

แผนปฏิบัติการราชการ สำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565)





สารจาก

เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) กำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยกำหนดเป้าหมาย ประชาชนมีความมั่นคงในชีวิต มีงานทำและมีรายได้ที่มั่นคง โดยมุ่งลดความเหลื่อมล้ำระหว่างประชาชน สร้างโอกาสเข้าถึงบริการของรัฐ อย่างทัดเทียม ยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุข ปรับปรุงกฎหมายให้มีความเป็นธรรมเอื้อประโยชน์ต่อประชาชน รวมทั้งการแก้ปัญหาการทุจริต ในภาคราชการและการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ

สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ รวมถึงแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ นโยบายรัฐบาล และนโยบายกระทรวง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ในห้วงระยะเวลา 3 ปีข้างหน้า ให้เกิดผลสัมฤทธิ์และประโยชน์สูงสุดต่อลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งได้รับฟังความคิดเห็นทั้งก่อนและหลังการจัดทำแผนปฏิบัติราชการฯ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้แทนนายจ้าง ผู้ประกันตน/ลูกจ้าง สถานพยาบาล ธนาคารและหน่วยบริการ สื่อมวลชน คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ สถาบันการศึกษา และนักวิชาการ ซึ่งในแผนปฏิบัติราชการสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญไว้ 5 ประเด็น ภายใต้วิสัยทัศน์ “ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงานที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน” ที่มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นหลัก โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานประกันสังคมและบุคลากรภายในองค์กรจะได้ทราบถึงทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมในอนาคต ข้างหน้า โดยมุ่งเน้นการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชน การพัฒนาสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ การสร้างความสมดุลของการบริหารจัดการกองทุน รวมถึงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการปฏิรูปองค์กร เพื่อให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ท้ายที่สุดนี้ ผมขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นและร่วมจัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) และผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนปฏิบัติราชการฉบับนี้ จะเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้สำนักงานประกันสังคมดำเนินโครงการและงานต่างๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ “ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงานที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน” ในตลอดระยะเวลา 3 ปีนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งภาคประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และได้รับการคุ้มครองอย่างครอบคลุมในทุกมิติ สร้างสังคมแรงงานให้มีความยั่งยืนต่อไป



นายอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพ
เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

บทสรุปผู้บริหาร

การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมในช่วงเวลา 3 ปีต่อจากนี้ (พ.ศ. 2563 - 2565) จะต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงจากความก้าวหน้าและการพัฒนาด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่มีความเคลื่อนไหวของข้อมูลจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงด้านรูปแบบการทำงานของคนรุ่นใหม่ การขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการลงทุน การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการแพทย์ รวมไปถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ชีวิตของแรงงานกลุ่มต่างๆ ที่มีความแตกต่างหลากหลายอย่างชัดเจนมากขึ้น ดังนั้น ทิศทางหลักของการพัฒนาองค์กรภายใต้แผนปฏิบัติการฉบับนี้ จึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปองค์กรให้มีศักยภาพพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีหลายมิติมากยิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน

การจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ในครั้งนี้ ได้มีการสร้างการมีส่วนร่วม และเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้าง/สถานประกอบการ สถาบันการเงิน สถานพยาบาล พันธมิตรร่วมบริการ รวมถึง ผู้บริหารระดับสูง ผู้แทนคณะกรรมการคณะต่างๆ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม รวมกว่า 1,600 คน ผ่านการสัมภาษณ์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อนและหลังการยกร่างแผนปฏิบัติการฯ รวมถึง การเปิดช่องทางในการแสดงความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาเข้าร่วมประชุม สามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งได้รับฟังถึงปัญหา ข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาและการเสนอแนะโครงการสำคัญอันเป็นข้อมูลสำคัญต่อการจัดทำแผนครั้งนี้เป็นอย่างมาก

ข้อมูลทั้งหมดสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้ม ทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น พร้อมทั้งความท้าทายที่สำนักงานประกันสังคมต้องเผชิญอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น ประเด็นสำคัญดังกล่าวจึงได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนายุทธศาสตร์ ให้มีรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม เพื่อให้สำนักงานประกันสังคม มีการเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงานที่ชัดเจน โดยมีการจำแนกกลุ่มเป้าหมายของผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการออกเป็น 3 กลุ่ม คือ Strength – Special – Oldies: SSO ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มผู้ประกันตนที่แข็งแรง ซึ่งเป็นผู้ประกันตนกลุ่มหลักในระบบประกันสังคม - ทั้งแรงงานในและนอกระบบ (Strength : S)
- 2) กลุ่มผู้ประกันตนที่มีความต้องการเฉพาะ-พิเศษ (Special : S)
- 3) กลุ่มผู้ประกันตนสูงอายุ (Oldies : O)

กรอบแนวคิดในการพัฒนายุทธศาสตร์ ได้นำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และประเด็นยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์ “ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงาน ที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน”

ภารกิจหลัก ปรากฏตามกฎกระทรวง

“การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนโดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง”

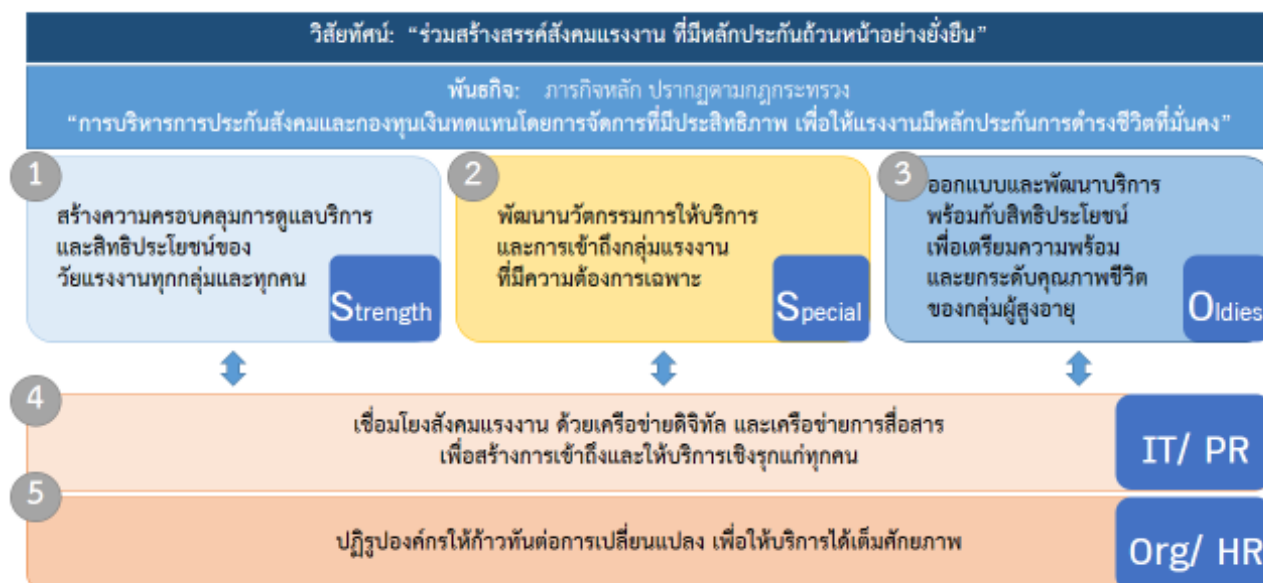
ค่านิยมร่วมของบุคลากรทุกคน คือ “CHANGES”

Creative - Helpful - Accountability - Notable Leadership -

Go forward into the Digital World - Expert & Ethics- Sacrifice

สร้างสรรค์ - เป็นห่วงเป็นใยมีใจบริการ - สำนักรับผิดชอบ - เป็นผู้นำที่โดดเด่น - ก้าวทันโลก
และการเปลี่ยนแปลงสู่โลกยุคดิจิทัล - เป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริตและมีจริยธรรม - ทุ่มเทและเสียสละ

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความครอบคลุมการดูแลบริการและสิทธิประโยชน์ของวัยแรงงานทุกกลุ่ม และทุกคน
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ออกแบบและพัฒนาบริการ พร้อมกับสิทธิประโยชน์ เพื่อเตรียมความพร้อมและยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัล และเครือข่ายการสื่อสาร เพื่อสร้างการเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บริการได้เต็มศักยภาพ



สำหรับกรอบประเด็นการพัฒนาภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 - 3 นั้น ครอบคลุมทั้งด้านการบริการ สิทธิประโยชน์ เงินสมทบ และการบริหารกองทุน แต่มีแนวทางการดำเนินการที่ต่างกัน สำหรับกลุ่มเป้าหมาย แต่ละกลุ่ม ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ประกันตน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมไปถึง บุคลากรภายในสำนักงานประกันสังคมเอง ผ่านเครือข่ายดิจิทัล หรือโครงข่ายการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 เป็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านโครงสร้างองค์กร บุคลากร และกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้านที่ใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคมนี้ ได้มีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งสิ้น 16 เป้าประสงค์ และมีกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงาน รวม 39 กลยุทธ์ โดยมีรายละเอียดจำนวนเป้าประสงค์และกลยุทธ์ในแต่ละยุทธศาสตร์ดังตารางต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์	เป้าหมาย	กลยุทธ์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1	3	11
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2	3	4
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3	3	6
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4	4	12
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5	3	6
รวม	16	39

ส่วนการกำกับ ติดตาม และประเมินความก้าวหน้า พร้อมทั้งผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ นั้น ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ขึ้น จำนวน 21 ตัวชี้วัด แบ่งเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ยุทธศาสตร์ (Strategic Outcome KPI) 8 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดผลผลิตยุทธศาสตร์ 13 ตัวชี้วัด (Strategic Output KPI) โดยตัวชี้วัดเหล่านี้ มีทั้งตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ที่ครอบคลุมตลอดกระบวนการดำเนินงานตามแผน ปฏิบัติราชการ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดแต่ละตัวนั้น ต้องอาศัยการขับเคลื่อนการดำเนินงานจากหลายยุทธศาสตร์ และความร่วมมือจากหลายหน่วยงานประกอบกัน เพื่อให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพื่อให้เห็นถึงประเด็นการวัดที่เชื่อมโยงกับประเด็นยุทธศาสตร์แต่ละประเด็น จึงสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตัวชี้วัด	จำนวน	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่				
		1	2	3	4	5
1. การส่งมอบบริการของ สปส. (Services)	4	✓	✓	✓	✓	
2. การบริหารเงินสมทบ และสิทธิประโยชน์ (Products)	2	✓	✓	✓		
3. การบริหารกองทุน	7	✓		✓		
4. การสื่อสาร	1	✓	✓	✓	✓	
5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	✓			✓	
6. การบริหารจัดการภายในองค์กร	5					✓
รวม	21					

พร้อมกันนี้ได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานพร้อมโครงการที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยมีจำนวน 32 แผนงาน ซึ่งมีโครงการ/กิจกรรม ทั้งหมด 145 โครงการ/กิจกรรมในระยะ 3 ปีข้างหน้า

การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ฉบับนี้ จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ หากขาดความร่วมมือจากบุคลากรภายในสำนักงานประกันสังคมทุกคน การสนับสนุน ผลักดัน และติดตามการดำเนินงานโดยผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้สำนักงานประกันสังคม เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พร้อมเป็น ส่วนหนึ่งในการดูแล้วยแรงงานได้อย่างทั่วถึง ดังเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ต่อไป

Executive Summary

The Social Security Office will face the changes in many aspects, such as the fast evolution of digital world in which the flow of data is massive and continuous, the new generation's trend of work-life balance, the growth of elderly population, the shift in investment trends, the medical and treatment development, and the trend of diverse life style in working population. These factors affect the future social security operations in the next 3 years (2020 - 2022). Therefore, the key direction of organization development under this scheme requires the organizational reform in order to better cope with fast-moving changes and multidimensional uncertainties.

This 3-year strategic plan (2020 - 2022) is developed with collaboration from all stakeholders parties including insured persons, employees, employers/entrepreneurs, financial institutions, hospitals, business partners, board members, Social Security Office (SSO)'s management and personnels of 1,400 people – by conducting interviews, meetings, and public hearings. Additionally, interested party who could not participate in the aforementioned sessions had participated in online questionnaires. All participants acknowledged the existing problems, provided comments for future development and proposed important projects or ideas in which all are crucially beneficial to forming this strategic plan.

All the information received indicate trends, directions of changes, and challenges that SSO will confront. SSO has taken these issues to form the framework for strategic development. So that SSO is well prepared to manage any situations through setting explicit firm's objectives and setting target groups of insured persons, which has been classified into 3 following categories:

- 1) Strength (S)- Healthy insured persons which are the majority of insured persons, both formal and informal workers
- 2) Special (S)- Insured persons with special needs
- 3) Oldies (O)- Elderly insured persons

Framework of strategic development has formed the 3-year Strategic Plan of Social Security Office which includes vision, mission, core values and strategic issues of Social Security Office during the period of 2020-2022 as follows:

Vision : “Creating a Participative Labour Society which Has Sustainable Social Security for All”

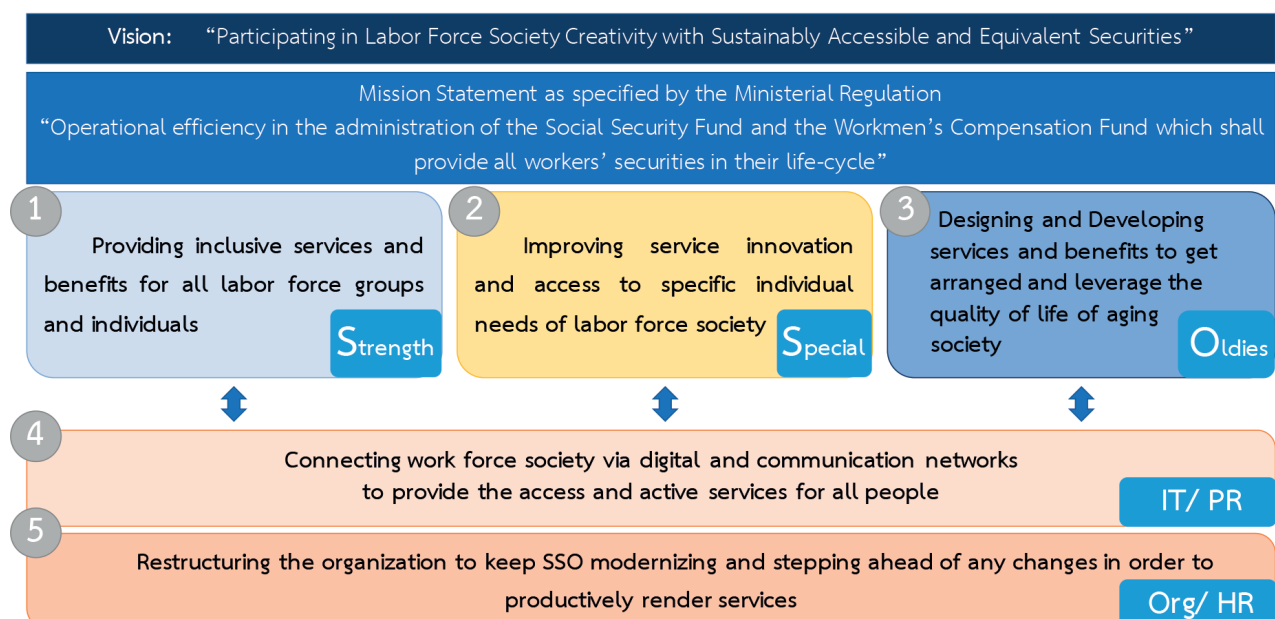
The main mission according to the Ministerial Regulations

“To create efficiency management of the Social Security Fund and the Workmen’s Compensation Fund for the achievement of the labour’s security of life”

Core Value is “CHANGES”.

Creative - Helpful - Accountability - Notable Leadership -
Go forward into the Digital World - Expert & Ethics- Sacrifice

- Strategic Issue #1:** Providing inclusive services and benefits for all labor force groups and individuals
- Strategic Issue #2:** Developing service innovation and increasing access to specific groups which have special needs
- Strategic Issue #3:** Designing and Developing services and benefits to prepare and alleviate quality of life of elder labor
- Strategic Issue #4:** Connecting labor society with digital and communication networks to provide the accessible and proactive services for all people
- Strategic Issue #5:** Reforming the organization to modernize SSO and step ahead of any changes in order to productively render services



The frameworks of Strategic Issues #1 - #3 covers services, benefits, contributions and fund management, but in different methods for each target group. Strategic Issue #4 initiates the engagement with insured persons, stakeholders and officers of Social Security Office through digital and public relation or communication networks. Strategic Issue #5 develops organizational competency, such as organization structure, personnels, to prepare for any changes.

