

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการรับผลประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ใ้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ มีผู้ให้ความหมายและอธิบายความพึงพอใจในงานไว้ในหลายทัศนะ ดังนี้

หลุยส์ จัปาทะ (2533:10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

มณีวรรณ ตั้งไทย (2533:66 – 69) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ออร์พินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ (2538:53) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้น ๆ ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการ สรุปเป็นแนวคิดในด้านของเขตหรือวิธีวัดความพึงพอใจออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความพึงพอใจโดยทั่ว ๆ ไป ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากร และระบบการให้บริการ
2. ความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่ใช้บริการเป็นประจำ

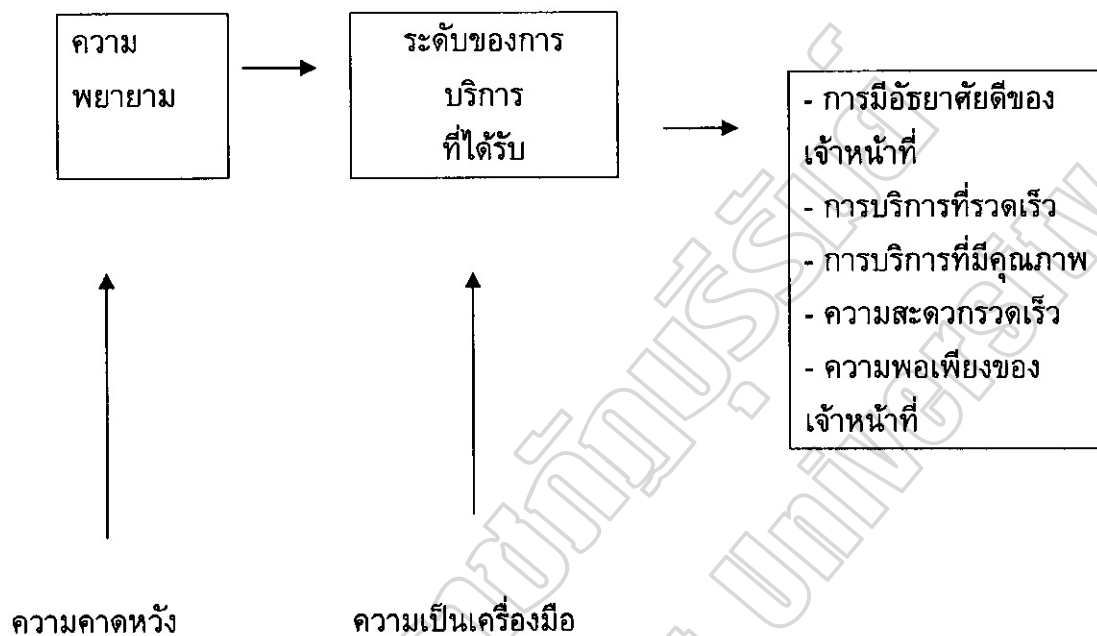
ศุภชัย เหลืองสุขเจริญ (2541:7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

อิสริยา พจนธารี (2544:24) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบเห็นด้วย ประทับใจ ในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง

ยงยุทธ เกษสาคร (2544:147) กล่าวว่า บุคคลจะได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ เพราะพวกเขาจะได้รับสิ่งจูงใจ เช่น เงิน ซึ่งทฤษฎีการคาดหวังของ วรูม (Vroom) อธิบายว่าการจูงใจหรือแรงจูงใจ มีค่าเท่ากับความคาดหวังคูณด้วยความพึงพอใจหรือความชอบ ถ้าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีค่าเท่ากับศูนย์ แรงจูงใจจะมีค่าเท่ากับศูนย์ด้วย แต่ถ้าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีค่าสูงแรงจูงใจก็มีค่าสูงด้วย วรูม (Vroom) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้ารับรู้แล้วเกิดความพึงพอใจจึงจะเห็นได้ว่าทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบคือ

1. Valence หมายถึง ความพึงพอใจ
2. Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือคือ สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความคาดหวังเอาไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

ความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ถ้าพิจารณาตามทฤษฎีนี้จะเห็นว่าผู้รับบริการที่ใช้บริการต่างก็มีแรงจูงใจซึ่งประกอบด้วยความคาดหวังของการได้รับบริการ และความพึงพอใจจากสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งในที่นี้เครื่องมืออาจหมายถึง ระดับการศึกษา หรือระดับรายได้ของผู้ประกันตนในอันที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการไปใช้บริการได้

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547:245) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ว่ามองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นต่าง ๆ เหมือนขั้นบันไดซึ่งความต้องการเหล่านี้ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นก่อนหลัง ไม่อาจกระโดดข้ามขั้นได้ ซึ่งความต้องการของมาสโลว์ ได้แก่

1. ความต้องการทางร่างกาย คือความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รถยนต์ เฟอร์นิเจอร์ทันสมัยซึ่งสามารถหามาได้โดยการใช้เงิน มนุษย์จึงต้องการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้เพียงพอเสียก่อน จึงจะเกิดความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย คือความต้องการที่จะตอบสนองความรู้สึกมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพในสิ่งที่ตนเองได้รับหรือหามาได้จากการตอบสนองทางด้านร่างกาย

3. ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการที่มนุษย์รู้สึกพร้อมในทุก ๆ ด้าน มีสถานภาพทางการทำงานและการเงินที่ตีมนุษย์ก็จะเกิดความต้องการที่จะเข้าสังคมเพื่อให้เห็นที่รู้จักหรือเป็นที่รักของทางสังคม

4. ความต้องการยอมรับนับถือ คือความต้องการที่สอดคล้องกับความต้องการในลำดับที่สาม เมื่อมนุษย์เข้าสังคมและได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ได้รับความเมตตาจากผู้บังคับบัญชา ย่อมสนับสนุนให้ก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นจนนำมาซึ่งชื่อเสียงเกียรติยศ บุคคลที่ก้าวมาถึงจุด ๆ นี้ได้ส่วนใหญ่จะพร้อมในทุก ๆ ด้าน ทั้งการทำงาน ทรัพย์สินเงินทอง การได้รับการยอมรับจากสังคม

5. ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถให้ประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับบริการจากสถานที่ที่เข้าไปรับบริการโดยทั่วไป ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และด้านระบบการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการ การบริการที่ต้องอาศัยความร่วมมือของทุก ๆ ฝ่าย ในรูปแบบต่าง ๆ และมีผู้ให้ความหมายและอธิบายหลักการให้บริการ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2530:9) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการมีส่วนกระทบโดยตรงต่อการให้บริการที่รวดเร็วแก่ประชาชน กล่าวคือ บริการที่รวดเร็วจะเกิดขึ้นไม่ได้หากมีความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้จะทำให้การเร่งรัดพัฒนาในด้านต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายช้าลงด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่า ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความล้มเหลวและเสื่อมประสิทธิภาพและมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อทางราชการให้หมดสิ้นไปด้วยและอาจจัดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการได้ โดยการศึกษาและทำความเข้าใจถึงมูลเหตุและพิจารณาหาทางแก้ไขมูลเหตุนั้น มูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้ คือ

1. การทำงานโดยไม่มีแผน
2. การทำงานที่ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
4. ขาดการติดตามงาน
5. ระบบการจัดเก็บเอกสารล้มเหลว
6. จงใจหวังเหนียวเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
7. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง
8. ขาดความกระตือรือร้น

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ยังมีหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยง ซึ่งกันและกัน มาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

