

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าในส่วน of แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดระบบความมั่นคงทางสังคม
2. แนวคิดและหลักการของการประกันการว่างงาน
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบริการ
5. ข้อมูลสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง
6. การให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
7. ปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดระบบความมั่นคงทางสังคม

1.1 ความหมาย

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2533, น. 26-27) ระบบความมั่นคงทางสังคม คือระบบสวัสดิการทางสังคมระบบหนึ่งของรัฐบาลซึ่งจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันแก่ประชาชนว่าจะได้รับความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจในระบบหนึ่งเมื่อเขาต้องประสบกับการสูญเสียรายได้ การไม่มีรายได้ การมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น และการมีรายได้ไม่เพียงพอในการดำรงชีวิตอันเนื่องมาจากการเสี่ยงภัยในสังคม ซึ่งนอกเหนือจากความสามารถในการควบคุมและช่วยเหลือตนเองในระดับบุคคลระดับความมั่นคงทางสังคมจึงเป็นมาตรการของรัฐบาล เพื่อสร้างความมั่นคงทางรายได้ของบุคคล ครอบครัว และการรักษามาตรฐานในการดำรงชีวิตในระดับตามควรแก่อัตภาพ ลักษณะความสำคัญของระบบความมั่นคงทางสังคม จึงต้องประกอบด้วย

1. ระบบความมั่นคงทางสังคมต้องมีกฎหมายรองรับ การดำเนินการใดๆ จึงต้องมีการออกกฎหมายและกฎระเบียบโดยรัฐ หรือองค์กรของรัฐ เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและผู้ได้รับการคุ้มครองจะต้องมีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

2. ภัยพิบัติที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้ระบบความมั่นคงทางสังคม อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละมาตรการและแต่ละประเภท แต่ส่วนใหญ่แล้วจะได้รับความคุ้มครอง ภาวะการว่างงาน การเจ็บป่วย การเกษียณอายุ การเป็นหม้าย การไร้ความสามารถ การเกิดของทารก และการตาย ตลอดจนการให้บริการด้านสุขภาพอนามัย

3. การคุ้มครองรายได้ภายใต้ระบบความมั่นคงทางสังคมจะอยู่ในระดับขั้นต่ำหรือการขาดรายได้ทดแทนในระดับรายได้เดิม ซึ่งการให้ความคุ้มครองรายได้ในระดับใดนั้นขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายความมั่นคงทางเศรษฐกิจและความสามารถในการบริหารระบบ ตลอดจนนโยบายสังคมของแต่ละประเทศ

ความมั่นคงทางสังคม หมายถึง การดำเนินงานทั้งของรัฐและสังคมที่จะช่วยลดปัญหาความยากจน ตลอดจนขจัดภัยพิบัติต่างๆ ครอบคลุมถึงการช่วยเหลือทางสังคม การประกันสังคมและการบริการสังคม (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2552)

ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) เป็นแนวคิดที่เริ่มครั้งแรกในซีกโลกตะวันตก ช่วงเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก (1930) ซึ่งเป็นที่มาของทฤษฎีเคนส์ (คำบรรยาย PS 707 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดย เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (สิงหโกวินท์) เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2550)

ประเทศในแถบสแกนดิเนเวีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศสวีเดน เป็นผู้ริเริ่มตัวแบบเรียกว่า Swedish Model (ระบบรัฐสวัสดิการ) ในขณะที่สหรัฐอเมริกามีพระราชบัญญัติ Social Security Ac. (1930) โดยการสร้างกองทุนขึ้นมาประกันทางสังคม เรียกว่า ตาข่ายความปลอดภัยทางสังคม (Social Safety net) ด้านล่างจะมีตาข่ายรองรับถ้าเสียหลักตกลงลงมา แต่ถ้าไม่มีตาข่ายรองรับ หล่นลงมาตายอย่างเดียว เช่นเดียวกันในชีวิตของคนเรา เราต้องการตาข่ายนี้ อาจจะเริ่มต้นจากตัวเราเองโดยการสร้างระบบการออมให้ตัวเอง ตาข่ายความปลอดภัยทางสังคม (Social Safety net) เป็นการสร้างโครงการทางสังคมในเรื่องของประกันสังคม สวัสดิการสังคม ความมั่นคงทางสังคม มีการขยายประโยชน์ทดแทนออกไป จากเริ่มต้นมีประมาณ 4 ประเภท ต่อมาเพิ่มอีก 3 ประเภท ประเด็นสุดท้ายก็คือการประกันการว่างงาน

ILO ได้ออกอนุสัญญาฉบับที่ 102 (1952) ว่าด้วยความมั่นคงทางสังคม กำหนดมาตรการขั้นต่ำและจัดกลุ่มผลประโยชน์ทดแทน 9 ประเภท ดังนี้

1. บริการทางการแพทย์
2. เจ็บป่วยกรณีนอกงาน

3. คลอดบุตร
4. ว่างงาน
5. ประกันครอบครัว
6. เจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน (ของไทย คือ กองทุนเงินทดแทน)
7. ทูพพลภาพ
8. ชราภาพ
9. ประโยชน์ทดแทนต่อผู้อยู่ในอุปการะ (ไทยไม่มี)

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2533) มีความเห็นตรงกับ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2552) ว่าความมั่นคงทางสังคมเป็นการดำเนินงานโดยรัฐ เป็นระบบการจัดสวัสดิการต่างๆ ที่ครอบคลุมถึงการช่วยเหลือทางสังคม การประกันสังคม และการบริการทางสังคม เพื่อให้ประชาชนดำรงชีวิตอยู่ได้

สรุป ความมั่นคงทางสังคม หมายถึง เป็นการดำเนินงานของภาครัฐและเอกชน ที่ให้การคุ้มครองทางสังคมแก่สมาชิก ซึ่งครอบคลุมไปถึงการช่วยเหลือทางสังคม การประกันสังคม และการบริการสังคม โดยอาศัยมาตรการสาธารณะจำนวนหนึ่ง เพื่อรับมือกับความทุกข์ยากทางเศรษฐกิจหรือสังคมที่อาจจะเกิดการสูญเสียหรือลดลงของรายได้ อันเกิดจากการเจ็บไข้ได้ป่วย การบาดเจ็บ การว่างงาน พิการ ชราภาพ เสียชีวิต

1.2 องค์ประกอบของความมั่นคงทางสังคม ได้แก่

1. การประกันสังคม เกิดขึ้นครั้งแรกในเยอรมัน หลักการคือเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข
2. ประชาสงเคราะห์ (Social Assistant) หมายความว่า ได้รับเงินสนับสนุนจากส่วนราชการหรือท้องถิ่น ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์นี้ตามกฎหมาย ถ้ามีคุณสมบัติครบตามเงื่อนไขและมีความจำเป็น เช่น คนแก่มาอยู่บ้านพักคนชราของประชาสงเคราะห์
3. บริการสังคม (Social Service) คือ ประชาชนทุกคนทำงานมาในระยะเวลาหนึ่งแล้วได้รับผลประโยชน์ทดแทน โดยไม่ต้องทดสอบความจำเป็น เช่น บำนาญชราภาพ การให้เงินช่วยเหลือเด็กพิการ /คนแก่/หญิงหม้ายเป็นรายเดือน
4. ผลประโยชน์ทดแทนต่อครอบครัว จัดให้โดยคำนึงถึงความจำเป็นพิเศษและภาระค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูครอบครัว โดยอาศัยฐานการเก็บภาษีเพื่อลดภาระครอบครัว เช่น จ่ายประโยชน์ทดแทนให้กับผู้ที่เลี้ยงดูพ่อแม่ เงินเสริมค่าจ้างเพื่อลดภาษี
5. กองทุนเงินสะสม สมาคมเพื่อการออม

6. ประโยชน์ทดแทนจากนายจ้าง หรือกองทุนเงินทดแทน เป็นเงินที่จ่ายเมื่อสูญเสียอวัยวะหรือประสบอุบัติเหตุในการทำงาน

7. บริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง รัฐหรืออาสาสมัครของภาคเอกชน จัดบริการให้กับประชาชนตามความพร้อมของทรัพยากร เช่น มูลนิธิปอเต็กตึ๊ง ร่วมกตัญญู กระทรวงสาธารณสุขออกบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่างๆ ฟรี

1.3 แนวคิดพื้นฐานและวิวัฒนาการของระบบความมั่นคงทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคม

ความพยายามของมนุษย์ในการแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิต เพื่อตนเองและครอบครัว ตลอดจนความพยายามในการแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิต เพื่อความมั่นคงในการดำรงชีวิต จึงทำให้เกิดการศึกษาและพัฒนาแนวคิดที่เกี่ยวข้องอันเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างและพัฒนาระบบความมั่นคงทางสังคม แนวคิดดังกล่าวประกอบด้วย

1. แนวคิดมนุษย์กับการเสี่ยงภัย (Risk)

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2533, น. 16-17) การเสี่ยงภัยทางสังคม คือ เหตุการณ์ที่เป็นเหตุให้ชีวิตมนุษย์ในสังคมเกิดความยากแค้นและความทุกข์ทรมาน การที่มนุษย์ดำรงชีวิตในสังคมจำเป็นต้องเผชิญกับการเสี่ยงภัยทางสังคมนานัปการ ได้แก่ การเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ การประกอบอาชีพ เช่น การเจ็บป่วย อุบัติเหตุจากการทำงาน และปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดจากการทำงาน และการเสี่ยงจากความบกพร่องทางสังคม เช่น การขาดระเบียบในการอยู่ร่วมกันอันนำมาซึ่งความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สงครามระหว่างประเทศและความไม่สงบในประเทศผลอันเกิดจากการจัดการทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนั้นมนุษย์ยังต้องเผชิญกับการเสี่ยงจากธรรมชาติของการเป็นมนุษย์ซึ่งต้องมีการเกิด แก่ เจ็บ และตาย

การเสี่ยงภัยเหล่านี้เดิมเชื่อว่าภัยพิบัติและความหายนะต่างๆ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และเป็นเรื่องของเคราะห์กรรม (Fate) ไม่มีใครช่วยเหลือได้ ผู้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีไม่ต้องประสบกับปัญหาจากภัยพิบัติต่างๆ คือ ผู้ทำบุญมาดี บุคคลเหล่านั้นก็มีเพียงสะสมความมั่นคงไว้คุ้มครองชีวิตตนเอง และครอบครัวเท่านั้น เมื่อมนุษย์มีการใช้ชีวิตในสังคมสมัยใหม่มากขึ้นพร้อมๆ กับการเสี่ยงภัยพิบัติต่างๆ เพิ่มขึ้น และการเสี่ยงภัยในหลายกรณีอยู่นอกเหนือความสามารถในระดับบุคคล และกลุ่มจะควบคุมและรับผิดชอบได้ตามลำพัง สังคมจึงมีแนวคิดเกี่ยวกับการเสี่ยงภัยต่างๆ ของบุคคลและครอบครัว ดังนี้

1. ภัยพิบัติและความไม่มั่นคงจากการเสี่ยงภัยต่างๆ เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนมิใช่เป็นเรื่องของโชคชะตา หรือเวรกรรมของแต่ละบุคคล

2. การเสี่ยงภัยต่างๆ มีลักษณะเป็นภัยและความไม่มั่นคงร่วมกันของกลุ่มบุคคล อาชีพและ/หรือชุมชนเดียวกัน

3. ภัยพิบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระดับบุคคล กลุ่มหรือชุมชนย่อมเกิดความสูญเสีย และมีผลกระทบต่อความสงบสุขและความเจริญก้าวหน้าของสังคมส่วนรวมทั้งสิ้น บุคคลในสังคมจึงต้องร่วมมือรับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือต่อสู้กับภาวะไม่มั่นคงของบุคคลอันเกิดจากการเสี่ยงภัยต่างๆ นั้น

2. แนวคิดมาตรการเพื่อการสร้างหลักประกันทางรายได้

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2533, น. 30-34) ความหมายของมาตรการทางสังคมและกฎหมายเพื่อการรักษาและคุ้มครองรายได้ของบุคคล ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างเสริมสวัสดิภาพทางสังคม โดยที่สังคมได้มีแนวคิดเรื่องความมั่นคงทางสังคม และการแสวงหาวิธีการรักษาความมั่นคงทางรายได้ ซึ่งมีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องก่อนคำว่าความมั่นคงทางสังคมจะเกิดขึ้น วิธีการเหล่านี้จึงเปรียบเสมือนวิธีการจัดสรรบริการและคุ้มครองทางรายได้แก่ประชาชนที่เชื่อมสัมพันธ์มาสู่ความเป็นระบบความมั่นคงที่สังคมยอมรับ ในปัจจุบันวิธีการดังกล่าวประกอบด้วย

การประกันสังคม (Social Insurance)

ในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 หลายประเทศในทวีปยุโรป เริ่มตระหนักถึงปัญหาของแรงงานไร้ฝีมือ จึงไม่สามารถสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของตนเอง ครอบคลุมตลอดจนความล้มเหลวของวิธีการสร้างหลักประกันทางรายได้อื่นๆ แก่บุคคลที่อยู่ในสังคม ค.ศ. 1883 รัฐบาลสาธารณรัฐเยอรมันภายใต้การนำของบิสมาร์ค ได้นำเอาหลักประกันการบังคับประกันมาใช้เป็นประเทศแรก ยิ่งในระยะแรกเป็นเพียงการที่รัฐบาลกลางให้ความช่วยเหลือรัฐบาลท้องถิ่นในการจัดตั้งกองทุนการเจ็บป่วยโดยเอาผู้ประกันตนเป็นผู้จ่ายเงินสมทบ และบริหารโดยกองทุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การประกันการเจ็บป่วยจากการทำงานดำเนินการโดยสมาคมนายจ้าง การประกันทุพพลภาพและชราภาพ บริหารโดยองค์กรระดับจังหวัด แต่ใน ค.ศ. 1899 ก็นำมาสู่การสร้างหลักประกันของผู้เกี่ยวข้องทั้ง 3 ส่วนในสังคม คือ คนงาน นายจ้าง และรัฐบาล ภายใต้หลักการประกันเพื่อให้เกิดความสมานฉันท์ในสังคมโดยแต่ละฝ่ายมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเป็นเวลาที่เขาต้องการความช่วยเหลือ

การสร้างความมั่นคงทางรายได้ โดยวิธีการประกันสังคมได้ถูกนำมาใช้โดยประเทศต่างๆ ภายใต้แนวคิดและเหตุผลที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. ความปรารถนาของกลุ่มผู้นำและผู้บริหารประเทศ ในการจัดความไม่มั่นคง อันเป็นเหตุแห่งความไม่สงบทางสังคม และผู้ที่มีสิทธิได้รับความคุ้มครองไม่ต้องสูญเสียสิทธิทางการเมือง หรือเสื่อมเสียเกียรติแห่งตน

2. ความปรารถนาของผู้เสียภาษีในการลดค่าใช้จ่ายในการสงเคราะห์ผู้ยากจน

3. รัฐบาลเพิ่มความรับผิดชอบในการสร้างระบบการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. ผู้ทำงานมีหน้าที่ต้องเสียสละเพื่อความมั่นคงของตน และนายจ้างมีหน้าที่ให้ความมั่นคงแก่คนงานของตน

การสร้างความมั่นคงทางสังคม นอกจากจะประกอบด้วยวิธีการสร้างหลักประกันทางรายได้ และมาตรการภายใต้ระบบความมั่นคงทางสังคม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการจัดบริการในรูปของเงินสด หรือบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสูญเสียรายได้ และสนับสนุนให้บุคคลสามารถมีรายได้ด้วยตนเองโดยเร็วแล้ว บริการสังคม (Social Services) อื่นๆ เช่น บริการสุขภาพอนามัย สวัสดิการเด็ก คนพิการ และคนชรา การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการมีความสำคัญต่อความสำเร็จที่เท่าเทียมและสัมพันธ์กัน การบังคับใช้นโยบายของทั้งสองส่วนจึงต้องมีการประสานสอดคล้องกันกันทุกระดับ

3. แนวคิดการให้ความคุ้มครอง

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2533, น. 35-40) ระบบความมั่นคงทางสังคมได้จำแนกขอบเขตการให้ความคุ้มครองตามกลุ่มบุคคล และประโยชน์ทดแทน (Benefits) เพื่อการดำเนินการของแต่ละมาตรการ การให้ความคุ้มครองบุคคลได้จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ประชาชนที่ทำงานและมีรายได้ประจำพร้อมด้วยผู้อยู่ในความอุปการะ
2. ประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือ
3. ประชาชนทุกคนตามกลุ่มเป้าหมายและบริการที่กำหนด

ในส่วนของประโยชน์ทดแทนแก่ผู้มีสิทธิได้ประโยชน์ทดแทน (Beneficiary) ภายใต้มาตรการทั้ง 3 ประโยชน์ทดแทน จะมีได้ทั้ง 3 รูปแบบ คือ ประโยชน์ทดแทนเป็นเงินสด (Cash) สิ่งของ (Goods or Kinds) และบริการ (Services)

อนุสัญญาของ ILO ว่าด้วยมาตรฐานขั้นต่ำของระบบความมั่นคงทางสังคม ค.ศ. 1952 ได้กำหนดภาวะการณที่พึงได้รับความคุ้มครองไว้ 9 โครงการ รวมกลุ่มเป็นประโยชน์ทดแทน 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ประโยชน์ทดแทนเพื่อครอบครัว (Family Benefits)
2. ประโยชน์ทดแทนเพื่อสุขภาพ การเจ็บป่วย และการเป็นมารดา (Medical Sickness and Maternity Benefits)
3. บำนาญยังชีพ ผู้ไร้ความสามารถ ชราภาพ และผู้ขาดอุปการะ
4. ประโยชน์ทดแทนการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุจากการทำงาน
5. ประโยชน์ทดแทนการว่างงาน (Unemployment Benefits)

หลักการของการจัดสรรประโยชน์ทดแทน เพื่อให้การให้ความคุ้มครองระบบความมั่นคงทางสังคม คือ

1. ประโยชน์ทดแทนจะอยู่ในมาตรฐานขั้นต่ำ เพื่อการดำรงชีวิตในระดับตามควรแก่อัตรา ความแตกต่างของอัตราการจ่ายต้องประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ระดับรายได้เดิม และมาตรฐานของชุมชน อย่างไรก็ตามอัตราการจ่ายประโยชน์ต้องไม่สูงกว่ารายได้เดิมของผู้ได้รับความคุ้มครองภายใต้ข้อตกลงขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งถือเป็นมาตรฐานสากลยอมรับทั้งประโยชน์ทดแทนที่กำหนดตามอัตราเงินเดือนหรือรายได้ และประโยชน์ทดแทนที่กำหนดบนพื้นฐานของค่าครองชีพ (Cost of Subsistence) โดยเท่าเทียมกัน หลักการเพื่อกำหนดประโยชน์ทดแทนภายใต้ระบบความมั่นคง คือ ความเป็นธรรม และกฎเกณฑ์ที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ

2. การจัดการเพื่อจัดสรรประโยชน์ทดแทนต้องสร้างเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ แม้ว่าโดยทั่วไปแล้วมาตรการทางสังคมที่สูงจะเฉลี่ยความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจของประชาชนซึ่งมักจะส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางเศรษฐกิจหรือเกิดการเฉื่อยชาของประชาชนในประเทศได้ จึงต้องมีการออกแบบที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

จากแนวคิดระบบความมั่นคงทางสังคม สรุปได้ว่า การประกันสังคมเป็นระบบความมั่นคงทางสังคม และมีขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน โดยในเบื้องต้นได้ให้ความคุ้มครองในกลุ่มของผู้ใช้แรงงาน เพื่อให้ได้รับความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจเมื่อเขาต้องประสบภัยที่เนื่องมาจากการเจ็บป่วย การสูญเสียอวัยวะ การทุพพลภาพ รวมถึงการตาย ทำให้ต้องสูญเสียรายได้ หรือไม่มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตนอกจากการประสบภัยแล้ว การคลอดบุตร การเลี้ยงดูบุตร การขาดรายได้เนื่องจากชราภาพไม่สามารถทำงานได้ และการว่างงาน ก็เป็นสาเหตุของการสูญเสียรายได้และการมีรายจ่ายที่เพิ่มมากขึ้น แนวคิดระบบความมั่นคงทางสังคม การคุ้มครองและความเสี่ยงภัย จึงเป็นสวัสดิการสังคมเพื่อเป็นหลักประกันในการดำรงชีวิตให้แก่ลูกจ้าง

2. แนวคิดและหลักการของการประกันการว่างงาน

2.1 ความหมาย

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้กล่าวถึงการประกันการว่างงานไว้ว่าเป็นระบบการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ทำงานที่ว่างงานโดยมิได้เป็นผลทำให้สูญเสียรายได้ ทั้งนี้ ผู้ที่จะได้รับความช่วยเหลือจะได้รับเงินช่วยเหลือภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีเงื่อนไขว่าผู้ได้รับความช่วยเหลือจะได้รับเงินช่วยเหลือภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีเงื่อนไขว่าผู้ได้รับความช่วยเหลือยังคงว่างงานจริงและมีความพร้อมที่จะทำงาน

สมาคมการประกันสังคมระหว่างประเทศ (International Social Security Association : ISSA) ได้ให้ความหมายของการประกันว่างงานว่าเป็นแขนงหนึ่งของการประกันสังคมที่ให้ความคุ้มครองในเรื่องของการว่างงานโดยมิได้สมัครใจ เงินช่วยเหลือจะจ่ายให้แก่ผู้ที่ต้องออกจากงานในช่วงระยะเวลาที่จำกัด และในช่วงที่ผู้ว่างงานมาขอรับสิทธิต้องแสดงตนว่าเป็นผู้มีความสามารถในการทำงานและพร้อมที่จะทำงาน (สำนักงานประกันสังคม, คณะทำงานโครงการขยายความคุ้มครองกรณีว่างงาน, 2544, น. 78)

