสภาพการทำงานมีความยืดหยุ่นและไม่เป็นทางการ บริษัทจำนวนมากจึงเลือกกระจายฐานการผลิตและปรับเปลี่ยนการทำงาน โดยจ้างหน่วยการผลิตเฉพาะทางและมีความยืดหยุ่นมากขึ้นแทนการตั้งโรงงานหรือสถานประกอบการที่ทำงานเต็มเวลาเพียงแห่งเดียวเกิดการจ้างงานในลักษณะการทำงานบางช่วงเวลาซึ่งเป็นการจ้างงานในลักษณะการทำงานชั่วคราว การจ้างงานบางเวลา การจ้างงานตามระยะเวลาและการรับเหมาช่วง (Sub-Contract)

แรงงานที่ถูกจ้างงานในลักษณะดังกล่าว มีผู้ขายสินค้าสู่ตลาดเป็นบริษัทชั้นนำหรือ ผู้ค้าปลีกรายใหญ่ในประเทศอุตสาหกรรมระดับก้าวหน้าและผู้ผลิตขั้นพื้นฐานเป็นผู้ที่ทำการกิจการของตนเอง (Own Account Workers) หรือผู้รับงานไปทำที่บ้าน ในสถานประกอบการขนาดเล็กการดำเนินมาตรการลดต้นทุนการผลิตและความพยายามเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันบริษัทต่างๆ ได้ลดขนาดการจ้างแรงงานประจำที่ได้รับสวัสดิการเต็มรูปแบบและเพิ่มการจ้างงานแบบลูกจ้างชั่วคราว (Non-standard) ในภาคการจ้างงานต่าง ๆ กระจายอยู่ทั่วไป ระบบการจ้างงานเช่นนี้เป็นระบบการจ้างงานที่เกิดขึ้นมาเพื่อลดต้นทุนการผลิตของนายจ้าง และ

สร้างความได้เปรียบทางการค้ามากขึ้น ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ในการลดต้นทุนการผลิตสร้างความได้เปรียบทางการค้าให้มากขึ้น รวมทั้งการปฏิรูปและการลดขนาดองค์กร (Downsizing) เพื่อให้องค์กรมีขนาดเล็กลงแต่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากลักษณะการจ้างงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปดังกล่าวส่งผลให้เกิดแรงงานที่เรียกว่า “แรงงานนอกระบบ” (ชัยพร บุตรเจริญ, 2546)

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่ดำเนินการร่วมกันของกลุ่มอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูลสารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้และการเรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติ มีการประเมินผลการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมกรอบความรู้และการเตรียมการเข้าถึงความรู้ให้กับบุคคลและองค์กร การจัดการความรู้ให้กับแรงงานนอกระบบมีความจำเป็นและสำคัญยิ่ง เพราะเป็นกลุ่มที่ด้อยโอกาส การศึกษาค่อนข้างต่ำและไม่มีเวลาพัฒนาความรู้ความสามารถให้เข้าใจและแยกแยะสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อทางวิทยุ และโทรทัศน์ ขาดการสร้างความรู้ การจัดเก็บ การจำแนกความรู้ การนำความรู้ไปใช้ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการประเมินผลความรู้

แรงงานนอกระบบซึ่งเป็นแรงงานส่วนใหญ่ของประเทศ เผชิญกับการถูกละเมิดสิทธิ ขั้นพื้นฐานของการใช้แรงงานไม่ได้รับการคุ้มครองสวัสดิการในด้านความปลอดภัยในการทำงานไม่สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของรัฐ เนื่องจากการไม่มีการจัดตั้งรวมตัวกันเป็นองค์กรหรือกลุ่มกัน เป็นสภาพแรงงาน ขาดการพัฒนาความรู้ความสามารถ เนื่องจากไม่มีองค์กรที่จะบริหารและจัดการในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ประกอบกับแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีสภาพการทำงานที่ไม่แน่นอน สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการติดต่อกับหน่วยงาน ราชการจึงต้องเผชิญกับปัญหาสุขภาพ ประสบกับสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย มีรายได้ที่ไม่แน่นอนจึงทำให้ไม่มีคุณภาพ

