

การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการประกันสังคมมาตรา 39
ของแรงงานภาคสมัครใจ กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี
สาขาศรีราชา*

**Applying New Public Management in Social Security, Section 39 of Voluntary
Labor: A Case Study of the Social Security Office of
Chonburi Province, Sriracha Branch**

บุษกร ดวงเงิน**

Busakorn Duangngoeng

6414832052@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 2) ผลของการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการประกันสังคมมาตรา 39 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะของการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยร่วมกับการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ได้แก่ 1) เป็นการประกันสังคมทางเลือกสำหรับมีรายได้น้อยแต่ต้องการใช้สิทธิประกันสังคม 2) สามารถเลือกสถานพยาบาลเอกชนเป็นตามสิทธิได้และสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการย้ายที่อยู่อาศัย 3) ต้องการสะสมเงินบำเหน็จชราภาพเพื่อเป็นมรดกแก่ทายาทและผู้มีสิทธิ 4) ขั้นตอนการสมัครไม่ใช่ผลการตรวจร่างกายมาพิจารณา ผลของการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการประกันสังคมมาตรา 39 พบว่ามีความสะดวกต่อผู้ประกันตนในการยื่นคำขอ แต่ผู้ประกันตนที่ไม่เข้าใจเรื่องเทคโนโลยีหรือไม่มีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการใช้งานจะไม่สามารถได้รับความสะดวกและระบบที่ให้บริการยื่นคำขอเข้ามานั้น ยังไม่มีความสเถียรและข้อมูลไม่เชื่อมโยงถึงกัน ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะของการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่ทราบสิทธิที่ตนเองได้รับและทำให้ผู้ประกันตนหลายรายเสียสิทธิที่พึงมีเนื่องจากการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในการรักษาสิทธิ

คำสำคัญ: การจัดการภาครัฐแนวใหม่; การประกันสังคมมาตรา 39; สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีสาขาศรีราชา

Keywords: New Public Management; Social Security, Section 39; Social Security Office of Chonburi Province, Sriracha Branch

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการประกันสังคมมาตรา 39 ของ
แรงงานภาคสมัครใจ กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ภาครัฐและภาคเอกชนจึงต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นให้แก่องค์กร โดยนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ผสมผสานกับหลักการของแนวคิดตามระบอบประชาธิปไตยยุคใหม่ ที่เน้นการสร้างระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการนำแนวคิดและนวัตกรรมการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนนโยบาย

จากผลกระทบดังกล่าวมีส่วนช่วยผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐต้องสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพขององค์กรในด้าน โดยเฉพาะด้านงานบริการและรัฐบาลได้ประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ในหน่วยงานภาครัฐ โดยมีแนวทางการขับเคลื่อนที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 โดยหมุดหมายที่ 13 มีเป้าหมายให้ภาครัฐเป็นรัฐที่ล้ำหน้าและรัฐที่เปิดกว้าง มุ่งเน้นการยกระดับบริการภาครัฐโดยยึดผู้เข้ารับบริการเป็นศูนย์กลาง ขับเคลื่อนผลิตภาพภาครัฐด้วยนวัตกรรมและดิจิทัล และแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติการปฏิรูปราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 โดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกของประชาชนในการติดต่อหรือการขออนุญาต ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และรัฐบาลยังกำหนดให้ส่วนราชการยกระดับองค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ

นอกจากนี้ประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ส่งผลให้สถานประกอบการหลายแห่งมีความจำเป็นต้องเลิกกิจการหรือลดอัตรากำลังการผลิตลง ทำให้ลูกจ้างหลายรายต้องสิ้นสภาพการเป็นผู้ประกันตนโดยปริยาย แต่เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ลูกจ้างหรือผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้างหรือลาออกจางานแต่มีความประสงค์จะใช้สิทธิประกันสังคมต่อ ให้ยื่นแบบแสดงความจำนงสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อสำนักงานประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยมีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “...ผู้ประกันตนภาคบังคับหรือผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ที่ประสงค์จะเป็นผู้ประกันตนต่อต้องยื่นแบบแสดงความจำนง (สปส.1-20) ต่อสำนักงานประกันสังคมภายในหกเดือนนับแต่วันสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน ทั้งนี้ผู้ประกันตนคนนั้นต้องเคยส่งเงินสมทบมาแล้วเป็นระยะเวลา 12 เดือนก่อนวันสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน...” ซึ่งการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ถือว่าเป็นการสมัครใจ จึงต้องนำส่งเงินสมทบทั้งในส่วนของตนเองและส่วนของนายจ้างในอัตรา 432 บาทต่อเดือน และจะได้รับการคุ้มครองจากกองทุนประกันสังคมทั้งสิ้น 6 กรณี ได้แก่ เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร และชราภาพ

สำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจหลักที่ว่าด้วยการบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและโปร่งใสควบคู่กับการสร้างความสุขในการใช้ชีวิตให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กร เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 – 2570) คือ “องค์กรแห่งความเชื่อมั่นด้านการให้บริการประกันสังคมที่ทันสมัย” สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้ คือ การปรับปรุงหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการ โดยกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับ

ผู้รับบริการจึงเป็นประเด็นที่สำนักงานประกันสังคมให้ความสำคัญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความยั่งยืนต่อไป

ตามเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานประกันสังคมได้นำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ จึงนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นคำขอจากสำนักงานประกันสังคมผ่านระบบ e-Service เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ไม่ต้องเดินทางมายื่นคำขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานประกันสังคม และเป็นการลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดและป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ผลของการการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการประกันสังคมมาตรา 39 และปัญหาอุปสรรคของการบริการ เพื่อทราบถึงสาเหตุของปัญหาและความบกพร่องในการให้บริการ ตลอดจนการได้รับทราบถึงผลกระทบของการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของสิทธิประโยชน์และความคุ้มค่าที่ผู้ประกันตนได้รับ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้เข้ารับบริการและสามารถตอบสนองต่อภารกิจหลักของการประกันสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากบทความทางวิชาการ เอกสารประกอบการบรรยาย หนังสือ สิ่งพิมพ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารวิจัย วารสาร และวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ รวมทั้งได้สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการประกันสังคมมาตรา 39 ของแรงงานภาคสมัครใจ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) คือ ผู้ประกันตนภาคสมัครใจตามมาตรา 39 ในความดูแลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำนวน 24,694 ราย

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 12 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1. ผู้เข้ารับบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ซึ่งเป็นผู้ประกันตนภาคสมัครใจตามมาตรา 39 ช่วงอายุตั้งแต่ 20 - 39 ปี จำนวน 3 คน

2. ผู้เข้ารับบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ซึ่งเป็นผู้ประกันตนภาคสมัครใจตามมาตรา 39 ช่วงอายุตั้งแต่ 40 - 59 ปี จำนวน 3 คน

3. ผู้เข้ารับบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ซึ่งเป็นผู้ประกันตนภาคสมัครใจตามมาตรา 39 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน

4. พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดำเนินงานประกันสังคมตามมาตรา 39 ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ใช้คำถามเดียวกันและการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้นัดหมายวันและเวลาในการสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาทุกครั้งและถ่ายภาพผู้ถูกสัมภาษณ์เมื่อได้รับอนุญาตก่อนเท่านั้น

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ดังนี้

- หนังสือทั่วไป ได้แก่ บทความทางวิชาการ เอกสารประกอบการบรรยาย หนังสือ สิ่งพิมพ์
- งานวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎหมายรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง รายงานการประชุม เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) โดยผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกกล่าวของผู้ถูกสัมภาษณ์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของแรงงานภาคสมัครใจ มีดังนี้

1.1 เป็นการประกันสังคมทางเลือกสำหรับผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ที่ลาออกหรือถูกเลิกจ้างจากสถานประกอบการและต้องการได้รับการคุ้มครองจากสำนักงานประกันสังคมต่อจึงสมัครเป็นผู้ประกันตนตาม

มาตรา 39 เพื่อรับสิทธิประโยชน์ทั้ง 6 กรณี ได้แก่ เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพบภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร และชราภาพ โดยรัฐบาลจะเก็บเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมในอัตรา 432 บาทต่อเดือน

1.2 ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 สามารถเลือกสถานพยาบาลเอกชนหรือสถานพยาบาลที่คิดว่าดีที่สุด และเป็นโรงพยาบาลในความตกลงกับประกันสังคมเป็นสถานพยาบาลตามสิทธิได้ และผู้ประกันตนสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทุกเมื่อเมื่อมีการย้ายที่อยู่อาศัย หรือเปลี่ยนประจำปีตามความพึงพอใจ

1.3 ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 บางรายเป็นบุคคลที่ไม่มีทรัพย์สินมากมาย จึงสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมจนกระทั่งเสียชีวิต เพื่อหวังให้เงินส่วนนี้เป็นมรดกแก่ทายาทและผู้มีสิทธิ หากผู้ประกันตนเสียชีวิตทายาทหรือผู้มีสิทธิจะได้รับเงินค่าทำศพ เงินสงเคราะห์ตาย และเงินบำเหน็จชราภาพ

