

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ผู้ศึกษาได้อาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและสิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม
2. ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506
3. การดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506
4. ทฤษฎีด้านการสื่อสารและการสื่อสารระหว่างบุคคล
5. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจข้อมูลข่าวสาร
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

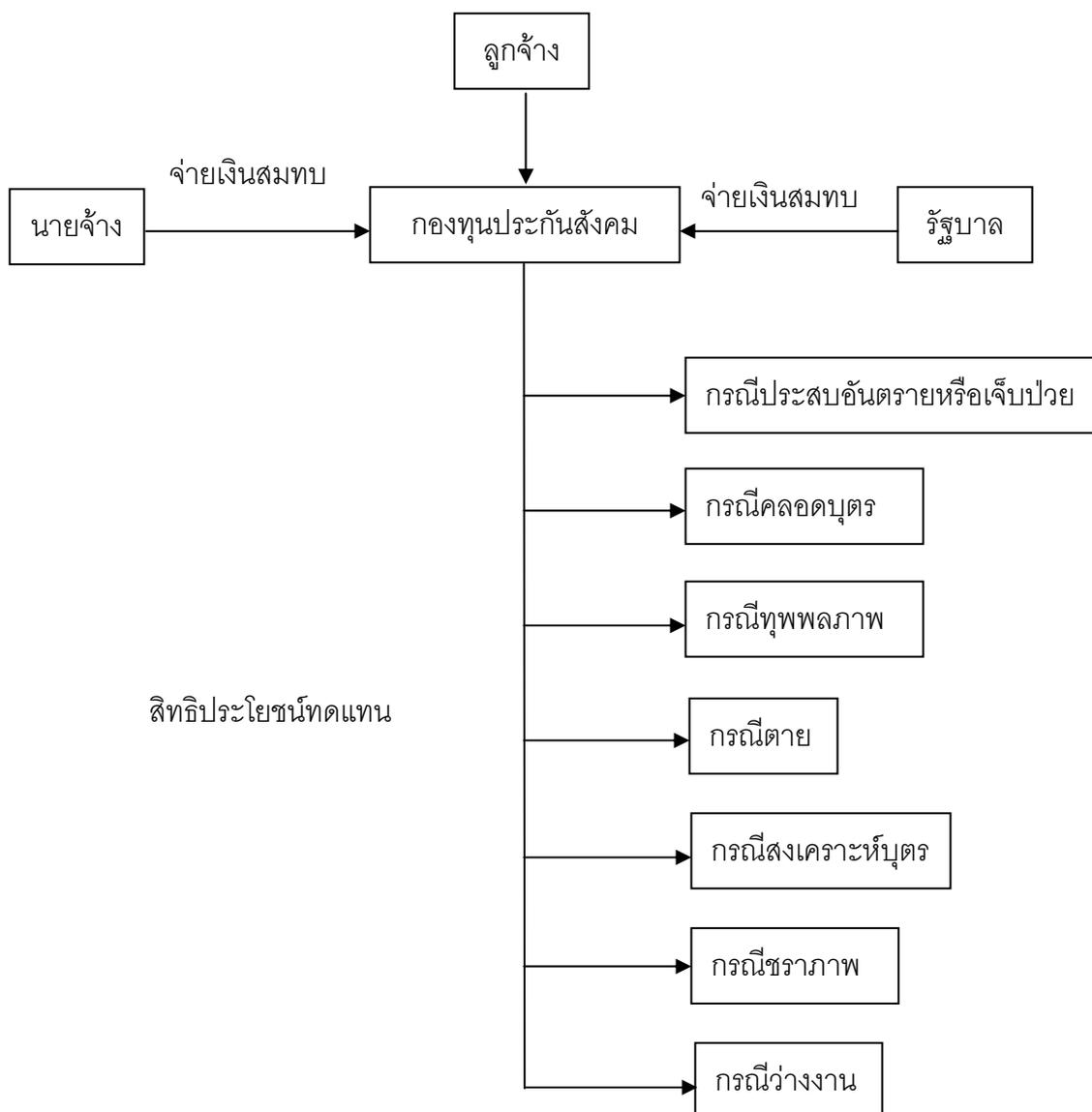
แนวคิดและสิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม

ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีการจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด 7 กรณี คือ

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
2. กรณีคลอดบุตร
3. กรณีทุพพลภาพ
4. กรณีตาย
5. กรณีสงเคราะห์บุตร
6. กรณีชราภาพ
7. กรณีว่างงาน

ภาพที่ 2.1

ประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533



ที่มา: พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537.

จากสิทธิประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี ได้รับการเริ่มดำเนินการ 4 กรณีแรก คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ และกรณีตาย เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 ขยายความคุ้มครองสิทธิประโยชน์เพิ่มอีก 2 กรณี คือ กรณีสงเคราะห์บุตร และ

กรณีชราภาพ เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2541 และขยายความคุ้มครองสิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2547 ซึ่งผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ได้ โดยมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนและเงินอื่นใด ดังนี้

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ต้องส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือนภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ ซึ่งเมื่อผู้ประกันตนส่งเงินสมทบครบสิทธิสำนักงานประกันสังคมจะออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล โดยสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรรับรองสิทธิฯ เป็นสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกเองและต้องไปเข้ารับการรักษาพยาบาลเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ซึ่งถ้าหากผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ไม่ต้องจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลใด ๆ ยกเว้นผู้ประกันตนร้องขอการรักษาพยาบาลที่เกินความจำเป็นตามความเห็นของแพทย์ หรือขออนอนพักรักษาในห้องพิเศษ หรือเจ็บป่วยด้วยโรคยกเว้น 15 โรค คือ

- โรคจิต ยกเว้นโรคจิตเฉียบพลันระยะเวลาการรักษาไม่เกิน 15 วัน
- โรคหรือประสบอันตรายอันเนื่องจากการใช้สารเสพติดตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติด
- โรคเดียวกันที่ต้องใช้เวลาพักรักษาในโรงพยาบาล (คนไข้ใน) หนึ่งปีเกิน 180 วัน
- การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ยกเว้นกรณีไตวายเรื้อรัง และไตวายเฉียบพลัน ระยะเวลาการรักษาไม่เกิน 60 วัน
- การกระทำใด ๆ เพื่อความสวยงาม โดยไม่มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์
- การรักษาที่อยู่ระหว่างคืนคว่ำทดลอง
- การรักษาภาวะมีบุตรยาก
- การตรวจเนื้อเยื่อเพื่อผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะ ยกเว้น การปลูกถ่ายไขกระดูก ปลูกถ่ายไต
- การตรวจใด ๆ ที่เกินความจำเป็นในการรักษาโรคนั้น
- การผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะ ยกเว้น การปลูกถ่ายไขกระดูก ผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะกระจกตา
- ทันตกรรม (ยกเว้นชุดหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน)
- การเปลี่ยนเพศ
- การผสมเทียม

- การบริการระหว่างรักษาตัวแบบพักฟื้น
- แวนตา

หากผู้ประกันตนไม่สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ผู้ประกันตนมีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ในกรณีประสบอันตราย (ไม่จำกัดจำนวนครั้ง) หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน (ปีละไม่เกิน 2 ครั้ง) โดยเบิกได้ไม่เกิน 72 ชั่วโมง ซึ่งมีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล (ตามประกาศสำนักงานประกันสังคมฉบับลงวันที่ 13 เมษายน 2548) ได้ดังนี้

ก. เข้ารับการรักษาพยาบาลสถานพยาบาลรัฐ

- ผู้ป่วยนอก จ่ายค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น
- ผู้ป่วยใน จ่ายค่าบริการทางการแพทย์จ่ายเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น ยกเว้นค่าห้อง ค่าอาหารจ่ายเท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวันละ 700 บาท

ข. เข้ารับการรักษาพยาบาลสถานพยาบาลเอกชน

- ผู้ป่วยนอก จ่ายค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นแต่ไม่เกิน 1,000 บาท
- ผู้ป่วยใน จ่ายค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นไม่เกินวันละ 2,000 บาท ค่าห้อง ค่าอาหารจ่ายเท่าที่จ่ายจริงไม่เกินวันละ 700 บาท ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาลกรณีการรักษาในห้อง ICU จ่ายเท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวันละ 4,500 บาท กรณีมีความจำเป็นต้องผ่าตัดจ่ายไม่เกิน 8,000 บาท กรณีผ่าตัดไม่เกิน 1 ชั่วโมง จ่ายไม่เกิน 12,000 บาท กรณีผ่าตัดเกิน 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง จ่ายไม่เกิน 16,000 บาท กรณีผ่าตัดเกิน 2 ชั่วโมงขึ้นไป

2. กรณีคลอดบุตร

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร ต้องส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าเจ็ดเดือนภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนวันที่คลอดบุตร โดยผู้ประกันตนแต่ละคนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรไม่เกินสองครั้ง ซึ่งผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจะได้รับค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย (ปัจจุบัน 12,000 บาท/ครั้ง) และผู้ประกันตนหญิงมีสิทธิได้รับค่าหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรในอัตราร้อยละห้าสิบของค่าจ้างเป็นเวลาเก้าสิบวัน บุตรหนึ่งคน แต่เป็นผู้ประกันตนทั้งสองฝ่ายต้องเลือกใช้สิทธิเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น

3. กรณีทุพพลภาพ

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ ต้องส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือนภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนทุพพลภาพ โดยผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับ

เงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละห้าสิบของค่าจ้าง และค่ารักษาพยาบาลเดือนละไม่เกิน 2,000 บาท ตลอดชีวิต ซึ่งเมื่อผู้ประกันตนทุพพลภาพเสียชีวิตมีสิทธิได้รับเงินกรณีตายด้วยเช่นกัน

4. กรณีตาย

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย ต้องส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือนภายในระยะเวลาหกเดือนก่อนถึงแก่ความตาย โดยกองทุนประกันสังคมจ่ายค่าทำศพ 30,000 บาท และเงินสงเคราะห์ตายกรณีผู้ประกันตนส่งเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่สามสิบหกเดือนขึ้นไปแต่ไม่เกินสิบปี จ่ายเงินสงเคราะห์ตายเป็นจำนวนเท่ากับร้อยละห้าสิบของค่าจ้างรายเดือนคูณด้วยสาม หรือกรณีที่ผู้ประกันตนส่งเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่สิบปีขึ้นไป จ่ายเงินสงเคราะห์ตายเป็นจำนวนเท่ากับร้อยละห้าสิบของค่าจ้างรายเดือนคูณด้วยสิบ และมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีบำเหน็จชราภาพ โดยค่าทำศพจ่ายให้กับผู้จัดการศพ

