

การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์
บุตรโดยกระบวนการสุนทรียสาธก กรณีศึกษาสำนักงานประกัน
สังคมจังหวัดขอนแก่น

The Increase in the Efficiency of Recalling the Overpaid
Child Allowance from Insurers Using the Appreciative Inquiry
Approach: A Case Study of Khon Kaen Social Security Office

วนิชญา เกษแก้ว (Wanichaya Katkaew)*

ดร.อัครวิริยะ อูปการกุล (Adchariya Auppakarakul)**

บทคัดย่อ

การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรโดยกระบวนการสุนทรียสาธก กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น เกิดขึ้นจากปัญหาการจ่ายเงินเกินสิทธิจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพกองทุนประกันสังคม ถ้านำเงินในส่วนที่จ่ายเกินนี้กลับคืนเข้ากองทุนได้ ก็จะสามารถนำไปพัฒนาสิทธิประโยชน์กรณีอื่นหรือนำไปบริหารการลงทุนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประสบการณ์ด้านบวกของผู้ประกันตนที่รับเงินสงเคราะห์บุตรเกินสิทธิแล้วนำเงินมาคืน เพื่อนำผลของประสบการณ์ด้านบวกมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีดังกล่าวโดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกเป็นเครื่องมือในการศึกษาเพื่อค้นหาจุดร่วม จุดโดดเด่นโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกันตนที่นำเงินมาคืนจำนวน 50 ราย ด้วยคำถามแบบเปิด 5 ข้อมาวิเคราะห์ ได้จุดร่วม 3 ข้อ คือ 1) ทำหนังสือแจ้งเตือนบ่อยๆ และต่อเนื่อง 2) โทรศัพท์ติดตามหลังจาก

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** อาจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่งหนังสือ 3) ประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสารและสื่อสาธารณะ และได้จุดโดดเด่น 8 ข้อ คือ 1) ผ่อนผันโดยชำระเป็นงวดๆ 2) ส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ 3) ติดต่อผ่านฝ่ายบุคคลของสถานที่ทำงานใหม่ 4) เพิ่มช่องทางการชำระเงินคืน 5) บอกต่อเพื่อนให้นำมาคืน 6) ตรวจสอบสิทธิประโยชน์อื่นของคนที่ยังไม่คืนเพื่อหักล้างกัน 7) ติดต่อแจ้งเตือนทางอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมลล์ เฟสบุ๊ค ไลน์ 8) ดำเนินคดีตามกฎหมาย จากความคาดหวังขององค์กรร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการค้นหา เกิดเป็นโครงการที่นำเสนอเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตร 3 โครงการคือ 1) โครงการทำหนังสือแจ้งเตือน 2) โครงการติดตามผลและแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ 3) โครงการประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสารและสื่อสาธารณะ หลังจากได้นำโครงการที่ 1 และ 2 ไปทดสอบเก็บข้อมูลภายในระยะเวลา 1 เดือน พบว่าผู้ประกันตนนำเงินมาคืนทั้งหมด 43 ราย ซึ่งเป็นจำนวนที่มากกว่าค่าเฉลี่ย 5 เดือน ซึ่งมีเพียง 13 รายต่อเดือนหรือสูงกว่าถึง 3.3 เท่า จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า โครงการที่นำเสนอ น่าจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตร ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น เพื่อให้เห็นผลสำเร็จที่แท้จริง โครงการเหล่านี้จะต้องมีการนำเสนอในระดับนโยบายและบรรจุในแผนปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมต่อไป