1.4 ขั้นตอนการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ไม่ได้ใช้ผลการตรวจร่างกายมาประกอบการพิจารณา จึงเหมาะสำหรับผู้ที่ป่วยเป็นโรคเรื้อรังหรือมีการรักษาต่อเนื่องและต้องการใช้สิทธิประโยชน์และรับการคุ้มครองจากประกันสังคม

2. ผลของการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการประกันสังคมมาตรา 39 ของแรงงานภาคสมัครใจ มีดังนี้

2.1 การบริการของสำนักงานประกันสังคมสามารถเข้าถึงคนทุกคนและคนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลให้ได้ รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคมผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่สำนักงานประกันสังคมสร้างขึ้น โดยผู้ประกันตนสามารถยื่นคำขอได้ที่บ้านพัก ไม่ยื่นคำขอด้วยการใช้กระดาษ สามารถลดระยะเวลาเดินทางมารับบริการที่สำนักงาน

2.2 ลดการกระจุกตัวของกลุ่มคนซึ่งอาจก่อให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับงานประกันสังคม ผู้ประกันตนสามารถสอบถามทางช่องทางออนไลน์ที่สำนักงานประกันสังคมเปิดให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2.3 ผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วง 60 ปีขึ้นไป ไม่สามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นคำขอผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือทำความเข้าใจได้ช้า ซึ่งผู้ประกันตนในช่วงวัยนี้บางรายเป็นบุคคลที่ไม่มีสมาร์ตโฟนหรือโทรศัพท์ที่ใช้อยู่ไม่สามารถรองรับเครือข่ายไร้สาย

2.4 ระบบแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สำนักงานประกันสังคมเปิดช่องทางให้ผู้ประกันตนสอบถามข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและให้บริการยื่นคำขอเข้ามานั้นยังไม่มีความสะดวก ทำให้ผู้ประกันตนเกิดคำถามและความกังวลเกี่ยวกับความสมบูรณ์ของสถานะทางธุรกรรม ผู้ประกันตนหลายท่านต้องยื่นคำขอด้วยเอกสารอีกครั้งซึ่งก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนในการยื่นคำขอ

2.5 ช่องทางการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน แต่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่วินิจฉัยอนุมัติสิทธิ เนื่องจากระบบไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน ทำให้ต้องใช้เวลาในการดาวน์โหลดเอกสารเพื่อนำข้อมูลจากเอกสารแนบมาบันทึกในระบบอีกครั้ง ก่อให้เกิดความยุ่งยากและใช้เวลานานต่อการพิจารณาคำขอ

2.6 เนื่องจากการประกันสังคมตามมาตรา 39 ต้องอาศัยข้อความทางกฎหมายมาตราตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2537 หลายมาตรา ทำให้คำอธิบายประกอบขั้นตอนในการยื่นคำขอผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเข้าใจได้ยาก ไม่สามารถอ่านแล้วเข้าใจได้เพียงครั้งเดียว

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะของการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของแรงงานภาคสมัครใจ มีดังนี้

3.1 ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ตามมาตรา 39 ที่ตนเองควรได้รับและไม่เข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ผู้ประกันตนไม่มีวินัยในการนำส่งเงินสมทบทำให้เสียสิทธิประโยชน์ที่ตนเองเคยได้รับ สำนักงานประกันสังคมต้องสร้างการรับรู้แก่ผู้ประกันตนโดยวิธีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหรือสิ่งพิมพ์ที่เห็นว่ามีเหมาะสม

3.2 ในการขอรับเงินบำนาญชราภาพของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 จะได้รับเงินบำนาญน้อยกว่าบุคคลที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เนื่องจากการประกันสังคมตามมาตรา 39 จะคำนวณเงินบำนาญชราภาพจากฐานเงินเดือน 4,800 บาท ในขณะที่ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 จะคำนวณเงินบำนาญชราภาพจากฐานเงินเดือนจริงสูงสุดไม่เกิน 15,000 บาท โดยทั้ง 2 มาตราจะนำเงินสมทบจำนวน 60 งวดเดือนสุดท้ายที่ผู้ประกันตนนำส่งเข้ากองทุนประกันสังคม ก่อนลาออกจากกองทุน มาเฉลี่ยในอัตรา 15% แล้วนำมาคำนวณเป็นเงินเดือนที่ผู้ประกันตนจะได้รับในแต่ละเดือน ซึ่งผู้ประกันตนมีความคิดเห็นว่าเงินบำนาญชราภาพที่ได้รับในแต่ละเดือนนั้นไม่มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ปัจจุบันที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งสำนักงานประกันสังคมต้องทำประชาพิจารณ์เกี่ยวกับการเก็บเงินสมทบจากผู้ประกันตนเข้ากองทุนประกันสังคมในอัตราที่เพิ่มมากขึ้นโดยคำนึงถึงผลกระทบและสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

