



การประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19*

EVALUATION OF MEASURES TO PROVIDE REMEDIAL ASSISTANCE TO INSURED EMPLOYEES AFFECTED BY COVID-19

¹ทนงศักดิ์ อินเสนา Thanongsak Inseana, ²กมลพร กัลยาณมิตร Kamolporn Kalyanamitra,
³สถิตย์ นิยมญาติ Satit Niyomyaht, ⁴ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช Tassanee Lakkanapichonchat
^{1,2,3,4}มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Bangkokthonburi University, Thailand
E-mail: thanongsakinsena@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการประเมินผลมาตรการในการเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการประเมินผลมาตรการในการเยียวยาลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง 19 คน จากผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องเป็นอย่างดี ได้แก่ ผู้บริหารกระทรวงระดับนโยบาย ผู้บริหารระดับสูง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประธานสภาองค์การลูกจ้าง ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ประกันสังคมระดับจังหวัด ประธานชมรม เครือข่ายแรงงาน นักวิชาการ และลูกจ้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาในด้านบริบท พบว่า มาตรการจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประกันตน แต่ก็ไม่มั่นใจว่า มาตรการนี้จะสามารถช่วยเหลือให้เดือดร้อนให้ลดน้อยลงได้ เพราะมาตรการยังไม่ครอบคลุม เพียงพอเหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า พบว่า อุปกรณ์สำนักงาน ระบบปฏิบัติการ บางประการของสำนักงานประกันสังคมยังไม่มีความพร้อมและเพียงพอในการดำเนินงานเพื่อให้บริหาร ทำให้เกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่พอเพียงต่อการกิจ (2) กระบวนการบริหาร พบว่า กระบวนการบริหารของสำนักงานประกันสังคมยังขาดความชัดเจนในการแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้า ขาดการสื่อสาร เกิดความสับสน (3) ผลผลิต/ด้านประสิทธิผล พบว่า การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมไม่ชัดเจน ยุ่งยาก ล่าช้า การช่วยเหลือไม่ครอบคลุม และไม่คำนึงสิทธิประโยชน์สูงสุดของผู้ประกันตน (4) ผลกระทบ พบว่า การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมส่งผลกระทบในด้านเศรษฐกิจมากที่สุด ควรออกมาตราการเยียวยาเร่งด่วน และปรับปรุงมาตรการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (5) การขยายผล พบว่า ต้องการให้มีการปฏิรูปโครงสร้างการบริหาร ขั้นตอนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ 2) ปัญหาและอุปสรรค พบว่า การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมมีความล่าช้า เนื่องจาก ความไม่เพียงพอของทรัพยากรทางการเงิน ด้านบุคลากร

*Received: May 28, 2021, Revised: June 23, 2021, Accepted: June 25, 2021.



การช่วยเหลือไม่ครอบคลุม ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบ โครงสร้างต่างๆ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เทคโนโลยีที่ล้าสมัย ฐานข้อมูลที่มีอยู่ของหน่วยงานภาครัฐไม่บูรณาการเชื่อมโยงกัน

คำสำคัญ: การประเมินผลมาตรการ, การให้ความช่วยเหลือเยียวยา, ลูกจ้างผู้ประกันตน, โควิด-19

Abstract

The purpose of this research was to 1) to study the evaluation of measures to provide remedial assistance to insured employees affected by Covid-19 and 2) to study problems and obstacles for the evaluation of measures to provide remedial assistance to insured employees affected by Covid 19. This research was a qualitative. Data information was collected from 19 key informants obtained from purposive selection from knowledgeable persons, expertise and experience. It was very well connected, including the executives of the Ministry at the policy level, senior management, member of the House of Representatives, Chairman of the Employee Organization Council, Chairman of the Tourism Industry, Council Provincial social security officer, chairman of the labor network club, the academic persons and the employees. The results found that: 1) Context side -based remedial measures found that it would alleviate the suffering of insurers, but it was uncertain whether this measure could lessen their distress Because the measures were not comprehensive enough to suited the current problem. (1) In terms of input, it was found that the office equipment operating system, some aspects of the Social Security Office were not yet ready and sufficient to operate for the administration, the caused delay of the operators were not sufficient for the mission. (2) Administrative process, it was found that the administrative process of the Social Security Office would lacked clarity in solving the problem. Performance had been delayed, lack of communication confusion. (3) Productivity / Effectiveness found that the Social Security Office's operations were not clear, complicated, delayed, and assistance was not covered and did not take into the maximum benefits of the insured. (4) In terms of impact, it was found that the Social Security Office's operations had the greatest impact on the economy. Urgent remedial measures should be issued and improve measures to be in line with the current situation and could be used effectively. (5) On the expansion of the results, it was found that there was a need for a reform of the administrative structure. The operating process was transparent and verifiable and employees. 2) Problems and obstacles were found that the operation of the social security office was delayed due to inadequate financial resources, personnel, insufficient assistance, as well as laws, regulations and structures, inconsistent with the current situation, outdated technology. The existing databases of government agencies were not coherent.

