

การบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Social Security Management of Social Security Department According to The Sufficiency Economy Philosophy

อัจฉริย์ งามพร้อมสกุล*

Autcharee Gampromsakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

E-mail: acree@gmail.com

สมาน งามสนิท**

Saman Ngamsanit

อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ (1) ศึกษาสภาพการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม (2) ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน (3) รูปแบบการบริหารการประกันสังคม และ (4) ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารการประกันสังคม ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารการประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 10 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน เนื่องจากในเขตพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร เป็นพื้นที่ที่มีผู้ใช้แรงงานที่ได้ประกันตนเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายแบบความเรียง และวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้ค่าสถิติพรรณนา ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ (1) สภาพการบริหารการประกันสังคม พบว่า การบริหารการประกันสังคมในปัจจุบันเป็นระบบไตรภาคี มีการบริหารร่วมกัน 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายรัฐบาล ฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้าง (2) ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารการประกันสังคม พบว่า เกิดจากประเด็นหลักที่สำคัญ คือ ระบบการบริหารงาน การให้บริการมีความล่าช้า และบุคลากรไม่เพียงพอรวมถึงขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้าน (3) รูปแบบการบริหารการประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบในกระบวนการหลัก คือ การบริหาร การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ประการ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ความพึงพอใจและการบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ (4) ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย สภาพการบริหารการประกัน สังคมของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน การบริหารสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจและการบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ การประกันสังคมและความมั่นคงทางสังคม การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

คำสำคัญ : การบริหาร, การประกันสังคม, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง, สำนักงานประกันสังคม

Abstract

This mixed method research aim to study: (1) Context of the social security department administration, (2) Problem and obstruction in administration of the Social security department, (3) Propose administration model of the social Security department according to the sufficiency economy philosophy, (4) Factors affecting the Social Security Department according to the sufficiency economy philosophy. Key informants in qualitative research are 10 experts involved in the Social Security Department according to the sufficiency economy philosophy. The quantitative research collected data from 400 populations who are insurers in social security department of Samutsakorn province. Data analysis use descriptive essay and descriptive statistics. The qualitative research tool is structure in depth interview and the quantitative research tool is questionnaires which develop from structured in depth interview. Findings were as follows: (1) Context of the Social Security Department administration were that present administration in the social security department were tripartite consist of government, employee and employer. (2) Present problem and obstruction in administration of the Social Security Department that major issues which are administration system, delayed service and lack of specialist staffs. (3) Administration model of the Social Security Department according to the sufficiency economy philosophy were that consist of four main elements in the process which are administration, six good governance administration result based management and satisfaction, efficiency and quality service. (4) Administration supporting factors of the Social Security Department according to the sufficiency economy philosophy were: administration of the Social Security Department, administration, social welfare, satisfaction, efficiency of quality service, social security and social stability, aimed achievement management and the sufficiency economy philosophy.

Keywords: administration, social security, the sufficiency economy philosophy

บทนำ

ในประเทศไทยกองทุนเงินทดแทน นับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทย ที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้กองทุนเงินทดแทน เกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อย ๆ ขยายความ

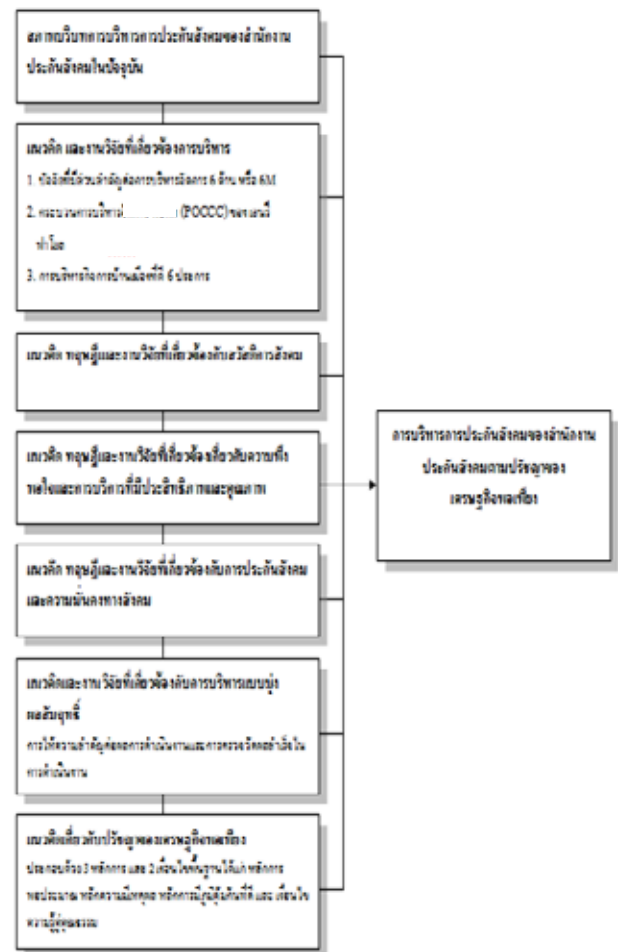
คุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัด ทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2533 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้สำเร็จเป็นครั้งแรกและมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 อย่างไรก็ตามนับแต่เริ่มประกาศใช้บังคับตามพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวตั้งแต่ปี 2533 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันมีการกล่าวกันว่าโครงการประกันสังคมยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งนี้ผู้วิจัยมีแนวคิดว่าหากประชาชนได้รับการประกันสังคมจากภาครัฐอย่างทั่วถึงและภาครัฐมีแนวทางการบริหารงาน