ชีวิตที่ดี จากผลการดำเนินงานรับเงินสมทบผู้ประกันตน ที่ประกอบอาชีพอิสระของสำนักงานประกันสังคมกลุ่ม จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555 เป็นต้นมา อัตราคงอยู่ของผู้ประกันตนโดยสมัครใจ (มาตรา 40) ลดลงเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะเกิดจากการขาดความรู้ ความเข้าใจในความสำคัญและคุณประโยชน์ของระบบ การประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคม, 2555)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจพัฒนารูปแบบการจัดการ ความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ ของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การ ฟังตนเอง มีการเรียนรู้ต่อเนื่องและยกระดับองค์ความรู้ สร้างความเชื่อมั่นในการฟังตนเอง ซึ่งการค้นหาความรู้ ความจริงในการวิจัยครั้งนี้จะนำไปสู่การวางแผน ปรับปรุง พัฒนางาน ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของกลุ่มแรงงานนอกระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ การ บริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงาน ประกันสังคมกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1

2. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ การ บริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงาน ประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1

3. เพื่อทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ การ บริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงาน ประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1

4. เพื่อประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบ การจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงาน นอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี สภาพปัญหาและอุปสรรคใน การจัดการความรู้ การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงาน ประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาการจัดการ ความรู้ การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ ของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำร่าง รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์ แรงงาน นอกระบบของสำนักงานประกันสังคม

ระยะที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริการ สิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ

2. ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ การบริการสิทธิประโยชน์แรงงาน นอกระบบของสำนักงาน ประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1

ระยะที่ 1 สร้างร่างรูปแบบการจัดการ ความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ โดยใช้ผลการวิจัยที่ได้ดำเนินการในขั้นตอนที่ 1

ระยะที่ 2 ตรวจสอบความเหมาะสมและ เป็นไปได้ โดยใช้วิธีการประชุมอภิปรายหาข้อสรุป ความสอดคล้อง (Multi-Attribute Consensus Reaching: MACR) เพื่อให้ได้รูปแบบ การจัดการ ความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบที่มี ความเหมาะสมและเป็นไปได้

3. ขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้รูปแบบการจัดการ ความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ ของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ระยะที่ 1 การวางแผนการทดลองใช้รูปแบบ การจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงาน นอกระบบ

ระยะที่ 2 คัดเลือกสนามวิจัย 1 แห่ง

(จังหวัดอุดรธานี) เป็นกรณีศึกษาทั้งนี้เพื่อควมมี จรรยาบรรณของนักวิจัย จึงใช้ชื่อนามวิจัยตลอดจน บุคคลที่ปรากฏในงานวิจัยทั้งหมดเป็นชื่อสมมติ ได้แก่ จังหวัดเอ

ระยะที่ 3 วิเคราะห์และสรุปผลการใช้ รูปแบบฯ

ระยะที่ 4 รายงานสารสนเทศที่ได้จากการ ประเมินต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

4. ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลการทดลองใช้ รูปแบบการจัดการความรู้ การบริการสิทธิประโยชน์ แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่ม จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ระยะที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของการ ประเมินการใช้รูปแบบฯ

ระยะที่ 2 พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการ ประเมินรูปแบบฯ โดยยึดเกณฑ์มาตรฐานของการ ประเมิน 4 ด้านได้แก่ มาตรฐานด้านอรรถประโยชน์ (Utility Standard) มาตรฐานด้าน ความเป็นไปได้ (Feasibility Standard) มาตรฐานด้านความเหมาะสม (Propriety Standard) และมาตรฐานด้านความถูกต้อง (Accuracy Standard)

ระยะที่ 3 ดำเนินการประเมินรูปแบบฯ โดยผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินรูปแบบฯ เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับ การทดลองใช้รูปแบบฯ