สมยศ พุกษาเกษมสุข (2542, น. 34-35) กล่าวว่า การประกันการว่างงาน คือ หลักประกันสังคมเมื่อคนงานต้องว่างงานลงโดยไม่สมัครใจ อันอาจเป็นผลเกิดจากการเลิกกิจการจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ ทั้งนี้เมื่อคนงานถูกเลิกจ้างและกลายเป็นคนว่างงาน นอกเหนือจากค่าชดเชยที่ฝ่ายนายจ้างต้องจ่ายตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานแล้ว ผู้ที่ว่างงานเหล่านี้สามารถมีเงินในการดำรงชีพจากเงินกองทุนประกันสังคมการว่างงาน และนอกจากรายได้ทดแทนเมื่อขาดรายได้ในระหว่างที่ว่างงานแล้ว การประกันสังคมการว่างงานยังจะต้องจัดบริการด้านอาชีพ ด้านจัดหางาน ฝึกทักษะการทำงานและพัฒนาฝีมือการทำงาน

นอกจากนี้ Larrain and Velasquez (1994, อ้างถึงใน สนธยา บุญยภูษิต, 2544, น. 26) ได้กล่าวถึงการประกันว่างงานไว้ว่า เป็นการประกันเพื่อให้ประโยชน์ทดแทนแก่ลูกจ้างที่มีความเป็นไปได้ในการสูญเสียงาน และหากลูกจ้างตกอยู่ในภาวะความเสี่ยงดังกล่าว การประกันว่างงานก็จะช่วยให้ลูกจ้างมีรายได้ที่แน่นอนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO), สมาคมการประกันสังคมระหว่างประเทศ, สมยศ พุกษาเกษมสุข (2542); Larrain and Velasquez (1994) มีความเห็นตรงกันว่า การประกันการว่างงาน คือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ทำงานที่ว่างงานโดยมิได้สมัครใจ โดยมีเงื่อนไขว่าผู้ได้รับความช่วยเหลือจะได้รับเงินช่วยเหลือภายในระยะเวลาที่กำหนด

สรุป การประกันสังคมกรณีว่างงานเป็นการประกันความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ เนื่องจากการว่างงานชั่วคราวของผู้มีงานทำประจำ การให้ความช่วยเหลือโดยการจ่ายประโยชน์ทดแทนและการให้บริการด้านการจัดหางาน และการพัฒนาฝีมือการทำงานในการดำเนินการประกันว่างงานเป็นการให้การคุ้มครองแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ

2.2 รูปแบบของของการประกันว่างงานในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การประกันว่างงานโดยบังคับ (Compulsory Unemployment Insurance) การประกันในลักษณะนี้ กำหนดกลุ่มประเภทของลูกจ้างที่จะต้องเข้ามาอยู่โครงการ โดยทั่วไปลูกจ้างที่อยู่ภายใต้โครงการนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นลูกจ้างในภาคอุตสาหกรรมและลูกจ้างภาคธุรกิจ เอกชน แต่ก็มีบางประเทศที่กำหนดให้ความคุ้มครองรวมถึงลูกจ้างที่ทำงานชั่วคราว หรือลูกจ้างที่ทำงานตามฤดูกาลเช่นเดียวกัน ในบางประเทศอาจกำหนดให้ลูกจ้างเฉพาะสาขาอาชีพเข้าร่วมด้วย เช่น ลูกจ้างในธุรกิจก่อสร้าง คนงานในอุตสาหกรรม ลูกจ้างบนรถไฟ หรือลูกจ้างที่ทำงานในเรือ เป็นต้น การดำเนินงานประกันการว่างงานโดยบังคับนี้ มักจะเป็นโครงการบังคับโดยภาครัฐที่มีการตราเป็นกฎหมายขึ้นใช้บังคับในระดับชาติ

2. การประกันการว่างงานโดยสมัครใจ (Voluntary Unemployment Insurance) การประกันสังคมในลักษณะนี้จะเปิดโอกาสให้ลูกจ้างเข้าร่วมโครงการได้โดยสมัครใจ และเนื่องจากประเทศในกลุ่มยุโรป ส่วนใหญ่มักจะดำเนินการจัดตั้งกองทุนว่างงานขึ้นมาภายใต้ข้อตกลงเฉพาะกลุ่มลูกจ้างซึ่งดำเนินการโดยองค์กรแรงงาน ดังนั้น ในปัจจุบันระบบนี้จะจำกัดอยู่เฉพาะประเทศอุตสาหกรรมที่มีสหภาพแรงงานเป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งกองทุนการว่างงานขึ้นมา เพื่อช่วยเหลือสมาชิกของตนเอง ทั้งนี้ลูกจ้างที่เป็นสมาชิกสหภาพทุกคนต้องเข้าร่วมโครงการนี้ โดยบังคับอยู่แล้ว แต่เปิดโอกาสที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในกลุ่มสหภาพแรงงานเข้าร่วมกองทุนได้โดยสมัครใจ ปัจจุบันประเทศที่มีระบบการให้ความช่วยเหลือผู้ว่างงานมีทั้งหมด 60 ประเทศ โดยรูปแบบของการประกันว่างงานของ 42 ประเทศ อยู่ในรูปแบบการสงเคราะห์ นายจ้างให้จ้างตบยบเลิกตำแหน่ง หรือเลิกกิจการเป็นประการสำคัญ ส่วนสาเหตุอื่น 8 ประเทศ และอีก 10 ประเทศ เป็นรูปแบบผสมผสานระหว่างการสงเคราะห์และการประกันว่างงาน (สำนักงานประกันสังคม, กองวิชาการและแผนงาน, 2541, น. 25)

2.3 หลักการสำคัญของการประกันการว่างงาน

กรมประชาสงเคราะห์ กองความมั่นคงแห่งสังคม (2518, อ้างถึงใน สำนักงานประกันสังคม, กองวิชาการและแผนงาน, 2541, น. 8-11) ได้กำหนดหลักการของการประกันการว่างงานไว้ดังนี้

1. บุคคลที่จะได้รับความคุ้มครองจากการประกันการว่างงาน ต้องเป็นผู้มีงานทำหรือเป็นผู้ทำงานและมีรายได้ประจำอยู่แล้ว จะเป็นลูกจ้าง คนงาน ช่างฝีมือ คนขายของ เสมียน พนักงาน หรือตำแหน่งอื่นใดก็ได้ แต่ไม่รวมถึงผู้ฝึกงาน ผู้ที่กำลังทำงาน หรือผู้ที่ไม่ได้ทำงานด้วยสาเหตุใดก็ตาม เพราะบุคคลประเภทดังกล่าวนี้จะต้องได้รับความช่วยเหลือในการแนะแนวอาชีพ การฝึกอาชีพ และการจัดหางานได้จากบริการด้านแรงงานอันเป็นหน่วยงานอีกส่วนหนึ่งที่ได้จัดดำเนินการอยู่แล้ว

2. ความคุ้มครองที่จะจัดให้ผู้ว่างงาน ซึ่งได้เข้ามาเป็นสมาชิกในโครงการประกันสังคม มี 2 ประการ คือ

- 2.1 ความคุ้มครองที่เกี่ยวกับเงินรายได้ ทางสำนักงานประกันสังคมจะให้ความช่วยเหลือ โดยวิธีจ่ายเงินค่าจ้างให้ตามความเหมาะสมและเพียงพอแก่การดำรงชีพในขณะที่ว่างงานอยู่ระยะหนึ่ง แต่จะไม่เกินกำหนด 6 เดือนอันเป็นระยะเวลาพอที่ผู้ว่างงานจะหางานทำได้อีก

- 2.2 ความคุ้มครองในด้านจัดหางานทำใหม่ ตามความสามารถของแต่ละบุคคล ทางสำนักงานประกันสังคมจะจัดตั้งสำนักงานจัดหางานที่มีประสิทธิภาพขึ้นเพื่อให้สามารถสำรองตำแหน่งงานต่างๆ ที่จะจัดบริการให้แก่ผู้ว่างงานได้ดีที่สุด นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องจัดให้มีการฝึกอบรมวิชาชีพแก่ผู้ว่างงานในบางกรณี เพื่อให้ผู้ว่างงานสามารถกลับเข้าทำงานในตำแหน่งที่ได้รับจากนายจ้างด้วยความเหมาะสมอีกด้วย

3. เงื่อนไขที่จะได้รับความคุ้มครองตามข้อ 1 และข้อ 2 นั้น ผู้เข้าร่วมโครงการประกันสังคมจะต้องว่างงานโดยมิได้เจตนาหรือเป็นผู้ก่อเหตุขึ้น เพราะการประกันการว่างงานมีความมุ่งหมายที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ประกันตนที่ต้องว่างงาน อันเนื่องมาจากสาเหตุทางเศรษฐกิจที่บีบบังคับที่กระทำให้งานอันมิใช่ความผิดของผู้ประกันตนนั้น ก็จะได้รับพิจารณาเป็นเรื่องราวๆ ไป เช่น การถูกกลั่นแกล้งจากนายจ้างให้ออกจากงานโดยไม่เป็นทำ นอกจากนี้ผู้ว่างงานจะต้องเป็นผู้สามารถเข้าทำงานตามที่ประกันสังคมจัดให้ ด้วยความเหมาะสมทันที โดยผู้ประกันตนต้องไม่เลือกงานหรือเลือกนายจ้าง ทั้งนี้เพราะการว่างงานแต่ละคราว

สำนักงานประกันสังคมจะต้องจดทะเบียนผู้ว่างงานไว้โดยละเอียดว่ามีความถนัดในการทำงานประเภทใดบ้าง เคยได้รับรายได้อยู่เท่าใด และมีที่อยู่ ณ แห่งใด เพื่อจะได้จัดหางานให้ตามความสามารถ ได้รับค่าจ้างใกล้เคียงกับจำนวนที่เคยได้รับอยู่ และมีที่ทำงานไม่ห่างไกลจากถิ่นที่อยู่ การจัดหางานให้แต่ละบุคคลทำตามวิธีดังกล่าวไม่เป็นที่กระทำได้นานนัก ถ้าจะให้โอกาสแก่ผู้ประกันตนได้เลือกงาน หรือเลือกนายจ้างได้อีกก็จะเป็นปัญหายุ่งยากและเป็นภาระการเงินของกองทุนที่จะต้องจ่ายค่าชดเชยและค่าจ้างให้แก่ผู้ว่างงานอีกมาก จึงจำต้องกำหนดเงื่อนไขไว้อย่างเข้มงวด

4. การประกันการว่างงานเป็นงานแขนงหนึ่งของระบบประกันสังคมซึ่งในบางประเทศจะรวมงานแขนงนี้เข้าไว้ในระบบทั่วไป โดยออกกฎหมายรวมไว้กับการประกันประเภทอื่น แต่ในบางประเทศได้แยกการประกันการว่างงานออกเป็นเอกเทศไม่รวมกับการประกันประเภทอื่น

5. หน่วยงานหรือองค์กรบริหารงานประกันการว่างงาน อาจดำเนินการได้โดยหน่วยงานของรัฐทั้งหมดหรือดำเนินการในรูปขององค์การรัฐที่มีการบริหารงานเป็นของตนเองซึ่งโดยปกติจะมีผู้แทนจากนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลร่วมบริหารจัดการ ค่าใช้จ่ายที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการ จะนำมาจากการจัดเก็บเงินสมทบจากลูกจ้างและนายจ้าง ซึ่งโดยทั่วไปมักจะจัดเก็บโดยอัตราที่เท่ากันระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง ทั้งนี้วิธีการคำนวณเงินสมทบที่นายจ้าง ลูกจ้างต้องจ่ายส่วนใหญ่จะกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์ของค่าจ้างที่ต้องจ่ายเข้าโครงการ แต่ในบางประเทศนายจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบจ่ายแต่เพียงผู้เดียว