Keywords: Evauation of Measures, Provide Remedial Assistance, Insured Employees, Covid-19



บทนำ

เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563 คณะกรรมการประกันสังคมมีมติเห็นชอบมาตรการช่วยเหลือนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนกรณีสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยสรุปมาตรการจากคณะกรรมการประกันสังคมในการช่วยเหลือลูกจ้างที่ว่างงาน หรือตกงาน จากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 ทั้งจ่ายเงินชดเชย-ลดอัตราเงินสมทบ แต่กลับมีปัญหาเกิดขึ้นมากมายที่เกิดจากความไม่เข้าใจสภาพสังคมและขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนทำให้มาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19 ของรัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรค สำหรับกลุ่มแรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราวและอาชีพอิสระ รวมถึงผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตามกฎหมายประกันสังคม ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 คือ ลูกจ้างผู้ทำงานให้กับนายจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการหรือพนักงานเอกชน ส่วนผู้ประกันตนตามมาตรา 39 คือ ผู้ประกันตนโดยสมัครใจซึ่งเคยเป็นลูกจ้างที่ทำงานอยู่ในบริษัทเอกชนในมาตรา 33 มาก่อน และไม่ได้อยู่ในฐานะลูกจ้างอีกต่อไป แต่ต้องการรักษาสถานะประกันสังคมไว้ โดยส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล, 2563)

สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดรายละเอียดการจ่ายสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานไว้หลายกรณี คือ เนื่องจากเหตุสุดวิสัยในกรณีที่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ไม่ได้ทำงาน/นายจ้างไม่ให้ทำงาน อันเนื่องมาจากสัมผัสหรือใกล้ชิดผู้ติดเชื้อโควิด 19 /นายจ้างหยุดประกอบกิจการเอง หรือหยุดประกอบกิจการตามคำสั่งของทางราชการ ซึ่งทำให้ผู้ประกันตนได้รับผลกระทบและไม่ได้รับค่าจ้างสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนได้รับคือสิทธิกรณีว่างงานร้อยละ 62 ของค่าจ้างรายวัน ไม่เกิน 90 วัน ส่วนลูกจ้าง ผู้ประกันตน ที่ได้รับการวินิจฉัยปฏิเสธไม่ได้รับสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัยนั้น สำนักงานประกันสังคมได้เตรียมความพร้อมรองรับข้ออุทธรณ์ จากผู้ที่ได้รับการปฏิเสธสิทธิดังกล่าวโดยมีคณะกรรมการอุทธรณ์ในการร่วมพิจารณาวินิจฉัยให้กับผู้ที่ได้รับการปฏิเสธการขอรับสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานอันเนื่องมาจากเหตุสุดวิสัยแล้ว (สำนักงานประกันสังคม, 2563)

อุปสรรคสำคัญของการบริหารจัดการกับวิกฤตในครั้งนี้คือ ภาครัฐประเมินผลกระทบจากการปิดสถานประกอบการน้อยเกินไป ล่าช้าเกินไปและไม่ได้ประเมินผลกระทบล่วงหน้า รวมทั้งจำกัดการช่วยเหลือเพียงแค่ 3 ล้านคน ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยมาก ๆ ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงประเด็นต่อมาคือ รัฐบาลคิดมาตรการช่วยเหลือแบบสงเคราะห์ โดยเน้นไปที่กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบหนักๆ บางกลุ่มเท่านั้น โดยไม่ตระหนักว่าวิกฤตที่เกิดขึ้นได้ส่งผลต่อคนเป็นวงกว้างในขณะที่ระบบเศรษฐกิจของไทยต้องอาศัยแรงงานนอกระบบ ซึ่งมีจำนวนมาก แต่กลับมีบันทึกในข้อมูลของภาครัฐน้อย ดังนั้น มาตรการเยียวยาคนกลุ่มนี้หากจะพึ่งพาระบบฐานข้อมูลซึ่งไม่ครอบคลุมแรงงานนอกระบบและไม่ทันสถานการณ์ หากดูจากข้อมูลของสมาพันธ์แรงงานนอกระบบ (ประเทศไทย) ระบุว่า แรงงานนอกระบบ มีจำนวนมากกว่า 20.4 ล้านคน เป็นกลุ่มที่ไม่ได้เป็นผู้ประกันตนภายใต้การประกันสังคมมาตรา 39 และมาตรา 40 ในขณะที่รัฐบาลตั้งเป้าจะเยียวยาคนกลุ่มนี้เพียง 3 ล้านคนเท่านั้นตามมาตรการเยียวยารอบที่ 2 (มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพ และสมาพันธ์แรงงานนอกระบบ ประเทศไทย, 2563) แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการบริหารวิกฤตเช่นนี้จะมีข้อมูลไม่พร้อมก็ตามหน่วยงานราชการจำเป็นต้องทำงานกันอย่างมีบูรณาการมากขึ้น แต่ดูเหมือนว่าแต่ละหน่วยงาน แต่ละกระทรวงต่างคนต่างทำ ไม่มีข้อมูลชุดเดียวกันเป็นฐานในการทำงาน ขณะที่หน่วยงานด้านข้อมูลหลักของประเทศอย่างสำนักงานสถิติแห่งชาติก็ไม่ได้เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการเรื่องนี้ทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ ขาดเอกภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีการยกเครื่องการ



