

การประเมินนโยบายประกันสังคม มาตรา 33 ช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 กรณีศึกษา
พื้นที่อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา¹

The Evaluation of Social Security Article 33 for the period of COVID-19 Epidemic:
Case Study of Sena District, Phra Nakhon Si Ayutthaya province

ณัฐกิตติ์ ศรีวัฒนพันธุ์²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการและทัศนะของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการจ่ายเงินประกันสังคมตามมาตรา 33 ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยใช้ตัวแบบชิปปี้ การศึกษาใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 30 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 พอใจในมาตรการเยียวยาที่สำนักงานประกันสังคมจัดให้ ในส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ได้วางแผนในการปฏิบัติงานไว้อยู่ในระดับดี

คำสำคัญ สำนักงานประกันสังคม, ประกันสังคมตามมาตรา 33, COVID-19

Abstract

This study was aimed at exploring needs and opinions of the insured, article 33, and evaluating performance of social security office in Sena district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province, during the spread of COVID-19 through CIPP model. The study used qualitative research method via structured interviews from 30 key informants selected by purposive sampling. The findings exposed that insurer, article 33, were satisfied with remedial measures provided by social security office. Officials could perform congruently with required action plan at good level.

Key words : CIPP model, Social Security Article 33, COVID-19

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การประเมินนโยบายประกันสังคม มาตรา 33 ช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 กรณีศึกษา พื้นที่อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การแพร่ระบาดของ COVID-19 กระทบหลายธุรกิจต้องปิดกิจการเป็นการชั่วคราวหรือถาวร ตั้งแต่ธุรกิจขนาดกลาง ขนาดเล็กและรายย่อย ไปจนถึงธุรกิจขนาดใหญ่ โดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ส่งผลทำให้พนักงาน และลูกจ้างจำนวนมาก ได้รับความเดือดร้อนจากการเจ็บป่วยว่างงาน ตกงาน ขาดรายได้ สำนักงานประกันสังคมได้ออกมาตรการเยียวยาผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม มาตรา 33 ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 อย่างไรก็ตาม มาตรการที่นำมาใช้เยียวยาพบว่า มีปัญหาหลายประการ ได้แก่ ปัญหาที่มีผู้เข้ามาลงทะเบียนขอรับการเยียวยาเป็นจำนวนมากจึงทำให้การขอรับเงินเยียวยาที่มีความล่าช้า ปัญหาข้อจำกัดของระบบ IT ของประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน ใช้ระบบที่มีชื่อว่า Sapiens เป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้มานานกว่า 20 ทำให้การตรวจสอบข้อมูลต้องใช้เวลา และปัญหานายจ้างไม่ยอมรับสิทธิให้ลูกจ้างทำให้ออกเงินไม่ยอมรับเงินเยียวยาได้ สำหรับในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัญหาที่พบได้ในการขอรับสิทธิเยียวยาจากสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ ปัญหาบริษัทมีสาขาอยู่ในพื้นที่ อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แต่บริษัทสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทำให้ต้องเสียเวลาในการเดินทางเพื่อไปติดต่อขอรับเงินเยียวยา ปัญหาผู้ประกันตนแต่ละคนได้เงินเยียวยาไม่เท่ากันสาเหตุเพราะลูกจ้างที่ยื่นว่างงานมาก่อนที่กฎกระทรวง บังคับใช้วันที่ 17 เม.ย. 63 ทางประกันสังคมยังไม่สามารถวินิจฉัยได้ เพราะกฎกระทรวงยังไม่ประกาศ และปัญหานายจ้างยื่นขอใช้มาตรา 75 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแทน คือ มีการจ่ายเงินให้กับลูกจ้างร้อยละ 75 เปอร์เซ็นต์ของเงินเดือน ซึ่งสำนักงานประกันสังคมถือว่า เงินตรงนั้นเป็นค่าจ้างที่จะต้องนำส่งสำนักงานประกันสังคม ลูกจ้างก็จะไม่ได้ใช้สิทธิเยียวยาของสำนักงานประกันสังคม ในการประเมินนโยบายประกันสังคม มาตรา 33 ช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 กรณีศึกษา พื้นที่อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้นำ CIPP model เข้ามาใช้ในการประเมินโดยจะทำการประเมินด้านบริบท ปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการ และผลผลิต การประเมินนโยบายที่คณะกรรมการประกันสังคมได้ออกสิทธิประโยชน์ มาให้ผู้ประกันตน มาตรา 33 ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านประกันสังคมในพื้นที่อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุง ให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน มาตรา 33 ให้เข้าใจสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ตนเองมีในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 เพื่อจะได้ใช้ประโยชน์จากนโยบายประกันสังคมให้มีประสิทธิผลสูงสุด