อย่างดีเยี่ยมจะทำให้ภาพรวมทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศไทยดีขึ้นเป็นอย่างมาก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพบริหารการจัดการ ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการ บริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมใน ปัจจุบัน
3. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารการ ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารการ ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร POCCCของ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol, 1961)

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจและการบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมและความมั่นคงทางสังคม

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร
แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

แนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจาก
การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยเลือก
แบบเฉพาะเจาะจงจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่มีส่วน
เกี่ยวข้องกับการบริหารการประกันสังคมของ
สำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจ
พอเพียง จำนวน 10 ท่าน

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัย
ใช้ตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Krejcie &
Morgan as cited in Srisaart, 2002) โดยสุ่มแบบแบ่งชั้น
ได้กลุ่มตัวอย่างโดยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจาก
ผู้ประกันตนในเขตพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
สมุทรสาคร จำนวน 400 คน เนื่องจากในเขตพื้นที่
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร เป็นพื้นที่ที่มี
ผู้ใช้แรงงานที่ได้ประกันตนเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้การเก็บ
ข้อมูลเชิงปริมาณ อยู่ในช่วงเดือนมกราคม 2558

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลหลักมี ดังนี้

1. พลตำรวจตรี นายแพทย์พรชัย ตั้งสำเริงวงศ์
อนุกรรมการกองทุนเงินทดแทนกรณีเกี่ยวกับการแพทย์
2. นายวัชรินทร์ ทองสุข ผู้อำนวยการกลุ่มงาน
ยุทธศาสตร์ สำนักงานประกันสังคม
3. นางสาวมาศกัญญาณ์ อธิชธรรณนท์
อนุกรรมการความปลอดภัยกองทุนเงินทดแทน
4. นายพิจิตร ดีสุข กรรมการองค์การลูกจ้าง
แรงงานแห่งประเทศไทย
5. นายบัณฑิตพงศ์ อธิชธรรณนท์ กรรมการ
กองทุนเงินทดแทน

6. นายสิทธิชัย อัสวีนียง เจ้าหน้าที่กองนิติการ
สำนักงานประกันสังคม

7. นายประจวบ พิกุล กรรมการกองทุนเงิน
ทดแทน ฝ่ายลูกจ้าง

8. มาลากาลัญญ ห่อประทุม ผู้อำนวยการกลุ่ม
งานคดี กองนิติการ สำนักงานประกันสังคม

9. นายอ่อนสี โมฆรัตน์ อนุกรรมการการแพทย์
ฝ่ายลูกจ้าง กองทุนเงินทดแทน สำนักงานประกันสังคม

10. เนาวรัตน์ ทรงสวัสดิ์ชัย

เชิงปริมาณ เก็บข้อมูลแบบสอบถามจาก
ผู้ประกันตนในเขตพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
สมุทรสาคร จำนวน 400 คน เนื่องจากในเขตพื้นที่
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร เป็นพื้นที่ที่มี
ผู้ใช้แรงงานที่ได้ประกันตนเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้การเก็บ
ข้อมูลเชิงปริมาณ อยู่ในช่วงเดือนมกราคม 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองทุก
ขั้นตอนโดยมีรายละเอียด ดังนี้ การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิง
คุณภาพ มี 2 แบบ ดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่
รวบรวมโดยการศึกษาจากเอกสาร ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้รวบรวมจากแบบ
สัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ข้อมูลปฐมภูมิข้อมูลที่รวบรวมโดยการศึกษา
จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อ
ทราบถึงบริบทประเด็นที่ศึกษาแล้วบรรยายแบบพรรณนา
2. ข้อมูลทุติยภูมิข้อมูลที่รวบรวมจากแบบ
สัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล
แบบการจำแนกชนิดข้อมูล การวิเคราะห์โดยการ