All the 5 strategic issues are used as framework to improve the operation of Social Security Office. There are 16 strategic objectives and 39 strategies as shown in the following table:

Strategy Issue	Number of Strategic Objectives	Number of strategies
Strategic Issue #1	3	11
Strategic Issue #2	3	4
Strategic Issue #3	3	6
Strategic Issue #4	4	12
Strategic Issue #5	3	6
Total	16	39

In aspects of monitoring, follow-up, progress evaluation and results, there are 21 quantitative and qualitative indicators which can be divided into 8 strategic outcome key performance indicators (KPIs) and 13 strategic output key performance indicators (KPIs). Gathering the result of each indicator requires both the outputs from several strategies and collaboration from several divisions to indicate the performance. The following table shows the indicators corresponding to Strategic Issue:

Indicator	Number of indicators	Strategic Issue				
		1	2	3	4	5
1. Rendering services of Social Security Office	4	✓	✓	✓	✓	
2. Administration of contributions and benefits	2	✓	✓	✓		
3. Fund management	7	✓		✓		
4. Communication	1	✓	✓	✓	✓	
5. Information technology	2	✓			✓	
6. Internal organizational administration	5					✓
Total	21					

Concurrently, SSO has conducted the 3 year action plan to maneuver the operation of SSO to achieve the strategic issues. There are 32 plans and 145 projects/activities under these plans.

This 3-year strategic plan will not be accomplished without the full collaboration from all Social Security Office staffs. It also requires a strong support from top management to lead, foster, and monitor the performance to ensure that Social Security Office will develop as planned and become the leading organization to provide social insurance and support to the labor of Thailand.

สารบัญ

1. แนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ	2
2. กรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	5
2.1 การจัดกลุ่มประเด็นการพัฒนา	6
2.2 แนวคิดการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน	11
2.3 วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงานเพื่อพัฒนางานประกันสังคม “5C”	13
2.4 เจตนารมณ์และความสำคัญของการกำหนดโครงสร้างยุทธศาสตร์	14
3. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม	16
4. แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)	17
5. ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกรอบการพัฒนา	19
6. ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์	26
7. ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	64
8. แผนงาน โครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์	67
9. ประมาณการวงเงินงบประมาณ	103
10. รายละเอียดแผนปฏิบัติราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565)	103

สารบัญแนภาพ

แนภาพที่ 1	กรอบแนวคิดการบริหารจัดการองค์ประกอบการพัฒนางาน ของสำนักงานประกันสังคม	5
แนภาพที่ 2	การจัดกลุ่มประเด็นการพัฒนา	6
แนภาพที่ 3	กลุ่มเป้าหมายการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (“SSO” Target)	12
แนภาพที่ 4	วัตถุประสงค์หลักการดำเนินงาน (5C) เพื่อพัฒนางานประกันสังคม	13
แนภาพที่ 5	เจตนารมณ์ของการกำหนดโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ตามกลุ่มเป้าหมาย ของสำนักงานประกันสังคม	15
แนภาพที่ 6	แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)	18
แนภาพที่ 7	กรอบยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565)	19
แนภาพที่ 8	การเชื่อมโยงแผนที่ยุทธศาสตร์เข้ากับกรอบยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม	20
แนภาพที่ 9	สรุปขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายการดำเนินงานในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์	25
แนภาพที่ 10	การจำแนกตัวชี้วัดระดับแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ตัวชี้วัดในระดับต่างๆ	26

ระดับ 1	ปี ๒๕๖๑-๒๕๖๒	2. สร้างความสามารถในการแข่งขัน	3. พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์	4. สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม	6. การรับผิดชอบต่อสังคมและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ		
ระดับ 2	ปี ๒๕๖๓-๒๕๖๕	11. ศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต KPI: ร้อยละผู้สูงอายุมิติดักยภาพ KPI: ร้อยละผู้สูงอายุมิติดักยภาพ KPI: ร้อยละผู้สูงอายุมิติดักยภาพ	13. คนไทยสุขภาพที่ดี KPI: อายุคาดเฉลี่ย ๘๕ ปี KPI: อายุคาดเฉลี่ย ๘๕ ปี	15. พลิกทางสังคม KPI: อัตราส่วนประชากรอายุ ๒๕ - ๕๙ ปี มากกว่า 60% KPI: อัตราส่วนประชากรอายุ ๒๕ - ๕๙ ปี มากกว่า 60%	17. ความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม KPI: อัตราส่วนประชากรอายุ ๒๕ - ๕๙ ปี มากกว่า 60% KPI: อัตราส่วนประชากรอายุ ๒๕ - ๕๙ ปี มากกว่า 60%		
ระดับ 3	ปี ๒๕๖๖-๒๕๖๗	ด้านเศรษฐกิจ ขยายความคุ้มครอง - ดึงแรงงานนอกระบบเข้าสู่ระบบประกันสังคม KPI จำนวนแรงงานนอกระบบเพิ่มขึ้น (ไม่มีค่าเป้าหมาย) - เพิ่มเพดานเงินสมทบ KPI ความพอเพียงของเงินกองทุนประกันสังคม KPI คุณภาพชีวิต ผ.บ.ค. ดีขึ้น	ด้านสาธารณสุข - บริการปฐมภูมิ - รอบรู้ด้านสุขภาพ - หลักประกันสุขภาพ KPI: ชุดสิทธิประโยชน์หลักอย่างน้อย 3 ประการ - ชุดสิทธิประโยชน์เสริม - พัฒนากลไกการจ่ายบิล 1 เรื่อง	ด้านสังคม - ปฏิรูปการออม (ร่วมกับ กอช.) KPI: ปฏิบัติตาม MOU ร่วมกับ กอช.	ด้านบริหารราชการแผ่นดิน KPI: - จำนวนระบบ/กระบวนการบริการประชาชนได้รับการปรับปรุง - ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ		
ระดับ 4	ปี ๒๕๖๘-๒๕๖๙	สร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ	เสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพมนุษย์	สร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม - เพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการพื้นฐานทางสังคม KPI: อัตราส่วนแรงงานนอกระบบที่อยู่ภายใต้ประกันสังคม	การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน		
ระดับ 5	ปี ๒๕๗๐-๒๕๗๑	ข้อ 5 การพัฒนาเศรษฐกิจและ ความสามารถในการแข่งขันของไทย 5.1.4 ปฏิรูประบบการออม	ข้อ 9 การพัฒนาระบบสาธารณสุขและ หลักประกันสังคม 9.4 สร้างหลักประกันทางสังคมที่ครอบคลุม ด้านการศึกษา สุขภาพ การมีงานทำ	ข้อ 11 การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ	ข้อ 12 การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ และการระบบการยุติธรรม		
ระดับ 6	ปี ๒๕๗๒-๒๕๗๓	ยุทธศาสตร์ 1 สร้างความครอบคลุม ดูแลบริการ สิทธิประโยชน์ของวัยแรงงาน ยุทธศาสตร์ 2 พัฒนาระบบการให้บริการเข้าถึงแรงงาน ที่มีความต้องการเฉพาะ ยุทธศาสตร์ 3 ออกแบบ พัฒนาบริการ สิทธิประโยชน์ เตรียมความพร้อม ยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	KPI: - ร้อยละความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ (Outcome) - จำนวนผู้ประกันตนที่หมดอายุการประกัน (Outcome) - ความสามารถในการรักษาโรคภัยไข้เจ็บ (Outcome) - จำนวนนวัตกรรมในการให้บริการ (Output) - จำนวนเครื่องช่วย/ข้อต่อ/อุปกรณ์ที่เพิ่มขึ้น (Output) - จำนวนสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น/ปรับปรุง (Output)	ยุทธศาสตร์ 4 เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัลและการสื่อสาร KPI: - ร้อยละความเชื่อมโยงของการดำเนินงาน (Outcome) - คะแนน ITA (Outcome) - จำนวนรางวัลระดับงาน (Outcome) - จำนวนโครงสร้างระบบการ/กฎหมาย ที่ใช้กับปรับปรุง (Output)	ยุทธศาสตร์ 5 ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง KPI: - ร้อยละความเชื่อมโยงของการดำเนินงาน (Outcome) - คะแนน ITA (Outcome) - จำนวนรางวัลระดับงาน (Outcome) - จำนวนโครงสร้างระบบการ/กฎหมาย ที่ใช้กับปรับปรุง (Output)		

แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565)

1. แนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

การจัดทำแผนปฏิบัติการราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) ในครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และนโยบายกระทรวงแรงงาน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ที่เกี่ยวข้องมี 4 ด้าน ได้แก่

ยุทธศาสตร์ชาติที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้น การยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ บนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ คือ ต่อยอดอดีต ปรับปัจจุบัน และสร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต

ยุทธศาสตร์ชาติที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ เพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ชาติที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ ที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อน

ยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ เพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึด “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม”

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ที่เกี่ยวข้องมี 7 แผน ได้แก่

แผนแม่บทที่ 11 ศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต เพื่อพัฒนาและยกระดับทรัพยากรมนุษย์ในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เต็มศักยภาพและเหมาะสม มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคมด้านการพัฒนาและยกระดับศักยภาพวัยแรงงาน การส่งเสริมศักยภาพวัยสูงอายุ

แผนแม่บทที่ 13 การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี มุ่งเน้นการเสริมสร้างการจัดการสุขภาวะในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการสร้างเสริมให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคมด้านการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาวะและการป้องกันและควบคุมปัจจัยเสี่ยงที่คุกคามสุขภาวะ

แผนแม่บทที่ 15 พลังทางสังคม กำหนดเป้าหมายให้ประเทศไทยมีความเท่าเทียมและเสมอภาคในสังคม ผ่านการมีส่วนร่วมจากประชากรทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัยและภาคีต่างๆ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคมด้านการรองรับสังคมสูงวัยเชิงรุก ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพและสภาพแวดล้อม

แผนแม่บทที่ 17 ความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม เป็นกลไกสำคัญของการกำจัดวงจรความเหลื่อมล้ำและความยากจนที่จะถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นได้อย่างยั่งยืน มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคมด้านการคุ้มครองทางสังคมขั้นพื้นฐานและหลักประกันทางเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และมาตรการแบบเจาะจงกลุ่มเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะกลุ่ม

แผนแม่บทที่ 20 บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการ ไร้รอยต่อ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคมด้านการพัฒนาบริการประชาชน พัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

แผนแม่บทที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริต และประพฤติมิชอบ ผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอม พฤติกรรม “คน” และการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ ที่เหมาะสมกับ บริบทและสภาพปัญหา

แผนแม่บทที่ 22 กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกลไกในการขับเคลื่อนและสร้างการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ มุ่งเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล มาสนับสนุนให้เกิดความโปร่งใสกับการพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

แผนการปฏิรูปประเทศ

แผนการปฏิรูปประเทศที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคมโดยตรง มี 3 ประเด็น ได้แก่

1. ด้านเศรษฐกิจ แนวทางการปฏิรูปบนหลักการของการสร้างความยั่งยืนและครอบคลุมทุกมิติ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ 2) ความเท่าเทียมและการเติบโตอย่างมีส่วนร่วม และ 3) การปฏิรูปด้านสถาบันเศรษฐกิจ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม ด้านการขยายความคุ้มครอง ของกองทุนประกันสังคมและเงินบำนาญ

2. ด้านสาธารณสุข ประชาชนทุกภาคส่วนมีความรอบรู้ มีส่วนร่วมในการวางระบบในการดูแลสุขภาพได้รับ โอกาสที่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่จำเป็น และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาวะ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม คือ ระบบบริการปฐมภูมิ ความรอบรู้ด้านสุขภาพ และระบบ หลักประกันสุขภาพ

3. ด้านสังคม ดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวดที่ 16 บัญญัติให้ ดำเนินการปฏิรูปประเทศเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ประเทศชาติมีความสงบเรียบร้อย สามัคคีปรองดอง มีประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม ด้านการปฏิรูปการออม สวัสดิการสังคม และการลงทุนเพื่อสังคม

แผนการปฏิรูปประเทศสำหรับทุกหน่วยงานราชการ มี 3 ประเด็น ได้แก่

1. ด้านบริหารราชการแผ่นดิน มุ่งเน้นการพัฒนาด้านบริการภาครัฐ สะดวก รวดเร็ว ระบบข้อมูลภาครัฐ มีมาตรฐาน ทันสมัย เชื่อมโยงกันก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล โครงสร้างภาครัฐกะทัดรัดและระบบงานมีผลสัมฤทธิ์สูง กำลังคนภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม มีสมรรถนะสูง ระบบบริหารงานบุคคลที่สามารถดึงดูด สร้างรักษาคนดี คนเก่ง ไว้ในภาครัฐ และการจัดซื้อจัดจ้าง คล่องตัว โปร่งใส และมีกลไกป้องกันการทุจริต

2. ด้านกฎหมาย มุ่งเน้นการสร้างกลไกทางกฎหมายเพื่อสนับสนุนการปฏิรูปตามหลัก “วิทยุทศศาสตร์” มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม คือ มีกลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำและเสนอร่างกฎหมาย ที่มีความสำคัญและจัดให้มีกลไกช่วยเหลือประชาชนในการจัดทำและเสนอร่างกฎหมายรวมทั้งการให้ความช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ประชาชน และมีกลไกให้ประชาชนเข้าถึงกฎหมายโดยสะดวกและเข้าใจกฎหมายได้ง่าย

3. ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน ประกันสังคม มุ่งเน้นให้มีมาตรการควบคุม กำกับ ติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ให้การ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐให้ประชาชนเข้าถึงและตรวจสอบได้ และมีกลไกในการประสานงานป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบในระดับยุทธศาสตร์

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ที่เกี่ยวข้อง 4 แผน ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เพื่อปรับเปลี่ยนให้คนไทยในสังคมไทยมีค่านิยม ตามบรรทัดฐานที่ดีทางสังคม เตรียมคนไทยในสังคมไทยให้มีทักษะในการดำรงชีวิตสำหรับโลกศตวรรษที่ 21 และส่งเสริม ให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดีตลอดช่วงชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เพื่อขยายโอกาสทางเศรษฐกิจ และสังคมให้แก่กลุ่มประชากรร้อยละ 40 ที่มีรายได้ต่ำสุด และให้คนไทยทุกคนเข้าถึงบริการทางสังคม ที่มีคุณภาพ ได้อย่างทั่วถึง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน เพื่อสร้างความเข้มแข็งของแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ ศักยภาพของฐานการผลิตและฐานรายได้ สร้างฐานการผลิต สนับสนุนการกระจาย การขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และสร้างความเข้มแข็ง รักษาวินัยทางการเงินการคลัง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติไม่สุจริตในสังคมไทย เพื่อให้ภาครัฐ มีขนาดเล็ก มีการบริหารจัดการที่ดี ได้มาตรฐาน ลดปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลของประเทศ และการพัฒนาระบบและกระบวนการทางกฎหมาย

นโยบายเน้นหนักของกระทรวงแรงงาน ที่เกี่ยวข้องหลัก

นโยบายเร่งด่วน (Agenda Based) มี 3 เรื่อง ได้แก่

- ข้อ 3 ส่งเสริมการมีงานทำและยกระดับคุณภาพชีวิตที่ผู้สูงอายุและคนพิการ
- ข้อ 12 พัฒนา/ปรับปรุงสิทธิประโยชน์การประกันสังคม และการเข้าสู่ ILO 102
- ข้อ 13 ขยายภาคีเครือข่ายการส่งเสริมคุ้มครอง และพัฒนาแรงงานนอกระบบ

นโยบายการบริหารพัฒนา (Administration Based) มี 5 เรื่อง ได้แก่

- ข้อ 1 ยกระดับกระทรวงแรงงาน
- ข้อ 2 พัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง บุคลิกภาพที่ดี มีภาวะผู้นำ
- ข้อ 4 ยกระดับศูนย์ NLIC ให้เป็นศูนย์กลางการใช้ประโยชน์ Big Data
- ข้อ 5 เร่งรัด ทบทวน และปรับปรุงการออกกฎหมาย
- ข้อ 6 จัดสวัสดิการสำหรับบุคลากรของกระทรวงแรงงาน

ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้นำยุทธศาสตร์ชาติและแผนระดับต่างๆ ข้างต้นมาเป็นแนวทางในการกำหนด ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565)

นอกจากนี้ ยังได้มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกระทรวงแรงงาน คณะผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม คณะกรรมการ รวมถึงบุคลากร รวม 25 หน่วยงาน ประมาณ 120 คน และ นำประเด็นจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Focus Group) จำนวน 6 กลุ่ม ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|--------------------|
| 1. ผู้ประกันตน/ลูกจ้าง | จำนวนประมาณ 120 คน |
| 2. นายจ้าง | จำนวนประมาณ 120 คน |
| 3. หน่วยงานภาครัฐ | จำนวนประมาณ 30 คน |
| 4. สื่อมวลชน | จำนวนประมาณ 20 คน |
| 5. สถานพยาบาล | จำนวนประมาณ 70 คน |
| 6. ธนาคารและพันธมิตรร่วมบริการ | จำนวนประมาณ 30 คน |