อย่างไรก็ตามรัฐบาลก็มีหน้าที่ให้เงินอุดหนุนแก่โครงการประกันการว่างงานทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปของการประกันโดยบังคับ และการประกันโดยสมัครใจ

2.4 หลักเกณฑ์การได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

การประกันสังคมกรณีว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2547 เป็นต้นไป ได้กำหนดให้รัฐบาล นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตนตามมาตรา 33 (ยกเว้นไม่คุ้มครองผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39) จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม โดยรัฐบาลออกเงินสมทบอัตราร้อยละ 0.25 นายจ้างจ่ายเงินสมทบในอัตราร้อยละ 0.5 และลูกจ้างจ่ายเงินสมทบในอัตราร้อยละ 0.5 ของค่าจ้าง

1. ขั้นตอนการใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ดังนี้

1.1 เมื่อผู้ประกันตนถูกเลิกจ้างไม่มีงานทำเป็นผู้ว่างงาน ให้ไปติดต่อขึ้นทะเบียนหางานที่สำนักงานจัดหางานของรัฐในเขตพื้นที่หรือจังหวัดพร้อมกรอกแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ว่างงานโดยผู้ประกันตนจะมีสิทธิได้รับเงินทดแทนนับตั้งแต่การว่างงานวันที่ 8 ของการว่างงานกับนายจ้างรายสุดท้าย

1.2 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานของรัฐ ให้บริการรับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนสัมภาษณ์และตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ประกันตนที่ว่างงาน เพื่อพิจารณาหางานใหม่ที่เหมาะสมกับคุณสมบัติของผู้ว่างงาน หากมีตำแหน่งที่เหมาะสม จะประสานกับนายจ้างและออกหนังสือส่งตัว เพื่อให้ไปติดต่อกับนายจ้าง

1.3 หากยังไม่ได้ตำแหน่ง และมีความจำเป็นต้องฝึกอาชีพหรือพัฒนาฝีมือแรงงานก็จะให้ผู้ประกันตนได้รับการฝึกอาชีพ หรือพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน

1.4 ผู้ประกันตนกรณีว่างงานรายงานตัว ณ สำนักงานจัดหางานที่ขึ้นทะเบียนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

1.5 สำนักงานประกันสังคม พิจารณาเอกสารและข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาวินิจฉัยส่งจ่ายประโยชน์ทดแทน และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ประกันตนกรณีว่างงานทราบ

1.6 กรณีมีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนสำนักงานประกันสังคมจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารเดือนละ 1 ครั้ง

2. เงื่อนไขการเกิดสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

2.1 ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ต่อเมื่อได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนการว่างงาน และจะต้องเป็นผู้อยู่ในเงื่อนไขดังต่อไปนี้

2.1.1 ต้องเป็นผู้มีความสามารถในการทำงาน พร้อมทั้งจะทำงานที่เหมาะสมตามที่จัดหาให้หรือต้องไม่ปฏิเสธการฝึกงาน และได้ขึ้นทะเบียนไว้ที่สำนักงานจัดหางานของรัฐโดยต้องไปรายงานตัวไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง

2.1.2 การที่ผู้ประกันตนว่างงานต้องมิใช่ถูกเลิกจ้าง เนื่องจาก

- พุจริตต่อหน้าที่
- กระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง

- จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย
- ผ่าฝืนข้อบังคับหรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงานหรือคำสั่งอันชอบด้วย

กฎหมายในกรณีร้ายแรง

- ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 7 วันทำงานติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร
- ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอันสมควร
- ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่เป็นโทษ

สำหรับความผิดโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

2.1.3 ต้องมิใช่ผู้มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

3. หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราดังต่อไปนี้

3.1 ลูกจ้างซึ่งเป็นผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราดังต่อไปนี้

กรณีถูกเลิกจ้าง

ได้รับในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวัน ครั้งละไม่เกิน 180 วัน ภายในรอบระยะเวลา 1 ปีปฏิทิน (สำหรับผู้ที่ถูกเลิกจ้าง ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2551-31 ธันวาคม 2552 ได้รับในอัตราร้อยละ 50 ครั้งละไม่เกิน 240 วัน)

กรณีลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง

ได้รับในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้างรายวัน ครั้งละไม่เกิน 90 วัน ภายในรอบระยะเวลา 1 ปีปฏิทิน

การยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนการขาดรายได้ กรณีถูกเลิกจ้าง และกรณีลาออกเกินกว่า 1 ครั้ง ภายใน 1 ปีปฏิทิน ให้นับระยะเวลาการรับเงินทดแทนการขาดรายได้ ทุกครั้งรวมกันไม่เกิน 180 วัน

3.2 สิทธิในการได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานเริ่มตั้งแต่วันที่ 8 ของการว่างงานและต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานครบทุกประการ

3.3 งดการจ่ายเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีว่างงาน เมื่อผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนกลับเข้าเป็นลูกจ้าง ปฏิเสธงานหรือปฏิเสธการฝึกงานที่จัดหาให้ หรือไม่ไปรายงานตัวตามที่กำหนด

3.4 เงินทดแทนการขาดรายได้จะจ่ายเป็นงวดเดือน โดยโอนผ่านบัญชีธนาคารของผู้ประกันตนที่แจ้งไว้

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

3.1 ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster, 1967, p. 301, อ้างถึงใน วัชรภา ศรีสัจจะเลิศวาจา, 2547, น. 8) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อถือที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริงแต่จะตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะน่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522, น. 9) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกซึ่งมีวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นมีความหมายแคบกว่า เจตคติ (Attitude) เพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และเจตคติ (Attitude) ของบุคคล ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ

สุโท เจริญสุข (2524, น. 58) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉยๆ

สุชา จันทร์อม (2527, น. 8) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเท่ากับทัศนคติ คนเราจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันและความคิดเห็นจะเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

ลาวณีย์ จักรานวัณณ์ (2540, น. 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้สึกอันแท้จริง แต่ในบางครั้งความคิดเห็นในบางสิ่งบางอย่างอาจเป็นจริงได้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522); สุโท เจริญสุข (2524); สุชา จันทร์อม (2527) มีความเห็นตรงกันว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเท่ากับทัศนคติ และยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

สรุป ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นด้วยการพูด เขียนหรือสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับรู้โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งความคิดเห็นของ

แต่ละบุคคลอาจจะเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ธีระพร อุวรรณโร (2529, น. 51-54, อ้างถึงใน ธิดา ชูทวี, 2550, น. 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดขึ้นจากอิทธิตต่างๆ ดังนี้

1. จากพ่อแม่ เป็นแหล่งอิทธิพลสูงสุด โดยเฉพาะในวัยเด็กซึ่งกำลังมีการพัฒนาทางด้านค่านิยม ความเชื่อและความรู้สึกนึกคิดออกมาในกรอบของครอบครัวที่มีพ่อแม่เป็นผู้มีอำนาจให้คุณทำเพื่อทำความดี ให้โทษเมื่อทำสิ่งไม่ดีหรือสิ่งที่ไม่เห็นด้วย
2. จากกลุ่มต่างๆ ในสถานศึกษา เช่น ครูและเพื่อนๆ
3. จากประสบการณ์ส่วนตัว นักจิตวิเคราะห์เน้นเรื่องประสบการณ์ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรุนแรงและกระทบกระเทือนใจบุคคลได้นาน
4. จากสื่อมวลชน เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่พยายามเปลี่ยนความเห็นของคนให้หันไปนิยมผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ต้องเข้าไปจำหน่ายให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการองค์ประกอบของความคิดเห็น

ศักดิ์ สุนทรเสถียร (2531, น. 4, อ้างถึงใน ธิดา ชูทวี, 2550, น. 8) สรุปว่า การก่อตัวของความคิดเห็นไปในทิศทางใดเป็นผลสืบเนื่องมาจากเงื่อนไข 4 ประการ ได้แก่

1. กระบวนการเรียนรู้ที่สะสมเพิ่มพูนขึ้น โดยเป็นการบูรณาการองค์ความรู้รวมเข้าด้วยกัน เช่น จากครอบครัว โรงเรียน เพื่อน เป็นต้น
2. ประสบการณ์ส่วนตัว เนื่องจากมนุษย์ต่างมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งการสั่งสมของประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมจะก่อให้เกิดการสร้างรูปแบบเป็นของตนเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะแต่ละบุคคล ที่พัฒนาไปตามวัฏจักรชีวิต
3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ ศรัทธา ชื่นชอบ เช่น ครอบครัว อาจารย์ ดารา นักการเมือง หรือบุคคลสำคัญ เป็นต้น
4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม การอยู่ร่วมในสังคมก่อให้เกิดการยอมรับเอาความคิดเห็นของกลุ่มมาเป็นของตน ซึ่งอาจเป็นทั้งการยอมรับโดยสมัครใจหรือการยอมรับแบบจำยอม เพื่อให้เป็นการขัดหรือฝืนกระแสสังคมได้ทั้งนั้น ซึ่งกลุ่มสังคมที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์อย่างมาก ได้แก่ กลุ่มศาสนา กลุ่มวัฒนธรรม สถาบันต่างๆ เป็นต้น

3.3 ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะมีประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใดๆ ก็ตาม ถ้าจะให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว ก็ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนต่อโครงการจึงจะเกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินโครงการและทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการมีส่วนร่วมทำให้เกิดการต่อต้านถ้าสาธารณชนมีส่วนร่วม หรือมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นในโครงการใดๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้นก็จะทำให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือรักษาไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย (สงวนสิทธิเลิศอรุณ และคณะ, 2522, น. 19-20)

3.4 ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer, 1996, p. 47) จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ซึ่งทางบวก ได้แก่ ความรักหลงและทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ โดยความคิดเห็นนี้รุนแรง และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิดประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับและในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธอาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดาและรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้คน

สรุป ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้ เข้าใจ ในสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่มีผลต่อจิตใจและความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดา และรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้นั้น

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ นักศึกษาได้นำทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นมาใช้ในการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้น โดยผ่านการตอบแบบสอบถามเพื่อให้บุคคลอื่นได้รับรู้ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง

4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบริการ

4.1 ความหมายของการพัฒนา

วิชัย ธัญญพานิชย์ (2552) กล่าวว่า การพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนที่มีการกำหนดทิศทาง (Planned or Directed Change) และรายละเอียดไว้ล่วงหน้าว่าจะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร เมื่อใด ใครจะเป็นผู้พัฒนา ทั้งนี้ เพื่อความเป็นดีอยู่ดีของคน ซึ่งหมายความรวมถึงการได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมในสังคม (Social Justice) ด้วย ดังนั้น คนจึงเป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนา เพราะเป็นทั้งผู้ถูกพัฒนาและรับผลของการพัฒนา

การพัฒนา (การพัฒนาคุณภาพบริการ, 2552) หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าโดยทั่วไป เช่น การพัฒนาชุมชน พัฒนาประเทศ คือ การทำสิ่งเหล่านั้นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น สนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ให้ได้ดียิ่งขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่า “การพัฒนา” เป็นกระบวนการของการเคลื่อนไหวจากสภาพที่ไม่น่าพอใจไปสู่สภาพที่น่าพอใจการพัฒนาเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่ง