ส่วนเงินสงเคราะห์ตายจ่ายให้กับบุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้มีสิทธิ แต่ถ้ามิได้มีหนังสือระบุไว้ให้นำมาเฉลี่ยจ่ายให้แก่สามีภริยา บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนในจำนวนที่เท่ากัน

5. กรณีสงเคราะห์บุตร

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ต้องส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสิบสองเดือนภายในระยะเวลาสามสิบหกเดือน โดยได้รับประโยชน์ทดแทนเป็นรายเดือน (ปัจจุบันเดือนละ 300 บาท) จนกว่าบุตรจะอายุครบ 6 ปีบริบูรณ์ ในกรณีที่บิดาเป็นผู้ประกันตนจะใช้สิทธิเบิกประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร จะต้องจดทะเบียนสมรสหรือจดทะเบียนรับรองบุตร หรือมีคำสั่งศาลว่า เป็นบิดาของเด็ก จึงจะมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน และในกรณีที่บิดาและมารดาเป็นผู้ประกันตนทั้งสองฝ่าย ให้บิดาหรือมารดาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้มีสิทธิเพียงฝ่ายเดียว เว้นแต่มีการจดทะเบียนหย่าหรือแยกกันอยู่และบุตรอยู่ในความอุปการะของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งให้ผู้ประกันตนนั้นเป็นผู้มีสิทธิ ถ้าหากผู้ประกันตนที่ได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรเสียชีวิตจะได้รับสิทธิประโยชน์ต่อไปจนบุตรอายุครบ 6 ปี โดยจ่ายประโยชน์ทดแทนให้กับผู้ใช้อำนาจปกครอง

6. กรณีชราภาพ

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ ต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ และสิ้นสภาพการเป็นผู้ประกันตน โดยจะได้รับประโยชน์ทดแทนดังนี้

- กรณีส่งเงินสมทบกรณีชราภาพน้อยกว่า 12 เดือน ได้รับบำเหน็จชราภาพเฉพาะส่วนของผู้ประกันตน

- กรณีส่งเงินสมทบกรณีชราภาพมากกว่า 12 เดือนแต่ไม่ครบ 180 เดือน ได้รับบำเหน็จชราภาพส่วนของผู้ประกันตน ส่วนของนายจ้าง และดอกผล
- กรณีส่งเงินสมทบกรณีชราภาพครบ 180 เดือน ได้รับบำนาญชราภาพเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละสิบห้าของค่าจ้างเฉลี่ยหกสิบเดือนสุดท้ายก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง และในกรณีที่จ่ายเงินสมทบเกินหนึ่งร้อยแปดสิบเดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราบำนาญชราภาพอีกร้อยละ 1 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบทุกสิบสองเดือน
- กรณีผู้ประกันตนเสียชีวิตจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีบำเหน็จชราภาพ ให้แก่ทายาทผู้มีสิทธิตามกฎหมาย

7. กรณีว่างงาน

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ต้องส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือนภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนการว่างงาน ซึ่งผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนการว่างงานตั้งแต่วันที่ขาดนับแต่วันว่างงาน โดยผู้ประกันตนได้รับสิทธิกรณีว่างงานในอัตราร้อยละห้าสิบของค่าจ้างกรณีถูกเลิกจ้าง และได้รับสิทธิกรณีว่างงานในอัตราร้อยละสามสิบของค่าจ้างกรณีลาออกหรือสิ้นสุดระยะเวลาการจ้าง ผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิประโยชน์ถ้าเป็นผู้ที่อยู่ในเงื่อนไข ดังนี้

- เป็นผู้มีความสามารถในการทำงาน พร้อมทั้งจะทำงานที่เหมาะสมตามที่จัดหาให้ หรือต้องไม่ปฏิเสธการฝึกงาน และได้ขึ้นทะเบียนไว้ที่สำนักงานจัดหางานของรัฐ โดยต้องไปรายงานตัวเดือนละหนึ่งครั้ง
- การที่ผู้ประกันตนว่างงานต้องไม่ใช่ถูกเลิกจ้าง เนื่องจากทุจริตหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง หรือจงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหายหรือฝ่าฝืนข้อบังคับหรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงาน หรือคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายในกรณีร้ายแรง หรือละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาเจ็ดวันทำงานติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือได้รับโทษจำคุก คำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

- ต้องไม่ใช่ผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

สำหรับผู้ประกันตนที่สิ้นสุดสภาพการเป็นลูกจ้างจากนายจ้างหรือสถานประกอบการ จะได้รับการคุ้มครองต่อหลังจากสิ้นสุดสภาพต่อไปอีก 6 เดือน (มาตรา 38) ซึ่งจะได้รับการคุ้มครอง 4 กรณี คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ และกรณีตาย ถ้าผู้ประกันตนที่สิ้นสุดสภาพการเป็นลูกจ้างแล้วต้องการเป็นผู้ประกันตนต่อสามารถสมัครส่ง

