



สำนักงานประกันสังคม

เอกสารหมายเลข 1

ผลงานเรื่อง
การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โดย

นางสาวพรรณิ ศรียุทธศักดิ์

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(นักวิชาการแรงงาน 9)

ตำแหน่งเลขที่ 174

สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงแรงงาน

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านประกันสังคม

(เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 9 ชข.)

ตำแหน่งเลขที่ 11

สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

ISBN 974-92146-1-7



1 12 05 6

พ.ศ. 2547

2547

๑ 1

ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพฯ



09088

การเพิ่มประสิทธิภาพในการ

คำนำ

เอกสารนี้ เป็นเอกสารวิชาการที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิวัฒนาการ การพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการ ให้บริการแก่นายจ้างและผู้ประกันตน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน ข้าพเจ้าได้พยายามอย่างยิ่งที่จะ ค้นคว้าเอกสารเพื่อเรียบเรียงผลการดำเนินงานในอดีตให้ครบถ้วน สมบูรณ์ แต่ด้วยข้อจำกัดเกี่ยวกับ เอกสารข้อมูลซึ่งบางส่วนได้ถูกทำลายไปแล้ว ข้อมูลที่นำมาใช้ในการเรียบเรียงบางส่วนจึงมาจาก ความทรงจำและการสอบยืนยันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

วิวัฒนาการการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อใช้ในการให้ บริการของสำนักงานประกันสังคม เช่นเดียวกับวิวัฒนาการของการประกันสังคมในประเทศไทย ซึ่งกว่าจะมาถึงวันนี้ ต้องผ่านปัญหาและอุปสรรคมากมาย มีการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนามาโดย ตลอด จนในที่สุดสำนักงานประกันสังคมก็สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ หน่วยให้บริการทั่วประเทศ ทำให้นายจ้างและผู้ประกันตนได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็ว บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด

เอกสารฉบับนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานประกันสังคม ในการเก็บ บันทึกประวัติความเป็นมาของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการให้บริการของสำนักงานฯ แล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือผู้ที่สนใจ ใช้เป็นเอกสารอ้างอิง และศึกษา ค้นคว้า ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและการแก้ไข ปัญหา การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการให้บริการแก่ประชาชนของ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่อไป

ท้ายสุด ข้าพเจ้าขอขอบคุณ นายไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ เลขาธิการสำนักงาน ประกันสังคม และนางศศิวิรรณ อนันตกุล รองเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้การจัดทำเอกสารฉบับนี้ครบถ้วน สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

พรพรรณ ศรียุทธศักดิ์

เมษายน 2547

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ 1	
บทนำ	1
ความเป็นมาของการประกันสังคมในประเทศไทย	1
หลักการและเหตุผล	3
บทที่ 2	
แนวคิด กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม	6
แนวคิดการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ	7
แนวคิดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)	8
แนวคิดการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBMS)	9
แนวคิดการพัฒนาระบบมาตรฐาน 1107	13
แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)	15
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	18
วิสัยทัศน์และเป้าหมายหลักของสำนักงานประกันสังคม	21
บทที่ 3	
วิธีการดำเนินงาน	23
ระบบคอมพิวเตอร์	23
การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ	26
การพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล	36
บทที่ 4	
ผลการดำเนินงาน	44
ผลผลิต (Output)	44
ผลลัพธ์ (Outcomes)	54
บทที่ 5	
บทสรุปและข้อเสนอแนะ	62
บทสรุป	62
ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1	สิทธิประโยชน์ทดแทน
ภาคผนวก 2	แผนภาพแสดง Hardware Configuration ระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานประกันสังคม
ภาคผนวก 3	โครงการนำร่องเพื่อหารูปแบบระบบงานที่เหมาะสมกับงานประกันสังคม...
ภาคผนวก 4	ฟังก์ชันการทำงานของระบบงานประกันสังคม
ภาคผนวก 5	แผนภาพแสดง Data Flow Diagrams ระบบงานประกันสังคม
ภาคผนวก 6	แผนภาพแสดงวิวัฒนาการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ของสำนักงานประกันสังคม.....

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของการประกันสังคมในประเทศไทย

กว่า 40 ปี ในการพัฒนาประเทศอย่างจริงจัง ผลของการพัฒนาช่วยให้ประเทศไทยมีความเจริญในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประชากรของประเทศไทยมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การกำหนดนโยบายของภาครัฐเพื่อการพัฒนาจะมุ่งเน้นในเรื่องต่าง ๆ ทั้งที่มีความต่อเนื่อง และไม่ต่อเนื่อง ซึ่งมีนโยบายหลักที่สำคัญประการหนึ่งของภาครัฐที่กำหนดในทุกยุคทุกสมัยนั้นคือ "การสร้างหลักประกันหรือความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชน" วิธีการหนึ่งที่เป็นที่นิยมและใช้กันแพร่หลายได้แก่ "การประกันสังคม"

การประกันสังคม มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่สมาชิก เป็นการเฉลี่ยความทุกข์และความสุข ร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคม ประเทศไทยเริ่มมีบทบาทการเข้าสู่ระบบประกันสังคมตั้งแต่ปี พ.ศ.2495 ในสมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี โดยได้เสนอร่างกฎหมายกองทุนเงินทดแทนซึ่งได้ตราเป็น พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 แต่ได้เกิดมีการคัดค้านจากหลายฝ่ายอย่างรุนแรง รัฐบาลจึงได้สั่งระงับใช้โดยไม่มีกำหนด

ต่อมาในปี 2507 – 2508 ได้มีการปรับปรุงแก้ไขร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 ใหม่ แต่คณะรัฐมนตรีมีมติให้งดการตราพระราชบัญญัติประกันสังคมไว้ก่อน ทั้งนี้เพราะลูกจ้างส่วนใหญ่ยังไม่พร้อม จึงต้องยุติไว้อีกครั้งหนึ่ง จนกระทั่งบรรดานักวิชาการได้เสนอให้นำกองทุนเงินทดแทนมาเข้าไว้ในกฎหมายแรงงานและในปี 2515 กองทุนเงินทดแทนจึงได้เกิดขึ้น ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 กองทุนเงินทดแทนจึงนับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมในประเทศไทย

อย่างไรก็ตาม ความพยายามที่จะให้มีการประกันสังคมในประเทศไทยยังคงมีมาเป็นลำดับ จนในที่สุดสภาผู้แทนราษฎรได้ผ่านความเห็นชอบพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 และในวันที่ 3 กันยายน 2533 สำนักงานประกันสังคม จึงได้ก่อตั้งขึ้น โดยกำหนดให้มีภารกิจหลักคือ การบริหารกองทุนประกันสังคมและการบริหารกองทุนเงินทดแทน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพผลภาพ หรือตาย อันเนื่องจากการทำงานให้นายจ้างตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายกองทุนเงินทดแทน
2. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพผลภาพ หรือตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม

3. เสนอนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์
4. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้างและประชาชนทั่วไป
5. การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายเงินทดแทน กฎหมายกองทุนเงินทดแทน และกฎหมายประกันสังคม
6. การตรวจสอบและการดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทน กฎหมายกองทุนเงินทดแทน และกฎหมายประกันสังคม
7. ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนที่พิการ สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ตามโครงการประกันสังคม
9. การดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม
10. การปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม

สำหรับกองทุนประกันสังคมนั้น จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นทุนใช้จ่ายให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทน 7 ประเภท ดังนี้คือ

- (1) ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
- (2) ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร
- (3) ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ
- (4) ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย
- (5) ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร
- (6) ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ
- (7) ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน (ยกเว้นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39)

โดยกำหนดให้มีการจัดเก็บเงินสมทบเพื่อจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 ประเภทไว้เป็น 3 ระยะด้วยกัน คือ ระยะแรกของการบังคับใช้พระราชบัญญัติประกันสังคมได้ดำเนินการเก็บเงินสมทบเพื่อจ่ายประโยชน์ทดแทนใน 4 กรณี ได้แก่ ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ และตาย ในอัตราฝ่ายละ 1.5% ของค่าจ้างของผู้ประกันตน ต่อมาระยะที่สองได้ดำเนินการเก็บเงินสมทบเพิ่มอีกฝ่ายละไม่เกิน 3 % เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ ซึ่งได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 31

ธันวาคม 2541 และระยะที่สามเป็นการจัดเก็บเงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน ซึ่งได้ตราพระราชกฤษฎีกาให้เริ่มดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบตั้งแต่เดือนมกราคม 2547 สำหรับอัตราเงินสมทบปัจจุบัน ปี 2547 กฎหมายได้กำหนดให้นายจ้าง ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และรัฐบาล จ่ายเงินสมทบในอัตรา ดังนี้

1. นายจ้างจ่ายอัตราร้อยละ 5 ของค่าจ้างที่จ่ายให้กับผู้ประกันตน
2. ผู้ประกันตนจ่ายอัตราร้อยละ 5 ของค่าจ้างที่ได้รับ
3. รัฐบาลจ่ายอัตราร้อยละ 2.75

ในด้านขอความช่วยเหลือการคุ้มครองนั้นในปี 2533 กฎหมายกำหนดให้มีผลบังคับใช้กับลูกจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป และต่อมา สำนักงานฯ ได้ขยายความคุ้มครองไปยังลูกจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างจำนวน 10 คนขึ้นไปในปี 2536 และตั้งแต่ 1 เมษายน 2545 เป็นต้นมาได้ขยายความคุ้มครองลงไปยังสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป

1.2 หลักการและเหตุผล

สำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เป็นภารกิจหลัก ที่ต้องดำเนินงานและบริหารจัดการกองทุนประกันสังคม ดังนี้

1. การขึ้นทะเบียนนายจ้างและทะเบียนผู้ประกันตน
2. การจัดเก็บเงินสมทบ
3. การให้บริการทางการแพทย์
4. การจ่ายประโยชน์ทดแทน
5. การบริหารการลงทุน

ในการเตรียมการเพื่อดำเนินการตามกิจกรรมดังกล่าวข้างต้น สำนักงานฯ ได้ทำการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับจำนวนนายจ้างและผู้ประกันตนที่จะต้องอยู่ในการคุ้มครองดูแลตามกฎหมาย จากข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2533 ประมาณการว่า จะมีจำนวนผู้ประกันตน 1.6 ล้านราย และจำนวนนายจ้างมากกว่า 2 หมื่นราย ที่อยู่ในข่ายต้องมาขึ้นทะเบียนตามกฎหมาย

การจัดเตรียมสถานที่ทำงาน

ในขณะนั้น สำนักงานประกันสังคม ยังไม่มีสถานที่ทำงานเป็นของตนเอง กรมแรงงานได้อนุเคราะห์ให้ใช้สถานที่ในการจัดเตรียมเอกสารและรวบรวมข้อมูล ในขณะเดียวกัน สำนักงานได้เร่งปรับปรุงอาคารศูนย์เอกสารของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ซึ่งได้ทำสัญญาเช่าไว้ หลังจากปรับปรุงอาคารเช่าแล้วเสร็จ จึงได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ ธกส. ในปลายเดือนมีนาคม 2534 ซึ่งทันกับกำหนดการที่จะต้องเริ่มรับเงินสมทบจากนายจ้างในเดือนเมษายน 2534

การจัดเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับการเตรียมการในด้านคอมพิวเตอร์นั้น รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญและเล็งเห็นว่า สำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องมีระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2534 เห็นชอบให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบและจ่ายประโยชน์ทดแทนผ่านธนาคาร และให้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์แบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey System) เป็นจำนวนเงิน 285 ล้านบาท ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมที่มีสมรรถนะในการประมวลผลด้วยความเร็ว 20 MIPS (ล้านคำสั่งต่อวินาที) และอุปกรณ์ที่สำคัญ ได้แก่ ชุดจานแม่เหล็กที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เทปที่ใช้ในการสำรองข้อมูล เครื่องพิมพ์ความเร็วสูง อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ PC รวมทั้งชุดโปรแกรมคำสั่งที่จำเป็น

งาน/กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ

ในการดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น งาน/กิจกรรมที่สำนักงานฯ จะต้องดำเนินการได้แก่ การขึ้นทะเบียนนายจ้างและทะเบียนผู้ประกันตน การจัดเก็บเงินสมทบ การให้บริการทางการแพทย์ การจ่ายประโยชน์ทดแทนและการบริหารการลงทุน ซึ่งมีรายละเอียดงาน ดังนี้

- 1) การขึ้นทะเบียนนายจ้างและทะเบียนผู้ประกันตน เป็นงานแรกที่สำนักงานประกันสังคม ต้องเร่งดำเนินการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของนายจ้างและผู้ประกันตนที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานประกันสังคม และทำการออกหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนให้แก่นายจ้าง และออกบัตรประกันสังคมให้กับผู้ประกันตน
- 2) การจัดเก็บเงินสมทบ เพื่อเป็นกองทุนไว้ใช้ในการจ่ายประโยชน์ทดแทน ซึ่งจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเงินสมทบของนายจ้างและผู้ประกันตน เพื่อใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบวินิจฉัยสิทธิและจ่ายประโยชน์ทดแทน
- 3) การให้บริการทางการแพทย์ สำนักงานประกันสังคม ใช้ระบบเหมาจ่ายในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาล สิ่งที่สำนักงานประกันสังคมต้องเร่งดำเนินการคือการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล เพื่อให้ผู้ประกันตนใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ เมื่อเวลาไปขอรับบริการการรักษาที่สถานพยาบาล
- 4) การจ่ายประโยชน์ทดแทน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ทั้งนี้สำนักงานฯ จะต้องเป็นผู้วินิจฉัยและจ่ายประโยชน์ทดแทน ให้แก่ ผู้มีสิทธิ/ผู้ประกันตน ที่มีการส่งเงินสมทบครบตามเงื่อนไขที่กำหนด
- 5) การบริหารการลงทุน สำนักงานฯ ต้องนำเงินกองทุนไปลงทุนให้เกิดดอกผล เพื่อสร้างมูลค่าและความมีเสถียรภาพให้แก่กองทุน

อย่างไรก็ตามในการดำเนินการนั้น เนื่องจากระยะเวลาที่จำกัดทำให้เกิดปัญหาอุปสรรค ต่าง ๆ ดังนี้

1. ความไม่พร้อมของระบบงาน/สารสนเทศเพื่อการให้บริการ ระบบงานที่พัฒนาขึ้นออกแบบมาไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ทำให้มีการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน

2. เอกสาร/แบบฟอร์มไม่ครบถ้วนและผิดพลาด ปัญหาคุณภาพของเอกสาร/แบบฟอร์ม เป็นปัญหาที่ใหญ่ที่สุดในขณะนั้นและเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทุกกิจกรรม ตัวอย่างปัญหาได้แก่ นายจ้างกรอกข้อมูลไม่ครบหรือกรอกผิด ข้อมูลที่กรอกอ่านไม่ออก เอกสารแนบมาไม่ครบ แจ้งการขึ้นทะเบียนซ้ำซ้อน ทำให้มีการออกบัตรซ้ำซ้อน ผู้ประกันตนมีบัตรหลายใบ โดยเฉพาะมีนายจ้างจำนวนมากไม่กรอกเลขที่บัตรประกันสังคมของผู้ประกันตนในแบบฟอร์มการนำส่งเงินสมทบ ทำให้ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

3. ปริมาณงาน / ข้อมูลจำนวนมาก จากข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2534 มีสถานประกอบการ 30,000 แห่ง และผู้ประกันตนจำนวน 2.926 ล้านคนที่มาขึ้นทะเบียน ซึ่งก็หมายความว่าในแต่ละเดือนจะต้องมีการบันทึกข้อมูลเงินสมทบทั้งส่วนของนายจ้างและผู้ประกันตนประมาณ 3 ล้านรายการ จากปริมาณข้อมูลที่มีมากและเข้ามาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน ประกอบกับคุณภาพของข้อมูลที่มีปัญหา ทำให้ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ทัน มีข้อมูลค้างสะสมเป็นจำนวนมากที่รอการบันทึกและแก้ไข

4. ปัญหาระบบการทำงานในช่วง 2 ปีแรกของการประกันสังคมนั้น ระบบการทำงานเป็นแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง อาทิ การออกหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนให้แก่ นายจ้าง การออกบัตรประกันสังคมและการออกบัตรรับรองสิทธิฯ จะทำการบันทึกข้อมูลที่ส่วนกลางเพียงแห่งเดียว ทำให้เกิดปัญหาคอขวดประกอบกับคุณภาพของข้อมูลที่ไม่ดี ส่งผลให้การให้บริการยิ่งล่าช้า การออกบัตรประกันสังคมบางรายใช้เวลาเป็นเดือน ทำให้ผู้ประกันตนไม่ได้รับบัตรเนื่องจากลาออกไปแล้ว

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้การจ่ายประโยชน์ทดแทนล่าช้าและยังคงต้องใช้หนังสือรับรองการส่งเงินสมทบจากนายจ้าง สร้างความไม่พึงพอใจให้ทั้งแก่นายจ้างและผู้ประกันตน แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องมีการออกแบบและการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมและสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอันได้แก่นายจ้างและผู้ประกันตนเป็นหลัก

บทที่ 2 แนวคิด กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO, 1984) กำหนดให้การประกันสังคมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) โดยการคุ้มครองสมาชิกมิให้ประสบความเดือดร้อน อันมีสาเหตุมาจากการขาดรายได้ อันเนื่องจากการเจ็บป่วย การทุพพลภาพ การชราภาพ และเสียชีวิต รวมไปถึงการให้ความคุ้มครองทางการแพทย์ และการช่วยเหลือครอบครัวที่มีบุตร

หลักการสำคัญของการประกันสังคมมีดังนี้

1. การประกันสังคมเป็นวิธีการออกเงินสมทบโดยฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้าง ส่วนรัฐบาลเข้าไปมีส่วนร่วมในลักษณะช่วยเหลือ หรืออุดหนุนโดยใช้เงินของรัฐ
2. การเข้ามามีส่วนร่วมการประกันสังคมนั้น ถือเป็นลักษณะของการบังคับโดยมีข้อยกเว้นไว้บ้างน้อยมาก
3. เงินสมทบที่จ่ายมานั้น จะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษนำไปจ่ายเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่ได้กำหนด
4. ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น
5. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข
6. อัตราการจ่ายเงินสมทบจะพิจารณาจากรายได้ หรือสถานภาพของบุคคล
7. การประกันสังคมประเภทเจ็บป่วยในโรงงาน นายจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว โดยอาจมีรัฐช่วยจ่ายอุดหนุน

อนุสัญญา ILO ฉบับที่ 102 ว่าด้วยมาตรฐานขั้นต่ำของความมั่นคงทางสังคม (The Social Security (Minimum Standard) Convention, 1952, of ILO) ได้กำหนดให้การประกันสังคมครอบคลุมประโยชน์ทดแทน 9 ประเภทดังนี้

1. ค่ารักษาพยาบาล หรือบริการทางการแพทย์ (Medical Care)
2. ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย (Sickness Benefits)
3. ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน (Unemployment Benefits)
4. ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ (Old-Age Benefits)
5. ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยจากการทำงาน (Employment Injury Benefits)
6. ประโยชน์ทดแทนสำหรับครอบครัว (Family Benefits)

7. ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร (Maternity Benefits)
8. ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ (Invalidity Benefits)
9. ประโยชน์ทดแทนสำหรับผู้อยู่ในอุปการะ (Survivors' Benefits)

2.2 แนวคิดการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ

การปฏิรูประบบบริหารภาครัฐจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับปรัชญาการบริหารงานตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 การพัฒนาประเทศตามแนวทางของแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยถือประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นเป้าหมาย เพื่อให้ประเทศไทยมีเสถียรภาพและความมั่นคงทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายดังกล่าวข้างต้น ระบบบริหารภาครัฐจะต้องมีลักษณะที่พึงคาดหวังอันเป็นจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

2.2.1 เป็นระบบที่สร้างประโยชน์ให้ประชาชนและประเทศชาติ

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีเป้าหมายแน่วแน่ที่จะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่มีทัศนคติในการเป็น “เจ้าคนนายคน” ไม่ใช่ผู้ปกครองของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องเป็นพลเมืองตัวอย่างที่มีคุณภาพ มีทัศนคติและอุดมการณ์เพื่อส่วนรวม มีความซื่อสัตย์ สุจริตมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มีระเบียบวินัย มีคุณธรรม และมีจิตบริการ

2.2.2 เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องเป็นมิตรกับประชาชน ติดต่อดีง่าย ประชาชนรู้ว่าจะติดต่อกับใคร ที่ใด อย่างไร เมื่อต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานของกฎหมาย กฎ ระเบียบ และสามัญสำนึกที่สังคมยอมรับ มีพฤติกรรมของคนที่มีความยุติธรรม ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติและมีความมั่นคงในอารมณ์ ได้รับความเชื่อถือและศรัทธาจากประชาชน

2.2.3 เป็นระบบที่มีความรับผิดชอบและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐทำหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบสูง เป็นแหล่งที่ประชาชนพึ่งได้ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการทำความเข้าใจและชี้แจง การเปลี่ยนแปลงกฎหมาย หรือนโยบายรัฐบาลที่จะมีผลกระทบต่อประชาชนให้ประชาชนทราบด้วยภาษาและวิธีการที่ง่าย ตลอดจนมีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการทำงานของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

2.2.4 เป็นระบบที่เข้มแข็ง ทนทานต่ออุปสรรค กล้าหาญ ต่อสู้เพื่อคุณธรรม มีเกียรติภูมิ และมีศักดิ์ศรี

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำงานอย่างมีอาชีพ มีความเป็นกลางทางการเมือง และไม่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มบุคคลใดเป็นการเฉพาะ รัฐบาลเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน กล้ายืนหยัดและปกป้องผลประโยชน์ของชาติและประชาชน รับผิดชอบต่อการปฏิบัติและตัดสินใจของตนอย่างมีเกียรติ

2.2.5 เป็นระบบที่ทันสมัย ทันโลก ทันการณ

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีวิสัยทัศน์เห็นการณ์ไกล ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ และสนใจติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา เป็นระบบที่ทันสมัยสามารถประเมินสถานการณ์ในอนาคตได้ถูกต้อง มีการเตรียมกลยุทธ์ไว้พร้อมที่จะเผชิญปัญหาล่วงหน้า และปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2.2.6 เป็นระบบที่มีวัฒนธรรมที่มุ่งความเป็นเลิศของงาน

ภาครัฐต้องมีวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมที่มุ่งมั่น เพื่อความเป็นเลิศ มีลักษณะเป็นองค์กรเรียนรู้ ทำงานร่วมกับภาคอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการเรียนรู้ร่วมกัน ยอมรับข้อผิดพลาดและปรับปรุงงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพจนเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ และเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

2.3 แนวคิดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

เป็นแนวคิดที่ใหม่และเพิ่งมีใช้อยู่ในรายงานธนาคารโลกเมื่อปี 1989 (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2542) สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับใหม่ และหลังจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคม ในปี 2540 เป็นต้นมา ทั้งนี้ เนื่องมาจากในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ที่ระบุให้รัฐบาลไทยให้คำมั่นว่าจะต้องสร้าง Good Governance ให้เกิดขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นเป็นผลส่วนหนึ่งที่เกิดจากความไร้ประสิทธิภาพในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม Bad Governance ของภาครัฐนั่นเอง

ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เกิดขึ้นจากความต้องการให้มีการบริหารจัดการของสังคมที่ดี เกิดขึ้นทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน และแนวคิดนี้ได้มีการบัญญัติศัพท์ขึ้นมาหลายคำและศัพท์ที่มีผู้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ "ธรรมาภิบาล" "ธรรมรัฐ" และ "ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี" ซึ่งภาครัฐจะต้องดำเนินการ

1. ทบทวนบทบาทภารกิจของภาครัฐและเน้นให้ภาครัฐทำเฉพาะในสิ่งที่จำเป็นและทำได้ดีเท่านั้น
2. ปรับปรุงโครงสร้างอำนาจและหน้าที่ของรัฐบาล คณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และข้าราชการประจำ
3. การพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management System) ขึ้นในราชการ
4. การปรับปรุงระบบงบประมาณเพื่อเน้นผลลัพธ์
5. การปรับระบบงานบุคคลภาครัฐ

2.4 แนวคิดการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBMS)

2.4.1 ความหมายของ RBMS

(คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Management for Results) มีความหมายตามชื่อเรียก คือ การบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์คือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลักโดยใช้ระบบการประเมินผลงาน ที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำมาใช้ในการตอบคำถามถึงความคุ้มค่าในการทำงาน ใช้แสดงผลงานต่อสาธารณะ และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การประเมินผลงานนี้สามารถเทียบเคียงได้กับในภาคเอกชน ที่ประเมินผลงานจากกำไรของบริษัท การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์นี้อาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปบ้าง เช่น Management by Objectives, Performance Management, Results Based Management หรือ Results Oriented Management ซึ่งมีแนวความคิดหลักเหมือนกัน แม้ว่าจะแตกต่างกันไปบ้างในรายละเอียดกล่าวโดยสรุป การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์ (Results) โดยมีตัวชี้วัดผล (Indicators) ที่เป็นรูปธรรม ผลสัมฤทธิ์อาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{ผลสัมฤทธิ์ (Results)} = \text{ผลผลิต (Outputs)} + \text{ผลลัพธ์ (Outcomes)}$$

ในอดีตการบริหารงานของรัฐจะเน้นที่การบริหารปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งได้แก่ทรัพยากรต่างๆ ที่รัฐจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ เงิน คน วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ โดยเน้นการทำงานตามกฎหมาย ระเบียบ และความถูกต้องตามกฎหมายและมาตรฐาน แต่การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จะเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ของงาน โดยจะให้ความสำคัญที่การกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์ของโครงการ/งาน เป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์กรนั้นให้สอดคล้องกันไปในทางเดียวกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานหลัก (Key Performance Indicator – KPI) ไว้อย่างชัดเจน

เป็นที่เข้าใจของทุกคนในองค์กร การวัดความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดดังกล่าว การยึดมั่นในการบริหาร และสนับสนุนทรัพยากรแก่ผู้บริหารระดับล่างอย่างเหมาะสม การประเมินผลการปฏิบัติงานและให้คำตอบแทนตามผลงาน ตลอดจนถึงการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และตรงตามความต้องการของลูกค้า คือ ประชาชน

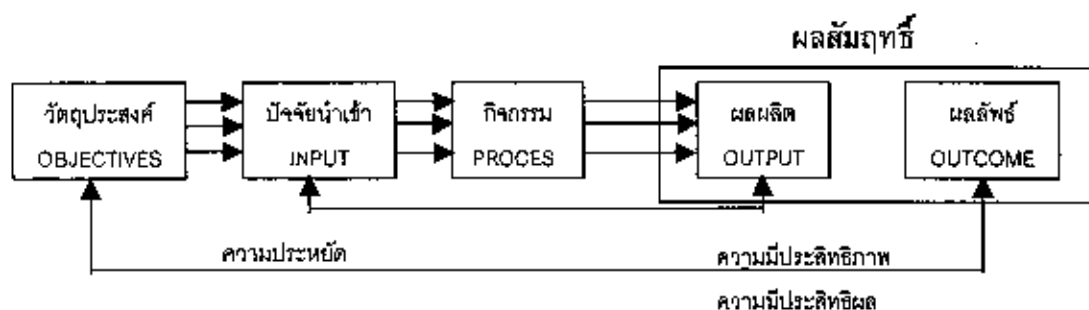
ปัจจัยหลักพื้นฐานที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จ คือ การมีระบบข้อมูลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ไม่ว่าจะเป็นระบบข้อมูลตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน หรือระบบการเงินการบัญชีที่สามารถให้ข้อมูลแยกรายโครงการ เพื่อให้ทราบต้นทุนค่าใช้จ่ายในแต่ละงาน การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้ผู้บริหารทุกระดับตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ อาจสามารถอธิบายอีกแบบได้ว่า เป็นการจัดหาให้ได้ ทรัพยากรการบริหารมาอย่างประหยัด (Economy) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness)

กล่าวโดยสรุปการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์ (Results) โดยมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลงาน (Indicators) ที่เป็นรูปธรรม ทั้งนี้เพื่อให้องค์กร หรือหน่วยงานบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกฎระเบียบให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับสถานการณ์ มีการวางแผนอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

2.4.2 กรอบแนวคิดเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงาน

กรอบความคิดเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการทำงานที่แสดงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการใช้ทรัพยากรมีดังนี้



วัตถุประสงค์ ซึ่งหมายถึง วัตถุประสงค์ของงานและเป้าหมายของผลลัพธ์ที่ต้องการทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

ปัจจัยนำเข้า คือ ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เช่น เงินทุน คน เป็นต้น

กิจกรรม	หรือกระบวนการทำงาน เป็นการนำปัจจัยนำเข้ามาทำให้เกิดเป็นบริการ หรือผลงาน ตามมาตรฐานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้
ผลผลิต	คือ ผลงานหรือบริการที่จัดทำขึ้น ภายใต้การควบคุมขององค์กร
ผลลัพธ์	คือ ผลกระทบที่เกิดจากผลงานที่ได้ทำขึ้น
ความประหยัด	หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิต ด้วยราคาต่ำสุดเท่าที่จะเป็นไปได้
ความมีประสิทธิภาพ	เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต การมีประสิทธิภาพ คือการที่มีการเพิ่มของผลผลิตมากกว่าการเพิ่มของปัจจัยนำเข้า
ความมีประสิทธิภาพ	คือ การเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ของงานว่าองค์กร สามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

เทคนิคในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ยึดถือหลักกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ และทุกขั้นตอน ต้องมีการวัดผลจากข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ เป็นหลักในการบริหารองค์กรที่มีการชี้วัดความสำเร็จ

2.4.3 ประโยชน์ของ RBMS

การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการของหน่วยงานต่างๆ ดังต่อไปนี้

ประโยชน์ต่อองค์กร

- 1) สามารถอธิบายวัตถุประสงค์ และความสำเร็จของหน่วยงานต่อรัฐบาล ผู้กำหนด นโยบายสาธารณะและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน
- 2) มีเครื่องมือที่ใช้บริหารงาน การติดตามงาน และมีข้อมูล que แสดงถึงระดับความสำเร็จของงานสำหรับการปรับปรุงการทำงาน การวางแผน การจัดทรัพยากร และสร้างระบบการให้ผลตอบแทนที่ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น
- 3) มีระบบการเทียบงานภายในหน่วยงาน (Internal benchmarking) เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จากการวัดผลการปฏิบัติงานในระบบการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBMS) จะทำให้ทราบว่าหน่วยงานใดมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี (Best Practice) เป็นหน่วยงานตัวอย่างสำหรับหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานแย่กว่าการเรียนรู้การทำงานที่ดีจากหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมดีขึ้น และเป็นการพัฒนาให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานการทำงานและให้บริการในระดับเดียวกัน
- 4) เป็นการสนับสนุนและก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานทั้งในส่วนของพฤติกรรมการทำงานและกระบวนการทำงาน
- 5) เป็นหน่วยงานที่มีการทำงานที่ยืดหยุ่น มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของงานมากกว่าระเบียบวิธีการทำงาน สนับสนุนให้มีการมอบอำนาจ กระจายอำนาจมากขึ้น

ประโยชน์ต่อประชาชน

- 1) ผู้มารับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้สังคมประชาชน มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เพราะไม่ต้องเสียเวลาเกินความจำเป็นในการใช้บริการของรัฐ
- 2) ผู้รับบริการ ประชาชน สามารถแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงาน ได้โดยตรงจากความคิดเห็นนั้น หน่วยงานสามารถนำมาปรับปรุงการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ทันที โดยไม่ต้องรอรับคำสั่งจากผู้บริหาร ประชาชนจึงได้รับบริการและการตอบรับจากหน่วยงานอย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ
- 3) ประชาชนในฐานะของผู้เสียภาษี ผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสามารถตรวจสอบความรับผิดชอบของหน่วยงาน (Accountability) ถึงความคุ้มค่าของเงินกับผลการปฏิบัติงานที่หน่วยงานทำได้

ประโยชน์ต่อรัฐบาล

- 1) รัฐบาลในฐานะผู้กำหนดนโยบาย และความคุ้มค่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จะมีความชัดเจนในการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยอาศัยตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ว่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับงบประมาณที่จัดสรรให้
- 2) รัฐบาลในฐานะของผู้บริหารประเทศ จะมีหน่วยงานราชการที่มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของรัฐบาลมีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการทำงาน และเข้าใจว่าทำงานอย่างไรจึงจะช่วยให้หน่วยงานของตนประสบความสำเร็จ
- 2) เจ้าหน้าที่จะสามารถทราบได้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองเมื่อเทียบกับเป้าหมายของหน่วยงานที่ตั้งไว้ ทำให้มีการปรับปรุงการทำงาน พัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ข้าราชการมีคุณภาพต่อไป
- 3) ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานของตนเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.4.4 การติดตามผลการปฏิบัติงานของ RBMS

การติดตามผลการปฏิบัติงาน (Performance Monitoring) เป็นส่วนประกอบสำคัญของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากเป็นกระบวนการวัดผลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่าเป็นไปตามแผนพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับเริ่มโครงการ หรือบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้มากน้อยเพียงไร หากไม่มีการติดตาม

การปฏิบัติงานหรือโครงการที่ดำเนินการอยู่ก็อาจไม่เป็นไปตามพันธกิจเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้แล้ว การติดตามผลการปฏิบัติงานยังเป็นการกำกับ ตรวจสอบ ให้การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคุ้มค่า ด้วยข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของโครงการและประสิทธิภาพในการให้บริการ เมื่อจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอมีความน่าเชื่อถือแล้วจะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหาร ในการจัดการทรัพยากรและการตัดสินใจบริหารงานขององค์กร

การติดตามผลการปฏิบัติงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับโครงการของรัฐได้เกือบทุกโครงการ การเก็บรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ของงาน และคุณภาพของบริการเป็นประจำจะช่วยให้ผู้บริหารโครงการและเจ้าหน้าที่มุ่งเน้นการทำงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ที่ให้ความสำคัญต่อ ผู้รับบริการ และจะเป็นแรงจูงใจเจ้าหน้าที่ให้สนใจทำงานมากขึ้น การจัดให้มีข้อมูลป้อนกลับในเวลาที่เหมาะสมจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดลำดับความสำคัญ เช่น การจัดสรรทรัพยากรและการแก้ปัญหาต่างๆ และที่สำคัญคือ กระบวนการที่ใช้เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานมีค่าใช้จ่ายไม่แพงนัก และไม่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญสูงเหมือนกับการประเมินโครงการ เช่น การสำรวจจำนวนผู้ใช้บริการ หรือการสังเกตผลการให้บริการและความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยผู้ประเมินที่ผ่านการอบรมมาแล้ว เป็นต้น

2.5 แนวคิดการพัฒนาระบบมาตรฐาน 1107

เป็นการพัฒนาระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนในภาครัฐ ซึ่งมุ่งอธิบายแนวคิดตามเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน 1107: ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนรวม 10 เกณฑ์ ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม สนองตอบ ความต้องการ สนองตอบความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบาย และความพร้อมให้บริการตามลำดับ พร้อมทั้งให้ตัวอย่างในการนำเกณฑ์มาตรฐานของการบริการภาคเอกชนและประชาชนไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานด้วย

หน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะขอรับการรับรองระบบมาตรฐาน 1107:ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน ควรมีความเข้าใจในแนวคิดของระบบพื้นฐานการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐเสียก่อน จึงจะสามารถร่วมกันคิดสร้างสรรค์ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่เอื้อประโยชน์แก่ประชาชนผู้รับบริการ และเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้การบริการประชาชนในเรื่องต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้

2.5.1 แนวคิดพื้นฐานของระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนในภาครัฐ

แนวคิดพื้นฐานของระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐคือ ภาครัฐจะต้องมีการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดภาระในด้านต่าง ๆ ของ

ผู้ใช้บริการทั้งค่าใช้จ่าย ระยะเวลา และระยะทาง ผู้มาใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังควรเน้นการฝึกอบรมบุคลากรให้ยึดมั่นในอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน และพัฒนาให้มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในทุกหน่วยงานของราชการ รวมทั้งพัฒนาหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตลอดเวลา การบริการภาคเอกชนและประชาชนในภาครัฐมุ่งเน้นในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. การพัฒนาความพร้อมของระบบการบริการ
3. ระบบการบริการที่มีความยืดหยุ่น
4. ระบบการบริการที่ยึดหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม
5. พัฒนาระบบการบริการที่สนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก
6. ระบบการบริการที่ครอบคลุมทั่วถึง
7. ระบบการบริการที่ต่อเนื่อง
8. พัฒนาให้หน่วยงานภาครัฐเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.5.2 เกณฑ์มาตรฐานของระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนในภาครัฐ

ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน ของภาครัฐมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ดังนั้น ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนของภาครัฐควรประกอบไปด้วยมิติต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การบริการภาคเอกชนและประชาชนที่มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว มีความทั่วถึง เป็นธรรม โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมมิติต่าง ๆ ของการให้บริการที่เป็นเลิศของภาครัฐ ซึ่งหมายถึงเกณฑ์มาตรฐานของระบบและองค์ประกอบที่เป็นตัวชี้วัดในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพ
2. คุณภาพ
3. ความทั่วถึง
4. ความเสมอภาค
5. ความเป็นธรรม
6. สอนองตอบความต้องการ
7. สอนองตอบความพึงพอใจ

8. ความต่อเนื่อง
9. ความสะดวกสบาย
10. ความพร้อมให้บริการ

ตามหลักการดังกล่าว ภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญ จึงได้กำหนดหลักสูตร เสริมสร้างสมรรถนะหลักด้านการบริหารสำหรับนักบริหารระดับสูง เพื่อให้มีการส่งเสริมการพัฒนา จิตสำนึกของข้าราชการในการให้บริการประชาชน ปัจจัยที่ผู้บริหารควรคำนึงถึง

1. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันและการกำหนดมาตรฐานของงาน
2. การทำให้ผู้บริการยอมรับ และนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
3. การปรับตัวให้เคยชินกับภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น เป็นวัฒนธรรม

กระบวนการยอมรับ คือ การรับรู้ Information ความสนใจ Interesting การไตร่ตรอง Decision to try การทดลองปฏิบัติ Trial การยอมรับจนเป็นนิสัย Adoption

2.6 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 ได้มีการกำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

2.6.1 เป้าหมาย แบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ด้านภาครัฐ (e-Government)
- 2) ด้านพาณิชย์ (e-Commerce)
- 3) ด้านอุตสาหกรรม (e-Industry)
- 4) ด้านการศึกษา (e-Education)
- 5) ด้านสังคม (e-Society)

2.6.2 ยุทธศาสตร์ แบ่งได้เป็น 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- | | |
|--------------|----------------------------------------------------------------|
| ยุทธศาสตร์ 1 | การพัฒนาอุตสาหกรรม ICT เพื่อให้เป็นผู้นำในภูมิภาค |
| ยุทธศาสตร์ 2 | การใช้ ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและสังคมไทย |
| ยุทธศาสตร์ 3 | การปฏิรูปและการสร้างศักยภาพการวิจัยและพัฒนา ICT |
| ยุทธศาสตร์ 4 | การยกระดับศักยภาพพื้นฐานของสังคมไทยเพื่อการแข่งขันใน
อนาคต |
| ยุทธศาสตร์ 5 | การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ เพื่อมุ่งขยายตลาด
ต่างประเทศ |
| ยุทธศาสตร์ 6 | การส่งเสริมผู้ประกอบการ ขนาดกลางและขนาดย่อมใช้ ICT |
| ยุทธศาสตร์ 7 | การนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของ
ภาครัฐ |

2.6.3 ยุทธศาสตร์ 7 การนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของภาครัฐ

"ให้รัฐจัดตั้งองค์กรกลางระดับชาติร่วมรับผิดชอบการพัฒนาและส่งเสริมการใช้ ICT ในภาครัฐเพื่อให้เกิดบูรณาการและเอกภาพในระบบข้อมูล การวางแผน การประสานงาน การจัดสรรงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส ให้ตรงความต้องการและลดการซ้ำซ้อนในการลงทุน เพื่อให้ภาครัฐสามารถรวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ด้วยมาตรฐานเปิดและมีระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูงสำหรับการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ และการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ"

เป้าหมายของยุทธศาสตร์ที่ 7 นี้ ได้แก่

- 1) ให้หน่วยงานภายในกระทรวงสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและบริการฐานข้อมูลภายในและระหว่างกรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั่วประเทศ ภายในปี 2549
 - 2) ให้ทุกกระทรวงสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั่วประเทศ ภายในปี 2549
 - 3) ให้หน่วยงานของรัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 มีระบบบริหารที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างครบวงจร ภายในปี 2549
 - 4) ให้บริการพื้นฐานของรัฐ (Simple Transaction Services) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 สามารถทำได้โดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - 5) ให้หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการพื้นฐานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวกับการชำระค่าธรรมเนียมของรัฐในระดับจังหวัดทุกจังหวัด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายในปี 2549
 - 6) ให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกระทรวงเพื่อบริการประชาชนครบวงจร (e-Citizen) ได้ไม่น้อยกว่า 100 บริการ ภายในปี 2549
 - 7) ให้ภาครัฐสามารถจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ปีละไม่น้อยกว่า 100,000 ล้านบาท ภายในปี 2549
 - 8) ให้มีการจัดทำระบบ ระเบียบ และวิธีกำกับการใช้ ICT เพื่อความมั่นคงของชาติ
 - 9) มีซอฟต์แวร์ระบบบริหารขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ระบบสารบรรณ บริหารบุคคล งบประมาณ การเงิน บัญชี พัสดุ ที่ใช้กับหน่วยงานภาครัฐได้เป็นกรทั่วไไป ภายในปี 2549
- แผนงานหลัก ๆ ที่สำคัญ ในยุทธศาสตร์ที่ 7 ดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย
- 1) ปฏิรูปโครงสร้างองค์กรบริหารราชการโดยรวม ให้มีกระทรวงที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก อันสืบเนื่องมาจากผลกระทบของ ICT เพื่อรับกับเศรษฐกิจยุคใหม่อย่างสอดคล้องกับวัฒนธรรมของชนชาติไทย โดยรับผิดชอบการวางแผน ส่งเสริม พัฒนา และดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 - 2) ดำเนินการปฏิรูปการบริหารและการจัดการของหน่วยงานของภาครัฐ

3) ให้พัฒนาฐานข้อมูลภาครัฐโดยกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและการสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ทุกหน่วยงานแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างมีเอกภาพ เพื่อรองรับการบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร (e-Citizen)

4) รัฐจัดให้มีระบบข้อมูลภูมิสารสนเทศ (Geographic Information System : GIS) ของประเทศที่ทันสมัย และนำมาใช้งานกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากร และการป้องกันภัยพิบัติต่าง ๆ แบบบูรณาการ

5) ให้ส่วนงานภาครัฐของทุกกระทรวงจัดการบริหารการใช้โครงข่ายสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงโดยหลีกเลี่ยงการลงทุนซ้ำซ้อน

6) พัฒนาบุคลากรภาครัฐ ซึ่งจะเป็นทรัพยากรสำคัญในการบริหารจัดการระบบข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

7) ให้พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลด้วยดัชนีวัดตามมาตรฐานสากล ที่มีประสิทธิภาพขึ้น เพื่อสามารถประเมินผลสำเร็จและวิเคราะห์ปัญหาการพัฒนา ICT ของชาติตามแนวทางแผนแม่บท ICT

8) พัฒนาระบบโครงข่ายประสาทดิจิทัล (Digital Nervous System) ของประเทศ เพื่อให้รัฐบาลสามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ และการบริการของหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดของการพัฒนา ICT พบว่า การที่จะทำให้การพัฒนาบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักที่กำหนดไว้ในแผนได้อย่างเป็นรูปธรรมนั้น จำเป็นต้องเลือกเน้นดำเนินแผนงานที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนหลักที่สำคัญซึ่งได้แก่ การพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (จากยุทธศาสตร์ที่ 1) การพัฒนาระบบบริหารและบริการของภาครัฐ (e-Government) (จากยุทธศาสตร์ที่ 7) และการส่งเสริมการใช้ ICT ในผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (จากยุทธศาสตร์ที่ 6)

2.6.4 การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ในการพัฒนาการบริหารการจัดการ และการให้บริการแก่สาธารณชนโดยหน่วยงานภาครัฐให้ดีขึ้น ย่อมหมายถึงการมีการปฏิรูประบบราชการ ควบคู่ไปกับการจัดระบบและกระบวนการทำงาน (work-flow) ของราชการเสียใหม่ให้เอื้อต่อการนำระบบข้อมูลมาประยุกต์ใช้ กล่าวคือการนำ ICT เข้ามาทดแทนหรือปรับปรุงระบบงานปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยลำดับ

ในการดำเนินการดังกล่าว จะสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชนและภาคเอกชนในด้านความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการของรัฐ รวมถึงความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของระบบการบริหารราชการอันจะสนับสนุนบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ยังทำให้เกิดโครงการด้าน ICT ต่าง ๆ ที่ภาคเอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำให้ผู้

ประกอบการทั้งด้านอุปกรณ์และด้านซอฟต์แวร์ไทยใช้ส่วนงานของรัฐเป็นตลาดนำสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นในประเทศไทย เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจของคนให้ก้าวหน้าต่อไป

อนึ่ง ภาครัฐจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการดำเนินงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการสารบรรณและการพัสดุ

ทั้งนี้ โครงการหลักที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการพัฒนา ICT ในระยะยาวที่ต้องเร่งดำเนินการ ได้แก่

- 1) โครงการพัฒนาบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้งานได้หลากหลาย (Multi-application smart ID card)
- 2) โครงการพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement)
- 3) โครงการพัฒนาและจัดทำมาตรฐานซอฟต์แวร์กลางเพื่อการบริหารของภาครัฐ (ระบบ Back office)
- 4) โครงการจัดตั้งศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange : GDX)
- 5) โครงการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ (National Spatial Data Infrastructure)
- 6) โครงการจัดตั้งสถาบัน e-Government

2.7 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542

มาตรา 21 ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่งในสำนักงานประกันสังคม เรียกว่า กองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายให้ผู้ประกันคนได้รับประโยชน์ทดแทน ตามที่บัญญัติไว้ในลักษณะ 3 และเป็นค่าใช้จ่ายตามมาตรา 24 วรรคสอง