หลังจากนั้นได้นำประเด็นความคิดเห็นต่างๆ ดำเนินการยกวางแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) และได้จัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 335 คน เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2561 ก่อนสรุปผลและนำเสนอต่อคณะกรรมการ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ประกันสังคมและที่ปรึกษา เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2562 และคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2562

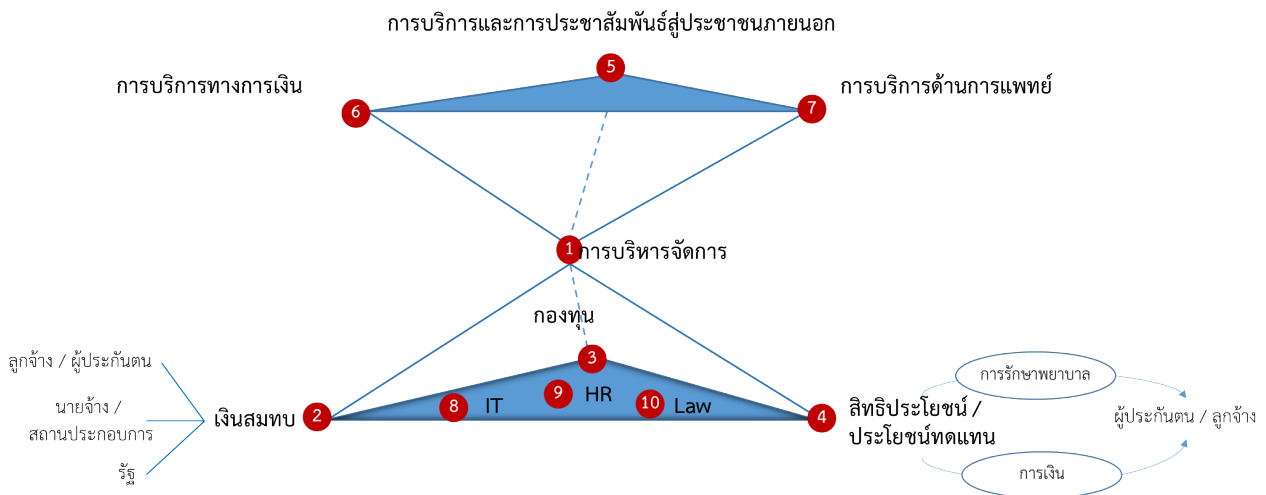
2. กรอบแนวคิดในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

จากประเด็นการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม จากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด สามารถสรุปเป็นประเด็นการพัฒนางานประกันสังคมได้ใน 10 ประเด็นหลัก คือ

- 1) การบริหารจัดการโดยรวม
- 2) เงินสมทบ
- 3) สิทธิประโยชน์ / ประโยชน์ทดแทน
- 4) การบริหารกองทุน
- 5) การให้บริการและการให้ข้อมูล
- 6) การบริการด้านการเงิน
- 7) การบริการด้านการแพทย์
- 8) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9) การบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 10) กฎหมาย

โดยประเด็นการพัฒนางานทั้ง 10 ด้านนี้ จำเป็นต้องสร้างความสมดุลในการบริหารจัดการ ให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การบริหารจัดการในภาพรวมเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสถียรภาพ และมีความมั่นคงในการดำเนินงานระยะยาว โดยมีกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการองค์ประกอบการพัฒนางานทั้งหมด ดังแผนภาพด้านล่าง

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการบริหารจัดการองค์ประกอบการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม



ประเด็นพื้นฐานและแกนหลักในการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ประกอบไปด้วย การจัดเก็บเงินสมทบ การบริหารจัดการกองทุน และการบริหารสิทธิประโยชน์/ประโยชน์ทดแทน ซึ่งต้องดำเนินการประสานประโยชน์ สร้างสมดุลการรับเงินสมทบให้สอดคล้องกับการจ่ายสิทธิประโยชน์ ประกอบกับการบริหารจัดการกองทุนให้ได้อัตราผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อให้สำนักงานประกันสังคม สามารถดำเนินการคุ้มครองผู้ประกันตน/ลูกจ้างได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน อันจะเป็นการสร้างสมดุลในพื้นฐานขององค์ประกอบการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

ส่วนประกอบการทำงานของสำนักงานประกันสังคมในส่วนถัดมา คือ ช่องทางการบริการซึ่งเป็นการส่งมอบการบริการ เพื่อดูแลผู้ประกันตน ไม่ว่าจะเป็นการบริการผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม ทั้งสำนักงานประกันสังคมพื้นที่/จังหวัด/สาขา ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ศูนย์บริการข้อมูล 1506 รวมถึงแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม และอีกส่วนหนึ่งคือช่องทางให้บริการผ่านหน่วยงานร่วมบริการ ทั้งด้านการรักษาพยาบาลผ่านสถานพยาบาลในเครือข่าย และการบริการด้านการเงินผ่านธนาคาร และพันธมิตรร่วมให้บริการ โดยการบริการทั้งหมดนี้นับเป็นการส่งมอบสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ผู้ประกันตน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในทุกรูปแบบ

ทั้งนี้ การส่งมอบการบริการต่างๆ ไปยังผู้ประกันตน รวมถึงผู้รับบริการอื่นๆ นั้น จำเป็นอย่างยิ่ง ที่ต้องมีการบริหารจัดการประเด็นการพัฒนาต่างๆ ที่เห็นในภาพรวม และสร้างความสอดคล้องในการดำเนินงานในทุกประเด็น เพื่อเชื่อมโยงผลลัพธ์จากการบริหารจัดการเงินสมทบ กองทุน และสิทธิประโยชน์อย่างสมดุล โดยส่งมอบให้แก่ผู้ประกันตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

นอกจากการบริหารในภาพรวมเพื่อเชื่อมโยงประสานงานหลักของการประกันสังคม เข้ากับการนำส่งบริการให้แก่ผู้รับบริการในกลุ่มต่างๆ แล้ว การบริหารจัดการนั้น ยังหมายรวมถึงการบริหารจัดการภายใน ทั้งการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ รวมไปถึงการบริหาร ข้อกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ซึ่งการบริหารจัดการทั้งหมดนี้ จะต้องพิจารณาให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สามารถอำนวยความสะดวก และเกิดความคล่องตัวแก่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ อีกทั้งจะต้องสอดคล้องกับการพัฒนาโดยรวม พร้อมรองรับกับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่มีความทันสมัย นำส่งการบริการที่สามารถคุ้มครอง ดูแลผู้ประกันตนได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกันตนได้ในระยะยาวต่อไป

2.1 การจัดกลุ่มประเด็นการพัฒนา

จากประเด็นการพัฒนางานประกันสังคมทั้ง 10 ประเด็นข้างต้น เป็นประเด็นที่ครอบคลุมการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคมในทุกมิติ หากเพื่อให้สามารถนำไปสื่อสารได้อย่างสะดวก กระชับ เข้าใจง่าย จึงได้จัดประเด็นการพัฒนาเข้าเป็นกลุ่มตามประเด็นการพัฒนาที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน (Strategic Area) ใน 3 ส่วนหลักดังนี้

แผนภาพที่ 2 การจัดกลุ่มประเด็นการพัฒนา

Strategic Area #1	Strategic Area #2	Strategic Area #3
- เงินสมทบ - กองทุน - สิทธิประโยชน์ / ประโยชน์ทดแทน - การบริการ - การบริการด้านการเงิน - การบริการด้านการแพทย์	- เทคโนโลยีสารสนเทศ - การสื่อสารประชาสัมพันธ์	- การบริหารจัดการ - การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ - กฎหมาย

1. Strategic Area#1: การพัฒนาด้านการบริหารจัดการเงินสมทบ กองทุน สิทธิประโยชน์ และการบริการ ประกอบไปด้วยประเด็นการพัฒนาใน 6 ส่วนหลัก คือ 1) ด้านเงินสมทบ 2) กองทุน 3) สิทธิประโยชน์ / ประโยชน์ทดแทน 4) การบริการ 5) การบริการด้านการเงิน และ 6) การบริการด้านการแพทย์

2. Strategic Area#2: การพัฒนาเครื่องมือในการให้บริการ บริหารจัดการ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ประกอบไปด้วยประเด็นการพัฒนาใน 2 ส่วนหลัก คือ 1) เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์
3. Strategic Area#3: การพัฒนาด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ประกอบไปด้วยประเด็นการพัฒนาใน 3 ส่วนหลัก คือ 1) การบริหารจัดการโดยรวม 2) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ 3) กฎหมาย

โดยประเด็นการพัฒนาด้านการบริการและการประชาสัมพันธ์สู่ประชาชนภายนอก จากกรอบการพัฒนาทั้ง 10 ด้านข้างต้น ถูกระบุไว้เป็นประเด็นที่ 5 นั้น ได้ถูกจำแนกออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การพัฒนาด้านการบริการ โดยทั่วไปจะถูกระบุอยู่ใน Strategic Area#1 และ 2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ อยู่ใน Strategic Area#2 เนื่องจากประเด็นการพัฒนาด้านการสื่อสารนั้น มีทั้งการสื่อสารเพื่อการบริการและการสื่อสารภายในองค์กร จึงถูกนำมาจัดกลุ่มเป็นภาพรวมของการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และปฏิสัมพันธ์ในภาพรวมภายใต้ Strategic Area#2

อย่างไรก็ดี กรอบแนวคิดในการจัดทำแผนปฏิบัติการโดยการกำหนด Strategic Area ทั้ง 3 ส่วนข้างต้น เป็นการกำหนดกรอบการดำเนินงานอย่างง่าย เพื่อให้เห็นรูปแบบการจัดกลุ่มแนวทางการกำหนดยุทธศาสตร์ การพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกันอย่างครบถ้วนในทุกประเด็นการพัฒนาเท่านั้น ซึ่งแนวคิดเจตนารมณ์ และความสำคัญการพัฒนาตามกลุ่มงาน (Strategic Area) แต่ละส่วน มีดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 เจตนารมณ์การพัฒนาใน Strategic Area#1 ด้านการบริหารจัดการเงินสมทบ กองทุน สิทธิประโยชน์ และการบริการ

1) แนวทางการสร้างสมดุล การบริหารจัดการเงินสมทบ สิทธิประโยชน์/ประโยชน์ทดแทน และกองทุน

คำหลัก: Balance • Coverage • Diversity Management • Personalisation • Flexibility

Strategic Area#1 มีแนวคิดมาจากการเปลี่ยนแปลงของบริบทของสังคม รูปแบบการทำงานและการจ้างงาน ซึ่งมีทั้งการลดลงของแรงงานรุ่นใหม่ และการเพิ่มขึ้นของแรงงานสูงวัย รวมไปถึงแนวโน้ม การขยายตัวของแรงงานนอกระบบ สืบเนื่องจากพฤติกรรมการประกอบอาชีพของคนรุ่นใหม่ ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การประกอบธุรกิจส่วนตัว หรืออาชีพอิสระมากขึ้น และหลุดออกไปนอกการคุ้มครองของระบบประกันสังคมในที่สุด จากปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมด ส่งผลให้รายรับของสำนักงานประกันสังคมมีแนวโน้มที่ลดลงและมีความจำเป็น ที่จะต้องทบทวนหลักคิดในการคุ้มครอง ดูแลผู้ประกันตน และการบริหารจัดการเงินสมทบ และสิทธิประโยชน์ ให้มีความสมดุล ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการกองทุนให้มีเสถียรภาพในระยะยาว

นอกจากนี้ ความหลากหลายของกลุ่มประชากรเริ่มปรากฏให้เห็นชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งในเชิงพฤติกรรม ความสามารถ ความต้องการ รวมไปถึงพื้นฐานสถานการณ์เป็นอยู่ ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดการ ความหลากหลายของกลุ่มแรงงานด้วยเช่นกัน ในขณะเดียวกัน รูปแบบการบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตน และเงื่อนไขการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ยังคงยึดตามเจตนารมณ์เดิมเมื่อครั้งมีการจัดตั้งพระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ ส่งผลให้สิทธิประโยชน์ และอัตราเงินสมทบในปัจจุบัน ไม่อาจตอบสนอง ความต้องการของผู้ประกันตน ได้อย่างทั่วถึง โดยจะเห็นได้จากการที่ผู้ประกันตนบางส่วนในปัจจุบัน ไม่สนใจและไม่รับทราบถึง สิทธิประโยชน์ของประกันสังคม เนื่องจากการได้รับการคุ้มครองด้านสวัสดิการต่างๆ จากแหล่งอื่นที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ทดแทนอยู่แล้ว

จากความแตกต่างและหลากหลายของกลุ่มประชากรที่เริ่มก่อตัวชัดเจนขึ้นในปัจจุบัน อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบเร็วและรุนแรงมากขึ้นในอนาคต การที่สำนักงานประกันสังคมจะยืนหยัดอยู่บนหลักเจตนารมณ์ของการ “เฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข” “การลดความเหลื่อมล้ำ” และ “สร้างสังคมที่ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง” นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการออกแบบและวางแผนการดำเนินงาน เพื่อรองรับสถานการณ์ในอนาคต อย่างรอบคอบและถี่ถ้วน

ทั้งนี้ การบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ดังกล่าว จะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับการบริหารจัดการ เงินสมทบ และการจัดการกองทุนให้มีความสมดุลร่วมกันทั้ง 3 ส่วน การติดตามและประเมินข้อมูล ทั้ง 3 ส่วน ร่วมกับแนวโน้มของสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นจริงอย่างต่อเนื่องโดยผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานประกันสังคมสามารถเตรียมตัวและปรับปรุงการบริหารจัดการต่างๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

2) แนวทางการพัฒนางานบริการผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางที่สำนักงานประกันสังคม ดำเนินการและช่องทางที่ดำเนินการผ่านเครือข่ายร่วมบริการ

คำหลัก: Standard • Audition • Partnership & Network • Accessibility • Practical
• Engagement • Trustworthy

การบริหารจัดการและพัฒนางานบริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นการส่งมอบส่วนหนึ่งของสิทธิประโยชน์ ทั้งจากกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคมไปสู่ผู้รับบริการทั้งหมด ทั้งในมิติของการบริการทั่วไป การบริการด้านการเงินและบริการด้านการแพทย์ บนแนวคิดของการให้บริการบนพื้นฐานของความแตกต่างและหลากหลายของผู้รับบริการ เช่น ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้รับบริการที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ ผู้รับบริการที่มีข้อจำกัดในการใช้งานระบบดิจิทัล ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการรับบริการที่แตกต่าง ด้วยเช่นกัน

การให้บริการบนมาตรฐานข้อมูลและเงื่อนไขการให้บริการเดียวกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ในการส่งมอบการบริการที่มีมาตรฐานไปยังผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงาน แต่การปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการให้บริการ จำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับบริบทที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ หรือผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม อาทิ ผู้รับบริการในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีความพร้อมในการปรับตัวเข้าสู่ระบบการบริการและค้นหาข้อมูลแบบดิจิทัล ในขณะที่ผู้รับบริการในบางพื้นที่ซึ่งไม่มีความพร้อมในการใช้งานระบบดิจิทัลจะมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในการเข้ารับบริการผ่านสำนักงานประกันสังคมประจำจังหวัดหรือสาขา ซึ่งเป็นสถานที่ราชการ ดังนั้น การกำหนดรูปแบบการให้บริการพื้นฐานที่ผู้รับบริการทุกคนสามารถขอรับบริการได้อย่างสะดวกและทั่วถึง ผ่านระบบดิจิทัลเป็นความจำเป็นพื้นฐานที่สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 แต่ในขณะเดียวกัน การเตรียมรูปแบบการบริการที่ยืดหยุ่นและรองรับกลุ่มผู้รับบริการที่ขาดความพร้อมต่อระบบดิจิทัล หรือมีความจำเป็นอื่นๆ ก็ควรมีการออกแบบให้พร้อมต่อการพัฒนาการบริการในอนาคต

นอกจากนี้ การสร้างพันธมิตรและเครือข่ายการให้บริการร่วมกับสำนักงานประกันสังคมยังเป็นอีกส่วนหนึ่งในการส่งมอบบริการให้กับผู้รับบริการได้อย่างสะดวกและทั่วถึง ไม่เพียงแต่การบริการด้านการเงิน ด้านการบริการและด้านการแพทย์ แต่ยังหมายรวมถึงการบริการทั่วไป ที่สำนักงานประจำพื้นที่ จังหวัด สาขา ศูนย์บริการข้อมูล 1506 และบริการด้านการแพทย์ของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานด้วยเช่นกัน โดยการสร้างเครือข่ายและพันธมิตรร่วมให้บริการนั้น จำเป็นต้องมีระบบการตรวจสอบและควบคุม การดำเนินการเพื่อส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพมีมาตรฐาน และมอบความสะดวกให้แก่ผู้เข้ารับบริการที่เท่าเทียมกันในทุกแห่ง โดยอาศัยการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนและเอื้อให้เครือข่ายและพันธมิตร สามารถส่งมอบการบริการไปยังผู้รับบริการทุกกลุ่ม บนเงื่อนไขการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 เจตนารมณ์การพัฒนาใน Strategic Area#2: ด้านการพัฒนาเครื่องมือในการให้บริการ การบริหารจัดการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์

