

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมเขต กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี เขตพื้นที่ 2 เขตพื้นที่ 3 เขตพื้นที่ 4 เขตพื้นที่ 8 และเขตพื้นที่ 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมของเจ้าหน้าที่ติดตามเร่งรัดหนี้ สำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ 2 เขตพื้นที่ 3 เขตพื้นที่ 4 เขตพื้นที่ 8 และเขตพื้นที่ 9 โดยปัจจัยที่ศึกษาคือ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ข้อมูลด้านลักษณะงานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ อายุราชการ อัตราเงินเดือน หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่หน่วยงานเปิดดำเนินการ ซึ่งใช้ตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ

โดยที่การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 เขตพื้นที่ 3 เขตพื้นที่ 4 เขตพื้นที่ 8 และเขตพื้นที่ 9 จำนวนทั้งสิ้น 63 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และตารางไขว้ (Crosstab) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 96.8) มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ข้อมูลด้านลักษณะงานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ร้อยละ 52.4 มีอายุราชการระหว่าง 1-5 ปี อัตราเงินเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 และเขตพื้นที่ 8 ระยะเวลาการเปิดดำเนินการของสำนักงานประกันสังคมที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินการในช่วงระยะเวลา 1-5 ปี เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 ด้านโครงสร้างและ การบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58

2. ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้กองทุน ประกันสังคมในทัศนะของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สำนักงานประกันสังคม พบว่า

2.1 ปัญหาด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ได้แก่ เป็นหน่วยงานราชการ ซึ่งระบบขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน มีการบริหารงานหลายชั้น กฎระเบียบข้อบังคับและแนวปฏิบัติยังยึดติดกับภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการ ทำให้งานไม่ก้าวไปข้างหน้า เกิดความล่าช้าภายในองค์กร การทำงานไม่เป็นระบบ ไม่มีการบริหารงานที่ชัดเจนแน่นอน การจัดและแบ่งหน้าที่ของบุคลากรที่ทำ ไม่เด่นชัดกับงานที่ทำอยู่ เปลี่ยนระบบการทำงานบ่อย ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานไม่ต่อเนื่อง การแบ่งงานไม่ตรงตามวุฒิ ผู้บังคับบัญชากดดัน หัวหน้าฝ่ายบางฝ่ายไม่รู้จักงาน การแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบต่อสถานประกอบการปัจจุบัน แบ่งตามที่กระทรวงกำหนด ทำให้แต่ละเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวนสถานประกอบการแตกต่างกันมาก โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้ความสำคัญในงานเร่งรัดหนี้มากกว่านี้ โดยแบ่งงานและหน้าที่อย่างชัดเจนแน่นอนและเหมาะสม แยกงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเร่งรัดหนี้ออกไป วางแผนการปฏิบัติงานให้ดีกว่านี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติจริง พร้อมกับมีคู่มือในการทำงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้งานเร่งรัดหนี้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2 ปัญหาด้านการบริการ ได้แก่ มีจิตสำนึกในการให้บริการน้อย เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการดี บางคนบริการด้วยอารมณ์ สถานที่คับแคบไม่สะดวกในการให้บริการ บางครั้งอาจล่าช้าเนื่องจากระบบขัดข้อง การบริการขาดความต่อเนื่อง อาจทำให้นายจ้างไม่อยู่รอชำระเงิน เป็นผลให้เกิดหนี้ค้างชำระขึ้นมาได้ เสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ควรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อนายจ้าง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ควรมีความรู้ที่จะสามารถตอบข้อสงสัยของนายจ้างให้เข้าใจได้ อาจจัดสรรเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการ ณ จุดใดจุดหนึ่ง เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้น หรือเมื่อใดที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือวิธีการให้บริการ ควรติดป้ายประกาศหรือประกาศทางเครื่องขยายเสียง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ได้ทราบ นอกจากนี้ควรจัดให้มีการอบรมในด้านการบริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