ระยะที่ 4 วิเคราะห์ผลการประเมินและ นำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขรูปแบบฯ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยการจัดการความรู้การบริการสิทธิ ประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคม กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 พบว่า

1. ประชาชนมีการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ การบริการสิทธิประโยชน์ประกันสังคมที่ระดับปานกลาง ส่วนใหญ่สมัครรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม มาตรา 40

ทางเลือกที่ 2 เงินสมทบ 150 บาท / เดือนขาดความพร้อม ในการยื่นคำขอประโยชน์ทดแทนกรณีการเจ็บป่วย หุพพลภาพ ชราภาพ เสียชีวิต และสถานที่จ่ายเงิน ไม่สะดวกในการบริการ

2. รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิ ประโยชน์แรงงานนอกระบบเป็นเชิงระบบ ได้แก่ ปัจจัย นำเข้าประกอบด้วย นโยบายรัฐบาลในการการคุ้มครอง สิทธิประโยชน์ของแรงงานนอกระบบ พระราชบัญญัติ ประกันสังคม สภาพปัจจุบันของประชาชนที่เป็นแรงงาน นอกระบบ กระบวนการ ประกอบด้วย การประชุม เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับนโยบายสิทธิประโยชน์ประกันสังคม มาตรา 40 การระดมสมองในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ตามขั้นตอนการจัดการความรู้ ดำเนินการจัดทำแผนและ คู่มือ นำแผนสู่การปฏิบัติ และประเมินผลการดำเนินงาน จากผู้มีส่วนได้เสีย ผลลัพธ์ ประกอบด้วย ประชาชน เข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบสิทธิประโยชน์แรงงาน นอกระบบ มาตรา 40 สำนักงานงานประกันสังคมมี รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์ แรงงานนอกระบบที่นำไปปฏิบัติได้

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ โดยลองใช้ ในพื้นที่ตำบลปะโค อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 3 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน รวมทั้งสิ้น 90 คน พบว่า ประชาชนมีคะแนนเฉลี่ยหลังการใช้รูปแบบการจัดการ ความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

4. รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิ ประโยชน์แรงงาน ระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่ม จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 มีความ เป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความ ถูกต้องในระดับมาก

อภิปรายผล

1. ประชาชนมีการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ

การบริการสิทธิประโยชน์ประกันสังคมที่ระดับปานกลาง ส่วนใหญ่สมัครรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม มาตรา 40 ทางเลือกที่ 2 เงินสมทบ 150 บาท / เดือนขาดความพร้อมในการยื่นคำขอประโยชน์ทดแทนกรณีกรณีเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ชราภาพ เสียชีวิต และสถานที่จ่ายเงินไม่สะดวกในการบริการ โดยสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 5 จังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการสิทธิประโยชน์ประกันสังคมที่ทันทรับรู้และเข้าใจอยู่ในระดับรู้ และพบว่าเข้าใจ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 59.12 สิทธิประโยชน์ประกันสังคม มาตรา 40 ที่เลือกส่วนใหญ่คือทางเลือกที่ 2 เงินสมทบ 150 บาท/เดือน จ่ายเอง 100 บาท รัฐร่วมจ่าย 50 บาท จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 86.16 สำหรับการรับรู้และเข้าใจเงื่อนไขในการเกิดสิทธิผู้ประกันตน ตามมาตรา 40 ส่วนใหญ่มีการรับรู้และเข้าใจในระดับรู้และพอเข้าใจ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 54.72 ค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยส่วนใหญ่ได้รับสิทธิประโยชน์จากสาธารณสุข (รักษาจากบัตรทอง) จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 48.74 กรณีที่หากมีผู้ประกันตนตามมาตรา 40 เลือกทางเลือกที่ 1 มาปรึกษาท่าน ท่านจะแนะนำสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนที่กรณีอะไรบ้าง ส่วนใหญ่เลือกตอบว่าสามกรณี คือ เจ็บป่วย ทุพพลภาพ และเสียชีวิต จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 เงื่อนไขการเกิดสิทธิประโยชน์ผู้ประกันตน ตามมาตรา 40 ข้อใดที่เห็นว่าถูกต้อง ส่วนใหญ่ที่เลือกคือ กรณีเสียชีวิตจ่ายเงินสมทบไม่น้อยกว่า 6 เดือน ใน 12 เดือนจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 53.14 ผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนแต่ไม่ได้ยื่นคำขอประโยชน์ทดแทนหากประสงค์จะรับประโยชน์ทดแทน สามารถยื่นคำขอภายในกี่ปี ส่วนใหญ่เลือกหนึ่งปีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 70.44 ส่วนสถานที่ที่สะดวกในการจ่ายเงินสมทบ