คำสำคัญ: สุทฤษฎีสาธก ประสิทธิภาพ การประกันสังคม

ABSTRACT

This independent study was an attempt to find ways to increase the efficiency of recalling the overpaid child allowance from the insurers. The problem arose as the insurers were paid more than they should get for the child allowance, which was seriously affected the stability of the Social Security Fund. If this amount of overpaid child allowance could be recalled to its full capacity, there would have enough money left to help others in need with other purposes. Therefore, the purpose of this case study was to find out

certain incentives which might encourage the insurers to return the overpaid child allowance to the Social Security Office. The data were collected by using the Appreciative Inquiry approach with 5 open-ended questions. The interviews of 50 insurers were conducted. The results of the data analysis revealed that there were three main shared points: 1) sending notification letter continually, 2) following-up by telephone call after the letter, 3) publicizing the information through different media. Moreover there were eight specific points: 1) paying by installments available, 2) sending a message via mobile phone, 3) contacting the human resources department of the new workplace of insurers, 4) providing more reimbursement channels, 5) telling friends to return it, 6) checking the other benefits of insurers who had not yet paid to balance, 7) contacting and noticing the insurers via the internet services such as e-mail, facebook, Line, and 8) litigation. These results and the outcomes expected by the organization led to the development of three programs: 1) reminding the insurers to return the overpaid child allowance to the Office using the official letter of warning, 2) following-up the process by telephone, and 3) publicizing the news using various sources of media. It was found that after the first two programs were implemented only in one month, 43 insurers returned the overpaid child allowance to the Office. This was 3.3 times higher than the number of insurers found in the last 5 months (only 13 insurers per month). The results of the study tended to reveal the promising effective approach in recalling the overpaid child allowance of Khon Kaen Social Security Office. In order to run more effectively for these programs, it was believed that the programs should be officially supported at the policy level so that the action plan could be further implemented.

Keyword: Appreciative Inquiry, Efficiency, Social Insurance

บทนำ

การประกันสังคม (Social Insurance) เป็นรูปแบบหนึ่งของระบบความมั่นคงทางสังคม (Social Security System) ในการสร้างหลักประกันรายได้และความมั่นคงทางสังคมแก่ประชาชนให้ได้รับความช่วยเหลือ สามารถบรรเทาความเดือดร้อนจากการประสบปัญหาในการดำรงชีวิต และเสริมสร้างสังคมประเทศชาติให้มีเสถียรภาพเป็นปึกแผ่น ซึ่งประเทศไทยได้ดำเนินการประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้บัญญัติให้จัดตั้งกองทุนประกันสังคมขึ้นในสำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายให้กับผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันได้ให้หลักประกันความมั่นคงในชีวิตแก่ผู้ประกันตนและผู้มีสิทธิ 7 กรณี (สำนักงานประกันสังคม, 2548) คือ 1) ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันไม่เนื่องจากการทำงาน 2) ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร 3) ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพอันไม่เนื่องจากการทำงาน 4) ประโยชน์ทดแทนในกรณีตายอันไม่เนื่องจากการทำงาน 5) ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร 6) ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ และ 7) ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจในการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนและผู้มีสิทธิทั้ง 7 กรณีดังกล่าวเป็นจำนวนมากในแต่ละปี โดยเฉพาะการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร ซึ่งได้เริ่มให้ความคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2541 เป็นต้นมา การจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรเป็นการจ่ายต่อเนื่องตั้งแต่บุตรเกิดจนถึงบุตรอายุ 6 ปีบริบูรณ์ โดยที่ผู้ประกันตนจะต้องยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรต่อสำนักงานประกันสังคม จากนั้นข้อมูลของผู้ประกันตนจะถูกตรวจสอบเงื่อนไขการเกิดสิทธิจากฐานข้อมูลการนำส่งเงินสมทบแก่สำนักงานประกันสังคมว่ามีการส่งเงินสมทบครบอย่างน้อย 12 เดือนภายใน 36 เดือนก่อนการเกิดสิทธิหรือไม่ เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 หรือมาตรา 39 ในเดือนนั้นหรือไม่ ตลอดจนบุตรต้องมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ในเดือนนั้นด้วย หากครบเงื่อนไขตามที่กฎหมายกำหนดแล้วระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม จะประมวลผลเพื่อจะให้ผู้ประกันตนได้รับเงินประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร โดยได้รับคร่าวละ

