

บทคัดย่อ

เรื่อง การปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคม
 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ปัจจุบันการประกันสังคมได้ให้ความสำคัญคุ้มครองครอบคลุม
 ลูกจ้างทุกคนทั่วประเทศ และยังมีแผนการขยายความคุ้มครองไปยังแรงงานนอกระบบ และแรง
 งานในภาคเกษตร จึงทำให้ปริมาณงานของสำนักงานประกันสังคมซึ่งมากอยู่แล้ว มีแนวโน้มที่จะ
 เพิ่มสูงขึ้นอีก และระบบงานประกันสังคมก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาเพื่อรองรับ
 ปริมาณงานที่สูงขึ้น และให้สามารถสนับสนุนงานบริการของสำนักงานประกันสังคมให้เป็น
 ไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา (1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบสารสนเทศ
 ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมาย (2) เพื่อนำผลการศึกษวิเคราะห์ที่ได้ มา
 พิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (3) เพื่อเสนอแนะ
 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน ให้สามารถสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการให้
 บริการของสำนักงานประกันสังคม

ขอบเขตการศึกษา เป็นการศึกษาการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานประกันสังคมรวม 3 ระบบ
 คือ ระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทน และระบบงานกฎหมาย โดยการศึกษา
 วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบงาน และนำผลการศึกษาที่ได้มาพิจารณาปรับปรุงระบบ
 งานให้มีคุณภาพ รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ
 ยิ่งขึ้น

ผลการศึกษวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

1. ระบบสารสนเทศ พบว่ามีปัญหาด้านข้อมูลสารสนเทศ ที่ขาดการบูรณาการ
 ของข้อมูล ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีและเครือข่าย ยังไม่เพียงพอต่อการใช้งานและขาดการบำรุง
 รักษาให้พร้อมใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ยังไม่ทันสมัย
 บางส่วนยังไม่ได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญระบบสารสนเทศ

2. ระบบงานกองทุนเงินทดแทน พบว่ามีปัญหาด้านบุคลากร ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการพิจารณาวินิจฉัยเงินทดแทนและการพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลล่าช้า และระบบคอมพิวเตอร์งานกองทุนเงินทดแทนยังไม่ทั่วถึง

3. ระบบงานกฎหมาย พบว่ามีปัญหาความล่าช้าไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และยังไม่เป็นธรรมกับผู้อยู่ใต้บังคับของกฎหมาย

การปรับปรุงและพัฒนาระบบงานประกันสังคม

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศ

- (1) การจัดการและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมและระบบปฏิบัติการ OS / 390 , z / VM และ Linux
- (2) การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์สำรอง (Disaster Recovery Center)
- (3) การขยายระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมสำหรับระบบสารสนเทศประกันสังคมกรณีว่างงาน
- (4) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 2 (พ.ศ.2547 – 2549)
- (5) การพัฒนาระบบสารสนเทศการประกันสังคมกรณีว่างงาน
- (6) การติดตั้งระบบบริการงานประกันสังคมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Customer Self Service)
- (7) การพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันสังคมเพื่อพัฒนาไปสู่การมีระบบสารสนเทศแบบเปิด
- (8) การจัดหาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแรงงานเพื่อตอบสนองนโยบาย E-Government
- (9) การพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อการให้บริการบัตร Smart Card
- (10) การจัดทำโครงการความร่วมมือทางวิชาการเพื่อการพัฒนา ระบบ ERP ภาครัฐ (Enterprise Resource Planning)
- (11) การพัฒนาระบบสารสนเทศบริการงานประกันสังคมผ่าน Internet (SSO E-Service)

(12) การเช่าครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อทดแทนครุภัณฑ์เดิมที่มีอายุการใช้งานเกินกว่า 5 ปี และรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

(13) การจัดการระบบตรวจสอบสิทธิการเข้าสู่ระบบ และการใช้ข้อมูล

(14) การจัดการระบบรักษาความมั่นคงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(15) การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับประกันสังคมกรณีว่างงานโดยให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน สามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่ายสื่อสารกันได้

2. การพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทน

(1) การปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัติการจ่ายค่ารักษาพยาบาล การพิจารณาวินิจฉัยเงินทดแทน การรับแจ้งการประสบอันตราย

(2) การพัฒนาระบบสารสนเทศงานกองทุนเงินทดแทน

(3) การพัฒนาการจ่ายเงินทดแทนผ่านระบบส่งโทรสาร : FAX Claim Service (FCS)

(4) การจัดตั้งคลินิกโรคจากการทำงาน

(5) การปรับปรุงการกำหนดประเภทกิจการตามมาตรฐานอุตสาหกรรม (TSIC)