เงินสมทบเองได้ โดยไม่ต้องมีนายจ้าง ซึ่งเรียกว่า ผู้ประกันตนสมัครใจ (มาตรา 39) แต่มีเงื่อนไขว่า ผู้ประกันตนต้องส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือนก่อนสิ้นสภาพ

ในการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณีผู้มีสิทธิจะต้องยื่นขอรับประโยชน์ทดแทน ภายในระยะเวลา 1 ปีนับแต่วันที่สิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน

จากสิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมดังกล่าวแล้ว สรุปได้ว่า สิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 นั้นได้บัญญัติเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ประกันตน ซึ่งในการใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีต่าง ๆ อยู่ภายใต้เงื่อนไขการนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุน และเงื่อนไขในการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีต่าง ๆ แตกต่างกันไป โดยกองทุนประกันสังคมได้มีการปรับปรุงเงื่อนไขและอัตราการจ่ายประโยชน์ทดแทนอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

ความหมาย

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ, 2538, น. 15) ให้ความหมายว่าการประกันสังคม คือ การค้ำประกันในทางสุขภาพ และฐานะทางเศรษฐกิจของเอกชนแต่ละคน รวมตลอดถึงผู้อยู่ในความอุปการะเมื่อต้องเผชิญกับความขาดแคลนรายได้ อันเนื่องมาจากการสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วนหรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การครองชีพ อันประกอบด้วยแบบการประกันหลายแบบที่มุ่งตรงต่อการให้ความคุ้มครองในอุบัติเหตุหรือความเดือนร้อนในกรณีที่มีการเจ็บป่วย คลอดบุตร ภัยอันตรายต่าง ๆ การพิการหรือทุพพลภาพ การชราภาพ และการไร้งาน

บลองชาร์ด (Blanchard อ้างถึงใน มนัสนันท์ มีครุฑ, 2542, น. 15) ให้ความหมายว่าการประกันสังคม คือ การประกันในรูปแบบต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในอันที่จะวางหลักประกันให้ประชาชนมีความมั่นคงทางสังคม ซึ่งอาจจะเป็นวิธีบังคับการประกันตน โดยเป็นการบริหารงานของรัฐ หรือการให้ความสนับสนุนองค์การสาธารณะที่เป็นเอกเทศให้ดำเนินการด้วยวิธีสมัครใจ เพื่อความคุ้มครองทางสุขภาพ การชดเชยลูกจ้างในยามว่างงานหรือการชราภาพ และผู้อยู่ในความอุปการะตลอดจนการขยายขอบเขตของความคุ้มครองด้วยวิธีการบังคับการประกันตนในภัยพิบัติอันอาจเกิดขึ้นจากภัยอันตราย การสงคราม การประกันพืชผล

วิลเลียมสัน (Williamson อ้างถึงใน มนัสนันท์ มีครุฑ, 2542, น. 15) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ การจัดงบประมาณใหม่ทางสังคม

โมวเบรย์ (Mowbray อ้างถึงใน มนัสนันท์ มีครุฑ, 2542, น. 16) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ ความพยายามของรัฐบาลในอันที่จะใช้หลักประกันภัยให้บังเกิดผลในทางป้องกัน เพื่อมิให้ความยากจนในบ้านเมืองต้องเพิ่มขึ้น และหาทางที่จะบรรเทาความยากจนที่มีอยู่ให้ลดน้อยลงเป็นลำดับ

กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย (2522, น. 20-21) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ โครงการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกแบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้จัดดำเนินการขึ้นเพื่อความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองป้องกันประชาชนมิให้ได้รับความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิตอันเป็นส่วนรวม และส่งเสริมให้ได้รับความสุขสมบูรณ์ตามควรแก่สภาพอันเป็นหลักการประกันร่วมกัน โดยมีหลักการสำคัญอยู่ที่ที่จะจัดให้ประชาชนแต่ละคนช่วยตัวของตัวเอง ช่วยครอบครัวและช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลในสังคมด้วยการอดออมเงินรายได้ประจำ ตามความสามารถของแต่ละบุคคลสะสมไว้ในกองทุนกลาง หรือที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้างและรัฐบาลช่วยออกสมทบทุนเข้ากองทุนนี้ให้อีกฝ่ายละส่วน เพื่อให้กองทุนมีจำนวนมากเพียงพอแก่การดำเนินการตามวัตถุประสงค์แห่งโครงการ หรือสามารถบำบัดความเดือดร้อนอันเนื่องในกรณีที่มีการคลอดบุตร การมีบุตรมากหรือมีครอบครัวใหญ่ การเจ็บป่วย การประสบอุบัติเหตุหรือ โรคอันเกิดเนื่องจากการทำงาน การพิการหรือทุพพลภาพ การว่างงาน การชราภาพ และมรณะกรรม โดยจะจ่ายให้สมาชิกหรือผู้ประกันตนเป็นเงิน สิ่งของและบริการหรืออาจจ่ายทั้งเงิน สิ่งของและบริการให้ก็ได้ ถ้าจะกล่าวให้ง่ายเข้าก็อาจกล่าวได้ว่า สังคมทุกสังคมจะไม่ปล่อยให้พลละเลยให้เกิด แก่ เจ็บ ตาย การว่างงานหรือการขาดรายได้ในกรณีต่าง ๆ ของบุคคลให้เป็นไปตามยถากรรม บุคคลในสังคมและสังคมจะต้องมีส่วนร่วมเข้ามาช่วยเหลือจัดการให้หลุดพ้นจากสภาพความเดือดร้อนโดยทันที ทั้งนี้ ก็โดยความมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนแต่ละคนมีหลักประกันในการดำรงชีวิตด้วยความมั่นคงตั้งแต่เกิดจนกระทั่งวาระสุดท้ายของชีวิต คือ ความตาย และเสริมสร้างสังคมและประเทศชาติให้มีเสถียรภาพเป็นปึกแผ่นแน่นหนา