ไม่เกิน 2 คน การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรให้แก่ผู้ประกันตนนั้นสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายเงินโดยการโอนผ่านบัญชีธนาคารที่อยู่ในความตกลงกับสำนักงานประกันสังคมแบบอัตโนมัติเป็นรายเดือน เดือนละ 400 บาท แต่ในปัจจุบันได้เกิดปัญหาการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรเกินสิทธิที่จะได้รับให้แก่ผู้ประกันตนเป็นจำนวนมาก โดยมีสาเหตุหลักจากการที่ไม่มีการบันทึกการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกันตนเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ส่งผลให้เงินยังถูกโอนเข้าบัญชีของผู้ประกันตนโดยอัตโนมัติทุกสิ้นเดือน ต้นเหตุของปัญหาดังกล่าว ได้แก่ การที่นายจ้างแจ้งข้อมูลการลาออกของผู้ประกันตนล่าช้า ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และอีกสาเหตุหนึ่งคือ ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 ที่ต้องส่งเงินสมทบเอง หลังจากได้รับสิทธิ กฎหมายอนุญาตให้ค้างส่งเงินสมทบได้ไม่เกิน 3 เดือน ถ้าผู้ประกันตนขาดส่งเงินสมทบเกิน 3 เดือนติดต่อกัน หรือไม่มีการส่งเงินสมทบครบ 9 เดือน ภายในระยะเวลา 12 เดือน สำนักงานประกันสังคมจึงจะตัดสิ้นสภาพการเป็นผู้ประกันตนตั้งแต่วันที่แรกของการค้างส่งเงินสมทบ ซึ่งใน 2 เดือนก่อนการตัดสิทธินั้นผู้ประกันตนยังได้รับเงินสงเคราะห์บุตรตามปกติเป็นเหตุให้สำนักงานประกันสังคมจ่ายเงินเกินสิทธิให้แก่ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 เป็นจำนวนมาก และเงินที่จ่ายเงินสิทธินี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตัวอย่าง กรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นมีการจ่ายเงินเกินสิทธิสะสมถึงปี พ.ศ. 2552 จำนวน 1,581,350.00 บาท ปีพ.ศ. 2553 จำนวน 1,793,550.00 บาท และปี พ.ศ. 2554 จำนวน 1,966,700.00 บาท (ฝ่ายสิทธิประโยชน์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น, 2552-2554)

ปัญหาการจ่ายเงินเกินสิทธิจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของกองทุนประกันสังคมเพราะทำให้เงินกองทุนประกันสังคมส่วนที่จะนำไปพัฒนาสิทธิประโยชน์กรณีอื่นหรือนำไปบริหารการลงทุนไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและไม่เป็นธรรมกับผู้ประกันตนรายอื่นๆ ที่ได้รับสิทธิประโยชน์ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาวารวิธีการและแนวทางใหม่ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตร โดยนำเอากระบวนการสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) มาใช้ในการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อค้นหาประสบการณ์ด้านบวก ของผู้ประกันตนที่รับเงินสงเคราะห์บุตรเกินสิทธิ แล้วนำมาคืนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อนำผลของประสบการณ์ด้านบวกของผู้ประกันตน มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรโดยกระบวนการสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น วิธีดำเนินการศึกษาแต่ละขั้นตอนใช้กระบวนการสุนทรียสาธกร่วมกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมและทฤษฎีต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) ซึ่งทำให้ทราบจุดแข็ง โอกาส สิ่งที่เราต้องการให้องค์กรเป็นและผลลัพธ์ที่เราต้องการจะเห็นขององค์กร (อัครวิริยะ อุปการกุล, 2553) จากนั้นนำกระบวนการสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) เป็นเครื่องมือในการค้นหาประสบการณ์ด้านบวกที่ดีที่สุดของผู้ประกันตนที่รับเงินสงเคราะห์บุตรเกินสิทธิ แล้วนำมาคืนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนดำเนินการตามลำดับดังนี้คือ การค้นหาประสบการณ์ด้านบวก (Discovery) ผลจากการค้นหานี้จะนำมาพิจารณาพร้อมกับจุดแข็งขององค์กร เพื่อวาดฝัน (Dream) ถึงสิ่งที่อยากเป็นหรืออยากจะได้ คือการทำให้ผู้ประกันตนที่ได้รับเงินเกินสิทธิเหล่านั้นนำเงินมาคืน จากนั้นทำการออกแบบ (Design) แผนหรือแนวทางต่างๆ ที่เป็นไปได้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรโดยอาศัยจุดร่วมและจุดโดดเด่นจากขั้นตอนการค้นหาประสบการณ์ด้านบวก ทำการกำหนดรายละเอียดของแผนให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร จากนั้นนำแผนปฏิบัติการที่สร้างขึ้นนี้ไปดำเนินการ (Destiny) ผลการดำเนิน