คำถามในการวิจัย

1. สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของนโยบายประกันสังคม มาตรา 33 ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID - 19 เป็นที่ต้องการของผู้ประกันตน มาตรา 33 หรือไม่ มีจุดแข็งและจุดอ่อนอย่างไร
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมเกี่ยวกับการจ่ายเงินประกันสังคมตาม มาตรา 33 ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจความต้องการและทักษะของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เกี่ยวกับการจ่ายเงินประกันสังคมตามมาตรา 33 ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19
2. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมเกี่ยวกับการจ่ายเงินประกันสังคมตามมาตรา 33 ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับ CIPP model

Stufflebeam (1971 อ้างใน พิเชิต ฤทธิจรูญ, 2555) ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นวิธีการศึกษา หรือสืบค้นหา คุณค่าของสิ่งที่ประเมินอย่างเป็นระบบ การประเมินจึงเป็นกระบวนการจัดหา นำเสนอสารสนเทศ และนำไปประยุกต์ในการอธิบายและการตัดสินใจคุณค่าและคุณประโยชน์ในการตัดสินใจทางเลือกที่ เหมาะสมในการดำเนินโครงการ โดยมีลักษณะของการประเมินดังต่อไปนี้

1) การประเมินโครงการเป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้และเป็นประโยชน์ ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบโครงการ

2) การประเมินโครงการเป็นกระบวนการในการจัดเตรียมสารสนเทศ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาโครงการ

3) จุดเน้นที่สำคัญของการประเมินโครงการ อยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ของการดำเนินโครงการ

รูปแบบการประเมินแบบซีป (CIPP model) จำแนกการตัดสินใจและการประเมินเพื่อการบริหาร และการวางแผนไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1) การประเมินบริบท (Context evaluation) สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553) อธิบายว่า การประเมินบริบทของโครงการเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดโครงการ เป็นการ ประเมินสภาพเศรษฐกิจสังคม การเมือง ตลอดจนปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ อันนำไปสู่ทิศทางและ วัตถุประสงค์ของโครงการ

2) การประเมินปัจจัย หรือทรัพยากร (Input evaluation) สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553) กล่าวว่า การประเมินปัจจัยเป็นการประเมินปัจจัยหรือทรัพยากรเป็น การตรวจสอบความพร้อมด้านทรัพยากรทั้ง ปริมาณ และคุณภาพตลอดจนระบบการบริหารจัดการ เพื่อวิเคราะห์และกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

3) การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553) ให้นำแนวคิดว่าการประเมินกระบวนการเป็นการประเมินการดำเนินงานเมื่อนำโครงการที่วางแผนไว้ ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อน ตลอดจนปัญหา อุปสรรคของการดำเนินโครงการ จึงเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงการดำเนินโครงการได้อย่างทันเวลา สารสนเทศที่ได้จะนำมาใช้ในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ การควบคุม หรือปรับปรุงแก้ไขวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสมทันที่ขณะที่ กำลังดำเนินโครงการ

4) การประเมินผลิตภัณฑ์ (Product evaluation) สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553) เห็นว่า เป็นการประเมินที่มุ่งตอบคำถามว่า โครงการประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้ หรือไม่ ผลผลิตของโครงการเป็นไป

ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ผลการดำเนินงานคุ้มค่าเพียงใด ประกอบด้วย การประเมินผลผลิต โดยพิจารณาจาก ปริมาณและคุณภาพของผลผลิตเปรียบเทียบกับ วัตถุประสงค์ของโครงการตลอดจนการนำเอาความรู้ไปใช้ในการ ปฏิบัติงานอีกส่วนหนึ่งคือผลกระทบ (impact) สารสนเทศที่ได้จะนำมาใช้ในการตัดสินใจคุณค่าผลผลิตของ โครงการทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ เพื่อที่จะตัดสินใจว่าควรจะทำต่อไป หรือยุติลี้มเล็ก หรือยกฐานะเป็น งานประจำ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2535, หน้า 21) กล่าวว่า ระบบความมั่นคงทางสังคม คือระบบสวัสดิการที่รัฐสร้างขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันแก่ประชาชนว่าจะได้รับความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจในระดับหนึ่ง หากเขาต้องประสบกับการสูญเสียรายได้การมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น หรือการไม่มีรายได้อันจะมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของเขาและครอบครัว ดังนั้น ระบบความมั่นคงทางสังคม จึงเป็นมาตรการเพื่อค่า ประกันความมั่นคงทางรายได้ตามควรแก่อัตภาพ

นิคม จันทวิฑูร (2537, หน้า 3) กล่าวว่าความมั่นคงทางสังคม หมายถึง มาตรการต่าง ๆ ทาง สาธารณะ ที่มุ่งจัดความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจและสังคม ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ที่อาจดำเนินการใน รูปการประกันสังคม การสังคมสงเคราะห์สวัสดิการสังคมและโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นคงและการ อยู่ดีกินดีของประชาชนโดยรัฐ และเอกชน มีส่วนเข้ามาร่วมแบ่งความรับผิดชอบในการดำเนินการร่วมกัน

การดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิง โครงสร้าง (Structured interview) จากกลุ่มตัวอย่างที่มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive rampling)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. ผู้ประกันตน มาตรา 33 ที่ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆจากนโยบายประกันสังคม ในพื้นที่อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 25 คน
2. ผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคมที่รับผิดชอบพื้นที่อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แนวคิด CIPP model ของสตัฟเฟิลบีม โดยจะนำแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา มากำหนดเป็นแบบ สัมภาษณ์เพื่อประเมินนโยบายทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และ ด้านผลผลิต

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล มีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จากผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคมและผู้ประกันตนในมาตรา 33 มาเปรียบเทียบระหว่างบุคคลและทำการจัดเรียงลำดับความสำคัญจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

2. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่จัดลำดับความสำคัญแล้ว มาเปรียบเทียบข้อมูลโดยศึกษาจากการ ทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีเพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของ ข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อเชื่อมโยงเข้าด้วยกันให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และเพื่อ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ตามข้อเท็จจริงในเชิงเหตุผล เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และการเขียนรายงานสรุปตาม หลักวิชาการ เขียนรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ด้วยการพรรณนา และการบรรยาย

ผลการวิจัย

ข้อสรุปจากผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคม

ด้านบริบท จากที่มีมาตรการต่าง ๆ ที่ออกมาช่วยเหลือผู้ประกันตนและนายจ้างที่ได้รับผลกระทบจาก การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ออกมานั้นเป็นมาตรการใหม่ที่ยังไม่เคยนำมาใช้ในการประกันสังคมมา ก่อนหน้านี การที่มีมติคณะรัฐมนตรีออกมาอย่างชัดเจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคมทราบถึง ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ออกมาทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตาม วัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีมติให้การช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการแพร่ระบาด ของโรคโควิด 19