การพัฒนา (การพัฒนาคุณภาพบริการ, 2553) หมายถึง กิจกรรมใดๆ ก็ตามที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

สรุป การพัฒนา หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอในทิศทางที่ดีขึ้นไม่มีการหยุดนิ่ง มีผลเป็นที่น่าพึงพอใจ

4.2 ความหมายของการบริการ

วิชัย รัญญาพาณิชย์ (2552) กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี และในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อมๆ กันด้วย การให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ คือ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

จินตนา บุญบังการ (2539) ได้ให้ความหมายของ การบริการ ว่าเป็นสิ่งจำเป็น สัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการ หรือพฤติกรรม ที่ไม่มีตัวตน เป็นสิ่งที่สัมผัสหรือจับต้องยาก เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

การบริการมี 6 ลักษณะ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549)

1. ความไว้วางใจ (Trust) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร
2. เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เป็นบริการที่ไม่สามารถมองและไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนซื้อ
3. เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการบริโภคทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย
4. เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) เป็นการบริการที่ลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้
5. เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน
6. เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการซื้อการบริการเกิดขึ้น

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549)

1. แต่งกายเรียบร้อย
2. พูดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปากเป็นยิ้มที่สดชื่นประทับใจ

5. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ แต่ต้องพยายามหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
7. หลีกเลียงการโต้แย้งหรือฉุนเฉียว ใส่อารมณ์โกรธต่อผู้มาติดต่อทุกกรณี
8. ระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นรักษาอารมณ์ขุ่นมัวนั้น คืองานหรือหน้าที่ของเรา
9. ยกให้ประชาชนผู้มาติดต่อเป็นผู้ชนะหรือถูกเสมอ

4.3 ความสำคัญของการบริการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549)

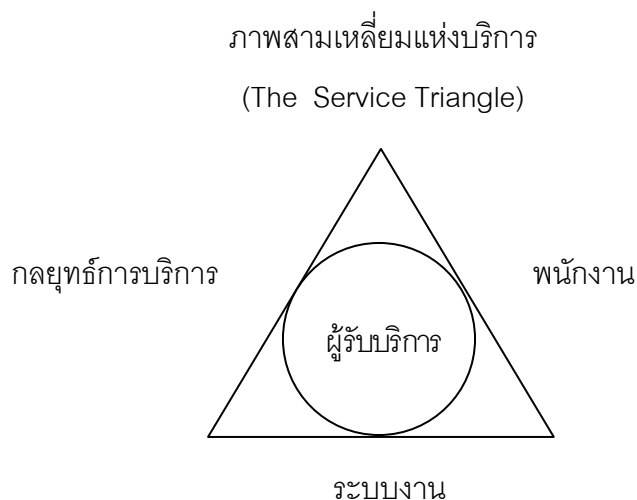
การบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้นะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

หลักการให้บริการที่ดีนั้นต้องยึดหลัก ต่อไปนี้ Katz & Daret (1960, pp. 10-14 อ้างถึงใน บุญส่ง หนูรัตน์, 2543, น. 16)

1. ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specification) กล่าวคือ การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ควรจำกัดเฉพาะที่เกี่ยวกับเรื่องที่บริการเท่านั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากการทำงานมาเกี่ยวข้องด้วย
2. ควรให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ
3. ควรให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ ควรยึดปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้องเหมาะสม

แนวคิดปัจจัยสำคัญในการให้บริการ

Karl Albrecht ได้เสนอแนวคิดปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ (บุญส่ง หนูรัตน์, 2543)



ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักอันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวเพียง มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี
2. System หรือกระบวนการอันต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่ายประชาชน
3. Staff ผู้ให้บริการในทุกระดับต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผลต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนพัฒนาการบริการขององค์กรให้มีความชัดเจน Karl Albrecht ยังได้เสนอแนวคิดในการให้บริการ โดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการของ Karl Albrecht จะสังเกตได้ว่าแนวคิดส่วนใหญ่เน้นเป้าหมายที่จะให้ผลการบริการถูกใจประชาชน เน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กรของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกำระเบียบข้อบังคับจนเกินเหตุมุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคลที่เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะกระทำการให้คนสนใจต้องอาศัยใจ ไม่ใช่การทำตามระเบียบที่วางไว้เพื่อกำหนดวิธีการให้บริการ

4.4 ความสำเร็จในการบริการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549)

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงาน บริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และ อื่นๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทาง เช่นกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้ บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และ พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและเป็นมิตร โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

ปราณี กীরติธร (พรรณี สินธุประภา, 2548, น. 26) กล่าวถึงการให้บริการของผู้ให้บริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะบริการ ความพร้อมที่จะบริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย แสดงความสุภาพและบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้ให้บริการ
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่นอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งจูงใจได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

4.5 การพัฒนาบริการ

วิชัย ธีญญาพานิชย์ (2552) กล่าวว่า การพัฒนาบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทางซึ่งพฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกหรือส่งมอบต่อกับบุคคลหนึ่ง

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้กล่าวถึง การพัฒนาการบริการ จะมีขั้นตอนและวิธีการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อการบริการให้เกิดความประทับใจและได้รับประโยชน์สูงสุดโดยเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดลงไป ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้า ในการให้บริการมีนโยบายการให้บริการที่ชัดเจนกำหนดให้หัวหน้าแผนกแถลงเป้าหมายและโครงการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในแผนกของตนเป็นประจำปี กำหนดคำขวัญประจำปี ประสงค์นโยบายหรือประกาศเป้าหมายด้านการบริการอย่างชัดเจนและมีการประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

2. มีการศึกษาหาความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การให้บริการของพนักงานทุกระดับผู้บริการ เรียนรู้การกำหนดนโยบาย และการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร วิธีการวัดคุณภาพบริการ และเทคนิคต่างๆ ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ มีการแถลงหรือแจ้งแก่พนักงานทุกคน และทุกคนเรียนรู้วิธีการให้บริการที่ดีที่สุด และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา

3. การวางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวขององค์กรนั้น โดยผู้บริหารระดับสูงมีการมอบหมายให้ทีมงานเฉพาะวางแผนกลยุทธ์ประจำปีให้วางแผนกลยุทธ์ด้านงานบริการอย่างจริงจังและเป็นแผนชัดเจน กำหนดให้หัวหน้างานทุกคนรับรู้มีการประชุมชี้แจง และถือเอาไปปฏิบัติ ผู้บริหารระดับต่างๆ ต้องนำเสนอแผนงานในหน่วยงานหรือแผนงานที่ตนรับผิดชอบ จะต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของหน่วยงานด้านการบริการตามเป้าหมายประจำปี

4. ศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบระบบการบริหารงาน ที่สอดคล้องกับนโยบายด้านบริการและเชื้อให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ระบบการให้บริการในแต่ละวงจรบริการ โดยใช้หลักความรวดเร็ว และความมีมาตรฐานด้านความพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ มีการวางแผนหน่วยงานบริการให้ไหลได้คล่องตามลำดับไม่วกวนทำงานให้ง่าย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเข้าใจ ทำหนังสือการบริการที่เหมาะสมกับหน่วยงานกับแต่ละหน้าที่ แจกโดยเน้นการเขียนที่อ่านง่าย เข้าใจง่าย ใช้เป็นคู่มือ

5. มีโครงการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และการพัฒนาความสามารถในการให้บริการ อบรมพนักงานทุกด้านเรื่องการบริการอย่างสม่ำเสมอ จัดสัมมนาให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดทำรายงาน หาจุดอ่อนในด้านการบริการของตน และใช้เป็นเครื่องมือช่วยวางแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป จัดบรรยายพิเศษด้านประสบการณ์การบริการ จัดทัศนศึกษาดูงานการบริการในองค์กรที่น่าทำเป็นแบบอย่าง จัดนิทรรศการส่งเสริมงานบริการ จัดประกวดคำขวัญการบริการ

ที่ดี จัดการประกวดและให้รางวัล เช่น ให้รางวัลแก่พนักงานผู้ที่ได้รับคัดเลือกกว่าเป็นผู้ให้บริการดีเลิศ

6. การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน ที่เอื้อต่อการให้บริการ การปรับปรุงอาคารสถานที่ ให้สวยงาม โถงโถง สะดวกสบาย เพื่อลูกค้าที่มาติดต่อ จัดทำมาตรฐานเอกลักษณ์ของหน่วยงานมีป้ายชื่อผู้ให้บริการ รณรงค์ด้านความสะอาดเรียบร้อย ทั้งที่ทำงาน ห้างน้ำ สภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอก สถานที่ทำงาน

7. การยกระดับมาตรฐานงานบริการ โดยเสริมเครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยี เครื่องจักร การให้ระบบข้อมูลทางการบริการยุคใหม่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยด้านข้อมูลและให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารที่ทันสมัย ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อให้คุณภาพบริการที่ดีขึ้น เพิ่มระบบให้ผู้รับบริการเข้าใช้บริการได้ทันที

8. รณรงค์ สร้าง ปลุกฝัง วัฒนธรรมในการบริการขององค์กร กำหนดไว้ในหน้าที่ของทุกหน่วยงานว่างานสำคัญ คือ การให้บริการลูกค้า ปลุกฝังคำขวัญ การอบรม หรือแผ่นป้ายให้พนักงานทุกคนตระหนัก ในขณะที่ปฏิบัติงานว่า “การบริการคืองานของพนักงานทุกคน” “ยิ้มเสมอเมื่อให้บริการ” “ความพึงพอใจคือหัวใจการให้บริการ”

9. จัดคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการ ปรับปรุงงานบริการ คณะทำงานทำแผนกลยุทธ์ด้านบริการ คณะทำงานสร้างเอกลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร คณะทำงานตรวจสอบมาตรฐานการบริการ คณะกรรมการประกวดโครงการบริการดีเด่น คณะกรรมการคัดเลือกพนักงานให้บริการดีเด่น

10. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา จัดแผนประชาสัมพันธ์ แนะนำผู้รับบริการเรื่องขั้นตอน วิธีการเขียนคำขอ ช่วยจัดขั้นตอนเอกสารเพื่อให้ผู้รับบริการใช้บริการได้อย่างมั่นใจ สะดวกไม่เสียเวลา จัดทำกิจกรรมกลุ่มย่อย ควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ (กลุ่มคิวซี) ให้รางวัลแก่กลุ่มที่เสนอการปรับปรุงที่ดี ออกแบบและจัดผังการให้บริการ ผู้รับบริการใหม่ ทำให้สะดวกสบายขึ้น

นันทพร รัฐถาวร (2543, อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงศ์, 2543) ได้ให้แนวคิดการพัฒนากระบวนการบริการและวิธีการในการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดียิ่งขึ้น ต้องพัฒนาระบบการบริการให้มี

กระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อ บริการ ดังเช่น การรู้จักวางแผน และจัดหานำเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้งานและทำได้คมชัด ทำให้ คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงาน ก็ต้องมาอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผลิตสินค้า และการให้บริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดฝึกอบรมให้รู้จักเครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษให้ เพื่อรองรับลูกค้าต่างประเทศให้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนการเรียนรู้ ได้ดีขึ้น

2. การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการ ทำงาน โดยการนำเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงาน ในขั้นตอนต่างๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การสูญเสียและ ปรับปรุง หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ ต้นทุนลดลงได้

