

แบบรายงานองค์ความรู้ เพื่อบรรจุในเว็บไซต์ Knowledge Page on Internet จังหวัดราชบุรี
ส่วนราชการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี
เรื่อง โขค 2 ชั้น (มาโดยไม่ได้ตั้งใจ)

มีผู้ประกันตนได้ยื่นเรื่องขอรับเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีว่างงาน โดยเป็นการยื่นเรื่องขอรับครั้งที่ 3 แต่ยังไม่สามารถวินิจฉัยจ่ายได้ เนื่องจากผู้ประกันตนจำเป็นต้องคืนเงินที่ได้รับเกินเข้าบัญชีซึ่งผู้ประกันตนได้ขึ้นทะเบียนขอรับไว้ในครั้งแรกและต่อมากลับเข้าเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เป็นเงินประมาณ 1,500 บาท (เป็นการว่างงานเมื่อ ปี 2549) ทางสำนักงานประกันสังคมได้ทำหนังสือเตือนให้คืนเงินแล้วแต่ไม่ได้รับการติดต่อกลับมาจากผู้ประกันตน และติดต่อผ่านทางโทรศัพท์โดยดูจากแบบ สปส.2-01/7 ญาติเป็นผู้รับโทรศัพท์จึงแจ้งให้บอกผู้ประกันตนช่วยโทรกลับมาที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

ต่อมาผู้ประกันตนได้มีการติดต่อกลับมาเพื่อสอบถามถึงเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีว่างงานในครั้งนี้อำนาจหน้าที่จึงแจ้งให้นำเงินมาคืนก่อนเพื่อสำนักงานประกันสังคมจะได้จ่ายเงินใหม่ให้ ผู้ประกันตนได้นำเงินจำนวนดังกล่าวมาชำระคืนพร้อมแสดงท่าทีไม่พอใจ และต่อว่าอย่างรุนแรง แต่เจ้าหน้าที่ได้ใช้ความพยายามเพื่ออธิบายถึงหลักเกณฑ์และสิทธิให้ผู้ประกันตนทราบพร้อมกับได้ตรวจสอบระบบสารสนเทศของการว่างงานพบว่าผู้ประกันตนได้รายงานตัวแล้ว 1 ววด จึงได้ดำเนินการจ่ายเงินสดให้ที่สำนักงาน และแจ้งว่างวดต่อไปจะโอนเข้าบัญชีโดยอัตโนมัติ เมื่อผู้ประกันตนไปรับเงินที่เคาน์เตอร์การเงิน เจ้าหน้าที่การเงินแจ้งว่ามีเงินกรณีว่างงานรอจ่ายอยู่ (การว่างงานเมื่อปี 2548) เป็นเงิน 849 บาท เจ้าหน้าที่ได้สอบถามและผู้ประกันตนแจ้งว่าได้ขึ้นทะเบียนและไม่ได้แนบสำเนาบัญชีเงินฝากไว้และย้ายที่อยู่ จึงได้ทำการจ่ายเงินจำนวนดังกล่าวให้ผู้ประกันตนเพิ่ม ผู้ประกันตนกล่าวขอบคุณพร้อมทั้งบอกว่าได้รับความรู้ความเข้าใจเรื่องงานประกันสังคมมากขึ้นจากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

- **วิธีการ/ขั้นตอนหรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นสำเร็จ**
 1. ตรวจสอบการใช้สิทธิของผู้ประกันตน
 2. ติดต่อให้ผู้ประกันตนคืนเงิน พร้อมทั้งอธิบายเงื่อนไขหลักเกณฑ์การได้รับสิทธิ
 3. วินิจฉัยจ่ายเงินให้ผู้ประกันตน
- **เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ**
 1. ใส่ใจในการให้บริการคำนึงถึงความเดือดร้อนและหาทางบรรเทาความเดือดร้อน
 2. มีความอดทน รับฟังคำต่อว่าจากผู้ประกันตนโดยไม่ใช้อารมณ์ในการโต้ตอบ
 3. ใช้หลักเจรจาต่อรองเพื่อโน้มน้าวจิตใจและหาโอกาสในการที่จะได้อธิบายถึงสิทธิประโยชน์ให้ผู้ประกันตนทราบเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ
 4. นำประสบการณ์ในการทำงานมาประยุกต์ใช้
- **ผู้มีส่วนร่วมทำให้เกิดความสำเร็จและบทบาทของบุคคลนั้น**
 1. ผู้ประกันตน
 2. เพื่อนร่วมงาน (เจ้าหน้าที่การเงิน) ได้แจ้งให้ทราบว่าเงินผู้ประกันตนรอจ่าย
- **อุปสรรคหรือปัญหาการทำงาน**
 1. ผู้ประกันตนไม่มีความรู้ความเข้าใจในการได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
 2. ผู้ประกันตนมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ทำให้ไม่สามารถติดต่อได้

- **แนวทางในการแก้ปัญหา/อุปสรรคเพื่อให้เกิดความสำเร็จ**
 - ใส่ใจในปัญหาของผู้ประกันตนเพื่อหาหนทางบรรเทาความเดือดร้อน และอยู่ในบรรทัดฐานของความถูกต้อง เป็นธรรมให้กับผู้ประกันตน
- **ผลลัพธ์ หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นคือ**
 - ผู้ประกันตนได้รับเงินชดเชยการขาดรายได้ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- **การเรียนรู้จากประสบการณ์ความสำเร็จดังกล่าว**
 1. บรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ประกันตนที่ว่างงาน
 2. ผู้ประกันตนเกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
 3. ลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์สูงสุด
 4. สร้างความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