อมร รักษาสัตย์ (2533, น. 7) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ การประกันภัยให้แก่ประชาชนในสังคมในวงกว้างกว่าการประกันภัยภาคเอกชน ได้แก่ การที่รัฐบาลหนุนหลังหรือจัดการให้นายจ้าง ลูกจ้าง จัดระบบประกันในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงภัยแก่บรรดาผู้เกี่ยวข้อง การประกันสังคมจึงเป็นโครงการประเภทที่เกี่ยวกับการประกันสุขภาพ เพื่อการรักษาพยาบาลยามเจ็บไข้ การประกันรายได้เมื่อตกงาน การประกันรายได้อายุมชราพันวัยทำงาน

เป็นต้น การประกันเป็นเรื่องของผู้ที่ให้ประกันภัยกับผู้เอาประกัน ซึ่งโดยหลักการแล้วผู้เอาประกันคือ ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ภายหลังจากการเกิดกรณีที่ตนประกันไว้

บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2535, น. 1) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคมหมายถึง โครงการที่รัฐบาลจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่นคงและหลักประกันให้แก่ประชาชน โดยมีการเก็บเงินส่วนหนึ่งจากประชาชนที่มีรายได้นำมาสมทบพร้อมกัน เป็นกองทุนกลางเพื่อนำไปช่วยเหลือประชาชนในกรณีที่ประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุ เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตกงานและชราภาพ โดยปกติการประกันสังคมในขั้นต้นจะใช้บังคับแก่คนทำงานที่รับค่าจ้างโดยคนงานและนายจ้างเป็นผู้ส่งมอบเงินสมทบ และรัฐบาลจะออกเงินสมทบอีกส่วนหนึ่ง

อำพล สิงห์โกวินท์ (2537, น. 5) เลขาธิการสำนักงานประกันสังคมคนแรกของประเทศไทย ได้ให้ความหมายของการประกันสังคมว่า การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือกันบำบัดทุกข์ยากเดือนร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า “กองทุนประกันสังคม” โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางโครงการมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรม หรือความเดือนร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างาน ชราภาพ เป็นต้น โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้หลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ทั้งนี้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

จากความหมายของการประกันสังคมจะเห็นได้ว่า การประกันสังคมเป็นการบริหารงานโดยภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหลักประกันขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตให้ผู้ประกันตนทุกคน ทุกระดับชั้นในสังคม โดยภาครัฐออกกฎหมายมาบังคับใช้กำหนดให้ 3 ฝ่ายคือ ฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้าง (ผู้ประกันตน) และฝ่ายรัฐบาล ร่วมกันจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน เมื่อผู้ประกันตนได้รับความเดือนร้อนจึงจะมีสิทธิขอรับประโยชน์ทดแทน ซึ่งสิทธิประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้รับขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน ส่วนอัตราการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนและอัตราประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนจะมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน ตามหลักการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข

การดำเนินการกองทุนประกันสังคมเป็นลักษณะการบังคับ นายจ้างและลูกจ้างต้องออกเงินสมทบร่วมกันและอัตราเดียวกัน และรัฐบาลร่วมสมทบอุดหนุนบางส่วน ดังนั้นในการดำเนินงานของกองทุนประกันสังคมจึงเป็นในลักษณะของไตรภาคี (นายจ้าง ลูกจ้าง รัฐบาล) เพื่อ

ร่วมกันดูแลสิทธิประโยชน์ของแต่ละฝ่าย รวมทั้งร่วมกันรับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดเสถียรภาพแก่กองทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติโดยรวม

หลักการของความมั่นคงและการคุ้มครองทางสังคม

สมาคมความมั่นคงทางสังคมระหว่างประเทศ หรือ ISSA (International Social Security Association) และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ ILO (International Labour Organization) ได้กำหนดให้การประกันสังคมเป็นวิธีการหรือเครื่องมือหนึ่งที่จะนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคมได้ (social security)

ระบบความมั่นคงทางสังคมอาศัยหลักการสร้างหลักประกัน 3 วิธี คือ (Gilbert, Miller & Speech, 1960)

1. หลักการสงเคราะห์ (Public Assistance)

เป็นการช่วยเหลือแก่ประชาชนหรือครอบครัวที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ในรูปการสงเคราะห์ การประชาสงเคราะห์ กรณีที่บุคคลประสบความทุกข์ยาก เช่น ประสบอุบัติเหตุ วาตภัย อัมพฤกษ์ เป็นต้น โดยให้การช่วยเหลือเป็นเงิน สิ่งของและการรับเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ และการให้บริการต่าง ๆ

2. หลักการบริการสังคม (Social Service or Public Service)