การเบื้องต้นที่ได้นี้สามารถค้นหาประสบการณ์ด้านบวก วาดฝัน ออกแบบ และดำเนินการต่อไปได้อีก (ภิญโญ รัตนพันธุ์, 2553) นำเอาผลการดำเนินการที่ได้มาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อวางแผนเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรต่อไป

2. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ทำการรวบรวมจาก 2 แหล่ง คือข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกันตน เกี่ยวกับประสบการณ์ด้านบวกที่ดีที่สุดของผู้ประกันตนที่รับเงินสงเคราะห์บุตรเกินสิทธิ แล้วนำมาคั่นสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งหมด 50 ราย ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น โดยใช้รูปแบบคำถามที่มีในใจอยู่แล้ว และคำถามที่ไม่มีอยู่ในใจ อีกทั้งใช้วิธีสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ร่วมด้วย

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร รายงานของสำนักงานประกันสังคม โดยได้มีการรวบรวมวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ทางวิชาการที่นำมาประยุกต์ใช้

3. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น จำนวน 50 ราย ที่นำเงินมาคั่น เกณฑ์ในการเลือกผู้ถูกสัมภาษณ์จะคัดเลือกแบบสุ่มเลือก

4. การออกแบบคำถาม

การออกแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จะใช้หลักการของสุนทรียสาธในการตั้งคำถาม เป็นคำถามกึ่งโครงสร้าง ที่จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์บอกเล่าเรื่องราว ประสบการณ์ด้านบวก ความรู้สึกที่ประทับใจ ว่าคืออะไร เป็นอย่างไร เพราะอะไร เพื่อให้ได้ข้อมูลในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรต่อไป

ตัวอย่างคำถาม

Q1: คุณคิดอย่างไรถึงได้นำเงินสงเคราะห์บุตรที่จ่ายให้เงินมาคั่น

Q2: คุณคิดว่าอะไรคือสาเหตุที่ทำให้คนที่รับเงินเกินไม่นำเงินมาคั่น

Q3: คุณคิดอย่างไรกับวิธีการติดตามเงินเรียกคืนที่สำนักงานปฏิบัติ เช่น จดหมายเตือน โทรศัพท์ติดตาม

Q4: คุณคิดว่าต้องทำอะไรถึงจะช่วยให้คนที่เหลือนำเงินมาคืน

Q5: คุณมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการติดตามเงินเรียกคืนของสำนักงานประกันสังคมอย่างไร

5. การดำเนินการตามกระบวนการสุนทรียสาธก

5.1 การค้นหาความประทับใจ

ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกันตนที่รับเงินเงินสิทธิ ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น ฝ่ายการเงินและบัญชีซึ่งเป็นฝ่ายที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการติดตามเงินเรียกคืน เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศความเป็นส่วนตัวและเป็นกันเองกับผู้ถูกสัมภาษณ์ ลักษณะการสัมภาษณ์จะเป็นการสนทนา พูดคุยถามคำถาม ซึ่งจะให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงและน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น เริ่มจากการตั้งคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ประทับใจที่สุด ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการค้นหาประสบการณ์ด้านบวกจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาจุดร่วมและจุดโดดเด่น