3. การพัฒนานกฎหมาย

การปรับปรุงและพัฒนาพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวม 22 ฉบับ

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศ

(1) ควรเตรียมการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2550 – 2552)

(2) ควรมีการบูรณาการระบบเครือข่ายสื่อสารร่วมกันทุกหน่วยงานในกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานภายนอก

(3) ควรกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ครอบคลุมเทคโนโลยีแบบเปิด (Open Technology) ที่ทันสมัย

(4) ควรเพิ่มบทบาทในการส่งเสริม หรือสนับสนุนการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภูมิภาคและเขตพื้นที่ให้มากขึ้น

(5) ควรเพิ่มบทบาทในการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมมากขึ้น

2. การพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทน

(1) ควรพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม ในด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมไว้ภายใต้การบริหารจัดการเพียงหน่วยงานเดียว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ และรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ควรมีการกำหนดมาตรฐานเงินทดแทน เพื่อให้หน่วยงานถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ

(3) ควรปรับปรุงสิทธิประโยชน์ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจสังคมของประเทศ

(4) ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

(5) ควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น

(6) ควรมีการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความรอบรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

3. การพัฒนากฎหมาย

(1) ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้านกฎหมาย

(2) ควรศึกษาผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายที่มีต่อประชาชน และควรตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการนำกฎหมายไปใช้ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม

4. การควบคุมปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาระบบงาน

ควรมีการควบคุมปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนา ให้อยู่ในระดับที่สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร เสถียรภาพกองทุน ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพงานบริการ ระบบงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกำหนดแนวทางการควบคุม ประกอบด้วย การพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารมวลชน ระบบตรวจสอบคุณภาพงานบริการ การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การประเมินความพึงพอใจ การพัฒนาระบบการให้บริการ

เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหน่วยบริการเป็น Front Office และ Back Office การวางระบบ on line งานกองทุนเงินทดแทน การประชาสัมพันธ์เชิงรุก การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การพัฒนาประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เป็นต้น

คำนำ

การให้ความคุ้มครองการประกันสังคมแก่ประชากรผู้ใช้แรงงาน เป็นภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคม เพื่อสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ผู้ใช้แรงงานที่อยู่ในระบบประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมจึงมุ่งเน้นการเป็นองค์กรคุณภาพ ในการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ อันเป็นการตอบสนองแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ อันเป็นเป้าประสงค์หลักของการบริหารราชการยุคใหม่ ดังนั้นการดำเนินการใด ๆ ของสำนักงานประกันสังคม จึงมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการดำรงชีวิตของผู้ใช้แรงงานให้ได้รับความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

ผู้เขียนในฐานะผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงประจำสำนักงานประกันสังคม และประธานคณะกรรมการพัฒนากฎหมายและรองเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ซึ่งรับผิดชอบและกำกับดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทนและระบบงานกฎหมาย จึงให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงและพัฒนาาระบบงานดังกล่าว ให้มีความเหมาะสม มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้เล็งเห็นแล้วว่า ระบบงานประกันสังคมกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน หากระบบงานดี มีคุณภาพก็จะส่งผลให้การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพด้วย การพัฒนาาระบบงานประกันสังคมจึงนับเป็นแรงผลักดันที่สนับสนุนให้การบริการของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น การศึกษาเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาาระบบงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคม จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบสารสนเทศ ระบบงานกองทุนเงินทดแทนและระบบงานกฎหมาย เพื่อปรับปรุงและพัฒนาาระบบงานดังกล่าว ให้สามารถสนับสนุนการให้บริการงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สิทธิพล รัตนากร

ผู้จัดทำ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อ | ๗ |
| คำนำ | ๘ |
| สารบัญ | ๗ |
| สารบัญตาราง | ๘ |
| สารบัญภาคผนวก | ๘ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| • ความเป็นมา | 1 |
| • ความสำคัญของปัญหา | 15 |
| • วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 18 |
| • ขอบเขตการศึกษา | 18 |
| • วิธีการศึกษา | 18 |
| • ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 19 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| • แนวคิดและทฤษฎี | 20 |
| • การทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 39 |
| บทที่ 3 การศึกษาวิเคราะห์ระบบงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา | |
| • ระบบสารสนเทศ | 41 |
| • ระบบงานกองทุนเงินทดแทน | 46 |
| • ระบบงานกฎหมาย | 51 |

| | |
|---|-----|
| บทที่ 4 ผลการดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาระบบงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานประกันสังคม | |
| • การพัฒนาระบบสารสนเทศ | 57 |
| • การพัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทน | 76 |
| • การพัฒนากฎหมาย | 96 |
| | |
| บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ | |
| • บทสรุป | 114 |
| • ข้อเสนอแนะ | 125 |
| | |
| บรรณานุกรม | 139 |
| ภาคผนวก | 141 |