เข้ากองทุนประกันสังคม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกคือ เทศบาล / อบต.จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 21.94 และสถานที่ที่รับเงินสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกคือ เทศบาล / อบต.จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.82 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกับประเด็นเกี่ยวกับสถานที่รับสมัครผู้ประกันตนมาตรา 40 การจ่ายเงินสมทบและขอรับสิทธิประโยชน์ความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D. เท่ากับ 1.01) รองลงมาได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับการรวมกลุ่มหรือสภาพแรงงานเพื่อเจรจาต่อรองสิทธิประโยชน์ของกลุ่มแรงงานนอกระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 (S.D. เท่ากับ 1.13) และสิทธิประโยชน์ผู้ประกันตนมาตรา 40 กรณีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ควรตกลงกับท้องถิ่นในการสำรองจ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (S.D. เท่ากับ 1.07) ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีการรับรู้และพอเข้าใจเกี่ยวกับการบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกับประเด็นเกี่ยวกับสถานที่รับสมัครผู้ประกันตนมาตรา 40 การจ่ายเงินสมทบและขอรับสิทธิประโยชน์ควรสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับการรวมกลุ่ม หรือสภาพแรงงาน เพื่อเจรจาต่อรองสิทธิประโยชน์ของกลุ่มแรงงานนอกระบบ ผลจากการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่มของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านแรงงานนอกระบบ ทั้ง 5 จังหวัดพบว่า ปัญหาอุปสรรคการดำเนินการตามมาตรา 40 ของเจ้าหน้าที่ มีความเห็นตรงกันว่าเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการเพราะหน่วยงาน

ประกันสังคมตั้งอยู่ที่จังหวัดทำให้การบริการไม่รวดเร็ว และทั่วถึง ด้านผู้ประกันตนกลุ่มเป้าหมายมีรายได้ต่ำ และอยู่ในชนบทห่างไกล สอดคล้องกับสำนักงานสถิติ แห่งชาติสำรวจแรงงานนอกระบบ (2549) ขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการสิทธิประโยชน์ตามมาตรา 40 แนวทางการจัดการความรู้การให้บริการสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 เนื่องจากผู้ประกันตนตาม มาตรา 40 ไม่มีกลุ่มหรือองค์กรในการจัดการความรู้ จึงจำเป็นต้องมีสื่อประชาสัมพันธ์เช่น วิทยุทัศน์ การ์ตูน โปสเตอร์หรือสื่อผ่านทางโทรศัพท์มือถือให้เข้าใจง่าย กะทัดรัด โดยผ่านองค์กรเครือข่ายของสมาชิกผู้ประกัน ตนมาตรา 40 หรือตัวแทน ผู้รับใบอนุญาตหรือจ้าง บุคลากรทางด้านประกันสังคมประจำตำบล สถานที่ รับสมัครและจ่ายเงินสมทบตลอดทั้งขอรับสิทธิประโยชน์ ทดแทนคนอยู่ใกล้ผู้ประกันตน คือ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นหรืออำเภอหรือตัวแทนผู้รับใบอนุญาต ประจำตำบล สอดคล้องแนวคิดการจัดการความรู้ ของโนนากะและทาเกอุชิ (Nonaka and Takeuchi, 1995: 71-72) วิจารณ์ พาณิช (2547: 1-4) และ กระบวนการจัดการความรู้ของวิกิก (Wiig) ในส่วน ที่ว่าการจัดการความรู้ต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสนับสนุนและเครื่องมือหรือเทคโนโลยี ที่ใช้ในการจัดการความรู้ นำไปสู่การจัดการความรู้ตาม ประเด็น คือการสร้างความรู้ การจำแนกความรู้ การ จัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแลกเปลี่ยน ความรู้และประเมินผลความรู้