1) แนวทางการยกระดับสำนักงานประกันสังคมไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

คำหลัก: Digital Organisation • 24/7 • Network • Stability • Omni Channel

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศ เป็นการดำเนินงานเพื่อสนับสนุน การบริหารจัดการในภาพรวมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนงานบริการ การสร้างสมดุลในการบริหารจัดการเงินสมทบ สิทธิประโยชน์ และกองทุน การสนับสนุนการบริหารจัดการภายในทุกภาคส่วน ซึ่งจะทำให้การขับเคลื่อนองค์กร เป็นไปตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้านดิจิทัล ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างทั่วถึง และมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน

การพัฒนาระบบดิจิทัลสำหรับการบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของสำนักงาน ประกันสังคมประจำพื้นที่ จังหวัด และสาขา ซึ่งระบบดังกล่าวจะต้องถูกปรับเปลี่ยนและพัฒนาขึ้นใหม่ จากระบบ เดิมที่ใช้งานอยู่ ซึ่งไม่อาจรองรับรูปแบบของข้อมูลที่มีความหลากหลายและซับซ้อนขึ้น จากทั้งพฤติกรรม สถานะ บริบทของสังคมและแรงงานที่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในอนาคต รวมไปถึงการขยายขอบเขต ความครอบคลุมในการคุ้มครอง “วัยแรงงาน” อย่างทั่วถึง ซึ่งจะส่งผลต่อปริมาณข้อมูลที่จะเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ การวางระบบใหม่จะต้องรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเงินสมทบและสิทธิประโยชน์ที่มี ความหลากหลายให้รองรับกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มอีกด้วย

ซึ่งการพัฒนาระบบใหม่นี้ จะต้องสามารถสนับสนุนการให้บริการทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ผ่านการเชื่อมโยงข้อมูลการบริการบนฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้ผู้รับบริการจะไม่รู้สึกถึงความแตกต่างในการเข้าถึง ข้อมูลผ่านแต่ละช่องทาง อันจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นและประสบการณ์อันดีให้กับผู้รับบริการได้อีกทางหนึ่งด้วย

ในส่วนของการเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้การส่งมอบบริการในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ มีความ ครอบคลุม สมบูรณ์ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ด้วยการเชื่อมโยง การจัดเก็บ ข้อมูลบนฐานดิจิทัลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และมีการบริหารจัดการที่เต็มประสิทธิภาพ มีเสถียรภาพ ภายใต้ระบบรักษา ความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญไม่แพ้กัน รวมไปถึงการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างโครงข่ายข้อมูลด้านแรงงาน และการประกันสังคม ที่เข้มแข็ง มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบันอันจะสนับสนุนให้การส่งมอบบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรในระยะยาวได้อีกทางหนึ่ง

นอกจากการพัฒนาระบบดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการนำส่งบริการให้แก่กลุ่มเป้าหมายหลักแล้ว การนำ สำนักงานประกันสังคมก้าวไปสู่การเป็น “องค์กรดิจิทัล” นั้น ไม่อาจจะบรรลุถึงเป้าหมายดังกล่าวได้ หากระบบ การดำเนินงานและการบริหารจัดการภายในองค์กร ไม่ถูกปรับเปลี่ยนและยกระดับเข้าสู่ระบบดิจิทัล ที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัยไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการด้านการเงิน งบประมาณ การบริหารจัดการบุคลากร ระบบ ตรวจสอบ รวมไปถึงการดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร โดยการปรับเปลี่ยนระบบงานขององค์กรเข้าสู่ ระบบดิจิทัลที่มีความทันสมัยนี้ จะเป็นส่วนสำคัญในการรวบรวมและเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อนำมาบูรณาการและนำไป ใช้วิเคราะห์การดำเนินงานต่างๆ ในเชิงลึกพร้อมทั้งนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ การบริหารจัดการ รวมถึง การวางแผน และกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้อีกด้วย

2) แนวทางการพัฒนาการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้รับสารแต่ละกลุ่ม

คำหลักของ: Simplify • Active • Creativity • Partner • Educate • Coaching

จากสถานการณ์และรูปแบบการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน พบว่า สำนักงานประกันสังคมมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งเว็บไซต์ของสำนักงาน โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ผ่านเครือข่ายสื่อมวลชน ที่สำนักงานประกันสังคมร่วมดำเนินงานด้วย ซึ่งเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่มีความเข้มแข็ง รวดเร็ว และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการติดต่อประสานงาน

แต่เมื่อพิจารณาในมุมมองของผู้รับสาร ทั้งผู้ประกันตน นายจ้าง และประชาชนทั่วไป จะพบว่า มีผู้ประกันตนที่ไม่ทราบถึงสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณีของกองทุนประกันสังคม หรือสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนหรือรับทราบแต่ไม่เข้าใจเงื่อนไขการได้รับสิทธิประโยชน์แต่ละกรณี รวมไปถึงข่าวสารข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม มักจะไม่ได้รับความสนใจหรือไม่ถูกนำมาสื่อสารเท่าที่ควร ซึ่งจากผลตอบรับเบื้องต้นจากกลุ่มผู้รับสาร พบว่า เนื้อหาข้อมูลและสารที่ทางสำนักงานประกันสังคมต่อการสื่อสารนั้น มีรายละเอียดของเนื้อหาที่ซับซ้อน และใช้ภาษาที่เข้าใจได้ยาก อีกทั้งรูปแบบในการสื่อสารยังเป็นสื่อดั้งเดิม ที่ไม่ดึงดูดความสนใจของผู้รับสารมากเท่าที่ควร

ถึงแม้ว่าในช่วง 3 - 5 ปีที่ผ่านมา สำนักงานประกันสังคมจะมีช่องทางและรูปแบบในการสื่อสารที่ทันสมัยมากขึ้น เช่น LINE Official, Youtube, Facebook แต่พบว่าช่องทางในการสื่อสารทั้งหมดนั้น มีผู้ใช้งานเพียงบางส่วนเท่านั้น อีกทั้งบางช่องทางยังไม่มีความสะดวกในการใช้งานเท่าที่ควร ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สำนักงานประจำพื้นที่ จังหวัด และสาขา จำเป็นต้องสร้างช่องทางหรือเครือข่ายในการตอบข้อซักถามกันเองภายในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็วมากกว่าสำหรับผู้รับบริการภายในพื้นที่ แต่ก็เป็นการสร้างช่องทางที่ทับซ้อนกับช่องทางหลักที่ส่วนกลางได้ดำเนินงานเอาไว้ อีกทั้ง ยังอาจจะก่อให้เกิดการสื่อสารข้อมูลที่ไม่ตรงกันของเจ้าหน้าที่แต่ละคน หรือแต่ละสำนักงาน อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน และกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมได้

อย่างไรก็ดี การจัดทำแผนปฏิบัติการในครั้งนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ให้เข้าถึงผู้รับบริการทุกกลุ่มรวมทั้งประชาชนทั่วไป และยังต้องสามารถสื่อสารให้ผู้รับสารทุกกลุ่มได้รับทราบและเข้าใจสารเหล่านั้นได้โดยง่าย ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับสำนักงานประกันสังคมในการสร้างความร่วมมือกับกลุ่มเป้าหมายและวัยแรงงานในอนาคตต่อไป

นอกจากนี้ การสื่อสารภายในองค์กรเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีความจำเป็นในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวจะอยู่บนฐานแนวคิดที่บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ถือเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ไปยังผู้รับบริการและบุคคลทั่วไป ดังนั้นการสื่อสารข้อมูลข่าวสารสำคัญต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมให้บุคลากรได้รับทราบและเข้าใจโดยทั่วกันในช่วงเวลาที่เหมาะสมก็มีความสำคัญเช่นเดียวกันกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังบุคคลภายนอกด้วย

2.1.3 เจตนารมณ์การพัฒนาใน Strategic Area#3: ด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร

1) แนวทางการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องและรองรับกับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

คำหลัก: Modernisation • Foresee • Good Governance • Efficiency • Expertise/Specialist

การบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมที่สำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องดำเนินงานในช่วงระยะเวลา 5 ปี ข้างหน้า จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนา เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้มีความทันสมัย พร้อมรับมือกับ

สถานการณ์ บริบทแวดล้อม และพฤติกรรมของสังคมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไป การบริหารจัดการในประเด็นดังกล่าว จะไม่เป็นเพียงการรับมือกับสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้องเป็นการวางแผนการดำเนินงานในระยะยาว เพื่อก้าวข้ามปัญหาและรับมือกับความท้าทายและไปยังเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ บนรูปแบบของการดำเนินงานที่สมเหตุสมผล โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล

สำหรับองค์ประกอบหลักของการดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการในภาพรวมนั้น ประกอบไปด้วย การจัดโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการบริหารกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการดำเนินงานทั้งหมดนี้จะต้องมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการพัฒนาในประเด็นอื่นๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ส่วนงานหลักทั้งหมดนั้น บรรลุสู่เป้าหมายตามเจตนารมณ์ที่ระบุไว้

ส่วนของการจัดโครงสร้างองค์กร และกระบวนการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาจต้องมีการทบทวนรูปแบบการดำเนินงาน การบริหารจัดการให้สอดคล้องกับรูปแบบของการบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ และเงินสมทบที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามกลุ่มผู้ประกันตนที่มีความหลากหลาย โดยการดำเนินงานและการบริหารจัดการในอนาคตจะต้องมีความคล่องตัว สามารถปรับรูปแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมกับการทำงานแต่ละรูปแบบได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ติดขัด มีความโปร่งใส เป็นธรรม และเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานหลัก ให้สามารถนำส่งการบริการและสิทธิประโยชน์ทดแทนไปยังผู้ประกันตนและลูกจ้างได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

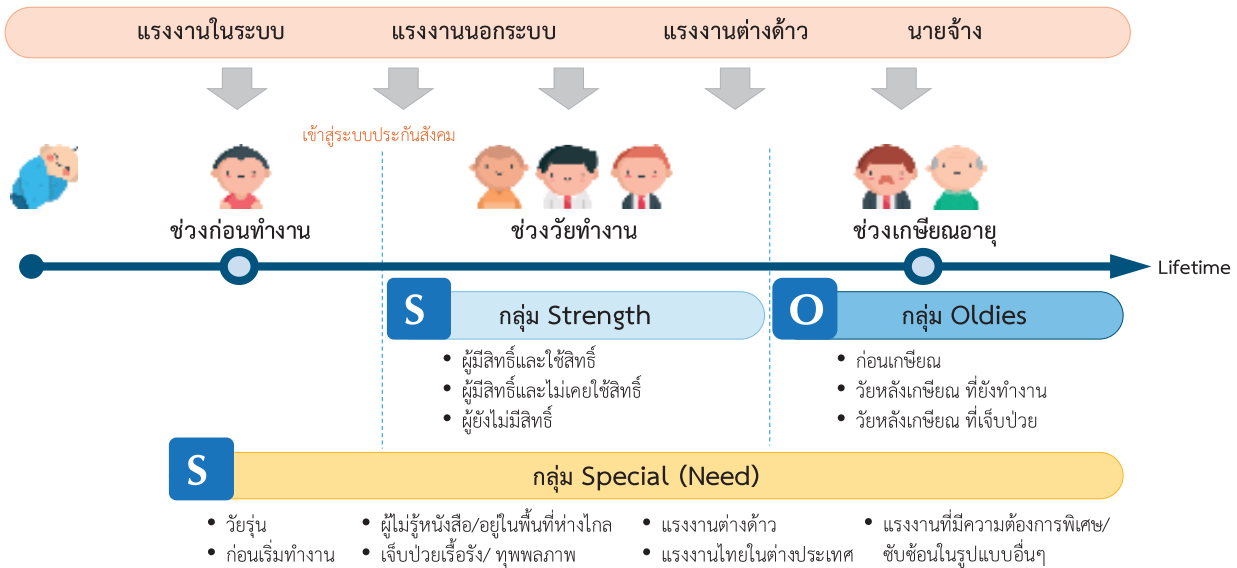
นอกจากการจัดการโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพแล้วนั้น “ทรัพยากรมนุษย์” ก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกส่วนหนึ่ง ที่จะมีส่วนร่วมในการนำส่งบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ไปสู่ผู้ประกันตน และลูกจ้างด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาในภาพรวมบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ถือได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และความชำนาญเฉพาะด้านในการประกันสังคมของประเทศ ซึ่งเป็นความเชี่ยวชาญในแต่ละวิชาชีพ ภายใต้บริบทของการประกันสังคมในภาพรวม หากบุคลากรในทุกบทบาทหน้าที่ ทุกตำแหน่งงาน สามารถบูรณาการเชื่อมโยงเกื้อหนุนและสอดประสานกัน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายร่วมกันในการคุ้มครองดูแล และส่งมอบบริการให้ผู้คนในวัยแรงงานของประเทศเป็นสำคัญ โดยต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการบุคลากรอย่างเป็นระบบ พร้อมรับมือกับความหลากหลายของพฤติกรรม การบริการ และสิทธิประโยชน์อย่างเปิดกว้างและมีมืออาชีพ

อย่างไรก็ดี การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมทั้งหมดนี้ เป็นการดำเนินงานภายใต้กรอบพระราชบัญญัติหลัก 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติประกันสังคมและพระราชบัญญัติเงินทดแทน ซึ่งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน แต่อาจไม่สามารถรองรับกับบริบทต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างครอบคลุมและเท่าทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากขั้นตอนในการปรับปรุงข้อกฎหมายจำเป็นที่จะต้องใช้เวลาในการพิจารณาอย่างรอบคอบถี่ถ้วน เพื่อให้สามารถคงเจตนารมณ์เดิมของการจัดตั้งพระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับนี้ ดังนั้น การพิจารณาปรับปรุงกฎหมายในช่วง 5 ปี ข้างหน้านี้ จะต้องเป็นการออกแบบและบริหารข้อกฎหมาย เพื่อให้สามารถสอดคล้องกับสถานการณ์ สิทธิประโยชน์ รูปแบบการบริการ พฤติกรรมของแรงงาน และปัจจัยต่างๆ ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตได้อย่างแท้จริง

2.2 แนวคิดการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน

นอกจากการพิจารณากรอบการพัฒนางานประกันสังคมข้างต้น การจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคมในครั้งนี้ ยังได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมอย่างชัดเจน เพื่อแสดงให้เห็นถึงการพัฒนางานอย่างใส่ใจ ครอบคลุม ถึงสังคม และวัยแรงงานโดยรวมโดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ซึ่งกลุ่มเป้าหมายหลักการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ประกอบไปด้วยกลุ่มเป้าหมาย ใน 3 กลุ่มหลักดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 3 กลุ่มเป้าหมายการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (“SSO” Target)



การพิจารณากำหนดกลุ่มเป้าหมายการรับบริการของสำนักงานประกันสังคมในเบื้องต้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

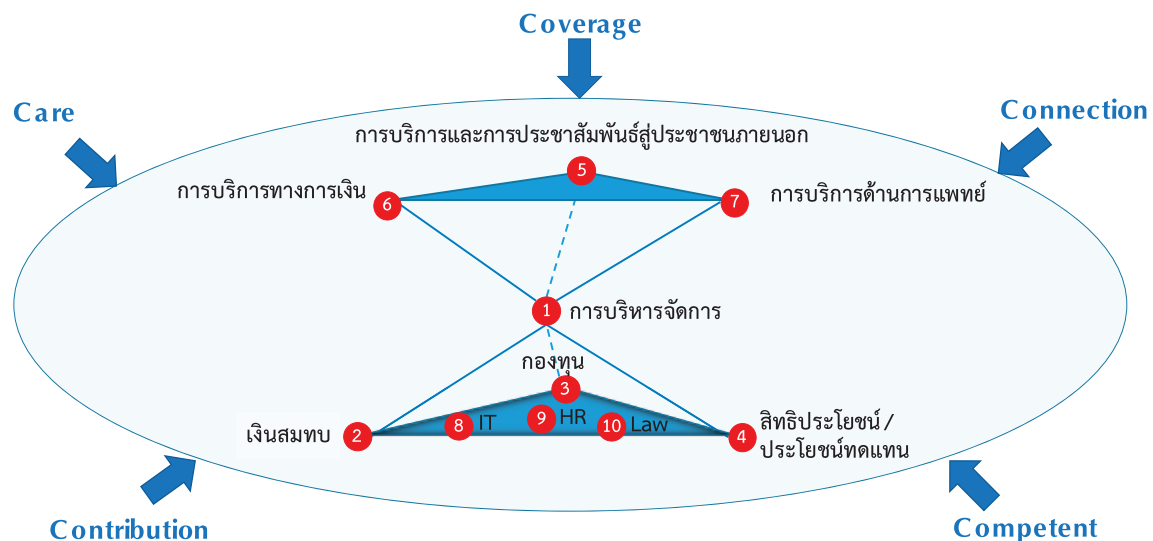
1. กลุ่มวัยแรงงานทั่วไป (Strength)
 - ผู้มีสิทธิ์และใช้สิทธิ์
 - ผู้มีสิทธิ์และไม่เคยใช้สิทธิ์
 - ผู้ยังไม่มีสิทธิ์
2. กลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ (Special Need)
 - วัยรุ่น/วัยก่อนเริ่มทำงาน
 - ไม่รู้หนังสือ/ผู้อยู่ในพื้นที่ห่างไกล
 - เจ็บป่วยเรื้อรัง/ทุพพลภาพ
 - แรงงานต่างด้าวที่มีความต้องการพิเศษ
 - แรงงานไทยในต่างประเทศที่มีความต้องการพิเศษ
 - แรงงาน/นายจ้างที่มีความต้องการซับซ้อนในรูปแบบอื่นๆ
3. กลุ่มผู้สูงอายุ (Oldies)
 - วัยก่อนเกษียณ
 - วัยหลังเกษียณที่ยังสามารถทำงานได้
 - วัยหลังเกษียณที่เจ็บป่วย

