

## การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยมและอำนาจหน้าที่\*

อัสนี ศรีตรัยรัตน์\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยม และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ระหว่างปี 2558 – 2560 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยมและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ระหว่างปี 2558 - 2560 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานดำเนินการภายใต้สองกองทุนคือ กองทุนประกันสังคมซึ่งดูแลลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยไม่เนื่องจากการทำงานโดยมีการจ่ายสิทธิประโยชน์ใน 7 กรณีได้แก่ เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน กองทุนเงินทดแทนซึ่งดูแลลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน ในส่วนของการปฏิบัติการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมนั้นมีการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย (1) การปฏิรูปโครงสร้างสำนักบริหารการกองทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการกองทุนของสำนักงานประกันสังคมโดยจัดตั้งกองบริหารการกองทุนที่มีสถานะเป็นกองตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ (2) การปฏิรูประบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความพร้อมในการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นมาตรฐานที่สามารถรองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่สูงขึ้น พร้อมทั้งได้รับการรับรองมาตรฐานสากลด้านการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO 27001:2013 ขณะนี้สำนักงานประกันสังคม อยู่ระหว่างการพัฒนาาระบบโครงข่าย ระบบสื่อสัญญาณ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับ Digital Thailand และพร้อมก้าวสู่ Digital SSO และ Thailand 4.0 (3) การปฏิรูประบบบริการเพื่อยกระดับและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคมที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ สร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต และสนองต่อนโยบาย Digital Thailand โดยพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและเพิ่มช่องทางการรับจ่ายเงินทุกระบบ รวมถึงการพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกจ้างและผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น (4) ปฏิรูปการบริหารบุคลากรสำนักงานประกันสังคม โดยได้ปรับโครงสร้างพนักงานประกันสังคมให้เหมาะสมปรับระบบประเมินผลบุคลากรให้โปร่งใสตรวจสอบได้ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นสามารถรักษาคณบดีคนเก่งให้อยู่ในระบบ สร้างความเข้มแข็งให้องค์กร นอกจากนี้ในด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานประกันสังคมได้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมเพื่อเพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากสาธารณชน และได้ดำเนินโครงการ “สปส.โปร่งใสร่วมใจต่อต้านคอร์รัปชัน” อย่างต่อเนื่อง ในส่วนของกองทุนเงินทดแทนนั้นสำนักงานกองทุนเงินทดแทนได้มีการส่งเสริมหรือป้องกันเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานแก่ลูกจ้างให้แก่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและสถานประกอบการนายจ้าง ลูกจ้าง เพื่อสร้างและเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานมีอัตราการประสบอันตรายลดลง

**คำสำคัญ:** การบริหารการประกันสังคม เงินทดแทน ค่านิยม อำนาจหน้าที่

### บทนำ

การประกันสังคมได้เริ่มมีบทบาท เข้ามาสู่ประเทศไทยครั้งแรกปี 2495 ในสมัยรัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม โดยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่งชื่อว่า “คณะกรรมการสังคมสงเคราะห์” โดยมีจอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรีเป็นประธาน เพื่อพิจารณาวิธีการให้ความช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับสวัสดิการทางสังคม และผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติประกันสังคม 2497 ซึ่งได้ประกาศบังคับใช้เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2497 และจัดตั้ง “กรมประกันสังคม” ขึ้นในสังกัดกระทรวงการคลัง เพื่อบริหารระบบประกันสังคมของประเทศไทย

ด้วย แต่พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2497 ไม่ได้มีการดำเนินการในทางปฏิบัติ เพราะไม่มีการตราพระราชกฤษฎีกา ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติดังกล่าวออกมาบังคับใช้ เนื่องจากมีหลายฝ่ายคัดค้านเพราะไม่เข้าใจถึงผลดีของระบบประกันสังคมต่อมาได้มีความพยายามหลายครั้งที่จะผลักดันกฎหมายประกันสังคมใช้ดำเนินการในประเทศไทย แต่ยังไม่เป็นผลสำเร็จ จนกระทั่งปี 2515 ได้มีนักวิชาการนำเสนอระบบกองทุนเงินทดแทนเพื่อให้มีการดูแลลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายจากการทำงานให้แก่ นายจ้างต่อหัวหน้าคณะปฏิวัติ จอมพลถนอม กิตติขจร พิจารณา และต่อมาได้มีการประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 กำหนดให้มีกองทุนเงินทดแทนเพื่อจ่ายเงินทดแทนแก่ลูกจ้างแทนนายจ้างในกรณีที่ถูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ซึ่งถือเป็นวิธีการหนึ่งของการประกันสังคม และได้มีการจัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทน สังกัดกรมแรงงาน เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2517 กองทุนเงินทดแทนจึงเป็นการเริ่มงานการประกันสังคมอย่างหนึ่งแต่ยังไม่เต็มรูปแบบหลังจากนั้น ได้มีการพยายามผลักดันร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม

---

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้คำนิยาม และอำนาจหน้าที่ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ระหว่าง ปี 2558 - 2560

\*\*นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ฉบับใหม่มาบังคับใช้ และมีการศึกษาเตรียมการประกันสังคมเป็นเวลาหลายปี โดยกระทรวงมหาดไทย จนกระทั่งปี 2533 ในสมัยรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ รัฐสภาได้ผ่านความเห็นชอบพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ ได้มีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นหน่วยงานรับผิดชอบการบริหารงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 โดยโอนงานของกองความมั่นคงแห่งสังคม กรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม และงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ไปอยู่ในสังกัดของสำนักงานประกันสังคม โดยมีนายอำพล สิงห์โกวิท ดำรงตำแหน่งเลขาธิการสำนักงานประกันสังคมเป็นคนแรก และต่อมาเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขึ้น สำนักงานประกันสังคมจึงได้โอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และเมื่อปี 2545 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม เป็น 20 กระทรวง สำนักงานประกันสังคมจึงได้เปลี่ยนมาสังกัดกระทรวงแรงงานจวบจนถึงปัจจุบันทั้งนี้ ในระยะเริ่มแรกของการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไปก่อน และคุ้มครองสิทธิประโยชน์เพียง 4 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย และคลอดบุตร โดยกำหนดให้สถานประกอบการขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมในเดือน มีนาคม 2534 ซึ่งมีสถานประกอบการในขณะนั้นจำนวน 30,255 แห่ง และผู้ประกันตน จำนวน 2.93 ล้านคนต่อมาในปี 2536 ได้ขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่ลูกจ้างสถานประกอบการ ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป เป็นผลให้มีสถานประกอบการเพิ่มขึ้นเป็น 55,623 แห่ง และผู้ประกันตน 4.62 ล้านคนปี 2537 ได้เริ่มดำเนินการประกันสังคมโดยความสมัครใจตามมาตรา 40 สำหรับผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่ประสงค์จะประกันตนเอง เพื่อให้ได้รับความคุ้มครองจากระบบประกันสังคม และได้มีการประกาศใช้บังคับพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 แทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 ปี 2541 ได้เริ่มให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ ซึ่งทำให้ระบบประกันสังคมคุ้มครองสิทธิประโยชน์ใน 6 กรณี โดยเริ่มจ่ายเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ ในวันที่ 31 ธันวาคม 2541 เป็นต้นมา ปี 2545 ได้ขยายความคุ้มครองประกันสังคมแก่ลูกจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปทำให้สถานประกอบการเพิ่มขึ้นเป็น 301,518 แห่ง และผู้ประกันตน 6.90 ล้านคน ปี 2547 เริ่มให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน เป็นผลให้ระบบประกันสังคมให้ความคุ้มครองครบ 7 กรณีตามกฎหมายประกันสังคม และในเดือนพฤษภาคม 2554 ได้มีการปรับปรุงพัฒนาการประกันสังคมรูปแบบสมัครใจตามมาตรา 40 โดยออกเป็นพระราชกฤษฎีกา เพื่อให้แรงงานนอกระบบได้เข้าถึงระบบประกันสังคมได้มากขึ้น