มาตรา 46 ให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันคนตามมาตรา 33 ออกเงินสมทบเข้ากองทุน เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย และกรณีคลอดบุตร ฝ่ายละเท่ากันตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

ให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันคนตามมาตรา 33 ออกเงินสมทบเข้ากองทุน เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน ตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

สำหรับการประกันตนตามมาตรา 39 ให้รัฐบาลและผู้ประกันตนออกเงินสมทบเข้ากองทุน โดยรัฐบาลออกหนึ่งเท่าและผู้ประกันตนออกสองเท่าของอัตราเงินสมทบที่แต่ละฝ่ายต้องออกตามที่กำหนดในวรรคหนึ่งและวรรคสอง

การกำหนดอัตราเงินสมทบตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้กำหนดโดยคำนึงถึงประโยชน์ทดแทนและค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงานตามมาตรา 24

ค่าจ้างขั้นต่ำและขั้นสูงที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 แต่ละคนให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ในการคำนวณเงินสมทบของผู้ประกันตนแต่ละคน สำหรับเศษของเงินสมทบที่มีจำนวนตั้งแต่ห้าสิบสตางค์ขึ้นไป ให้ปัดเป็นหนึ่งบาท ถ้าน้อยกว่านั้นให้ปัดทิ้ง ในกรณีที่ผู้ประกันตนทำงานกับนายจ้างหลายรายได้คำนวณเงินสมทบจากค่าจ้างที่ได้รับจากนายจ้างแต่ละราย

มาตรา 54 ผู้ประกันตนหรือบุคคลตามมาตรา 73 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนดังต่อไปนี้

- (1) ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
- (2) ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร
- (3) ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ
- (4) ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย
- (5) ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร
- (6) ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ
- (7) ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน ยกเว้นผู้ประกันตนตามมาตรา 39

มาตรา 62 ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ต่อเมื่อภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือน

มาตรา 65 ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตรสำหรับตนเองหรือภริยาหรือสำหรับหญิงซึ่งอยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยากับผู้ประกันตนโดยเปิดเผย ตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนดถ้าผู้ประกันตนไม่มีภริยา ทั้งนี้ ต่อเมื่อภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าเจ็ดเดือน

ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร ให้ผู้ประกันตนแต่ละคนมีสิทธิได้รับสำหรับการคลอดบุตรไม่เกินสองครั้ง

มาตรา 69 ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ต่อเมื่อภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนทุพพลภาพ ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือน

มาตรา 73 ในกรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตายโดยมิใช่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย เนื่องจากการทำงาน ถ้าภายในระยะเวลาหกเดือนก่อนถึงแก่ความตาย ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือน ให้จ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย ดังนี้

(1) เงินค่าทำศพตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยเท่าของอัตราสูงสุดของค่าจ้างขั้นต่ำรายวัน ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน ให้จ่ายให้แก่บุคคลตามลำดับ ดังนี้

(ก) บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้จัดการศพ และ
ได้เป็นผู้จัดการศพของผู้ประกันตน

(ข) สามี ภริยา บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนซึ่งมี
หลักฐานแสดงว่าเป็นผู้จัดการศพผู้ประกันตน

(ค) บุคคลอื่นซึ่งมีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้จัดการศพผู้ประกันตน

(2) เงินสงเคราะห์กรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย ให้จ่ายแก่บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์นั้น แต่ถ้าผู้ประกันตนมิได้มีหนังสือระบุไว้ก็ให้นำมาเฉลี่ยจ่ายให้แก่สามี ภริยา บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนในจำนวนที่เท่ากัน ดังนี้

(ก) ถ้าก่อนถึงแก่ความตาย ผู้ประกันตนได้ส่งเงินสมทบมาแล้ว
ตั้งแต่สามสิบหกเดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึงสิบปี ให้จ่ายเงิน
สงเคราะห์เป็นจำนวนเท่ากับร้อยละห้าสิบของค่าจ้าง
รายเดือนที่คำนวณได้ตามมาตรา 57 คูณด้วยสาม

(ข) ถ้าก่อนถึงแก่ความตาย ผู้ประกันตนได้ส่งเงินสมทบมาแล้ว
ตั้งแต่สิบปี ขึ้นไป ให้จ่ายเงินสงเคราะห์เป็นจำนวนเท่ากับ
ร้อยละห้าสิบของค่าจ้างรายเดือนที่คำนวณได้ตามมาตรา 57
คูณด้วยสิบ

มาตรา 73 ทวิ ในกรณีที่ผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพตามมาตรา 71 ถึงแก่ความตาย ให้นำความในมาตรา 73 มาใช้บังคับโดยอนุโลม โดยให้นำเงินทดแทนการขาดรายได้ที่ผู้ประกันตนได้รับในเดือนสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตายมาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณ

ในกรณีที่ผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพนั้นอยู่ในวัยที่จะได้รับเงินค่าทำศพ และเงินสงเคราะห์กรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตายในฐานะที่เป็นผู้ประกันตน และในฐานะที่เป็นผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพตามวรรคหนึ่งในเวลาเดียวกัน ให้มีสิทธิได้รับเงินค่าทำศพและเงินสงเคราะห์กรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตายตามมาตรา 73 เพียงทางเดียว

มาตรา 74 ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร ต่อเมื่อภายในระยะเวลาสามสิบหกเดือนก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสิบสองเดือน

มาตรา 76 ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ ต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบเดือน ไม่ว่าจะระยะเวลาหนึ่งร้อยแปดสิบเดือน จะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม

มาตรา 78 ลูกจ้างซึ่งเป็นผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน ต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือน และต้องอยู่ภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนการว่างงาน และจะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในเงื่อนไขดังต่อไปนี้

(1) เป็นผู้มีความสามารถในการทำงาน พร้อมทั้งจะทำงานที่เหมาะสมตามที่จัดหาให้ หรือต้องไม่ปฏิเสธการมีงาน และได้ขึ้นทะเบียนไว้ที่สำนักจัดหางานของรัฐ โดยต้องไปรายงานตัวไม่น้อยกว่าเดือนละหนึ่งครั้ง

(2) การที่ผู้ประกันตนว่างงาน ต้องมีสาเหตุจากเหตุจูงใจต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง หรือจงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหายหรือฝ่าฝืนข้อบังคับหรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงาน หรือคำสั่งชอบด้วยกฎหมายในกรณีร้ายแรง หรือละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาเจ็ดวันทำงานติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควรหรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง หรือได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(3) ต้องมีชื่อผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพตามหมวด 7 ในลักษณะนี้

(รายละเอียดสิทธิประโยชน์ทดแทนแต่ละกรณี ปรากฏในเอกสารภาคผนวก 1)

2.8 วิสัยทัศน์และเป้าหมายหลักของสำนักงานประกันสังคม

จากการศึกษาผลกระทบจากการทำงาน ผลกระทบต่อโครงสร้างองค์กร และผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ รวมทั้งการศึกษาระบบหลักของการทำงานของสำนักงานประกันสังคม สรุปสาระสำคัญของการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้

ภารกิจหลัก (Mission)

ภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคม คือ

“ให้บริการทางด้านการประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม”

วิสัยทัศน์ (Vision 2005)

วิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคม คือ

“เป็นองค์กรชั้นนำในการบริการทางด้านประกันสังคม อันเป็นที่ต้องการของสังคม ซึ่งจะบรรลุได้โดย”

มีการบริหารองค์กรที่ดี

มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วประเทศ

มีบุคลากรที่มีทักษะสูง

มีการบริหารกองทุนที่มีประสิทธิภาพ

อุดมการณ์ (Core Value)

อุดมการณ์ของสำนักงานประกันสังคม คือ

จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Minded)

การทำงานร่วมกัน (Team Work)

มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Committed to Success)

คุณธรรม (Ethics) และความซื่อสัตย์ (Honesty)

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น พบว่าสำนักงานประกันสังคมประสบความสำเร็จในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของกองทุนเป็นอันดับแรก การให้บริการเป็นที่พอใจแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนเป็นอันดับสอง และการสร้างศรัทธาต่องานประกันสังคมเป็นอันดับสุดท้าย สิ่งที่ประสบความสำเร็จเป็นการดำเนินงานของอำนาจตามกฎหมายที่ให้เจ้าของสถานประกอบการ ผู้ประกันตน และรัฐบาลสมทบเงินเข้ากองทุนประกันสังคม (เจตนา มีเพียร, 2541, หน้า 2-5)

บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน

ในการที่สำนักงานประกันสังคม จะบริหารกองทุนประกันสังคมให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายได้นั้น จากปัญหาและอุปสรรคดังที่ได้กล่าวมาแล้ว รวมตลอดถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณงาน ปริมาณข้อมูล ที่เพิ่มขึ้นโดยลำดับ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดีและเหมาะสม มาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน จึงจะให้บริการที่มีประสิทธิภาพคือสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิผลคือถูกต้องและเป็นธรรมได้

อย่างไรก็ตาม ผู้รับการประเมินได้ตระหนักอยู่เสมอว่า การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ต้องใช้เงินลงทุนและค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง จึงได้ดำเนินการด้วยความรอบคอบ ประหยัด และคำนึงถึงความคุ้มค่าของการลงทุนเสมอมา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ถูกพัฒนาขึ้นอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เป็นระบบ มีการจัดหาให้เหมาะสมกับปริมาณงานและความจำเป็นมาโดยตลอด ในบทนี้จะได้นำเสนอให้เห็นถึงการพัฒนาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งจะครอบคลุมทั้งในต้นระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ ที่จะทำให้อำนาจสำนักงานประกันสังคม บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักคือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่นายจ้างและผู้ประกันตนสรุปได้ดังนี้

3.1 ระบบคอมพิวเตอร์

เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่สำนักงานประกันสังคมนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การให้บริการและการบริหารงานเป็นเครื่องขนาดใหญ่ที่เรียกกันว่าเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม ทั้งนี้เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณงาน ปริมาณข้อมูลการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับนายจ้างและผู้ประกันตนจำนวนมากตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเครื่องแรก ติดตั้งใช้งานในปี 2534 ได้มาจากการจัดหาให้โดยธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นไปตามมติของคณะรัฐมนตรี เป็นเครื่อง IBM รุ่น ES9000 9121/320 มีสมรรถนะในการประมวลผลด้วยความเร็ว 20 MIPS (1 MIPS เท่ากับ 1 ล้านคำสั่งต่อวินาที) มีหน่วยความจำหลัก 64 MB (1 MB เท่ากับ 1 ล้านตัวอักษร) และมีช่องทางในการต่อเชื่อมกับอุปกรณ์ภายนอก 12 ช่องทาง อุปกรณ์ภายนอกที่ต่อพ่วงหลักที่สำคัญ ได้แก่ ชุดจานแม่เหล็กที่ใช้เป็นหน่วยเก็บข้อมูลหรือที่เรียกว่า Storage อุปกรณ์ใช้ในการสำรองข้อมูล (Tape) อุปกรณ์ที่ใช้ในการควบคุมการสื่อสารข้อมูล (Communication Controller) และเครื่องพิมพ์ขนาดใหญ่ (line Printer) อุปกรณ์ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นอุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก ของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง

นอกจากอุปกรณ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีเครื่อง PC และ Printer เครื่องเล็กที่ให้บริการอยู่ตามหน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ปัจจุบันมีเครื่อง PC จำนวน 2,908 เครื่อง และเครื่องพิมพ์จำนวน 2,354 เครื่อง ในส่วนของ Software นั้น มีชุดโปรแกรมคำสั่งที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. โปรแกรมระบบปฏิบัติการที่สำนักงานประกันสังคมใช้อยู่คือ OS/390 จะเป็นตัวควบคุมการทำงานของเครื่องโดยรวม นอกจากโปรแกรมระบบปฏิบัติการนี้แล้ว เนื่องจากสำนักงานฯ เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายจำนวนมากและมีผู้ใช้งานจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีระบบโปรแกรมสนับสนุนเพื่อทำให้การทำงานของระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น โปรแกรมสนับสนุนที่สำคัญได้แก่

2. โปรแกรมระบบรักษาความปลอดภัย โปรแกรมตัวนี้จะทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้บุคคลที่ไม่มีสิทธิ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

3. โปรแกรมจัดลำดับการทำงาน เนื่องจากมีผู้ใช้งานจำนวนมากโปรแกรมตัวนี้จะช่วยจัดลำดับการทำงานให้มีความต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ

4. โปรแกรมระบบบริหารจัดการของผู้ใช้งาน เป็นโปรแกรมที่สำคัญมากตัวหนึ่ง เพราะโปรแกรมตัวนี้จะทำให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ทางด้านเทคนิคสามารถเข้ามาสั่ง หรือใช้ข้อมูลได้โดยง่าย

5. โปรแกรมที่ใช้ในการตรวจสอบการทำงาน ณ ขณะใดขณะหนึ่งที่เครื่องมีปัญหาหรือทำงานช้า สามารถที่จะเข้าไปตรวจสอบได้ว่าขณะนั้นเครื่องทำอะไรอยู่ จะสามารถหาสาเหตุและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

6. โปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จัดหาให้คือชุดโปรแกรมคำสั่ง UFO ซึ่งปัจจุบันสำนักงานฯ ได้เลิกใช้แล้ว ชุดโปรแกรมคำสั่งที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการที่สำนักงานฯ ใช้อยู่ในปัจจุบันคือ ชุดโปรแกรมคำสั่ง Sapiens Object Pool ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้เทคโนโลยีแบบ Object Oriented ซึ่งจะทำการพัฒนาระบบงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว

7. โปรแกรมระบบบริหารจัดการรายงาน เป็นชุดโปรแกรมคำสั่งที่สำนักงานฯ จัดหาขึ้นเองภายหลัง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลและกระจายรายงานให้แก่หน่วยงานที่ให้บริการทั่วประเทศ ชุดโปรแกรมคำสั่งนี้นอกจากจะช่วยลดขั้นตอนการทำงานของผู้ใช้งานทั่วประเทศแล้ว ยังช่วยลดปริมาณเอกสารในการจัดเก็บด้วย ทั้งนี้เพราะมีการจัดเก็บรายงานไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ประโยชน์ที่ได้คือการค้นหารายงานจะสะดวกรวดเร็ว เมื่อผู้ตรวจราชการออกตรวจการปฏิบัติงานต่างจังหวัดสามารถสรุปตรวจจากรายงานนี้ได้ทันที

เนื่องจากปริมาณงานและปริมาณข้อมูลที่มากขึ้นตามลำดับ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายได้มีการเพิ่มสมรรถนะ เพื่อให้สามารถรองรับการประมวลผลและการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพทยอยละเอียดตามภาคผนวก 2 และมีการพัฒนามาเป็นลำดับ ดังนี้

ปี 2539 ได้เพิ่มสมรรถนะให้มีความสามารถในการประมวลผลด้วยความเร็ว 40 MIPS เพิ่มหน่วยความจำหลักเป็น 256 MB และเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับอุปกรณ์ภายนอกเป็น 21 ช่องทาง

ปี 2542 ได้เพิ่มสมรรถนะให้มีความสามารถในการประมวลผลด้วยความเร็ว 80 MIPS เพิ่มหน่วยความจำหลักเป็น 1 GB (1 GB เท่ากับ 1 พันล้านตัวอักษร) และเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับอุปกรณ์ภายนอกเป็น 40 ช่องทาง (เป็นช่องทางแบบ Palarell 32 ช่องและแบบ Escon 8 ช่อง)

ปี 2543 ได้เพิ่มสมรรถนะให้มีความสามารถในการประมวลผลด้วยความเร็ว 169 MIPS หน่วยความจำหลักยังเป็น 1 GB เท่าเดิม และมีช่องทางในการติดต่อกับอุปกรณ์ภายนอก 40 ช่องทาง (เป็นช่องทางแบบ Palarell 24 ช่องและแบบ Escon 16 ช่อง)

ปี 2544 ได้เพิ่มสมรรถนะให้มีความสามารถในการประมวลผลด้วยความเร็ว 219 MIPS และเพิ่มหน่วยความจำหลักเป็น 2 GB และเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับอุปกรณ์ภายนอกเป็น 64 ช่องทาง (เป็นช่องทางแบบ Palarell 16 ช่องและแบบ Escon 48 ช่อง)

ปี 2546 ได้เพิ่มสมรรถนะให้มีความสามารถในการประมวลผลด้วยความเร็ว 307 MIPS และมีหน่วยความจำหลัก และช่องทางในการติดต่อกับอุปกรณ์ภายนอกเท่ากับในปี 2544

สำหรับโครงสร้างและสถาปัตยกรรมของระบบคอมพิวเตอร์นั้น สำนักงานประกันสังคมใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง ทั้งฐานข้อมูลและการประมวลผลชุดโปรแกรมคำสั่งด้วยเหตุผล ดังต่อไปนี้

- 1) ในระบบรวมศูนย์จะใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในส่วนกลาง
- 2) การบริหารจัดการงานจะดำเนินการที่ส่วนกลาง ในกรณีที่มีเหตุขัดข้องจะแก้ไขได้รวดเร็ว
- 3) ด้วยลักษณะงาน การบันทึก การแก้ไขข้อมูล ต้องมีผลทันทีเป็นแบบ Online Real Time จึงจะสามารถให้บริการข้ามเขตและตรวจสอบการขอรับประโยชน์ทดแทนข้ามเขตได้ทันที และกระทำได้ง่ายเพราะฐานข้อมูลอยู่ที่เดียวกัน
- 4) การบริหารการแก้ไขการทำงานของโปรแกรมและฐานข้อมูลทำได้สะดวก เพราะอยู่ที่ส่วนกลางเพียงแห่งเดียว ทุกๆ สำนักงานสาขาจะใช้ระบบโปรแกรมชุดเดียวกันหมด เกิดการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 5) ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาทั้งตัวระบบจัดการฐานข้อมูล (DBMS) และซอฟต์แวร์อื่นๆ จะมีเฉพาะที่ส่วนกลางเท่านั้น
- 6) การลงทุนและการจัดการเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบเครื่องดำเนินการโดยส่วนกลางแห่งเดียว

7) เจ้าหน้าที่สำนักงานสาขาซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ไม่ต้องเรียนรู้ด้านเทคนิค

8) เครื่องลูกข่ายที่สำนักงานสาขาไม่ต้องมีสมรรถนะ เพราะใช้สมรรถนะของเครื่องแม่ข่ายเป็นตัวประมวลผล จึงไม่จำเป็นต้องเพิ่มสมรรถนะของเครื่องลูกข่ายให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ปัจจุบัน เครื่องรุ่นเก่าที่ต่ำกว่า Pentium ก็ยังคงมีการนำมาใช้งานอยู่

3.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม นั้นแบ่งการดำเนินงานตามจุดเปลี่ยนถ่ายและยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการพัฒนา ได้เป็น 3 ยุค ดังนี้

ยุคที่หนึ่ง (ระหว่าง พ.ศ. 2534 – 2536)

เป็นระยะที่การทำงานยังคงต้องพึ่งพาการใช้เอกสารเป็นส่วนใหญ่ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบ้าง ตามที่พระราชบัญญัติประกันสังคมมีผลบังคับใช้วันที่ 2 กันยายน 2533 ทั้งนี้ และกำหนดให้นายจ้างต้องนำส่งเงินสมทบตั้งแต่เดือนเมษายน 2534 สำนักงานประกันสังคม จึงจำเป็นต้องพัฒนาที่จะต้องพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติ ใน 3 ระบบ ได้แก่

1) ระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกันตน เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการขึ้นทะเบียนของนายจ้างและผู้ประกันตน ซึ่งถือเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของนายจ้างและผู้ประกันตน ที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานประกันสังคม และดำเนินการออกหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนให้แก่นายจ้างและออกบัตรประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตน

2) ระบบเงินสมทบ เพื่อเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของนายจ้างและผู้ประกันตน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ วินิจฉัยสิทธิและจ่ายประโยชน์ทดแทน

3) ระบบบริการทางการแพทย์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทะเบียนสถานพยาบาลที่ให้บริการการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตน เก็บรวบรวมข้อมูลรายชื่อผู้ประกันตนที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลตลอดจนออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้ประกันตน

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานเกิดปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

ปัญหาความไม่พร้อมของระบบงานเพื่อการให้บริการ

เนื่องจากข้อจำกัดของระยะเวลาในการเตรียมการ ขาดการสำรวจความต้องการในการใช้งาน รวมทั้งการขาดความรู้ความเข้าใจในงานประกันสังคม จึงทำให้ระบบที่พัฒนาขึ้นไม่เหมาะสมและไม่รองรับการใช้งาน ไม่สามารถตรวจสอบความซ้ำซ้อนและช่วยป้องกันปัญหา มีการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน การเข้าถึงข้อมูลและการใช้งานระบบไม่สะดวกกับการปฏิบัติงานและ

มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก เนื่องจากการออกแบบระบบไม่ได้ยึดกิจกรรมหรือฟังก์ชันการทำงานแต่ยึดตามหน้าที่ความรับผิดชอบของกองต่างๆ เป็นตัวกำหนด ส่งผลให้การทำงานไม่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ชุดโปรแกรมคำสั่งที่พัฒนาขึ้นจึงไม่สามารถรองรับการทำงานและการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัญหาปริมาณข้อมูลและคุณภาพของเอกสาร

นอกจากปัญหาเกี่ยวกับระบบที่พัฒนาขึ้นใช้งานไม่เหมาะสมและไม่สนองต่อความต้องการแล้ว สำนักงานประกันสังคมยังประสบปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูล ดังนี้

ปัญหาข้อมูลทะเบียนของผู้ประกันตน ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ เนื่องจากนายจ้างกรอกข้อมูลไม่ครบ บางส่วนกรอกครบแต่อ่านไม่ออก บางส่วนขาดหายไป ขาดหลักฐานสมบูรณ์ของผู้ประกันตน ทำให้การออกบัตรประกันสังคมล่าช้า เกิดปัญหาตามมาคือ เมื่อส่งบัตรประกันสังคมไปให้นายจ้างแล้ว ปรากฏว่าลูกจ้างได้ลาออกไปแล้วทำให้ลูกจ้างไม่ได้รับบัตรประกันสังคม เมื่อลูกจ้างมีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานใหม่ นายจ้างรายใหม่ก็แจ้งการขึ้นทะเบียนใหม่อีก ที่ซ้ำร้ายคือนายจ้างรายใหม่สะกดชื่อ สกุลของลูกจ้างไม่เหมือนเดิม ทำให้มีการออกบัตรใหม่ซ้ำแล้วซ้ำอีก ผู้ประกันตนบางรายจึงมีบัตรหลายใบ