2. การสร้างรูปแบบ การสร้างรูปแบบผู้วิจัย คิดโครงสร้างรูปแบบขึ้นมาก่อน เริ่มจาก การตรวจสอบ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างรูปแบบ โดยใช้วิธีการประชุมอภิปรายหาข้อสรุปความสอดคล้อง (Multi Attribute Reaching: MACR) แล้วปรับปรุง โดยอาศัยข้อสนเทศจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิดรูปแบบหรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องและ ศึกษาองค์ประกอบย่อยตัวแปรที่สำคัญประกอบกัน ขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบรูปแบบการจัดการความรู้

การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบเป็นเชิงระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย นโยบายรัฐบาลในการ คัดกรองสิทธิประโยชน์ของแรงงานนอกระบบ พระราช บัญญัติประกันสังคม สภาพปัจจุบันของประชาชนที่เป็น แรงงานนอกระบบ กระบวนการ ประกอบด้วย การประชุม เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับนโยบายสิทธิประโยชน์ประกันสังคม มาตรา 40 การระดมสมองในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ตามขั้นตอนการจัดการความรู้ ดำเนินการจัดทำแผนและ คู่มือแผนสู่การปฏิบัติและประเมินผลการดำเนินงาน จากผู้มีส่วนได้เสีย ผลลัพธ์ ประกอบด้วย ประชาชน เข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบสิทธิประโยชน์แรงงาน นอกระบบมาตรา 40 สำนักงานงานประกันสังคมมีรูปแบบ การจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงาน นอกระบบที่นำไปปฏิบัติได้ สอดคล้องกับบุญชม ศรีสะอาด (2549) ได้ศึกษาการวิจัยโดยใช้รูปแบบ จำแนกได้เป็นสองขั้นตอน ขั้นตอนแรกเป็นการสร้าง หรือพัฒนารูปแบบ ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบ ความเที่ยงตรง (Validity) ของรูปแบบ สอดคล้องกับ สเตนเนอร์ (Steiner, 1988) ขั้นตอนการสร้างรูปแบบ ผลการวิจัย พบว่ารูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสม และเป็นไปได้คือ รูปแบบสารสนเทศในการนำเสนอ ภาพการ์ตูนและรูปแบบโปสเตอร์ให้ความรู้สิทธิ ประโยชน์ 4 กรณี คือกรณีเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีชราภาพ และกรณีตายพร้อมคำถามคำตอบ ในการ จัดเตรียมเอกสารประกอบในการขอรับสิทธิประโยชน์ทั้ง 4 กรณี เป็นการจัดทำสารสนเทศที่เข้าใจง่ายใช้ข้อความ กะทัดรัดมีรูปภาพการ์ตูนประกอบเหมาะสมกับแรงงาน นอกระบบมาตรา 40 ที่อยู่ตามชนบทห่างไกลใช้เป็น คู่มือในการขอรับประโยชน์ทั้ง 4 กรณี สอดคล้องกับ สุบรรณ พันธ์วิลาสและชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ (2522) ได้ให้ความหมายของรูปแบบและเป็นการแนะนำ แรงงานนอกระบบ ที่ยังไม่เข้าสู่ระบบประกันสังคมตาม มาตรา 40 และยังสามารถพัฒนาเป็นสื่ออื่นๆ ได้สำหรับ การตรวจสอบความเหมาะสมของร่างรูปแบบการจัดการ ความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ

ในประเด็นความเหมาะสมของข้อมูลความรู้ความเหมาะสมของสื่อและนวัตกรรมที่ใช้ ความเหมาะสมของกิจกรรมส่งเสริมความรู้ ความเหมาะสมของการส่งเสริมให้นำความรู้ไปปฏิบัติจริง และความเหมาะสมของการติดตามและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ พบว่าในประเด็นดังกล่าวมีความเหมาะสมมากที่สุดและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันและผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ของร่างรูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ ในประเด็นความเป็นไปได้ของข้อมูลความรู้ ความเป็นไปได้ของสื่อวัตกรรมการใช้ความเป็นไปได้ของการส่งเสริมให้นำความรู้ไปปฏิบัติจริง และความเป็นไปได้ของการติดตามและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้พบว่า ในประเด็นดังกล่าวมีความเป็นไปได้มากที่สุด และในการประเมินสื่อการสอนการบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ มาตรา 40 (โปสเตอร์และหนังสือการ์ตูน) การประเมินสื่อการสอนในรูปแบบของโปสเตอร์ พบว่า ด้านเนื้อหาการนำเสนอในประเด็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย มีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันอย่างยิ่ง ส่วนในประเด็นความถูกต้องของเนื้อหาความถูกต้องในการลำดับเนื้อหาตามขั้นตอน ความถูกต้องของเนื้อหาแต่ละตอน และความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหาประเด็นดังกล่าวมีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกัน ด้านภาพและภาษาพบว่า ในประเด็นความถูกต้องของภาพที่นำมาใช้ความถูกต้องของภาษาที่ใช้และความสอดคล้องระหว่างภาพกับคำบรรยายมีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด และผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกับด้านเวลาในประเด็นเกี่ยวกับ ความเหมาะสมของเวลากับเนื้อหา พบว่าความเหมาะสมของเวลากับเนื้อหา ความเหมาะสมของเวลากับคำบรรยายและความเหมาะสมกับเวลาในการนำเสนอบทเรียนมีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกัน สอดคล้องกับทศวรรณธิมาคำ รัตนา ณ ลำพูน และทรงศักดิ์ ปรางค์วัฒนากุล

(2554) วิจัยการจัดการความรู้ภูมิปัญญาชาวบ้านล้านนา เรื่องการทอดผ้ายกลำพูน ผลการประเมินสื่อการสอนในรูปแบบหนังสือการ์ตูนพบว่า ด้านการสร้างแรงจูงใจในประเด็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่มีลักษณะจูงใจ การวางรูปแบบของรูปเล่ม การออกแบบข้อความได้สวยงามและระยะเวลาในการนำเสนอมีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุดและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกัน ส่วนในประเด็นของความเหมาะสมของตัวอักษรและความเหมาะสมของจำนวนหน้ามีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกัน ด้านการบอกวัตถุประสงค์ในประเด็นเกี่ยวกับลักษณะตรงตามเนื้อหาและข้อความถูกต้องตามหลักเกณฑ์ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด และผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกัน ด้านการดำเนินเรื่องในประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปภาพและเนื้อหาของเรื่อง และภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมถูกต้องมีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด และผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันด้านการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในประเด็นเกี่ยวกับความหลากหลายและความเหมาะสมของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์มีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด และผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันส่วนในประเด็นเกี่ยวกับการกระตุ้นให้ผู้เรียนตอบสนองในบทเรียน มีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด และผู้ทรง คุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกัน

3. การทดลองและการประเมินความพึงพอใจ การใช้รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ในการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบในครั้งนี้ ได้ดำเนินการทดลองใช้ในพื้นที่ตำบลปะโค อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 3 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน รวมทั้งสิ้น 90 คนผลการทดลองใช้รูปแบบพบว่าในภาพรวมคะแนนเฉลี่ยก่อนใช้รูปแบบการจัดการความรู้การบริการ

สิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ เมื่อเปรียบเทียบพบว่า ก่อนและหลังใช้รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงาน นอกระบบมีคะแนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับเอกราช เบ็กทอง (2552) วิจัยการสร้างเสริมสุขภาพกลุ่มสตรีแรงงานนอกระบบสอดคล้องกับทศวรรณ ธิมาคำ รัตนา ณ ลำพูน และทรงศักดิ์ ปรังค์วัฒนากุล (2554) พบว่า รูปแบบที่ทอผ้าที่ใช้ทอผ้ายกลำพูน คือ ที่ทอผ้าพื้นเมืองโบราณและที่ทอผ้าพื้นเมืองประยุกต์ รูปแบบลวดลายดั้งเดิมของผ้ายกลำพูนและยังเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน คือ ลายดอกพิกุล ส่วนองค์ความรู้กระบวนการทำผ้ายกลำพูน ได้แก่ การออกแบบลายกราฟ การกรอไหม การสาวไหม การเข้าหัวม้วน การนำหัวม้วนขึ้นที่ทอผ้า (การสับทูก) การเก็บตะกอกเหยียบ การคัดลายบนเส้นไหม การเก็บตะกอดอก การทอผ้ายกและการทอหน้านาง ขั้นตอนที่ยากและซับซ้อนที่สุดในการทอผ้า คือ การคัดลาย ซึ่งปัจจุบันมีผู้เชี่ยวชาญจำนวนลดน้อยลง ผู้คัดลายต้องมีความรู้ ทั้งการออกแบบลายกราฟ การสาวไหม การทอผ้ายกและการทอหน้านาง ลักษณะเด่นของผ้ายกลำพูน คือ เนื้อผ้าแน่น สม่ำเสมอเพราะผู้ทอมีเทคนิคเฉพาะในการทอ ผลการประเมินระบบจากผู้รู้ ระบบ 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ 2 คน บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6 คน นักศึกษา 5 คน และผู้สนใจ 15 คน พบว่า ผู้ใช้ระบบทุกกลุ่มประเมินว่า ในภาพรวมระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพระดับมากที่สุดและมีประสิทธิผลในระดับมากที่สุด

4. การประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 พบว่า หัวหน้าฝ่ายประโยชน์ทดแทน ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ ฝ่ายสมทบและการตรวจสอบและเจ้าหน้าที่แรงงานนอกระบบ ใน 5 จังหวัดๆ ละ 5 คน รวม 25 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้การบริการ

สิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบในพื้นที่ตำบลปะโค อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 3 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน รวมทั้งสิ้น 90 คนพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบรวมในระดับมากและมากที่สุดในวัฏกรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุดต่อการออกแบบข้อความสวยงามและบทเรียนมีลักษณะจูงใจ น่าสนใจในการเรียน รองลงมาได้แก่ประเด็นเกี่ยวกับแบบทดสอบความสามารถใช้วัดความรู้ความเข้าใจได้ ความถูกต้องของภาพที่นำมาใช้ และความเหมาะสมของภาพตามลำดับสอดคล้องกับโทมัสกัลเลท (Thomas-Gallet, 1998: 119-122) การศึกษาเพื่อหากระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และวิธีวิเคราะห์กลุ่มเพื่อนร่วมงานกลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการและพนักงานของบริษัท Fletcher Challenges Cannada Ltd. (FCCL) ด้วยเหตุที่บริษัทมีปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารของพนักงานมาโดยตลอด แต่บริษัทมีความเชื่อว่าถ้าพนักงานมีทัศนคติ 4 ประการ ได้แก่ พนักงานมีความรู้สึกรับโอกาสให้ทำในสิ่งที่เขาสามารถทำได้ดีที่สุดในทุก ๆ วันทำงาน พนักงานมีความเชื่อในความเห็นของเขาได้รับความสนใจ พนักงานมีความมุ่งมั่นในเรื่องของคุณภาพและพนักงานได้มีการเชื่อมโยงระหว่างงานที่ทำกับพันธะของบริษัท ทัศนคติทั้ง 4 ประการจะนำมาสู่ความสำเร็จในกิจการของบริษัท ผลของการวิจัย พบว่าพนักงานลงความเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารที่พวกเขาชอบคือการพบปะเห็นหน้ากันโดยตรง (face-to-face) ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะประเด็นหลักในการดำเนินการ 4 ประเด็น คือ 1) สนับสนุนส่งเสริมและผลักดันให้มีการนำรูปแบบการสื่อสารแบบพบปะเห็นหน้าโดยตรงให้มากขึ้น บ่อยขึ้นและให้มีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น 2) ปรับปรุงระบบความสัมพันธ์ ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เขารับผิดชอบ 3) ลดข่าวลือและเรื่องไร้สาระ 4) กำหนดกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อยก