โดยกลุ่มเป้าหมายดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมทั้ง 3 กลุ่ม (Strength-Special-Oldies: SSO) นี้ จะช่วยให้สำนักงานประกันสังคมออกแบบการบริการ สิทธิประโยชน์ และการบริหารกองทุน เพื่อตอบสนองทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบริษัทแวดล้อมทางสังคม รวมถึงความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่ม ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.3 วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงานเพื่อพัฒนางานประกันสังคม “5C”

จากที่ได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการของสำนักงานประกันสังคมอย่างชัดเจน ทั้ง 3 กลุ่มแล้ว ทิศทางและวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานเพื่อพัฒนางานประกันสังคมนั้น ได้ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับ ทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อม พฤติกรรมของวัยแรงงานแต่ละช่วงอายุ ซึ่งเป็นกรอบแนวทางหลัก ในการดำเนินการเพื่อพัฒนางานแต่ละด้าน โดยประกอบไปด้วย 5 ประเด็นหลัก (5C) ดังนี้

แผนภาพที่ 4 วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงาน (5C) เพื่อพัฒนางานประกันสังคม



1) **Coverage** คือ การสร้างความครอบคลุมในการดูแล เอาใจใส่ผู้ที่อยู่ในวัยแรงงานในภาพรวม ทั้งผู้ประกันตน (ทั้งแรงงานในระบบและนอกระบบ) ลูกจ้าง นายจ้าง และสถานประกอบที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย และ/หรือประชาชนคนไทยที่ทำงานอยู่ในต่างประเทศ โดยให้ความสำคัญตั้งแต่ผู้ที่อยู่ในวัยก่อนวัยแรงงาน วัยแรงงาน วัยก่อนเกษียณ และวัยหลังเกษียณ ผ่านการปรับปรุง พัฒนา และจัดสรร รูปแบบของการให้สิทธิประโยชน์ ที่สามารถให้การดูแลและรองรับวัยแรงงานในภาพรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน พร้อมทั้งความสามารถ ในการส่งมอบบริการที่มีรูปแบบเฉพาะและตรงกับความต้องการ หรือพฤติกรรมของแรงงานในแต่ละกลุ่ม ทั้งทางตรง ซึ่งเป็นการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเอง และการบริการทางอ้อม ซึ่งต้องผ่านการดำเนินการของ พันธมิตรร่วมบริการ ให้สามารถเข้าถึงวัยแรงงานทุกกลุ่ม ทุกประเภท ทุกสถานะและทุกพื้นที่ ตลอดจนการคำนึงถึง การดูแลและการรองรับทางด้านการบริการ ในกลุ่มผู้ประกันตนในอนาคตที่จะมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มเกษตร ชวนา กลุ่มประมง และกลุ่มแรงงานนอกระบบรูปแบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นต้น

2) **Care** คือ การส่งมอบการดูแล ความใส่ใจและเอาใจใส่ ผ่านการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ในการดูแลแรงงานในทุกมิติ ทั้งในด้านการบริการ การให้ข้อมูล การให้คำปรึกษา การแพทย์ การเงิน ตลอดจน ความเป็นอยู่ และคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างรอบด้าน ทั้งในระยะสั้นและในระยะยาวภายใต้การดำเนินงานของสำนักงาน ประกันสังคม และพันธมิตรร่วมบริการที่มีความเป็นหนึ่งเดียวกันด้วยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากผู้ประกันตน ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมุ่งหวังที่จะสามารถส่งมอบการบริการให้แก่ผู้ประกันตนในระดับ รายบุคคลที่มีความเหมาะสมกับสภาพภาพของผู้ประกันตนในแต่ละกลุ่ม ทั้งผู้ประกันตนในกลุ่มทั่วไปที่สามารถทำงาน หรือดำรงชีวิตได้อย่างปกติ กลุ่มผู้ประกันตนที่มีความต้องการหรือลักษณะพิเศษ เช่น ผู้ทุพพลภาพ ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ที่ไม่รู้หนังสือ และผู้ที่อยู่ห่างไกล เป็นต้น รวมถึงกลุ่มผู้อยู่ในวัยใกล้เกษียณหรือกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อให้สำนักงาน ประกันสังคมสามารถตอบรับและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ประกันตนอย่างรอบด้านและเหมาะสมมากที่สุด

3) Connection คือ การสร้างความเชื่อมโยง สัมพันธ์ และปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หน่วยงานภาครัฐ เอกชนทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหน่วยงานภายในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านเครือข่ายหรือเครื่องมือเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีความทันสมัย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) Contribution คือ การสร้างการมีส่วนร่วม และความร่วมมือกับหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการทำงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่แรงงานทุกกลุ่ม โดยเน้นการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมเสนอ ร่วมสร้างสรรค์ จากทุกภาคส่วนทั้งผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้าง และสถานประกอบการ ตลอดจนพันธมิตรร่วมบริการ ภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อบูรณาการความต้องการเข้ากับการส่งมอบบริการและสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และรอบด้าน รวมถึงการสร้างความร่วมมือและความเชื่อมโยงในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ในการปฏิบัติตามทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม ผ่านเครือข่ายที่ได้รับการพัฒนาและทันสมัยอย่างมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพ

5) Competent คือ การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถขององค์กรให้มีศักยภาพทั้งในด้านของการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่างๆ อย่างเป็นระบบและมีความครบถ้วนสมบูรณ์ในมุมมิติของการพัฒนา รวมไปถึงการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กร และบริบทการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และการกำหนดกรอบกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อบูรณาการเป็นองค์กรที่เป็นหลักประกันของสังคมในอนาคตอย่างรอบด้าน และพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถพัฒนาและเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการดำเนินชีวิตของผู้ประกันตนอย่างยั่งยืน และมีประสิทธิภาพต่อไป

การดำเนินการตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวทางดังกล่าว จะใช้เป็นพื้นฐานแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนางานประกันสังคมแต่ละประเด็น เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมสามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งมีความสามารถพร้อมรับมือกับบริบทการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างมั่นคง และยั่งยืนต่อไป

2.4 เจตนารมณ์และความสำคัญของการกำหนดโครงสร้างยุทธศาสตร์

แนวคิดการยกร่างแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 - 2565 นี้ มีความแตกต่างจากโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์เดิมที่สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการในระยะที่ผ่านมา โดย**แผนปฏิบัติการในครั้งนี้ มีการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลักตามกลุ่มผู้รับบริการ** ทั้งยังเป็นการกำหนดเป้าหมายโดยพิจารณาเป็นกลุ่มแรงงานโดยรวม ซึ่งไม่ใช่เพียงกลุ่มผู้ประกันตนเท่านั้น แต่เป็นการพิจารณาถึงสังคมที่มีความเกี่ยวเนื่อง เชื่อมโยงกันในภาพรวม ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้าง สถานประกอบการ แรงงานนอกระบบ ผู้ประกันตนในแต่ละช่วงอายุ แรงงานในหลากหลายสถานะ รวมไปถึงแรงงานในแต่ละพื้นที่ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างหลากหลาย

โดยโครงสร้างยุทธศาสตร์และเจตนารมณ์หลักของแผนปฏิบัติการฉบับนี้ ได้มุ่งเน้นไปที่แผนการดำเนินงานในส่วนของการพัฒนาเป็นสำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานในภาพรวม สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป พร้อมทั้งมีความพร้อมและสามารถรับมือกับแนวโน้มสถานการณ์ที่จะเกิดต่อไปในอนาคตได้ด้วยเช่นกัน ดังนั้น การกำหนดโครงสร้างแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคมฉบับนี้ จึงได้ถูกกำหนดขึ้นภายใต้เจตนารมณ์หลักใน 4 ประเด็น ดังนี้

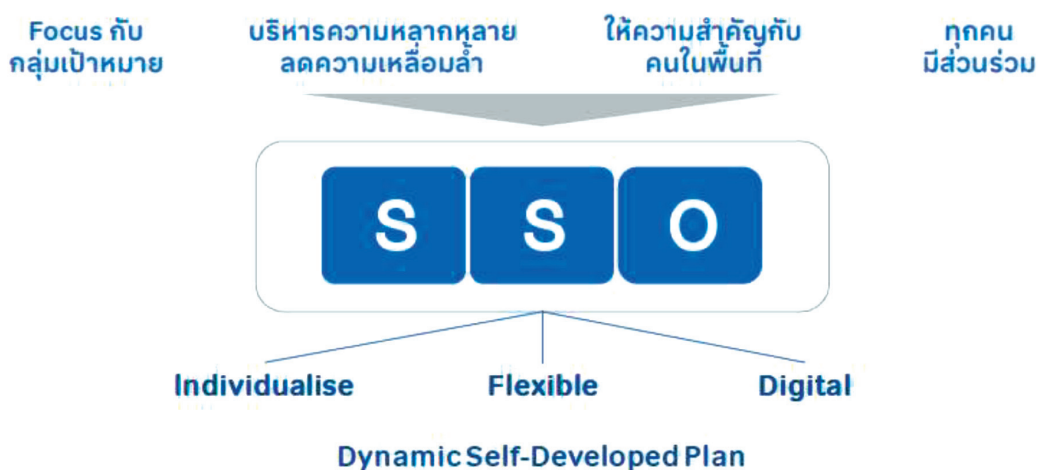
1) มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนา ปรับรูปแบบการมองเป้าหมายในการพัฒนาในภาพรวม เป็นการพัฒนาในรายกลุ่ม เพื่อให้สามารถออกแบบ พัฒนางานต่างๆ ที่ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย แต่ละกลุ่มอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2) บริหารความหลากหลายและลดความเหลื่อมล้ำ จากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้เห็นว่ารูปแบบความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ดังนั้นพัฒนางานต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม จึงเป็นการบริหารความหลากหลาย และสร้างการมีส่วนร่วมของคนทุกกลุ่มได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมได้อีกทางหนึ่งด้วยเช่นกัน

3) ให้ความสำคัญกับบริบทในเชิงพื้นที่ นอกจากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในเชิงรูปแบบ ความต้องการตามช่วงอายุ และบริการที่มีรูปแบบเฉพาะแล้ว โครงสร้างแผนปฏิบัติการนี้ยังเปิดโอกาสให้มีการบริหารจัดการในเชิงพื้นที่ โดยพิจารณาจากปริมาณกลุ่มเป้าหมายที่จะรับบริการในแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีปริมาณ หรือรูปแบบความต้องการที่แตกต่างกันได้อีกด้วย

4) ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน การจัดทำโครงสร้างแผนปฏิบัติการในครั้งนี้ ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน หลากหลายเท่านั้น แต่ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ได้มีส่วนร่วมในการเสนอแผนงาน/โครงการที่เหมาะสมกับความต้องการในการดำเนินงาน แต่ละส่วนที่แตกต่างกันรวมถึงแผนปฏิบัติการฉบับนี้ ยังมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยน เพิ่ม-ลด แผนการดำเนินงานจากการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องทุกคน เพื่อให้เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ตามพื้นที่ หรือ กลุ่มผู้รับบริการได้อีกด้วย

แผนภาพที่ 5 เจตนารมณ์ของการกำหนดโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ตามกลุ่มเป้าหมายของสำนักงานประกันสังคม



“แผนพัฒนาผู้คน ผู้คนพัฒนาแผน”

จากเจตนารมณ์ของการกำหนดโครงสร้างแผนปฏิบัติการดังกล่าว จึงเป็นกรอบแนวคิดในภาพกว้าง เพื่อให้การพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมตอบสนองรูปแบบการจัดการเป็นรายบุคคล (Individualise) ได้ ซึ่งเป็นแนวคิดการพัฒนาที่จะยกระดับการให้บริการที่สร้างคุณค่า แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ที่สำนักงานประกันสังคม มีให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ผ่านการดำเนินการที่ยืดหยุ่น (Flexible) ซึ่งเป็นแนวคิดของดำเนินงานและการบริหารจัดการที่สำคัญ ที่จะสามารถรับมือกับการบริหารจัดการความแตกต่างหลากหลายของกลุ่มผู้รับบริการ พันธมิตรร่วมบริการ รวมไปถึงหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสำนักงานประกันสังคมมีความจำเป็นที่จะต้องประสานความร่วมมือในการดำเนินการต่างๆ ต่อไป

ทั้งนี้ การดำเนินการต่างๆ จะเกิดขึ้นไม่ได้ หากขาดระบบดิจิทัล (Digital) เพื่อสนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการตอบสนองรูปแบบการจัดการเป็นรายบุคคลและการสร้างการดำเนินงานที่ยืดหยุ่นนั้น มีความซับซ้อนในการดำเนินการและการบริหารจัดการเป็นอย่างมาก ดังนั้น ระบบดิจิทัลจะเป็นกลไกและเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน พร้อมทั้งบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ให้สอดคล้องและรองรับการดำเนินงานทั้ง 2 ส่วนข้างต้นได้

การดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนแผนงานในครั้งนี้ จำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่ชัดเจนเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินงานตามแผน หากแต่รูปแบบการดำเนินงานจะต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่จะเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วภายใน 3 ปีข้างหน้า ซึ่งอาจมีปัจจัยภายนอกมาส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทั้งเร่งรัด หรือทำให้ล่าช้าได้ ดังนั้น การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนและทบทวนการดำเนินงานตามแผนนี้ เป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้แผนปฏิบัติการนี้ มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ได้อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน (Dynamic Self-Developed Plan) เพื่อให้การดำเนินงานในภาพรวมนั้น สามารถบรรลุถึงเป้าหมายและผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ในเบื้องต้นได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งหลักคิดของการพัฒนาแผนปฏิบัติการนี้ คือ “แผนพัฒนาผู้คน ผู้คนพัฒนาแผน”

จากกรอบแนวคิดการจัดทำแผนทั้งหมดข้างต้น สามารถยกร่างแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

วิสัยทัศน์ :

“ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงานที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน”

ร่วมสร้างสรรค์ : สร้างหลักประกันทางสังคม เพื่อพัฒนา ความสัมพันธ์และความผูกพันระหว่าง สปส. กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

- โดยมีฐานคิดจากการสร้างสังคมที่ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (Inclusive Society) และมองการณ์ไกล ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล (Digital) เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ประกันตนและสังคม

สังคมแรงงานที่มีหลักประกันถ้วนหน้า :

สร้างหลักประกันแก่กลุ่มแรงงาน ทั้งที่เป็นผู้ประกันตนตามสิทธิ และขยายสู่แรงงานกลุ่มอื่นๆ ที่สมควรได้รับสิทธิ ครอบคลุมถึง แรงงานที่มีความต้องการพิเศษ วัยใกล้เกษียณ และหลังเกษียณ เพื่อนำไปสู่สังคมแรงงานที่มีความมั่นคง (Stability) ความมั่นใจ (Confidence) และความวางใจ (Trust)

- โดยมีฐานคิดจากระบบประกัน

“เพื่อแรงงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และใช้ชีวิตสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์”

ในทุกมิติ ทั้งในด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ รวมไปถึงการเงิน และการออม

อย่างยั่งยืน : สร้างหลักประกันด้านความยั่งยืน จากการพัฒนาสังคมแรงงานที่ยอมรับ ความหลากหลายในสังคมพหุนิยม* อย่างเข้าใจ และ สมเหตุสมผล ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากร

- โดยมีฐานคิดจากการสร้างสังคมที่มีภูมิคุ้มกัน (Immunity) มีพลเมือง ซึ่งมีวุฒิภาวะความรู้ในการดำเนินชีวิต ทักษะในการเข้าถึงและใช้ข้อมูลสารสนเทศ ความใส่ใจ และมีส่วนร่วมในสังคมอย่างสร้างสรรค์ สามารถพึ่งพาตนเองได้