ปัญหาข้อมูลเงินสมทบ ปัญหาความไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ ของข้อมูลทะเบียนผู้ประกันตน ส่งผลกระทบตามมาคือเมื่อนายจ้างและผู้ประกันตน ไม่ได้รับบัตรประกันสังคมหรือได้รับล่าช้า ทำให้ไม่ทราบเลขที่บัตร ฯ จึงไม่ได้กรอกเลขที่บัตรประกันสังคมในแบบฟอร์มการแจ้งการนำส่งเงินสมทบของผู้ประกันตน เมื่อไม่มีเลขที่บัตรประกันสังคม ชื่อ-สกุลที่กรอกมาก็อ่านไม่ออก หรือสะกดไม่ตรงกับของเดิม (ในแต่ละเดือนก็สะกดชื่อ-สกุลไม่ตรงกัน) ประกอบกับปริมาณข้อมูลเงินสมทบที่มีจำนวนมากและเข้ามาอย่างต่อเนื่องในทุกเดือน ทำให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีภาระงานในส่วนของธนาคารมากอยู่แล้วและเป็นผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลเงินสมทบของสำนักงาน ฯ จึงไม่สามารถบันทึกข้อมูลเงินสมทบได้ทัน (และเลิกดำเนินการไปในที่สุด) เมื่อสำนักงาน ฯ เห็นว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ทัน และมีข้อมูลเงินสมทบซึ่งค้างสะสมยังไม่ได้บันทึกมาก จึงได้มีการจัดจ้างบริษัทเอกชนให้เข้ามาช่วยในการบันทึกข้อมูลเงินสมทบ อย่างไรก็ตาม การจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาช่วยในการบันทึกข้อมูลเงินสมทบนั้น ถึงแม้จะทำให้บันทึกข้อมูลเงินสมทบดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น แต่ก็ยังมีปัญหาในเรื่องคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล การที่ข้อมูลเงินสมทบ ไม่ครบถ้วน ไม่ทันสมัยและไม่ถูกต้องส่งผลต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก ทำให้การจ่ายประโยชน์ทดแทนล่าช้า เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ประกันตนส่งเงินสมทบครบตามเงื่อนไข และมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์ทดแทนหรือไม่ จึงต้องขอหลักฐานการส่งเงินสมทบจากนายจ้างใหม่หรือให้นายจ้างรับรอง สร้างความไม่พอใจให้แก่นายจ้างเป็นอย่างมาก

ปัญหาการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล เมื่อกฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องนำส่งเงินสมทบตั้งแต่เดือนเมษายน 2534 ก็หมายความว่าในเดือนกรกฎาคม 2534 ผู้ประกันตนจะมีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาล การดำเนินการเรื่องการเลือกสถานพยาบาลจะต้องรีบเร่งดำเนินการเช่นเดียวกัน แต่เนื่องจากความไม่พร้อมของระบบโปรแกรมที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานและข้อมูลผู้ประกันตนที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์พอที่จะนำมาใช้ในการออกบัตรรับรองสิทธิ ประกอบกับในขณะนั้นมีจำนวนผู้ประกันตนจำนวนมากประมาณ 2.4 ล้านรายจากสถานประกอบการประมาณ 3 หมื่นแห่ง นอกจากนี้การออกบัตรรับรองสิทธิ นี้จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จในต้นเดือนมิถุนายน เพื่อจัดส่งไปให้ผู้ประกันตนที่มีสิทธิ ซึ่งอาจเกิดการเจ็บป่วยและไปรับบริการในวันที่ 1 กรกฎาคม 2534 สำนักงานฯ จึงได้ออกประกาศให้นายจ้างเป็นผู้เลือกสถานพยาบาลให้แก่ผู้ประกันตน (การเลือกสถานพยาบาลโดยนายจ้างนี้ถ้านายจ้างเลือกโรงพยาบาลใด จะมีผลให้ผู้ประกันตนทั้งบริษัทจะต้องไปรับบริการที่โรงพยาบาลนั้น) นอกจากนี้การออกบัตรรับรองสิทธิ ฯ ก็ทำแบบจำกัด กล่าวคือใบบัตรรับรองสิทธิฯ ที่ออกให้ นั้น จะบันทึกชื่อโรงพยาบาล เลขที่บัญชีนายจ้าง และชื่อสถานประกอบการ และพิมพ์จำนวนบัตรเท่ากับจำนวนผู้ประกันตนที่นายจ้างแจ้งมา ทั้งนี้โดยให้นายจ้างต้องแนบแบบเอกสารการนำส่งเงินสมทบมาให้สำนักงานฯ ตรวจสอบด้วยเพื่อที่จะทำการตรวจสอบว่าได้มีการส่งเงินสมทบครบตามเงื่อนไขแห่งการเกิดสิทธิหรือไม่

การออกบัตรรับรองสิทธิฯ ดังกล่าว เนื่องจากบัตรรับรองสิทธิฯ ที่ส่งไปนั้นไม่มีชื่อผู้ประกันตน นายจ้างจะต้องไปพิมพ์ชื่อและเลขที่บัตรประกันสังคมของผู้ประกันตนลงในบัตรเป็นภาระและสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่นายจ้างเป็นอย่างมาก สำหรับทางด้านโรงพยาบาลก็ไม่พึงพอใจเช่นเดียวกัน เนื่องจากไม่แน่ใจว่าผู้ประกันตนที่มายื่นบัตรนั้นมีสิทธิหรือไม่ ในระหว่างนั้นมีข้อครหา ข้อร้องเรียนว่า ถ้าลูกจ้างคนไหนป่วยนายจ้างจะพิมพ์ชื่อลูกจ้างลงในบัตรรับรองสิทธิฯ เพื่อให้สามารถนำไปขอรับบริการที่โรงพยาบาลได้ ในด้านผู้ประกันตน จากข้อมูลพบว่ามีสถิติการไปรับการรักษาหรือใช้สิทธิต่ำมาก เนื่องจากโรงพยาบาลที่นายจ้างเลือกให้ไม่สะดวกในการที่จะเดินทางไปรักษา ต่อมาในปี พ.ศ.2535 สำนักงานฯ ก็ได้นำโครงการให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลได้เอง โดยมีการพิมพ์ชื่อผู้ประกันตนลงในบัตรรับรองสิทธิฯ และทดลองโครงการที่จังหวัดนนทบุรี ปรากฏว่าเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย ทั้งนายจ้าง ผู้ประกันตน และโรงพยาบาล

ปัญหาความไม่พร้อมของระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล

นอกจากปัญหาความไม่พร้อมของระบบงานเพื่อการให้บริการและปัญหาปริมาณข้อมูลและคุณภาพของเอกสาร แล้ว สำนักงาน ฯ ยังประสบปัญหาข้อจำกัดในเรื่องของระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงไปยังทั่วประเทศ ในขณะนั้นในปีแรกสามารถเชื่อมโยง Online ไปยังจังหวัดนนทบุรีเท่านั้น การบันทึกข้อมูลการขึ้นทะเบียน การออกบัตรประกันสังคมและการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล จึงทำโดยเจ้าหน้าที่และใช้เครื่อง

คอมพิวเตอร์เมนเฟรม ซึ่งติดตั้งอยู่ที่ส่วนกลาง การทำงานและการให้บริการของจังหวัดอื่น ๆ ยังคงต้องทำงานโดยใช้การตรวจสอบจากเอกสาร โดยเฉพาะยังไม่มีการพัฒนากระบบประโชยน์ทดแทนการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโชยน์ทดแทนทั่วประเทศจึงยังทำด้วยมือ (Manual System) อย่างก็ตามในปี 2535 ได้ขยายระบบ Online เพิ่มอีก 1 จังหวัดรวมเป็น 2 จังหวัดและ ในปี 2536 ได้ขยายระบบ Online เพิ่มอีก 3 จังหวัดรวมเป็น 5 จังหวัด

ยุคที่สอง (ระหว่าง พ.ศ. 2536 - 2542)

เป็นการทำงานโดยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ Online ผลมระบบ คอมพิวเตอร์ Offline ข้อมูลเงินสมทบถือเป็นข้อมูลหัวใจหลักที่ใช้ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมระยะเวลาในการจ่ายเงินสมทบเป็นเงื่อนไขสำคัญในการเกิดสิทธิประโยชน์ทุกประเภท จากปัญหาของฐานข้อมูลเงินสมทบตั้งที่ใดกล่าวมาแล้ว การที่ให้ส่วนกลางเป็นผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลเงินสมทบทั่วประเทศจะทำให้การแก้ไขปัญหาเงินสมทบทำได้ยากและยิ่งล่าช้า เพราะเมื่อพบว่าข้อมูลเงินสมทบของผู้ประกันตนรายใด ไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน หรือไม่ถูกต้อง จะต้องส่งกลับไปยังจังหวัด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของจังหวัดไปตรวจสอบและส่งกลับมาแก้ไขที่ส่วนกลาง ประกอบกับข้อมูลเงินสมทบบมีปริมาณมาก และเข้ามาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน การทำงานแบบรวมศูนย์ยังมีข้อจำกัดมากขึ้น แนวทางในการแก้ไขปัญหา ผู้ขอรับการประเมินซึ่งเป็นหัวหน้าฝ่ายสถิติกองวิชาการและแผนงานในขณะนั้น เห็นว่ากลยุทธ์หลักที่ควรนำมาใช้คือ การกระจายงานไปสู่จังหวัด ไปสู่แหล่งกำเนิดหรือที่มาของข้อมูลและลดปัญหาคอขวดที่เกิดขึ้นที่ส่วนกลาง โดยเสนอให้มีการพัฒนาระบบ Offline ขึ้น เพื่อกระจายให้จังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาคณภาพและความไม่ครบถ้วนของข้อมูล อันจะทำให้การแก้ไขปัญหาและการบันทึกข้อมูลดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและลดขั้นตอนในการส่งเอกสารกลับไปกลับมากับส่วนกลาง การให้จังหวัดเป็นผู้บันทึกข้อมูลจะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและทันสมัย เนื่องจากจังหวัดต้องใช้ข้อมูลดังกล่าวในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ความรับผิดชอบ และการตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ ระบบ Offline จึงถูกพัฒนาขึ้นบนเครื่อง PC และติดตั้งใช้งานในปี 2536 ระบบ Offline ประกอบด้วยระบบงาน 3 ระบบหลัก ได้แก่ ระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกันตน ระบบเงินสมทบ และระบบบริการทางการแพทย์ โดย เจ้าหน้าที่ของจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลการขึ้นทะเบียนของผู้ประกันตน บันทึกข้อมูลเงินสมทบ ตลอดจนการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้ประกันตนในจังหวัด ระบบ Offline นี้ออกแบบโดยผู้ขอรับการประเมินและใช้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ เป็นผู้พัฒนาชุดโปรแกรมคำสั่ง ในระยะแรกได้ติดตั้งใช้งานในจังหวัดขนาดเล็ก 41 จังหวัด ที่มีจำนวนผู้ประกันตนไม่เกิน 1 หมื่นคน ผลจากการติดตั้งใช้งานทำให้ฐานข้อมูลทะเบียนผู้ประกันตนและฐานข้อมูลเงินสมทบมีความถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบันมากขึ้น และทำให้สามารถออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลดำเนินการได้รวดเร็ว โดยเจ้าหน้าที่ของจังหวัด ในปี 2537 จึงได้ขยายติดตั้งเพิ่มอีก 8 จังหวัด

เป็น 49 จังหวัด ต่อมาเนื่องจากปริมาณข้อมูลที่มากขึ้น ระบบ Offline จึงไม่สามารถรองรับการใช้งานและการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นการทำงานบนเครื่อง PC แบบ Stand Alone จึงใช้งานได้ทีละหนึ่งคน ต่อมาผู้ขอรับการประเมินจึงได้เสนอให้มีการพัฒนาจากระบบ Offline แบบ Stand Alone มาเป็นระบบ LAN โดยในปี 2538 ได้นำร่องโครงการ เพื่อทดสอบระบบโดยเปลี่ยนจากระบบ Stand Alone ไปเป็นระบบ LAN 1 จังหวัด ในปี 2539 ขยายเป็นระบบ LAN 35 จังหวัด และ ขยายเป็นระบบ LAN ครบทั้ง 49 จังหวัด ในปี 2542 สำหรับในจังหวัดขนาดใหญ่อีก 26 จังหวัด ได้ดำเนินการโดยขยายเป็นระบบ Online โดยในปี 2537 ขยายเป็นระบบ Online 11 จังหวัด และในปี 2538 ขยายเป็นระบบ Online ครบทั้ง 26 จังหวัด

โดยสรุปในขณะนี้ ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานมากขึ้น ได้มีการพัฒนาระบบ Offline ขึ้นใช้ในจังหวัดขนาดเล็ก และในขณะเดียวกันก็ได้ทำการปรับปรุงระบบงานที่ใช้อยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม 3 ระบบ ได้แก่ ระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกอบการ ระบบเงินสมทบ และระบบบริการทางการแพทย์ ให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จังหวัดเริ่มสามารถที่ให้บริการแก่นายจ้างและผู้ประกันตนในบางกิจกรรมได้เบ็ดเสร็จโดยดำเนินการได้ที่จังหวัด ดังนี้

1. ระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกอบการ ในปี 2536 ได้มีการกระจายงานให้จังหวัดขนาดเล็กเป็นผู้บันทึกข้อมูล และในปี 2538 ซึ่งระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเริ่มใช้งานได้ดีขึ้น จึงได้มีการกระจายงานให้จังหวัดขนาดใหญ่เป็นผู้บันทึกข้อมูลด้วย แต่การออกหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนให้แก่ นายจ้างและออกบัตรประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตนยังดำเนินการที่ส่วนกลาง

2. ระบบเงินสมทบ ในปี 2536 ได้มีการกระจายงานให้จังหวัดขนาดเล็ก 41 จังหวัดเป็นผู้บันทึกข้อมูลเงินสมทบของนายจ้างและผู้ประกันตนที่อยู่ในจังหวัดและในปี 2537 ได้ขยายเป็น 49 จังหวัด สำหรับในจังหวัดขนาดใหญ่ ยังคงใช้วิธีประกวดราคาให้บริษัทเอกชนเป็นผู้บันทึกข้อมูล และได้เริ่มโครงการรณรงค์ให้นายจ้างส่งข้อมูลด้วยสื่อ (ในปี 2538) แต่ก็ยังประสบปัญหาบันทึกข้อมูลไม่ทันเช่นเดิม เนื่องจากปัญหาคุณภาพข้อมูลที่ไม่ดี ทำให้ยังมีข้อมูลค้างสะสมอยู่มาก ในปี 2539 สำนักงาน ฯ ได้ใช้วิธีการกำหนดราคากลางของการบันทึกข้อมูลเงินสมทบ เพื่อให้สามารถจ้างบริษัทเอกชนหลาย ๆ บริษัทให้บันทึกข้อมูล ได้พร้อม ๆ กัน วิธีการทั้งสามวิธียังคงใช้มาโดยตลอด จนกระทั่งในปี 2546 สำนักงาน ฯ ได้เปลี่ยนจากวิธีการกำหนดราคากลาง กลับมาใช้วิธีการประกวดราคาอีก เนื่องจากคุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น เพราะสำนักงานประกันสังคม เปลี่ยนมาใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชนแทนเลขที่บัตรประกันสังคม ทำให้มีการ

กรอกหมายเลขของผู้ประกันตนในแบบฟอร์มการนำส่งข้อมูลเงินสมทบมากขึ้น การบันทึกข้อมูลจึงทำได้รวดเร็วและตรวจสอบได้ง่าย

3. ระบบบริการทางการแพทย์ สามารถออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้ประกันตนและมีการขยายโครงการการให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลได้ด้วยตนเองจากการนำร่อง ในปี 2535 1 จังหวัด ขยายเป็น 19 จังหวัดในปี 2536 44 จังหวัด ในปี 2537 60 จังหวัดในปี 2538 และในปี 2540 ผู้ประกันตนสามารถเลือกสถานพยาบาลได้ด้วยตนเองทั่วประเทศ

4. ระบบประโยชน์ทดแทน ได้มีการพัฒนาขึ้นในปี 2536 และทดลองใช้ที่สำนักใหญ่ ที่ถนนประชาชื่น ทำให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนรวดเร็วขึ้น แต่ในระบบนี้ก็มีข้อจำกัดหลาย ๆ ประการ จึงได้มีการขยายการใช้งานไปที่จังหวัดปริมณฑลเท่านั้น สำหรับในจังหวัดอื่นๆ จึงยังคงใช้การวินิจฉัยด้วยมือ และส่งข้อมูลมาให้ส่วนกลางเป็นผู้บันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับวิธีการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนนั้น เดิมกำหนดให้ผู้ประกันตนยื่นได้ 2 ทางคือ ยื่นที่สำนักงานฯ หรือมอบฉันทะให้ผู้อื่นและยื่นผ่านทางธนาคาร ต่อมาในปี 2542 ได้ขยายช่องทางให้สามารถยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ประกันตนและทำให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

5. ระบบการเงินและบัญชี ในปี 2538 ได้เริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการออกไปเสร็จรับเงินและจัดทำรายงานงบการเงิน (ระบบนี้ได้พัฒนาขึ้นบนเครื่อง PC เนื่องจากระบบเงินสมทบและระบบประโยชน์ทดแทน บนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมยังอยู่ระหว่างการพัฒนาปรับปรุงใหม่) ระบบนี้ได้ขยายและใช้งานทั่วประเทศในปี 2540

การจัดทำโครงการนำร่องเพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมกับงานประกันสังคม

ถึงแม้ว่าระบบ Offline จะช่วยแก้ปัญหาและทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น แต่เนื่องจากในระบบ Offline ฐานข้อมูลของแต่ละจังหวัดยังแยกกันอยู่ ไม่ได้มีการเชื่อมโยงกัน การให้บริการแก่ผู้ประกันตนยังคงล่าช้า โดยเฉพาะการจ่ายประโยชน์ทดแทนเนื่องจากในบางกรณีต้องมีการตรวจสอบข้อมูลข้ามจังหวัดและต้องใช้เวลาประสานขอข้อมูลทำให้เสียเวลาและไม่สามารถให้บริการได้ทันที ทำให้ไม่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จังหวัด สำหรับระบบประโยชน์ทดแทนที่พัฒนาบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม ถึงแม้จะทำให้จ่ายประโยชน์ทดแทนได้รวดเร็วขึ้น แต่ก็พบว่ามีข้อจำกัดในการทำงานหลายประการ ในปี 2538 ผู้ขอรับการประเมินจึงได้ริเริ่มและเสนอให้มีการจัดทำโครงการนำร่อง เพื่อศึกษาหารูปแบบและการพัฒนาระบบงานที่เหมาะสมกับงานประกันสังคมเพื่อให้สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ หน่วยให้บริการได้ทันที และในปี 2539 ได้ติดตั้งใช้งานโดยเลือกสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรีเป็นจังหวัดนำร่อง

ระบบนำร่อง ๔ ครอบคลุมงานทั้งกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยมี การใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างสองกองทุน ทำให้มีการทำงานเชื่อมกันอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศใน 6 ระบบ ได้แก่

1. ระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกันตน ทั้งสองกองทุน
2. ระบบเงินสมทบ ทั้งสองกองทุน
3. ระบบบริการทางการแพทย์ กองทุนประกันสังคม
4. ระบบประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม
5. ระบบเงินทดแทน กองทุนเงินทดแทน
6. ระบบการเงินและบัญชี ทั้งสองกองทุน

ระบบนำร่อง ๔ นี้พัฒนาแล้วเสร็จและติดตั้งใช้งานในปี 2539 ผลจากโครงการ นำร่องทำให้สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทันที ทั้งในการออกบัตรประกันสังคม ออกบัตรรับรอง สิทธิการรักษาพยาบาล การเปลี่ยนบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล การจ่ายประโยชน์ทดแทน และเงินทดแทน รวมถึงการออกไปเสร็จรับเงิน ทำให้นายจ้างและผู้ประกันตนพอใจที่ได้รับบริการ ที่สะดวกรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ในระบบนำร่อง ๔ จะได้ถูกออกแบบให้เน้นประสิทธิภาพในการให้บริการ แล้ว ยังออกแบบให้มีระบบสถิติเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน การจัดสรรอัตรากำลัง และทรัพยากรให้เหมาะสม

ยุคที่สาม (ระหว่าง พ.ศ. 2541 - จนถึงปัจจุบัน)

ในยุคที่สามนี้ระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการที่พัฒนาขึ้น จะเป็นแบบ Online Real Time สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ที่จังหวัดในทุกกิจกรรมหลัก ติดตั้งใช้งานทั่วประเทศและมีการใช้งานมาจนถึงปัจจุบัน

ถึงแม้ว่าระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นในโครงการนำร่อง ๔ จะสร้างความพึงพอใจ ให้แก่นายจ้างและผู้ประกันตน แต่ในระบบนี้จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค ประจำทำงานอยู่ที่ จังหวัด ด้วยข้อจำกัดของบุคลากรที่มีอยู่ ประกอบกับสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งประสบปัญหาภัยกับ Y2K เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์ทั้งในส่วนของ Hardware และ Software ไม่รองรับปัญหา Y2K สำนักงานฯ จำเป็นต้องทำการแก้ไข โดยในส่วนของ Software ระบบงาน นั้น จะต้องพัฒนาระบบใหม่ทั้งหมด ผู้ขอรับการประเมินได้ใช้วิกฤตเป็นโอกาส โดยในการพัฒนา ระบบงานขึ้นใหม่เพื่อให้รองรับปัญหา Y2K นั้น ได้นำเอาต้นแบบ (Prototype) ที่ได้จากโครงการ นำร่องในยุคที่สามมาเป็นต้นแบบของระบบที่จะพัฒนาขึ้นใหม่ และพัฒนาบนเครื่องคอมพิวเตอร์ เมนเฟรม เพื่อให้มีการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์และไม่ต้องมีเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคประจำทำงาน อยู่ที่จังหวัด ระบบที่พัฒนาขึ้นเป็นแบบ Online Real Time มีการกระจายการทำงานให้จังหวัด

สามารถดำเนินการได้เองครบวงจรจึงสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ที่ให้ถือประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นเป้าหมายเป็นระบบที่มีวัฒนธรรมที่มุ่งความเป็นเลิศของงาน ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ประกอบด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ 5 ระบบหลัก ซึ่งได้มีการใช้งานมาจนถึงปัจจุบันสรุปสาระสำคัญของระบบได้ดังนี้

1. ระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกอบการ

ระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกอบการ เป็นระบบที่ใช้ในการบันทึกเพื่อเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล การขึ้นทะเบียนนายจ้าง ข้อมูลประวัตินายจ้าง ข้อมูลประวัติผู้ประกอบการ การออกบัตรประกันสังคมให้แก่ผู้ประกอบการ รวมถึงการออกรายงาน สรุปสถิติต่างๆ โดยระบบนี้พัฒนาและติดตั้งใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม ของสำนักงานประกันสังคม ทำให้ทุกเขตพื้นที่จังหวัด สามารถใช้งานระบบนี้ผ่านเครือข่ายการสื่อสารในแบบ Online ได้ทั่วประเทศ ระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกอบการนี้ได้พัฒนาขึ้นโดยให้มีการเชื่อมต่อกับระบบเงินสมทบ ระบบบริการทางการแพทย์ ระบบประโยชน์ทดแทน และระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพัฒนาและติดตั้งใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมเช่นเดียวกัน ทั้งนี้การบันทึกข้อมูลในระบบทะเบียนผู้ประกอบการ ยังมีการเชื่อมต่อกับสำนักบริหารการทะเบียนแบบ Online เพื่อลดการบันทึกข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ นำไปสู่ข้อมูลที่ถูกต้องและสอดคล้องกัน ระบบทะเบียนผู้ประกอบการนี้มีการเชื่อมโยงไปสู่ระบบ Internet เพื่อให้ นายจ้างและผู้ประกอบการสามารถสอบถามข้อมูลได้เป็นปัจจุบันอย่างสะดวกและรวดเร็ว ระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกอบการนี้ติดตั้งใช้งานทั่วประเทศในปี 2542 ทำให้สามารถออกบัตรประกันสังคมได้ทันที ณ หน่วยที่ให้บริการ ในระบบนี้ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานและแผนภาพระบบ ปรากฏตามเอกสารในภาคผนวก 4 และ 5