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ในการบริหารงานนั้นจะบริหารงานภายใต้สองกองทุนคือ กองทุนประกันสังคมซึ่งดูแล

ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยไม่เนื่องจากการทำงาน และกองทุนเงินทดแทนซึ่งดูแลลูกจ้างที่ประสบ  
อันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานจากการบริหารงานการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยม  
และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมที่ผ่านมานั้นสำนักงานประกันสังคมได้ดูแลผู้ประกันตนที่อยู่ในระบบ  
ตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานประกันสังคมระยะ 5 ปี (2558 – 2562) ที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี  
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 นโยบายรัฐบาล นโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน และ  
ยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงาน

ในส่วนของกองทุนเงินทดแทนนั้นสำนักงานกองทุนเงินทดแทน ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงาน  
ประกันสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558 - 2562) โดยการยกระดับการให้บริการสู่สากล และมุ่งพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้  
มีความเป็นสากลบนบรรทัดฐานของการพัฒนาระบบเงินสมทบและระบบการลงทุนที่มีศักยภาพสูง เพื่อให้สามารถ  
รองรับกับพัฒนาการได้อย่างมั่นคง มีเสถียรภาพ และเป็นที่เชื่อถือ เชื่อมมัน รวมทั้งพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรที่มี  
ประสิทธิภาพสูง ทันสมัย คล่องตัว โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล ในปี 2559 ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมหรือ  
ป้องกันเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานซึ่งสำนักงานประกันสังคม โดยคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทนได้  
พิจารณาจัดสรรเงินกองทุน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมหรือป้องกันเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานแก่  
ลูกจ้าง ให้แก่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสังกัด  
มหาวิทยาลัย 6 แห่ง และสภาองค์กรนายจ้าง ลูกจ้าง เพื่อสร้างและเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความ  
ปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานมีอัตราการประสบอันตราย  
ลดลง สำหรับด้านการจัดเก็บเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน ได้ปรับปรุงอัตราเงินสมทบให้เหมาะสมและเป็นธรรมกับ  
นายจ้างยิ่งขึ้น โดยออกประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่อง อัตราเงินสมทบ อัตราเงินฝากวิธีการประเมินและการเรียก  
เก็บเงินสมทบ ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มกราคม 2560 ทำให้รหัสกิจการมีความละเอียดครอบคลุมและเป็น  
มาตรฐานสากล และอัตราเงินสมทบเหมาะสมกับความเสี่ยงของกิจการนอกจากนี้ยังเกิดประโยชน์ด้านการบริหาร  
จัดการ ด้านแรงงาน การจัดหางาน การคุ้มครองแรงงานและการพัฒนาอาชีพ โดยมีฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงภาครัฐ  
คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2515 กำหนดให้มีกองทุนเงินทดแทนในกรมแรงงาน  
กระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นทุนให้มีการจ่ายเงินทดแทนแก่ลูกจ้างแทนนายจ้าง ในกรณีที่นายจ้างต้องจ่ายเงิน  
ทดแทนเมื่อลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย หรือถึงแก่ความตายเนื่องจากการทำงาน หรือจากโรคซึ่งเกิดขึ้นตาม  
ลักษณะหรือสภาพของงาน หรือโรคซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานเฉพาะประเภทและขนาดของกิจการในท้องที่ตามที่  
กระทรวงมหาดไทยกำหนดกองทุนเงินทดแทนประกอบด้วยเงินที่นายจ้างจ่ายสมทบ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงิน  
ทรัพย์สินที่มีผู้อุทิศให้ และเงินรายได้อื่น ๆ เงินดังกล่าวให้เป็นกรรมสิทธิ์ของกรมแรงงาน และไม่ต้องนำส่ง  
กระทรวงการคลัง และให้มีสำนักงานกองทุนเงินทดแทนในกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับ  
กองทุนเงินทดแทน อันถือเป็นแบบแรกเริ่มของการประกันสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งให้การคุ้มครองลูกจ้างที่ประสบ  
อันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน โดยลูกจ้างจะได้รับเงินทดแทนจากสำนักงานกองทุนเงินทดแทนโดยตรง  
กองทุนเงินทดแทนเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2517 มีนายอำพล สิงห์โกวินท์ เป็นหัวหน้าสำนักงาน  
กองทุนเงินทดแทนคนแรก และในปีแรกที่เริ่มดำเนินการได้ให้ความคุ้มครองเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง  
ตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ที่ทำงานเฉพาะในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และต่อมาในปี 2519 ได้เริ่มขยายงานออกไปยังส่วน  
ภูมิภาคเป็นครั้งแรก 5 จังหวัด คือ จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรสาคร และนครปฐม และได้ขยาย  
ความคุ้มครองครบทุกจังหวัดทั่วประเทศ เมื่อปี 2531 เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 สำนักงานประกันสังคม จัดตั้งขึ้น  
ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 เพื่อสร้างหลักประกันให้แก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย คลอด  
บุตร ทูพพลภาพ และตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน และได้มีการโอนงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรม  
แรงงาน มาอยู่ในสังกัดสำนักงานประกันสังคม ต่อมาเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2536 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายความ  
คุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป และมีการตราพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537  
เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2537 ซึ่งมีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานในส่วนที่เกี่ยวกับเงินทดแทน

และกองทุนเงินทดแทน โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทนเพื่อเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายการบริหารกองทุน และการจ่ายเงินทดแทน และเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2545 ได้ขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ซึ่งจากการขยายความคุ้มครองดังกล่าว มีผลทำให้ลูกจ้างของนายจ้างขนาดเล็กได้รับความคุ้มครอง และมีหลักประกันความมั่นคงเช่นเดียวกับลูกจ้างในสถานประกอบการขนาดใหญ่ ยังผลให้คุณภาพชีวิตของลูกจ้างเหล่านี้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ดีขึ้นกองทุนเงินทดแทน ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานจนเป็นเหตุให้ได้รับบาดเจ็บ เจ็บป่วย สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ สูญหายหรือถึงแก่ความตาย เมื่อลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน นายจ้างมีหน้าที่แจ้งการประสบอันตราย เจ็บป่วย สูญหายหรือตายต่อสำนักงานประกันสังคมท้องที่ที่ลูกจ้างทำงานอยู่หรือที่นายจ้างมีภูมิลำเนาอยู่ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่นายจ้างทราบหรือควรจะให้ทราบถึงการประสบอันตราย เจ็บป่วยหรือสูญหาย และลูกจ้างหรือผู้มีสิทธิมีหน้าที่ยื่นคำร้องขอรับเงินทดแทน ภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ประสบอันตราย เจ็บป่วยหรือสูญหาย แล้วแต่กรณี กองทุนเงินทดแทน จะจ่ายเงินทดแทนแก่ลูกจ้างแทนนายจ้าง ประกอบด้วย ค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพ รวมถึงให้การบำบัดรักษา และส่งเสริมฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายจากการทำงาน ให้สามารถเลี้ยงชีพได้ด้วยตนเอง โดยไม่เป็นภาระแก่สังคม การประกันสังคมเป็นความมั่นคงทางสังคมระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้จัดดำเนินการขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหลักประกัน และความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนวาระสุดท้ายของชีวิต ซึ่งมีหลักการที่สำคัญคือ “การเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข” โดยให้ประชาชน ผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยเหลือตนเองและครอบครัวโดยรวมกันเสี่ยงภัย หรือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสังคมเมื่อต้องประสบกับภาวะการสูญเสียรายได้หรือไม่ สามารถทำงานได้โดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ด้วยการให้ประชาชนร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้างและรัฐบาลร่วมจ่าย และกองทุนนี้จะนำไปใช้จ่าย ทั้งในรูปตัวเงิน (in cash) และจัดบริการทางการแพทย์ (in kind) เพื่อดูแลผู้ส่งเงินสมทบและครอบครัว เมื่อประสบความเดือดร้อนและเหตุที่ทำให้สูญเสียรายได้ในการดูแลตนเองและครอบครัว เช่น เจ็บป่วย ประสบอันตราย ทุพพลภาพ เสียชีวิต คลอดบุตร เลี้ยงดูบุตรและดูแลครอบครัว ว่างาน และชราภาพ เป็นต้นทั้งนี้ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ได้นำระบบประกันสังคมมาใช้ในการสร้างหลักประกันสังคมให้แก่ประชาชน โดยดำเนินการเป็นไปตามหลักการประกันสังคมขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ซึ่งมีหลักการ ดังนี้