3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้าบริการของรัฐเช่นเดียวกับเอกชนที่สามารถสร้างเสริมสิ่งที่มีคุณค่าให้ลูกค้า หรือประชาชนที่มาใช้บริการได้ดังเช่นการให้มีบริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้านหรือ สามารถบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว เช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละ ครัวเรือนจำเป็นต้องใช้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระ ค่าสาธารณูปโภครวมกันในจุดเดียว คือ ด้วยคำขอเรียกเก็บเงินใบเดียว หรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใดๆ แล้วก็จะทำให้ลูกค้าได้รับ ประโยชน์สร้างคุณค่าในเรื่องความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีซึ่งช่วยให้การดำเนินการหรือการทำกิจกรรมต่างๆ สามารถทำได้สะดวกและฉับไว ครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น และต้องรู้จักนำเทคโนโลยีมาใช้ สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการ ทำให้ได้เร็วขึ้นและสามารถให้บริการได้ดีกว่าฉับไวกว่าของผู้แข่งขัน ตัวอย่างของหนังสือที่มีการ พิมพ์บาร์โค้ดติดไว้ ย่อมทำให้การบริการได้ดีขึ้นกว่าและฉับไวกว่าของคู่แข่ง และสะดวกในการ คิดเงินด้วยเครื่อง และถ้าหากมีการวางระบบเชื่อมโยงกับใบเสร็จโดยพิมพ์รายการให้ ก็จะทำให้ เครื่องทำงานแทนคนได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความถูกต้องสะดวกและทำได้รวดเร็ว

5. การให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการบริการในเชิงรุก โดยยึดการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการบริการความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเป็นธรรม สิ่งที่สำคัญที่สุด การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) นั้นหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ โดยไม่ต้องกลับมาติดต่อบ่อยครั้ง นอกจากนั้นต้องเป็นธรรมและตรวจสอบได้

สรุป การพัฒนาบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามขั้นตอนและวิธีการ ที่มีการกำหนดทิศทาง และเป็นพฤติกรรมที่มีคุณภาพ ที่จากบุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความประทับใจและได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งการพัฒนาบริการ มีวิธีการดังนี้ 1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อบริการ 2. การลดต้นทุน 3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้าบริการของรัฐเช่นเดียวกับเอกชนที่สามารถสร้างเสริมสิ่งที่มีคุณค่าให้ลูกค้า หรือประชาชนที่มารับบริการ 4. ปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว 5. การให้บริการแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการบริการในเชิงรุก โดยยึดการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

5. ข้อมูลสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

5.1 ความเป็นมาสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการระดับกรม ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม และงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงาน มาอยู่ในสังกัดของสำนักงานประกันสังคม ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สำนักงานประกันสังคมจึงได้โอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมซึ่งได้มีการเปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงแรงงานในปัจจุบัน โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ปฏิบัติงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการอื่น และคณะอนุกรรมการตามพระราชบัญญัติ
2. เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคม
3. จัดทำทะเบียนนายจ้าง และผู้ประกันตนซึ่งต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุน
4. ปฏิบัติการตามที่พระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

5. การทำกิจกรรมอย่างอื่นตามที่รัฐมนตรี คณะกรรมการ คณะกรรมการอื่น หรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

5.2 การกิจหลักของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม มีภารกิจในการบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพหรือตายเนื่องจากการทำงานตามกฎหมายเงินทดแทน
2. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตาย ที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้ง การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม
3. เสนอนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์
4. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
6. ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
7. ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง / ผู้ประกันตน ที่สูญเสียอวัยวะและจำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพให้สามารถกลับเข้ามาทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
8. ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง / ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายที่กำหนดให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

5.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ อุดมการณ์ร่วม เป้าหมาย และยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์ 2009 (Vision)

เป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน

พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม

2. เพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน

อุดมการณ์ร่วม (Core Value)

อุดมการณ์ร่วมของสำนักงานประกันสังคม คือ จิตสำนึกในการให้บริการ การทำงานร่วมกัน มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ คุณธรรมและความซื่อสัตย์

เป้าหมาย

1. แรงงานที่อยู่ในข่ายพระราชบัญญัติประกันสังคม ซึ่งต้องได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเข้าสู่ระบบได้ครบถ้วน

2. ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น

3. แรงงานนอกระบบเข้าสู่ระบบประกันสังคมทั่วหน้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบให้ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายและสมฐานะของกองทุน

4. สร้างความพึงพอใจและประทับใจในงานบริการประกันสังคมให้แก่ผู้ใช้บริการประกันสังคมทุกฝ่าย

5. กองทุนมีเสถียรภาพพร้อมเป็นหลักประกันของผู้ประกันตนปัจจุบัน และรองรับการขยายความคุ้มครอง

6. สำนักงานประกันสังคมมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเป็นองค์กรที่เป็นที่ยอมรับของสังคม

7. บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้ ทักษะ และขวัญกำลังใจ พร้อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานสำนักงานประกันสังคม

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองด้านประกันสังคมให้ครอบคลุมแรงงานในระบบ

2. การพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคม

3. การขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบ

4. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

5. การเสริมสร้างและพัฒนาความแข็งแกร่งของกองทุน
6. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร

5.4 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

หัวหน้าสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ดำรงตำแหน่งประกันสังคมจังหวัด

1. นิติกรประจำสำนักงาน
2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
3. ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ
4. ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์
5. ฝ่ายประโยชน์ทดแทน
6. ฝ่ายการเงินและบัญชี

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จะดำเนินการเกี่ยวกับ

- 1) งานสารบรรณ พัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ อาคารสถานที่
- 2) การจัดทำแผน / โครงการงบประมาณ การจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน
- 3) งานการเจ้าหน้าที่
- 4) งานด้านการเงินและเบิกจ่าย (เงินงบประมาณและเงินกองทุนเพื่อการบริหาร

สำนักงาน ประกันสังคม

- 5) งานรับเรื่องร้องเรียน และประสานการตอบข้อร้องเรียน
- 6) งานจัดนิทรรศการ และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานประกันสังคม การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่งานของสำนักงานประกันสังคม

2. ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ จะดำเนินการเกี่ยวกับ

- 1) การรับและตรวจแบบขึ้นทะเบียนนายจ้าง ผู้ประกันตน
- 2) การกำหนดรหัสประเภทกิจการ เลขที่บัญชี อัตราเงินสมทบ วัน เดือน ปี ที่มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบ
- 3) การคำนวณเงินสมทบ และออกไปประเมินเงินสมทบ (ครั้งแรก) การออกหนังสือแจ้งผลการขึ้นทะเบียนให้นายจ้าง รวมทั้งคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการนำส่งเงินสมทบ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ

- 4) การจัดทำแฟ้มนายจ้าง และการบันทึกข้อมูลการขึ้นทะเบียนนายจ้าง

5) การจัดเก็บเงินสมทบ การรับและตรวจแบบการนำส่งเงินสมทบ การรับและตรวจแบบการนำส่งเงินสมทบที่นำส่งด้วยสื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบเงินสมทบ รวมทั้งเงินเพิ่ม ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย

6) การจัดทำทะเบียนคุม และรวบรวมแบบการนำส่งเงินสมทบของนายจ้าง ลูกจ้าง หรือผู้ประกันตน

7) การรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน รวมทั้งเงินเพิ่ม ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย

8) การให้คำชี้แจงเกี่ยวกับอัตราเงินสมทบตามค่าประสบการณ์

9) การตรวจสอบและติดตามหนี้

10) การตรวจสอบสถานประกอบการ การตรวจบัญชีนายจ้าง การชี้แจงข้อกฎหมาย หน้าที่และสิทธิประโยชน์ให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง เข้าใจเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายของนายจ้าง

11) การติดตามเร่งรัดเงินสมทบค้างชำระเพื่อให้นายจ้างขึ้นทะเบียนประกันสังคมตามกฎหมายและจัดเก็บเงินสมทบให้ถูกต้อง ครบถ้วน

12) การออกไปประเมินเงินสมทบประจำปี การออกไปประเมินเงินสมทบประจำงวด การออกไปแจ้งหนี้การตรวจบัญชีนายจ้าง การออกไปแจ้งหนี้จากรายงานค่าจ้าง

13) การให้คำชี้แจงเกี่ยวกับอัตราเงินสมทบตามค่าประสบการณ์

14) การจัดทำเอกสารการจ่ายเงินสมทบพร้อมรายงาน

3. ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ จะดำเนินการเกี่ยวกับ

1) การจัดการฐานข้อมูลทะเบียนนายจ้าง

2) การจัดการฐานข้อมูลลูกจ้าง / ผู้ประกันตน การรับและบันทึกแบบการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง / ผู้ประกันตน แบบแจ้งรับลูกจ้างผู้ประกันตนเข้าทำงาน แบบแจ้งลาออกของลูกจ้าง ผู้ประกันตน แบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงของลูกจ้าง / ผู้ประกันตน การออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล

3) การจัดฐานข้อมูลระบบบริการทางแพทย์ การประสานการรับสมัครสถานพยาบาลเข้าโครงการประกันสังคม การประสานการแพทย์โดยการประสานสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการทั้งกรณีปกติและกรณีมีข้อร้องเรียนด้านการให้บริการทางการแพทย์ การตอบข้อร้องเรียนการบริการทางการแพทย์

4) การปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัย โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนทางด้านสารสนเทศหน่วยให้บริการ

4. ฝ่ายประโยชน์ทดแทนทดแทน จะดำเนินการเกี่ยวกับ

1) การวินิจฉัยสั่งจ่ายเงินทดแทนสำหรับลูกจ้างนายจ้างที่ขอรับบริการกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม ทั้ง 7 กรณี

2) การดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ตามกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายกองทุนเงินทดแทน

3) การเปลี่ยนแปลงคำสั่งหรือคำวินิจฉัย การปิดหรือฟื้นเรื่อง

4) การรับคำร้องและวินิจฉัยสั่งให้นายจ้างจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างที่อยู่นอกข่ายการคุ้มครองของกฎหมายเงินทดแทน

5) การรับสมัครและส่งตัวลูกจ้างและผู้ประกันตนเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์และด้านอาชีพ

6) การจัดทำเอกสารรับประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนพร้อมรายงาน ผลสรุปจำนวนผู้รับบริการและจำนวนเงินที่จ่าย

7) การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย ในส่วนของกรณีบำบัด ทดแทนไต กรณีปลูกถ่ายไขกระดูก กรณีเปลี่ยนกระจกตา กรณีทันตกรรม

5. ฝ่ายการเงินและบัญชี จะดำเนินการเกี่ยวกับ

1) การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนและลูกจ้างที่มีสิทธิได้รับเงินตามคำวินิจฉัยและการสั่งจ่ายเงินตามคำสั่งของฝ่ายประโยชน์ทดแทน

2) การรับเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคมจากนายจ้าง

3) การจัดทำบัญชีและงบการเงินเพื่อแสดงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนในสำนักงาน

4) งานบัญชี (เงินงบประมาณและเงินกองทุนเพื่อบริหารสำนักงานประกันสังคม)

5) งานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนการเก็บรักษาเงินคงเหลือประจำวัน