2. ระบบเงินสมทบ

ระบบเงินสมทบ เป็นระบบงานที่ใช้บันทึกเพื่อเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลเงินสมทบ มีการเชื่อมต่อข้อมูลไปสู่ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบแรงจูงใจ ระบบยึดอายุ ระบบคืนเงิน ระบบประโยชน์ทดแทนและ ระบบบริการทางการแพทย์ โดยแต่ละระบบที่เชื่อมโยงกันจะมีโปรแกรมเพื่อการประมวลผลข้อมูลเงินสมทบภายใต้ระบบงานนั้นๆ เช่น การคำนวณความถูกต้องของการนำส่งเงินสมทบ การนำส่งเงินสมทบขาดหรือนำส่งเกิน การนำส่งเงินสมทบไม่ตรงเวลา สำหรับการนำส่งเงินสมทบนั้น แต่เดิมนายจ้างสามารถนำส่งได้ที่สำนักงานฯ และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (แต่การนำส่งเงินสมทบที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด นายจ้างจะไม่ได้รับใบเสร็จทันที สำนักงานประกันสังคมจะจัดส่งให้ภายหลัง) ต่อมาได้ขยายให้มีการนำส่ง

เงินสมทบที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยนายจ้างจะได้รับใบเสร็จทันที นอกจากนี้ในระบบนี้ยังมีวิธีการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้การจ่ายประโยชน์ทดแทนทำได้ถูกต้อง รวดเร็วและการตรวจสอบติดตามหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในด้านนายจ้างและผู้ประกันตนก็สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเงินสมทบได้ทุกสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ระบบนี้ยังมีการเชื่อมโยงไปสู่ระบบ Internet เพื่อให้นายจ้างและผู้ประกันตนสามารถสอบถามข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วโดยไม่ต้องมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคม ระบบเงินสมทบนี้ ติดตั้งใช้งานทั่วประเทศในปี 2542 ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานและแผนภาพระบบ ปรากฏตามเอกสารในภาคผนวก 4 และ 5

3. ระบบบริการทางการแพทย์

ระบบบริการทางการแพทย์ ประกอบด้วยฐานข้อมูลทะเบียนสถานพยาบาลในโครงการผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาล โดยสามารถบันทึกข้อมูลสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม และเชื่อมโยงกับระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกันตนสามารถออกบัตรรับรองสิทธิฯ ได้ นอกจากนี้ ระบบบริการทางการแพทย์ ยังรวบรวมข้อมูลการใช้บริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลมาคำนวณหาอัตราการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในแต่ละเดือน โดยสถานพยาบาลจะต้องบันทึกข้อมูลผู้ป่วยเพื่อนำมาคำนวณหาอัตราการใช้บริการของผู้ประกันตนต่อปีและนำข้อมูลมาหาตำแหน่งเปอร์เซ็นต์เพื่อจ่ายค่าบริการทางการแพทย์เพิ่มให้สถานพยาบาลตามตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทย ระบบบริการทางการแพทย์นี้พัฒนาและติดตั้งใช้บนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม มีการเชื่อมโยงไปยังสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ รวมทั้งการเชื่อมต่อกับระบบ Internet เพื่อให้ผู้ประกันตนหรือสถานพยาบาลสามารถตรวจสอบข้อมูลการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตนได้ตลอดเวลา ระบบบริการทางการแพทย์นี้ ติดตั้งใช้งานทั่วประเทศในปี 2542 ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานและแผนภาพระบบ ปรากฏตามเอกสารในภาคผนวก 4 และ 5

4. ระบบประโยชน์ทดแทน

ระบบประโยชน์ทดแทน เป็นระบบการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนด้วยคอมพิวเตอร์ระบบ Online ในระบบนี้จะครอบคลุมกิจกรรมหลักตั้งแต่การรับเรื่อง วินิจฉัย อนุมัติ สั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนแก่ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ สำหรับประโยชน์ทดแทน 6 กรณี คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ นอกจากนี้ระบบยังสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงคำสั่งประโยชน์ทดแทน การโอนเรื่องจากห้องที่หนึ่งไปยังอีกห้องที่หนึ่ง การสอบถามการใช้สิทธิและ

รายงานเกี่ยวกับงานประโยชน์ทดแทน ระบบนี้ถูกพัฒนาขึ้นบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม และมีการเชื่อมโยงไปสู่ระบบ Internet เช่นเดียวกัน ระบบประโยชน์ทดแทนนี้ติดตั้งใช้งานทั่วประเทศ ในปี 2541 ทำให้ผู้ประกันตนสามารถยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนที่ไหนก็ได้ทั่วประเทศ ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานและแผนภาพระบบ ปรากฏตามเอกสารในภาคผนวก 4 และ 5

5. ระบบการเงินและบัญชี

ระบบการเงิน เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินกองทุนประกันสังคม การจ่ายเงินเหมาจ่ายและนอกเหนือเหมาจ่ายให้โรงพยาบาลต่างๆ โดยระบบงานนี้มีการเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ฐานข้อมูลระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกันตน ระบบเงินสมทบ ระบบประโยชน์ทดแทน ระบบบริการทางการแพทย์

ระบบบัญชี เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินกองทุนประกันสังคม การจ่ายเงินกรณีต่างๆ รวมถึงการจัดทำงบการเงินประจำเดือนประจำปี เงินสมทบค้างรับประจำปี เงินประโยชน์ทดแทนค้างจ่ายประจำปี ระบบงานนี้เชื่อมต่อกับระบบการเงิน เป็นระบบที่พัฒนาและติดตั้งใช้บนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม มีการเชื่อมโยงไปยังสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ระบบการเงินและบัญชีนี้ติดตั้งใช้งานทั่วประเทศในปี 2546 ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานและแผนภาพระบบ ปรากฏตามเอกสารในภาคผนวก 4 และ 5

โดยสรุป ในยุคที่สามนี้เป็นยุคที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ เพื่อการให้บริการอย่างมาก สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จังหวัดหรือหน่วยให้บริการในทุกกิจกรรมหลัก นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรากฐานสำคัญของการนำไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือมีการเปลี่ยนจากการใช้เลขที่บัตรประกันสังคม (10 หลัก) ที่เป็นคีย์หลักในการจัดเก็บข้อมูลและระบุ (Identify) ตัวผู้ประกันตนมาเป็นเลขประจำตัวประชาชน (13 หลัก) ซึ่งทำให้ลดขั้นตอนการทำงาน ลดการออกบัตรประกันสังคมที่ซ้ำซ้อน และทำให้สามารถเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกันตนจากสำนักบริหารการทะเบียนประการสำคัญ คือทำให้นายจ้างได้รับความสะดวก ไม่ต้องจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนทั้งเลขประจำตัวประชาชนและเลขที่บัตรประกันสังคมดังเช่นที่ผ่านมา ในด้านผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนที่รวดเร็ว เนื่องจากในแบบฟอร์มการนำส่งเงินสมทบของนายจ้าง จะมีการกรอกเลขประจำตัวประชาชนถูกต้อง ชัดเจน ทำให้ข้อมูลเงินสมทบของผู้ประกันตนถูกต้องและทันสมัย ส่งผลให้การวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้ทั้งแก่นายจ้างและผู้ประกันตน การดำเนินการเปลี่ยนจากเลขที่บัตรประกันสังคมมาเป็นเลขประจำตัวประชาชนนี้ ติดตั้งใช้งานตั้งแต่เดือนเมษายน 2544

3.3 การพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล

การติดตั้งระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล เพื่อเชื่อมโยงไปสู่ภูมิภาคได้มีการพัฒนา มาเป็นลำดับ สามารถแบ่งการดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ

ระยะที่ 1 การเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมในระยะที่ 1 นี้เป็นการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2534 ซึ่งกำหนดให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้รับผิดชอบใช้การเชื่อมโยงผ่านทางเครือข่ายของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ โดยให้มีการดำเนินการเช่าคู่สาย leased line ดังนี้

1) เช่าคู่สาย leased line ความเร็ว 64 kbps. เชื่อมโยงระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานประกันสังคมที่ส่วนกลาง กับศูนย์ควบคุมเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

2) เช่าคู่สาย leased line ความเร็ว 9.6 kbps. เชื่อมโยงระหว่างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดไปยังธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดนั้นๆ

ในการดำเนินการติดตั้งเครือข่ายสำนักงานประกันสังคมในระยะที่ 1 ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย เนื่องจากคู่สายสัญญาณหลักที่เชื่อมโยงระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานประกันสังคมกับศูนย์ควบคุมเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของธนาคารกรุงไทยฯ (สำนักงานใหญ่) ไม่สามารถดำเนินการได้ จึงทำให้ระหว่างปี พ.ศ. 2534-2535 ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากคู่สาย leased line ความเร็ว 9.6 kbps. ที่เชื่อมโยงระหว่างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกับธนาคารกรุงไทยฯ สาขาในจังหวัดได้ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาดังกล่าว ในปี 2536 ธนาคารกรุงไทยฯ ได้ติดตั้งคู่สาย High Speed leased line ความเร็ว 64 kbps. แทนคู่สายเดิม แต่ยังมีประสบปัญหาอีกเนื่องจาก Protocol ที่ใช้เชื่อมโยงผ่านเครือข่ายของธนาคารกรุงไทยฯ เป็น X.25 ซึ่งไม่ตรงกับ Protocol ที่ใช้เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็น SDLC ทำให้การรับส่งข้อมูล ใช้เวลานาน ทำให้การให้บริการของจังหวัดล่าช้า นอกจากนี้ในทุกสิ้นเดือนธนาคารกรุงไทยฯ ยังปิดการเชื่อมโยงเครือข่ายของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่ผ่านเครือข่ายธนาคารทั้งหมด เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าว ธนาคารจะมีการใช้งานผ่านเครือข่ายสูงมาก ทำให้การสำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่เชื่อมโยงผ่านเครือข่ายของธนาคารกรุงไทยฯ ไม่สามารถใช้งานได้ ส่งผลกระทบต่อสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างมาก เพราะเป็นเวลาเดียวกับที่นายจ้างจะต้องนำส่งเงินสมทบ สำนักงานประกันสังคมได้มีการประสานเพื่อให้ธนาคารแก้ปัญหาดังกล่าว แต่ได้รับการยืนยันว่าไม่สามารถให้สำนักงานประกันสังคมใช้เครือข่ายได้ในทุกสิ้นเดือน เพราะจะส่งผลกระทบต่อการให้บริการของธนาคาร

ระยะที่ 2 การติดตั้งระบบเครือข่ายสื่อสารโดยสำนักงานประกันสังคม จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น สำนักงานประกันสังคม ได้เริ่มดำเนินการจัดหาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลที่จะเชื่อมโยงระหว่างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดกับเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมที่ส่วนกลาง ในการดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องเช่าคู่สาย leased line จากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดมายังศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ส่วนกลาง แต่ในขณะนั้นไม่สามารถจัดหาคู่สาย leased line จากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดมายังศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ส่วนกลางได้ ในช่วงเวลาดังกล่าวถึงแม้จะเริ่มมีบริการของ DataNet แต่บริการของ DataNet ก็มีข้อจำกัดเพราะต้องใช้ผ่านเลขหมายโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์เลขเต็ม) และบริการ DataNet จะครอบคลุมเฉพาะพื้นที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ประกอบกับในขณะนั้นสำนักงานฯ ไม่มีหมายเลขโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์เลขเต็ม) มีแต่เลขหมายโทรศัพท์ของ TA และ TT&T ดังนั้นในบางจังหวัดสำนักงานประกันสังคมต้องแก้ปัญหาด้วยการเชื่อมโยงโดยใช้แบบ Modem Dial ผ่านโทรศัพท์ทางไกลเพื่อให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสามารถให้บริการแก่นายจ้างและผู้ประกันตน การติดตั้งเครือข่ายเชื่อมโยงไปยังจังหวัด ได้มีการพัฒนามาเป็นลำดับ ดังนี้

- ปี 2534 ติดตั้งที่จังหวัดนนทบุรี 1 จังหวัด
- ปี 2535 ติดตั้งเพิ่ม 1 จังหวัด คือ จังหวัดสมุทรปราการ รวมเป็น 2 จังหวัด
- ปี 2536 ติดตั้งเพิ่ม 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดปทุมธานี ชลบุรีและนครปฐม รวมเป็น 5 จังหวัด
- ปี 2537 ติดตั้งเพิ่ม 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง สมุทรสาคร พระนครศรีอยุธยา สงขลา ภูเก็ต และฉะเชิงเทรา รวมเป็น 11 จังหวัด
- ปี 2538 ติดตั้งเพิ่ม 15 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดราชบุรี ลพบุรี สระบุรี กาญจนบุรี นครราชสีมา นครสวรรค์ ขอนแก่น ลำปาง ลำพูน เชียงราย เชียงใหม่ ประจวบคีรีขันธ์ สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช และ ตรัง รวมเป็น 26 จังหวัด

เนื่องจากระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการที่พัฒนาบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมมีข้อจำกัดและยังไม่สามารถสนับสนุนการทำงานได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับปัญหาคุณภาพของข้อมูล สำนักงานได้แก้ปัญหาโดยการกระจายงานไปสู่จังหวัดและได้พัฒนาระบบสารสนเทศใหม่ที่ทำงานบนเครื่อง PC เป็นระบบ Offline เพื่อให้จังหวัดขนาดเล็กที่มีจำนวนผู้ประกันตนไม่เกินหนึ่งหมื่นคนใช้ในการบันทึกและเก็บข้อมูลเพื่อให้บริการแก่นายจ้างและผู้ประกันตน ระบบ Offline นี้ได้ติดตั้งใช้งาน 49 จังหวัด ในจังหวัดเหล่านี้จึงไม่ได้ทำการติดตั้งเครือข่ายเชื่อมโยง

ระยะที่ 3 ระบบ Online ทั่วประเทศโดยการ Outsource ที่ใช้มาจนถึงปัจจุบัน

การติดตั้งระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลที่ผ่านมา สำนักงานฯ โดยกองทะเบียนและประมวลได้ใช้วิธีเช่าคู่สาย Leased Line ขององค์การโทรศัพท์เพื่อเชื่อมโยงจากส่วนกลางไปยังสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ในบางจังหวัดมีการเช่าดาวเทียม เช่น ที่จังหวัดระยองและชลบุรี โดยมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเพียงไม่กี่คนเป็นผู้รับผิดชอบตั้งแต่ การประสานงาน การติดตั้ง ไปจนถึงการดูแลและแจ้งซ่อมแก้ปัญหา ฯลฯ เมื่อเกิดปัญหาที่ระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ ทางองค์การโทรศัพท์จะยังไม่ยอมไปแก้ไข เนื่องจากอาจเป็นปัญหาทางด้านอุปกรณ์จึงขอให้ทางสำนักงานฯ ไปเป็นผู้ตรวจสอบก่อน และเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของจังหวัดก็ไม่มีความรู้ทางด้านระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล จึงต้องส่งเจ้าหน้าที่จากกองทะเบียนและประมวลผลขึ้นไปแก้ปัญหาทุกครั้ง การแก้ปัญหาแต่ละครั้งจึงต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน จากข้อจำกัดทางด้านบุคลากรประกอบกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ผู้ขอรับการประเมินซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงจึงได้ริเริ่มและเสนอให้มีการ Outsource โดยการให้บริษัทเอกชนที่เป็นมืออาชีพเข้ามาดำเนินการ โดยสำนักงานฯ ทำหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลและตรวจสอบ ด้วยวิธีนี้จะช่วยลดความยุ่งยากในเรื่องการจัดการระบบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการจัดหาอุปกรณ์ Hardware/ Software/ คู่สายสัญญาณ ตลอดจนบุคลากรที่ต้องดูแลระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีนี้จะทำให้สำนักงานประกันสังคม ได้ใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย และไม่ต้องกังวลกับเรื่องอุปกรณ์ล้าสมัยหรือเสียใช้งานไม่ได้อีกต่อไป ผู้ขอรับการประเมินได้ร่วมกับ เจ้าหน้าที่จัดทำข้อกำหนดและรายละเอียดในการจัดหาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลทั่วประเทศ (TOR) และเนื่องจากการจัดหาแบบ Outsourcing ยังไม่เคยทำมาก่อน จึงไม่มีรูปแบบของสัญญาที่เป็นมาตรฐาน โครงการนี้ต้องใช้ระยะเวลาประมาณเจ็ดเดือนในการเตรียมร่างสัญญาและชี้แจงต่อสำนักงานอัยการและสำนักงานประมาณ ซึ่งในขณะนั้นเป็นผู้รับผิดชอบในการพิจารณาให้ความเห็นชอบการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของภาครัฐ โครงการนี้ติดตั้งใช้งานได้ทั่วประเทศในต้นปี 2542 นับเป็นหน่วยงานของภาครัฐในลำดับต้นที่มีการนำเอาระบบ Outsource เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ซึ่งกำหนดให้ภาครัฐทำหน้าที่เฉพาะภารกิจหลักและที่จำเป็นเท่านั้น ให้ภาคราชการทบทวนบทบาทภารกิจและการลด ตัดตอน ยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อนและไม่มีความจำเป็นที่ส่วนราชการต้องดำเนินการเอง หรือที่เห็นควรให้ภาคเอกชน รับไปดำเนินการ

ระบบที่จัดหาได้เป็นระบบ Frame Relay หรือ Fast Frame ซึ่งมีการใช้งานมาจนถึงปัจจุบันโดยมีรายละเอียดของระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเป็น ดังนี้

ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลสำนักงานประกันสังคมเป็นแบบ Star ออกแบบให้มีศูนย์กลางอยู่ที่สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี และกระจายออกไปยัง Node หลักทั้ง 9 Node ซึ่งอยู่ตามจังหวัดใหญ่ด้วยขนาด Bandwidth 256K แต่ละ Node จะมี Sub-node ซึ่งเป็นจังหวัดที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับ Node นั้น เป็นลูกโหนดมีเส้นทางมายัง Node ด้วยขนาด Bandwidth

19.2K และ 64K ตามขนาดของจังหวัดนั้น ๆ เครือข่ายที่เลือกใช้เป็นเทคโนโลยีแบบ Frame Relay ถึงแม้ว่า Frame Relay มีลักษณะของการแชร์เน็ตเวิร์ค แต่ก็มีการประกันอัตราการส่งข้อมูล (CIR-Committed Information Rate) ว่าจังหวัดที่เป็นโหนดและลูกโหนดต้องมีขนาดตามที่สำนักงานฯ ต้องการ

การเลือกวางโหนดหลัก พิจารณาจากจำนวนของผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของจังหวัด ซึ่งจะบ่งบอกถึงปริมาณงาน (Work load) ในระบบ (หากจำนวนเกินแสนรายอาจต้องเชื่อมต่อตรงเข้าส่วนกลาง) ถัดมา คือความพร้อมในด้านการสื่อสารของจังหวัดนั้น ๆ และจังหวัดรายล้อมอยู่ใกล้ ๆ ที่จะเกาะเป็นลูกโหนด แล้วก็ความพร้อมผู้ให้บริการ (Network Service Provider) ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีโหนดทั้งหมด 9 โหนดกับอีก 7 เขตในกรุงเทพฯ ที่เชื่อมต่อเข้าสู่ส่วนกลางโดยตรง

ระบบเครือข่ายของสำนักงานประกันสังคมได้มีการวางระบบ Back-up Lines เป็นแบบ Dial-up Modem ในจังหวัดที่เป็นโหนด กรณีที่เกิดเหตุขัดข้องระบบ Back-up จะถูกสร้างเส้นทางขึ้นมาใช้ได้ทันทีและจากส่วนกลางไปยังเครือข่ายบริการ DataNet ก็มี Back-up Line ขนาด 1 MB จำนวน 1 เส้นทางทำงานร่วมกับเส้นทางหลักขนาด 1 MB รวมเป็น 3 เส้น สำหรับโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการกับสำนักงานประกันสังคมจะใช้งาน Dial-up เรียกเข้าเครือข่ายประกันสังคม หรือจังหวัดโหนดใกล้เคียงไปยังส่วนกลาง ผ่านแอปพลิเคชันของ Lotus Notes เพื่อตรวจสอบข้อมูลรายชื่อผู้ประกันตนในโรงพยาบาลต่าง ๆ อีกทางหนึ่งคือสามารถตรวจสอบรายชื่อได้จากอินเทอร์เน็ต สำหรับรายละเอียดระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลปัจจุบันมี ดังนี้

1. เชื่อมต่อกับจังหวัด Node ด้วยความเร็ว 256 Kbps จำนวน 9 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ สระบุรี นครราชสีมา นครปฐม สงขลา (หาดใหญ่) นครสวรรค์ อุตรธานี ชลบุรี และ สุราษฎร์ธานี
2. จังหวัดที่มีผู้ประกันตนเกิน 100,000 คนขึ้นไป และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ด้วยความเร็ว 128 Kbps จำนวน 14 จุด ได้แก่ สมุทรปราการ ปทุมธานี อยุธยา ระยอง ฉะเชิงเทรา นนทบุรี สมุทรสาคร และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 ถึง 7
3. จังหวัดสาขา ด้วยความเร็ว 64 Kbps จำนวน 3 สาขา ได้แก่ สมุทรปราการ สาขาพระประแดง สาขาบางพลี และสมุทรสาคร สาขากระทุ่มแบน
4. จังหวัดที่มีผู้ประกันตนน้อยกว่า 100,000 คน ใช้ความเร็วไม่ต่ำกว่า 19.2 Kbps เชื่อมกับจังหวัด Node
5. เชื่อมต่อกับ Mainframe ผ่านทาง Front End Processor ด้วยความเร็ว 16 Mbps
6. เชื่อมต่อกับ Server ผ่านทาง LAN Switch ด้วยความเร็ว 10/100 Mbps
7. เชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ศูนย์ประมวลผลผลการทะเบียนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ด้วยความเร็ว 128 Kbps จำนวน 1 จุด

อุปกรณ์ Router ในสำนักงานแต่ละแห่งมี Port รองรับอย่างน้อย ดังนี้

- (1) Up Link Port V.24 หรือ V.35 จำนวน 1 Port
- (2) SDLC Down Link Port V.24 สำหรับ SNA Controller จำนวน Port ขึ้นอยู่กับแต่ละสถานที่
- (3) ASYNC Down Link Port สำหรับต่อ Dial-up Modem เพื่อให้รองรับผู้ใช้งานจากโรงพยาบาลในจังหวัดนั้น ๆ จำนวนจังหวัดละ 1 Port
- (4) Ethernet LAN จำนวน 1 Port

รูปแบบการเชื่อมโยงเครือข่ายตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน ปรากฏตามเอกสารในภาคผนวก 6 สำหรับวิวัฒนาการการพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม สรุปตามตาราง ดังนี้

ตารางสรุปวิวัฒนาการพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม

ปี พ.ศ.ที่ ดำเนินการ	หน่วยงานที่ได้ ติดตั้ง	รูปแบบระบบเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	ปัญหาอุปสรรค
2534-2535	ธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขา ปทุมวัน	ระบบสื่อสารดาวเทียม ความเร็ว 9.6 Kbps แบบ TDMA เชื่อมโยงสำนักงาน ประกันสังคมที่ส่วนกลาง	มีปัญหาใช้การไม่ได้ทุกสิ้น เดือน ส่วนใหญ่เป็นการใช้ งานโดยเจ้าหน้าที่ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และใช้ในการ บันทึกการส่งเงินสมทบ เท่านั้น
	สำนักงาน ประกันสังคม จังหวัด นนทบุรี และ จังหวัด สมุทรปราการ	ระบบ Leased Line ความเร็ว 9.6 Kbps เชื่อมโยงสำนักงาน ประกันสังคม (ส่วนกลาง)	มีปัญหาคู่สาย Leased Line ที่เช่าขององค์การ โทรศัพท์ฯ ใช้การไม่ได้ และเวลาแก้ไขก็ใช้เวลาไม่ ต่ำกว่า 7 วันทำการ

ปี พ.ศ.ที่ ดำเนินการ	หน่วยงานที่ได้ ติดตั้ง	รูปแบบระบบเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	ปัญหาอุปสรรค
2536	สำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดชลบุรี และจังหวัด นครปฐม	ระบบ Leased Line ความเร็ว 9.6 Kbps ผ่านเครือข่าย ธนาคารกรุงไทย จำกัด	เวลา มี ปัญหา คู่สาย Leased Line ใช้การไม่ได้ ต้องประสานทั้งผู้ดูแลเครือ ข่ายของธนาคารกรุงไทย จำกัด และองค์การ โทรศัพท์ ทำให้ต้องใช้ ระบบเวลาการซ่อมไม่ต่ำ กว่า 3 วันเป็นอย่างน้อย
	สำนักงาน ประกันสังคม จังหวัด ปทุมธานีและ สำนักงานใหญ่ อาคาร PNK 3 วงจร	ระบบ DataNet ความเร็ว 19.2 Kbps	ระบบ DataNet ใช้ได้ เฉพาะกับหมายเลขโทรศัพท์ ขององค์การโทรศัพท์ฯ เท่านั้น ซึ่งหมายเลข โทรศัพท์ใหม่ของสปส. ส่วนใหญ่จะเป็นของบริษัท สัมปทาน TA และ TT&T
2537	สำนักงาน ประกันสังคม จังหวัด ฉะเชิงเทรา และจังหวัด ระยอง	ระบบดาวเทียมแบบ TDMA 9.6 Kbps	มีปัญหาเรื่องความช้าของ การเปลี่ยนหน้าจอและใช้ เวลานาน
	สำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดพระนคร ศรีอยุธยา สมุทรสาคร ภูเก็ต สงขลา	แบบ Dial-up	มีปัญหาเรื่องคู่สาย Leased Line ที่เช่าเวลา เสียใช้เวลากับปัญหา ให้ใช้ ได้ไม่ต่ำกว่า 7 วันและ ระบบ DataNet ไม่สนับสนุน นอกพื้นที่กรุงเทพและ ปริมณฑล จึงได้ใช้แบบ Dial-up เข้ามาใช้ทดแทน เพื่อให้บริการประกันสังคม แก่ประชาชน

ปี พ.ศ.ที่ ดำเนินการ	หน่วยงานที่ได้ ติดตั้ง	รูปแบบระบบเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	ปัญหาอุปสรรค
	สำนักงาน ประกันสังคม เขตพื้นที่ 1 (ดินแดง) และเขตพื้นที่ 2 (บางขุนเทียน)	แบบ DataNet ความเร็ว 19.2 Kbps	สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 1 และ 2 ใช้การ ได้ ไม่มีปัญหา
2538-2539	สำนักงาน ประกันสังคม จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย นครสวรรค์ สพบุรี สระบุรี ขอนแก่น นครราชสีมา กาญจนบุรี ราชบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช ตรัง สงขลา สาขาหาดใหญ่	ใช้รูปแบบ Node โดยใช้ อุปกรณ์ Modem Sharing เชื่อมโยงกับจังหวัดลูกข่าย และเช่า Leased Line ความเร็ว 9.6 Kbps เชื่อมโยง จังหวัด Node เช่า Leased Line ความเร็ว 9.6 Kbps เชื่อมโยงสำนักงานประกัน สังคมที่ส่วนกลาง	จังหวัด Node ต้องมีเจ้า หน้าที่มีความรู้เรื่องระบบ เครือข่าย เพื่อประสานแก้ ปัญหากับจังหวัดลูกข่าย เมื่อกรณีมีปัญหาใช้การไม่ ได้ และประสานแก้ปัญหา ร่วมกับเจ้าหน้าที่เครือข่าย ที่ส่วนกลางได้ รวมทั้งการ กำหนดเครือข่ายในระยะ แรกนี้ไม่ได้รองรับเรื่อง เครือข่าย Back up ซึ่งถ้า เครือข่ายของจังหวัด Node เสีย จะส่งผลให้ใน จังหวัดลูกข่ายใช้งานไม่ได้ ทั้งหมด - มีปัญหาตู้สาย Leased line ที่เช่าขององค์การ โทรศัพท์ใช้การไม่ได้ และ เวลาแก้ไขต้องใช้เวลาไม่ ต่ำกว่า 7 วันทำการ

ปี พ.ศ. ที่ ดำเนินการ	หน่วยงานที่ได้ ติดตั้ง	รูปแบบระบบเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	ปัญหาอุปสรรค
2538 – 2539 (ต่อ)	สำนักงาน ประกันสังคม จังหวัด สมุทรปราการ สาขา พระประแดง สมุทรสาคร สาขา กระทุ่มแบน และเขตพื้นที่ 3 (รวมอินทรา)	แบบ DataNet ความเร็ว 19.2 Kbps	ใช้การได้ไม่มีปัญหา - มีปัญหาเรื่องคู่สายที่นำ มาใช้กับระบบ Data Net จะต้องเป็นหมายเลข โทรศัพท์ขององค์การ โทรศัพท์ฯ เท่านั้น และคู่ สายที่ใช้มีสัญญาณรบกวน บ้าง
2540-2541	สำนักงาน ประกันสังคม เขตพื้นที่ 4 (คลองเตย) และเขตพื้นที่ 5 (ประชาชื่น)	เช่า Leased Line ความเร็ว 9.6 Kbps เชื่อมโยงสำนักงาน ประกันสังคม (สำนักงาน ใหญ่) สปส.เขตพื้นที่ 1-5 มี 2 วงจร เพื่อเป็น Back up ระบบเครือข่าย	มีปัญหาคู่สาย Leased line ที่เช่าขององค์การ โทรศัพท์ที่ใช้การไม่ได้ และ เวลาแก้ไขต้องใช้เวลาไม่ ต่ำกว่า 7 วันทำการ
2542 -ปัจจุบัน	ทั่วประเทศ	ใช้บริการ Outsourcing จาก บริษัทเอกชน โดยสำนักงาน ประกันสังคมกำหนดเป็น 9 Node ได้แก่ เชียงใหม่ นครสวรรค์ สระบุรี นครราชสีมา อุตรดิตถ์ ชลบุรี นครปฐม สุราษฎร์ธานี สงขลา สาขาหาดใหญ่	ไม่มีปัญหาในการใช้ บริการ - มีปัญหาเรื่องคู่สายที่นำ มาใช้กับระบบ Data Net จะต้องเป็นหมายเลข โทรศัพท์ขององค์การ โทรศัพท์ฯ เท่านั้น และคู่ สายที่ใช้มีสัญญาณรบกวน บ้าง

การบทที่ 4 ผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลในบทที่ 3 ก่อให้เกิดผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญ ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานและการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม เกิดประโยชน์ต่อนายจ้างและผู้ประกันตน สรุปได้ดังนี้

4.1 ผลผลิต (Outputs)

4.1.1 การให้บริการ ณ หน่วยให้บริการ (Front Office) แบบ Online Real Time

การพัฒนาบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการทั้ง 5 ระบบที่ได้กล่าวมาแล้ว นั้นระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการทั้ง 5 ระบบ เป็นผลผลิตที่เกิดขึ้นและถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญและขาดไม่ได้ในการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบทั้ง 5 ได้ถูกพัฒนาขึ้นบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม มีการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านบุคคล และไม่มีบุคลากรด้านเทคนิคประจำทำงานในแต่ละหน่วยให้บริการ ประกอบกับสำนักงานประกันสังคมมีหน่วยให้บริการจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา กระจายอยู่ทั่วประเทศ จำนวน 89 แห่ง รวมทั้งนโยบายการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการคือนายจ้างและผู้ประกันตนเป็นหลัก ทำให้ผู้ประกันตนสามารถขอรับประโยชน์ทดแทนที่ไหนก็ได้ทั่วประเทศผ่านทางระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของสำนักงานฯ ซึ่งได้ติดตั้งและเชื่อมโยงไปทั่วประเทศ การให้บริการของทุกหน่วยบริการจะเป็นแบบ Online Real Time เพื่อป้องกันการจ่ายประโยชน์ทดแทนที่ซ้ำซ้อน และป้องกันการทุจริตในการขอรับประโยชน์ทดแทน นอกจากนี้ การตรวจสอบ การบันทึก เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล สามารถดำเนินการได้ ณ ทุกหน่วยที่ให้บริการและมีผลทันที ทำให้เกิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในสถานที่แห่งเดียว (One Stop Services) ตามสโลแกนที่ว่า "ใกล้ที่ไหน ไปที่นั่น" ระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการทั้ง 5 ระบบ ทำให้สามารถกำหนดมาตรฐานในการให้บริการและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั่วประเทศ ดังปรากฏผลการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1) ระบบทะเบียนสถานประกอบการและทะเบียนผู้ประกันตน

เป็นการเก็บข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการและผู้ประกันตนที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองดูแลของสำนักงานฯ ข้อมูลในระบบนี้เป็นข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการตรวจสอบความครบถ้วนในการจัดเก็บเงินสมทบ ข้อมูลในระบบนี้มีปริมาณมาก ปัจจุบันมีสถานประกอบการอยู่มากกว่า

300,000 แห่ง และผู้ประกันตนมากกว่า 7 ล้านคน ในแต่ละเดือนมีผู้ประกันตนที่มาขึ้นทะเบียนใหม่ ผู้ประกันตนที่มีการโอนย้ายงานหรือมีการลาออกเป็นปริมาณมาก เพราะฉะนั้นข้อมูลในระบบนี้จะมี การเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลในระบบนี้นอกจากเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานประกันสังคม แล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและหน่วยงานอื่น อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานส่งเสริมการลงทุน การให้บริการโดยใช้ระบบนี้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน ทำให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิผล ดังนี้

กระบวนการหลัก	ตัวคูณ	เวลายอมรับ (วัน)	
		มาตรฐาน 1	มาตรฐาน 2
การขึ้นทะเบียนนายจ้าง	45	1	2
การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน	10	1	7
การเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้าง	20	1	2
การเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้ประกันตน	10	1	3

หมายเหตุ ตัวคูณ หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือทำงานจริง

มาตรฐาน 1 หมายถึง เวลาที่ใช้ในการให้บริการ (รวมเวลารอคอย) กรณีเอกสารครบถ้วน

มาตรฐาน 2 หมายถึง เวลาที่ใช้ในการให้บริการ (รวมเวลารอคอย) กรณีมีปัญหา อาทิ เอกสารไม่ครบถ้วนหรือต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

2) ระบบเงินสมทบ

ข้อมูลเงินสมทบถือเป็นข้อมูลที่สำคัญและตัวกำหนดเงื่อนไขการเกิดสิทธิ ของประโยชน์ทดแทนทุกประเภท ข้อมูลเงินสมทบมีการเก็บเป็นรายตัวบุคคล ดังนั้นข้อมูลใน ระบบนี้จึงมีปริมาณมากและต้องบันทึกต่อเนื่องทุกเดือน เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้นายจ้าง และผู้ประกันตนต้องนำส่งเงินสมทบทุกเดือน ข้อมูลในระบบนี้จะต้องเก็บไว้ตลอดเป็นระยะเว ลานานเพื่อใช้ในการวินิจฉัยจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ และใช้ประโยชน์ในการวางแผนการ ปรับอัตราเงินสมทบให้เหมาะสมและเกิดความเป็นธรรม ตลอดจนใช้วิเคราะห์แนวโน้มและความมี เสถียรภาพของกองทุน การให้บริการโดยใช้ระบบนี้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทำให้ สามารถกำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิผล ดังนี้

การบริการ	ปีงบประมาณ 2557		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
การรับเงินสมทบจากนายจ้าง ณ สำนักงาน	10	0	0
การรับเงินสมทบจากนายจ้างผ่านธนาคาร	10	1	3
การติดตามเร่งรัดหนี้สินและตรวจสถานประกอบการ ของประกันสังคม	120	30	60

3) ระบบบริการทางการแพทย์

สำนักงานประกันสังคมใช้ระบบเหม้าจ่ายในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาล ข้อมูลในระบบนี้จึงเป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกันตนที่มีสิทธิรับบริการทางการแพทย์ สถานพยาบาลที่ให้บริการทางการแพทย์ได้โครงการประกันสังคม ข้อมูลการออกบัตร การเปลี่ยนแปลงบัตรรับรองสิทธิฯ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่แสดงถึงความโปร่งใสในการทำงานและการให้บริการ ข้อมูลในระบบนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์แก่สำนักงานฯ แล้วยังเป็นประโยชน์ต่อโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคด้วย รวมถึงการใช้ข้อมูลในระบบนี้เพื่อวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย อัตราการใช้บริการทางการแพทย์ เป็นประโยชน์ในการวางแผนทั้งของสำนักงานฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การให้บริการโดยใช้ระบบนี้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ ดังนี้

การบริการ	ปีงบประมาณ 2557		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
การออกบัตรรับรองสิทธิฯ (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูล)	20	0	0

4) ระบบประโยชน์ทดแทน

ระบบประโยชน์ทดแทน เป็นระบบที่มีความสำคัญที่สุดในการให้บริการ เพราะว่าการทำงานของระบบนี้จะส่งผลกระทบต่อผู้ประกันตนหรือนายจ้างโดยตรง ในระบบนี้ได้มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยวินิจฉัย เพื่อลดความผิดพลาดในการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและประมวลผลการส่งจ่ายอัตโนมัติ ที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่ามากกว่า 90% ของผู้มาขอรับประโยชน์ทดแทนของ 4 กรณีแรกได้รับเงินประโยชน์ทดแทนภายในหนึ่งวัน สำหรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ในปัจจุบันมีผู้ที่มีสิทธิจำนวนมากสำนักงานประกันสังคมสามารถ

ประมวลผลการจ่ายอัตโนมัติได้ภายในกำหนดทุกเดือน และนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้ประกันตน และผู้ประกันตนก็สามารถเบิกเงินได้จาก ATM ทุกแห่ง การให้บริการโดยใช้ระบบนี้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ ดังนี้

การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณี	จำนวนคดี	จำนวนคดีที่ตัดสิน	จำนวนคดีที่ตัดสินแล้ว
การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณี คลอดบุตร	20	1	2
การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณี เจ็บป่วย	30	1	5
การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณี ทุพพลภาพ	60	30	90
การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณี ดาย	40	1	5
การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณี ทัศนกรรม	10	1	5
การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณี สงเคราะห์บุตร	30	1	7
การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณี ชราภาพ	45	1	7

5) ระบบการเงินและบัญชี

เป็นระบบที่ทำให้ทราบสถานะการรับจ่ายเงินกองทุน ทุกสิ้นวันระบบคอมพิวเตอร์ จะทำการประมวลผลแบบอัตโนมัติ โดยใช้ข้อมูลจากระบบเงินสมทบและข้อมูลจากระบบการจ่ายประโยชน์ทดแทน การทำงานของระบบนี้ช่วยลดขั้นตอนและภาระการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก มีการออกรายงานผลงานกำกับเป็นรายวัน รายเดือนและรายปีที่สำคัญคือช่วยลดข้อผิดพลาดของข้อมูล เนื่องจากการรับและจ่ายจะดำเนินการอัตโนมัติโดยระบบข้อมูลในระบบนี้เป็นข้อมูลสำคัญที่จะแสดงถึงสถานะการรับและจ่ายของเงินกองทุน ใช้ประโยชน์ในการวางแผนการปรับอัตราเงินสมทบและการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน การให้บริการโดยใช้ระบบนี้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ ดังนี้

การดำเนินงาน	จำนวนคดี	ได้รับค่าตอบแทน	
		จำนวนคดี	จำนวนคดี
การออกไปเสร็จรับเงิน	10	0	0

ผลผลิตทั้ง 5 ระบบดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ที่เป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศและวัดผลได้ว่าสำนักงานสามารถให้บริการได้แล้วเสร็จ

ภายในเวลามาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ สามารถประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการวางแผนจัดสรรอัตรากำลัง ทรัพยากร และการแก้ไขปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยและผู้ประกันตน

4.1.2 การให้บริการงานประกันสังคมทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Internet (Customer Self Services)

ถึงแม้ว่าสำนักงานประกันสังคม จะมีหน่วยให้บริการกระจายอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้การให้บริการแล้วก็ตาม แต่ผู้ประกันตนที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองดูแลของสำนักงานฯ ปัจจุบันมีมากกว่า 7 ล้านคน มีนายจ้าง/สถานประกอบการมากกว่า 3 แสนแห่ง ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ประกันตนและนายจ้างรับทราบข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ และมีความรู้ความเข้าใจในงานประกันสังคมโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคม การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบ Internet เป็นอีกหนึ่งทางเลือกของการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการติดตั้งเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์และให้บริการข้อมูลข่าวสารมาตั้งแต่ปี 2541 ในปีแรกของการเริ่มดำเนินการนั้น จะเป็นการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาข้อมูลหลัก ๆ

- 1) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533
- 2) พระราชบัญญัติกองทุนเงินทดแทน พ.ศ.2537
- 3) อัตราเงินสมทบ
- 4) สิทธิประโยชน์กรณีต่าง ๆ
- 5) ข้อมูลการบริการทางการแพทย์ (ศักยภาพและจำนวนผู้ประกันตนแต่ละโรงพยาบาล)

ต่อมาในปี 2542 ได้มีการเพิ่มระบบบริการการตรวจสอบ/สอบถามข้อมูลการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตนเป็นรายบุคคล ซึ่งการตรวจสอบสามารถทำได้โดยตรง โดยสามารถค้นหาข้อมูลด้วยเลขที่บัตรประกันสังคม เลขประจำตัวประชาชน และชื่อ-สกุล บริการการตรวจสอบ/สอบถามข้อมูลการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตนนี้เป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้ประกันตนในกรณีที่เกิดเจ็บป่วยเนื่องจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน เนื่องจากในกรณีเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุหรือฉุกเฉินนั้น ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ภายใน 72 ชั่วโมงแรก ดังนั้น ถ้าผู้ประกันตนไม่ได้เป็นสมาชิกของสถานพยาบาล สถานพยาบาลก็จะไม่รู้ว่าผู้ที่มาขอรับการรักษาพยาบาลเป็นผู้ประกันตนหรือไม่ เพราะในระบบการจัดส่งข้อมูล

รายชื่อผู้ประกันตนให้แก่สถานพยาบาลนั้น จะมีเฉพาะรายชื่อผู้ประกันตนที่เป็นสมาชิกของสถานพยาบาลเท่านั้น ระบบนี้จึงช่วยให้สถานพยาบาลที่รับคนไข้ฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุสามารถตรวจสอบและทราบได้ว่าผู้ที่มาขอรับการรักษาเป็นผู้ประกันตนหรือไม่ และเลือกใช้สิทธิกับสถานพยาบาลใดเพื่อที่จะได้ทำการรักษาพยาบาลและส่งต่อไปให้สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ ต่อไป ระบบการให้บริการตรวจสอบ/สอบตามข้อมูลการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตน จึงมีวัตถุประสงค์แตกต่างจากระบบการจัดส่งรายชื่อผู้ประกันตนให้แก่สถานพยาบาล ระบบนี้ถือเป็นก้าวแรกของการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม ยังคงมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยต่อมาในปี 2544 ได้มีการให้บริการผ่านระบบ Customer Self Service ซึ่งเป็นบริการที่ให้ผ่านทาง Internet เช่นเดิมในระบบ Customer Self Services นี้มีการปรับปรุงบริการให้สะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการกว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยมีบริการหลักๆ แบ่งเป็น 2 ระบบย่อย ดังนี้

- 1) การให้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ประกอบด้วย
 - 1.1 บริการสอบถามข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมในลักษณะอัตโนมัติผ่านทางคู่สายโทรศัพท์ 40 คู่สาย ตลอด 24 ชั่วโมง
 - 1.2 ผู้ประกันตน นายจ้าง และสถานพยาบาล สามารถสอบถามข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติได้ ตามหัวข้อดังนี้
 - (1) ข่าวจากสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งสถานที่และเบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อหน่วยงานของสำนักงานประกันสังคม
 - (2) การสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนสถานประกอบการและผู้ประกันตน การแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงกรณีต่างๆ การเลือกสถานพยาบาล สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมและข้อมูลทั่วไปอื่นๆ
 - (3) การสอบถามข้อมูลเฉพาะบุคคล ได้แก่ การเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตน
 - 1.3 ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาลหรือประชาชน สามารถร้องเรียนในระบบรับฝากข้อความได้
- 2) การให้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย
 - 2.1 Home page ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
 - (2) ข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งสถานที่และเบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อหน่วยงานของหน่วยให้บริการ

- (3) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนสถานประกอบการ และผู้ประกอบการ การแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง การเลือกสถานพยาบาล ข้อมูลของสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม และข้อมูลทั่วไปอื่นๆ
- (4) สามารถ Download เอกสารแบบฟอร์มของสำนักงานประกันสังคม
- (5) สามารถ Download ชุดโปรแกรมคำสั่งที่ใช้ในการส่งข้อมูลเงินสมทบด้วยสื่อ

2.2 นายจ้าง ผู้ประกันตน และสถานพยาบาล สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ตามหัวข้อ

- (1) การสอบถามข้อมูลของนายจ้างและผู้ประกันตน
 - (ก) นายจ้างที่ขึ้นทะเบียน สามารถเรียกดูข้อมูลในส่วนของสถานประกอบการของตนเองและข้อมูลการนำส่งเงินสมทบ
 - (ข) ผู้ประกันตน สามารถสอบถามข้อมูลผลการขอรับประโยชน์ทดแทน
 - (ค) ผู้ประกันตน สามารถสอบถามข้อมูลการส่งเงินสมทบ
 - (ง) ผู้ประกันตน สามารถตรวจสอบข้อมูลประวัติเลือกสถานพยาบาล
- (2) การทำธุรกรรม ได้แก่
 - (ก) การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน
 - (ข) การแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงต่างๆ
 - (ค) การส่งข้อมูลเงินสมทบ

การให้บริการงานประกันสังคมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Customer Self Services) ก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อนายจ้าง ผู้ประกันตน สถานพยาบาล และสำนักงานประกันสังคม ดังนี้