ด้านปัจจัยนำเข้า มาตรการต่าง ๆ ที่ออกมาถึงแม้จะเป็นเรื่องใหม่สำหรับการประกันสังคมแต่ ผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคมต่างมีความรู้และทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีโดยมีการซักซ้อมการ ทำงานก่อนจะมีมาตรการออกมา ทั้งมาตรการที่ออกมามีความชัดเจนในการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ทำให้ สามารถทำงานคัดกรองตามคุณสมบัติได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กองทุนประกันสังคมได้ทำการประเมินงบประมาณอยู่เป็นระยะเพื่อให้เพียงพอต่อผู้ประกันตนที่ได้รับความ เดือดร้อนที่จะมาขอรับเงินเยียวยาในอนาคตต่อไป

ด้านกระบวนการ หลังจากมีมาตรการออกมาผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคมได้มีการซักซ้อม และทำ ความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน และสามารถตอบข้อซักถาม ของผู้ประกันตนที่มายื่นขอรับความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง ประชาชนต่างยอมรับในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ และในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 สำนักงานประกันสังคมยังได้รับการช่วยเหลือ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการขอตรวจสอบคุณสมบัติ และข้อมูลที่เป็นในการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความ เดือดร้อนเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ ผ่านกระบวนการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

ด้านผลผลิต ผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคมมีความตั้งใจที่จะให้บริการแก่ผู้ประกันตนมาตรา 33 และ ผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมอย่างเท่าเทียมทุกราย สำนักงานประกันสังคมต้องการ ตอบสนองความต้องการในทุก ๆ ด้านให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสำหรับผู้ที่มาติดต่อให้มากที่สุด และที่สำคัญที่สุดของการปฏิบัติงานในช่วงที่มีมาตรการต่าง ๆ ออกมาและมีผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเป็น จำนวนมากในช่วงนี้ คือประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางผู้ปฏิบัติงานได้มีการควบคุมการใช้

ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่า และสามารถก่อให้เกิดประสิทธิผลตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ออกมาอย่างสูงที่สุด

ข้อสรุปจากผู้ประกันตนมาตรา 33

ด้านบริบท มาตรการที่ออกมาเยียวยาผู้ประกันตน มาตรา 33 ผู้ประกันตนมีความเข้าใจ และเห็นด้วยกับมาตรการที่ออกมาเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เพราะผู้ประกันตนทุกรายได้รับผลกระทบไม่มากก็น้อย แตกต่างกันไป ทำให้การช่วยเหลือที่ออกมาในครั้งนี้มีความจำเป็นต่อผู้ประกันตนที่ขาดรายได้จากการทำงานเพราะถูกนายจ้างพักงานหรือถูกเลิกจ้าง ในด้านคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการช่วยเหลือจากมาตรการ ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้างในบางข้อโดยผู้ประกันตน มาตรา 33 ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนทุกรายได้รับการช่วยเหลือจากสำนักงานประกันสังคม

ด้านปัจจัยนำเข้า ประกันสังคมได้ออกแบบ ระบบรับลงทะเบียนสำหรับผู้ประกันตนที่ได้รับการผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่จะมาขึ้นทะเบียน โดยในระบบรับลงทะเบียนจะมีการแสดงข้อมูล และสถานะต่าง ๆ ที่ผู้ประกันตนที่ลงทะเบียนต้องทราบ ทำให้สามารถตรวจสอบกระบวนการต่าง ๆ ว่าตนเองอยู่ในขั้นตอนใดก่อนที่จะได้รับเงินช่วยเหลือ ถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่ให้ผู้ประกันตนเข้าถึงได้ง่าย สามารถทำได้ด้วยตนเอง และผู้รับข้อมูลคือผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคมก็สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