จัดการแรงงานนอกระบบอย่างจริงจังต้องสนับสนุนให้มีสมาคมหรือกลุ่มต่างๆ ของแรงงานนอกระบบเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในอนาคต

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการช่วยเหลือลูกจ้างให้ได้รับผลประโยชน์ตามที่ควรได้และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยา ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้คัดเลือกไว้และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ที่ได้จากเอกสารประเภทต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ในการศึกษานี้ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive selection) จำนวน 19 คน ได้แก่ ผู้บริหารกระทรวงระดับนโยบาย ผู้บริหารระดับสูง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประธานสภาองค์การลูกจ้าง ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ประกันสังคมระดับจังหวัด ประธานชมรม เครือข่ายแรงงาน นักวิชาการ และลูกจ้าง

3. เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในรูปแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (structured interview) ที่ได้ทำมาจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4. การสร้างเครื่องมือวิจัย 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างแบบสัมภาษณ์โดยอาศัยข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 3) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปจัดทำใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ด้วยตนเองโดยการติดต่อนัดหมายขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้ทำการคัดเลือกแบบเจาะจงไว้แล้ว

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การลดทอนข้อมูล การแสดงข้อมูล และการสร้างข้อสรุป (Miles and Huberman, 1987) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

6.1 การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปและการจดบันทึกมาอ่านหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ การตีความ ซึ่งใช้การแยกประเภทข้อมูล (Typological Analysis) โดยการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องจากประเด็นการสัมภาษณ์

6.2 การแสดงข้อมูล (Data Display) หลังจากลดทอนข้อมูลตามประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้แสดงข้อมูลโดยใช้ตาราง (Table) ในลักษณะเชิงพรรณนา โดยเรียงตามประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 4 ข้อ รวมถึงปัจจัยความพร้อมที่เป็นสิ่งสนับสนุนหรืออุปสรรคเพื่อความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

6.3 การสร้างข้อสรุป (Conclusion) ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยกำหนดรหัสข้อมูล (Code) กำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค แล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นทั้งกลุ่มประเด็นหลัก (Themes) และกลุ่มคำหลัก (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความเชื่อมโยง ความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเป็นการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) จากข้อสรุปย่อยไปหาข้อสรุปใหญ่ ซึ่งแสดงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรและผล

7. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) ในด้านข้อมูลที่ได้จากแหล่งบุคคลเป็นหลัก รวมทั้งตรวจสอบสามเส้า ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การศึกษาเอกสารการสังเกต และการสัมภาษณ์

8. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นผู้วิจัยให้ความสำคัญมากในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นเครื่องมือของการวิจัยที่ต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจทำให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นการเก็บรักษาความลับความปลอดภัยและเคารพสิทธิของผู้ให้ข้อมูลโดยทำการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

8.1 อธิบายให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่ก็ได้และถ้าหากตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยสามารถออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด

8.2 เมื่อผู้ให้ข้อมูลสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูล

8.3 ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะปกปิดข้อมูลที่ไม่ต้องการเปิดเผย

8.4 ในการนำเสนอข้อมูล และเขียนรายงานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ข้อความและลำดับหมายเลขของผู้ให้ข้อมูลเพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลโดยไม่เปิดเผยชื่อและนำเสนอในภาพรวมโดยไม่เฉพาะเจาะจงชื่อผู้ให้ข้อมูล



สรุปผลการวิจัย

1. การประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 โดยมีรายละเอียดทั้ง 6 ด้าน ได้แก่

1.1 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคมด้านบริบท พบว่า มีการรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ของมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคม รับรู้รายละเอียดความช่วยเหลือตามมาตรการและเห็นว่ามาตรการจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประกันตน แต่อีกนัยหนึ่ง ก็ไม่มั่นใจว่ามาตรการนี้จะสามารถแก้ไขหรือว่าช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่เดือดร้อนให้ลดน้อยลงได้ เพราะมาตรการยังไม่ครอบคลุม เพียงพอเหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน

1.2 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคมด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า อุปกรณ์สำนักงาน ระบบปฏิบัติการ บางประการของสำนักงานประกันสังคมยังไม่มีความพร้อมและเพียงพอในการดำเนินงานเพื่อให้บริหาร ทำให้เกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่พอเพียงต่อการกิจ แม้จะมีความพยายามเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรแล้วก็ตาม เจ้าหน้าที่ทำงานช่วยเหลือเต็มที่ ให้บริการอย่างเต็มใจ มีความพยายามปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการเตรียมสำรองสภาพคล่องไว้รอการจ่ายเงินแล้ว

1.3 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคมด้านการบริหาร พบว่า สำนักงานประกันสังคม มีการมอบนโยบายการดำเนินงาน มีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อทำงานเชิงรุก ลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือ มีการระดมกำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ มีการรับฟังปัญหาผลกระทบ แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ประกันตนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ พบว่า กระบวนการบริหารของสำนักงานประกันสังคมยังขาดความชัดเจนในแนวทางแก้ไข ปัญหา การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้า ขาดการสื่อสารจนทำให้เกิดความสับสน ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานและขั้นตอนต่างๆ ให้รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน

1.4 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคมด้านผลผลิต/ด้านประสิทธิผล พบว่า ภาพรวมของผู้ประกันตนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ ไม่พึงพอใจต่อมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาของสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าการทำงานของสำนักงานประกันสังคมไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ กระบวนการบริหารไม่ชัด กระบวนการทำงานยุ่งยาก ล่าช้า การช่วยเหลือไม่ครอบคลุม และไม่คำนึงสิทธิประโยชน์สูงสุดของผู้ประกันตนอย่างแท้จริง

1.5 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคมด้านผลกระทบ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกันตนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ เห็นว่ามาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้าง ผู้ประกันตนฯ ของสำนักงานประกันสังคม ส่งผลกระทบบนด้านเศรษฐกิจมากที่สุดจึง



ควรออกมาตรการเยียวยาเร่งด่วน และปรับปรุงมาตรการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคม ด้านการขยายผล พบว่า สำนักงานประกันสังคม มีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพประโยชน์ช่วยเหลือผู้ประกันตนและนายจ้างลูกจ้าง มีการจัดโครงการฝึกอบรม และการให้บริการทางวิชาการ ตลอดจนการทำงานที่ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อช่วยเหลือนายจ้างและลูกจ้าง มีการศึกษาเตรียมพร้อมสำหรับรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดในอนาคต แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ประกันตนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ พบว่า อยากให้มีการปฏิรูปโครงสร้างการบริหาร ขั้นตอนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้

2. ปัญหาและอุปสรรคของมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคม พบว่าการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมมีความล่าช้า อันเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น ระบบเทคโนโลยีที่ล้าสมัย ฐานข้อมูลที่มีอยู่ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถบูรณาการเชื่อมโยงกันได้ นายจ้างไม่มารับรองรายชื่อพนักงาน รายชื่อผู้ประกันตนตกหล่น นายจ้างไม่นำเงินส่งประกันสังคม ผู้ประกันตนส่งเงินประกันสังคมไม่ครบ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบปัญหาความไม่เพียงพอของทรัพยากรทางการเงิน ด้านบุคลากร การฉวยโอกาสของนายจ้างผลกระทบให้ผู้ประกันตน เอาเปรียบลูกจ้าง การช่วยเหลือไม่ครอบคลุม ตลอดจนกฎหมายระเบียบ โครงสร้างต่างๆ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. การประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19

1.1 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคมด้านบริบท พบว่า มีการรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ของมาตรการและรายละเอียดความช่วยเหลือตามมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาของสำนักงานประกันสังคมและเห็นว่า มาตรการจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประกันตน แต่เห็นว่า มาตรการยังไม่ครอบคลุม เพียงพอเหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน สอดคล้องกับการวิจัยของกานต์มณีสาเพิ่มทรัพย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองและเยียวยาผู้ใช้แรงงาน ซึ่งได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมืองมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ แนวคิด หลักทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้แรงงานแรงงานในด้านต่างๆ เสรีภาพในการชุมนุมสาธารณะและมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองและเยียวยาผู้ใช้แรงงานซึ่งได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมืองของประเทศไทยนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับอนุสัญญาและข้อแนะขององค์การแรงงาน ระหว่างประเทศ มาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการชุมนุมทางการเมืองของไทยและต่างประเทศ เพื่อเสนอแนะแนวทางและมาตรการที่เหมาะสมในการคุ้มครองและเยียวยาผู้ใช้แรงงานซึ่งได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง จากการวิจัยพบว่า การชุมนุมทางการเมืองในแต่ละครั้งได้ส่งผลกระทบต่อระบบ เศรษฐกิจ ทำให้เศรษฐกิจเกิดการชะลอตัว เพราะผู้ประกอบการบางส่วนขาดความเชื่อมั่นจึงชะลอ การลงทุน อัตราการจ้าง