1. ทำให้เกิดความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ประกันตน นายจ้าง และสถานพยาบาล
2. ลดภาระของนายจ้าง ผู้ประกันตน และสถานพยาบาล ในการเดินทางมาติดต่อสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
3. ลดภาระและปริมาณงานของสำนักงานฯ โดยให้ผู้ให้บริการได้เข้ามามีส่วนช่วยในการให้บริการแก่ตนเอง
4. ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และทันสมัย โดยเจ้าของข้อมูลเป็นผู้นับถือ

4.1.3 การให้บริการแก่ Stake Holder ผ่านระบบ Intranet

ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันไม่เนื่องจากการทำงาน เป็นประโยชน์ทดแทนประเภทหนึ่งที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ในการให้ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยนั้น เป็นที่ทราบกันดีว่า สำนักงานประกันสังคมใช้วิธีเหมาจ่าย (Capitation) ในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้กับสถานพยาบาลต่าง ๆ ในความตกลงโดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับบริการทางการแพทย์อย่างเพียงพอและคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานเช่นเดียวกับประชาชนทั่วไป ในขณะที่เดียวกันการใช้ระบบเหมาจ่ายยังเป็นการรักษาเสถียรภาพ และความมั่นคงของกองทุนประกันสังคม

ในระบบเหมาจ่าย กำหนดให้สมาชิกหรือ ผู้ประกันตนเป็นผู้เลือกสถานพยาบาล และสถานพยาบาลนั้นๆ จะได้รับค่าตอบแทนตามจำนวนสมาชิก เมื่อเริ่มการประกันสังคมในปี 2534 สำนักงานประกันสังคมกำหนดให้นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการเป็นผู้เลือกสถานพยาบาลให้แก่ผู้ประกันตน เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานฯ ยังไม่มีความพร้อมเพียงพอ ประกอบกับจำนวนบุคลากรที่จำกัด ผลจากการประเมินพบว่า การให้นายจ้างเป็นผู้เลือกสถานพยาบาลให้แก่ผู้ประกันตนนั้น นอกจากผู้ประกันตนจะไม่ได้รับความสะดวกในการไปขอรับบริการทางการแพทย์แล้ว สถานพยาบาลก็เห็นว่าอาจเกิดความไม่โปร่งใสเนื่องจากผู้ถือบัตรอาจไม่ใช่ผู้ประกันตน ต่อมาในปี 2535 สำนักงานประกันสังคมได้เริ่มโครงการนำร่องที่ผู้ประกันตนเป็นผู้เลือกสถานพยาบาลเองในจังหวัดนนทบุรี ปรากฏว่าทั้งผู้ประกันตนและนายจ้างมีความพึงพอใจมากขึ้น สำนักงานฯ จึงได้ขยายโครงการผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลเองเพิ่มขึ้นทุกปี จนกระทั่งในปี 2540 สามารถดำเนินการให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลเองได้ทั่วประเทศ เมื่อนายจ้างหรือผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลแล้ว สำนักงานประกันสังคมจะพิมพ์บัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลให้ผู้ประกันตน เพื่อใช้แสดงสิทธิในกรณีไปขอรับบริการทางการแพทย์ ในขณะเดียวกันก็ส่งรายชื่อสถานประกอบการ (กรณีนายจ้างเลือกสถานพยาบาล) หรือส่งรายชื่อผู้ประกันตน (กรณีผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาล) ให้แก่สถานพยาบาลต่าง ๆ เพื่อให้สถานพยาบาลได้ใช้ในการตรวจสอบ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการ ในกรณีที่ผู้ประกันตนลืมบัตรรับรองสิทธิฯ สถานพยาบาลก็สามารถให้บริการได้โดยตรวจสอบจากข้อมูลบัญชีรายชื่อที่ได้จากสำนักงานประกันสังคม ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้ส่งข้อมูลบัญชีรายชื่อผู้ประกันตนให้แก่สถานพยาบาลต่าง ๆ ในรูปของแผ่นดิสเก็ตต์ (Diskette) พร้อมทั้งได้พัฒนาชุดโปรแกรมคำสั่งที่ใช้ในการสอบถามข้อมูล เพื่อให้สถานพยาบาลสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามการให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลได้เอง โดยการออกบัตรรับรองสิทธิฯ ให้แก่ผู้ประกันตน เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิการขอรับบริการทางการแพทย์ และการส่งข้อมูลบัญชีรายชื่อผู้ประกันตน ให้แก่สถานพยาบาลเพื่อใช้ในการตรวจสอบ ที่ผ่านมามีถึงแม้จะสามารถลด/แก้ปัญหาหลาย ๆ ประการ และสร้างความพึงพอใจให้ทุกฝ่ายทั้งนายจ้าง สถานพยาบาลและผู้ประกันตนได้ในระดับหนึ่ง

แต่สำนักงานประกันสังคมก็ยังประสบปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งคือ กระบวนการประมวลผลเพื่อส่งบัญชีรายชื่อผู้ประกันตนให้แก่สถานพยาบาลด้วยการสำรองข้อมูลใส่แผ่นดิสเก็ตต์และส่งให้สถานพยาบาลทางไปรษณีย์นั้นมีความล่าช้า เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านโปรแกรมโครงสร้างระบบข้อมูลรวมทั้งขั้นตอนและวิธีการ จัดส่ง ซึ่งใช้เวลาอย่างน้อย 8-15 วัน สถานพยาบาลจึงได้รับข้อมูลหรือในบางครั้งก็พบว่าแผ่นดิสเก็ตต์สูญหายหรือเกิดความเสียหาย ไม่สามารถอ่านข้อมูลได้เมื่อถึงสถานพยาบาล

ในปี 2539 กองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานประกันสังคม ได้เริ่มศึกษาเพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบข้อมูลและวิธีการประมวลผลตลอดจนวิธีการส่งข้อมูลให้แก่สถานพยาบาล เพื่อให้การส่งข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนโครงสร้างข้อมูลที่เกิดขึ้นอยู่ในรูปแฟ้มข้อมูลแบบสแตนด์บาย (Conventional File) และการปรับปรุงโปรแกรมใหม่เป็นเรื่องไม่ง่ายและต้องใช้เวลา ต่อมาในปี 2540 บริษัท แอนเตอร์เซ็น คอนซัลติง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาที่เข้ามาดำเนินการศึกษาเพื่อปรับปรุงสิทธิภาพระบบงานของสำนักงานประกันสังคม เห็นว่าการจัดส่งข้อมูลรายชื่อผู้ประกันตนให้แก่สถานพยาบาล เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่ง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานประกันสังคม และเพื่อทำให้ผู้ประกันตนได้รับบริการทางการแพทย์ที่สะดวก และรวดเร็ว โดยผู้ประกันตนไม่ต้องพกพาบัตรรับรองสิทธิฯ และสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียวในการแสดงสิทธิ ประการสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การนำไปสู่ระบบไม่ต้องใช้บัตร (Cardless) ในอนาคต นอกจากนี้ยังได้ประมาณการว่าสำนักงานประกันสังคม จะสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างบุคลากรและการพิมพ์บัตรรับรองสิทธิฯ ได้ประมาณปีละ 13 ล้านบาท บริษัท แอนเตอร์เซ็น คอนซัลติง จำกัด ได้เสนอแนะว่า ต้องมีการปรับปรุงโปรแกรมวิธีการประมวลผลข้อมูลใหม่ และนำระบบ Internet เข้ามาช่วยในการส่งข้อมูลแทนการส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันที บริษัทฯ ได้ทำการทดลองโครงการนำร่องที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร โดยการส่งข้อมูลผู้ประกันตนให้สถานพยาบาลเดือนละ 2 ครั้ง ผ่านทางระบบ Internet ผลของการดำเนินการสามารถส่งข้อมูลให้สถานพยาบาลได้เร็วกว่าเดิมจาก 8-15 วันเหลือเพียง 4-5 วัน จะเห็นได้ว่าการส่งข้อมูลผ่านทางระบบ Internet ช่วยลดเวลาในการจัดส่งข้อมูลแต่ไม่ได้ลดเวลาในการประมวลผลข้อมูล เนื่องจากยังไม่ได้แก้ไขปัญหาทางด้านโครงสร้างข้อมูลและโปรแกรมคำสั่งที่ใช้ในการแยกข้อมูลให้แก่สถานพยาบาล นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมยังเห็นว่าการส่งข้อมูลผ่านทางระบบ Internet นั้น ไม่มีความปลอดภัยดีพอ เนื่องจากข้อมูลที่ส่งไปให้สถานพยาบาลจะอยู่บน Server ของผู้ให้บริการ Internet (ISP: Internet Service Provider) ไม่ได้อยู่ในการดูแลของสำนักงานประกันสังคม โดยตรง สำนักงานประกันสังคม จึงไม่ได้ขยายผลการส่งข้อมูลผ่านทางระบบ Internet ประกอบกับในปี 2541

สำนักงานประกันสังคมได้ปรับปรุงระบบโครงสร้างข้อมูลและโปรแกรมคำสั่งที่ใช้ในการประมวลผล เพื่อแยกข้อมูลให้แก่สถานพยาบาล จากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่าเวลาที่ใช้ในการประมวลผล เพื่อแยกข้อมูลให้แก่ 205 สถานพยาบาล ใช้เวลาไม่เกิน 5 ชม. และเวลาที่ใช้ในการถ่ายโอน (Transfer) ข้อมูลจากสำนักงานฯ ไปยังสถานพยาบาลคู่สัญญาประมาณ 7 นาที สำหรับข้อมูล 50,000 รายการ และประมาณ 15 นาที สำหรับข้อมูลไม่เกิน 200,000 รายการ ซึ่งเวลาที่ใช้จะขึ้นอยู่กับความเร็วของ Modem

การจัดส่งข้อมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้เริ่มดำเนินการศึกษาและเตรียมการ มาตั้งแต่ปี 2539 แล้วเสร็จและสามารถติดตั้งใช้งานได้ สำนักงานฯ ได้กำหนดเป้าหมายที่จะดำเนินการทดลองกับสถานพยาบาล 15 แห่ง จากการประสานงานกับโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ เพื่อให้เข้าร่วมโครงการจำนวน 15 แห่ง ปรากฏว่ามีโรงพยาบาลเข้าร่วมโครงการจำนวน 12 แห่ง และสถานพยาบาลทั้ง 12 แห่ง สามารถ Dial เพื่อถ่ายโอนข้อมูลได้เดือนละ 2 ครั้ง คือทุกวันที่ 1 และ 16 ของเดือน ทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้จากการประเมินผลของ ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารโรงพยาบาลศิริรินทร์ ซึ่งเป็นสถานพยาบาลแรกที่สมัครเข้าโครงการได้สรุปผลการดำเนินการไว้ว่า การจัดส่งข้อมูลรายชื่อให้สถานพยาบาลบรรลุวัตถุประสงค์ 4 ประการหลัก คือ

1. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับสถานพยาบาลคู่สัญญา
2. ลดปัญหาเรื่องข้อมูลสูญหายหรือ แผ่น Diskette เสียหายไม่สามารถอ่านข้อมูลได้
3. สถานพยาบาลคู่สัญญาได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง ทันสมัย และมีความปลอดภัยของข้อมูลสูง
4. ผู้ประกันตนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

กล่าวโดยสรุป เห็นได้ว่า โครงการส่งข้อมูลรายชื่อผู้ประกันตนให้แก่สถานพยาบาลทำให้สถานพยาบาลได้ข้อมูล ครบถ้วน ถูกต้อง ที่สำคัญคือได้ข้อมูลที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาทำให้สถานพยาบาลเกิดความมั่นใจในการให้บริการ เพราะสามารถตรวจสอบได้ทันที ก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการ ส่วนในด้านผู้ประกันตนก็ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ถึงแม้จะลืมนำบัตรรับรองสิทธิฯ มาแสดง เพราะสถานพยาบาลสามารถตรวจสอบจากข้อมูลรายชื่อที่ได้รับจากสำนักงานประกันสังคม จากประโยชน์ดังกล่าวข้างต้น สำนักงานฯ จึงได้กำหนดเป้าหมายให้มีการขยายโครงการส่งข้อมูลรายชื่อผู้ประกันตนให้แก่สถานพยาบาลโดยอัตโนมัติ ผ่านทางโปรแกรม Lotus Notes โดย

ปี 2541 ติดตั้งให้ระบบในเขตกรุงเทพฯ 13 แห่ง เป็นโครงการนำร่องและดำเนินการโดยกองทะเบียนและประมวลผล

ปี 2542 ติดตั้งเพิ่มให้แก่สถานพยาบาล 47 แห่ง โดยจัดจ้างให้เอกชนดำเนินการ
 ปี 2543 ติดตั้งเพิ่มให้แก่สถานพยาบาล 123 แห่ง โดยจัดจ้างให้เอกชนดำเนินการ
 ปี 2544 สำนักงานฯ ได้กำหนดในสัญญาจ้างบริการทางการแพทย์ ตามพระราช-
 บัญญัติประกันสังคม 2533 บังคับให้สถานพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมโครงการต้องติดตั้งระบบ จนถึง
 ปัจจุบันปี 2547 ยังมีสถานพยาบาลของภาครัฐที่ยังไม่ได้ติดตั้งระบบอีก 24 แห่ง ทั้งนี้ เนื่องจากเป็น
 สถานพยาบาลของภาครัฐที่ไม่ต้องทำสัญญากับสำนักงานฯ แต่ต้องให้บริการตามมติของคณะกรรมการ
 จึงไม่สามารถบังคับได้ อย่างไรก็ตาม สถานพยาบาลเหล่านี้มีผู้ประกันตนที่เป็นสมาชิกในการใช้
 บริการรักษาพยาบาล ไม่เกิน 3,000 คน ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมใช้วิธีข้อมูลให้ผ่านทาง
 e-mail และแผ่น Diskette

4.2 ผลลัพธ์ (Outcomes)

ผลจากการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ทำให้สำนักงานประกันสังคมสามารถพัฒนา
 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงาน มีการกำหนดค่าเกณฑ์กลาง เป้าหมายการทำงาน
 เวลามาตรฐานในการทำงานและเวลาที่ใช้ในการทำงานในแต่ละกระบวนการ (ตัวคุณ) โดยสรุปผล
 การดำเนินงานได้ดังนี้

4.2.1. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

สำนักงานประกันสังคมได้นำระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้กับหน่วย
 บริการทั่วประเทศ ปรากฏผลการดำเนินงาน ณ เดือนธันวาคม 2546 สรุปผลได้ดังนี้

1) ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการ ปฏิบัติงาน	ความหมาย
1. ปริมาณงาน มาตรฐานต่อต้นทุน	0.22	0.69	ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 1 บาท สามารถ ทำให้เกิดงานได้ 0.69 งานมาตรฐาน แสดงว่า สามารถใช้เงินคุ้มต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. ปริมาณงาน มาตรฐานต่อ ผู้ประกันตน	1.42	7.66	สำนักงานฯ ต้องทำงานให้กับผู้มาติดต่อโดยเฉลี่ย คนละ 7.66 งานมาตรฐานในเดือนธันวาคม มี ภาระเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. จำนวนผู้ประกัน ตนต่อเจ้าหน้าที่	1,500	1,597	ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่โดยเฉลี่ยทั่ว ประเทศ ต้องดูแล ผู้ประกันตนจำนวน 1,597 คนต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานฯ ต้องมีภาระงานเกินกว่าเป้าหมายที่ กำหนดไว้

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	ความหมาย
4. ปริมาณงานมาตรฐานต่อเจ้าหน้าที่	4,600	12,240	ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่โดยเฉลี่ยทั่วประเทศ ต้องทำงานคนละ 12,240 งานมาตรฐาน หรือประมาณ 9.27 ชม.ต่อวัน ซึ่งหมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ต้องมีภาระงานต่อวันค่อนข้างสูง
5. ต้นทุนต่อผู้ประกันตน	6.56	11.17	สำนักงานฯ มีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริหารงานคิดเป็น 11.17 บาทต่อผู้ประกันตน 1 คน ซึ่งต้นทุนสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้
6. ต้นทุนต่อปริมาณงานมาตรฐาน	4.62	1.46	ในเดือนธันวาคมสำนักงานฯ มีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริหารงานคิดเป็น 1.46 บาทต่องานมาตรฐาน 1 งาน ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

หมายเหตุ 1 งานมาตรฐาน (Man-minute) หมายถึง งานที่คน 1 คน ทำได้ภายใน 1 นาที

2) ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลตามตัวชี้วัด

กระบวนการงาน	% งานที่เสร็จภายในเวลา		ความหมาย
	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
1. การขึ้นทะเบียนนายจ้าง	90	99.30	ในเดือนธันวาคม ผลการดำเนินงานด้านงานทะเบียน ทุกเรื่องสามารถปฏิบัติงานได้เกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเฉลี่ยสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาร้อยละ 94.11
2. การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน	85	89.30	
3. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้าง	90	98.16	
4. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้ประกันตน	85	94.46	

กระบวนการงาน	% งานที่เสร็จภายในเวลา		ความหมาย
	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
5. การรับเงินสมทบและแบบ 1-10 ผ่านธนาคาร	90	95.48	ในเดือนธันวาคม ผลการปฏิบัติงานด้านเงินสมทบ ทุกเรื่องที่วัดผลสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ภาพรวมโดยเฉลี่ยสามารถปฏิบัติงานได้ภายในเวลาร้อยละ 81.67
6. การติดตามเร่งรัดหนี้สิน	50	61.94	
7. การวินิจฉัยฯ กรณีไกล่เกลี่ยบุตร	95	91.69	ในเดือนธันวาคม ผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย มีเพียงการวินิจฉัย กรณีเห็นสมควร เท่านั้นที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ภาพรวมโดยเฉลี่ยสามารถปฏิบัติงานได้ภายในเวลาร้อยละ 92.27
8. การวินิจฉัยฯ กรณีเจ็บป่วย	90	75.93	
9. การวินิจฉัยฯ กรณีทุพพลภาพ	80	60.87	
10. การวินิจฉัยฯ กรณีตาย	90	85.71	
11. การวินิจฉัยฯ กรณีเห็นสมควร	95	97.17	
12. การวินิจฉัยฯ กรณีสงเคราะห์บุตร	90	81.78	
13. การวินิจฉัยฯ กรณีชราภาพ	90	83.65	
14. การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนทุกกรณี	90	99.15	ในเดือนธันวาคม ด้านงานการเงินที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย

หมายเหตุ งานประโยชน์ทดแทน พบว่า มีเฉพาะกรณีทันตกรรมเท่านั้น ที่สามารถปฏิบัติงานได้เกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในขณะที่กรณีชราภาพ กรณีเจ็บป่วย กรณีตาย กรณีทุพพลภาพและสงเคราะห์บุตร ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย เนื่องจากเป็นงานที่ต้องใช้ดุลพินิจ และต้องอาศัยเอกสารหลักฐานที่ถูกต้อง ครบถ้วน

3) ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ตัวชี้วัด	%งานที่เสร็จภายในเวลา		ความหมาย
	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
1. เวลาที่ผู้รับบริการรอคอยภายในเวลามาตรฐาน	93	98.76	ในเดือนธันวาคม ผู้ที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่สามารถรับได้ภายในวันเดียว หรือ มารับเงินภายหลัง จะได้รับการบริการแล้วเสร็จภายในเวลา 60 นาที และ 30 นาที ตามลำดับ โดยสรุปสามารถดำเนินการได้สูงกว่าเป้าหมาย
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	80	85.18	ในเดือนธันวาคม ผู้ที่มาขอรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมทุกหน่วย มีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 85.18 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย

4) แสดงข้อมูลอัตราส่วนปริมาณงานมาตรฐานต่อเจ้าหน้าที่

ผลการปฏิบัติงาน (งานมาตรฐานต่อคน)	จำนวนหน่วย
1000 – 3000	11
3001 – 5000	15
5001 – 8000	21
8000 ขึ้นไป	14

ก. ส่วนใหญ่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัดมีปริมาณงานในความรับผิดชอบระหว่าง 1,000 – 5,000 งานมาตรฐานต่อเดือน หรือคิดเป็นเวลาในการทำงาน (เฉพาะงานหลักที่วัดผล) ประมาณ 0.8 ชม. - 4.2 ชม. ต่อวัน นอกนั้นมีปริมาณงานในความรับผิดชอบที่ค่อนข้างสูงมากที่สุดประมาณ 24,509 งานมาตรฐาน หรือคิดเป็นเวลาในการทำงานประมาณ 18.56 ชม. ต่อวัน

- ข. ปริมาณงานโดยเฉลี่ยในเดือนธันวาคม 12,240 งานมาตรฐาน หรือคิดเป็นเวลาในการทำงาน ประมาณ 9.27 ชม.ต่อวัน

5) แสดงข้อมูลอัตราส่วนผู้ประกันตนต่อเจ้าหน้าที่

ผลการปฏิบัติงาน (รายต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน)	จำนวนหน่วย
1 – 500 คน	11
501 – 1000	24
1001 – 1500	6
1501 – 2000	7
2001 – 2500	4
2500 ขึ้นไป	9

ส่วนใหญ่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ประกันตน อยู่ระหว่าง 501 – 1,000 รายเท่านั้น มีหน่วยงานที่ต้องดูแลรับผิดชอบผู้ประกันตนค่อนข้างสูง ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป ในเดือนธันวาคม มีจำนวน 9 หน่วย

6) อัตราส่วนปริมาณงานมาตรฐานต่อผู้ประกันตน

ผลการปฏิบัติงาน (งานมาตรฐานต่อคน)	จำนวนหน่วย
0 – 3.00	3
3.01 – 5.00	28
5.01 – 7.00	16
> 7.01	14

ปริมาณงานเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ประกันตน พบว่า ผู้ประกันตนมาติดต่องานประกันสังคมโดยเฉลี่ยคนละ 3-5 งานมาตรฐาน และจังหวัดที่เฉลี่ยค่อนข้างมากกว่า 7 งานมาตรฐานขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นจังหวัดขนาดเล็ก

7) แสดงข้อมูลอัตราส่วนปริมาณงานมาตรฐานต่อต้นทุน

ผลการปฏิบัติงาน (งานมาตรฐานต่อต้นทุน)	จำนวนหน่วย
0 – 0.5	47
0.51 – 0.70	5
0.71 – 0.9	6
> 0.9	3

ต้นทุนที่ใช้ในการบริหารเมื่อเทียบกับงานที่ทำได้พบว่า ต้นทุนที่ใช้ในการบริหารงาน 1 บาท สามารถทำงานได้ 0.11 – 0.5 งานมาตรฐาน เป็นส่วนใหญ่ หน่วยงานที่ใช้ต้นทุนในค่อนข้างคุ้มค่างานหลักที่ปฏิบัติ ส่วนใหญ่จะเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ มีปริมาณงานมาก

8) แสดงข้อมูลอัตราส่วนต้นทุนต่อผู้ประกันตน

ผลการปฏิบัติงาน (บาทต่อคน)	จำนวนหน่วย
3.00 - 7.00	11
7.01 – 11.00	9
11.01 – 15.00	3
15.01 – 19.00	5
19.00 บาทขึ้นไป	33