ด้านกระบวนการ ผู้ประกันตน มาตรา 33 ได้รับการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอในการรับข้อมูลต่าง ๆ ที่มีการออกมาตรการออกมาช่วยเหลือผู้ประกันตนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทั้งยังได้รับการประสานงานที่มีความสะดวกรวดเร็วผ่านระบบรับลงทะเบียนที่สำนักงานประกันสังคมได้ออกมาเพื่อคัดกรองและรายงานผลการดำเนินงานในกระบวนการต่าง ๆ ให้ผู้ประกันตนที่ยื่นขอรับเงินเยียวยาได้ทราบผลและสถานะของตนเองได้อย่างรวดเร็ว เป็นกระบวนการที่ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ด้านผลผลิต มาตรการต่าง ๆ ที่ออกมานั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้เพราะในช่วงที่ขาดรายได้จากการทำงานก็ยังมีเงินช่วยเหลือของมาตรการประกันสังคมที่ให้ความช่วยเหลืออยู่ และยังเป็นการให้บริการที่เพียงพอสำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนโดยสามารถขอรับเงินช่วยเหลือได้ด้วยตนเองถือเป็นความเท่าเทียมที่ผู้ประกันตนที่ได้รับความเดือดร้อนทุกรายสามารถขอรับเงินช่วยเหลือได้ถ้าตนเองมีคุณสมบัติครบตามหลักเกณฑ์ที่ออกมา มาตรการที่ออกมายังสามารถบรรลุประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีเพราะผู้ประกันตนที่ต้องการที่ต้องการเงินเยียวยาจากประกันสังคมกรณีขาดรายได้จากการถูกพักงานหรือเลิกจ้างจากนายจ้าง

อภิปรายผล

อภิปรายผลภาคผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคม

ด้านบริบท พบว่าตัวชี้วัดในการประเมินนโยบายด้านบริบท มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมาตรการที่ออกมากล่าวได้ว่าการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้สร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจและมีผู้

ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมเป็นจำนวนมาก ภาครัฐจึงต้องมีการออกมาตรการออกมาช่วยเหลือ
ในภาคของแรงงานที่ประกันตนในมาตรา 33

ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านมาตรการที่ใช้เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ ในส่วนมาตรการต่าง ๆ ที่ออกมา
ช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 สามารถตอบสนองความต้องการ
ของผู้ประกันตน มาตรา 33 ได้อย่างเป็นที่น่าพอใจ

ด้านกระบวนการ พบว่าในด้านการถ่ายโอนนโยบายสู่การปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานมีการรับนโยบายที่
ออกเป็นมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้
ถูกต้อง และชัดเจน

ด้านผลผลิต พบว่าสำนักงานประกันสังคมยังสามารถปฏิบัติงานตามนโยบายภาครัฐที่มีมาตรการ
ออกมาเพื่อช่วยเหลือผู้ประกันตน มาตรา 33 ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่น่าพอใจ

อภิปรายผลภาคผู้ประกันตน มาตรา 33

ด้านบริบท ด้านกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม พบว่า ผู้ประกันตนในมาตรา
33 ที่ถูกเลิกจ้างหรือพักงานจากนายจ้าง ต่างได้รับความเดือนร้อนเพราะขาดรายได้เพื่อใช้ในการดำเนิน
ชีวิตประจำวัน การที่มีกฎหมายและนโยบายออกมาเพื่อช่วยเหลือผู้ประกันตนทำให้ มีสิทธิที่จะได้รับการ
ช่วยเหลือโดยมีกฎหมายและนโยบายรองรับจากทางภาครัฐเหมือนในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ที่ได้รับการเยียวยา

ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านระยะเวลาในการอนุมัติจ่ายเงินเยียวยา พบว่า การตรวจสอบความถูกต้องของ
ผู้ประกันตนเพื่อให้การช่วยเหลือ ในบางรายที่มีเอกสารครบถ้วนก็สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว
แต่ในรายที่เอกสารไม่ครบจะส่งผลให้การได้รับความช่วยเหลือล่าช้าออกไปเพราะเอกสารบางอย่างที่ต้องนำมา
ยืนยันความถูกต้องเป็นหลักฐานที่ทางนายจ้างทำการออกให้ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการกว่าจะได้
เอกสารนั้นมายืนยันในระบบประกันสังคม