งานลดลงตามลำดับ เมื่อกิจการของนายจ้างได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง นายจ้างมีทางเลือกคือ 1) เลิกจ้างลูกจ้าง หรือ 2) ยังคงจ้างลูกจ้างอยู่ และใช้มาตรการอื่นๆ ประกอบ เพื่อประคับประคองกิจการของตนให้อยู่รอด นอกจากนี้ เหตุการณ์การชุมนุมทางการเมืองยังส่งผลกระทบต่อจิตใจและสุขภาพกาย แม้จะมีได้รับอันตรายแก่กาย หรือเสียชีวิตก็ตาม และในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้ใช้แรงงานซึ่งได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง โดยเฉพาะการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมืองในแต่ละเหตุการณ์เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเท่านั้น ซึ่งในแต่ละครั้งจะมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือและมีหลักเกณฑ์ที่แตกต่างกันไป จากการศึกษาการคุ้มครองและเยียวยาผู้ใช้แรงงานซึ่งได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง มีแนวทางในการแก้ไขปัญหา กล่าวคือ ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เพื่อเป็นการคุ้มครองการจ้างงานในสถานการณ์การชุมนุมทางการเมือง ได้แก่ การเลิกจ้างและการใช้สิทธิปิดกิจการชั่วคราวของนายจ้าง ปัญหาการจ่ายเงินจากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างให้แก่ลูกจ้างซึ่งถูกเลิกจ้าง เพราะกิจการของนายจ้างได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง ควรมีการออกระเบียบคณะกรรมการกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์ อัตราเงินที่จะจ่ายและระยะเวลาการจ่ายกรณีได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง นอกจากนี้ ควรมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือเยียวยาผู้ใช้แรงงานซึ่งได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมืองเพิ่มเติมให้ครอบคลุมผลกระทบที่ด้านต่างๆ ที่ผู้ใช้แรงงานได้รับอย่างเป็นระบบ ทั้งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ผลกระทบทางจิตใจและสุขภาพกาย โดยมีการวางแผนการดำเนินงานและกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ และควรมีคณะกรรมการในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับการเยียวยาผู้ใช้แรงงานซึ่งได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง ซึ่งมาจากหน่วยงานของรัฐ นายจ้าง ลูกจ้าง มีลักษณะถาวร โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้ชัดเจนแน่นอนเพื่อเป็นการสร้างความมั่นคงในการประกอบอาชีพและคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

1.2 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคมด้านปัจจัยนำเข้า พบว่าอุปกรณ์สำนักงานระบบปฏิบัติการยังไม่มีความพร้อมและเพียงพอในการดำเนินงานทำให้เกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่พอเพียง เจ้าหน้าที่ทำงานช่วยเหลือเต็มที่ให้บริการอย่างเต็มที่ มีความพยายามปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการเตรียมสำรองสภาพคล่องไว้รอการจ่ายเงินเยียวยา สอดคล้องกับการวิจัยของบรรจง โตเปาะ (2559) ที่ผลการวิจัยพบว่า 1) สำนักงานประกันสังคมมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ 2) ปัจจัยการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ และ 3) อำนาจพยากรณ์ของประสิทธิภาพการจัดการ สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการจัดการได้ ร้อยละ 30.6

1.3 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคมด้านกระบวนการบริหาร พบว่า มีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อทำงานเชิงรุก มีการระดมกำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือ รับฟังปัญหา และประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ประกันตนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ พบว่า กระบวนการบริหารยังขาดความชัดเจนในแนวทางแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานล่าช้า ขาดการสื่อสารที่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสน ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับการวิจัยของสุขุม พันธุ์รงค์ และพิมลพรรณ บุญยะเสนา (2560) ที่ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการให้คะแนน



ความพึงพอใจในการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสูงสุด รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ผู้ใช้บริการใน สปส. ขนาดใหญ่ มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของ สปส. น้อยกว่าผู้ให้บริการใน สปส. ขนาดเล็ก การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของ สปส. โดยสมการถดถอยที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการจะเพิ่มขึ้น เมื่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้น ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสดีขึ้น และกระบวนการและขั้นตอนให้บริการดีขึ้นตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีผลต่อความพึงพอใจแต่จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