ระดับทัศนคติของพนักงาน การนำข้อเสนอแนะ 4 ประการข้างต้นไปใช้ ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือข้อมูลนำเข้าของพนักงาน ความรับผิดชอบในการสื่อสารของพนักงานและกลยุทธ์ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดกรอบความคิด ความรวดเร็ว คุณภาพของสาร เครื่องมือช่วยให้เกิดการร่วมมือและการประเมิน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. รูปแบบการจัดการความรู้การบริการ สิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ควรอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจในการใช้รูปแบบ และพัฒนารูปแบบเพื่อขยายผลครอบคลุมทุกจังหวัด

2. ควรอบรมเครือข่ายประกันสังคมตาม มาตรา 40 ผู้นำท้องถิ่น อาสาสมัครแรงงาน อาสาสมัคร สาธารณสุขให้เข้าใจในการใช้คู่มือการตุ้มและโปสเตอร์ เพื่อถ่ายทอดไปยังผู้ประกันตนได้



บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงาน. (2550). **แผนแม่บทด้านแรงงาน (พ.ศ. 2550-2554) รายงานฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.
- ชัยพร บุตรเจริญ. (2546). **สภาพการจ้างงานและสภาพการทำงานของแรงงานไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทศวรรณ ธิมคำ รัตนา ณ ลำพูน และทรงศักดิ์ ปรางค์วัฒนากุล. (2554). **การจัดการความรู้ ภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา เรื่อง การทอดผ้ายกลำพูน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นพรัตน์ วงศ์เสนา. (2542). **สภาพการทำงาน ค่าจ้างและปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราค่าจ้างของแรงงานไร้ฝีมือในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิจารณ์ พานิช. (2547). **การจัดการความรู้กับการบริหารราชการไทย**. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2549). **พื้นฐานการวิจัยการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กทม.: ประสานการพิมพ์.
- สุบรรณ พันธุ์วิภาส และชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์. (2522). **ความหมายของรูปแบบ**. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2556 จาก <http://www.kamsondeedee.com/school/chapter-002/50-2008-12-13-14-34-57-/108-2008-12-13-14-37-41>.
- สำนักงานประกันสังคม. (2555). **เอกสารประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคม**. ปีที่18, ฉบับที่ 2 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2555.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2550). **สรุปผลสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2550**. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- เอกราช เป็กทอง. (2552). **กระบวนการสร้างเสริมสุขภาพกลุ่มสตรีแรงงานนอกระบบ: กรณีศึกษากลุ่มสตรีทอผ้าพื้นบ้าน ตำบลท่าผา อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Lars Steiner. (1998). Organizational dilemmas as barriers to learning. **The Learning Organization Volume 5 Number 4**. 193-201.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). **The knowledge-creating company**. New York: Oxford University Press.
- Thomas-Gallet, Rachel Mary. (1998). **Cultural Synergy: An Analysis of the Impact of Gender and Race on the Perceptions of Administrators and Faculty on Understanding and Managing Diversity in Higher Education**. New York: Iowa State University.