1. นายจ้าง และลูกจ้างจะออกเงินสมทบร่วมกัน ส่วนรัฐบาลจะออกเงินอุดหนุนบางส่วน
2. การเข้าสู่โครงการประกันสังคมเป็นลักษณะบังคับ
3. การจัดตั้งกองทุน เพื่อนำไปจ่ายประโยชน์ทดแทนตามเงื่อนไขที่กำหนดและส่วนหนึ่งของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีสินทรัพย์มากขึ้น
4. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากการจ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
5. อัตราเงินสมทบ และประโยชน์ทดแทนมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน

ในส่วนของหลักการและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองทุนเงินทดแทนมาจากแนวคิดที่ว่านายจ้างต้องรับผิดชอบต่อการประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานของลูกจ้างโดยไม่คำนึงว่าจะเกิดจากความประมาทหรือความผิดพลาดของลูกจ้างหรือไม่ โดยยึดหลัก “ความรับผิดชอบโดยไม่คำนึงถึงความผิด” ถือว่าความสูญเสียเนื่องจากการประสบอันตรายของลูกจ้างเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิต ซึ่งเดิมต้องมีการฟ้องร้องพิสูจน์ว่าการประสบอันตรายของลูกจ้างเป็นผลเนื่องมาจากความผิดของนายจ้าง ดังนั้นหลายประเทศจึงได้ออกกฎหมายบังคับให้นายจ้างจ่ายเงินทดแทนไว้กับรัฐบาล รวมทั้งประเทศไทย ซึ่งได้มีการจัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทนขึ้นมาดำเนินการ เพื่อดูแลกองทุนเงินทดแทนซึ่งจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้างเพื่อจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างเมื่อประสบอันตราย ทุพพลภาพ หรือตายเนื่องจากการทำงานให้แก่ นายจ้าง เป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ลูกจ้างว่าจะได้รับเงินทดแทนเต็มตามสิทธิโดยสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพในกรณีที่ทุพพลภาพ ให้สามารถเลี้ยงชีพหรือดูแลตนเองได้โดยไม่เป็นภาระต่อสังคม ตลอดจนเพื่อนำไปใช้จ่ายในการส่งเสริม สนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและ

สุขภาพอนามัยในการทำงานเพื่อลดการประสบอันตรายและโรคจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ลูกจ้างเกิดความมั่นใจในอนาคตและมีกำลังใจในการทำงาน ก่อให้เกิดผลดีในวงการอุตสาหกรรมและการพัฒนาประเทศต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ คุชฎินิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยมและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด

2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจากบุคลากร จำนวน 5 คน โดยเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในด้านวิชาการ เกี่ยวกับการวางแผนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ นักวิชาการแรงงาน เจ้าพนักงานแรงงาน ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้มีการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษขึ้นเพื่อรองรับการลงทุนส่งเสริมการค้าชายแดนระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งภูมิภาคของประเทศของอำเภอแม่สอดนั้นเอื้อต่อการค้าการลงทุนและจังหวัดตากมีการสนับสนุนนโยบายในด้านการค้าการลงทุนโดยเฉพาะในเขตท้องที่อำเภอแม่สอด อำเภอแม่ระมาดและ อำเภอพบพระ มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง มีสถานประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกันตนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมีการเคลื่อนย้ายแรงงานเข้ามาในพื้นที่ทั้งแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าวรวมทั้งสำนักงานประกันสังคมได้ขยายการประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบ เพื่อให้ประชาชนได้มีการประกันสังคมถ้วนหน้า วัตถุประสงค์ของผู้วิจัยเพื่อให้ทราบถึงการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยมและอำนาจหน้าที่รวมถึงปัญหาและอุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขรวมถึงข้อเสนอแนะในต่าง ๆ ในการบริหารงานจากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์
3. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้ทราบความเหมือนหรือแตกต่างของข้อมูล
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัยและอภิปราย

### ผลการวิจัย

พบว่ากระบวนการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยม และอำนาจหน้าที่นั้นจะมุ่งเน้นลงไปในตัวของผู้จ้าง ผู้ประกันตน และสถานประกอบการ ในพื้นที่ 5 อำเภอชายแดนซึ่งเป็นพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอดโดยมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองและเป็นหลักประกันให้แก่ลูกจ้างและผู้ประกันตนที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันไม่เนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งกรณี คลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย หรือสูญหาย รวมทั้งการสูญเสียอวัยวะอันเนื่องมาจากการทำงานตามพระราช บัญญัติเงินทดแทน เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง

ผู้ประกันตน และประชาชนทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายประโยชน์ทดแทน และจ่ายเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคมและพระราชบัญญัติเงินทดแทน ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติ ตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่สูญเสียอวัยวะให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้โดยศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ คนงานนั้นปัจจุบันมีทั้งหมด 5 ศูนย์สำหรับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากสาขาแม่สอดจะขึ้นกับศูนย์ฟื้นฟู สมรรถภาพคนงานจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนตาม โครงการประกันสังคม ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงาน โดยมุ่งเน้นให้มีการประกันสังคม ถ้วนหน้าผู้ประกันตน ลูกจ้างสามารถใช้สิทธิได้อย่างเท่าเทียม การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ ค่านิยมและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอดที่ผ่านมาได้รับมอบหมายจาก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากให้ดูแลสถานประกอบการและผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมในพื้นที่ 5 อำเภอชายแดนของจังหวัดตากอันได้แก่ อำเภอแม่สอด อำเภอแม่ระมาด อำเภอพบพระ อำเภอท่าสองยาง และ อำเภออุ้มผางโดยมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน นายจ้าง ลูกจ้าง ละผู้ประกันตนในท้องที่ 5 อำเภอ ชายแดนของจังหวัดตาก เช่น การให้บริการรับขึ้นทะเบียนสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปเพื่อเข้าสู่ ระบบประกันสังคม การรับขึ้นทะเบียนลูกจ้าง การจัดเก็บเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม การเบิกจ่ายสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน การรับเรื่องร้องเรียนของสถาน ประกอบการและผู้ประกันตน การยึดอายัดทรัพย์สินของนายจ้างกรณีนายจ้างค้างชำระเงินสมทบ การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคมให้กับลูกจ้างใน สถานประกอบการและประชาชนทั่วไป รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานในการบริการ ประชาชน ผู้ประกันตน สถานประกอบการในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นกรมการจัดหางานจะประสานงานกันในกรณีที่ลูกจ้าง ถูกเลิกจ้าง ลาออก ถูกไล่ออก หรือสถานประกอบการเลิกกิจการเพื่อที่จะหาตำแหน่งงานว่างให้กับลูกจ้างและให้ ลูกจ้างมาเปิดสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานได้ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจะประสานงานกันในกรณีที่ลูกจ้าง ถูกเลิกจ้างหรือถูกไล่ออกโดยไม่เป็นธรรมก็จะรับเรื่องร้องเรียนไว้แล้วประสานกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้เข้ามาตรวจสอบหรือไกล่เกลี่ยเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยเรียกนายจ้างและลูกจ้างเข้ามาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อ ยุติ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะประสานงานกันในเรื่องของการฝึกอาชีพให้กับลูกจ้างในกรณีที่ลูกจ้างลาออกจากการ ทำงานแล้วไม่ประสงค์จะกลับเข้าทำงานอีกก็จะมีบริการฝึกอาชีพเพื่อให้ลูกจ้างนำไปประกอบอาชีพหาเลี้ยงตนเองและ ครอบครัวได้

ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยม และอำนาจ หน้าที่ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ระหว่างปี 2558 – 2560 มีข้อมูลที่น่าสนใจ อาทิ ปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมายที่ยังลักลอบเข้ามาทำงานในพื้นที่อำเภอแม่สอดอันเนื่องมาจาก การที่ไม่มีใบอนุญาตทำงานหรือใบอนุญาตทำงานหมดอายุหรือ Passport หมดอายุแต่นายจ้างก็ยังยินยอมรับเข้ามา ทำงานทำให้เกิดปัญหาเวลามาขึ้นทะเบียนลูกจ้างกับสำนักงานไม่สามารถขึ้นทะเบียนได้ลูกจ้างเหล่านั้นก็ต้องถูกให้ออกจากสถานประกอบการเพราะถือว่าผิดกฎหมายนายจ้างก็มีความผิดด้วย ในเรื่องของกรรับสิทธิประโยชน์ แรงงานต่างด้าวส่วนมากจะไม่มีบัญชีธนาคารทำให้เกิดปัญหาเวลามารับเงินก็ต้องโอนไปเป็นเงินสดไปให้ ใน เรื่องของปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นนโยบายที่ทางผู้บริหารกำหนดลงมาให้ปฏิบัตินั้นไม่สะท้อนถึง ต้นตอของปัญหาที่แท้จริงนโยบายบางครั้งก็ใช้ไม่ได้เต็มที่เพราะด้วยสภาพของพื้นที่ที่เป็นภูเขาสลับซับซ้อนการคมนาคมในบางอำเภอก็เป็นไปด้วยความยากลำบากยิ่งในฤดูฝนการออกพื้นที่ไปพบพูดคุยประชาสัมพันธ์ก็แทบ เป็นไปไม่ได้ ในเรื่องของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานก็ไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกจ้าง ผู้ประกันตน และสถานประกอบการที่ เพิ่มขึ้นทุกปีเพราะอำเภอแม่สอดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีการส่งเสริมการค้าการลงทุนเศรษฐกิจขยายตัว แรงงานเคลื่อนย้ายเข้าพื้นที่เป็นจำนวนมากทำให้บุคลากรไม่เพียงพอต่อจำนวนงานที่เพิ่มขึ้น

ในด้านงบประมาณ ฝ่ายผู้บริหารไม่ได้ลงพื้นที่มาเห็นสภาพปัญหาและรับฟังข้อเท็จจริงจึงทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่ ถูกต้องจึงได้จัดสรรงบประมาณลงมาให้ไม่เพียงพอต่อการบริหารงานปริมาณงานเท่าเดิมแต่ตัดลดงบประมาณลง

ไปทำให้การทำงานขาดความคล่องตัวประสิทธิภาพลดลงไป ในด้านเทคโนโลยีระบบปฏิบัติการของประกันสังคม ยังคงล้าหลังอยู่ระบบปฏิบัติการที่ใช้กันอยู่ในทุกวันนี้เข้ามาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสำนักงานประกันสังคมเป็นเวลากว่า 27 ปีมาแล้ว ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ Web Application ได้ ทำให้การทำงานยังไม่สามารถประสานข้อมูลกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานได้มากนัก จึงต้องการให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงระบบปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่จะมาจากแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของใบอนุญาตทำงานที่แรงงานบางคนไม่มีแต่นายจ้างรับเข้าทำงานไปแล้วค่อยมาแจ้งเข้าทำงานในภายหลังปัญหาจึงเกิดขึ้นเพราะไม่สามารถรับขึ้นทะเบียนได้จึงถือว่านายจ้างหรือสถานประกอบการนั้นรับแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายเข้าทำงานอีกประการหนึ่งในเรื่องของแรงงานต่างด้าวก็คือ Passport หมดยุคที่ไม่สามารถมาขึ้นทะเบียนทำงานหรือรับสิทธิประโยชน์ทดแทนได้เช่นกัน การทำ Border Pass หรือหนังสือผ่านแดนชั่วคราวเข้ามาในประเทศก็ได้แค่ชั่วคราวแนวปฏิบัติของสำนักงานประกันสังคมก็ไม่ให้ใช้ในการมาขอรับสิทธิประโยชน์อื่นในการจ่ายเงินสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมนั้นไม่ให้จ่ายเป็นเงินสดก็จะเกิดปัญหาขึ้นมาอีกเพราะแรงงานต่างด้าวไม่มีบัญชีธนาคารเกือบทั้งหมด

ในเรื่องปัญหาของชื่อสกุลและเลขบัตรประจำตัวคน ซึ่งไม่มีสัญชาติไทยก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งเพราะแรงงานต่างด้าวเหล่านี้มีชื่อสกุลซ้ำกันเป็นจำนวนมากทำให้ยากต่อการค้นหาหรือบันทึกข้อมูลยืนยันตัวตนว่าเป็นคนๆ เดียวกันเลขประจำตัวบางคนก็มีหลายเลขทำให้เกิดการสับสนและยากลำบากในการทำงาน ปัญหาอีกอย่างหนึ่งก็คือ วัน เดือน ปีเกิดไม่ตรงกันการขึ้นทะเบียนแรงงานเพื่อเป็นผู้ประกันตนนั้นสำนักงานประกันสังคมจะรับลูกจ้างที่มีอายุตั้งแต่ 15 – 60 ปีเข้าทำงาน แรงงานต่างด้าวบางคนอายุยังไม่ถึง 15 ปีแต่อยากเข้ามาทำงานก็แสดงวัน เดือน ปีเกิดอันเป็นเท็จเพื่อให้ตนเองมีอายุเกิน 15 ปี เพื่อที่จะทำ Passport และสามารถเข้ามาทำงานได้เมื่อแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ทำงานครบ 4 ปีก็ต้องกลับประเทศเพื่อที่จะทำ Passport ใหม่ก็แจ้งวัน เดือน ปีเกิดที่แท้จริงเพื่อที่จะทำ Passport แล้วกลับเข้ามาทำงานใหม่ ซึ่งทางประเศเมียนมานั้นไม่มีการตรวจสอบที่เข้มงวดการตรวจสอบทะเบียนราษฎรนั้นขึ้นอยู่กับตรวจคนเข้าเมืองซึ่งข้อมูลจะมีการอัปเดตทุกๆ 6 เดือน และไม่มีการ Online ถึงกันทำให้เกิดการปลอมแปลงกันได้ง่ายเมื่อทำ Passport ใหม่เข้ามาทำงานแล้วมาขึ้นทะเบียนเป็นลูกจ้างก็จะเกิดปัญหาเลขประจำตัวคนที่ไม่มีสัญชาติไทยไม่ตรงกัน ทำให้การทำงานเกิดความยากลำบากในการตรวจสอบ เพราะลูกจ้างจะอ้างว่าเคยเข้ามาทำงานแล้วเป็นเวลาหลายปี แต่เมื่อเราได้ตรวจสอบกับพบว่าวัน เดือน ปีเกิด ไม่ตรงกัน ทำให้ไม่สามารถยืนยันตัวตนได้ว่าเป็นบุคคลคนเดียวกัน จึงต้องให้แรงงานเหล่านี้กับที่สถานทูต เพื่อให้สถานทูตออกหนังสือรับรองยืนยันว่าเป็นบุคคลคนเดียวกัน ส่วนปัญหาอุปสรรคในด้านการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด นั้น ที่ผ่านมาก็จะมีปัญหาหลัก ๆ คือในเรื่องงบประมาณกับภาระงานไม่สมดุลกัน งบประมาณที่ผ่านมามีจำนวนจำกัด แต่เนื่องจากพื้นที่อำเภอแม่สอดนั้นเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษมีการลงทุนในด้านสาธารณูปโภคมากมาย สถานประกอบการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จำนวนลูกจ้างและผู้ประกันตนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่งบประมาณที่ได้รับมานั้นยังคงเท่าเดิม ไม่เพียงพอต่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ปัญหาอีกประการหนึ่งก็คือนโยบายที่ผู้บริหารกำหนดมาให้นั้นไม่ตรงกับสภาพพื้นที่ 5 อำเภอชายแดน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ซึ่งประชากรส่วนใหญ่มีหลายเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ นโยบายบางอย่างนั้นจะใช้ได้ก็แต่ในบางพื้นที่เท่านั้น เพราะสภาพพื้นที่ของ 5 อำเภอชายแดนนั้นส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูงชัน การคมนาคมที่จะเข้าถึงพื้นที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก ผู้บริหารควรลงมารับฟังปัญหาและลงพื้นที่จริงเพื่อที่จะได้รับรู้ปัญหาและนำกลับไปกำหนดเป็นนโยบายในการปฏิบัติงานให้ตรงกับพื้นที่ที่แท้จริง

แนวทางในแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยม และอำนาจหน้าที่ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ระหว่างปี 2558 – 2560 มีข้อมูลที่น่าสนใจ อภิปรายได้ดังนี้ ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหา ควรลงมารับฟังปัญหาด้วยตนเองในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำไปกำหนดเป็นนโยบายให้ผู้ปฏิบัติได้นำมาเป็นแนวทางในการทำงาน ในส่วนของงบประมาณในการปฏิบัติงานควรจัดสรรให้เพียงพอต่อจำนวนงานที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี อันเนื่องมาจากการขยายตัวของเศรษฐกิจการค้า การลงทุน สถานประกอบการเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้จำนวนลูกจ้างหรือผู้ประกันตนมีจำนวนมากขึ้นตามไป

ด้วย ในด้านของบุคลากรควรมีการจัดอบรมพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถทุกๆ ปี เพื่อที่จะได้มีความเชี่ยวชาญ และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาพัฒนา และนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในส่วนของแรงงานต่างด้าวหรือแรงงานไทย ควรปฏิบัติให้มีความเท่าเทียมกัน ในเรื่องของเอกสารของแรงงานต่างด้าวควรมีการอนุโลมหรือผ่อนปรนในบางกรณี ที่เอกสารในการเปิดสิทธิประโยชน์ไม่ครบ เจ้าหน้าที่ก็อาจใช้ดุลยพินิจเบิกจ่ายให้ได้โดยอาศัยหลักรัฐศาสตร์มากกว่า ยึดตัวบทกฎหมายอย่างเข้มงวด

ในด้านการประสานงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานนั้น ในบางครั้งการประสานงานนั้นก็ไม่ได้ควรยึดติดกับหนังสือมากเกินไปจนทำให้การทำงานเกิดการล่าช้าไม่ทันท่วงที อาจจะประสานงานกันทางวาจาก่อนแล้วจึงทำเป็นหนังสือตามไปทีหลังเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ ควรปรับปรุงระบบปฏิบัติการที่ใช้อยู่ปัจจุบันให้มีความทันสมัย เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพพบว่า ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาเพราะเป็นผู้กำหนดนโยบายลงมาให้หน่วยปฏิบัติได้ ปฏิบัติตามนโยบาย ควรสนับสนุนในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินงบประมาณควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อภารกิจงานที่มากขึ้นหรือให้เพียงพอที่จะปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ อีกประการหนึ่งผู้บริหารควรจัดสรรบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อภาระงาน และควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ควรสนับสนุนเงินช่วยเหลือเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพราะพื้นที่อำเภอแม่สอดมีแรงงานต่างด้าวที่เป็นประชากรแฝงเข้ามาอยู่เป็นจำนวนมาก ปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นเป็นประจำ ในเรื่องเอกสารของแรงงานต่างด้าวไม่ควรจะเข้มงวดจนเกินไป ควรนึกถึงหลักมนุษยธรรมและให้หลักรัฐศาสตร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดเพราะในบางครั้งแรงงานต่างด้าวบางคนก็ขาดเอกสารบางอย่าง จึงไม่สามารถรับสิทธิประโยชน์ได้ แต่ถ้าเราตรวจดูแล้วพอจะอนุโลมให้ได้เราก็ควรจะให้ เช่น กรณีแรงงานต่างด้าวที่เป็นผู้ประกันตนเสียชีวิต เงินสิทธิประโยชน์กรณีเสียชีวิตก็จะตกแก่ทายาทคือพ่อแม่ สามี ภรรยา และบุตร แต่ในบางครั้งบุคคลเหล่านี้ก็ขาดเอกสารบางอย่าง เช่น Passport ก็ไม่สามารถรับสิทธิประโยชน์ได้ แต่ถ้าเราตรวจสอบแล้วพบว่า มี Border pass ก็สามารถอนุโลมให้จ่ายได้ ควรมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อที่จะได้ช่วยเหลือแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ เช่น กรณีแรงงานต่างด้าวถูกเลิกจ้างหรือไล่ออก ก็จะประสานกับกรมการจัดหางานเพื่อที่จะหางานให้แรงงานเหล่านี้หรือในกรณีที่แรงงานเหล่านี้ถูกเลิกจ้างหรือถูกไล่ออกอย่างไม่เป็นธรรมก็จะประสานกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อให้เข้ามาตรวจสอบสถานประกอบการและไล่เกลี้ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น หรือในกรณีที่ถูกจ้างผู้ประกันตนออกจากการงานแล้วมีความประสงค์จะไม่กลับเข้ามาทำงานในระบบประกันสังคมอีก เราก็จะประสานกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อฝึกอาชีพให้แรงงานเหล่านี้มีอาชีพหาเลี้ยงครอบครัวต่อไป

ด้านผู้บริหาร จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ และมีความรอบรู้ในงานทุกด้านเพื่อที่จะได้มองปัญหาอย่างเป็นระบบและหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงจุด ในส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานควรจะวางคนให้ถูกกับงานเมื่อรู้ว่าบุคลากรท่านใดถนัดงานในด้านใดก็ควรให้บุคลากรท่านนั้นปฏิบัติงานที่ถนัดเพื่อที่จะได้ผลลัพธ์ของงานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น ทางผู้บริหารควรวางแผนในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อลดการกระทำที่สุ่มเสี่ยงต่อการผิดกฎหมายหรือผิดระเบียบข้อบังคับ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในส่วนของระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีได้พัฒนาไปมากมีการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ถึงกันในระบบ Web Application แต่ระบบในการปฏิบัติงานของประกันสังคมไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังระบบ Web Application ได้ ซึ่งระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันก็เข้ามาเป็นเวลานาน นับตั้งแต่ก่อตั้งสำนักงานประกันสังคม ควรมีการเปลี่ยนแปลงระบบในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะได้เชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ถึงกัน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

ในด้านการบริหารสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด รัฐบาลได้กำหนดให้อำเภอแม่สอดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ ทางผู้บริหารสำนักงานประกันสังคมโดยเลขาธิการสำนักงานประกันสังคมได้กำหนด เป้าหมายวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม อำนาจหน้าที่ ให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากสาขาแม่สอด เป็นสำนักงานที่มีความ