ด้านกระบวนการ ในส่วนของการรายงานผลการดำเนินการ การกำกับ ติดตาม และประเมินผล
พบว่า สำนักงานประกันสังคมได้ออกระบบให้ผู้ประกันตนสามารถลงทะเบียน ตรวจสอบความถูกต้อง และ
ตรวจสอบสถานะเพื่อรายงานผลการดำเนินงานของระบบประกันสังคมได้ด้วยตนเอง เพื่อลดขั้นตอนในการ
กำกับ ติดตาม และประเมินผลโดยตรงจากสำนักงานประกันสังคม ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการขอรับความ
ช่วยเหลือเยียวยา

ด้านผลผลิต ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จากนโยบายของสำนักงานประกันสังคมที่มีการออก
มาตรการต่าง ๆ ออกมาเพื่อช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกันตน มาตรา 33 และผู้ประกอบการ สามารถตอบสนอง
ความต้องการของผู้ประกันตนได้เป็นอย่างดี และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับ
ผลกระทบเพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ส่งผลให้นโยบายที่ออกมาเกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคม

ด้านบริบท ด้านมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับมาตรการประกันสังคมเพื่อช่วยเหลือประชาชนจากสถานการณ์โควิดที่กำลังระบาด ควรจัดให้มีการออกเกณฑ์การคัดกรองคุณสมบัติให้ครอบคลุมผู้ประกันตนที่ได้รับความเดือดร้อนทุกราย เพื่อให้ผู้ประกันตนทุกรายได้รับการช่วยเหลืออย่างเท่าเทียม

ด้านปัจจัยนำเข้า ด้าน ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะของบุคลากรที่ให้บริการงานประกันสังคม ควรจัดให้มีแผนการดำเนินงานฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ในด้านมาตรการที่ใช้เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ ควรมีการออกมาตรการที่หลากหลายนอกจากการที่ช่วยเหลือเป็นเงินเยียวยาสำหรับผู้ที่ถูกเลิกจ้างหรือพักงาน ควรมีมาตรการช่วยเหลือเป็นเงินสำหรับผู้ประกันตนที่ยังทำงานปกติแต่มีการลดเวลาการทำงานลงด้วย

ด้านกระบวนการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และการยอมรับของประชาชน ควรจัดทำโครงการหรือแผนการดำเนินงาน เพื่อให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกันตนในด้านสิทธิประโยชน์ที่ตนเองมีในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ด้านผลผลิต ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมกันของการให้บริการแก่ผู้ประกันตน และบริการที่เพียงพอต่อความต้องการและทั่วถึงแก่ผู้ประกันตน ควรมีแผนงานที่ส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพอยู่บนพื้นฐานของความเหมาะสมสำหรับงานบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผู้ประกันตน มาตรา 33

ด้านบริบท ด้านกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม ควรมีการออกกฎหมายที่ชัดเจนในการให้ความช่วยเหลือผู้ประกันตน มาตรา 33 ในสถานการณ์ที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในส่วนของการรับข้อมูลผู้ประกันตน ควรมีโครงการพัฒนาระบบการให้บริการสำหรับผู้ประกันตน ให้มีการบันทึกข้อมูลที่จำเป็นของผู้ประกันตนเอาไว้เพื่อให้สามารถดึงข้อมูลมาใช้ตรวจสอบความถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว

ด้านกระบวนการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการออกนโยบายสำหรับสำนักงานประกันสังคมที่รับผิดชอบพื้นที่ต่าง ๆ ในส่วนของการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ประกันตน

ด้านผลผลิต ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมกันของการให้บริการแก่ผู้ประกันตน ควรมีแผนการดำเนินงานที่สามารถให้ผู้ขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมตรวจสอบขั้นตอนการทำงานได้อย่างโปร่งใส และมีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการให้บริการที่เท่าเทียม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติจากผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคม

ด้านบริบท ด้านความเหมาะสมและความชัดเจนของวัตถุประสงค์การประกันสังคม และความจำเป็นที่ต้องดำเนินการจัดทำกรประกันสังคม ควรจัดให้มีโครงการการให้ความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่ประกันสังคม เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ออกมาและรับรู้ถึงความจำเป็นที่ต้องดำเนินการจัดทำกรประกันสังคม

ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านงบประมาณที่ใช้ในมาตรการที่ประกันสังคมนำออกมาใช้ ควรจัดให้มีการสำรวจและประเมินตัวเลขของผู้ประกันตน มาตรา 33 ที่ได้รับผลกระทบและที่กำลังจะได้รับผลกระทบอยู่เป็นประจำ เพื่อให้ทราบถึงงบประมาณที่ต้องนำออกมาใช้เยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเพียงพอ

ด้านกระบวนการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ควรจัดทำข้อตกลงสำหรับหน่วยงานที่ต้องติดต่อประสานกันกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจำเป็นเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องด้วยความรวดเร็ว

ด้านผลผลิต ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกันตน ควรมีการเก็บข้อมูลความต้องการของผู้ประกันตน มาตรา 33 ในภาวะต่าง ๆ เพื่อจัดทำเป็นผลสำรวจความต้องการของผู้ประกันตน เพื่อที่จะสามารถช่วยเหลือผู้ประกันตนในภาวะต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติจากผู้ประกันตน มาตรา 33

ด้านบริบท ด้านปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการจ่ายเงินประกันสังคม ควรปรับปรุงคุณสมบัติให้สามารถคัดกรองผู้ที่เดือดร้อนอย่างครอบคลุม ด้านกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม ควรจัดให้มีการให้ความรู้สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตน มาตรา 33 จะได้รับเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง

ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านระยะเวลาในอนุมัติจ่ายเงินเยียวยาควรเพิ่มผู้ที่ปฏิบัติงานด้านประกันสังคมให้รองรับผู้ประกันตนที่เข้ามาขอรับความช่วยเหลือเป็นจำนวนมาก ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในส่วนของการรับข้อมูลผู้ประกันตน ควรปรับปรุงระบบการรับข้อมูลและระบบประมวลผลของสำนักงานประกันสังคมให้มีความทันสมัยและรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูล

ด้านกระบวนการ ด้านการประสานงาน การกำกับ ติดตาม และประเมินผล (เช่น การตรวจสอบกิจกรรม เวลา และทรัพยากรฯ) ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อมารับผิดชอบในการติดตามเอกสารจากนายจ้างเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนสำหรับผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้างหรือถูกพักงาน จากนายจ้างเพื่อความรวดเร็วในการอนุมัติจ่ายเงินเยียวยา

ด้านผลผลิต ด้านบริการที่เพียงพอต่อความต้องการ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกันตน ควรมีการจัดทำข้อมูลสำหรับผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้างเพื่อใช้ในการสำรวจตำแหน่งงานที่ว่างและเหมาะสมให้ผู้ว่างงานได้มีโอกาสในการทำงานในสถานประกอบการแห่งใหม่หลังจากการช่วยเหลือเป็นเงินเยียวยาลิ้นสุดลง ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ควรลดขั้นตอนในการติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางในแต่ละครั้งเพื่อไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่และลดการใช้ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการติดต่อประสานงานเพื่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้ประกันตนในมาตรา 33 ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในพื้นที่อำเภออื่น ๆ ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการประเมินนโยบายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษากับผู้ประกันตนในมาตรา 33ที่มีสถานะทางครัวเรือนที่แตกต่างกันเช่นผู้ประกันตนรายได้ต่อเดือนเงินเกินสองหมื่นบาทกับผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหนึ่งหมื่นห้าพันบาทเพื่อเปรียบเทียบผลการประเมิน

3. ควรทำการศึกษาไปยังพื้นที่อำเภออื่นโดยใช้แนวคิดของ CIPP model ของสต๊อฟเฟิลปีม

บรรณานุกรม

กระทรวงแรงงาน. (2542). แนวความคิดและหลักการประกันสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ประกันสังคม กระทรวงแรงงาน.