การบริการภายใต้อาคารเดียวกัน หมายถึง งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกัน เช่น รับคำร้อง เสียค่าธรรมเนียม ออกใบอนุญาตไม่ควรจะแยกอยู่กันคนละแห่ง

การบริการแบบครบวงจร หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็น ของประชาชน เป้าหมาย ต้องรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อมเสมอ

การจัดสำนักงาน หมายถึง การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ มาติดต่องานควรจะได้เดินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา เช่น งานรับเรื่องตรวจความ ถูกต้อง ควรอยู่ด้านหน้า เสร็จแล้วต่อไปยังเจ้าของเรื่องนั้น ๆ แล้วต่อไปแผนกเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แล้วออกไปอีกทางหนึ่ง โดยไม่ต้องย้อนกลับมาที่เดิมอีก

อนึ่ง ในสำนักงานนอกจากจะมีการประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำแล้ว ควรจะมี ป้ายบอกแผนก บอกชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ ไว้ด้วย

2. การปฏิบัติ

ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง ปกติระบบราชการย่อมมีขั้นตอนมาก ควรพิจารณา ว่าขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็นและไม่มีความหมายกำหนดไว้ก็ควรที่จะลดไปเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ยิ่งขึ้น

จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักงานสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสาร ในอยู่ในระหว่างดำเนินการ รอการดำเนินการ ดำเนินการเสร็จแล้ว เพราะบางกรณีงาน

ไม่อาจจะจบลงในวันเดียวโดยเงื่อนไขของกฎหมายต้องมีการประกาศก่อน บางกรณีอาจประกาศ 10 วัน 20 วัน 30 วัน ยิ่งนานวันเอกสารอาจสูญหายได้ ถ้าการจัดเก็บไม่ดี บางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิมเป็นเวลานาน ๆ ทำให้เสียเวลาอย่างน้อยที่สุดจะต้องยึดหลักที่ว่า “หายก็รู้ ดูก็งามตา”

ลดระยะทางในการติดต่อ กรณีที่อยู่ไกลสำนักงาน ประชาชนลำบากที่จะเดินทางมาติดต่อหน่วยงานควรจะไปให้บริการนอกสถานที่ที่ประชาชนสามารถมาติดต่อได้ง่าย เช่น จัดอำเภอเคลื่อนที่ เป็นต้น

3. ผู้ปฏิบัติ

คุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งนั้น และในขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้ในงานที่คนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัย

คุณภาพ ถ้ามีแต่ความรู้ไม่มีคุณภาพการบริการก็ไร้ผล คนมีคุณภาพจะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพในการทำงานมีคุณภาพทางด้านจิตใจละเอียดรอบคอบ

คุณธรรม คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคมเป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น คุณธรรมเป็นเสมือนตัว “ปลอดภัย” มีอยู่ที่ใดที่นั่นจะไม่มีพิษภัย และอันตรายใด ๆ ผู้ที่จะให้บริการประชาชนจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรมโดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้น อันได้แก่ ความรักความเห็นใจประชาชน มีจิตสำนึกว่าประชาชนเป็นเสมือนญาติสนิทของตน ไม่มีอคติ เลือกที่รักมักที่ชัง มีความอ่อนน้อมต่อมตน ไม่ดูถูกดูแคลนประชาชน มีความละเอียดที่จะกระทำความชั่วแม้ไม่มีคนเห็น

สมชัย วุฒิปรีชา (2534:5) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพนั้นให้ยึดหลัก 3 ร. คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและจริงจังของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐานในการคิด การพูดและการปฏิบัติเพื่อพัฒนาชาติ

แนวทางการให้บริการประชาชน

สมโภชน์ นพคุณ และอมรรัตน์ แกรมทอง (2535:19) กล่าวว่า กลยุทธ์การบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรราชการที่ผู้บริหารราชการควรดำเนินการที่สำคัญประการหนึ่งคือ การให้ความสำคัญมากขึ้นแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้นผู้บริหารราชการต้องมุ่งผลถึงมือประชาชนผู้มารับบริการ ต้องสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนทั้งหลาย เหมือนกับผู้บริหารภาคธุรกิจที่ต้องตอบสนองความพอใจให้แก่ลูกค้า

จินตนา บุญบงการ (2539:24) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้บริการทันที หรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการ

จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และสิ่งสำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

ดังนั้น การบริการ จึงหมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญ เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540:17) กล่าวว่า แนวทางปรับปรุงการให้บริการที่ดี นอกจากจะต้องปรับปรุงโดยการฝึกอบรมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจแก่บุคคลผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องและยังต้องใช้วิธีการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสมกับสภาพงานและสภาพสถานที่ทั้งนี้ต้องผลิตบุคลากรผู้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะให้ทำหน้าที่เป็น “นักบริหารการพัฒนาการบริการ” เพื่อให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะต้องใช้ปรัชญาในการปรับปรุงงานบริการที่ว่า “5 อย่าง 3 ต้อง 2 ขจัด”

“5 อย่าง” คือ อย่าวางท่า อย่านั่งอ อย่ารอนาน อย่างานมาก อย่าปากเสีย

“3 ต้อง” คือ ต้องสร้างความเข้าใจ ต้องสร้างความศรัทธา ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

“2 ขจัด” คือ ขจัดความขัดแย้ง ขจัดความไม่เป็นธรรม

การให้บริการแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการบริการในเชิงรุก โดยยึดการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายความรวดเร็วในการให้บริการความกระตือรือร้นในการให้บริการความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเป็นธรรม ประการสำคัญที่สุด คือ การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนั้นจะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ด้วย

คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

กระทรวงมหาดไทย (2541:6) ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีไว้ คือ บุคลิกภาพภายใน (จิตใจ) และบุคลิกภาพภายนอก (ร่างกาย) โดยกำหนดว่าคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพภายใน (จิตใจ) ว่าต้องเป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ต้องมีความอดทนอดกลั้น ไม่วิตกกังวลและควบคุมอารมณ์ได้ดีมีใจรักในงานบริการมีไมตรีจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมีความซื่อสัตย์ สุจริตและเสียสละเพื่อองค์กร มีปฏิภาณไหวพริบช่างสังเกต มองโลกในแง่ดีและให้อภัยผู้อื่นเสมอ ส่วนบุคลิกภาพภายนอก (ร่างกาย) นั้น กำหนดไว้ว่า ต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาวาจาสุภาพไม่หยาบคาย มีสุขภาพแข็งแรง มีความกระตือรือร้นมีความรู้ในองค์กรและงานที่รับผิดชอบและมีวิสัยทัศน์กว้างไกล

สำหรับข้อควรปฏิบัติของผู้ให้บริการนั้น มี 2 ประการ คือ

1. การปฏิบัติตน ผู้ให้บริการควรยึดธรรมะเป็นหลักในการบริการ คือ ธรรมะสร้างคน

“พรหมวิหาร 4” เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา และธรรมสร้างงาน “อิทธิบาท 4” คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา และที่สำคัญในการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการก็คือ ความอดทน อดกลั้น ควรใช้เหตุผลหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้งแสดงความฉุนเฉียว ตั้งใจปฏิบัติงาน รักษาวินัย มีความสามัคคีช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน มีมารยาทในการให้บริการ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกกาลเทศะ

2. การปฏิบัติงานผู้ให้บริการควรปฏิบัติดังนี้

2.1 ชี้แจงและแนะนำ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจเหตุผลความจำเป็น ขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลาของการบริการว่ามีอุปสรรคและควรทำอย่างไรต่อไป