พร้อมที่จะรองรับกับสถานการณ์แรงงานที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานเข้ามาในพื้นที่จำนวนมาก การบริหารงานที่ผ่าน มาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอดได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัญหาแรงงานต่างด้าวที่มีเป็นจำนวนมากในพื้นที่เพราะแรงงานเหล่านี้ถือเป็นแรงงานในภาคการก่อสร้าง ภาคอุตสาหกรรม ปัญหาในการบริหารส่วนหนึ่ง คือความไม่พร้อมของนายจ้างหรือลูกจ้างที่ผ่านมาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอดให้การให้บริการ รับขึ้นทะเบียนสถานประกอบการ การรับขึ้นทะเบียนลูกจ้าง การจัดเก็บเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนและกองทุน ประกันสังคม การเบิกจ่ายสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคมให้กับลูกจ้างใน สถานประกอบการและประชาชนทั่วไป การรับเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการและผู้ประกันตน การยึดอายัด ทรัพย์สินของนายจ้างกรณีนายจ้างค้างชำระเงินสมทบ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ในการบริการประชาชน ผู้ประกันตน สถานประกอบการในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นกรมการจัดหางานจะประสานงานกันใน กรณีที่ลูกจ้างถูกเลิกจ้าง ลาออก ถูกไล่ออก หรือสถานประกอบการเลิกกิจการเพื่อที่จะหาตำแหน่งงานว่างให้กับ ลูกจ้างและให้ลูกจ้างมาเปิดสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานได้ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจะประสานงานกันใน กรณีที่ลูกจ้างถูกเลิกจ้างหรือถูกไล่ออกโดยไม่เป็นธรรมก็จะรับเรื่องร้องเรียนไว้แล้วประสานกับกรมสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงานให้เข้ามาตรวจสอบหรือไกล่เกลี่ยเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยเรียกนายจ้างและลูกจ้างเข้ามาไกล่เกลี่ย เพื่อหาข้อยุติกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะประสานงานกันในเรื่องของการฝึกอบรมอาชีพให้กับลูกจ้างในกรณีที่ลูกจ้างลาออก จากการทำงานแล้วไม่ประสงค์จะกลับเข้าทำงานอีกก็จะมีกรมฝึกอบรมอาชีพเพื่อให้ลูกจ้างนำไปประกอบอาชีพได้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากสาขาแม่สอด ตั้งอยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษแม่สอดมีเป้าหมายเป็นศูนย์กลางของ การค้าการลงทุนเป็นเมืองที่มีความโดดเด่นทางด้านภูมิศาสตร์เพราะมีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเมียนมาและยัง สามารถเชื่อมต่อไปยังฝั่งทะเลอันดามันได้ผู้บริหารได้เล็งเห็นความสำคัญของการขยายตัวของภาคแรงงานที่มีการ เคลื่อนย้ายแรงงานเข้ามาในพื้นที่จำนวนมากผู้บริหารได้มองถึงรากฐานของปัญหาว่าอำเภอแม่สอดนั้นมี แรงงานต่างด้าวอยู่เป็นจำนวนมากและจำนวนลูกจ้างสถานประกอบการมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ได้มีการติดตาม ข้อมูลความเคลื่อนไหวของภาคแรงงานและการลงทุนในพื้นที่ รวมถึงจำนวนบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานต้องมีความรู้ ความสามารถ ผู้บริหารมีความเข้าใจกระบวนการทำงานและเข้าใจปัญหาของปัญหาแล้วเสนอแนวทางในการ แก้ปัญหาร่วมมือประสานงานกันกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานเพื่อที่จะหาแนวทางในการทำงานและบูรณา การร่วมกันในด้านปัญหาและอุปสรรคนั้น

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาส่วนใหญ่จะมาจากแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นใน เรื่องของแรงงานผิดกฎหมาย ใบอนุญาตทำงานที่แรงงานบางคนไม่มีแต่นายจ้างรับเข้าทำงานไปแล้วค่อยมาแจ้งเข้า ทำงานในภายหลังปัญหาจึงเกิดขึ้นเพราะไม่สามารถรับขึ้นทะเบียนได้จึงถือว่านายจ้างหรือสถานประกอบการนั้นรับ แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายเข้าทำงานอีกประการหนึ่งในเรื่องของแรงงานต่างด้าวก็คือ Passport หมดอายุก็ไม่สามารถมาขึ้นทะเบียนทำงานหรือรับสิทธิประโยชน์ทดแทนได้เช่นกัน การทำ Border Pass หรือหนังสือผ่านแดน ชั่วคราวเข้ามาในประเทศก็ได้แค่ชั่วคราวแนวปฏิบัติของสำนักงานประกันสังคมก็ไม่ให้ใช้ในการมาขอรับสิทธิ ประโยชน์อีกในการจ่ายเงินสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมนั้นไม่ให้จ่ายเป็นเงินสดก็จะเกิดปัญหาขึ้นมาอีก เพราะแรงงานต่างด้าวไม่มีบัญชีธนาคารเกือบทั้งหมด ในเรื่องปัญหาของชื่อสกุลและเลขบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มี สัญชาติไทยก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งเพราะแรงงานต่างด้าวเหล่านี้มีชื่อสกุลซ้ำกันเป็นจำนวนมากทำให้ยากต่อการค้นหา หรือบันทึกข้อมูลยืนยันตัวตนว่าเป็นคน ๆ เดียวกันเลขประจำตัวบางคนก็มีหลายเลขทำให้เกิดการสับสนและ ยากลำบากในการทำงาน ปัญหาอีกอย่างหนึ่งก็คือ วัน เดือน ปีเกิดไม่ตรงกัน ซึ่งทางประเทศเมียนมานั้นไม่มีการ ตรวจสอบที่เข้มงวดการตรวจสอบทะเบียนราษฎรนั้นขึ้นอยู่กับตรวจคนเข้าเมืองซึ่งข้อมูลจะมีการอัปเดตทุกๆ 6 เดือน และไม่มีการ Online ถึงกันทำให้เกิดการปลอมแปลงกันได้ง่ายๆ เมื่อทำ Passport ใหม่เข้ามาทำงานแล้ว มาขึ้นทะเบียนเป็นลูกจ้างก็จะเกิดปัญหาเลขประจำตัวคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทยไม่ตรงกัน ทำให้การทำงานเกิดความ ยากลำบากในการตรวจสอบ เพราะลูกจ้างจะอ้างว่าเคยเข้ามาทำงานแล้วเป็นเวลาหลายปี แต่เมื่อเราได้ตรวจสอบ กับพบว่าวัน เดือน ปีเกิด ไม่ตรงกัน ทำให้ไม่สามารถยืนยันตัวตนได้ว่าเป็นบุคคลคนเดียวกัน จึงต้องให้แรงงาน