5.2 การวาดฝัน

นำจุดร่วมและจุดเด่นแล้ว นำมาวาดฝัน กำหนดเป้าหมายถึงวิธีการที่จะทำให้ผู้ประกันตนที่รับเงินเงินสิทธินำเงินมาคืน

5.3 การออกแบบ

นำจุดร่วมและจุดโดดเด่น เฉพาะที่สอดคล้องกับปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ค้นพบ มาเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตร ซึ่งเน้นที่สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้ และสามารถขยายผลได้ในทิศทางบวก

5.4 การดำเนินการ

ดำเนินการตามแนวทางที่ออกแบบไว้ คอยสังเกต เก็บรวบรวมผลจากการดำเนินการ หากการดำเนินการที่ได้ออกแบบไว้ สามารถใช้ได้ผลจริง นั่นคือการค้นพบแนวทางแห่งความสำเร็จใหม่ สามารถทำซ้ำได้อีก และเกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ ขึ้น

6. สรุปผลการศึกษา

รวบรวมผลจากการนำแผนการดำเนินการต่างๆ ไปทดสอบปฏิบัติจริง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ จากนั้นสรุปเป็นแนวปฏิบัติในการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดขอนแก่นต่อไป

ผลการศึกษา

การศึกษาเพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรโดยกระบวนการสุนทรียสาธก กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น เบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยการวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของฝ่ายสิทธิประโยชน์งานประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามเรียกเงินคืนกรณีสงเคราะห์บุตร เพื่อให้ทราบจุดแข็ง โอกาส และความต้องการขององค์กรหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ จากนั้นจะทำการค้นหาประสบการณ์ด้านบวกของผู้ประกันตนโดยการสัมภาษณ์เพื่อให้พบจุดร่วมและจุดโดดเด่นด้วยกระบวนการสุนทรียสาธกแล้วนำผลการสัมภาษณ์นั้นมาใช้ในการวางแผนการดำเนินการต่อไป

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยการวิเคราะห์ข้อดีข้อเสีย

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยการวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของฝ่ายสิทธิประโยชน์งานประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ในช่วงเดือน ธันวาคม 2555 ถึง พฤษภาคม 2556 ทำให้ทราบ จุดแข็ง, โอกาส, สิ่งที่เราต้องการจะเป็น และผลลัพธ์ที่เราต้องการจะเห็นของหน่วยงานและฝ่ายปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงใน (ตารางที่ 1)

2. การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธก

เมื่อทราบจุดแข็ง โอกาสในการพัฒนา สิ่งที่เราอยากจะเป็นและผลลัพธ์ที่เราอยากจะเห็นของฝ่ายสิทธิประโยชน์ จากการวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของงานประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรแล้ว จะทำการค้นหาประสบการณ์ด้านบวกของผู้ประกันตนโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกันที่นำเงินมาคืน จำนวน 50 ราย ด้วย

กระบวนการสุนทรียสาธกเพื่อนำผลการสัมภาษณ์มาใช้ในการวางแผน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น ได้แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนและได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ขั้นตอนที่ 1 ค้นหา

การสัมภาษณ์เชิงบวกของผู้ประกันตนที่นำเงินกรณีสงเคราะห์บุตรมาคืน ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น จำนวน 50 ราย โดยผ่านคำถามแบบเปิด 5 คำถาม ได้ผลการสัมภาษณ์ สรุปได้ดัง (ตารางที่ 2)