2.2 ต้องรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใสและสามารถให้มีการตรวจสอบ ได้การรอนานควรสังเกตและรับเข้าไปสอบถามให้คำแนะนำและอธิบายให้เข้าใจ

2.3 ยึดถือกฎหมายระเบียบแบบแผนในการทำงาน แต่ควรให้เท่าที่จำเป็นและพยายามลดขั้นตอนการทำงานให้มากที่สุดเพื่อให้งานเร็วยิ่งขึ้น

2.4 ต้องสร้างศรัทธา ความเชื่อถือ และความประทับใจ

2.5 ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา

2.6 ปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่อง

2.7 คู่มือการบริการ ควรแจกคู่มือ แผ่นพับ เอกสารแนะนำ การให้บริการ จัดทำ ประกาศหรือป้ายประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจชัดเจน

2.8 การบริการทางโทรศัพท์ ควรชี้แจงด้วยความเต็มใจ และอดทน

2.9 ไม่สร้างเงื่อนไขในการบริการไม่เรียกร้องประโยชน์จากผู้รับบริการและไม่ทุจริตต่อหน้าที่

นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. มีกิริยาวาจาทำทางสุภาพเรียบร้อย เป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ
2. มีความขยันขันแข็งมีความตั้งใจ จริงใจ และจริงจังในการทำงาน
3. ถือว่างานราชการเป็นอาชีพหลัก ภูมิใจ ในงานราชการ
4. ผลงานที่ทำมีประสิทธิภาพ
5. มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
6. มีความสุขภาพเรียบร้อยเข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี
7. ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและรับผิดชอบ
8. มีจิตสำนึก มีคุณธรรม และรับผิดชอบ
9. หาคำความรู้เพิ่มเติม มีความคิดสร้างสรรค์และทันโลก
10. ประสานงานดี มนุษย์สัมพันธ์ดีประชาสัมพันธ์ดี
11. ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี

12. เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
13. มีทัศนคติที่ดีสนใจและเต็มใจในการบริการ
14. รู้จักทำงานโดยใช้ระบบข้อมูล
15. รู้จักยืดหยุ่นถือสายกลาง
16. ไม่ประจบสอพลอ
17. รู้จักแก้ปัญหาไม่ใช่สร้างปัญหา
18. ถึงงานของชาติสำคัญกว่างานของตนเอง
19. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ

ความหมายของการเข้าถึงการบริการ

ฟอกซ์ (Fox. 1972:272) กล่าวว่า การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ การเข้าถึงบริการเป็นความสามารถในการเข้าไปใช้ประโยชน์จากระบบบริการการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น หากผู้รับประโยชน์สามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

พาราสุรามาน (Parasuraman. 1985:41) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้า และยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพการบริการแล้ว จะมีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการ 3 ประการ คือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจำต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเองไม่สามารถ ถูกแบ่งแยกและเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของการประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากบริการนั้น โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

ฮันท์ (Hunt. 1992:56) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง สิ่งที่มาจากการประเมินของผู้รับบริการที่ได้รับ ได้แก่ คุณภาพการผลิต คุณภาพทั้งด้านกระบวนการ คุณภาพที่ต้องมีด้วยตัวของมันเอง และคุณภาพที่ดีเลิศ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

สคาร์ดีนา (Scardina, 1994:38-46) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการอันประกอบด้วย

1. สิ่งที่ต้องได้ ได้แก่ แพทย์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษา รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ การติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องเหมาะสม
3. การสนองตอบผู้รับบริการ ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการของผู้ป่วย
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้ อธิษาคัยของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการเชื่อมั่นให้แก่ผู้ป่วย
5. ความเอาใจใส่ ได้แก่ การดูแล และสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการ

จามจรี จันทรรัตน์ (2543:19) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในหลักการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านตัวคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

นอกจากที่กล่าวมาในข้างต้นจามจรี จันทรรัตน์ ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ 6 ประการ คือ

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็งมีคุณค่า
3. พุดจาสุภาพ เรียบร้อย มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535:13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการที่ดี และมีคุณภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการคือ ลักษณะของงานบริการที่ดีและองค์ประกอบของงานบริการ ในลักษณะดังนี้

1. ลักษณะของงานบริการ ต้องมีลักษณะของการให้บริการคือ

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ

ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดงานปริมาณล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

2. องค์ประกอบของงานบริการงานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

อัสสุทธ์ สุทธิถวิล (2538: 47) ได้นำเสนอหลักของการให้บริการ โดยกล่าวว่า หลักของการให้บริการแยกเป็นองค์ประกอบเป็น 5 ประการดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ประโยชน์ และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากนักจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้ที่รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือใช้บริการมากจนเกินไป

งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น (ศิริพร ตันติพูลวินัย. 2538:19; อ้างถึงใน สมจิตร กาหาวงศ์. 2540:15) งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดีคือการที่ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ ปัจจุบันจะเห็นว่า เมื่อผลิตภัณฑ์ดีเยี่ยม การบริการดีเยี่ยม แต่ถ้าไม่มีมนุษยสัมพันธ์ก็ไม่สามารถขายสินค้าได้งานบริการก็เช่นกัน ถ้าขาดสัมพันธภาพกับผู้มารับบริการงานบริการก็จะไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ถึงแม้ว่าบริการด้านอื่น ๆ จะดีเยี่ยมก็ตาม ดังจะเห็นได้จากการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งได้ปฏิบัติต่อลูกค้าที่มาใช้บริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นความสะอาด ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม ซึ่งเขาจะมีแนวคิดใหม่ ๆ มีความรู้ใหม่ ประสบการณ์ใหม่ ทักษะใหม่ และทัศนคติใหม่นำมาปรับปรุงมาตรฐานการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของงานบริการของสถานบริการของรัฐ ซึ่งจะวัดได้จากความรู้สึกของผู้รับบริการ ไม่ใช่วัดจากความรู้สึกของผู้ให้บริการ

กล่าวโดยสรุปให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีองค์ประกอบหลายอย่างเช่น ด้านอาคารจะต้องสะอาดสวยงาม มีสิ่งแวดล้อมที่ดี บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อม มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพนั้น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีคุณภาพ

สุรพงษ์ คนองเดช และชัยพร พิบูลศิริ (2541:22) ให้ความหมายของการบริการประชาชน คือ การทำงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539:12; อ้างถึงในสงครามชัย ลีทองดี. 2544:14) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีที่สามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smiling Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้อ่อยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจเต็มใจทํา ไม่ใช่งานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่งซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ย่อมถือได้ว่าไม่มีความเป็นเลิศทางการบริการที่เดียว (สงครามชัย ลีทองดี และคนอื่น ๆ . 2544:14)

กรมการปกครอง (2548:27) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการว่าเป็น การระดมทรัพยากรทั้งหมดมารวมกันปรับปรุงระบบ หรือกรรมวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับผลงาน โดยมีการเรียนรู้ และการปรับปรุงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยให้หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. เปลี่ยนจากการมุ่งปัญหาหรือตั้งรับ ไปสู่การพยายามปรับปรุงหรือออกแบบ เพื่อป้องกันปัญหาในทุกส่วน

2. ปรับกระบวนการทำงานเป็นเชิงบวกมากขึ้น ประกอบด้วย

2.1 เน้นการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานหรือผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องทำความเข้าใจกับปัญหาของผู้รับบริการนำเสนอทางเลือก และให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเท่าที่จะเป็นไปได้