เป็นการให้ความช่วยเหลือประชาชน โดยไม่คำนึงว่าผู้นั้นจะต้องมีความเดือดร้อนจริง ๆ หรือไม่ ในรูปการจัดโครงสร้างพื้นฐานและบริการ เช่น การศึกษา สุขภาพอนามัยและที่อยู่อาศัย เป็นต้น

3. หลักการประกันสังคม (Social Insurance)

เป็นวิธีการที่รัฐให้ประชาชนทำการประกันรายได้ของตนไว้เพื่อประโยชน์ของตนเอง ครอบครัว และเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในอันที่จะคุ้มครองมิให้ได้รับความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิต โดยจัดให้มีกองทุนกลางที่นายจ้างและรัฐช่วยออกเงินสมทบ

ดังนั้น การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกัน และคุ้มครองให้ประชาชนมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ทั้งนี้องค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ ILO (International Labour Organization, 1989) ได้กำหนดหลักการสำคัญของการประกันสังคมไว้ ดังนี้

3.1 การประกันสังคม เป็นวิธีการออกเงินสมทบโดยฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง และในบางครั้งรัฐบาลอาจเข้าไปมีส่วนร่วมในลักษณะช่วยเหลือหรืออุดหนุนโดยใช้เงินของรัฐ

3.2 การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคม ถือเป็นลักษณะของการบังคับโดยมีข้อยกเว้นได้น้อยมาก

3.3 เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษนำไปช่วยเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่ได้กำหนด

3.4 ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

3.5 สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากการได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข

3.6 อัตราการจ่ายเงินสมทบและอัตราประโยชน์ทดแทนมักจะสัมพันธ์กับรายได้ของบุคคล

3.7 การประกันสังคมประเภทการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ปกติแล้วนายจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว หรือบางกรณีรัฐให้ความช่วยเหลือเงินอุดหนุน

กล่าวได้ว่า หลักการสำคัญของโครงการประกันสังคม คือ การให้ประชาชนในแต่ละสังคมหรือแต่ละประเภทมีส่วนช่วยตนเอง โดยการร่วมกันเสี่ยง (Sharing of the Risk) ด้วยการออกเงินสมทบ (Contribution) เข้ากองทุนกลางเป็นลักษณะภาษีพิเศษ (Ear Mark Tax) คือ กำหนดให้สมาชิกจ่ายเงินสมทบเป็นการเฉพาะเพื่อประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับ ส่วนใหญ่จะเป็นระบบบังคับ (อำพล สิงหโกวินท์, 2537, น. 4)

อย่างไรก็ตามไม่เพียงแต่ลูกจ้างเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์จากการประกันสังคม แต่นายจ้างและสังคมก็ได้รับประโยชน์จากการประกันสังคมด้วย (Smith, 1992, p. 22) ดังนี้

1. ลูกจ้างได้รับความมั่นคงเมื่อระบบได้พัฒนาอย่างสมบูรณ์แล้ว ลูกจ้างรู้ว่าพ่อแม่จะมีรายได้เมื่อเกษียณอายุหรือเมื่อเป็นผู้ทุพพลภาพ ลูกจ้างไม่ต้องมีภาระในการเลี้ยงดู ดังนั้นต่อไปนี้ไม่จำเป็นต้องมีครอบครัวขนาดใหญ่หรือครอบครัวขยาย (Extended Family) เพื่อเอาไว้ช่วยกันรับภาระ เมื่อลูกจ้างชราภาพหรือเผชิญกับสภาวะการณที่ครอบครัวจะต้องนำเอาเงินออมออกมาใช้หรือขาย หรือจำหน่ายทรัพย์สินที่มีอยู่เพียงเล็กน้อย หรือแม้กระทั่งที่ดินของครอบครัวเพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเมื่อสมาชิกของครอบครัวเจ็บป่วย

2. นายจ้างได้รับประโยชน์จากลูกจ้างที่มีสุขภาพดีและมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และสถานประกอบการก็มีกำไรมากขึ้น

3. สังคมได้รับประโยชน์จากการประกันสังคม ในรูปของความมั่นคงทางสังคม (Social Security) โดยการประกันสังคมเป็นรากฐานทางสังคมที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนและความเหนียวแน่น (Cohesion) ของสังคมโดยรวม

ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)

ศูนย์บริการข้อมูล หรือ “Call center” เป็นสำนักงานที่มีลักษณะเป็นศูนย์กลางของการรับข้อร้องเรียนด้วยศูนย์บริการโทรศัพท์ครบวงจรขนาดใหญ่และสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร และระบบตอบรับอัตโนมัติจำนวนมาก เพื่อรองรับการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลเป็นศูนย์ปฏิบัติการที่สามารถเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลโดยใช้ระบบเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ Mainframes, Microcomputers และ LANS ที่รับสายได้เรียกเข้าและการโทรออก รวมทั้งการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน/บริษัทนั้น ๆ จึงนับว่าเป็นเทคโนโลยีรูปแบบใหม่สามารถให้บริการโดยพนักงานรับสายได้ตลอดที่เรียกว่า การบูรณาการระบบคอมพิวเตอร์