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปความคิดเห็น ได้เป็นจุดรวมซึ่งมีความถี่ในการแสดงความคิดเห็นร่วมกันมาก 3 จุดคือทำหนังสือแจ้งเตือนบ่อยๆ และต่อเนื่อง โทรศัพท์ติดตามหลังจากส่งหนังสือ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และจุดโดดเด่น จำนวน 8 จุดคือ ผ่อนผันโดยชำระเป็นงวดๆ ส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ ติดต่อผ่านฝ่ายบุคคลของสถานที่ทำงานใหม่ของผู้ประกันตนเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินคืน บอกต่อเพื่อนให้นำมาคืน ตรวจสอบสิทธิประโยชน์อื่นของคนที่ยังไม่คืนเพื่อหักล้างกัน ติดต่อแจ้งเตือนทางอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมล เฟสบุ๊กไลน์ และดำเนินคดีตามกฎหมาย

2.2 ขั้นตอนที่ 2 วาดฝัน

การสร้างภาพเชิงบวก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตร ซึ่งผู้ศึกษามีความคาดหวังว่าผู้ประกันตนจะนำเงินมาคืนเร็วขึ้นและมีจำนวนผู้นำมาคืนต่อเดือนเพิ่มขึ้นจากการสัมภาษณ์ในขั้นตอนการค้นหา ทำให้พบจุดรวมและจุดโดดเด่นที่สำคัญหลายข้อ ซึ่งจุดรวมและจุดโดดเด่นเหล่านี้จะถูกนำไปไปออกแบบ วิธีการปฏิบัติตามหลักการของกระบวนการสุนทรียสาธก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินรอเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรต่อไป

2.3 ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบ

นำจุดรวมและจุดโดดเด่น และการวาดฝันจากขั้นตอนที่ 2 มาทำการวิเคราะห์เพื่อออกแบบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินรอเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตร โดยคัดเลือกจุดรวมและจุดโดดเด่นที่สำคัญที่มีความถี่สูงและมีความเป็นไปได้ มาทำเป็นโครงการต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดขอนแก่น เพื่อขยายผลแนวทางปฏิบัติ ให้สามารถบรรลุตาม

สิ่งที่วาดฝันไว้ ซึ่งโครงการต่างๆ ที่เสนอมีดังต่อไปนี้ 1) โครงการทำหนังสือแจ้งเตือน 2) โครงการติดตามผลและแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ และ 3) โครงการประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสารและสื่อสาธารณะ

2.4 ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการ

ทั้ง 3 โครงการที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนการออกแบบจะถูกนำมากำหนดรายละเอียดให้มีความชัดเจนเช่น ผู้รับผิดชอบโครงการ ที่มาและความสำคัญของแต่ละโครงการที่จะดำเนินการ วัตถุประสงค์ของโครงการ งบประมาณที่ใช้ สถานที่ในการดำเนินโครงการ และผลที่คาดว่าจะได้รับ จากนั้นนำแต่ละโครงการไปดำเนินการเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น