2.2 เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือระบบงานอย่างไม่สิ้นสุด ทำความเข้าใจกับกระบวนการอย่างลึกซึ้ง ทำให้เห็นทางออกในการปรับปรุงได้ดีขึ้น มิใช่เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และใช้วิธีคิดอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูล

2.3 เน้นการเสริมพลังเจ้าหน้าที่และการทำงานร่วมกันเป็นทีม ผู้นำมีความสามารถชักจูงให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนมีอุดมการณ์ร่วมกันและมีความมุ่งมั่นร่วมกันและมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้บรรลุอุดมการณ์นั้น เสริมพลังให้ผู้ปฏิบัติแก้ไขปัญหาและให้โอกาสทดลองความคิดใหม่ ๆ โดยไม่ต้องกลัวถูกตำหนิหากมีความผิดพลาด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งคุณภาพของการ บริการจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากองค์ประกอบหลายด้าน เช่น ความสะดวกที่ได้รับจากสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการ อธยาศัยไมตรีจากเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ ตลอดจน ระบบงานต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

ความหมายของการประกันสังคม

การประกันสังคม (Social Insurance) เป็นโครงการบริหารทางสังคมในระยะยาว ที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ โดยให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยากเดือนร้อนซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้มีรายได้ ทางสังคมด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม โดยมีฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้าง และฝ่ายรัฐบาล ร่วมกันออกเงินสมทบทั้ง 3 ฝ่าย รวมกัน และกองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรมหรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอด บุตร ว่างาน ชราภาพ เป็นต้น โดยรัฐบาลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนั้นจึงได้มีผู้ให้ ความหมายและแนวคิดของการประกันสังคมไว้อย่างมากมายดังนี้

บัณฑิตย ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2535:1) ได้ให้ความหมายของการประกันสังคมไว้ว่า การประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐบาลจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่นคง และหลักประกันให้แก่ประชาชนโดยมีการเก็บเงินส่วนหนึ่งจากประชาชนที่มีรายได้นำมาสมทบ พร้อมกันเป็นกองทุนกลางเพื่อนำไปช่วยเหลือประชาชนในกรณีที่ประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุ เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ในกรณีตกงาน และชราภาพ โดยปกติการประกันสังคม ในขั้นต้นจะใช้บังคับแก่คนงานและนายจ้างเป็นผู้ส่งมอบเงินสมทบและรัฐบาลออกเงินสมทบอีก ส่วนหนึ่ง

วิชัย โถสุวรรณ (2534:3) ได้ให้ความหมายของการประกันสังคมไว้ว่า การประกันสังคม หมายถึง ระบบที่นายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล ได้เข้ามามีส่วนร่วมกัน ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกจ้าง โดยทั้งสามฝ่ายร่วมกัน ส่งเงินสมทบเข้ากองทุน ซึ่งมีลักษณะเป็นการออมทรัพย์ และประเภทของการประกันอาจ ครอบคลุมไปถึงการคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร ความพิการทุพพลภาพ การชราภาพ การฌาปนกิจ การประกันสุขภาพ และการจ้างงานได้ตามความเหมาะสมของแต่ละประเทศ

สำนักงานประกันสังคม (2547:1) ได้ให้ความหมายของการประกันสังคมไว้ว่า การประกันสังคม หมายถึง การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกมีรายได้ และจ่ายเงินสมทบที่เข้าร่วมโครงการเพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

จากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ตาย ทูพพลภาพ สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีรายได้อย่างต่อเนื่อง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การประกันสังคม หมายถึง ระบบสวัสดิการรูปแบบหนึ่งที่ช่วยเหลือผู้มีรายได้แต่ละคน ได้มีส่วนช่วยตนเอง หรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือความเดือดร้อนซึ่งกันและกัน ด้วยการออกเงินสมทบ โดยมีหลักการออกเงินสมทบร่วมกันทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้าง และฝ่ายรัฐบาล เพื่อนำเงินเหล่านี้มาจ่ายประโยชน์ทดแทนในยามที่สมาชิกได้รับความเดือดร้อน อันได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีตาย กรณีทุพพลภาพ กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาลและมีรายได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้

แนวทางการดำเนินงานของโครงการประกันสังคม

งานประกันสังคมดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกากำหนดระยะเวลาเริ่มดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบเพื่อการให้ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน พ.ศ. 2545 (พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. ปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2546-2549) โดยมีหลักการดำเนินงานในลักษณะกว้าง ๆ ดังนี้คือ

1. รัฐเป็นผู้ดำเนินการเอง เอกชนจะดำเนินการไม่ได้
2. ระบบประกันสังคมมี 2 ลักษณะด้วยกันคือ

2.1 เชิงบังคับ คือ รัฐต้องออกกฎหมายประกาศใช้บังคับแก่ลูกจ้างในสถานประกอบการต่าง ๆ ให้เข้าร่วมโครงการประกันสังคม

2.2 แบบสมัครใจ เมื่อดำเนินโครงการประกันสังคมไประยะเวลาหนึ่งจนประชาชนทั่วไปเกิดความเข้าใจได้ผลอันมั่นคง แล้วจึงดำเนินการตามโครงการประกันสังคมแบบสมัครใจ แก่บุคคลทั่วไป ซึ่งได้แก่ ผู้ทำงานส่วนตัวหรือผู้ไม่ได้ทำงานต่อไป

3. จะต้องมีการจ่ายเงินสมทบจากลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐบาลหรือบุคคลทั่วไปที่สมัครใจเข้าประกันตน แล้วตั้งเป็นกองทุนประกันสังคมขึ้นเพื่อใช้จ่ายในการดำเนินงานและจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีที่เกิดปัญหาความเดือดร้อน

4. ไม่มีการทดสอบความจำเป็นเหมือนกับการสังคมสงเคราะห์ ถ้าผู้ใดไม่อยู่ในขอบข่ายที่กฎหมายระบุไว้ก็สามารถเข้าเป็นผู้ประกันตนได้

5. ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างที่เริ่มเข้าทำงานอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี และไม่เกิน 60 ปี และเป็นผู้ที่ประกันสังคมให้ความคุ้มครอง ซึ่งได้แก่บุคคล 3 ประเภท คือ

5.1 ผู้ประกันตนที่อยู่ในข่ายบังคับของกฎหมายที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป หรือเรียกว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 33

5.2 ผู้ประกันตนโดยสมัครใจ หมายถึง ผู้ที่พ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง และได้สมัครเป็นผู้ประกันตนต่อไป หรือเรียกว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 39

5.3 ผู้ประกันตนซึ่งไม่ใช่ลูกจ้างคือผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระที่สมัครเป็นผู้ประกันตน หรือเรียกว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 40

6. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทน อาจจะเป็นอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วแต่ประเภทของการประกัน คือ ในรูปเงินสด ในรูปสิ่งของ ในรูปบริการ

7. ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนภายใต้เงื่อนไขการชำระเงินสมทบเข้ากองทุนไปแล้วตามกฎหมายกำหนด

8. การกำหนดอัตราประโยชน์ทดแทน จะต้องกำหนดไว้ในกฎหมาย จะกำหนดตามใจชอบไม่ได้

9. หลักสิทธิอุทธรณ์ เป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีนำข้อเท็จจริงขึ้นสู่การพิจารณาของศาลประกันสังคม หรือศาลที่กำหนดขึ้นเฉพาะ