สารบัญตาราง

| | | หน้า |
|--------------|--|------|
| ตารางที่ 1.1 | อัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคม | 7 |
| ตารางที่ 1.2 | สิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม | 8 |
| ตารางที่ 1.3 | เงื่อนไขการเกิดสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม | 12 |
| ตารางที่ 1.4 | เงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน | 13 |
| ตารางที่ 1.5 | จำนวนผู้ประกันตนเปรียบเทียบกับกำลังแรงงาน | 16 |
| ตารางที่ 3.1 | จำนวนนายจ้าง ลูกจ้าง เงินสมทบ และเงินทดแทน | 47 |
| ตารางที่ 3.2 | อัตราการประสบอันตรายต่อลูกจ้างหนึ่งพันราย | 47 |
| ตารางที่ 5.1 | จำนวนลูกจ้างของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน | 132 |
| ตารางที่ 5.2 | จำนวนผู้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน | 132 |

สารบัญภาคผนวก

| | | หน้า |
|-----------|--|------|
| ภาคผนวก 1 | คำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 210/2547 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2547 เรื่อง แต่งตั้ง ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง | 142 |
| ภาคผนวก 2 | คำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 211/2547 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2547 เรื่อง มอบหมาย หน้าที่การปฏิบัติราชการ | 144 |
| ภาคผนวก 3 | คำสั่งกระทรวงแรงงาน ที่ 216/2547 ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2547 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารและจัดหาระบบ คอมพิวเตอร์ของกระทรวงแรงงาน | 145 |
| ภาคผนวก 4 | คำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 1740/2547 ลงวันที่ 20 ธันวาคม 2547 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่ายและอุปกรณ์สำรอง | 148 |
| ภาคผนวก 5 | คำสั่งคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน ที่ 1/2548 ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่อง แต่งตั้งคณะ อนุกรรมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกัน และส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน | 150 |
| ภาคผนวก 6 | คำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 511/2548 ลงวันที่ 29 เมษายน 2548 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการพิจารณากำหนดรายละเอียด รูปแบบครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สำนักงานประกันสังคม | 152 |
| ภาคผนวก 7 | คำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 1098/2548 ลงวันที่ 6 กันยายน 2548 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน พัฒนางานวิจัยของกองทุนเงินทดแทน | 154 |

| | หน้า | |
|------------|---|-----|
| ภาคผนวก 8 | คำสั่งกระทรวงแรงงาน ที่ 205/2548 ลงวันที่ 19 ธันวาคม 2548 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน | 155 |
| ภาคผนวก 9 | คำสั่งกระทรวงแรงงาน ที่ 206/2548 ลงวันที่ 19 ธันวาคม 2548 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการการแพทย์ | 157 |
| ภาคผนวก 10 | คำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 1655/2548 ลงวันที่ 20 ธันวาคม 2548 เรื่อง แต่งตั้งผู้แทน สำนักงานเป็นกรรมการและเลขานุการของ คณะกรรมการอุทธรณ์ | 159 |
| ภาคผนวก 11 | คำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 1717/2548 ลงวันที่ 27 ธันวาคม 2548 เรื่อง แต่งตั้งผู้แทน สำนักงานประกันสังคม | 160 |
| ภาคผนวก 12 | คำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 401/2549 ลงวันที่ 6 มีนาคม 2549 เรื่อง แก้ไขคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการพัฒนากฎหมายของสำนักงาน ประกันสังคม | 162 |
| ภาคผนวก 13 | คำสั่งคณะกรรมการประกันสังคม ที่ 10/2549 ลงวันที่ 7 มีนาคม 2549 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ พิจารณาถ่วงดุลเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย | 163 |
| ภาคผนวก 14 | คำสั่งคณะกรรมการประกันสังคม ที่ 13/2549 ลงวันที่ 7 มีนาคม 2549 เรื่อง แต่งตั้งคณะ อนุกรรมการพิจารณาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม | 165 |
| ภาคผนวก 15 | คำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 775/2549 ลงวันที่ 27 เมษายน 2549 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินการเช่าครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ จำนวน 3 รายการ โดยวิธีพิเศษ | 168 |

| | หน้า |
|---|------|
| ภาคผนวก 16 คำสั่งกรมบัญชีกลาง ที่ สมพ/ก 520/2549 ลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2549 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการประกวดราคาโครงการจ้าง ก่อสร้างอาคารศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคน งานประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ของสำนักงานประกันสังคม | 169 |