เหล่านี้กับที่สถานทูต เพื่อให้สถานทูตออกหนังสือรับรองยืนยันว่าเป็นบุคคลคนเดียวกัน ส่วนปัญหาอุปสรรคในด้านการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด นั้น ที่ผ่านมาก็จะมีปัญหาหลัก ๆ คือในเรื่องงบประมาณกับภาระงานไม่สมดุลกัน งบประมาณที่ผ่านมามีจำนวนจำกัด แต่เนื่องจากพื้นที่อำเภอแม่สอดนั้นเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีการลงทุนในด้านสาธารณูปโภคมากมาย สถานประกอบการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จำนวนลูกจ้างและผู้ประกันตนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่งบประมาณที่ได้รับมานั้นยังคงเท่าเดิม ไม่เพียงพอต่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ปัญหาอีกประการหนึ่งก็คือนโยบายที่ผู้บริหารกำหนดมาให้นั้นไม่ตรงกับสภาพพื้นที่ 5 อำเภอชายแดน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ซึ่งประชากรส่วนใหญ่มีหลายเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ นโยบายบางอย่างนั้นจะใช้ได้ก็แต่ในบางพื้นที่เท่านั้น เพราะสภาพพื้นที่ของ 5 อำเภอชายแดนนั้นส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูงชัน การคมนาคมที่จะเข้าถึงพื้นที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก ผู้บริหารควรลงมารับฟังปัญหาและลงพื้นที่จริง เพื่อที่จะได้รับรู้ปัญหาและนำกลับไปกำหนดเป็นนโยบายในการปฏิบัติงานให้ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในส่วนของแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาเพราะเป็นผู้กำหนดนโยบายลงมาให้หน่วยปฏิบัติได้ปฏิบัติตามนโยบายผู้บริหารควรสนับสนุนการปฏิบัติงานในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินงบประมาณควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อภารกิจงานที่มากขึ้นหรือให้เพียงพอที่จะปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้

นอกจากนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดสรรบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อภาระงาน และควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ควรสนับสนุนเงินช่วยเหลือเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพราะพื้นที่อำเภอแม่สอดมีแรงงานต่างด้าวที่เป็นประชากรแฝงเข้ามาอยู่เป็นจำนวนมาก ปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นเป็นประจำ ในเรื่องเอกสารของแรงงานต่างด้าวไม่ควรจะเข้มงวดจนเกินไป ควรนึกถึงหลักมนุษยธรรมและให้หลักรัฐศาสตร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดเพราะในบางครั้งแรงงานต่างด้าวบางคนก็ขาดเอกสารบางอย่าง จึงไม่สามารถรับสิทธิประโยชน์ได้ แต่ถ้าเราตรวจดูแล้วพอจะอนุมัติให้ได้เราก็ควรจะให้ เช่น กรณีแรงงานต่างด้าวที่เป็นผู้ประกันตนเสียชีวิต เงินสิทธิประโยชน์กรณีเสียชีวิตก็จะตกแก่ทายาทคือพ่อแม่ สามี ภรรยา และบุตร แต่ในบางครั้งบุคคลเหล่านี้ก็ขาดเอกสารบางอย่าง เช่น Passport ก็ไม่สามารถรับสิทธิประโยชน์ได้ แต่ถ้าเราตรวจสอบแล้วพบว่า มี Border pass ก็สามารถอนุมัติให้จ่ายได้ ควรมีการบูรณาการร่วมกันกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานเพื่อที่จะได้ช่วยเหลือแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ เช่น กรณีแรงงานต่างด้าวถูกเลิกจ้างหรือไล่ออก ก็จะประสานกับกรมการจัดหางานเพื่อที่จะหางานให้แรงงานเหล่านี้หรือในกรณีที่แรงงานเหล่านี้ถูกเลิกจ้างหรือถูกไล่ออกอย่างไม่เป็นธรรมก็จะประสานกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อให้เข้ามาตรวจสอบสถานประกอบการและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น หรือในกรณีที่ลูกจ้างผู้ประกันตนออกจากงานแล้วมีความประสงค์จะไม่กลับเข้ามาทำงานในระบบประกันสังคมอีก เราก็จะประสานกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อฝึกอาชีพให้แรงงานเหล่านี้มีอาชีพหาเลี้ยงครอบครัวต่อไป ในส่วนของผู้บริหารก็ควรมีความรู้ในงานทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะได้มองปัญหาอย่างเป็นระบบและหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงจุด ในส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานควรระวังคนให้ถูกกับงาน เมื่อรู้ว่าคุณลักษณะใดถนัดงานในด้านใดก็ควรให้บุคลากรทำนั้นปฏิบัติงานที่ถนัดเพื่อที่จะได้ผลลัพธ์ของงานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้นทางผู้บริหารควรวางแผนในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อลดการกระทำที่สุ่มเสี่ยงต่อการผิดกฎหมายหรือผิดระเบียบ ข้อบังคับ ลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในส่วนของระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีได้พัฒนาไปมากมีการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ถึงกันในระบบ Web Application แต่ระบบในการปฏิบัติงานของประกันสังคมไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังระบบ Web Application ได้ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้ค้นพบดังกล่าวข้างต้นมีข้อมูลที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยม และอำนาจหน้าที่ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ระหว่างปี 2558 – 2560 มีข้อมูลที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้ กระบวนการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยม และอำนาจหน้าที่นั้นจะมุ่งเน้นลงไปในตัวของผู้ประกันตน และสถานประกอบการ ในพื้นที่ 5 อำเภอชายแดนซึ่งเป็นพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอดโดยมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองและเป็นหลักประกันให้แก่ลูกจ้างและผู้ประกันตนที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันไม่เนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งกรณี คลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร ขราภาพ และว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย หรือสูญหาย รวมทั้งการสูญเสียอวัยวะอันเนื่องมาจากการทำงานตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และประชาชนทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายประโยชน์ทดแทน และจ่ายเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคมและพระราชบัญญัติเงินทดแทน ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่สูญเสียอวัยวะให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้โดยศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานนั้นปัจจุบันมีทั้งหมด 5 ศูนย์สำหรับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากสาขาแม่สอดจะขึ้นกับศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงาน โดยมุ่งเน้นให้มีการประกันสังคมถ้วนหน้าผู้ประกันตน ลูกจ้างสามารถใช้สิทธิได้อย่างเท่าเทียม

2. ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยม และอำนาจหน้าที่ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ระหว่างปี 2558 – 2560 มีข้อมูลที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้ ปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมายที่ยังลักลอบเข้ามาทำงานในพื้นที่อำเภอแม่สอดอันเนื่องมาจากการที่ไม่มีใบอนุญาตทำงานหรือใบอนุญาตทำงานหมดอายุหรือ Passport หมดอายุแต่นายจ้างก็ยังฝืนรับเข้ามาทำงานทำให้เกิดปัญหาเวลามาขึ้นทะเบียนลูกจ้างกับสำนักงานไม่สามารถขึ้นทะเบียนได้ลูกจ้างเหล่านั้นก็ต้องถูกให้ออกจากสถานประกอบการเพราะถือว่าผิดกฎหมายนายจ้างก็มีความผิดด้วย ในเรื่องของกรารับสิทธิประโยชน์แรงงานต่างด้าวส่วนมากจะไม่มีบัญชีธนาคารทำให้เกิดปัญหาเวลามารับเงินก็ต้องโอนไปเป็นเงินสดไปให้ ในเรื่องของปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นนโยบายที่ทางผู้บริหารกำหนดลงมาให้ปฏิบัติยังไม่สะท้อนถึงต้นตอของปัญหาที่แท้จริงนโยบายบางครั้งก็ใช้ไม่ได้เต็มที่เพราะด้วยสภาพของพื้นที่ที่เป็นภูเขาลับซับซ้อนการคมนาคมในบางอำเภอก็เป็นไปด้วยความยากลำบากยิ่งในฤดูฝนการออกพื้นที่ไปพบพูดคุยประชาสัมพันธ์แทบเป็นไปไม่ได้ ในเรื่องของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานก็ไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกจ้าง ผู้ประกันตน และสถานประกอบการที่เพิ่มมากขึ้นทุกๆปีเพราะอำเภอแม่สอดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีการส่งเสริมการค้าการลงทุนเศรษฐกิจขยายตัวแรงงานเคลื่อนย้ายเข้าพื้นที่เป็นจำนวนมากทำให้บุคลากรไม่เพียงพอต่อจำนวนงานที่เพิ่มขึ้น ในส่วนของเรื่องงบประมาณนั้นทางผู้บริหารไม่ได้ลงพื้นที่มาเห็นสภาพปัญหาและรับฟังข้อเท็จจริงจึงทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงได้จัดสรรงบประมาณลงมาให้ไม่เพียงพอต่อการบริหารงานปริมาณงานเท่าเดิมแต่ตัดลดงบประมาณลงไปทำให้การทำงานขาดความคล่องตัวประสิทธิภาพลดลงไป ในด้านเทคโนโลยีระบบปฏิบัติการของประกันสังคมยังคงล้าหลังอยู่ระบบปฏิบัติการที่ใช้กันอยู่ในทุกวันนี้ใช้มาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสำนักงานประกันสังคมเป็นเวลากว่า 27 ปีมาแล้ว ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ Web Application ได้ ทำให้การทำงานยังไม่สามารถประสานข้อมูลกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานได้มากนัก จึงอยากให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงระบบปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยม และอำนาจหน้าที่ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ระหว่างปี 2558 – 2560 มีข้อมูลที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้ ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหา ควรลงมารับฟังปัญหาด้วยตนเองในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำไปกำหนดเป็นนโยบายให้ผู้ปฏิบัติได้นำมาเป็นแนวทางในการทำงาน ในส่วนของงบประมาณใน