หลักการสำคัญของการประกันสังคม

การประกันสังคมเป็นการให้หลักประกันทางสังคมในระยะยาวที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ โดยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคน ได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัวด้วยวิธีการออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม โดยมีฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้าง และฝ่ายรัฐบาลร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ซึ่งหลักการสำคัญของระบบประกันสังคมที่องค์การแรงงานระหว่างประเทศกำหนดไว้มีหลักการดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533)

1. การประกันสังคมมีแหล่งเงินทุนจากการจ่ายเงินสมทบร่วม ซึ่งปกติจ่ายโดยนายจ้าง ลูกจ้าง และมีรัฐบาลเข้ามาร่วมจ่ายเงินสมทบหรือให้เงินอุดหนุน

2. การเข้าร่วมโครงการประกันสังคมถือเป็นเรื่องของการบังคับ โดยมีข้อยกเว้นไว้น้อยมาก

3. เงินสมทบนั้นจะนำมาเก็บรวบรวมเป็นกองทุนพิเศษเพื่อนำมาใช้จ่ายประโยชน์ทดแทน

4. เงินสมทบส่วนที่เหลือจากการจ่ายประโยชน์ทดแทนนำไปลงทุนเพื่อหารายได้

5. ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามประวัติการจ่ายเงินสมทบ โดยไม่จำเป็นต้องทดสอบว่าเขามีความต้องการหรือไม่

6. อัตราการจ่ายเงินสมทบและอัตราประโยชน์ทดแทนเกิดจากการได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข

7. การประกันสังคมประเภทการเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากการทำงานปกติ นายจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว หรือบางกรณีรัฐให้ความช่วยเหลือเงินอุดหนุน

ประเภทของการประกันสังคม

ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2542 ระบบประกันสังคมที่ถือเป็นหลักปฏิบัติในปัจจุบันได้แบ่งประเภทของการประกันรวม 7 กรณี (พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533) คือ

1. การประกันการเจ็บป่วย

การประกันการเจ็บป่วย มีความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ และการบาดเจ็บโดยสามัญธรรมดา ซึ่งทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติหรือต้องว่างงานในระหว่างการเจ็บป่วย โดยหลักการของการให้ความคุ้มครองการเจ็บป่วยสามารถแยกเป็น 2 กรณี คือ

1.1 ให้ความคุ้มครองเรื่องเงินรายได้ที่จะต้องหยุดลง เพราะการว่างงานในระหว่างการเจ็บป่วย

1.2 การจัดการบริการทางการแพทย์ให้แก่ผู้ประกันตนที่เจ็บป่วย

2. การประกันการคลอดบุตร

การประกันการคลอดบุตร มีหลักการในลักษณะเดียวกันกับการประกันการเจ็บป่วย แต่จะต้องให้การบริบาลทารกแรกคลอดเพิ่มเติมด้วย สำหรับลูกจ้างที่เป็นหญิงนั้นทางองค์การแรงงานระหว่างประเทศได้ให้ความสนใจเป็นพิเศษ เกี่ยวกับการตั้งครรภ์และการคลอดบุตร เพราะถือว่าการใช้แรงงานหญิงควรมีขอบเขตอันจำกัด และไม่เป็นอันตรายแก่หญิงนั้น ดังนั้นการประกันการคลอดบุตรจึงเป็นการให้ความคุ้มครอง เกี่ยวกับการตั้งครรภ์และการคลอดบุตรเพื่อเป็นการรักษาสุขภาพมารดาและบริบาลทารกหลังคลอด โดยหลักการให้ความคุ้มครองมีลักษณะคล้ายกับการประกันการเจ็บป่วยคือ ให้ความคุ้มครองเรื่องรายได้ในระหว่างหยุดงานและการจัดการบริการทางการแพทย์ให้

3. การประกันอุบัติเหตุและโรคอันเกิดจากการทำงาน

อุบัติเหตุอันเกิดจากการทำงานและโรคที่เกิดจากการทำงานได้รับความสนใจจากประเทศต่าง ๆ มาก่อนหลักการอื่น โดยหลายประเทศได้ใช้หลักแห่งภัยพิบัติอันเกิดจากการทำงานเพื่อให้นายจ้างรับผิดชอบจ่ายค่าทดแทนความเสียหายให้แก่ลูกจ้าง เกี่ยวกับการประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเกิดจากการทำงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมาย ซึ่งมีชื่อเรียกว่ากฎหมายค่าทดแทนลูกจ้าง ซึ่งหลักการคุ้มครองการประกันอุบัติเหตุและโรคอันเกิดจากการทำงานมีหลักการคุ้มครองดังนี้คือ

3.1 ลูกจ้างไม่ต้องมีส่วนร่วมในการออกค่าใช้จ่ายสำหรับความคุ้มครองในกรณีนี้

3.2 ได้รับบริการทางการแพทย์ และอุปกรณ์เพื่อการรักษาพยาบาลเป็นพิเศษ

3.3 ได้รับเงินทดแทนความพิการทุพพลภาพตามอัตราแห่งการสูญเสีย

สมรรถภาพในการทำงานและการเสียชีวิต

3.4 ได้รับเงินทดแทนค่าจ้างสูงกว่าอัตราเจ็บป่วยธรรมดา

3.5 ได้รับเงินบำนาญ หรือเงินเลี้ยงดูผู้อยู่ในความอุปการะ

4. การประกันการพิการทุพพลภาพ

การประกันการพิการทุพพลภาพมีส่วนสัมพันธ์ระหว่างการประกันการเจ็บป่วยกับการประกันการชราภาพ เพราะการเจ็บป่วยเรื้อรัง การบาดเจ็บ หรือการประสบอุบัติเหตุ อันตรายจากสาเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน อาจทำให้ผู้ประกันตนต้องกลายสภาพเป็น ผู้พิการทุพพลภาพได้ เมื่อพิการทุพพลภาพจนไม่สามารถประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงตัว และครอบครัวได้สมควรที่จะได้รับเบี้ยเลี้ยงชีพไปจนกว่าจะเข้าเกณฑ์ชราภาพ ซึ่งจะเปลี่ยนไปรับบำนาญชราภาพแทนต่อไป หลักการพิจารณาความพิการทุพพลภาพของบุคคลที่จะทำให้บุคคลพึงมีสิทธิได้รับค่าทดแทน จะถือเอาสมรรถภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลเป็นเกณฑ์ โดยลักษณะของความพิการทุพพลภาพนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ

4.1 ความพิการทุพพลภาพชั่วคราว หมายถึง ความพิการทุพพลภาพที่เป็นแล้วมีโอกาสหายได้หรืออาจมีอาการดีขึ้นได้ หรืออาจหายเป็นปกติเหมือนเดิมหรือไม่ก็ตาม ความพิการทุพพลภาพชั่วคราวนี้ยังแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

4.1.1 ความพิการทุพพลภาพชั่วคราวบางส่วน

4.1.2 ความพิการทุพพลภาพชั่วคราวทั้งหมด หรือ สูญเสีย

สมรรถภาพในการทำงานตั้งแต่ 2 ใน 3 ของสมรรถภาพในการทำงานหรือตั้งแต่ร้อยละ 67 ของสมรรถภาพในการทำงานขึ้นไป

4.2 ความพิการทุพพลภาพถาวร หมายถึง ความพิการทุพพลภาพที่ไม่สามารถกลับฟื้นคืนมาได้เต็มที่ เช่น เครื่องจักรตัดแขน หรือ อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายถูกตัดขาดออกไปจากร่างกาย แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