1.4 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคมด้านผลผลิต/ด้านประสิทธิภาพ พบว่า ภาพรวมของผู้ประกันตนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ ไม่พึงพอใจต่อมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาของสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าการดำเนินงานไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ กระบวนการบริหารขาดความชัดเจน ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ลำบาก การช่วยเหลือไม่ครอบคลุม ทั้งยังไม่คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนเท่าที่ควร สอดคล้องกับการวิจัยของศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน (2562) ที่ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม (ส่วนมาก) สามารถให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจได้ดีมาก อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (บางส่วน) ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่มีต่อความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม 2) ปัจจัยที่มีความเสี่ยงต่อการพัฒนาบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล และการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคมที่ยังไม่ตอบโจทยความต้องการด้านเนื้อหาสาระและผู้ประกันตนเข้าไม่ถึงข้อมูลต่างๆ ผู้ประกันตนไม่ทราบข้อมูล ไม่ทราบในสิทธิของตนเองและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร/การรับรู้สิทธิ/ช่องทางและวิธีใช้สิทธิของผู้ประกันตนผ่านเครือข่ายพันธมิตรด้านการรักษาพยาบาลยังไม่ดี

1.5 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคมด้านผลกระทบ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกันตนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ เห็นว่า มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้าง ผู้ประกันตนฯ ของสำนักงานประกันสังคมส่งผลกระทบในด้านเศรษฐกิจมากที่สุดจึงควรออกมาตรการเยียวยาเร่งด่วนออกมาช่วยเหลือเพิ่มเติมให้ชัดเจน เพียงพอ และครอบคลุมทุกคน สอดคล้องกับการวิจัยของกิตติ ธรรมสวัสดิ์ (2561) ที่ผลการวิจัยพบว่า แรงงานนอกระบบมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของแรงงานนอกระบบ 5 ด้าน คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณี ชราภาพ (เงินบำเหน็จ) กรณีชราภาพ (เงินบำนาญ) พบว่า กรณีตายมีค่าระดับ การรับรู้มากที่สุดในประเด็นได้รับเงินทำศพ 20,000 บาท เป็นร้อยละ 100.0 และระดับการรับรู้ต่ำที่สุดในประเด็นหากเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุต้องจ่ายเงิน สมทบ 1 ใน 6 เดือน จึงจะได้รับสิทธิเป็นร้อยละ 30.0 ส่วนความคาดหวังต่อสิทธิประโยชน์ส่วนใหญ่คาดหวังว่ารัฐจะช่วยค่าชดเชยสูงขึ้นและจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น

1.6 มาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคม ด้านการขยายผล พบว่า มีการปรับปรุงเพิ่มสิทธิประโยชน์ช่วยเหลือผู้ประกันตนและนายจ้าง มีการจัดโครงการฝึกอบรมให้บริการ



ทางวิชาการ การทำบันทึกความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อช่วยเหลือทั้งนายจ้างและลูกจ้าง รวมถึงมีการศึกษาเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดในอนาคต แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ประกันตนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ พบว่า อยากให้มีการปฏิรูปโครงสร้างการบริหาร ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการวิจัยของศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน (2562) ที่ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะการจัดทำแผนมาตรการในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการมีทั้งหมด 15 แนวทาง ได้แก่ 1) แนวทางการปลูกฝังค่านิยมองค์กรด้านความรักในงานบริการ โดยทำให้เจ้าหน้าที่ตระหนัก ถึงความสำคัญของงานบริการประชาชน 2) แนวทางส่งเสริมและให้ความรู้การใช้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตของสำนักงานประกันสังคม 3) แนวทางสร้างความเชื่อมั่น การชำระเงินผ่านตัวแทนเครือข่ายพันธมิตร 4) แนวทางการบูรณาการระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การเชื่อมต่อฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน 5) แนวทางการพัฒนาความรู้ ของเจ้าหน้าที่เครือข่ายพันธมิตร ให้มีความเข้าใจงานบริการประกันสังคม 6) แนวทางการปรับปรุงกฎระเบียบ เงื่อนไขการปฏิบัติงานที่ล้าสมัยเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน การลดเอกสารซ้ำซ้อน 7) แนวทางการพัฒนารูปแบบ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงและชัดเจน 8) แนวทางการพัฒนารูปแบบ/วิธีการจัดส่ง เอกสารให้นายจ้าง/ผู้ประกันตนรูปแบบใหม่ 9) แนวทางการพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม อย่างจริงจัง/ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง/การตั้งศูนย์อบรมและมีตัวชี้วัดทดสอบ 10) แนวทาง การลดสถิติร้องเรียน 11) แนวทางการขยายฐานลูกค้าใหม่ (มาตรา 40) 12) แนวทางการพัฒนา บริการเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาล 13) แนวทางการกำกับดูแลนายจ้างให้ปฏิบัติตามระเบียบของสำนักงานประกันสังคม 14) แนวทางการลดปัญหาผู้ประกันตนมาตรา 39 ไม่จ่ายเงินสมทบ อย่างต่อเนื่อง และ 15) แนวทางการลดปัญหาผู้ประกันตนมาตรา 40 ไม่จ่ายเงินสมทบอย่างต่อเนื่อง

2. ปัญหาและอุปสรรคของมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้างผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้าง ลาออก หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ของสำนักงานประกันสังคม พบว่าการดำเนินงานมีความล่าช้า เนื่องจากจากระบบเทคโนโลยีที่ล้าสมัย ฐานข้อมูลที่มีอยู่ไม่สามารถบูรณาการเชื่อมโยงกันได้ รายชื่อผู้ประกันตนตกหล่น นายจ้างไม่มารับรองรายชื่อพนักงาน ไม่นำเงินส่งประกันสังคม ผู้ประกันตนส่งเงินประกันสังคมไม่ครบ ความไม่เพียงพอของทรัพยากรทางการเงิน บุคลากร นายจ้างฉวยโอกาสผลักรถให้ประกันสังคม เอาเปรียบลูกจ้าง การช่วยเหลือไม่ครอบคลุม กฎหมาย ระเบียบ และโครงสร้างต่างๆ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ สอดคล้องกับการวิจัยของเจษฎาพงศ์ พรหมเผ่า (2559) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความหมาย แนวคิดและทฤษฎี ความเป็นมาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามระบบประกันสังคมของไทย หลักมาตรฐานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแรงงาน ระหว่างประเทศกับระบบประกันสังคมของไทย ศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับอนุสัญญาขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 102 กฎหมายประกันสังคมของไทยและกฎหมายที่เกี่ยวข้องและกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการได้รับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคม ได้แก่ ราชอาณาจักรสวีเดน สาธารณรัฐอิตาลี สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ และสหพันธรัฐมาเลเซีย ประกอบกับการนำหลักแนวคิดทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับคำนิยามศัพท์ของคำว่า “ลูกจ้าง” การขยายขอบเขตของการ ได้รับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตนและการได้รับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตน ตามกฎหมายประกันสังคม พ.ศ. 2533



และฉบับที่ 4 พ.ศ. 2558 รวมถึงการกำหนดอัตราการจ่ายเงินสมทบ ตลอดจนศึกษาหาแนวทางข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการได้รับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับอนุสัญญาขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 102 สภาพเศรษฐกิจและสังคมของไทยในปัจจุบัน อีกทั้งมีประสิทธิภาพในการคุ้มครอง ลูกจ้างผู้ประกันตนรอบด้านอย่างแท้จริง จากการศึกษาพบว่า มีปัญหาในเรื่อง คำนิยามศัพท์ คำว่า “ลูกจ้าง” ซึ่งเดิม พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้กำหนดคำนิยามศัพท์คำว่า “ลูกจ้าง” หมายความว่า “ผู้ซึ่งทำงานให้นายจ้างโดยได้รับค่าจ้าง” แต่ต่อมาเมื่อมีการแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 ได้ตัดถ้อยคำว่า “ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร” ออกไป ทำให้ เกิดปัญหาในการตีความเนื่องจากเป็นความหมายที่แคบและไม่ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีปัญหาของขอบเขตการได้รับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคมของไทยนั้นยังไม่มีบทบัญญัติให้การคุ้มครองไปถึงกรณีสงเคราะห์ครอบครัวและกรณีการขาดผู้อุปการะทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกับอนุสัญญาแรงงานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 102 ที่ได้กำหนดขอบเขต ความคุ้มครองขั้นต่ำของลูกจ้างผู้ประกันตนที่กว้างขวางกว่า รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมตามกฎหมายประกันสังคม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2558 หลายประการ เช่น กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตรและกรณีชราภาพยังมีปัญหาความไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันอย่างแท้จริง อีกทั้งมีปัญหาในการกำหนดอัตราเงินสมทบท้าย พระราชบัญญัติประกันสังคมที่มีได้มีการทบทวนแก้ไขมาเป็นเวลานานกว่า 25 ปี ทำให้เกิดความล้าสมัยตลอดจนการกำหนดค่าจ้างที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบของผู้ประกันตนก็ยังไม่สอดคล้องกับหลักการเฉลี่ยทุกข์และเฉลี่ยสุขอย่างแท้จริง ข้อเสนอแนะให้มีการดำเนินการแก้ไขกฎหมายประกันสังคมฉบับใหม่ โดยให้คำนิยามศัพท์ คำว่า “ลูกจ้าง” มีความหมายที่กว้างขวางชัดเจนยิ่งขึ้น ด้วยการเพิ่มเติมคำว่า “ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร” ทั้งนี้เพื่อขจัดปัญหาความสับสนในทางปฏิบัติเกี่ยวกับลูกจ้างที่เรียกชื่ออย่างอื่น และได้เสนอแนะให้มีการขยายสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตนให้ได้รับสิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์ครอบครัวและกรณีขาดผู้อุปการะให้สอดคล้องกับอนุสัญญาของ องค์การแรงงานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 102 อันจะเป็นการให้ความคุ้มครองลูกจ้างผู้ประกันตน รอบด้านอย่างแท้จริง อีกทั้งยังได้เสนอแนะให้มีการแก้ไขการได้รับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้าง ผู้ประกันตนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร และกรณีชราภาพ ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์มีประสิทธิภาพและมีการชดเชยความเสียหายที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันอย่างแท้จริง ประการสุดท้ายผู้วิจัยขอเสนอให้มีการแก้ไขการกำหนดอัตราการจ่ายเงิน สมทบ ให้มีความสอดคล้องกับสถานะภาพทางการเงินของกองทุนประกันสังคมในปัจจุบัน เพื่อให้กองทุนประกันสังคมมีเสถียรภาพและความมั่นคงในการนำมาใช้เป็นหลักประกันแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนต่อไปอันจะเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของประเทศไทยได้อย่างแท้จริง