3.3 การประกันสังคมตามมาตรา 39 เป็นการให้สิทธิประโยชน์คุ้มครองเฉพาะบุคคล ไม่ได้ขยายความคุ้มครองไปสู่บุตร บิดา-มารดา สามี-ภรรยาของตนเอง หากสำนักงานประกันสังคมต้องการขยายความคุ้มครองไปสู่ทายาทผู้มีสิทธิต้องทำประชาพิจารณ์เพื่อขอแก้ไขกฎหมายและอาจมีการเรียกเก็บเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมในอัตราที่เพิ่มมากขึ้นโดยคำนึงถึงผลกระทบและสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

3.4 กรณีเจ็บป่วยแต่ผู้ประกันตนไม่สามารถเข้ารับ ฌ สถานพยาบาลตามสิทธิที่ตนเองเลือกไว้ ผู้ประกันต้องเสียค่าใช้จ่ายเองและนำไปเสร็จ ไปรับรองแพทย์ฉบับจริงมาเบิกจากสำนักงานประกันสังคมคืนภายหลัง ซึ่งในบางกรณีก็ไม่สามารถเบิกคืนได้เต็มจำนวนหรือไม่สามารถเบิกคืนได้เลย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของแรงงานภาคสมัครใจ กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา "...ได้รับการคุ้มครองครบทุกด้านในอัตราเงินสมทบ 432 บาทต่อเดือน..." (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ช่วงอายุตั้งแต่ 40 – 59 ปี, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ผู้ประกันตนได้คำนึงถึงประโยชน์ของสิทธิที่ได้รับและความสำคัญกับสุขภาพของตนเอง มุ่งให้ตนเองมีสภาวะที่ดีอันส่งผลต่อการดำรงชีวิตไม่ว่าจะเป็นสภาวะด้านร่างกาย จิตใจ สิ่งแวดล้อม ศาสนาและวัฒนธรรม การศึกษา และความต้องการพื้นฐานด้านปัจจัยสี่ ซึ่งความต้องการเหล่านี้ มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น โดย Abraham H.Maslow (อ้างถึงใน รัฐศิริรินทร์ ว่างานนท์, 2565, หน้า 18) โดยมีความสัมพันธ์กับความต้องการขั้นที่ 2 หรือความต้องการความมั่นคงของมนุษย์ คือ มนุษย์ต้องการหลักประกันในการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงปลอดภัย คือการที่ประชาชนได้รับสวัสดิการจากภาครัฐ

เมื่อมนุษย์รู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินก็จะแสวงหาความรักและสังคมซึ่งเป็นการต้องการในลำดับถัดไป

“...ได้รับการคุ้มครองเหมือนผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ทุกกรณี แต่นำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมในอัตราที่ต่ำกว่า...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ช่วงอายุตั้งแต่ 40 – 59 ปี, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีความคาดหวังโดย Victor Vroom (อ้างถึงใน รัฐศิริพันธ์ วังกานนท์, 2565, หน้า 22) คือ ผู้ประกันสังคมมาตรา 33 ที่ต้องการได้รับสิทธิประโยชน์ในการคุ้มครองจากประกันสังคมในสิทธิเดิมที่เคยได้รับ และเมื่อนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมจนถึงเป้าหมายที่ตนเองต้องการแล้ว ผู้ประกันตนบางคนตัดสินใจลาออกจากการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 เพื่อขอรับเงินบำเหน็จหรือเงินบำนาญ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนงวดเดือนที่นำส่งเข้ามา ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลลัพธ์และความคุ้มค่าในสิ่งที่ตนได้กระทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิไล มะลอย (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง *ทัศนคติของผู้ประกันตนต่อการกลับมาเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39* ผลการวิจัยสรุปว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ที่ลาออกหรือถูกเลิกจ้างจากสถานประกอบการแล้วยื่นความประสงค์เป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 ต่อ นั้น เนื่องจากต้องการได้รับความคุ้มครองเหมือนเดิมและเงินสมทบที่จ่ายค้ำค่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ จงประสิทธิ์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง *การคำนวณฐานการจ่ายเงินสมทบ ในกรณีต่ออายุการเป็นผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคม: ศึกษากรณีตามมาตรา 39* ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาจากการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 คือ ผู้ประกันตนต้องส่งเงินสมทบทั้งในส่วนของตนเอง ส่วนของนายจ้างและรัฐบาล จึงเป็นภาระแก่ผู้ประกันตนในการส่งเงินสมทบ รวมทั้งปัญหาอันเกิดจากการตีความตีความตีความตีความของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการขอรับประโยชน์ทดแทน และปัญหาของการบริหารจัดการกองทุนประกันสังคม โดยกองทุนเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 จะนำไปรวมกับกองทุนเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ซึ่งผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มีการจัดเก็บเงินสมทบในอัตราที่แน่นอนเมื่อเทียบกับการจัดเก็บเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีรายได้ที่ไม่แน่นอนและส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุมีโรคประจำตัวที่ต้องการการรักษาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้กองทุนเกิดความเสียหาย และขาดเสถียรภาพ ด้วยเหตุดังกล่าว มีจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขกฎหมายประกันสังคมใหม่ โดยการบัญญัติกฎหมายขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับผู้ประกันตนตามมาตรา 39 เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นธรรมในด้านของผู้ประกันตนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมทั้งยังทำให้ผู้ประกันตนได้รับความคุ้มครองและอยู่ในระบบการประกันสังคมมากขึ้น

ผลของการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการประกันสังคมมาตรา 39 ของแรงงานภาคสมัครใจ “...ผู้ประกันตนสามารถยื่นคำขอได้ที่บ้าน เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตนที่อยู่พื้นที่ห่างไกลหรือไม่สะดวกในการเดินทางมาขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่รัฐในวันและเวลาราชการ และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากระบบช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ช่วงอายุตั้งแต่ 20 – 39 ปี, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ซึ่งการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมสอดคล้องกับแนวคิดของ Frederickson (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2565, หน้า 49) มีความคิดเห็นว่าความเท่าเทียมกันทางสังคมเป็นหนึ่งในค่านิยมที่ภาครัฐต้องให้ความสำคัญ ซึ่งการใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการประชาชนนั้นเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่อยู่พื้นที่ห่างไกลหรือไม่สามารถเดินทางมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ในวันและเวลาราชการได้ เป็นการลดช่องว่างระหว่างภาครัฐและเอกชน สอดคล้องกับแนวคิดของวิโรจน์ ก่อสกุล (2565) ที่กล่าวว่าบริการของหน่วยงานภาครัฐนอกจากการกำหนดขั้นตอนการให้บริการในรูปแบบที่มีความหลากหลายแล้วนั้น ในแต่ละขั้นตอนต้องมีความ

สอดคล้องเป็นเหตุเป็นผลทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และระเบียบองค์กรในแต่ละขั้นตอนด้วย โดยการประเมินผลดีผลเสียก่อนกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน อีกทั้งการสร้างความปลอดภัยในการบริการสาธารณะต้องมีความสอดคล้องกับข้อกฎหมาย ความพึงพอใจของคนในชุมชน สภาวะทางการเมืองและผลประโยชน์ของประชาชน หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน ซึ่งงานบริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (2546) ตามมาตรา 16 แก้ไขตามฉบับที่ 2 ปี 2562 กล่าวว่ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภาและแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแผนปฏิบัติราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (2566-2570) มุ่งเน้นการบริการประชาชนที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ทันต่อสถานการณ์ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสร้างการให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน ด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เตรียมพร้อมสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอัจฉริยะและการบูรณาการคลังข้อมูลสารสนเทศและยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน ที่มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ มีระบบความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา เกื้อนุ้ย (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ: กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการใช้นวัตกรรมในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง แบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ ได้แก่ 1.) การยื่นคำขอด้วยตนเอง ณ สำนักงานที่ดิน 2.) การออกโรงวัดที่ดิน 3.) การนัดจดทะเบียนล่วงหน้าในสำนักงานที่ดิน 4.) การยื่นคำขอจดทะเบียนต่างสำนักงานที่ดิน 5.) การนัดจดทะเบียนล่วงหน้าผ่านช่องทางออนไลน์ (E-QLands) 6.) การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์รับส่งข้อมูลกรมที่ดินต่างสำนักงานที่ดิน (LandsFax) การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการปฏิบัติงานของข้าราชการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง พบว่ามีการบูรณาการในการใช้แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงาน การพัฒนานวัตกรรมการบริการและการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อมุ่งให้เกิดคุณภาพในการให้บริการประชาชน ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านลักษณะหรือรูปแบบการทำงาน เช่น ข้อกำหนด กฎระเบียบ หรือกฎหมายเกี่ยวกับที่ดินที่ค่อนข้าง มีความยากและมีความซับซ้อน จำเป็นต้องใช้การตีความและใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