กระทรวงแรงงาน. (2563). มาตรการช่วยเหลือผู้ประกันตนช่วงโควิด 19. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2563, จาก <https://.mol.go.th/news/มาตรการช่วยเหลือ-นายจ้าง-ลูกจ้าง-ผู้ประกันตน-จาก-covid-19>

ประมวลศิลป์ วิทยา. (2556). การประเมินโครงการห้องเรียนพิเศษนำร่อง โรงเรียนจตุรพักตรพิมาน รัชดาภิเษก โดย CIPP MODEL. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผล การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พิชิต ฤทธิจรูญ. (2555). เทคนิคการประเมินโครงการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

พิชิต ฤทธิจรูญ. (2556). “รูปแบบการประเมิน CIPP และ CIPPIEST มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน และถูกต้องในการใช้,” วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย. ปีที่ 5 (2): 2-9. กรกฎาคม-ธันวาคม.

พิสนุ พองศรี. (2553). เทคนิควิธีประเมินโครงการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: บริษัท ด้านสุทธการพิมพ์ จำกัด.

มนัสนันท์มีครุฑ. (2542). ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติ ประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). “การประเมินหลักสูตรที่เน้นการตัดสินใจโดยใช้วิธีเชิงระบบโดยใช้รูปแบบ CIPP model”. คู่มือการประเมินหลักสูตรระดับบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 30-35.

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2556). การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตนะ บัวสนธิ์. (2540). การประเมินผลโครงการ การวิจัยเชิงประเมิน. กรุงเทพมหานคร: บริษัทคอมแพคท์ พรินท์ จำกัด.

วิชัยโสสุวรรณจินดา. (2535). การแก้กฎหมายประกันสังคมเอกสารประกอบการสัมมนาสมาคม กฎหมาย แรงงาน. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2563). ปัญหาที่พบจากมาตรการประกันสังคม. ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2563, จาก <https://covid.ayutthaya.go.th/standard/detail>

- สมคิด พรหมจ้อย. (2542). เทคนิคการประเมินโครงการ พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย-
ธรรมาธิราช.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553). การกำกับการและการประเมินผลโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
กระทรวงศึกษาธิการ.
- สร้อยเพชร ชารินทร์. (2556). การประเมินโครงการพัฒนาวิทย์เด็กและเยาวชนโรงเรียนบ้านโคกสำโรง อำเภอ
สุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผล
การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2563). สถานการณ์ด้านแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2563, จาก [https://ayutthaya.mol.go.th/wp-
content/uploads](https://ayutthaya.mol.go.th/wp-content/uploads)
- สำนักงานประกันสังคม. (2563). แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน. สืบค้นเมื่อ
18 พฤษภาคม 2563, จาก [https://www.sso.go.th/eform_
news/sso-covid19-benefit1.html](https://www.sso.go.th/eform_news/sso-covid19-benefit1.html)
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2563). การประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2563, จาก [https://ayutthaya.mol.go.th/wp-
content/uploads](https://ayutthaya.mol.go.th/wp-content/uploads)
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2563). การพาณิชย์กรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นเมื่อ
17 พฤษภาคม 2563, จาก [https://ayutthaya.mol.go.th/wp-
content/uploads/sites/45
/2020/05](https://ayutthaya.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/45/2020/05)
- สำนักงานสถิติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2563). สถิติด้านแรงงาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นเมื่อ 17
พฤษภาคม 2563, จาก [https://ayutthaya.mol.go.th/wpcontent/
uploads/sites/45/2020/05](https://ayutthaya.mol.go.th/wpcontent/uploads/sites/45/2020/05)
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2563). ภาวะการลงทุนภาคอุตสาหกรรมจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2563, จาก [https://ayutthaya.mol.go.th/wp-
content/uploads/sites/45/2020/05](https://ayutthaya.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/45/2020/05)
- สุวิมล ตีรกานันท์ (2550). การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.