6. การให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

สำนักงานประกันสังคมมีรูปแบบและวิธีการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม โดยวิธีจ่ายด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ On-Line ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลของ

สำนักงานประกันสังคมได้ทั่วประเทศ ในการจ่ายประโยชน์ทดแทนจะต้องมีการตรวจสอบสิทธิในการนำส่งเงินสมทบ หลังจากนั้นบันทึกผลการวินิจฉัยแล้วส่งจ่ายประโยชน์ทดแทนในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ สำนักงานประกันสังคมกำหนดกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานไว้ดังนี้

1. เมื่อผู้ประกันตน/ ผู้ว่างงานไปติดต่อขึ้นทะเบียนหางานที่สำนักงานจัดหางาน เจ้าหน้าที่ที่สำนักงานจัดหางานจะให้ผู้ประกันตนกรอกแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน หลังจากนั้นจะส่งแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างกลับมาที่สำนักงานประกันสังคมให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายประโยชน์ทดแทนรับเรื่องและดำเนินการตรวจสอบหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณา

2. เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบสิทธิในการจ่ายค่าทดแทน ดังนี้

2.1 ตรวจสอบการนำส่งเงินสมทบว่าครบตามเงื่อนไขหรือไม่จากระบบคอมพิวเตอร์

2.2 ตรวจสอบสาเหตุการออกจากงานว่าฐานข้อมูลที่นายจ้างแจ้งกับสำนักงานประกันสังคมกับผู้ประกันตนแจ้งไว้ในแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนตรงกันหรือไม่

2.3 ตรวจสอบวันที่ขึ้นทะเบียนหางานว่าอยู่ภายใน 30 วันที่กำหนดหรือไม่

2.4 ตรวจสอบประวัติการหางาน/รายงานตัว

2.5 ตรวจสอบประวัติการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน

3. หากตรวจสอบพบว่าผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีว่างงานครบตามเงื่อนไข เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลและทำการวินิจฉัยส่งจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนในระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์ พร้อมส่งหนังสือแจ้งผลการวินิจฉัยให้กับผู้ประกันตนตามที่อยู่แจ้งไว้ ผู้ประกันตนจะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารหลังจากรายงานตัวแล้วที่สำนักงานจัดหางานภายใน 5 วันทำการ และเงินทดแทนในงวดต่อไปจะจ่ายให้หลังจากรายงานตัวแล้ว 5 วันทำการเช่นกัน และเงินจะหยุดจ่ายเมื่อผู้ประกันตนได้งานใหม่ หรือยังไม่ได้งานทำใหม่ แต่ไม่ไปรายงานตัวและปฏิเสธงาน

4. หากตรวจสอบพบว่าผู้ประกันตนส่งเงินสมทบไม่ครบตามเงื่อนไข เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลและปฏิเสธการจ่ายเงินทดแทน พร้อมทั้งส่งหนังสือแจ้งผลให้กับผู้ประกันตนทราบ พร้อมแจ้งให้ทราบว่าผู้ประกันตนไม่ต้องไปรายงานตัวที่สำนักงานจัดหางาน

5. หากตรวจสอบพบว่าผู้ประกันตนยังส่งเงินสมทบไม่ครบแต่ผู้ประกันตนได้แจ้งว่าส่งเงินสมทบครบตามเงื่อนไข แต่บริษัทยังไม่มีก็นำส่งเงินให้ เจ้าหน้าที่ต้องเก็บเรื่องไว้ก่อนและติดตามให้บริษัทนำส่งเงินสมทบให้

6. หากตรวจสอบพบว่าสาเหตุการแจ้งออกของนายจ้างและของผู้ประกันตนไม่ตรงกัน เจ้าหน้าที่ต้องสืบค้นข้อมูลจากทั้งนายจ้างและลูกจ้าง เพื่อหาข้อเท็จจริงจึงจะสามารถวินิจฉัยสั่งจ่ายเงินได้

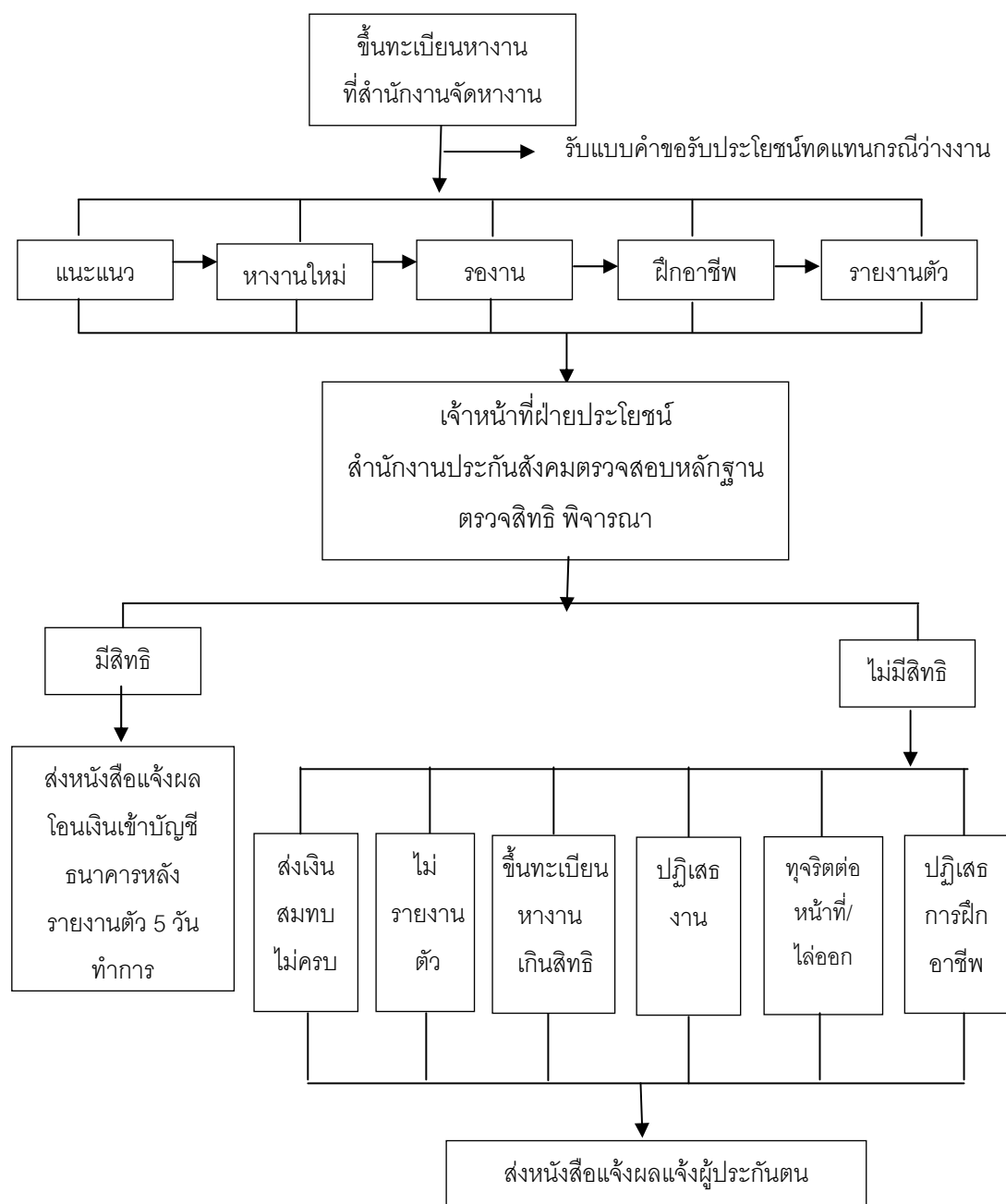
7. หากพบว่านายจ้างแจ้งสาเหตุการออกจากงานของผู้ประกันตนเป็นไล่ออกเนื่องจากผู้ประกันตนทำผิดกฎระเบียบของบริษัทและผู้ประกันตนไม่ยอมรับในสาเหตุนั้น เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ประกันตนไปติดต่อให้เจ้าหน้าที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อสืบข้อเท็จจริงพร้อมไต่ถามข้อเท็จจริง เมื่อตกลงกันได้ทั้งนายจ้างและลูกจ้าง เจ้าหน้าที่จากสำนักงานประกันสังคมจึงนำเรื่องมาพิจารณาอีกครั้ง

8. หากพบว่าผู้ประกันตนขึ้นทะเบียนเกิน 30 วันแต่ยังมีสิทธิได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงานอยู่เจ้าหน้าที่จะวินิจฉัยสั่งจ่ายเงินทดแทนให้นับตั้งแต่วันที่ขึ้นทะเบียน ในช่วงที่ผู้ประกันตนไม่ได้มาขึ้นทะเบียนทางานสิทธิจะถูกตัดไป

การจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานสามารถกำหนดภาพได้ดังนี้

ภาพที่ 1

กระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงาน



ที่มา: “กระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงาน,” โดย สำนักงานประกันสังคม, กองประโยชน์ทดแทน, 2547.

7. ปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ประสิทธิ์ ประครองศรี (ปัญญา มูลคำ, 2543) กล่าวว่า ปัญหา หมายถึง สภาพการณ์ที่มีอยู่ หรืออยู่ในปัจจุบันของบุคคล เป้าหมายนั้นยังไม่เป็นไปตามที่เกิดขึ้นตรงตามความต้องการของบุคคลนั้น หรือเป็นช่องว่างระหว่างสภาพที่ต้องการ หรือสภาพที่ควรเป็น กับสภาพที่เกิดขึ้นจริงๆ ในปัจจุบันหรือสภาพที่เป็นอยู่

ปัญหา คือ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังที่ต้องการให้เกิดกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง หรือผลที่เกิดขึ้นจริง หรือกล่าวได้ว่า สภาพที่เกิดขึ้นจริงไม่ตรงกับสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุงต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544) ให้ความหมายของปัญหาว่า ปัญหาเป็นสถานการณ์ที่ต้องการแก้ไขที่ได้มาจากการสังเคราะห์ ความรู้ที่เคยเรียนรู้มาแต่ก่อนซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับ 3 สิ่ง คือ

1. การยอมรับว่าเป็นปัญหาหรือรู้ว่าเป็นปัญหา
2. อุปสรรคของปัญหาหรืออุปสรรคของจุดมุ่งหมาย
3. การแก้ปัญหาที่จะบรรลุจุดมุ่งหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) ได้ให้ความหมายของคำว่าอุปสรรค หมายถึง เครื่องขัดข้อง ความขัดข้อง หรือเครื่องขัดขวาง ดังนั้นตามรากศัพท์และความหมายของคำว่าปัญหาและอุปสรรค จึงมีความหมายใกล้เคียงกันและมีความหมายสอดคล้องกัน ซึ่งอาจสรุปได้ว่าปัญหาอุปสรรคก็คือสภาพการณ์ที่เป็นตัวขัดขวางการพัฒนาไปสู่สิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่ดีกว่าสภาพในปัจจุบัน

สรุป ปัญหาอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน หมายถึง เหตุขัดข้องที่ต้องพิจารณาแก้ไข ในที่นี้หมายถึง เหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่ต้องแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานของพนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง” ครั้งนี้ได้นำผลการศึกษาของผู้วิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็น และการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