การปฏิบัติงานควรจัดสรรให้เพียงพอต่อจำนวนงานที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี อันเนื่องมาจากการขยายตัวของเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน สถานประกอบการเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้จำนวนลูกจ้างหรือผู้ประกันตนมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ในด้านของบุคลากรควรมีการจัดอบรมพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถต่างๆ ปี เพื่อที่จะได้มีความเชี่ยวชาญ และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาพัฒนา และนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในส่วนของแรงงานต่างด้าวหรือแรงงานไทย ควรปฏิบัติให้มีความเท่าเทียมกัน ในเรื่องของเอกสารของแรงงานต่างด้าวควรมีการอนุโลมหรือผ่อนปรนในบางกรณี ที่เอกสารในการเบกสิทธิประโยชน์ไม่ครบ เจ้าหน้าที่ก็อาจใช้ดุลยพินิจเบกจ่ายให้ได้โดยอาศัยหลักรัฐศาสตร์มากกว่า ยึดตัวบทกฎหมายอย่างเข้มงวด ในส่วนของการประสานงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน นั้น ในบางครั้งการประสานงานนั้นก็ไม่ต้องยึดติดกับหนังสือมากเกินไปจะทำให้การทำงานเกิดการล่าช้าไม่ทันท่วงที อาจจะประสานงานกันทางวาจาก่อนแล้วจึงทำเป็นหนังสือตามไปทีหลังเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ ควรปรับปรุงระบบปฏิบัติการที่ใช้อยู่ปัจจุบันให้มีความทันสมัย เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ข้อเสนอแนะ

ในส่วนของข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยมและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอดนั้น จากการวิจัยพบว่า อยากให้ผู้บริหารได้มองลงมาให้รู้ซึ่งถึงปัญหา มองปัญหาให้เป็นระบบ อยากให้เอาคนเก่งคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เข้ามาบริหารงานโดยไม่ยึดติดกับหลักอาวุโส เพื่อให้คนเหล่านี้ได้มีโอกาสแสดงความสามารถที่มีอยู่ออกมา และมีนโยบายใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาอย่างก้าวกระโดด เปิดกว้างรับฟังทุกความคิดเห็น ไม่ว่าจะเป็สถานประกอบการ ลูกจ้าง หรือผู้ประกันตนว่าพวกเขาต้องการให้สำนักงานประกันสังคมทำอะไรให้บ้าง ควรมีสวัสดิการให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากพื้นที่ที่ปฏิบัติงานเป็นพื้นที่ที่เสี่ยงภัย มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นบ่อย เพื่อให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี เนื่องจากอำเภอแม่สอดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีการค้า การลงทุนและมีสถานประกอบการเข้ามาตั้ง เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจ อุปกรณ์ในการทำงานควรมีให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน ในส่วนของผู้บริหารนั้นควรลงมารับฟังปัญหาในพื้นที่ว่าการปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง ลงมาประชุมร่วมกับสถานประกอบการ นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน เพื่อที่จะนำปัญหาเหล่านี้ไปกำหนดเป็นนโยบายในการแก้ปัญหาต่อไป

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจากการศึกษาผู้วิจัยขอเสนอการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนภายใต้ค่านิยม และอำนาจหน้าที่ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด ดังนี้

1. ผู้บริหารควรลงมาดูสภาพพื้นที่ให้รู้ซึ่งถึงปัญหา มองปัญหาให้เป็นระบบ อยากให้เอาคนเก่งคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เข้ามาบริหารงานโดยไม่ยึดติดกับหลักอาวุโส เพื่อให้คนเหล่านี้ได้มีโอกาสแสดงความสามารถที่มีอยู่ออกมา และมีนโยบายใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาอย่างก้าวกระโดด เปิดกว้างรับฟังทุกความคิดเห็น ไม่ว่าจะเป็สถานประกอบการ ลูกจ้าง หรือผู้ประกันตนว่าพวกเขาต้องการให้สำนักงานประกันสังคมทำอะไรให้บ้าง
2. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี เนื่องจากอำเภอแม่สอดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีการค้า การลงทุนและมีสถานประกอบการเข้ามาตั้ง เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจ จำนวนผู้ประกันตนมีเป็นจำนวนมากขึ้นแต่บุคลากรในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นทุกปีทำให้การปฏิบัติงานในบางครั้งก็เข้าไปไม่ถึงถึงในบางพื้นที่
3. การกำหนดนโยบายควรมองให้ลึกลงไปถึงต้นตอของปัญหาเพื่อที่ในการกำหนดนโยบายนั้นสามารถนำมาใช้ในพื้นที่ได้จริง และสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกจ้าง ผู้ประกันตนได้ถูกต้องตรงจุดและมีประสิทธิภาพ

4. งบประมาณในการบริหารงานควรมีให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทั้งการค้า การลงทุน สถานประกอบการที่เพิ่มมากขึ้นแต่งบประมาณในการบริหารงานก็ยังคงเท่าเดิมทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพเพราะต้องบริหารงานภายใต้งบประมาณที่จำกัดทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง

5. ในด้านของเทคโนโลยีควรมีการปรับปรุงระบบปฏิบัติการในทันสมัย สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับ Web Application ต่างๆ ได้ ข้อมูลในการปฏิบัติงานอัปเดตเป็นปัจจุบัน

## เอกสารอ้างอิง

กองกฎหมาย สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. (2558). *พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.*

*2533 และประมวลพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง*. นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม.

กองนโยบายและแผนงานสำนักงานประกันสังคม. (ม.ป.ป.). *Social Security Scheme in Thailand*. นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม.

คณาจารย์กลุ่มวิชาบริหารรัฐกิจ. (2557). *การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2561). *เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ชลิดา ศรีมณี. (2561). *เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวน วิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

เดช อุณหิรั้งรักษ์. (2561). *เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2561). *เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2560). *เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชาเศรษฐกิจ การเมือง และการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ปรัชญา ชูมนาเสียว. ( 2561). *เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วรรษยา ศิริวัฒน์. (2561). *เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วันชัย มีชาติ. (2556). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ ก่อสกุล. ( 2561). *เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ศิริลักษณ์ ดันตยกุล. (2561). *เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สิทธิพันธ์ พุทธหนู. (2560). *เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชาเศรษฐกิจ การเมือง และการ*

บริหาร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต.

สำนักงานกองทุนเงินทดแทน สำนักงานประกันสังคม. (2559). *รายงานประจำปี 2559 กองทุนเงิน  
ทดแทน*. นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม.

สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. (2559). *รายงานประจำปี 2559*. นนทบุรี: สำนักงาน  
ประกันสังคม.