องค์ความรู้การวิจัย

องค์ความรู้การวิจัยเป็นการประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยา ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีการยกเครื่องการจัดการแรงงานนอกระบบอย่างจริงจัง ต้องสนับสนุนให้มีสมาคมของแรงงานนอกระบบเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในอนาคต สรุปลักษณะที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้การวิจัย

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้การวิจัย มีอธิบายดังนี้

การประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยที่ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 เป็นการประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยา 6 ด้าน ได้แก่

1. บริบท การประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
2. ปัจจัยนำเข้า การประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน
3. กระบวนการบริหาร การประเมินระหว่างการทำงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ผลผลิต การประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือความต้องการ/เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล
5. ผลกระทบ ผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นผลที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบัน และอนาคต เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบและอาจเกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายและมีใช้กลุ่มเป้าหมายหรือผลกระทบต่อสถานการณ์ต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
6. การขยายผล การทำให้นั่นคงและทำให้เจริญก้าวหน้า



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ดังนี้
 - 1.1 ปรับปรุงกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน
 - 1.2 พิจารณาความเป็นไปได้เกี่ยวกับการนำเงินกองทุนชราภาพบางส่วนออกมาใช้ก่อนครบกำหนดเกษียณอายุ
 - 1.3 วางแผนการเตรียมการในด้านมาตรการ งบประมาณ แนวทางปฏิบัติ วัสดุสิ่งของ อย่างเป็นระบบ เมื่อเกิดเหตุการณ์ลักษณะเช่นนี้ จะได้แก้ไขปัญหาได้ตรงจุด และทันเวลาที่
 - 1.4 การผลักดันให้สำนักงานประกันสังคมมีการบริหารงานอย่างเป็นอิสระและปราศจากการแทรกแซงจากภาครัฐ
 - 1.5 การดำเนินมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
 - 1.6 พิจารณาสีทธิประโยชน์ในการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกันตนให้ครอบคลุมทุกมิติ รวมไปถึงการพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องเหมาะสมสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ และสังคม ณ ปัจจุบัน
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการศึกษาการประเมินผลมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 ในพื้นที่อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการประเมินนโยบายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
 - 2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผล รวมถึงความพึงพอใจในเรื่องการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 ของกลุ่มผู้ประกันตนและนายจ้าง
 - 2.3 ควรมีการทำการวิจัยเชิงลึกเรื่องความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำนักงานประกันสังคมต่อการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด 19



เอกสารอ้างอิง

- กานต์มณี สาเพิ่มทรัพย์. (2559). **มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองและเยียวยาผู้ใช้แรงงาน ซึ่งได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง**. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กิตติ ธรรมสวัสดิ์. (2561). **การรับรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เจษฎาพงศ์ พรหมเผ่า. (2559). **ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2558**. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บรรจง โตเปาะ. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพ และสมาพันธ์แรงงานนอกระบบ ประเทศไทย. (2563). **แรงงานนอกระบบ ภายใต้วิกฤตโควิด 19 เราไม่ทิ้งกันจริงๆ นะ**. แหล่งที่มา <https://prachatai.com/journal/2020/04/87130>. สืบค้นเมื่อ 5 มิ.ย. 2563.
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน. (2562). **การสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานประกันสังคม ปี 2561**. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานประกันสังคม. (2563). **ประวัติสำนักงานประกันสังคม**. แหล่งที่มา <https://www.egov.go.th/th/profile/808/>. สืบค้นเมื่อ 12 มิ.ย. 2563.
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล. (2563). **มาตรการช่วยเหลือ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนจาก COVID-19**. แหล่งที่มา <https://www.thaigov.go.th/infographic/contents/details/2658>. สืบค้นเมื่อ 3 มิ.ย. 2563.
- สุขุม พันธุ์รงค์ และพิมลพรรณ บุญยะเสนา. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (สปส.) ปี 2561**. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.