2.3 ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่มาก เจ้าหน้าที่บางคนไม่เข้าใจระบบการทำงาน ไม่รู้หลักการปฏิบัติงานและขั้นตอนการทำงาน ไม่มีการอบรมพนักงานใหม่ให้รู้จักงานที่ทำ บางคนขาดความกระตือรือร้นในการหาข้อมูลและความรู้

ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติของพระราชบัญญัติประกันสังคม แนวปฏิบัติงานของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก เกิดปัญหาในการประสานงานระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงาน ไม่ได้ยึดถือนโยบายขององค์กรเป็นหลัก แต่จะยึดถือบุคคลเป็นหลัก เสนอแนะว่าควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณหน้าที่ค้างชำระมีการจัดอบรมความรู้ในการติดตามหนี้ให้กับเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะความรู้ทางด้านกฎหมาย และมีนิติกรประจำสำนักงาน ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาในการเร่งรัดหนี้กองทุนประกันสังคมมากกว่านี้ ฝึกอบรมด้านทัศนคติที่ดีและถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ ให้มีความรักในหน้าที่

2.4 ปัญหาด้านงบประมาณ ได้แก่ งบประมาณน้อย วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์สำนักงาน ใช้ได้ไม่ดีเท่าที่ควร ไม่ทันสมัย ซ้ำรูดบ่อย ไม่พร้อมที่จะใช้งาน และไม่เพียงพอความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร โทรสาร รถยนต์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรศัพท์ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการติดตามเร่งรัดหนี้ การเบิกค่าตอบแทนในการออกตรวจสถานประกอบการไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เคยได้รับค่าตอบแทน โดยเสนอแนะให้ควรจัดสรรงบประมาณในการซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอและทันสมัยมากกว่านี้ เพื่อสนับสนุนงานเร่งรัดหนี้ให้มีประสิทธิภาพ ควรมีงบประมาณในการจัดอบรมสัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่หลาย ๆ ด้าน เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ รวมไปถึงการพัฒนาความก้าวหน้าและประสิทธิภาพของหน่วยงานด้วย นอกจากนี้ควรมีสวัสดิการในการเร่งรัดหนี้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ งบประมาณที่ได้รับ ถ้ามีการบริหารจัดการที่ดี เหมาะสม ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด ตัวเลขไม่ใช่ปัญหา

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะด้านหน่วยงาน

1. ควรปรับโครงสร้างในงานเร่งรัดหนี้ โดยให้มีส่วนงานที่รับผิดชอบงานเร่งรัดหนี้เป็นการเฉพาะ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
2. ควรจัดสรรบุคลากรให้มีปริมาณเพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น

3. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เร่งรัดให้มีการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยการจัดการศึกษา อบรม สัมมนา และดูงานเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถ
4. ควรจัดสรรงบประมาณในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว
5. ควรมีการวางแผนการออกตรวจสถานประกอบการเป็นประจำและสม่ำเสมอ
6. ควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดความสามัคคี
7. ควรมีการประชุมสัมพันธหรือฝึกอบรมให้ความรู้แก่นายจ้างในชั้นตอน วิธีการดำเนินการต่าง ๆ ของการประกันสังคม ให้นายจ้างเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการนำส่งเงินสมทบอย่างต่อเนื่อง

#### ข้อเสนอแนะด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีบรรยากาศการทำงานที่ดี เช่น ควรจัดหาสถานที่ในการทำงานที่กว้างขวาง เพื่อให้เหมาะสมเพียงพอต่อการจัดเก็บเอกสารและการจัดสถานที่ทำงาน มีสาธารณูปโภคที่เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ จัดสถานที่ให้สะอาด สวยงามน่ามอง เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งต่อไป

ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในงานด้านอื่น ๆ ที่อยู่ภายในสำนักงานประกันสังคม เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบว่า ปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ มีความแตกต่างกันน้อยเพียงใด และเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาและอุปสรรคในด้านนั้น ๆ ต่อไป