เปรียบเทียบข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการจัด
ระเบียบข้อมูล ศึกษาและสรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัย

1. ข้อค้นพบสภาพการบริหารจัดการ
ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม พบว่า การ
ประกันสังคมเป็นโครงการการบริหารทางสังคมในระยะ
ยาวอีกระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้น ด้วยการให้
ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือ
ครอบครัวโดยร่วมกันเสียภาษีหรือช่วยเหลือบำนาญความ
ทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ใน
สังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนเรียกว่ากองทุน
ประกันสังคมโดยมีนายจ้างลูกจ้าง และในบางประเทศมี
รัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะ
จ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความ
เดือนร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างงาน ชราภาพ เป็น
ต้น การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการ
พึ่งตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน
โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักการพึ่งตนเอง และ
ช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุง
หมายที่จะเป็นหลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของ
ประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มี
เหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ ก็สามารถ
ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข หลักประกันประกันสังคมมี
คุณลักษณะ ดังนี้ (1) เป็นระบบของการเฉลี่ยทุกข์-เฉลี่ย
สุขซึ่งกันและกันระหว่างมวลสมาชิก ซึ่งโดยทั่วไป
รัฐบาลของทุกประเทศจะให้ความสำคัญแก่บุคคลที่
ทำงานมีรายได้และ อยู่ในระบบแรงงานก่อนและจะขยาย
ความคุ้มครองไปสู่ผู้ทำงานที่มีรายได้นอกระบบ การจ้าง
งานปกติ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่เรียกว่าแรงงานนอกระบบ (2)
เงินสมทบที่เก็บไปนั้นจะสะสมเป็นกองทุนซึ่งจะให้สิทธิ
ประโยชน์เฉพาะกับบุคคลที่ส่งเงินสมทบ ซึ่งประเทศ
ไทยเรียกว่า ผู้ประกันตนเท่านั้น และ (3) การ เก็บเงิน
สมทบ ซึ่งถือว่าเป็นภาษีพิเศษ ซึ่งจะเก็บจากบุคคลที่

กฎหมายกำหนดเท่านั้น ทั้งนี้ความสำเร็จประการหนึ่ง
ของการประกันสังคม ก็คือเป้าหมายหลักที่จะทำให้การ
ประกันสังคมสามารถครอบคลุมทั่วบุคคลของ
ประชาชนในชาติ (universal coverage) ได้ในอนาคตและ
ได้กำหนดสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานของการประกัน
สังคมไว้ 9 ประการ คือ กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร
กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์ครอบครัว
กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน การดูแลผู้ที่ขาดการอุปการะ
และกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจาก
การทำงาน สำหรับประเทศไทยได้จัดการดำเนินการ
ระบบประกันสังคมเป็น 2 กองทุน คือ กองทุน
ประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

2. ข้อค้นพบปัญหาและอุปสรรคของการบริหาร
การประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน
พบว่า ปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนโดยหลักแล้ว
พอสรุปได้ดังนี้ คือ ปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคล หมายถึง
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งอาจจะเป็นการแสดงพฤติกรรมที่
ไม่เหมาะสม การใช้วาจาที่ไม่สุภาพ การแสดงอารมณ์
ฉุนเฉียว การแสดงออกทางหน้าตา รูปแบบของการ
ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจน
ระบบการจัดการ เป็นต้น ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์
พบว่า หน้าที่ของการบริหารประกอบด้วยกิจกรรม
พื้นฐาน 4 ประการ หรืออาจแบ่งในลักษณะที่เป็น
ขั้นตอน คือ (1) การวางแผน เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการ
เปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อม
ระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคตซึ่งทำได้โดยการ
ให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้อง
อาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ แม้ว่าพื้นฐาน
ของการจัดการโดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหารการ
วางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้
ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่าการ
จัดการองค์กร การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงานและ
กิจกรรมควบคุม ขึ้นกับการวางแผน กระบวนการ
วางแผนจะต้องประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงาน

ภายในองค์กร (2) การจัดองค์กร เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญตรวจสอบเป็นระยะ ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โครงสร้างองค์กรที่ออกแบบไว้มีความเหมาะสมที่จะทำ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร คือ การใช้ความ พยายามทุกกรณีโดยการกำหนดงานและความสำคัญของ อำนาจหน้าที่ (3) การนำหรือการสั่งการ เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการ จัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเข้าใจ ถ่องแท้ได้ยาก การนำหรือการสั่งการจึงต้องใช้ ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป และ (4) การ ควบคุม การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ถือว่าเป็น กระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการ ปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน เพื่อรักษาให้ องค์กรดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตาม วัตถุประสงค์หลักขององค์กร ในเวลาที่กำหนดไว้ องค์กรหรือธุรกิจที่ประสบความล้มเหลวอาจเกิดจากการ ขาดการควบคุม หรือมีการควบคุมที่ไม่มีประสิทธิภาพ และหลายแห่งเกิดจากความไม่ใส่ใจในเรื่องของการ ควบคุม ละเลยเพิกเฉย หรือในทางกลับกันคือมีการ ควบคุมมากเกินไปจนเกิดความผิดพลาดขององค์กรเอง การ ควบคุมจึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ

3. ข้อค้นพบรูปแบบการบริหารการ

ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ใน กระบวนการหลัก ดังนี้ (1) การบริหาร ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 6 ด้าน หรือ 6M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารงานทั่วไป การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การให้ บริการประชาชน คุณธรรมหรือจริยธรรมกระบวนการ บริหารจัดการ POCCE ของ เฮนรี ฟาโยล ได้แก่ การ

วางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาหรือสั่งการการ ประสานงาน การควบคุม (2) การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลัก คุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลัก ความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า (3) การบริหารมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย การวางแผนยุทธศาสตร์ การ แปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ และการประเมินผล และ (4) ความพึงพอใจและการบริการที่มีประสิทธิภาพและ คุณภาพ

4. ข้อค้นพบปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารการ

ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย (1) สภาพบริบทการ บริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมใน ปัจจุบัน (2) แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร จัดการ 6 ด้าน หรือ 6M กระบวนการบริหารจัดการ POCCE ของ เฮนรี ฟาโยล (Fayol, 1916) การบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ประการ ได้แก่ (3) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม (4) แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจและ การบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ (5) แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมและ ความมั่นคงทางสังคม (6) แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทำให้การบริหารการ ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียงดำเนินการอย่างเหมาะสม มีทิศทาง ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีระบบการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานและการ ตรวจสอบวัดผลสำเร็จในการดำเนินงาน (7) แนวคิดเกี่ยวกับ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย 3 หลักการ และ 2 เงื่อนไขพื้นฐาน ได้แก่ หลักการพอประมาณ หลัก ความมีเหตุผล หลักการมีภูมิคุ้มกันที่ดี และ เงื่อนไข ความรู้คู่คุณธรรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่ สำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร สำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร เดือนมกราคม 2558 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 เพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 ด้านอายุ มาก คือ 31-40 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา มากกว่า 40 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 20-30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ด้านสถานภาพ ครอบครัว มาก คือ แต่งงานแล้ว จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 และ โสด จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 ด้านสถานที่อยู่อาศัย มาก คือ เช่า จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมา ของตนเอง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และน้อยที่สุด คือ อาศัยอยู่กับผู้อื่น จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ด้านระยะเวลา ในการประกันตน มาก คือ 1-3 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา คือ 4-6 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 7-9 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และสุดท้าย 10 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ด้านรายได้ต่อเดือน มาก คือ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมา คือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 มากกว่า 20,001 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และน้อยที่สุด 6,000 – 10,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ด้านท่านเคยเข้ารักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิ์สำนักงานประกันสังคม หรือ ไม่ มาก คือ เคย จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.75 และ ไม่เคย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25

ผลการวิเคราะห์การประเมินการบริหารการ ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า