2.5 สรุปผลการดำเนินงาน

จากทั้งหมด 3 โครงการที่เสนอในขั้นตอนการออกแบบ เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรโดยกระบวนการศูนย์ทฤษฎีสิทธิมนุษยศาสตร์ศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากระยะเวลาในการศึกษาต้องเสร็จสิ้นภายในเดือนพฤษภาคม 2556 และงบประมาณในการดำเนินโครงการซึ่งต้องเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่ออนุมัติจึงไม่สามารถดำเนินโครงการที่ 3 ได้ คือ โครงการประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสารและสื่อสาธารณะ จึงมีเพียง 2 โครงการ คือ 1) โครงการทำหนังสือแจ้งเตือนและ 2) โครงการติดตามผลและแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ ที่มีโอกาสนำไปทดลองปฏิบัติจริง โดยเริ่มทำโครงการที่ 1 เมื่อวันที่ 1 เดือนพฤษภาคม และถัดจากนั้น 1 สัปดาห์ได้เริ่มทำโครงการที่ 2 โดยทั้ง 2 โครงการจะเสร็จสิ้นในเดือนพฤษภาคม 2556 ระหว่างทดลองปฏิบัติจริงนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลของผู้ประกันตนที่นำเงินกรณีสงเคราะห์บุตรมาคืนโดยจะทำการสัมภาษณ์ สอบถามถึงสาเหตุที่นำเงินมาคืน รวมทั้งผลของโครงการทั้ง 2 พบว่าจากผู้ประกันตนที่นำเงินมาคืนในเดือนพฤษภาคมทั้งหมด 43 คน โดยร้อยละ 86 (37 คน) ของผู้นำเงินมาคืนนี้เป็นผลจากโครงการที่ 1 ในจำนวนผู้ประกันตน 37 คน ที่นำเงินมาคืนบอกว่าถูกติดตามด้วยโครงการที่ 2 ด้วยคิดเป็นร้อยละ 62 (23 คนใน 37 คนที่เอาเงินมาคืน) ถ้านับเฉพาะผู้ประกันตนที่ถูกติดตามด้วยโครงการที่ 2 จำนวน 25 คนแล้วมาจ่ายเงินคืน 23 คน ซึ่งเป็น

จำนวนมากถึงร้อยละ 92 และเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลการนำเงินมาคืนของผู้ประกันตนกรณีรับเงินสงเคราะห์บุตรเกินช่วงเดือน ธันวาคม 2555 - เมษายน 2556 (5 เดือน) ซึ่งมีเพียง 67 คน เฉลี่ยเดือนละประมาณ 13.4 (13 คน) ในขณะที่ช่วงเดือนพฤษภาคม 2556 (ช่วงดำเนินโครงการ) เดือนเดียวมีผู้ประกันตนกรณีดังกล่าวนำเงินมาคืนมากถึง 43 คน สูงกว่าค่าเฉลี่ยต่อเดือนในช่วงปกติที่ไม่ได้ทำโครงการ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรโดยกระบวนการสุนทรียสาธก กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ประกันที่นำเงินมาคืน จำนวน 50 ราย เพื่อศึกษาและค้นหาประสบการณ์ด้านบวก และเพื่อนำผลของประสบการณ์ด้านบวกของผู้ประกันตนมาใช้ในการวางแผน เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น ได้ค้นพบวิธีการดำเนินงานจำนวน 3 โครงการคือ 1) โครงการทำหนังสือแจ้งเตือน 2) โครงการติดตามผลและแจ้งเตือนทางโทรศัพท์และ 3) โครงการประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสารและสื่อสาธารณะ ที่อาจจะเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตร กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและงบประมาณในการดำเนินงาน จึงไม่สามารถดำเนินโครงการที่ 3 ได้มีเพียง 2 โครงการ คือโครงการทำหนังสือแจ้งเตือนและโครงการติดตามผลและแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ ที่ได้นำไปทดลองปฏิบัติจริงในช่วงปลายเดือนเมษายนถึงสิ้นเดือนพฤษภาคม 2556 รวมระยะดำเนินการทั้งสิ้น 1 เดือน พบว่าผู้ประกันตนนำเงินมาคืนในช่วงดำเนินโครงการทั้งหมด 43 คน สูงกว่าค่าเฉลี่ย 5 เดือน (ธันวาคม 2555-เมษายน 2556) ซึ่งมีเพียง 13 คนต่อเดือน (67 คนใน 5 เดือน) ที่ใช้วิธีการติดตามเรียกเงินคืนแบบเดิม ถ้าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ประกันตนที่นำเงินมาคืนในช่วงทำโครงการและช่วงที่ยังไม่ทำโครงการจะสูงกว่าถึง 3.3 เท่า จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าโครงการที่ 1 และโครงการที่ 2 น่าจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น