ในเดือนธันวาคม มีต้นทุนเฉลี่ยต่อหนึ่งผู้ประกันตนเท่ากับ 11.17 บาท โดย ส่วนใหญ่ต้นทุนในการบริหารต่อผู้ประกันตนอยู่ในช่วง 19 บาทขึ้นไป เป็นหน่วยงานที่มีขนาดเล็กมีผู้ประกันตนน้อย รองลงมาคือ 3 – 7 บาท ส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ หน่วยงานที่มีต้นทุนในการบริหารงานต่อผู้ประกันตนสูงที่สุดคิดเป็น 87.83 บาทต่อคน

9) แสดงข้อมูลอัตราส่วนต้นทุน/ปริมาณงานมาตรฐาน

ผลการปฏิบัติงาน (บาทต่องาน)	จำนวนหน่วย
0 – 3.00	29
3.01 – 6.00	18
6.01 – 9.00	7
9.01 ขึ้นไป	7

- ก. ในเดือนธันวาคม อัตราส่วนของต้นทุนต่องานมาตรฐานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 0-3 บาทต่องานมาตรฐาน รองลงมาคือ 3.01- 6.00 บาทต่องานมาตรฐาน ต้นทุนเฉลี่ยต่องานมาตรฐาน คือ 1.46
- ข. ต้นทุนต่อปริมาณงานมาตรฐานสูงที่สุด คือ 11.57 บาท
- ค. ต้นทุนต่อปริมาณงานมาตรฐานต่ำที่สุด คือ 0.50 บาท

10) แสดงผลจำนวนหน่วยงานที่การทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ)	จำนวนหน่วยงาน						
	เจ็บป่วย	ชราภาพ	ตาย	สงเคราะห์บุตร	ทำฟัน	คลอดบุตร	จ่ายเงิน ทุกกรณี
0-75	10	11	8	9	0	0	1
75.01-80	2	4	1	2	0	0	0
80.01-85	4	1	6	1	0	0	0
85.01-90	4	4	9	4	0	1	2
90.01-95	9	7	5	9	2	5	2
95.01-100	32	34	32	36	59	55	56

สรุปผลในภาพรวม จากตารางจะเห็นว่าประเภทงานวินิจฉัยที่ปฏิบัติงานได้ต่ำกว่า 75 % มากที่สุด คือ กรณีชราภาพเนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน รองลงได้แก่ กรณีเจ็บป่วยสาเหตุเนื่องจากปริมาณงานที่ค่อนข้างมาก

11) ความพึงพอใจต่อการมารับบริการ ณ สำนักงาน

ผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ)	จำนวนหน่วย	ส่วนใหญ่หน่วยงานได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ 80.01- ร้อยละ90.00 และมีเพียง 10 หน่วยเท่านั้นที่อยู่ระหว่าง 70.01- 80.00 (มี 11 หน่วยงานที่ยังไม่มีผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจ) เนื่องจาก ผลจากการสำรวจข้อมูลแต่ละครั้งจะสามารถใช้งานได้ 3-6 เดือนแล้วแต่กรณี
0 – 70.00	0	
70.01 – 80.00	10	
80.01 – 90.00	33	
90.01 – 100	7	

4.2.2 ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes : PSO)

กระทรวงแรงงาน ได้จัดให้มีพิธีลงนามในข้อตกลงร่วมกับสำนักงาน ก.พ. ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2546 โดยกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน จัดทำระบบมาตรฐานสากล 2 ระบบ คือ ระบบข้อมูล PSO 1101 และ ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน PSO 1107

ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคม ได้ดำเนินการพัฒนาระมาตรฐานสากล 2 ระบบ คือ ระบบข้อมูล (PSO 1101) และระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน (PSO 1107) มีหน่วยในสังกัดที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลในระบบข้อมูล (PSO 1101) ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน (PSO 1107) จำนวน 3 แห่ง คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตรัง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 สำนักงานประกันสังคมจะร่วมมือกับสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร ในการยกระดับการบริหารจัดการในหน่วยงานให้บริการจำนวน 38 หน่วยงานให้ได้รับการรับรองมาตรฐานในระบบข้อมูล (PSO 1101) และระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (PSO 1107)

นอกจากนี้สำนักงานประกันสังคม ยังได้รับคัดเลือกจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ให้เป็นองค์กร Best Practices ร่วมกับองค์กรชั้นนำอีก 3 แห่งที่มีความเป็นเลิศด้านการสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เทศบาลนครอุดรธานี และโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

พันธกิจหลักของสำนักงานประกันสังคม คือ "การให้บริการทางด้านประกันสังคม ที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม" โดยสำนักงานฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า "เป็นองค์กรชั้นนำในการบริการทางการประกันสังคม อันเป็นที่ต้องการของสังคม" ซึ่งการจะบรรลุถึงวิสัยทัศน์นี้ได้จะต้องมีปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ การมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม อันเป็นนโยบายหลักที่กำหนดและยึดถือมาโดยตลอด

ในปี 2534 ซึ่งเป็นปีแรกของการให้บริการนั้น มีลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่อยู่ในความคุ้มครองจำนวน 2.926 ล้านคน และมีสถานประกอบการอยู่ในความรับผิดชอบ 30,000 แห่ง ต่อมาในปี 2536 สำนักงานฯ ได้ขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 10 คนขึ้นไป ทำให้มีผู้ประกันตนเพิ่มขึ้นเป็น 4.623 ล้านคน และมีสถานประกอบการอยู่ในความรับผิดชอบ เพิ่มขึ้นเป็น 56,000 แห่ง และจำนวนผู้ประกันตนเพิ่มขึ้นเป็น 6.9 ล้านคน และสถานประกอบการ เพิ่มขึ้นเป็น 302,000 แห่ง เมื่อสำนักงานฯ ได้ขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป นอกจากปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ปริมาณงานก็เพิ่มมากขึ้นโดยลำดับเช่นกัน เนื่องจากการให้สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ รวมทั้งการให้สิทธิประโยชน์เพิ่มในกรณีอื่นๆ

จากภารกิจ ปริมาณงานและปริมาณข้อมูลมหาศาล จะเห็นได้ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ หรือการที่จะบรรลุถึงวิสัยทัศน์ดังกล่าวได้ จำเป็นต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเป็นเครื่องมือมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามสำนักงานประกันสังคมได้ตระหนักอยู่เสมอว่า การจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น ต้องใช้เงินลงทุนและค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง จึงมีการดำเนินงานด้วยความรอบคอบ ประหยัดและคำนึงถึงความคุ้มค่าของการลงทุนเสมอมา ดังจะเห็นได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและเป็นระบบ มีการจัดหาให้เหมาะสมกับปริมาณงานและความจำเป็นเพื่อให้สามารถรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามพันธกิจ ผลการดำเนินงานก่อให้เกิดผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญ ทำให้สามารถให้บริการแก่ นายจ้าง ผู้ประกันตนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ และสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญแยกตามงานกิจกรรมหลัก ได้ดังนี้

การขึ้นทะเบียน

ข้อมูลทะเบียนนายจ้างและทะเบียนผู้ประกอบการ เป็นฐานข้อมูลที่ทำให้ทราบจำนวนผู้ประกอบการอยู่ภายใต้การคุ้มครองของสำนักงานประกันสังคม วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยให้นายจ้างเป็นผู้แจ้งข้อมูลในการขึ้นทะเบียน ระยะเริ่มต้นของการดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้างและผู้ประกอบการนั้น จังหวัดจะเป็นผู้รวบรวมเอกสารและส่งมาบันทึกที่ส่วนกลาง ทำให้การออกบัตรประกันสังคมใช้เวลาเป็นสัปดาห์ หรือบางครั้งอาจใช้เวลาเป็นเดือนกว่า ผู้ประกอบการจึงจะได้รับบัตรประกันสังคม จากการนำร่องโครงการที่จังหวัดสระบุรีทำให้สามารถออกบัตรประกันสังคมได้ในวันที่มีการขึ้นทะเบียน และท้ายสุดในปี 2542 สามารถออกบัตรประกันสังคมให้แก่ผู้ประกอบการได้ทันที ณ หน่วยให้บริการทุกแห่ง ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ โดยสามารถทำงานได้แล้วเสร็จภายในเวลามาตรฐานที่กำหนด ดังนี้

1. ขึ้นทะเบียนนายจ้าง ภายในเวลา 45 นาที
2. ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ ภายในเวลา 10 นาที
3. เปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้าง ภายในเวลา 20 นาที
4. เปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้ประกอบการ ภายในเวลา 10 นาที

งานเงินสมทบ

ข้อมูลเงินสมทบถือเป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในการบริหารจัดการกองทุนให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และใช้ประกอบการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน ในระยะเริ่มต้นธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูล แต่เนื่องจากปัญหาคุณภาพของข้อมูลที่ไม่ดีพอ ประกอบกับปริมาณข้อมูลที่มากและเข้ามาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน ทำให้มีข้อมูลค้างสะสม บันทึกไม่ทันเป็นจำนวนมาก สำนักงานประกันสังคมได้แก้ไขโดยพัฒนาระบบ Offline และกระจายงานให้จังหวัดขนาดเล็กเป็นผู้บันทึกข้อมูลเอง สำหรับในจังหวัดขนาดใหญ่ได้ใช้วิธีให้บริษัทเอกชนที่ชนะการประกวดราคาเป็นผู้บันทึก แต่ก็ยังไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ทัน ต่อมาได้มีการรณรงค์ให้นายจ้างส่งข้อมูลด้วยสื่อ และใช้วิธีจัดจ้างโดยกำหนดราคากลางในการบันทึกข้อมูลต่อรายการ เพื่อให้สามารถจ้างเอกชนทำการบันทึกข้อมูลพร้อมๆ กันได้หลายบริษัท ต่อมาในปี 2546 ได้เปลี่ยนวิธีการจัดจ้างเป็นวิธีการประกวดราคาอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากคุณภาพของข้อมูลดีขึ้น ทำให้สามารถบันทึกข้อมูลได้รวดเร็ว วิธีการทั้งสามวิธีทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลเงินสมทบที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันมากขึ้น ส่งผลให้การจ่ายประโยชน์ทดแทนทำได้ถูกต้องและรวดเร็ว

สำหรับการนำส่งเงินสมทบนั้น เดิมนายจ้างนำส่งได้ที่สำนักงานประกันสังคม และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ต่อมาได้ขยายให้สามารถนำส่งเงินสมทบที่ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยนายจ้างจะได้รับใบเสร็จทันที เช่นเดียวกับมาส่งที่สำนักงาน ประกันสังคม สำหรับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นั้น สามารถออกใบเสร็จให้นายจ้างได้ทันทีตั้งแต่เดือนมกราคม 2547 เวลามาตรฐานที่สามารถทำงานได้แล้วเสร็จตามกำหนดเป็นดังนี้

1. รับเงินสมทบจากนายจ้าง ณ ที่สำนักงานฯ ภายในเวลา 10 นาที
2. รับเงินสมทบจากนายจ้าง ผ่านทางธนาคาร ภายในเวลา 10 นาที
3. การติดตามเร่งรัดหนี้และตรวจสอบสถานประกอบการ ภายในเวลา 120 นาที

การให้บริการทางการแพทย์

สำนักงานฯ ใช้ระบบเหมาจ่ายในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาล ดังนั้นจึงต้องมีการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล ให้ผู้ประกันตนใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิเมื่อไปขอรับการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาล การออกบัตรรับรองสิทธิฯ ในปีแรกกำหนดให้นายจ้างเป็นผู้เลือกสถานพยาบาลให้แก่ผู้ประกันตน ผลปรากฏว่าทั้ง นายจ้าง ผู้ประกันตน และสถานพยาบาลไม่พึงพอใจ เนื่องจากผู้ประกันตนไม่พึงพอใจที่จะไปรับบริการสถานพยาบาลที่ตนไม่ได้เลือก และเป็นภาระแก่นายจ้างในการพิมพ์ข้อมูลลงบัตร รวมทั้งทางสถานพยาบาลเห็นว่าไม่โปร่งใส เช่น ผู้ถือบัตรอาจไม่ใช่ผู้ประกันตน ในปี 2535 สำนักงานประกันสังคม จึงได้นำร่องโครงการให้ผู้ประกันตนสามารถเลือกสถานพยาบาลได้ด้วยตนเองที่จังหวัดนนทบุรี ปรากฏว่าทุกฝ่ายพึงพอใจ สำนักงานประกันสังคมจึงได้ขยายโครงการนำร่องให้ผู้ประกันตนสามารถเลือกสถานพยาบาลได้ด้วยตนเอง โดยได้ขยายเป็น 19 จังหวัด 44 จังหวัด และ 60 จังหวัด ในปี 2536 , ปี 2537 และ ปี 2538 ตามลำดับและในปี 2540 ขยายให้ผู้ประกันตนสามารถเลือกสถานพยาบาลได้ด้วยตนเองทั่วประเทศ

สำหรับการออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลนั้น ในสองปีแรกออกบัตรรับรองสิทธิฯ ที่ส่วนกลาง และเริ่มให้ออกบัตรรับรองสิทธิฯ ที่จังหวัดได้ตั้งแต่ปี 2536 และขยายให้สำนักงานประกันสังคมแต่ละแห่งออกบัตรรับรองสิทธิฯ ได้ทั่วประเทศตั้งแต่ปี 2542 ปัจจุบันการออกบัตรรับรองสิทธิฯ หรือเปลี่ยนแปลงบัตรรับรองสิทธิฯ สามารถทำได้แล้วเสร็จภายในเวลา 20 นาที นอกจากนี้เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับการรักษาจากสถานพยาบาลถึงแม้จะไม่ได้พบบัตรหรือในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือประสบอุบัติเหตุ สำนักงานประกันสังคมได้จัดส่งรายชื่อการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตนให้สถานพยาบาลและมีบริการสอบถามข้อมูลการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตนผ่านทาง Internet ติดตั้งให้บริการตั้งแต่ปี 2542

การถ่ายโอนโยชน์ทดแทน

การถ่ายโอนโยชน์ทดแทน เป็นกิจกรรมหลักที่สำคัญตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด ในระยะแรกนั้นเนื่องจากความไม่พร้อมของระบบงานและข้อมูล จึงต้องใช้การวินิจฉัยและสั่งถ่ายโอนโยชน์ทดแทนด้วยมือ (Manual System) ในปี 2536 สำนักงานประกันสังคม เริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการวินิจฉัยและสั่งถ่ายโอนโยชน์ทดแทนติดตั้งใช้งานในเขตกรุงเทพฯ และได้ขยายไปในจังหวัดปริมณฑลแต่เนื่องจากข้อจำกัดหลายประการจึงไม่ได้ขยายไปในจังหวัดอื่นๆ ต่อมาได้ออกแบบและพัฒนาระบบใหม่ให้เหมาะสมใช้งานได้มีประสิทธิภาพติดตั้งใช้งานในเขตกรุงเทพฯ ในปี 2541 และขยายไปทั่วประเทศในปี 2542 ในปีเดียวกันยังได้ขยายช่องทางในการให้บริการให้ผู้ประกันตนขอรับประโยชน์ทดแทนทางโทรศัพท์ ระบบนี้ทำให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนที่สะดวกและรวดเร็วตามสโลแกนที่ว่า " โกลัที่ไหน ไปที่นั่น " การวินิจฉัยและถ่ายโอนโยชน์ทดแทนในปัจจุบันสามารถทำงานได้แล้วเสร็จตามเวลายามาตราฐาน ดังนี้

1. การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี คลอดบุตร ภายในเวลา 20 นาที
2. การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี เจ็บป่วย ภายในเวลา 30 นาที
3. การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี ทุพพลภาพ ภายในเวลา 60 นาที
4. การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี ตาย ภายในเวลา 40 นาที
5. การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี ทำฟัน ภายในเวลา 10 นาที
6. การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี สงเคราะห์บุตร ภายในเวลา 30 นาที
7. การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณี ชราภาพ ภายในเวลา 45 นาที
8. การถ่ายโอนโยชน์ทดแทน ภายในเวลา 10 นาที

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e -Services) อยู่บ้างแล้ว อาทิ การให้นายจ้างส่งข้อมูลเงินสมทบ การให้นายจ้างแจ้งการขึ้นทะเบียนใหม่ของผู้ประกันตน แจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ประกันตน รวมทั้งบริการสอบถามข้อมูลการส่งเงินสมทบและประโยชน์ทดแทน ฯลฯ อย่างไรก็ตาม สำนักงานฯ ควรขยายการบริการให้ครอบคลุมกว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ นายจ้างและผู้ประกันตน โดยเฉพาะการเปิดให้ทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการขอรับประโยชน์ทดแทน ซึ่งปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมในต่างประเทศส่วนใหญ่ได้ดำเนินการไปแล้ว บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ควรจะให้บริการในระยะอันใกล้นี้ ได้แก่

1.1 เปิดบริการให้นายจ้างที่ส่งข้อมูลเงินสมทบ (สปส.1-10) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ด้วยในคราวเดียวกัน ซึ่งอาจเริ่มจากการทำความตกลงกับธนาคารต่าง ๆ เพื่อการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินร่วมกัน โดยผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม หรือผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของธนาคารที่มีบริการผ่าน

ออนไลน์ของธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว การให้บริการดังกล่าว จะทำให้นายจ้างได้รับความสะดวก และประหยัดเวลาในการเดินทางมาจ่ายเงินสมทบที่สำนักงานฯ หรือที่ธนาคาร (ซึ่งปัจจุบันมีเพียง 2 ธนาคารที่ให้บริการรับเงินสมทบและออกใบเสร็จรับเงินให้แก่นายจ้างได้ทันที) และจะทำให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนที่รวดเร็วเนื่องจากมีฐานข้อมูลเงินสมทบที่ครบถ้วนและทันสมัย ในส่วนของสำนักงานฯ นอกจากจะเป็นการสร้างความสะดวกสบายในบริการแล้ว ยังช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องบันทึกข้อมูลและออกใบเสร็จรับเงิน

1.2 เปิดบริการให้ผู้ประกันตนสามารถยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านทางอินเทอร์เน็ตในการขอรับบริการได้ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการรับเงินประโยชน์ทดแทน ซึ่งจะทำให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวกและมีทางเลือกโดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานฯ อย่างไรก็ตามการให้บริการดังกล่าวต้น จะต้องจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ดีด้วย

1.3 ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ทางหมายเลข 1506 ระบบในปัจจุบันนี้ มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากและสามารถให้บริการได้ดีในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีที่ใช้บริการต้องการพูดคุยสายกับเจ้าหน้าที่ อาจมีการโอนสายหลายครั้ง เนื่องจากต้องการให้ผู้รับบริการได้รับคำตอบที่ชัดเจนและครบถ้วน สมบูรณ์ การโอนสายหลายครั้งทำให้ผู้ประกันตนต้องเสียเวลาและถามคำถามซ้ำๆ หลายครั้ง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สำนักงานฯ ควรพัฒนาปรับปรุงจากระบบเดิมในปัจจุบันไปสู่ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management :CRM) อันจะทำให้เกิดบริการที่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

2. การขอรับประโยชน์ทดแทนในปัจจุบันนั้น กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกันตนที่มีสิทธิให้ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะทำการวินิจฉัยและจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน ซึ่งเป็นลักษณะการทำงานในเชิงรับ เนื่องจากต้องรอให้ผู้ประกันตนมาขอรับประโยชน์ทดแทนก่อน ที่สำคัญจากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่ามีผู้ประกันตน บางคนไม่รู้สิทธิและไม่มายื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน หรือไม่ยื่นภายในระยะเวลาที่กำหนด (ตามกฎหมายต้องยื่นภายใน 1 ปี นับจากวันเกิดสิทธิ) ทำให้ผู้ประกันตนผู้มีสิทธิ เสียสิทธิอันพึงได้รับได้จากกองทุน

ปัจจุบันสำนักงานฯ มีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงกับสำนักบริหารการทะเบียน กระทรวงมหาดไทยอยู่แล้ว และในต้นปี 2547 สำนักบริหารการทะเบียนได้มีการขยายระบบ Online ไปทั่วประเทศ ทำให้มีระบบข้อมูลที่สมบูรณ์และทันสมัย ผู้ขอรับการประเมินมีความเห็นว่าสำนักงานฯ ควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 ประสานขอความร่วมมือจากสำนักบริหารการทะเบียน เพื่อขอข้อมูลรายชื่อและเลขบัตรประจำตัวประชาชนของคนที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาตรวจสอบโดยระบบคอมพิวเตอร์ว่าบุคคลที่ตาย/เสียชีวิต มีการส่งเงินสมทบครบตามเงื่อนไขที่จะเกิดสิทธิประโยชน์กรณีตายหรือไม่

ถ้าตรวจพบว่ามีสิทธิ จะได้ทำหนังสือไปแจ้งต่อญาติของผู้ตายที่มีสิทธิให้ส่งหลักฐานมาเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน เป็นการทำงานในเชิงรุกและรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้มีสิทธิตามกฎหมาย ประกันสังคม อันจะเป็นการสร้างความปลอดภัยในบริการของสำนักงานฯ

2.2 ตามกฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ประกันตน ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดจากเดือนที่มีการเปลี่ยนแปลง ถ้าไม่แจ้งภายในกำหนด จะมีบทลงโทษตามกฎหมายคือ ระวังโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ เพื่อเป็นการลดภาระการทำงานของนายจ้าง สำนักงานประกันสังคม ควรประสานขอความร่วมมือให้สำนักบริหารการทะเบียนส่งข้อมูลของบุคคลที่มายื่นขอเปลี่ยนแปลงชื่อ-สกุล คำนำหน้า ให้สำนักงานประกันสังคมซึ่งอาจรวบรวมส่งเป็นรายสัปดาห์หรือทุกสิ้นวัน ผ่านระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล เพื่อที่สำนักงานฯ จะได้นำมาปรับปรุงฐานข้อมูลของผู้ประกันตนให้ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งถ้าทำได้ก็จะทำให้นายจ้างได้รับความสะดวก และไม่ต้องเสียเวลามาแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่สำนักงานฯ เป็นการทำงานแบบบูรณาการ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ตลอดจนลดปริมาณเอกสารและลดความซ้ำซ้อนในการบันทึก เปลี่ยนแปลงแก้ไข และสนองต่อนโยบายการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

1. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549, 2545
2. สำนักงานประกันสังคม. พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พร้อมด้วยพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง, 2543
3. สำนักงานประกันสังคม. 10 ปี ประกันสังคม, 2543
4. สำนักงานประกันสังคม. รายงานประจำปี พ.ศ. 2535, 2536
5. สำนักงานประกันสังคม. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2543-2546, พฤษภาคม 2543
6. สำนักนายกรัฐมนตรี. แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กองกลางสำนักงาน ก.พ., 2542
7. สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. สำนักงาน ก.พ. : ระบบมาตรฐาน 1107 : ระบบการบริหารภาคเอกชนและประชาชน , 2545
8. คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์. การบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. : โรงพิมพ์ บริษัท อาทิตย์โปรดักส์กรุ๊ป จำกัด, 2545
9. พรรณี ศรียุทธศักดิ์. สปส. เปิดอินทราเน็ต ทางด่วนข้อมูลสายใหม่ เชื่อมสถานพยาบาล, จดหมายข่าวประกันสังคม ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม 2542

ภาษาอังกฤษ

1. International Labour Organization. Convention concerning Minimum Standard of Social Security. International Labour Office. Geneva, 1952
2. International Labour Organization. Introduction to Social Security. International Labour Office. Geneva, 1984