1. สภาพบริบทการบริหารการประกันสังคม ของสำนักงานประกันสังคม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ยที่ 3.98 จากค่าเฉลี่ย 5 โดยที่ท่านได้รับการ ดัชนีรับอย่างเสมอภาคจากเจ้าหน้าที่เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ มารับบริการคนอื่นมีความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ท่านได้รับการเอาใจใส่และให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีปริมาณเพียงพอกับ จำนวนผู้มารับบริการ การจัดแบบคำขอรับประโยชน์ ทดแทน และแบบคำขอรับเงินทดแทน มีให้บริการอย่าง เพียงพอและสะดวกรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้บริการใน การวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน เงินทดแทนด้วย ความรวดเร็ว และถูกต้อง

ในประเด็นเดียวกันนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ สนับสนุนข้อมูลสภาพบริบทการบริหารการ ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมนั้น โดยให้ ทรรศนะว่า ควรมีการพัฒนากระบวนการให้ข้อมูลข่าวสารที่ ทันสมัยต่อผู้ประกันตน และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ให้การบริการในสำนักงานเพื่อความรวดเร็วและ ประหยัดเวลา ตลอดทั้งการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ โดยเฉพาะการใช้วาจาที่สุภาพและการยิ้มแย้มแจ่มใส ดัชนีรับ

2. ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารการ ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน โดย เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.97 จากค่าเฉลี่ย 5 โดย ท่านเคยประสบปัญหาหรือไม่ในการใช้สิทธิ ประกันสังคมมากที่สุด รองลงมาการเข้าถึงเกี่ยวกับการ ให้บริการการประกันสังคม ระยะเวลาในการดำเนินการ ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน ตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จมีความ รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน และเงินทดแทน โดยออกใบสำคัญรับเงินทุกครั้งด้วย ความรวดเร็วและถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงใจในการให้บริการตามลำดับ

ในประเด็นเดียวกันนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ สนับสนุนข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของการบริหารการ

ประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบันนั้น โดยให้ทัศนะว่า ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบันนั้น คือ การบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมเองมีความล่าช้า ยกตัวอย่างเช่น กรณีการขอเบิกเงินคืนจากสำนักงานประกันสังคม นอกจากนั้น คือ ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอต่อผู้ประกันตนที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา อุปสรรคที่เอื้อต่อการดำเนินงานยังไม่เพียงพอ เช่น อุปสรรคทางด้านไอที ยานพาหนะ ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น เจ้าหน้าที่ด้านการเงิน เจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย เป็นต้น

3. รูปแบบการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.86 จากค่าเฉลี่ย 5 โดยที่ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์จากการบริหารการประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมากที่สุด รองลงมา การบริหารจัดการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีความเหมาะสม ความพึงพอใจของของผู้ประกันตนต่อการบริหารการประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ความชัดเจนด้านนโยบายของภาครัฐในทางการบริหารการประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และนโยบายการประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกันตนตามลำดับ

ในประเด็นเดียวกันนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้สนับสนุนข้อมูลรูปแบบการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น โดยให้ทัศนะว่า รูปแบบการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ควรยึดกรอบของความพอดี มีความมั่นคง ไม่มีความเสี่ยงจนเกินไป ยกตัวอย่างเช่น การลงทุนใด ๆ ต้องพิจารณาให้รอบคอบ ไม่มุ่งหวังเพียงผลกำไรเพียงอย่างเดียวอาจเกิดความเสี่ยงต่อการขาดทุน

หรือล้มละลายของกองทุนได้ ไม่คาดหวังผลกำไรมาก คือ ความพอประมาณ ความพอดี ไม่น้อยเกินไป ไม่มากเกินไป ไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น แต่คาดหวังความมั่นคงของกองทุนเป็นสำคัญ เน้นการให้บริการหรือผลตอบแทนกับผู้ประกันตนให้ได้รับผลประโยชน์อย่างพอเพียงและเป็นธรรม คือ ความมีเหตุผล ต้องมีการคิดทบทวนอย่างรอบคอบ ต้องพิจารณาทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง และต้องคำนึงผลที่ตามมา คือ มีภูมิคุ้มกันที่ดี คือ รู้จักจัดการกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สำหรับในการดำเนินการบริหารจัดการ ก่อนมีการดำเนินการใด ๆ ต้องมีการศึกษาหาข้อมูล และมีการเตรียมการป้องกันแก้ไขไว้อย่างเป็นระบบ โดยจะต้องมีความรอบรู้ มีความรอบรู้ในสิ่งที่จะทำ พร้อมกับมีความรอบคอบที่จะนำความรู้มาพิจารณา เพื่อการวางแผนที่ดี ตลอดทั้งมีคุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต มีความเพียงพอใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต สำหรับในการดำเนินการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เมื่อพบกับปัญหาดังกล่าวก็จะสามารถทำการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ความซื่อตรงโปร่งใสของกรรมการบริหารที่เกี่ยวข้องต้องมีธรรมาภิบาลและคุณธรรมในจิตใจ เน้นความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ผู้ประกันตนได้รับผลประโยชน์เต็ม กองทุนต้องไม่มุ่งหวังผลกำไรมากเกินไป จนไปกระทบผลประโยชน์พึงมีของผู้ประกันตน สำหรับในการดำเนินการบริหารจัดการจะต้องยึดหลักผู้ประกันตนต้องมาก่อน โดยต้องเน้นเรื่องความมีสุขภาพดีของผู้ประกันตน รวมถึงจัดการกองทุนให้ทั้งถึงทั้งของผู้ประกันตนในยามชราภาพ และมีการให้ผลประโยชน์ไปตกอยู่กับผู้ประกันโดยตรง โดยการบริหารจัดการจะต้องเป็นเจ้าของเงินโดยตรงไม่ใช่เจ้าหน้าที่ภาครัฐ

4. ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มี

ค่าเฉลี่ยที่ 3.79 จากค่าเฉลี่ย 5 โดยที่ผู้ประกันตนได้รับความมั่นคงในงานที่ทำของผู้ประกันตนมากที่สุด รองลงมา ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนต่อหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการดำเนินการประกันสังคม ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับจากการประกันสังคมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตน ปัจจัยทางด้านการให้บริการและปัจจัยทางด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรตามลำดับ

ในประเด็นเดียวกันนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้สนับสนุนข้อมูลปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น โดยให้ทัศนะว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต ความจริงใจ ความมีน้ำใจต่อผู้ประกันตน ต้องมีคุณธรรม มีธรรมาภิบาลในการจัดการ มีความพอดีในการดำเนินการไม่มุ่งหวังผลกำไรมากเกินไป จะต้องเป็นการบริหารงานแบบเปิดเผย โดยให้ผู้ประกันตนได้มีโอกาสได้ทราบถึงสถานการณ์ในปัจจุบันของสำนักงานประกันสังคม และให้เจ้าของเงินได้มีส่วนร่วมและให้ผลประโยชน์ตกอยู่กับผู้ประกันตนโดยตรง โดยที่ไม่ต้องมุงเน้นนำเงินจำนวนมหาศาลไปลงทุนในต่างประเทศ แต่ทำอะไรให้การบริหารจัดการเงินให้กลับไปหาผู้ประกันตนมากที่สุด และความรู้คุณธรรม ต้องมีการนำมาใช้อย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็วที่สุด และการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้กับการบริหารองค์กร

การอภิปรายผล

1. สภาพบริบทการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การได้รับการต้อนรับอย่างเสมอ

ภาคจากเจ้าหน้าที่เมื่อเปรียบเทียบกับผู้มารับบริการคนอื่นมีความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา การได้รับการเอาใจใส่และให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ การจัดแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน และแบบคำขอรับเงินทดแทน มีให้บริการอย่างเพียงพอและสะดวกรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้บริการในการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน เงินทดแทนด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับวิโรจน์ ณ ระนอง และอัญชนา ณ ระนอง (Na-Ranong, & Na-Ranong, 2011) กล่าวว่า ระบบประกันสังคมในประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะประเทศพัฒนาแล้ว เป็นระบบที่คุ้มครองเฉพาะผู้ที่ทำงานที่อยู่ในภาคเศรษฐกิจในระบบ (formal sector) แต่ในประเทศไทยนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของแรงงานนอกระบบ ซึ่งมีจำนวนมาก การที่พระราชบัญญัติประกันสังคม มีมาตรา 40 ก็เป็นการขยายความคุ้มครองไปยังแรงงานนอกระบบ โดยเปิดโอกาสให้แรงงานนอกระบบได้มีสวัสดิการรองรับเช่นเดียวกับผู้ที่ทำงานอยู่ในภาคเศรษฐกิจในระบบโดยทั่วไป แม้จะได้รับสิทธิประโยชน์น้อยกว่าก็ตาม อย่างไรก็ตาม เนื่องจากที่ผ่านมา มีผู้สมัครเข้าร่วมโครงการนี้น้อยมากที่ผ่านมา โครงการประกันสังคมได้ขยายความครอบคลุมไปถึงแรงงานในระบบในกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป และได้พยายามขยายความครอบคลุมออกไปสู่แรงงานนอกระบบ (รวมเกษตรกร) อีกประมาณ 20 ล้านคนหรือให้ครอบคลุมครอบคลุมผู้ประกันตน 6 แต่ก็ยังมีปัญหา ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการขยายความครอบคลุมไปถึงแรงงานในระบบในกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ซึ่งแม้ว่าจะเป็นการบังคับโดยกฎหมายตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา แต่ก็เป็นที่เชื่อกันอย่างกว้างขวางว่าในบรรดากิจการที่มีลูกจ้าง 1-5 คนนั้น มีเพียงบางส่วน (และน่าจะเป็นส่วนน้อย) เท่านั้นที่มาลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ และในทางปฏิบัติ สำนักงานประกันสังคมเองก็ไม่สามารถตรวจสอบและบังคับให้กิจการที่เหลือมา

ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ ซึ่งปัญหานี้เป็นปัญหาใหญ่ที่ต้องคำนึงถึงในกรณีที่โครงการประกันสังคมมีความพยายามที่จะขยายความครอบคลุมออกไปสู่แรงงานนอกระบบและเกษตรกรอีกมากกว่า 20 ล้านคน เพราะถึงแม้ว่าจะสามารถประกาศใช้กฎหมายได้ แต่ในทางปฏิบัติคงจะบังคับใช้กฎหมายได้ยาก และผลลัพธ์ก็อาจจะขึ้นกับความสมัครใจของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในกรณีที่มีกลุ่มเป้าหมายเพียงส่วนน้อยเข้าร่วม ก็มีโอกาที่จะเกิดปัญหาที่ผู้ที่เข้าร่วมโครงการจะมีประชากรกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงมากกว่าปกติ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการเฉลี่ยความเสี่ยงของโครงการประกันสังคมในภาพรวม (ปัญหา adverse selection) และถ้าโครงการจะพยายามเก็บเบี้ยประกันในอัตราที่คุ่มทุน ก็จะทำให้มีเบี้ยประกันที่สูง ซึ่งจะจูงใจเฉพาะกลุ่มผู้มีความเสี่ยงสูง (และเป็นผู้ที่มีกำลังจ่าย) เท่านั้น แต่ในมุมมองของสังคมแล้ว การขยายหลักประกันทางสังคมไปสู่ประชาชนจำนวนมากก็เป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ เพราะจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยประชาชนเหล่านั้นสามารถรับมือกับความเสี่ยงจากเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นเมื่อใด (เช่น การเสียชีวิต/ทุพพลภาพ/บาดเจ็บจากอุบัติเหตุต่าง ๆ การเจ็บป่วยหนักในกรณีอื่นที่ต้องนอนโรงพยาบาล) หรือแม้กระทั่งในกรณีที่อาจจะคาดการณ์ได้ในระดับหนึ่ง (เช่น การมีบุตร และชราภาพ) แต่ปัจเจกมีข้อจำกัดในการออมเพื่อเป็นการประกันตนเอง (self insurance) ซึ่งรวมทั้งกรณีที่เกิดจากการให้ความสำคัญกับการบริโภคในปัจจุบันมากกว่าอนาคตมาก และ/หรือกรณีที่มีข้อจำกัดด้านรายได้ที่รุนแรง ในทั้งสองกรณีหลักประกันทางสังคมจะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นภาระกับปัจเจกน้อยลง ทำให้ลดโอกาสที่กรณีเหล่านั้นจะกลายเป็นปัญหาสังคมได้ ในแง่นี้ รัฐจึงมีเหตุผลที่จะสนับสนุนและ/หรืออุดหนุนโครงการเหล่านี้ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่สามารถคุ้มครองประชาชนกลุ่มเสี่ยงได้เป็นจำนวนมาก) ในปัจจุบัน กลุ่มประชาชนที่ไม่มีหลักประกันทางสังคมแบ่งได้เป็นสามกลุ่มใหญ่ ๆ คือ