ซึ่งจะต้องมีการเสนอให้เกิดโครงการนี้ในระดับนโยบายและแผนปฏิบัติงานประจำปี ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาทำให้พบโครงการและแผนการดำเนินงานที่อาจสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามเงินเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตร ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น จะมีแนวปฏิบัติใหม่ๆเพิ่มขึ้น อาจทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการมีภาระงานมากขึ้น เพื่อความสำเร็จในกรณีดังกล่าวนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น ควรบรรจุให้โครงการที่นำเสนอเหล่านี้ อยู่ในแผนการปฏิบัติงานประจำปี ของสำนักงานประกันสังคม นอกจากนี้ ต้องเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในการติดตามเงินเรียกคืน และแจ้งเตือนแก่นายจ้างให้ข้อมูลการจ้างที่เป็นปัจจุบัน และในระยะยาวควรมีการเสนอให้แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนโดยสมัครใจ ตามมาตรา 39

เอกสารอ้างอิง

- กองนิติการ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. (2548). **พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 พร้อมด้วยพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ. กรุงเทพฯ: โฆษิตการพิมพ์.**
- ฝ่ายสิทธิประโยชน์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น. (2552). **รายงานเงินรอเรียกคืนกรณีสงเคราะห์บุตร ประจำปี 2552 - 2554.**
- วิญญู รัตนพันธุ์. (2553). **พื้นฐานทฤษฎี AI และจิตวิทยาบวก. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2556, จาก <http://gotoknow.org/blog/aitheory/314324>**
- อัจฉริยะ อุปการกุล. (2553). **SOAR VS. SWOT Analysis. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2556, จาก <http://mba.kku.ac.th/forums/index.php?topic=2031.0>**

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

กลยุทธ์การ ค้นหา (Strategic Inquiry)	จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)
	1) มีผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบ งานส่งเคราะห์บุตรโดยตรง 2) เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความ เชี่ยวชาญ 3) มีการติดตามงานสม่ำเสมอ 4) มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเพิ่ม จำนวนมากขึ้น	1) ผู้บังคับบัญชามีนโยบาย สนับสนุนเรื่องการติดตามเงิน เรียกคืนกรณีส่งเคราะห์บุตร
เจตนาชื่นชม ในสิ่งที่ดี (Appreciative Intent)	สิ่งที่เราต้องการจะเป็น (Aspirations)	ผลลัพธ์ที่เราต้องการจะเห็น (Results)
	1) ผู้ประกันตนนำเงินมาคืน ร้อยละ 90 2) ผู้ประกันตนและเจ้าหน้าที่มี ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	1) จำนวนผู้ประกันตนนำเงินมาคืน เพิ่มขึ้น 2) นายจ้างแจ้งการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลของลูกจ้างภายในกำหนด 3) ผู้ประกันตนที่รับเงินเกินสิทธิ เงินมาคืนโดยไม่ต้องติดตาม

ตารางที่ 2 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เชิงบวกของ ผู้ประกันตนที่นำเงินมาคืน

ลำดับ	ความคิดเห็น	ความถี่
1	ทำหนังสือแจ้งเตือนบ่อยๆ และต่อเนื่อง	50
2	โทรศัพท์ติดตามหลังจากส่งหนังสือ	25
3	ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	20
4	ผ่อนผันโดยชำระเป็นงวดๆ	9
5	ส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ	7
6	ติดต่อผ่านฝ่ายบุคคลของสถานที่ทำงานใหม่ของผู้ประกันตน	6
7	เพิ่มช่องทางการรับชำระเงินคืน	4
8	บอกต่อเพื่อนให้นำมาคืน	3
9	ตรวจสอบสิทธิประโยชน์อื่นของคนที่ยังไม่คืนเพื่อหักล้างกัน	2
10	ติดต่อแจ้งเตือนทางอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมลล์ เฟสบุ๊ก ไลน์	2
11	ดำเนินคดีตามกฎหมาย	1