เพื่อให้ก้าวสู่ การเป็นสังคมที่มีหลักประกันอย่างยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

*สังคมพหุนิยม คือ สังคมที่มีความแตกต่างหลากหลาย ทั้งด้านแนวความคิด วัฒนธรรม พฤติกรรม และด้านอื่นๆ

พันธกิจ : การกิจหลัก ปรากฏตามกฎกระทรวง

“การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนโดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง”

ค่านิยมองค์กร :	CHANGES
<i>Creative Development</i>	สร้างสรรค์
<i>Helpful</i>	มีน้ำใจ เป็นห่วงเป็นใย มีใจบริการ
<i>Accountability</i>	ำน้ำรับผิดชอบ
<i>Notable Leadership</i>	มีความโดดเด่นเป็นผู้นำ
<i>Go forward into the Digital World</i>	ก้าวทันโลก และการเปลี่ยนแปลง กระตือรือร้นพร้อมปรับตัวสู่โลกยุคดิจิทัล
<i>Expert & Ethics</i>	ด้วยความเป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรม
<i>Sacrifice</i>	อย่างมุ่งมั่น ท้มเท และ เสียสละ

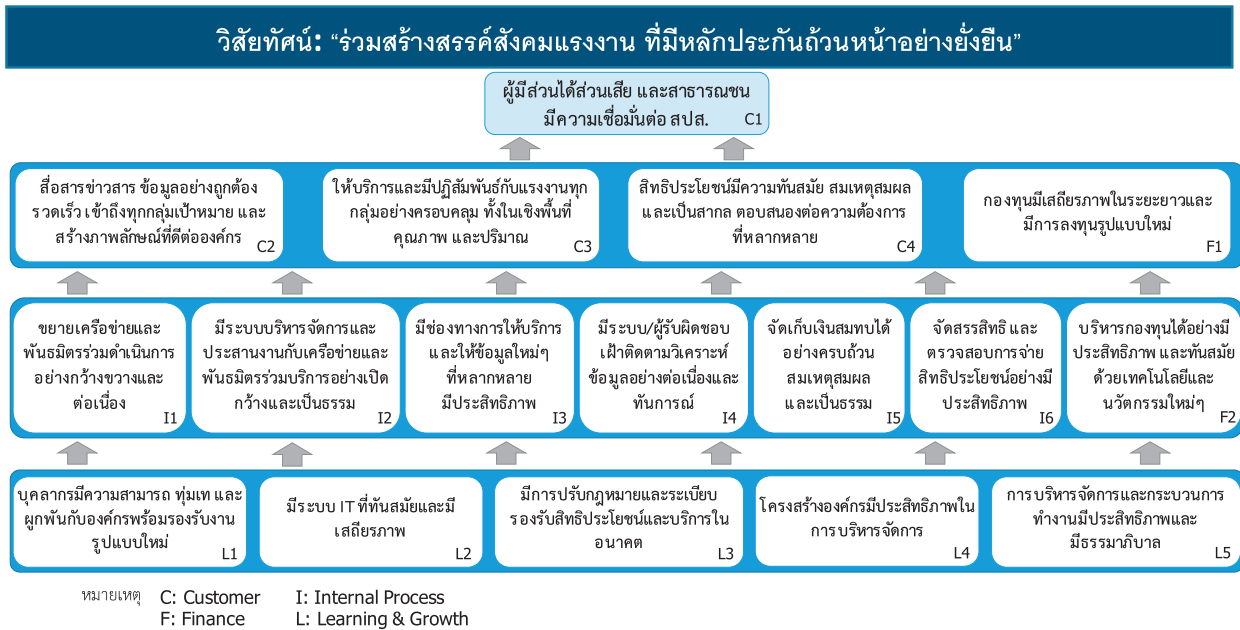
4. แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)

ตามหลักการของการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์โดยทั่วไป มีขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์แต่ละด้าน โดยอาศัยองค์ประกอบการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาตาม Balanced Scorecard ซึ่งแบ่งมุมมองการพัฒนาและการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร ออกเป็น 4 มุมมอง ประกอบไปด้วย

- 1) มุมมองด้านลูกค้า หรือผู้รับบริการ (Customer Perspective)
- 2) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
- 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)
- 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ทั้งนี้ การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์สำหรับแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคมฉบับนี้ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่มาจากกรอบแนวคิดการจัดทำแผนปฏิบัติการ วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงาน เจตนารมณ์ วิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) และเป้าประสงค์ของ การพัฒนา ดังรายละเอียดที่ได้แสดงไว้ในหัวข้อข้างต้น ซึ่งสามารถนำมาสังเคราะห์สรุปเป็นเป้าหมายและกำหนด เป็นแผนที่ยุทธศาสตร์ในทั้ง 4 มุมมอง ได้ดังนี้

แผนภาพที่ 6 แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)



- มุมมองด้านลูกค้า หรือผู้รับบริการ (Customer Perspective) ประกอบไปด้วยเป้าหมายหลัก 4 ประเด็น คือ
 - C1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสาธารณชน มีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม
 - C2 สื่อสารข่าวสาร ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
 - C3 ให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับแรงงานทุกกลุ่มอย่างครอบคลุม ทั้งในเชิงพื้นที่ คุณภาพ และปริมาณ
 - C4 สิทธิประโยชน์มีความทันสมัย สมเหตุสมผล และเป็นสากล ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย
- มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ประกอบไปด้วยเป้าหมายหลัก 2 ประเด็น คือ
 - F1 กองทุนมีเสถียรภาพในระยะยาวและมีการลงทุนรูปแบบใหม่
 - F2 บริหารกองทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันสมัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ
- มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) ประกอบไปด้วยเป้าหมายหลัก 6 ประเด็น คือ
 - I1 ขยายเครือข่ายและพันธมิตรร่วมดำเนินการอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง
 - I2 มีระบบบริหารจัดการและประสานงานกับเครือข่ายและพันธมิตรร่วมบริการอย่างเปิดกว้างและเป็นธรรม
 - I3 มีช่องทางการให้บริการและให้ข้อมูลใหม่ๆ ที่หลากหลาย มีประสิทธิภาพ
 - I4 มีระบบ/ผู้รับผิดชอบเฝ้าติดตามวิเคราะห์ข้อมูลอย่างต่อเนื่องและทันการณ์
 - I5 จัดเก็บเงินสมทบได้อย่างครบถ้วน สมเหตุสมผล และเป็นธรรม
 - I6 จัดสรรสิทธิ และตรวจสอบการจ่ายสิทธิประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ
- มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ประกอบไปด้วยเป้าหมายหลัก 5 ประเด็น คือ
 - L1 บุคลากรมีความสามารถ ทুমเท และผูกพันกับองค์กรพร้อมรองรับงานรูปแบบใหม่
 - L2 มีระบบ IT ที่ทันสมัยและมีเสถียรภาพ
 - L3 มีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบ รองรับสิทธิประโยชน์และบริการในอนาคต
 - L4 โครงสร้างองค์กรมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ
 - L5 การบริหารจัดการและกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล

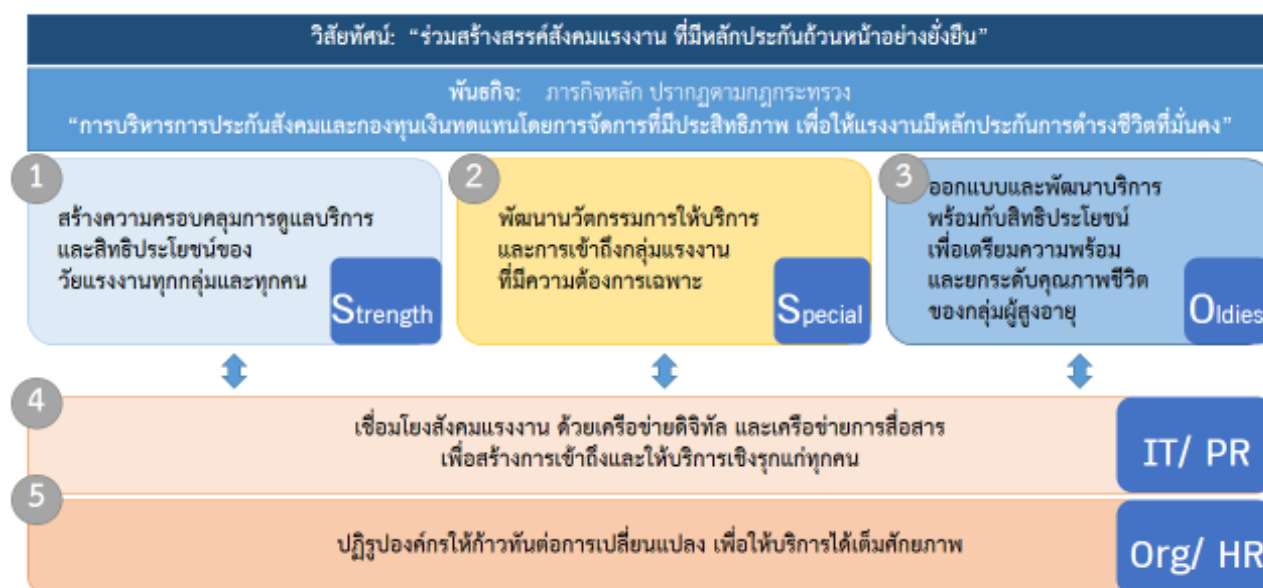
ซึ่งจากแผนที่ยุทธศาสตร์นี้ เป็นการสรุปแนวทางการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม ที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของการพัฒนาในแต่ละด้าน ตั้งแต่การบริหารจัดการภายในองค์กร กระบวนการดำเนินงาน การให้บริการและการสร้างการยอมรับจากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายหลักของการพัฒนา เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์และเจตนารมณ์ที่กำหนดขึ้น ซึ่งแต่ละประเด็นจะมีความเชื่อมโยงและส่งผลต่อกันทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผลทางตรงหรือทางอ้อม โดยอาศัยพื้นฐานการพัฒนาในมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาเป็นสำคัญ แล้วจึงต่อยอดการพัฒนาไปยังมุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเงิน และเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายการบริการในมุมมองด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ทั้งนี้ รายละเอียดเป้าหมายการพัฒนาตามแผนที่ยุทธศาสตร์ข้างต้น สามารถนำไปใช้เพื่อกำหนดรายละเอียดของแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ดังหัวข้อต่อไป

5. ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกรอบการพัฒนา

จากการกรอบแนวคิดการจัดทำแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีการจำแนกประเด็นหลักของการพัฒนางานประกันสังคมไว้เป็น 10 ประเด็นหลัก ซึ่งมีการจัดกลุ่มประเด็นการพัฒนาออกเป็น 3 กลุ่ม พร้อมทั้งกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการบริการจำนวน 3 กลุ่ม (Strength-Special-Oldies: SSO) ดังรายละเอียดข้างต้นนั้น จึงสามารถสรุปการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคมปี 2563 - 2565 ได้เป็น 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้

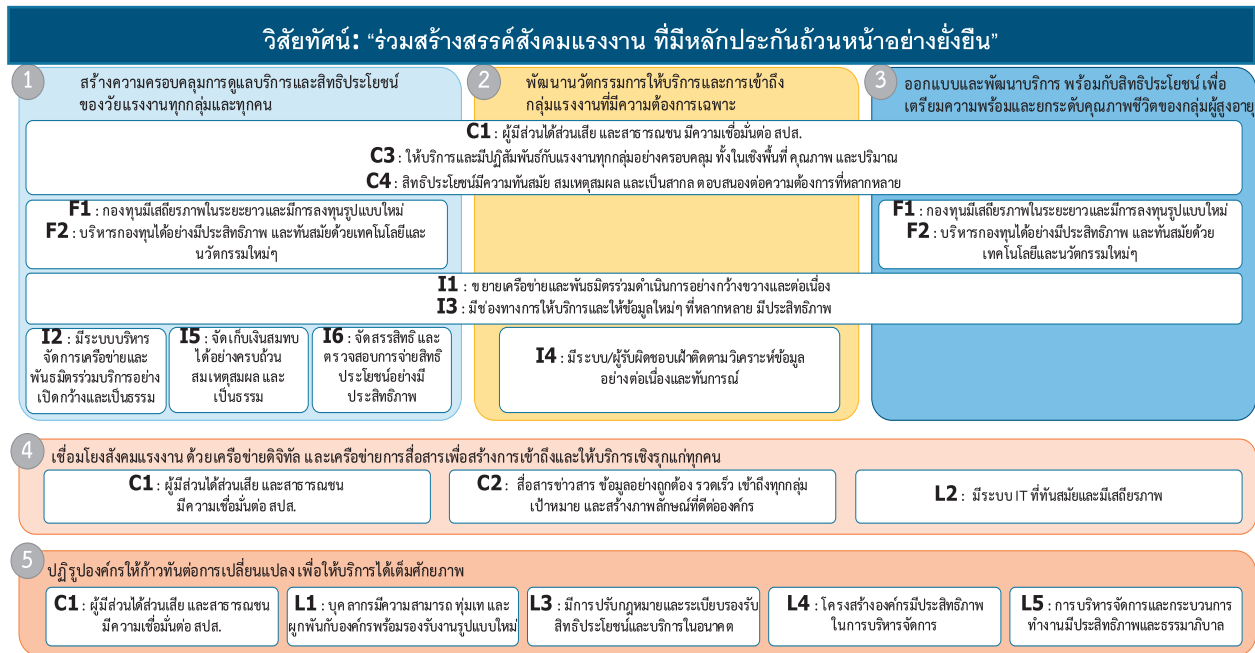
แผนภาพที่ 7 กรอบแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565)



- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1** สร้างความครอบคลุมการดูแลบริการและสิทธิประโยชน์ของวัยแรงงานทุกกลุ่มและทุกคน
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2** พัฒนานวัตกรรมบริการและการเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3** ออกแบบและพัฒนาบริการ พร้อมกับสิทธิประโยชน์ เพื่อเตรียมความพร้อมและยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4** เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัล และเครือข่ายการสื่อสาร เพื่อสร้างการเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5** ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บริการได้เต็มศักยภาพ

เพื่อให้ทางสำนักงานประกันสังคมมีความเข้าใจถึงความเชื่อมโยงและสอดคล้องของแผนที่ยุทธศาสตร์และกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ประเด็นที่กำหนดไว้ข้างต้น จึงได้แสดงการเชื่อมโยงเป้าหมายการดำเนินงานในแต่ละมุมมองการพัฒนาไปสู่กรอบประเด็นยุทธศาสตร์ดังกล่าว

แผนภาพที่ 8 การเชื่อมโยงแผนที่ยุทธศาสตร์เข้ากับกรอบแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม



จากการแนวคิดกรอบการดำเนินงาน รวมถึงเป้าหมายการดำเนินงาน ซึ่งนำมากำหนดเป็นกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็นข้างต้น มีรายละเอียดสำคัญ เป้าประสงค์ และกรอบประเด็นการพัฒนาในแต่ละยุทธศาสตร์ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความครอบคลุมการดูแลบริการและสิทธิประโยชน์ของวัยแรงงานทุกกลุ่มและทุกคน

เป้าประสงค์

- 1) ผู้อยู่ในวัยแรงงานทุกคน ได้รับบริการ ดูแลอย่างใส่ใจ ในทุกมิติ เหมาะสมกับรูปแบบลักษณะความต้องการและพฤติกรรมในทุกพื้นที่ โดยสามารถให้บริการแก่ทุกคนโดยรวมทุกกลุ่ม และให้บริการรายบุคคลที่ยืดหยุ่น ทันสมัย ได้คุณภาพและมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการได้ในระยะยาว
- 2) ผู้อยู่ในวัยแรงงานทุกคน ทุกสถานะของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น ผู้มีสิทธิอยู่เดิม และผู้ยังไม่เคยมีสิทธิ ได้รับการคุ้มครอง และดูแลอย่างครอบคลุม ผ่าน สิทธิประโยชน์ซึ่งสามารถปรับให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ หรือสถานภาพ ทั้งการดูแลด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ การเงินและการออม
- 3) สำนักงานประกันสังคมมีระบบการบริหารจัดการ การจัดเก็บเงินสมทบ การจัดสรรสิทธิประโยชน์ และการบริหารกองทุน อย่างสมดุล สมเหตุ สมผล สอดคล้องกับสถานการณ์ และรองรับ การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างทันการณ์ พร้อมมีมาตรฐาน กลไกและระบบการควบคุม ตรวจสอบที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรมขอบเขตและการพัฒนา (Strategic Approach)