ธุรกิจส่วนใหญ่หลายบริษัทใช้ศูนย์บริการข้อมูลเพื่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า อาทิเช่น การสั่งซื้อสินค้าจากแคตตาล็อก จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสนับสนุนการขายคอมพิวเตอร์ทั้ง Hardware และ Software ซึ่งธุรกิจบางอย่างมีการเสนอการบริหารผ่านศูนย์บริการข้อมูลเพื่อใช้ในการสนับสนุนการขาย ดังนี้

1. ทฤษฎีการคำนวณทางคณิตศาสตร์
2. ที่พักอาศัย
3. เทคโนโลยี
4. การจดทะเบียนและสิทธิบัตรต่าง ๆ
5. ศูนย์บริการข้อมูลเคลื่อนที่
6. การหาทำเลที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรม
7. การบริหารจัดการของศูนย์บริการข้อมูล
8. การพยากรณ์
9. การปฏิบัติงานของศูนย์บริการข้อมูล
10. การพัฒนาระบบของศูนย์บริการข้อมูล
11. การเพิ่มเติมระบบของศูนย์บริการข้อมูล
12. ความหลากหลายของรูปแบบของศูนย์บริการข้อมูลทั่วไป
13. ศูนย์บริการข้อมูลอาชญากรรม
14. ศูนย์บริการข้อมูลของสหภาพในประเทศอเมริกาเหนือ
15. บทอ้างอิง

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนผ่านหมายเลข 1111

GCC 1111 เกิดขึ้นจากการประชุมปฏิบัติการเรื่อง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2546 ซึ่งจัดโดย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) โดยมี นายกรัฐมนตรีเป็นประธาน มีผลการประชุมให้จัดทำ Call Center ของรัฐบาล กระทรวง และ กรมต่าง ๆ โดยมอบหมายให้ ทศท. เป็นผู้ดำเนินการ และให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของ ศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ กับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ซึ่งอำนวยความสะดวกให้คนไทยสามารถติดต่อได้ทุกส่วนงานของรัฐบาลด้วยเลขหมาย เดียว 1111 ต้องการทราบข้อมูล ข่าวสาร บริการ หรือร้องเรียนการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้ ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่มีวันหยุด ทำให้คนไทยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

GCC ได้รวบรวมข้อมูลจากทุกกระทรวงของประเทศและส่วนงานราชการต่าง ๆ มาไว้ใน ที่เดียว จึงมั่นใจได้ว่าทุกข้อมูลหรือทุกการร้องเรียนจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ด้วย ศูนย์บริการโทรศัพท์ครบวงจรขนาดใหญ่และติดต่อได้หลายช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร และ ระบบตอบรับอัตโนมัติจำนวนมาก เพื่อรองรับการให้บริการ

วัตถุประสงค์ สอนของตอบนโยบาย e-Government ของรัฐบาล เพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการประชาชนโดยการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการ รวมถึงเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว โดยใช้เลขหมายเดียว

การให้บริการในลักษณะ Two-way Communication สามารถรับสายได้เรียกเข้าและ การโทรออก รวมทั้งการอินสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานของรัฐ สามารถใช้บริการ โดยพนักงานรับสาย ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน อำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ในการเดินทางมาติดต่อกับส่วนราชการภายใต้สังกัดโดยตรง ลดค่าใช้จ่ายด้านการลงทุนที่ซ้ำซ้อน ของภาครัฐ

ประเภทบริการ

- สอบถามข้อมูลภาครัฐ
- ขอเอกสารแบบฟอร์มของภาครัฐ
- สอบถามข้อมูลติดต่อหน่วยงาน
- แจ้งเรื่องร้องเรียน ขอคำแนะนำ

ประโยชน์ที่ได้รับ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 (Government Contact Center) ภายใต้การดำเนินงานของ บมจ. ทศท. คอร์ปอเรชั่น จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและภาครัฐ ดังนี้

1. ประโยชน์ที่ประชาชนทั่วไปจะได้รับ

สามารถจดจำหมายเลขโทรศัพท์เพียงหมายเลขเดียวเพื่อติดต่อได้ทุกส่วนงานของรัฐบาล รับทราบข้อมูล ข่าวสาร บริการและสามารถร้องเรียน การบริการของหน่วยงานภาครัฐได้สะดวกยิ่งขึ้น สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงทุกวัน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับส่วนงานราชการ

2. ประโยชน์ที่ส่วนงานรัฐบาลจะได้รับ

สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกระทรวงในสายตาประชาชน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาสถานที่ ระบบอุปกรณ์และบุคลากร ลดภาระค่าใช้จ่ายจากการบริหารจัดการฐานข้อมูล มีความคล่องตัว สามารถขยายขนาดและรูปแบบการให้บริการได้รวดเร็ว ส่วนงานของราชการจะมีภาระลดน้อยลง โดยใช้ช่องทางสื่อสารโทรคมนาคมของ บมจ. ทศท. คอร์ปอเรชั่น ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต

การดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

สำนักงานประกันสังคมได้เล็งเห็นความสำคัญของงานทางด้านประชาสัมพันธ์ และเห็นจำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่และปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ

สำนักงานประกันสังคมได้แต่งตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ตามมติคณะกรรมการประกันสังคม ครั้งที่ 2/2534 วันที่ 17 มกราคม 2534 ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายรัฐบาล ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง รวม 4 คนในเบื้องต้น เพื่อมีหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในการดูแลรับผิดชอบงานทางด้านประชาสัมพันธ์ แต่เนื่องจากการดำเนินงานในด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมยังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อให้การปฏิบัติงานในด้านนี้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้นเป็น 18 ท่าน เมื่อเดือนธันวาคม 2534 โดยได้ขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชนคือ ผู้แทนจากสถานีโทรทัศน์ทุกช่อง ผู้อำนวยการสำนักงานสารสนเทศ สำนักงาน

ปลัดกระทรวงมหาดไทยหรือผู้แทน และผู้แทนจากกรมประชาสัมพันธ์ มาเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำทางด้านงานประชาสัมพันธ์ ในช่วงปี 2534-2535 การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการค่อนข้างจะลำบาก เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมขาดแคลนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานประสานงานกับทุก ๆ ฝ่าย จนกระทั่งในต้นปี 2536 สำนักงานประกันสังคมได้ตั้งศูนย์สารนิเทศ และได้กำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้คณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์ได้มีโอกาสในการประชุมปรึกษาให้คำแนะนำมากขึ้น ซึ่งก็ส่งผลทำให้งานทางด้านประชาสัมพันธ์เริ่มเป็นระบบ และเกิดความคล่องตัวมากขึ้นในการดำเนินงาน

ปัจจุบันศูนย์สารนิเทศมีจำนวนบุคลากร 71 คน มีผู้บริหารสูงสุดในศูนย์ฯ คือ ผู้อำนวยการศูนย์สารนิเทศ โดยศูนย์สารนิเทศแบ่งเป็น 4 ฝ่ายหลัก ๆ คือ

1. งานบริหารงานทั่วไป

- จัดทำแผนปฏิบัติการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ทั้งแผนระยะยาวและแผนประจำปี
- จัดทำแผนงาน/โครงการ และงบประมาณ
- งานสารบรรณ รับ-ส่ง ร่างโต้ตอบ พิมพ์ จัดเก็บ ค้น ทำลายหนังสือ
- งานพัสดุครุภัณฑ์
- งานบริหารงานบุคคล
- จัดเตรียมการประชุมต่าง ๆ
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายปฏิบัติการส่งเสริมและเผยแพร่

- จัดทำข้อมูลข่าวสารด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอก
- จัดทำข่าวแผ่นปลิว จดหมายข่าว บทความ และจัดทำรายงานเหตุการณ์ด่วน

และชี้แจงข่าว

- รวบรวมข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์ รายวัน/สัปดาห์/ปักษ์/เดือน รายงานผู้บริหาร
- ศึกษาวิเคราะห์ สรุปผลและเสนอแนะผู้บริหารในการพัฒนาการเผยแพร่

ประชาสัมพันธ์

- ประสานงานสื่อมวลชน แหล่งเผยแพร่ข่าวสาร (โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์)
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการประกันสังคมสู่สถานประกอบการ
- ทำบทสัมภาษณ์ให้แก่ผู้บริหารแถลงต่อสื่อมวลชน
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายบริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน

- ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) 1506
- ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อร้องเรียน รับข้อเสนอแนะและให้คำปรึกษาผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center) และระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)
- รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
- เก็บรวบรวมข้อมูล สรุป ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
- ศึกษา พัฒนาระบบการให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

- รวบรวมข้อมูลและจัดทำวารสารเผยแพร่ของสำนักงาน
- ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์งานศิลปกรรมและจัดนิทรรศการ ส่วนกลางภูมิภาค
- ผลิตสื่อวิทยุ/สื่อโทรทัศน์/สื่อป้ายโฆษณาเพื่อเผยแพร่
- ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออื่น ๆ เพื่อเผยแพร่
- ประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม
- สนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานภายในและภายนอก
- ถ่ายภาพกิจกรรมสำนักงานประกันสังคม
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

กรอบภาระหน้าที่ของ 4 ฝ่ายหลักในศูนย์สารนิเทศ ไม่ปรากฏเรื่องการติดตามประเมินผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมอย่างเป็นระบบชัดเจน เนื่องจากภาระหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอก ในลักษณะเป็นหน่วยงานสนับสนุนกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ของส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนั้น ด้านการวางแผนการประชาสัมพันธ์ จะเห็นว่ามีกำหนดภารกิจด้านวางแผนการประชาสัมพันธ์อยู่ในงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป โดยแผนการประชาสัมพันธ์ในอดีตมีการกำหนดเป็นแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์ระยะยาว ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2538-2539) ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2540-2544) หลังจากนั้นจะกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ประจำ โดยเนื้อหาสาระหลักจะเป็นเรื่องการวางแผนการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทั้งรูปแบบสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม โดยปรับภารกิจต่าง ๆ ของกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ให้

สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงาน รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม (พ.ศ. 2550-2552) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การปรับการจัดแผนและกระบวนการประชาสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การปรับโครงสร้างองค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การเสริมสร้างความรู้/ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีแก่กลุ่มเป้าหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชนในกระบวนการประชาสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การประสานและเชื่อมโยงการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : การปรับกลยุทธ์การผลิตและบริหารการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 7 : การปรับกระบวนการวิจัยและประเมินผลอย่างเป็นกระบวนการและแบบบูรณาการ