4.2.1 ความพิการทุพพลภาพถาวรบางส่วน

4.2.2 ความพิการทุพพลภาพถาวรทั้งหมด หรือ ตั้งแต่ร้อยละ 67 ของ

สมรรถภาพในการทำงานขึ้นไป

5. การประกันการชราภาพ

บุคคลเมื่อเข้าสู่วัยชราภาพหรืออายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ย่อมมีสภาพร่างกายและความสามารถในการทำงานลดน้อยลงไป ถ้าบุคคลนั้น ๆ ประสงค์จะเลิกประกอบอาชีพหรือนายจ้างให้ออกจากงาน จะมีเงินบำนาญสำหรับเลี้ยงชีพให้ โดยมีหลักการที่จะให้บุคคลที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวและประกอบอาชีพมีรายได้เลี้ยงตนเองอยู่ ร่วมกันสะสมเงินรายได้บางส่วนไว้มีกำหนดระยะเวลา 10-15 ปี เพื่อให้มีเงินมากพอที่จะจ่ายกลับคืนให้เงินบำนาญชราภาพในภายหลัง คือ เมื่ออายุเกิน 60 ปีขึ้นไปแล้วต้องออกจากงาน ไม่มีรายได้จากการทำงาน

ต่อไปแล้ว

6. การประกันการตาย

การตาย หมายถึง การตายของหัวหน้าครอบครัว หรือผู้รับผิดชอบในครอบครัว ซึ่งต้องประกอบอาชีพเพื่อหารายได้มาเลี้ยงบุคคลในครอบครัว เมื่อบุคคลดังกล่าวตายลง บุคคลในครอบครัวย่อมจะได้รับความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ ฉะนั้น ความมุ่งหมายของการประกันการตายจึงกำหนดวิธีการให้ความช่วยเหลือครอบครัวของผู้ตายไม่ให้เดือดร้อน จึงได้กำหนดวิธีการช่วยเหลือออกเป็น 2 กรณี คือ

6.1 ช่วยเหลือเงินค่าจัดการศพ

6.2 จัดค่าบำนาญให้แก่หญิงหรือชายหม้ายที่เป็นคู่สมรสผู้ตาย ตลอดจนบุตรและผู้อยู่ในอุปการะของผู้ตายด้วย เรียกว่า เงินทดแทนการตาย

7. การประกันการว่างงาน

บุคคลที่ว่างงาน คือ บุคคลที่ทำงานแล้วออกจากงาน และขาดรายได้สำหรับเลี้ยงครอบครัว ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน จึงจำเป็นจะต้องให้ความช่วยเหลือทางการเงินให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยวิธีการประกันสังคม โดยมีเงื่อนไขว่า จะต้องเกิดขึ้นจากกรณีที่นายจ้างยุบ เลิกตำแหน่งงาน เลิกกิจการ หรือ กลับแก้งให้ออกจากงานโดยผู้ประกันตนไม่มีความผิดส่วนการว่างงานในลักษณะอื่นไม่อยู่ในข่ายของการประกันประเภทนี้

ประโยชน์ทดแทน

ประโยชน์ทดแทน หมายถึง ประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับตามสิทธิจากกองทุนประกันสังคม ประโยชน์ทดแทนมี 7 กรณีดังต่อไปนี้ (สมคิด บางโม. 2548: 237)

1. ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน
2. ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร
3. ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ
4. ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย
5. ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
6. ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ
7. ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ทำงาน

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่

เนื่องจากการทำงานต่อเมื่อภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน โดยประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยที่ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนมีดังนี้

- 1.1 ค่าตรวจวินิจฉัยโรค
- 1.2 ค่าบำบัดทางการแพทย์
- 1.3 ค่ากินอยู่และค่ารักษาในสถานพยาบาล
- 1.4 ค่ายาและค่าเวชภัณฑ์
- 1.5 ค่ารถพยาบาลหรือค่ารับส่งผู้ป่วย
- 1.6 ค่าบริการอื่น ๆ ที่จำเป็น

เมื่อผู้ประกันตนประสบอันตรายกรณีเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับเงินทดแทนจากการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างสำหรับผู้ที่ต้องหยุดงานเพื่อการรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์ครั้งหนึ่งไม่เกิน 90 วัน และปีหนึ่งไม่เกิน 180 วัน เว้นแต่การเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ให้มีสิทธิได้รับเงินค่าทดแทนการขาดรายได้เกิน 180 วัน แต่ไม่เกิน 365 วัน

ข้อยกเว้นการรับเงินค่าทดแทนการขาดรายได้

กรณีผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าจ้างจากนายจ้างในระหว่างหยุดงานเพื่อการรักษาพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน หรือมีสิทธิตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน สัญญาจ้างแรงงานหรือข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง แล้วแต่กรณี ผู้ประกันตนไม่มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ จนกว่าสิทธิได้รับเงินค่าจ้างนั้นสิ้นสุดลง จึงจะมีสิทธิได้รับเงินทดแทนดังกล่าวเท่าระยะเวลาที่คงเหลือและถ้าค่าจ้างที่ได้รับจากนายจ้างในกรณีใดน้อยกว่าเงินทดแทนการขาดรายได้ที่ได้จากกองทุน ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับเงินทดแทนจากกองทุนในส่วนที่ขาดด้วย

2. ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีคลอดบุตรสำหรับตนเองหรือภริยา สำหรับหญิงซึ่งอยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยากับผู้ประกันตนโดยเปิดเผยตามระเบียบของกองทุน ถ้าผู้ประกันตนไม่มีภริยาทั้งนี้ต่อเมื่อภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 7 เดือน โดยประโยชน์ทดแทนกรณีผู้ประกันตนจะได้รับมีดังนี้

- 2.1 ค่าตรวจและรับฝากครรภ์
- 2.2 ค่าบำบัดทางการแพทย์
- 2.3 ค่ายาและเวชภัณฑ์
- 2.4 ค่าทำคลอด

- 2.5 ค่ากินอยู่และค่ารักษาในสถานพยาบาล
- 2.6 ค่าบริบาลและค่ารักษาพยาบาลทารกแรกเกิด
- 2.7 ค่ารถหรือพาหนะรับส่งผู้ป่วย
- 2.8 ค่าบริการอื่น ๆ ที่จำเป็น

เงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตร

ในกรณีที่ผู้ประกันตนต้องหยุดงานเพื่อการคลอดบุตร ให้ได้รับเงินสงเคราะห์หยุดงานเพื่อการคลอดบุตรไม่เกิน 2 ครั้ง เป็นการเหมาจ่ายในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเป็นเวลา 90 วัน

3. ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน ในกรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงานต่อเมื่อภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนทุพพลภาพผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน โดยประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้รับมีดังนี้

- 3.1 ค่าตรวจวินิจฉัยโรค
- 3.2 ค่าบำบัดทางการแพทย์
- 3.3 ค่ายาและค่าเวชภัณฑ์
- 3.4 ค่ากินอยู่และค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาล
- 3.5 ค่ารถพยาบาลหรือพาหนะรับส่งผู้ป่วย
- 3.6 ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจและอาชีพ
- 3.7 ค่าบริการอื่นที่จำเป็น

เงินทดแทนการขาดรายได้เพราะทุพพลภาพ

ในกรณีที่ผู้ประกันตนสุขภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างตลอดชีวิตถ้ามีการฟื้นฟูจนมีสภาพดีขึ้น หรือมีสภาพเสื่อมลง จะมีการพิจารณาลดหรือเพิ่มเงินทดแทนตามความเหมาะสม

4. ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย

ประโยชน์ทดแทนกรณีตายมี 2 กรณีใหญ่ ๆ ดังนี้

4.1 ในกรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตายโดยมิใช่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ถ้าภายในระยะเวลา 6 เดือน ก่อนถึงแก่ความตายผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีตายดังนี้

4.2 ค่าทำศพ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่น้อยกว่า 100 เท่า ของอัตราสูงสุดของค่าจ้างขั้นต่ำรายวันตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานให้จ่าย

แก่ผู้จัดการศพ ได้แก่ สามี ภริยา บิดา มารดา หรือบุตร แล้วแต่กรณี โดยกฎกระทรวง ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2540 กำหนดให้จ่ายค่าทำศพเป็นจำนวนเงิน 30,000 บาท

4.2.1 เงินสงเคราะห์ กรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตายให้จ่ายแก่บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์นั้น แต่ถ้าไม่ได้ระบุให้นำมาเฉลี่ยแก่สามี ภริยา บิดา มารดา หรือ บุตรของผู้ประกันตนในจำนวนที่เท่ากัน

4.2.2 ในกรณีที่ผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพถึงแก่ความตาย ให้ใช้กฎเกณฑ์เหมือนเดิมแต่ให้นำเงินทดแทนการขาดรายได้ที่ผู้ประกันตนได้รับในเดือนสุดท้าย มาคำนวณค่าจ้าง

5. ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร

ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรต่อเมื่อภายในระยะเวลา 36 เดือน ก่อนเดือนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน โดยประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้รับในกรณีสงเคราะห์บุตรดังนี้

5.1 ค่าสงเคราะห์ความเป็นอยู่ของบุตร

5.2 ค่าเล่าเรียนบุตร

5.3 ค่ารักษาพยาบาลบุตร

5.4 ค่าสงเคราะห์อื่น ๆ ที่จำเป็น

เงื่อนไขการรับเงินสงเคราะห์บุตร

บุตรต้องมีอายุไม่เกิน 6 ปี เป็นบุตรชอบด้วยกฎหมาย และในการขอรับเงินสงเคราะห์ได้คราวละไม่เกิน 2 คน ถ้าบิดามารดาเป็นผู้ประกันตนทั้ง 2 ฝ่าย ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับสิทธิ

6. ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน ไม่ว่าจะระยะเวลา 180 เดือน จะติดต่อกันหรือไม่ก็ตามโดยประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้รับในกรณีชราภาพ ได้แก่

6.1 เงินเลี้ยงชีพรายเดือน เรียกว่า เงินบำนาญชราภาพ

6.2 เงินบำเหน็จที่จ่ายให้ครั้งเดียว เรียกว่า เงินบำเหน็จชราภาพ

7. ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

การว่างงาน หมายความว่า การที่ผู้ประกันตนต้องหยุดงานเนื่องจากนิติสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างตามสัญญาจ้างแรงงานสิ้นสุดลง โดยลูกจ้างซึ่งเป็นผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน และต้องอยู่ภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนการว่างงานและจะต้องเป็นผู้มี

ความสามารถในการทำงานพร้อมที่จะทำงานที่เหมาะสมที่จะหาได้หรือต้องไม่ปฏิเสธการฝึกงานและได้ขึ้นทะเบียนไว้ที่สำนักจัดหางานของรัฐ โดยต้องไปรายงานตัวไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้รับคือ ผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้างมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรวมกันปีละไม่เกิน 180 วัน ส่วนผู้ประกันตนที่ลาออกจากงานมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้างรวมกันปีละไม่เกิน 90 วัน

กลุ่มโรคและบริการที่ไม่อยู่ในความคุ้มครองของสำนักงานประกันสังคมซึ่งผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินเองและไม่มีสิทธิเบิกคืน มีดังนี้

1. โรคจิต ยกเว้นชนิดเฉียบพลัน รักษาครบถ้วนไม่เกิน 15 วัน
 2. โรคหรือการประสบอันตรายอันเนื่องมาจากการใช้สารเสพติดตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติด
 3. โรคเดียวกันที่ต้องใช้ระยะเวลารักษาตัวในโรงพยาบาลประเภทคนไข้เกิน 180 วัน ใน 1 ปี
 4. การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ยกเว้น กรณีไตวายเฉียบพลันที่มีระยะเวลาการรักษาไม่เกิน 60 วัน และกรณีเจ็บป่วยโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย
 5. การกระทำใด ๆ เพื่อความสวยงามโดยไม่มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์
 6. การรักษาที่ยังอยู่ในระหว่างการค้นคว้าทดลอง
 7. การรักษาภาวะการมีบุตรยาก
 8. การตรวจเนื้อเยื่อเพื่อการผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะ ยกเว้นการตรวจเนื้อเยื่อเพื่อการปลูกถ่ายไขกระดูกของผู้ประกันตน
 9. การตรวจใด ๆ ที่เกินกว่าความจำเป็นในการรักษาโรคนั้น
 10. การผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะ ยกเว้น การปลูกถ่ายไขกระดูก
 11. การเปลี่ยนเพศ
 12. การผสมเทียม
 13. การบริการระหว่างรักษาตัวแบบพักฟื้น
 14. ทันตกรรม ยกเว้น การถอนฟัน การอุดฟัน และการขูดหินปูน
 15. แว่น
- โรคเรื้อรังตามกฎหมายกระทรวง ได้แก่
1. มะเร็ง
 2. เนื้ออกที่ไม่สามารถระบุชัดเจนว่าเป็นชนิดลุกลาม
 3. โรคเส้นเลือดในสมองผิดปกติที่เป็นเหตุให้อัมพาต
 4. ไตวายเรื้อรัง

5. โรคที่รักษาเกิน 180 วัน ติดต่อกัน และในภาวะการณ์เจ็บป่วย ผู้ป่วยไม่สามารถทำงานได้ ทั้งนี้โดยการวินิจฉัยของคณะกรรมการแพทย์

กรณีไม่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิจะไม่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพหรือตาย ตามที่กฎหมายกำหนดคือ ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิแล้วแต่กรณีกระทำโดยจงใจก่อให้เกิดการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพหรือตายขึ้นและผู้ประกันตนยินยอมให้ผู้อื่นก่อให้เกิดขึ้น

ระยะเวลาการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน

ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิ ที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในแต่ละกรณีคือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงานจะต้องยื่นคำร้องขอรับประโยชน์ทดแทนต่อสำนักงานภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน เช่น ผู้ประกันตนคลอดบุตรจะต้องยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนภายใน 1 ปี นับแต่วันคลอด และเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่วินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนแล้วผู้ประกันตนจะต้องขอรับเงินภายใน 2 ปี นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน (ปราวณี สุขศรี. 2548 : 68)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันตนซึ่งผู้วิจัยขอนำมากล่าว ดังต่อไปนี้
งานวิจัยในประเทศ

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาความพึงพอใจ 6 ประเด็นคือการบริการที่เจ้าหน้าที่มีอัตราดี มีความรวดเร็วทันเวลา มีความเพียงพอ มีความสะดวก มีคุณภาพ และค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามพบว่า

1. ผู้ประกันตนพึงพอใจกับการบริการทางการแพทย์ด้านความเพียงพอต่ำสุดคือ ร้อยละ 64.67 และพึงพอใจด้านความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดคือ ร้อยละ 71.58 ส่วนเกณฑ์ความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลางไปทางค่อนข้างสูง

2. ผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการทางการแพทย์กับสถานพยาบาลของรัฐ พึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วทันเวลา ความเพียงพอในอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่เวลาเปิดให้บริการ และด้านความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำกว่า ที่ใช้บริการทางการแพทย์กับสถานพยาบาลของเอกชน