เกษตรกร แรงงานนอกระบบ และกลุ่มประกอบอาชีพอิสระ

2. ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน

ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การเคยประสบปัญหาหรือไม่ในการใช้สิทธิประกันสังคมมากที่สุด การเข้าถึงเกี่ยวกับการให้บริการการประกันสังคม ระยะเวลาในการดำเนินการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน ตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จมีความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน โดยออกไปสำคัญรับเงินทุกครั้งด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและความจริงใจในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรประกอบต่าง ๆ นั้น มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่จะได้รับหลังจากที่ได้เป็นสมาชิกผู้ประกันตนเรียบร้อยแล้วและการได้รับสิทธิประโยชน์ซึ่งสอดคล้องกับชนิตา มีต้องป็น (Meetomgpun, 1995) กล่าวว่เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชนและความพึงพอใจในการบริการ (satisfactory service) หรือความสามารถในการพิจารณาว่า บริการที่ให้นั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ให้พิจารณา (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable) หมายถึง ความยุติธรรมที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะและมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ที่สร้างความยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก เช่น ไม่ยึดความพอใจ

ของหน่วยงานว่าจะเปิดและปิดเวลาใด และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการมีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

3. รูปแบบการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์จากทางการบริหารการประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีความเหมาะสม ความพึงพอใจของของผู้ประกันตนต่อการบริหารการประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ความชัดเจนด้านนโยบายของภาครัฐในทางการบริหารการประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และนโยบายการประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกันตนตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี กิรติธร (Kreeratitorn, 2000) คุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ (1) ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ (2) การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะบริการ และการอุทิศเวลา มรการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติผู้ให้บริการเป็นอย่างดี (3) ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ (4) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลาอย่างน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ (5) ความสุภาพอ่อนโยน

ประกอบด้วย แสดงความสุภาพและบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้ให้บริการ (6) การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะของงานบริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ (7) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ (8) ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ (9) ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ (10) การสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด และ Fayol (1916) มองการบริหารจากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญว่าในองค์กรควรมีการทำงานร่วมกัน ซึ่งในงานเขียนของ เฮนรี ฟาโยล นั้น ได้เขียนเกี่ยวกับความสำคัญของการบริหารที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ เฮนรี ฟาโยล ได้กำหนดว่า ทฤษฎีเป็นการรวบรวมวิธีการและกระบวนการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เฮนรี ฟาโยล ได้สรุปเป็นทฤษฎีว่า หากวันหนึ่งต้องอยู่ในสถานะที่ต้องใช้คนจำนวนมาก ๆ ในการทำงานแล้ว หัวใจของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายนั้น มีองค์ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ POCCC ซึ่งหมายถึง การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) สายการบังคับบัญชา (commanding) การประสานงาน (coordinating) และการควบคุม (controlling) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา และสังเคราะห์แนวคิดกระบวนการบริหารจัดการ POCCC

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยสามารถนำไปกำหนดเป็นนโยบาย และยุทธศาสตร์ของการบริหารการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อช่วยให้การดำเนินงานของสำนักงาน

ประกันสังคมสามารถบรรลุวิสัยทัศน์และภารกิจที่ได้กำหนดไว้ในการบริหารจัดการองค์กร โดยดำเนินการดังนี้

1. สำนักงานประกันสังคมต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์การให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริการ โดยการสร้างวิสัยทัศน์ในการบริหารการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรองค์กร สื่อ ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยี

2. สำนักงานประกันสังคมต้องดำเนินการจัดการบริการองค์กร โดยการสร้างและนำกระบวนการบริหารจัดการองค์กรตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในองค์กร

3. สำนักงานประกันสังคมต้องดำเนินการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริหารจัดการให้มีความ

ทันสมัย รวดเร็ว ประหยัด และทันต่อการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการบริหารจัดการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการองค์กรบนแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างไร

2. ควรศึกษาว่าสำนักงานประกันสังคมควรมีการวางแผนงานการพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างไร



References

- Fayol, H. (1916). *Management functions*. Retrieved from http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php (in Thai)
- Kreeratitorn, P. (2000). *The satisfaction of our customers to provide prizes to TMB Bank public company limited (Branch) Kalasin*. Master's thesis in Business Administration, Maharakham University. (in Thai)
- Na-Ranong, V. & Na-Ranong, O. (2011). *The expansion of social security to the workers in accordance with article 40 of the social security act 1990*. Bangkok: VC. (in Thai)
- Meetomgpun, T. (1995). *Developing strategies to quit smoking for male students Bansomdet institutions*. Doctoral dissertation in Science, Bansomdejchaopraya Rajabhat University. (in Thai)
- Srisaart, B. (2002). *Research preliminary* (7th ed.). Bangkok: Suverasan. (in Thai)