“...การมาสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เนื่องจากผู้ประกันตนส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในเขตศรีราชา...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 พนักงานเจ้าหน้าที่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) การจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ.2559 โดยการแบ่งบุคลากรจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่องานประกันสังคมแก่ผู้ประกันตนที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ศักดิ์ สุวรรณโรจน์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรีในระดับพึงพอใจมากที่สุดอันดับหนึ่งคือ ด้านสถานที่ ลำดับรองลงมาคือ ด้านบุคลากร และลำดับสุดท้ายคือ ด้านงานที่ให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับบริการคือ เป็นสถานที่ที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อและเข้าถึงง่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิส จันท์ศิริ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ การจัดการระบบข้อมูลในหน่วยงาน การคาดคะเนและการแก้ไขปัญหาวิกฤต การตัดสินใจในหน่วยงาน ระบบการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน และระบบการติดตามประเมินผลในหน่วยงาน

ถึงแม้ว่าแต่ผลกระทบจากการนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการดำเนินงานประกันสังคมก็มากเช่นกัน คือการสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนที่ไม่เข้าถึงหรือไม่มีความเข้าใจในเทคโนโลยี ซึ่งการประกันสังคมตามมาตรา 39 โดยมากเป็นกลุ่มประชากรสูงอายุที่มีอายุเฉลี่ยตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ที่ต้องการใช้สิทธิประกันสังคมในการรักษาพยาบาลและส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่ไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีและยังคุ้นชินกับการเข้ารับบริการแบบเดิม "...ไม่มีโทรศัพท์มือถือที่รองรับเครือข่าย จึงไม่สามารถยื่นเอกสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้..." (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 อายุ 60 ปีขึ้นไป, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) การยื่นคำขอหรือการให้บริการประชาชนยังมีการจัดการแบบเดิมอยู่ ไม่ได้ปิดกั้นการยื่นเอกสารและใช้ช่องทางดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Woolum (อ้างถึงใน เดช อุณหะจรรย์รักษ์, 2565, หน้า 47) ที่ได้กล่าวถึงการเปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนเพื่อลดช่องว่างระหว่างภาครัฐและเอกชน และยังสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ที่กล่าวถึงความเท่าเทียมกันและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สมาชิกทุกคนในสังคมต้องรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในสังคม ไม่มีความรู้สึกว่าคุณแบ่งแยกออกจากสังคมโดยเฉพาะกลุ่มคนด้อยโอกาส บุคคลทุกคนต้องได้รับความเท่าเทียมและการกินดีอยู่ดี

ปัญหาและข้อเสนอแนะของการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ของแรงงานภาคสมัครใจ ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าปัญหาของการประกันสังคมตามมาตรา 39 โดยมากเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล เช่น การไม่นำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมทำให้สิ้นสภาพการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และไม่ได้รับการคุ้มครองจากประกันสังคม ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เรียกร้องให้สำนักงานประกันสังคมยื่นหย่อนวันเวลาในการชำระเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม รวมถึงการชำระเงินด้วยช่องทางออนไลน์ 24 ชั่วโมง ซึ่งความต้องการนี้มีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตพutschักราช 2558 ที่กล่าวถึงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม โดยหน่วยงานสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันทีและบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาकार เพื่อให้การชำระเงินของผู้ประกันตนเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เกิดการตัดสิทธิจากการชำระเงินสมทบล่าช้า และความต้องการของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ไม่ว่าจะเป็นการขอให้สำนักงานประกันสังคมจัดเก็บเงินสมทบเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับเงินบำนาญชราภาพที่มากขึ้น หรือการขอขยายสิทธิการคุ้มครองประกันสังคมไปสู่ทายาทตามกฎหมาย มีความสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) โดย J.Stacy Adams (อ้างถึงใน รัฐศิริพันธ์ วัจนานนท์, 2565, หน้า 21) กล่าวว่า เมื่อมนุษย์ในสังคมมีความคิดว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจะเกิดการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น ซึ่งมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) โดย Abraham H.Maslow (อ้างถึงใน รัฐศิริพันธ์ วัจนานนท์, 2565, หน้า 18) ที่กล่าวถึงความต้องการขั้นที่ 1 ว่ามนุษย์มีความต้องการทางกายพื้นฐานเพื่อตอบสนองการดำรงชีพอยู่ อันได้แก่ ความต้องการทั้งปัจจัย 4 ไม่ว่าจะเป็นอากาศ น้ำ อาหาร ความต้องการรักษาพยาบาล เป็นต้น เมื่อมนุษย์สามารถดำรงชีพอยู่ได้ จึงจะมีความต้องการที่สูงขึ้น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา บุตรเริ่ม (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง *บทบาทของภาครัฐและภาคเอกชนในการนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุไปสู่การปฏิบัติ* ผลการวิจัยพบว่า ด้านบทบาทภาครัฐซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายและนำ

นโยบายไปปฏิบัติจากการพัฒนาเชิงนโยบายตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545- 2564) ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากการปฏิบัติงานขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาคเอกชน สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จมี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1.) ด้านการสื่อความของนโยบาย 2.) ด้านความหลากหลายของหน่วยงานที่ปฏิบัติ 3.) ด้านมุมมองและอุดมคติของผู้ปฏิบัติ 4.) ด้านทรัพยากร 5.) ด้านการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน และปัญหาอุปสรรคคือ ระบบฐานข้อมูลยังขาดการเชื่อมโยง และควรส่งเสริมความเข้มแข็งของกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานผู้สูงอายุในทุกระดับ โดยพัฒนาขีดความสามารถของคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติให้ดำเนินการเชิงรุก ประสานความร่วมมือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภาครัฐควรมีหน่วยงานประสานกลางและมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ควรแต่งตั้งภาคประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนของคณะกรรมการกำกับดูแลเพื่อให้มีบทบาทในกระบวนการติดตาม โดยภาครัฐควรเป็นผู้พัฒนาเชิงนโยบาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้มีมาตรฐานและเป็นสากลมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทุมวรรณ กาลปัก (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง *คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร* ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับดี โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ การประกอบอาชีพ ความสัมพันธ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อม สุขภาวะทางร่างกายและจิตใจ ด้านการแพทย์และสาธารณสุข และด้านกิจกรรมทางสังคม โดยลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ลักษณะการอยู่อาศัย ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ จำนวนบุตร ที่อยู่อาศัย ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ สำหรับข้อเสนอแนะการวิจัย เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีภาครัฐควรส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องสำคัญ เช่น การให้กรุงเทพมหานครเพิ่มศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุในชุมชน ต่าง ๆ ให้มากขึ้น การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายชุมชน การจัดบริการสายด่วนและดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน การสนับสนุนงบประมาณด้านที่อยู่อาศัยให้กับผู้สูงอายุ การจัดตั้งกองทุนผู้สูงอายุ สนับสนุนให้มีการจ้างงานผู้สูงอายุ จัดโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลตนเองในการป้องกันและรักษาสุขภาพ สนับสนุนการแพทย์ทางเลือกส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายในการป้องกันโรคและดูแลสุขภาพ และการใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียในการสร้างความเข้าใจและสร้างความร่วมมือทางภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

1. ผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่างยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ตนเองได้รับและการนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ซึ่งการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เงินสมทบที่นำส่งเข้ากองทุนประกันสังคมนี้จะเป็นการนำส่งเงินสมทบของส่วนนายจ้าง ผู้ประกันตนและรัฐบาล เมื่อเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ผู้ประกันตนต้องนำส่งเงินสมทบในส่วนของนายจ้างและรัฐบาลด้วย นั่นคือผู้ประกันตนต้องรับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมด ในผู้ประกันตนบางรายเงินจำนวน 432 บาท อาจจะมากกว่าเงินสมทบที่ตนเองนำส่งเข้ามาในกองทุนประกันสังคมเมื่อตอนยังเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมต้องสร้างการรับรู้และความเข้าใจ ให้ความรู้โดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบผ่านทางเอกสารหรือสื่อดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

2. ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 คือผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ที่ลาออกหรือถูกเลิกจ้างจากสถานประกอบการและต้องการใช้สิทธิประกันสังคมต่อ เพื่อรับสิทธิประโยชน์ 6 กรณี ในอัตราเงินสมทบที่ส่งเข้ากองทุนประกันสังคมในอัตราเดือนละ 432 บาท ซึ่งเป็นการซื้อประกันในราคาถูกแต่ได้สิทธิประโยชน์ที่

ครอบคลุมความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เมื่อผู้ประกันตนคำนึงถึงหลักความคุ้มค่าและมีการบอกต่อทำให้จำนวนผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้สำนักงานประกันสังคมมีภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นด้วย ดังนั้นเพื่อความมั่นคงทางการเงิน สำนักงานประกันสังคมต้องวางแผนเพื่อบริหารจัดการเงินในกองทุนประกันสังคมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความคุ้มค่ามากที่สุด

3. เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ในความดูแลมากถึง 24,694 ราย ทำให้ปริมาณงานไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมควรมีการวางแผนงานและบริหารจัดการด้านกำลังคนภายในองค์กรให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้สามารถรับมือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์และสถานการณ์การแพร่ระบาดของของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อันก่อให้เกิดการนำแนวคิดเรื่องจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่น่าสนใจมาใช้ในหน่วยงานเพื่อการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

4. สำนักงานประกันสังคมมีการนำสื่อดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานทั้งการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งช่องทางที่สำนักงานประกันสังคมจัดสรรให้แก่ประชาชนมีหลากหลายช่องทาง แต่ทุกช่องทางไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ และทุกช่องทางดิจิทัลไม่มีความเสถียรและไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของปฏิบัติงานซ้ำซ้อนและดำเนินการพิจารณาอนุญาตและอนุมัติงานประกันสังคมล่าช้า ทั้งนี้สำนักงานประกันสังคมต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนออกจากวิธีการปฏิบัติงาน และในอนาคตผู้มีอำนาจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาการปรับปรุงข้อกำหนดที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องต่อพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตพุทธศักราช 2558 และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความสัมพันธ์กับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (2546) เพื่อให้การดำเนินงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เข้ารับบริการ มุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอัจฉริยะ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เท่านั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยเชิงปริมาณและเก็บข้อมูลการวิจัยด้วยแบบสอบถามร่วมด้วยเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจน ครอบคลุมและเที่ยงตรงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากยิ่งขึ้น

2. ควรขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทั้งผู้เข้ารับบริการและผู้ให้บริการ และควรทำการเก็บข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาบวละมุง และผู้บริหารทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคร่วมด้วย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความชัดเจน ครอบคลุมต่อวัตถุประสงค์ และเพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบผลการวิจัยเพื่อนำไปเป็นเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานประกันสังคมให้มีความสอดคล้องต่อความต้องการประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559. (2559, กรกฎาคม 22).
ราชกิจจานุเบกษา, 133(16ก), 33-39. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2566, จาก <https://shorturl.asia/UxQOy>
- ณรงค์ศักดิ์ สุวรรณโรจน์. (2564). ศึกษาการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ราชการ
สะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี. การค้นคว้า
อิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน
2566, จาก <https://shorturl.asia/Krh08>
- เดช อุณหะจรัสรักษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐ
ประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต.
- ปทุมวรรณ กาลปัก (2563). คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. คุษุณีนิพนธ์หลักสูตรปริญญา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2566, จาก
<https://www.lib.ru.ac.th/>
- ปวีณา เกื้อนุ้ย (2565). ศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ: กรณีศึกษาสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2566, จาก <https://shorturl.asia/qiypH>
- พรพีไล มะลอย (2545). ศึกษาทัศนคติของผู้ประกันตนต่อการกลับมาเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตาม
มาตรา 39. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัย
รามคำแหง. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.lib.ru.ac.th/พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย>
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (2546, ตุลาคม 9).
ราชกิจจานุเบกษา, 120(100ก), 2-12. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2566, จาก <https://shorturl.asia/5sq72>
- พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 (2533, กันยายน 1). ราชกิจจานุเบกษา, 107(161/ตอนพิเศษ), 15.
สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- รัฐศิริพันธ์ ว่างานนท์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการของค์การและนวัตกรรมใน
องค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศิริวรรณ จงประสิทธิ์ (2549). ศึกษาการคำนวณฐานการจ่ายเงินสมทบ ในกรณีต่ออายุการเป็นผู้ประกันตน ตาม
กฎหมายประกันสังคม: ศึกษากรณีตามมาตรา 39. วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2566, จาก
<https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/179271>
- ศูนย์สารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม, กระทรวงแรงงาน. (2566). แผนการปฏิบัติราชการสำนักงาน
ประกันสังคม ระยะ 5 ปี (2566-2570). ค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.sso.go.th/>

โสภิส จันท์ศิริ (2547). ศึกษาผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์),
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2566, จาก
<https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/156082>

อรอุมา บุตรเริ่ม (2561). บทบาทของภาครัฐและภาคเอกชนในการนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิต
ผู้สูงอายุไปสู่การปฏิบัติ. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ทางสังคมศาสตร์),
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.lib.ru.ac.th/>

ผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลสำคัญ

คนที่ 3 ช่วงอายุตั้งแต่ 20 – 39 ปี, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566.

คนที่ 2 ช่วงอายุตั้งแต่ 40 – 59 ปี, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566.

คนที่ 3 ช่วงอายุตั้งแต่ 40 – 59 ปี, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566.

คนที่ 1 อายุ 60 ปีขึ้นไป, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566.

คนที่ 3 พนักงานเจ้าหน้าที่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566.