3. ปัจจัยทางสังคมของผู้ประกันตนที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่

แตกต่างกันด้วยคือ

3.1 ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจกับการบริการทางการแพทย์ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการต่ำกว่า ผู้ประกันตนที่มีการศึกษารอง ๆ ลงมา

3.2 ผู้ประกันตนที่มีรายได้เดือนละ 6,001 – 9,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการและบริการที่มีคุณภาพต่ำกว่า ผู้ที่มีรายได้เดือนละ 3,001 - 6,000 บาท

3.3 ผู้ประกันตนที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการทางการแพทย์จากที่อื่นมาก่อนเข้าโครงการประกันสังคม มีความพึงพอใจด้านบริการที่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี บริการที่รวดเร็วทันเวลา ความเพียงพอ ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการ และด้านบริการที่มีคุณภาพต่ำกว่าผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการยังมีอุปสรรคในเรื่องอื่น ๆ อีก เช่น การขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และสิทธิที่พึงได้รับพร้อมกับผู้ประกันตนเสนอความต้องการที่จะเลือกสถานพยาบาลด้วยตนเอง

ปิยพร โนดา (2535:122) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีศึกษาผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ นั้น ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องความสะดวก และบริการของโรงพยาบาล และพบว่า ระยะทางจากที่พักถึงโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และระดับการศึกษาของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การให้บริการโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับสิทธิด้านการรักษาพยาบาลอื่น ๆ

กัญญา กลิ่นทอง (2539:130) ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการขนาดต่าง ๆ ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนายจ้าง และผู้ประกันตน จำนวน 536 ราย พบว่ากลุ่มนายจ้างและผู้ประกันตนมีความเข้าใจในหลักการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคมไม่มากนักโดยส่วนหนึ่งขาดความสนใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคม ในด้านความพึงพอใจของนายจ้างและผู้ประกันตนทั้งสองกลุ่มเห็นควรให้ปรับปรุงเรื่องการให้บริการที่ล่าช้าการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ตลอดจนการแนะนำข้อปัญหาอื่น ๆ แก่ผู้ให้บริการในด้านบริการทางการแพทย์กลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายมีความเห็นว่าโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับดี ยกเว้นในเรื่องการต้อนรับและความรวดเร็วในการให้บริการ

เชี่ยวชาญ อาศัวัฒน์กุล (2540:บทคัดย่อ) ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมของ ลูกจ้างเกี่ยวกับสิทธิและการใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ผลของการบริหารกองทุนเงินทดแทน ที่มีต่อลูกจ้างและความคาดหวังของลูกจ้างที่มีต่อสิทธิและบริการที่จะได้รับกองทุนเงินทดแทน ผลการวิจัยพบว่าความรู้ความเข้าใจการใช้บริการกองทุนเงินทดแทนอยู่ในระดับมาก และ ความคาดหวังของลูกจ้างที่มีต่อสิทธิและบริการที่จะได้รับกองทุนเงินทดแทน ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2546: 4-16) ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนทั่วประเทศ ประมาณ ร้อยละ 74.6 ที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยผู้มีสิทธิเข้าร่วม โครงการฯ ได้ระบุเหตุผลว่าเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างประจำของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งรวม คนในครอบครัวที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลเป็นลูกจ้างในโครงการประกันสังคม/กองทุน ทดแทนสวัสดิการที่จัดโดยนายจ้าง เมื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึง พอใจ ในการใช้บริการประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ประชาชนที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ร้อย ละ 97.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

งานวิจัยต่างประเทศ

เดวิส และคณะ (Davis and others. 2001 : บทคัดย่อ) ศึกษาเปรียบเทียบความ พึงพอใจในเรื่องการดำเนินตามแผนการประกันสังคมระหว่างผู้รับการประกันด้านสวัสดิการ การเก็บรักษาพยาบาลกับผู้ที่ทำประกันสังคมด้วยตนเอง ด้วยการสนับสนุนของกองทุน ประกันสุขภาพแห่งกรุงวอชิงตัน สหรัฐอเมริกา ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 3,457 ตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มได้รับสวัสดิการการรักษาพยาบาล ได้แก่ บุคคลที่มีอายุ ตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป และอีกกลุ่มหนึ่งคือกลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 19-64 ปี ซึ่งจัดเป็นกลุ่มที่ทำ ประกันสังคมด้วยตนเอง ผลการศึกษาตามจุดประสงค์ข้อแรกพบว่า กลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 65 ปี มีความพึงพอใจในประเด็นที่บอกว่าการประกันชีวิตจัดว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและดีที่สุดใน ชีวิตจำนวนร้อยละ 32 ในขณะที่กลุ่มผู้เอาประกันที่มีอายุระหว่าง 19-64 ปี มีความพึงพอใจใน ประเด็นที่ว่าประกันชีวิตเป็นสิ่งสำคัญและดีที่สุดในชีวิตเพียง ร้อยละ 20

จุดประสงค์ข้อที่สองของการศึกษาคือ การได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีและไม่ดำเนินไป ตามแผนงาน ในการใช้บริการของการประกันชีวิต พบว่า กลุ่มผู้ประกันตนที่มีอายุมากกว่า 65 ปี เคยได้รับประสบการณ์ในเชิงลบ ร้อยละ 43 ในขณะที่กลุ่มผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 19-64 ปี ได้รับประสบการณ์เชิงลบ ถึงร้อยละ 61

จุดประสงค์ข้อที่สามคือ ศึกษาถึงความคุ้มค่าในการได้รับการบริการที่คุ้มค้ำกับมูลค่า ของค่าใช้จ่ายที่เสียไป พบว่า กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 65 ปี เห็นว่าไม่คุ้มค้ำ ร้อยละ 18

และกลุ่มอายุระหว่าง 19-64 ปี เห็นว่าไม่คุ้มค่ากับมูลค่าที่จ่ายไป ร้อยละ 22 ส่วน จุดประสงค์ข้อสุดท้ายที่ศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของการประกันตน พบว่า กลุ่มผู้มีอายุมากกว่า 65 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุดถึงร้อยละ 62 ส่วนผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 19-64 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 51

เลซโซนี่ และคณะ (Lezzoni and others. 2002 : บทคัดย่อ) ศึกษาความไม่พึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการและผลสำเร็จของการประกันสุขภาพของผู้พิการ โดยการสนับสนุน ของหน่วยงานวิจัยด้านการประกันสุขภาพของสหรัฐอเมริกา ด้วยการรวบรวมข้อมูลการเข้ารับ การบริการด้านการประกันสุขภาพของผู้เอาประกันประมาณ 33.6 ล้านครั้ง ซึ่งร้อยละ 64 ของผู้ที่เข้ารับบริการจะมีการพิการในร่างกายน้อยหนึ่งประการ การศึกษาพบว่า ร้อยละ 10 ของกลุ่มผู้ประกันตนที่มีอายุ ระหว่าง 18-65 ปี มีความไม่พึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมในขณะที่ผู้ที่ไม่พิการจะมีความไม่พึงพอใจเพียงร้อยละ 5 เท่านั้น

จากผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าผู้รับบริการที่มารับ บริการยังมีอุปสรรคในการใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น ในด้านการเข้าถึงการบริการ คุณภาพการบริการและระบบการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอผลงานวิจัยดังกล่าวมาเป็น ข้อเสนอแนะงานวิจัยและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับ ประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ต่อไป