สำหรับประเด็นการพัฒนาภายใต้ **ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความครอบคลุมการดูแลบริการและสิทธิประโยชน์ของวัยแรงงานทุกกลุ่มและทุกคน** มุ่งเป้าหมายและขอบเขตของการดำเนินงานไปที่การพัฒนาการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป การบริการทางการแพทย์ และการบริการทางการเงิน รวมถึง การพัฒนาสิทธิประโยชน์และประโยชน์ทดแทน สำหรับผู้ประกันตนทุกกลุ่มและทุกคนในภาพรวม ทั้งผู้ประกันตนทั้งในและนอกระบบที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะเรียกรวมกันว่า “วัยแรงงาน” โดยแนวทางการดำเนินการนั้น มุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เพื่อสร้างความครอบคลุมของการดูแล และการเข้าถึงบริการของวัยแรงงานอย่างทั่วถึง โดยมีกรอบการดูแลเพิ่มเติม พัฒนาใน 2 ส่วนดังนี้

- 1) ยกระดับการบริการ ทั้งบริการทั่วไป บริการทางการแพทย์ และบริการทางการเงินให้มีมาตรฐานการบริการขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน เข้าถึงผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุด แก่ผู้รับบริการในทุกรูปแบบ
- 2) ออกแบบและพัฒนาสิทธิประโยชน์/ประโยชน์ทดแทน ที่ตอบสนองความหลากหลายของวัยแรงงาน บนความสมดุลของการจัดเก็บเงินสมทบ และการบริหารกองทุนที่ทันสมัย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ

เป้าประสงค์

- 1) ผู้ประกันตน หรือผู้รับบริการที่มีความต้องการเฉพาะ (พิเศษ) ไม่ว่าจะเป็นผู้ทุพพลภาพ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง แรงงานต่างด้าว แรงงานไทยในต่างประเทศ ผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้าง หรือสถานประกอบการ ได้รับการบริการเชิงรุก ที่เป็นมิตร โดยขยายขอบเขตของการบริการให้มีความหลากหลาย และเข้าถึงทุกคนที่มีความต้องการเฉพาะ เพื่อแสดงถึงความห่วงใย และใส่ใจ ภายใต้การบริการของสำนักงานประกันสังคม และเครือข่ายความร่วมมือของพันธมิตรที่เกี่ยวข้องในทุกด้าน ตลอดจนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการประกันสังคม หรือบริการรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับกลุ่มผู้ประกันตนที่มีความต้องการเฉพาะ ที่ดีขึ้นกว่าในปัจจุบัน
- 2) ผู้ประกันตน หรือผู้รับบริการที่มีความต้องการเฉพาะ ได้รับการใส่ใจในรูปแบบใหม่ ผ่านการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมหรือความต้องการของวัยแรงงานแต่ละกลุ่มอย่างเข้าใจ และมีการพัฒนารูปแบบการบริการ หรือสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม ให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มแรงงานเหล่านั้นอย่างมีหลักการสมเหตุสมผล และทันการณ์สอดคล้องกับการประกันสังคมระดับสากล
- 3) ประชากรในกลุ่มก่อนเข้าวัยทำงาน ได้รับความรู้ และการเตรียมพร้อมเพื่อเข้าสู่สถานภาพการทำงานที่เข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของการประกันสังคม พร้อมเป็นส่วนหนึ่งของการประกันสังคมอย่างวางใจ

ขอบเขตและกรอบการพัฒนา (Strategic Approach)

สำหรับประเด็นการพัฒนาภายใต้ **ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ** มุ่งเป้าหมายและขอบเขตของการดำเนินงานไปที่การพัฒนาการบริการ และสิทธิประโยชน์และประโยชน์ทดแทน สำหรับผู้ประกันตนที่ต้องการการดูแลโดยเฉพาะ ซึ่งมีความพิเศษ หรือแตกต่างไปจากการบริการหรือขอบเขตของสิทธิประโยชน์/ประโยชน์ทดแทนที่มีอยู่เดิม โดยเน้นไปยังกลุ่มผู้ประกันตนที่อ่อนแอ มีความต้องการที่แตกต่าง และแรงงานกลุ่มใหม่ ซึ่งหมายถึงผู้ทุพพลภาพ ผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง แรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศ กลุ่มแรงงานรุ่นใหม่ที่กำลังเตรียมตัวเข้าสู่ระบบแรงงาน รวมไปถึงกลุ่มแรงงานรูปแบบใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยได้รับการดูแล และการเข้าถึงการบริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อสร้างการดูแลและเข้าถึงแรงงานเหล่านั้นด้วยความใส่ใจ โดยมีกรอบการพัฒนาใน 2 ส่วน ดังนี้

- 1) สร้างช่องทาง และรูปแบบการบริการพิเศษ ผ่านการบริการของสำนักงานประกันสังคมและขยายเครือข่ายพันธมิตรให้สามารถ เข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะอย่างทั่วถึง
- 2) ทบทวน และให้ความสำคัญกับสิทธิประโยชน์/ประโยชน์ทดแทน ของผู้ประกันตนที่มีความต้องการเฉพาะอย่างเป็นธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ออกแบบและพัฒนาบริการพร้อมกับสิทธิประโยชน์ เพื่อเตรียมความพร้อมและยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ

เป้าประสงค์

- 1) ผู้ประกันตนได้มีการเตรียมพร้อมในการเข้าสู่วัยเกษียณอายุได้อย่างมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดูแลสุขภาพและการวางแผนการเงิน ที่ทำให้ผู้ประกันตนสามารถใช้ชีวิตในช่วงหลังเกษียณอายุได้อย่างมั่นใจ โดยมีสำนักงานประกันสังคมเป็นส่วนหนึ่งในการติดตาม ดูแล ร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) ผู้ประกันตนที่กำลังวัยเกษียณ ได้รับการเอาใจใส่ ด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ และการออมอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะอยู่ในสถานะของการทำงาน หรือไม่ทำงานแล้วก็ตาม โดยสำนักงานประกันสังคมจะสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรในการให้บริการ ตลอดจนพัฒนาสิทธิประโยชน์รูปแบบใหม่ที่รองรับและเหมาะสมกับผู้สูงอายุตลอดช่วงชีวิต
- 3) การบริหารสิทธิประโยชน์และการบริหารจัดการกองทุน สำหรับวัยเกษียณอายุได้รับการเตรียมพร้อม โดยการออกแบบและพัฒนาสิทธิประโยชน์อย่างสมเหตุ สมผล สอดคล้องกับการบริการ บริบท การเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการแพทย์ และรูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในอนาคต ควบคู่ไปกับการวางแผน และบริหารกองทุนให้มีความมั่นคง และมีเสถียรภาพ เพื่อส่งผลให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของระบบประกันสังคม ต่อไปในระยะยาว

ขอบเขตและกรอบการพัฒนา (Strategic Approach)

สำหรับประเด็นการพัฒนาภายใต้ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ออกแบบและพัฒนาบริการพร้อมกับสิทธิประโยชน์ เพื่อเตรียมความพร้อมและยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ มุ่งเป้าหมายและขอบเขตของการดำเนินงาน ไปที่การขยายและพัฒนาการบริการและสิทธิประโยชน์ สำหรับผู้ประกันตนสูงอายุเพิ่มขึ้น เนื่องจากแนวทางการพัฒนาตามแผนปฏิบัติการในครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ประกันตนสูงอายุ จากแนวโน้มการที่สังคมไทย จะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินการสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุโดยตรง และการดำเนินการสำหรับเตรียมพร้อมรองรับกลุ่มผู้ประกันตนในช่วงของการทำงานในปัจจุบัน ให้สามารถเข้าสู่ช่วงวัยเกษียณได้อย่างมั่นคง ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และความเป็นอยู่ โดยได้กำหนดกรอบการพัฒนา ใน 2 ส่วนดังนี้

- 1) เพิ่มรูปแบบการบริการและขยายเครือข่ายบริการ รวมไปถึงสร้างสรรค์กิจกรรมรูปแบบใหม่ เพื่อรองรับกลุ่มผู้ประกันตนสูงอายุได้อย่างทั่วถึง ใส่ใจและสร้างความประทับใจได้ในระยะยาว
- 2) สร้างความต่อเนื่องของสิทธิประโยชน์ และโอกาสการบริหารความมั่นคงของผู้สูงอายุควบคู่กับการบริหารจัดการกองทุน ที่มั่นคง มีเสถียรภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัล และเครือข่ายการสื่อสาร เพื่อสร้างการเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน

เป้าประสงค์

- 1) ผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมทุกคน และทุกกลุ่ม ได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพได้รับข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วนในทุกช่องทาง จากการพัฒนาระบบเครือข่ายดิจิทัลที่ล้ำสมัย เชื่อมโยงกับทุกช่องทาง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความผูกพัน และปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
- 2) ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสาร อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรงกับความสนใจ และความจำเป็น ผ่านรูปแบบช่องทาง และวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย และสร้างสรรค์ สามารถกระตุ้นการรับรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักรู้อย่างต่อเนื่อง แก่สาธารณชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบประกันสังคมทุกภาคส่วน โดยทำให้ทุกคนเห็นความสำคัญ เข้าใจ และเชื่อใจ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานประกันสังคมได้ในระยะยาว
- 3) หน่วยงานเครือข่ายการให้บริการ ทั้งสถานพยาบาล ธนาคาร และหน่วยงานร่วมบริการอื่นๆ สามารถติดต่อ เชื่อมโยงการทำงานกับสำนักงานประกันสังคมได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว และแม่นยำ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 4) การเชื่อมโยงภายในสำนักงานประกันสังคมผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร มีความทันสมัย สนับสนุนทำงานภายในองค์กรอย่างครอบคลุม เป็นส่วนหนึ่งของระบบการสนับสนุนงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันกับการสื่อสารภายในองค์กร มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์ เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความร่วมมือ เพื่อส่งเสริมและเติมเต็มการบริการให้แก่ทุกคนในระบบประกันสังคมได้อย่างเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกัน

ขอบเขตและกรอบการพัฒนา (Strategic Approach)

สำหรับประเด็นการพัฒนาภายใต้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัล และเครือข่ายการสื่อสารเพื่อสร้างการเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน ซึ่งแผนปฏิบัติการนี้ได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงานใน 2 ประเด็นหลัก คือ 1) การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) การพัฒนาด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีกรอบแนวทางการพัฒนาใน 4 ส่วนดังนี้

- 1) เชื่อมโยงช่องทางการบริการและพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการ ให้ตอบโจทย์ Digital Lifestyle ของสังคมแรงงาน
- 2) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้าน IT ในองค์กรให้สอดคล้องกับการพัฒนาสิทธิประโยชน์ และการบริการ
- 3) ปรับเปลี่ยนทิศทางการสื่อสารในเชิงรุก ให้สร้างสรรค์และตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมในระยะยาว
- 4) พัฒนา วิธีการสื่อสารภายในองค์กร กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมประสานกับการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บริการได้เต็มศักยภาพ**เป้าประสงค์**

- 1) สำนักงานประกันสังคม มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบระบบการบริหารจัดการจากเดิมไปสู่การระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูง (HPO) ที่มีความทันสมัย คล่องตัว โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล
- 2) บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม มีความสามารถและความเชี่ยวชาญที่รอบด้าน มีความแม่นยำ สร้างสรรค์ มองการณ์ไกล พร้อมปรับตัว รับมือกับความเปลี่ยนแปลงและมีจิตสำนึกบริการอย่างใส่ใจ ที่เป็นหัวใจหลักของงานประกันสังคม สามารถถ่ายทอดและสะท้อนถึงภาพลักษณ์องค์กรที่ชัดเจน
- 3) สำนักงานประกันสังคม มีกฎหมาย กฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ ที่ล้ำสมัย รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทาย ในการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมทุกรูปแบบในอนาคตจนเกิดการยอมรับทั้งในระดับประเทศ และระดับสากล จนเป็นต้นแบบองค์กรแห่งความภาคภูมิใจของประเทศ ได้อย่างยั่งยืน

ขอบเขตและกรอบการพัฒนา (Strategic Approach)

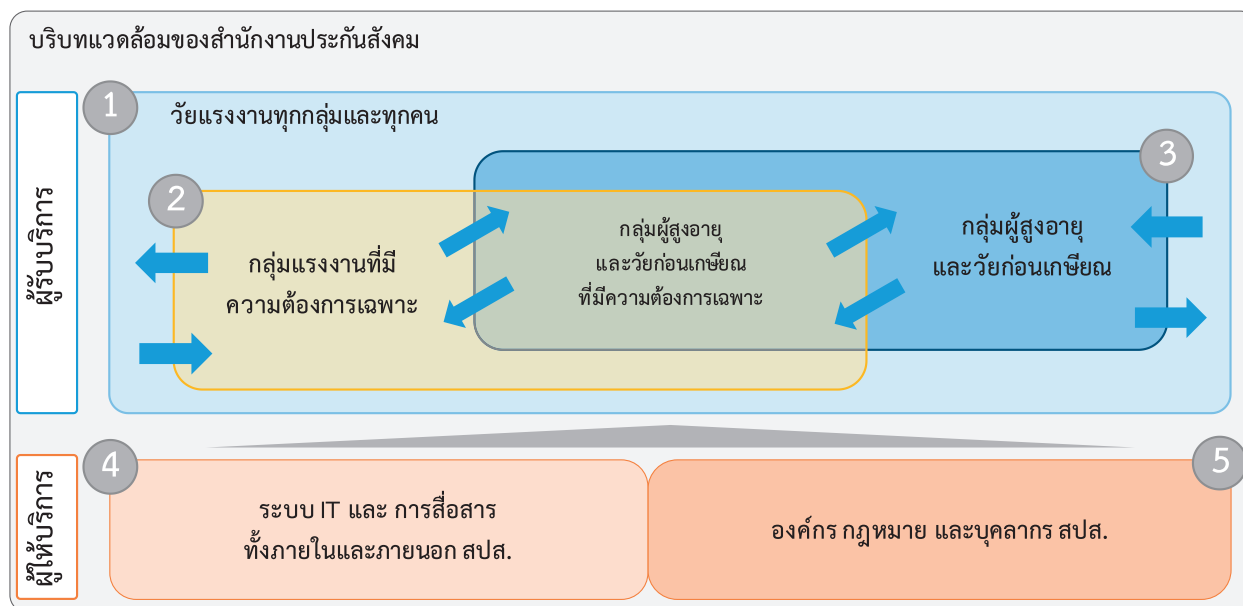
สำหรับการพัฒนาภายใต้ ยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บริการได้เต็มศักยภาพ ซึ่งแผนปฏิบัติการนี้ ได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงานใน 3 ประเด็นหลัก คือ 1) การพัฒนาโครงสร้างองค์กรและการกระบวนการทำงาน 2) การปรับเปลี่ยนกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับ ในการดำเนินการ และ 3) การพัฒนาบุคลากร โดยมีกรอบแนวทางการพัฒนาใน 2 ส่วนดังนี้

- 1) ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรให้ทันสมัย เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ทั้งในด้าน โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน รวมไปถึงข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในการดำเนินงาน
- 2) ยกระดับบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมให้มีศักยภาพ สอดคล้องกับการพัฒนาบริการและองค์กร โดยรวม ทั้งในด้านการบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากร รวมไปถึงการสร้างค่านิยม วัฒนธรรมและภาพลักษณ์ องค์กร

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนของการกำหนดขอบเขตกลุ่มเป้าหมายการพัฒนาในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ จึงจำแนกมุมมองของกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. กลุ่มผู้รับบริการ เป็นขอบเขตการดำเนินการสำหรับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1-3 ซึ่งประกอบไปด้วย
 - หน่วยงานทุกกลุ่มและทุกคน (ยุทธศาสตร์ที่ 1)
 - กลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ (ยุทธศาสตร์ที่ 2)
 - กลุ่มผู้สูงอายุและวัยก่อนเกษียณ (ยุทธศาสตร์ที่ 3)
2. กลุ่มผู้ให้บริการ หรือการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมโดยตรง เป็นขอบเขตการดำเนินการ สำหรับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4, 5 ซึ่งประกอบไปด้วย
 - ระบบ IT และ การสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานประกันสังคม (ยุทธศาสตร์ที่ 4)
 - องค์กร กฎหมาย และบุคลากรสำนักงานประกันสังคม (ยุทธศาสตร์ที่ 5)

แผนภาพที่ 9 สรุปขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายการดำเนินงานในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์



ทั้งนี้ กลุ่มผู้รับบริการสามารถกำหนดขอบเขตในภาพรวมโดยกำหนดให้กลุ่มเป้าหมาย คือ ทั่วแรงงานทุกกลุ่มและทุกคน ซึ่งหมายถึง แรงงานทั้งหมดที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย หรือแรงงานไทยที่อยู่นอกราชอาณาจักรไทย เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของสำนักงานประกันสังคม ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ซึ่งต้องดำเนินงานสร้างความครอบคลุมทั้งในด้านจำนวน การบริการ และสิทธิประโยชน์ โดยมีกลุ่มเป้าหมายภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 และ 3 คือกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ และกลุ่มผู้สูงอายุและวัยก่อนเกษียณ เป็นกลุ่มเป้าหมายย่อยภายใต้กลุ่มแรงงานทั้งหมดที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 1