8.1 ด้านความคิดเห็นผู้ประกันตน

จินตนา ยงพฤกษา (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการขยายอายุการรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพจาก 55 เป็น 60 ปี ของผู้ประกันตน : กรณีศึกษาผู้ประกันตนจังหวัดสมุทรปราการ วิธนา เลิศกมลมาศ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อบริการประกันสังคม ทางเลือกรูปแบบใหม่ในการจ่ายประโยชน์ทดแทน : กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี เสีเยี่ยม ศุภผล (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน ภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร สายฝน ศิริพร (2546, น. 86) ได้ศึกษาเรื่องความพร้อมของผู้ประกันตนต่อการประกันสังคมกรณีว่างงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตจังหวัดเพชรบุรี

จากการวิจัยข้างต้น ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการรับบริการรับประโยชน์ทดแทน พบว่า ภาพรวมผู้ประกันตนยังไม่สามารถให้ความคิดเห็นได้อย่างสมบูรณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตนยังขาดความรู้ ความเข้าใจการประกันสังคมกรณีชราภาพและส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อแนวทางการขยายอายุการรับประโยชน์ทดแทนจาก 55 ปี เป็น 60 ปี ไปในทางลบ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการมีอายุเกษียณให้มากกว่า 55 ปี เหมาะสมมากกว่าการเก็บเงินสมทบเพิ่ม และการเพิ่มอายุเกษียณหรือการเพิ่มระยะเวลาการส่งเงินสมทบเพื่อให้เกิดสิทธิไม่ได้เพิ่มภาระแก่ผู้ประกันตน ซึ่งหากสำนักงานประกันสังคมเร่งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนได้ทราบถึงประโยชน์ทดแทนการประกันสังคมกรณีชราภาพในทุกด้านโดยเร็ว ผู้ประกันตนจะเห็นประโยชน์ของการประกันสังคมกรณีชราภาพและมีความมั่นใจในเสถียรภาพของกองทุนมากขึ้น ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ร้อยละ 70 ขึ้นไป ยังมีความเห็นว่าการบริการรับประโยชน์ทดแทน โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บุคคลของสถานประกอบการเป็นผู้ดำเนินการจะมีความสะดวกกว่า อย่างไรก็ตามผู้ประกันตนอีกส่วนหนึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน ให้ความเห็นด้วยกับรูปแบบบริการที่เป็นทางเลือกใหม่ โดยให้เหตุผลว่าจะทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ รวมทั้งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อรวมทั้งประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่วน เพศ วัย ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานของลูกจ้าง ตลอดจนประเภทกิจการที่ลูกจ้างทำงานอยู่ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกจ้างต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน สถานภาพครอบครัว และระดับรายได้ของลูกจ้างต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน ผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจต่อ

การประกันสังคมกรณีว่างงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเข้าใจมากที่สุด ด้านหลักการของการประกันสังคมกรณีว่างงาน และมีความพร้อมต่อการประกันสังคมกรณีว่างงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ความสนใจต่อการประกันสังคมกรณีว่างงาน ความสำคัญของการประกันสังคมกรณีว่างงาน ความสามารถในการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ความต้องการประกันสังคมกรณีว่างงาน และบริการที่คาดหวังจากการประกันสังคมกรณีว่างงาน และมีความพร้อมต่อการประกันสังคมกรณีว่างงานที่ผู้ประกันตนมีน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถในการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม และพบว่าผู้ประกันตนมีระดับความต้องการเกี่ยวกับการประกันสังคมกรณีว่างงานมากที่สุดในเรื่องความต้องการข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการ และจากการใช้สิทธิจากประกันสังคมกรณีว่างงาน รวมทั้งการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานเป็นเงินชดเชยรายเดือนในช่วงที่ว่างงานมากที่สุด อย่างไรก็ตามผู้ประกันตนมีความแตกต่างทางด้านการศึกษาโดยเฉพาะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง มีความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมต่อการประกันสังคมกรณีว่างงานมากกว่า

จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาพบว่า ระบบประกันสังคมเป็นระบบที่รัฐมุ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันให้ความคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงทางสังคมเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ สำหรับการประกันการว่างงานนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ประกันตนที่ลาออกจากงาน และถูกเลิกจ้าง หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างที่แน่นอน โดยมีการจัดหาตำแหน่งงานใหม่ที่เหมาะสมกับคุณสมบัติของผู้ว่างงาน หากยังไม่มีตำแหน่งงานว่างหรือมีความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้ประกันตนจะได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน และในระหว่างรอก็จะได้รับประโยชน์ทดแทนการขาดรายได้ตามอัตราและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด แต่จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเกี่ยวกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ยังไม่สามารถจ่ายประโยชน์ทดแทนให้กับผู้ประกันตนได้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด และยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนที่มากขึ้นทะเบียนว่างงานที่สำนักงานจัดหางานได้ทั่วถึงสาเหตุที่สำคัญเนื่องมาจากการที่ผู้ประกันตนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเงื่อนไข หรือปฏิบัติไม่ครบตามเงื่อนไขและกำหนดดังกล่าว ขาดความเข้าใจในเงื่อนไข และกฎระเบียบ แนวปฏิบัติในการได้รับสิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าจะต้องพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ประโยชน์ทดแทนให้มี

ความคล่องตัวยิ่งขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย โดยจะต้องพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กรณีการประกันการว่างงาน ตามสิทธิที่ผู้ประกันตนจะได้รับตามกฎหมาย รวมทั้งเงื่อนไขและวิธีปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ได้สิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน
2. ด้านการปรับปรุง แก้ไข ระเบียบ แนวทางปฏิบัติงานในการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพในการจ่ายประโยชน์ทดแทน
4. ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน
5. ด้านการให้บริการแก่ผู้ประกันตน

8.2 การพัฒนาการให้บริการ

จิตเกษม บรรเทา (2544) ได้ศึกษาแนวทางการจัดบริการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียนนายเรือ ศิริพร ธรรมบำรุง (2551) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พรรณี สินธุประภา (2548) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร สุภาวดี สุดคะนึง (2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี

จากงานวิจัยข้างต้น ผลการศึกษาด้านการพัฒนาการให้บริการ พบว่า นักเรียนนายเรือมีความต้องการบริการทางการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ นักเรียนนายเรือมีความต้องการบริการส่งเสริมด้านการเรียน บริการส่งเสริมความเป็นอยู่ บริการกิจกรรมนักศึกษาและบริการให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาเฉพาะด้าน และต้องการมีส่วนร่วมในการจัดบริการทางการศึกษาของโรงเรียนนายเรือในระดับมากเช่นกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านมนุษยสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์ อยู่ในระดับปานกลางยกเว้นด้านความปลอดภัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกว่าสิ่งของทางไปรษณีย์ สูญหายน้อยที่สุด ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะอาด ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุดในขั้นตอนการยื่นคำขอ ในส่วนของปัญหาที่พบ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ ด้านขั้นตอนการให้บริการที่พบมาก คือ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ด้านอื่นๆ ที่พบมาก คือ ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร และค่าทันตกรรม

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา มีดังนี้ ควรมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาตนเองโดยการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน/ลูกจ้างอย่างสม่ำเสมอ ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับแผนที่มาใช้ในการดำเนินงานด้านนำจ่ายแทนการใช้แผนที่แบบเดิมที่ไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ที่มีพื้นที่ขยายมากขึ้น ควรใช้ระบบบัตรคิวกับบริการทุกประเภทให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเปลี่ยนระบบบัตรคิวจากบัตรพลาสติกมาเป็นดิจิทัลพริ้นต์ สำนักงานประกันสังคมควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และจัดเจ้าหน้าที่แนะนำในการกรอกเอกสาร ปรับปรุงระเบียบในการรับประโยชน์ทดแทนต่างๆ ให้ง่ายไม่ซับซ้อนตลอดจนแบบคำขอต่างๆให้อ่านเข้าใจง่าย การลดขั้นตอนในการให้บริการ และเรื่องที่ผู้มารับบริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ เรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร ค่าทันตกรรมและบริการพื้นฐาน เช่น ควรจัดห้องน้ำให้เพียงพอ 1) ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน 2) ธนาคารควรเพิ่มการให้บริการโดยขยายฐานหรือกลุ่มลูกค้าให้ครอบคลุมทุกประเภทธุรกิจ 3) ธนาคารควรกำหนดนโยบายให้มีความชัดเจนด้านหลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้กู้ 4) ธนาคารควรลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงและลดปริมาณของเอกสาร ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อลักษณะการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับมาก โดยมาใช้บริการให้คำแนะนำเบื้องต้น จากพนักงานธนาคารด้วยการเข้ามาติดต่อโดยตรงที่ธนาคารบริการด้านการบ่งเพาะธุรกิจส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้ บริการด้านการสนับสนุนเงินทุนส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อทั่วไป สำหรับการด้านการพัฒนาผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้ ผลการศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ในด้านความเสมอภาค ด้านความสามารถของพนักงาน ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าถึงบริการ ยกเว้นด้านความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะจากการศึกษารั้งนี้ คือ 1) ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้เร็ว

กว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน 2) ธนาคารควรเพิ่มการให้บริการโดยขยายฐานหรือกลุ่มลูกค้าให้ครอบคลุมทุกประเภทธุรกิจ 3) ธนาคารควรกำหนดนโยบายให้มีความชัดเจนด้านหลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้กู้ 4) ธนาคารควรลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงและลดปริมาณของเอกสาร

จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาพบว่า ระบบประกันสังคมเป็นระบบที่รัฐมุ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันให้ความคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงทางสังคมเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ สำหรับการประกันการว่างงานนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ประกันตนที่ลาออกจากงาน และถูกเลิกจ้าง หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างที่แน่นอน โดยมีการจัดหาตำแหน่งงานใหม่ที่เหมาะสมกับคุณสมบัติของผู้ว่างงาน หากยังไม่มีตำแหน่งงานว่างหรือมีความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้ประกันตนจะได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน และในระหว่างรอก็จะได้รับประโยชน์ทดแทนการขาดรายได้ตามอัตราและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด แต่จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเกี่ยวกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ยังไม่สามารถจ่ายประโยชน์ทดแทนให้กับผู้ประกันตนได้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด และยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนที่มากขึ้นทะเบียนว่างงานที่สำนักงานจัดหางานได้ทั่วถึงสาเหตุที่สำคัญเนื่องมาจากการที่ผู้ประกันตนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเงื่อนไข หรือปฏิบัติไม่ครบตามเงื่อนไขและกฏระเบียบดังกล่าว ขาดความเข้าใจในเงื่อนไข และกฎระเบียบแนวปฏิบัติ ในการได้รับสิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าจะต้องพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้มีความคล่องตัวยิ่งขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย โดยจะต้องพัฒนาระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทนที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กรณีการประกันการว่างงานตามสิทธิที่ผู้ประกันตนจะได้รับตามกฎหมาย รวมทั้งเงื่อนไขและวิธีปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ได้สิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน
2. ด้านการปรับปรุง แก้ไข ระเบียบ แนวทางปฏิบัติงานในการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรในการจ่ายประโยชน์ทดแทน
4. ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน
5. ด้านการให้บริการแก่ผู้ประกันตน

ผู้ศึกษาได้นำประเด็นที่เกี่ยวข้องมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

9. กรอบแนวคิดในการศึกษา