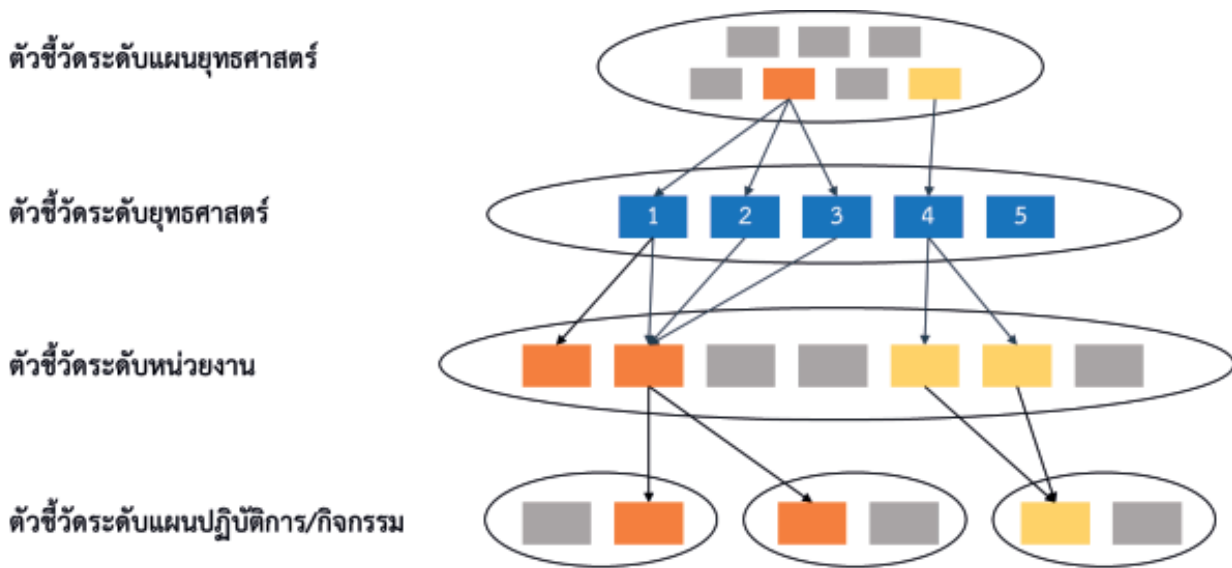
กลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการทั้งหมดนี้ มีความซ้อนทับกันทั้งหมด การพัฒนาการบริการหรือสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตนในกลุ่มย่อย จะส่งผลสะท้อนไปยังเป้าหมายในภาพรวมของแรงงานทุกกลุ่มและทุกคนด้วยเช่นกัน อีกทั้ง สถานะของผู้ประกันตนจะสามารถเคลื่อนตัวไปใช้บริการ หรือสิทธิประโยชน์จากการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ที่ 1, 2 และ 3 ได้อย่างอิสระ ดังนั้นแผนปฏิบัติการฉบับนี้ จึงได้เปิดกว้างให้สำนักงานประกันสังคมสามารถพัฒนาการบริการหรือสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนได้อย่างยืดหยุ่น

อย่างไรก็ดี ความมุ่งหวังในการจำแนกกลุ่มเป้าหมายย่อยที่เป็นกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ และกลุ่มผู้สูงอายุและวัยก่อนเกษียณนี้ขึ้นก็เพื่อเป็นต้นแบบให้สำนักงานประกันสังคม ได้เริ่มจำแนก วิเคราะห์ และพิจารณาความต้องการของผู้ประกันตนตามลักษณะที่หลากหลายมากขึ้นกว่าเดิมที่มองผู้ประกันตนตามมาตรเป็นสำคัญ พร้อมทั้งเปิดช่องให้ต่อยอดการพิจารณาผู้ประกันตนตามลักษณะที่แตกต่างหลากหลายเช่นนี้มากขึ้น เพื่อสร้างการยอมรับพร้อมทั้งพัฒนาการบริการ และสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนโดยรวมอย่างเหมาะสมต่อไป

6. ตัวชี้วัดระดับแผนปฏิบัติการ

การกำหนดตัวชี้วัดระดับแผนปฏิบัติการ สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) นี้ ได้ถูกกำหนดขึ้นจากเจตนารมณ์ เป้าประสงค์ ของการจัดทำแผนปฏิบัติการ ในภาพรวม

แผนภาพที่ 10 การจำแนกตัวชี้วัดระดับแผนปฏิบัติการไปสู่ตัวชี้วัดในระดับต่างๆ



จากแผนภาพในข้างต้น จะเป็นการแสดงระดับความเชื่อมโยงระหว่างตัวชี้วัดระดับแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดในระดับย่อยลงมา ซึ่งจะเห็นได้ว่า ตัวชี้วัด 1 ตัวในระดับแผนปฏิบัติการ อาจเกิดจากการดำเนินงานของหลายยุทธศาสตร์เข้าด้วยกัน รวมถึงอาจมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วย มีโครงการหลักและกิจกรรมย่อยต่างๆ มากมาย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้สำหรับตัวชี้วัด 1 ตัวในระดับแผนปฏิบัติการ ทั้งนี้ ตัวชี้วัดแต่ละตัวจะมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน

สำหรับการกำหนดค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ได้กำหนดไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่
 - 1.1 ด้านบริการทั่วไป
 - 1.2 การให้ข้อมูล
 - 1.3 บริการการเงิน
 - 1.4 บริการการแพทย์
 - 1.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. จำนวนผู้ประกันตนต่อจำนวนวัยแรงงานทั้งหมด เป็นจำนวนผู้ประกันตน ตามมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 เปรียบเทียบกับกำลังแรงงานทั้งหมด

3. อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคม
 - 3.1 กองทุนระยะสั้น (Reserve Ratio)
 - กองทุน 4 กรณี (เจ็บป่วย ทูพพลภาพ คลอดบุตร ตาย)
 - กองทุนว่างงาน
 - กองทุนมาตรา 40
 - 3.2 กองทุนระยะยาว (Funding Ratio)
 - กองทุนชราภาพและสงเคราะห์บุตร
 4. อัตราความเพียงพอของกองทุนเงินทดแทน (อัตราเงินสำรองที่มีอยู่ในปัจจุบันเทียบประมาณการค่าใช้จ่าย 1 ปีข้างหน้า)
 5. อัตราส่วนการสูญเสียต่อปีของกองทุนเงินทดแทน (อัตราเงินทดแทนต่อปีเทียบเงินสมทบต่อปี)
 6. ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในใกล้ชิดและภายนอก)
 7. ระดับคะแนน ITA (คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ ประเมินโดย ป.ป.ท.)
 8. จำนวนรางวัลที่ได้รับในระดับชาติและนานาชาติ
- โดยตัวชี้วัดทั้ง 8 ด้าน ได้กำหนดค่าเป้าหมาย ตั้งแต่ปี 2563 – 2565 รายละเอียดตามตารางดังนี้

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPI)



แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565)

KPI Outcome	หน่วยนับ	ข้อมูลในอดีต (Baseline)					ค่าเป้าหมาย		
		พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	มี.ค. พ.ศ. 2562		พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการ 5 ด้าน 1) การให้บริการทั่วไป 2) การให้ข้อมูล (ข้อมูลทั่วไปและลงทุน) 3) บริการด้านการเงิน 4) บริการด้านการแพทย์ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 3 กลุ่มตามยุทธศาสตร์ 1. ร้อยละ 2. แรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ 3. ผู้สูงอายุ	คะแนน/ ร้อยละ	4.48 89.57	4.56 91.2	4.248 87.00	-		≥90	≥90	≥90
2. จำนวนผู้ประกันตนต่อจำนวนหน่วยแรงงานทั้งหมด ผู้ประกันตนรวมทุกมาตรา กำลังแรงงาน ม.33 ม.39 ม.40	ร้อยละ ล้านคน ล้านคน ล้านคน ล้านคน ล้านคน	37.16 14.04 37.79 10.51 1.28 2.24	38.83 14.64 37.72 10.84 1.37 2.43	41.71 15.99 38.35 11.59 1.56 2.83	41.84 16.10 38.50 11.55 1.59 2.95		45.11 17.12 38.80 12.03 1.64 3.45	47.07 17.96 38.97 12.23 1.68 4.05	49.33 18.91 39.11 12.42 1.72 4.77
3. อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) 3.1 กองทุนระยะสั้น (Reserve ratio) - 4 กรณี - ว่างงาน - ม.40 3.2 กองทุนระยะยาว (Funding Ratio) - ชราภาพ	เท่า เท่า เท่า เท่า	1.57 18.5 11.16 0.142	1.76 19.0 13.39 0.150	1.75 20.9 9.02 0.157	1.85 20.6 9.52 0.160		1.93 20.7 10.03 0.163	1.97 21.9 10.60 0.165	1.99 23.1 11.17 0.167

KPI Outcome	หน่วยนับ	ข้อมูลในอดีต (Baseline)				ค่าเป้าหมาย		
		พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	มี.ค. พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
4. อัตราความเพียงพอของกองทุนเงินทดแทน	เท่า	19.49	19.92	17.38	16.84	16.79	16.67	16.51
5. อัตราส่วนการสูญเสียต่อปีของกองทุนเงินทดแทน	ร้อยละ	49.66	68.25	63.23	78.37	81.03	81.40	82.19
6. ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในใกล้ชิด และภายนอก) (การสำรวจความพึงพอใจ ปี 2560 เรื่อง ความเชื่อมั่นของคุณภาพการให้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม)	คะแนน/ ร้อยละ	-	4.31 ร้อยละ 86.2 (เชื่อมั่น มากที่สุด)	-	-	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85
7. ระดับคะแนน ITA (คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประเมินโดย ป.ป.ท.)	คะแนน	81.74 ระดับสูงมาก	79.36 ระดับสูง	84.48 ระดับสูงมาก	-	≥85	≥85	≥85
8. จำนวนรางวัลที่ได้รับในระดับชาติและนานาชาติ	รางวัล	1	2	6	-	1	1	1

หมายเหตุ :

ตัวชี้วัดที่ 3

1. Reserve Ratio หมายถึง เงินสำรองที่มีอยู่ปัจจุบันหารด้วยประมาณการค่าใช้จ่าย 1 ปี หารด้วยเงินสำรองที่มีอยู่ปัจจุบัน หมายความว่า หากไม่เก็บเงินสมทบเพิ่ม กองทุนจะอยู่ได้อีกกี่ปี ใช้สำหรับกองทุนระยะสั้น ที่ค่าใช้จ่ายแต่ละปีค่อนข้างคงที่ เช่น กรณีเจ็บป่วย สงเคราะห์บุตร Reserve Ratio ครบมากกว่า 1 แต่ไม่ครบมากกว่า 1

2. Funding Ratio หมายถึง เงินสำรองที่มีอยู่ปัจจุบัน หารด้วย ประมาณการภาระค่าใช้จ่ายรวม 75 ปี (รายจ่าย-รายรับ คิดเป็นมูลค่าปัจจุบัน) หรือ Net Present Value of 75-year Cash Flows หมายความว่า เงินกองทุนปัจจุบัน มีร้อยละเท่าไรของการค่าใช้จ่ายในอนาคตใช้สำหรับกองทุนระยะยาว ที่ค่าใช้จ่ายแต่ละปีเปลี่ยนแปลงมาก เช่นกรณีชราภาพ ทพพลภาพ Funding Ratio ไม่ควรเกิน 1.25 แต่ไม่ควรน้อยกว่า 1 ถ้า Funding Ratio = 1 แปลว่ากองทุนสมดุลในระยะเวลาแต่อย่างน้อยกว่า 1 ต้องมีแผนปรับปรุงเพิ่มรายรับหรือลดรายจ่าย

ตัวชี้วัดที่ 4 Reserve Ratio หมายถึง เงินสำรองที่มีอยู่ในปัจจุบันหารด้วยประมาณการค่าใช้จ่าย 1 ปี หมายความว่า หากไม่เก็บเงินสมทบเพิ่ม กองทุนจะคงอยู่ได้อีกกี่ปี แสดงถึงเสถียรภาพของกองทุน หาก Reserve Ratio มีค่าสูง แสดงว่ากองทุนเงินทดแทนมีเสถียรภาพสูง หรือมีระยะเวลาที่กองทุนจะสามารถรับภาระการจ่ายได้ด้วยเงินกองทุน คงเหลือ โดยที่กองทุนไม่มีรายรับในช่วงระยะเวลาสั้น

ตัวชี้วัดที่ 5 Loss Ratio หมายถึง อัตราส่วนระหว่างเงินทดแทนกับเงินสมทบ โดยเทียบเป็นร้อยละ 80 หมายความว่า เงินสมทบ 100 ส่วน จะมีการจ่ายเงินทดแทนไป 80 ส่วน เหลือ 20 ส่วน สำหรับสำรองจ่าย กรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น การจ่ายเงินทดแทนสูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ ทั้งนี้ หาก Loss ratio สูงเกินกว่าร้อยละ 100 หมายถึง มีการจ่ายเงินมากกว่าเงินสมทบ หาก Loss ratio เท่ากับร้อยละ 100 หมายถึง มีการจ่ายเงินทดแทนเท่ากับเงินสมทบ และหาก Loss ratio ต่ำกว่าร้อยละ 100 หมายความว่าเงินสมทบ

ตัวชี้วัดผลผลิต (Output KPI)

1. จำนวนนวัตกรรมรูปแบบการให้บริการแบบใหม่ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 3 กลุ่มตามยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
1	1.1	1.1) โครงการจัดทำระบบการเบิกจ่ายประโยชน์ทดแทนด้วยตนเอง (e-self service)	*	1 ระบบ (ต้นแบบ)	2 ระบบ (คลอบคลุม/ส่งเคราะห์บุตร)	3 ระบบ (ชราภาพ/ว่างงาน) (ม.40 ยื่นรับประโยชน์)
	1.1	1.2) โครงการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านอิเล็กทรอนิกส์	*		1 ระบบ	
	1.1	1.5) โครงการระบบรายงานค่าจ้างและออกใบเรียกเก็บเงินสมทบจากรายงานค่าจ้างกองทุนเงินทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	*	1 ระบบ		
	1.1	1.6) โครงการพัฒนาระบบแจ้งการประสบอันตรายจากการทำงาน (e-compansate ระยะที่ 2)	**			1 ระบบ ระยะที่ 2 ระบบสามารถประมวลผลคำนวณเงินทดแทนที่ลูกจ้างจะได้รับ
	1.3	3.7) โครงการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ กรณีส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค	*	1 ระบบ (ระบบเบิกจ่าย)		
2	1.3	3.8) โครงการจัดจ้างรับ-ส่งประมวลผลข้อมูลระบบการเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ กรณียาแม่บทาโดน	*	1 ระบบ (ระบบเบิกจ่าย)		
	2.1	1.8) โครงการการประดิษฐ์และพัฒนานวัตกรรมสำหรับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์	**	3 ชิ้น (สิ่งประดิษฐ์)	3 ชิ้น (สิ่งประดิษฐ์)	3 ชิ้น (สิ่งประดิษฐ์)
	2.1	1.9) โครงการจัดทำอุปกรณ์ในการฝึกอาชีพและประกอบอาชีพสำหรับผู้เข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ	**	10 ชิ้น	10 ชิ้น	10 ชิ้น

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
4	4.9	2.7) โครงการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม	**	ระบบจัดการข้อร้องเรียน 1 ระบบ		
	4.8	3.1) โครงการสร้างฐานข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม (SSO-Pedia) เพื่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**	ระบบฐานข้อมูล 1 ระบบ		
รวม				6 ระบบ 13 ชิ้นงาน	3 ระบบ 13 ชิ้นงาน	4 ระบบ 13 ชิ้นงาน

2. จำนวนช่องทางบริการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 3 กลุ่มตามยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
1	1.1	1.4) โครงการพัฒนาช่องทางบริการรับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านหน่วยบริการ	*	1 ช่องทาง	1 ช่องทาง	1 ช่องทาง
	1.6	6.1) โครงการศึกษาวิเคราะห์บทบาทภารกิจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา	*	1 ช่องทาง		1 ช่องทาง
รวม				2 ช่องทาง	1 ช่องทาง	2 ช่องทาง

3. จำนวนข้อตกลงร่วมกับเครือข่ายและพันธมิตรร่วมบริการที่เพิ่มขึ้นหรือได้รับการปรับปรุง หรือจำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
1	1.2	2.4) โครงการบูรณาการความร่วมมือการขยายความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน	*	ข้อตกลงกับเครือข่าย 2 ฉบับ	ข้อตกลงกับเครือข่าย 3 ฉบับ	ข้อตกลงกับเครือข่าย 4 ฉบับ
	1.2	2.5) โครงการเครือข่ายประกันสังคมเข้มแข็ง แรงงานนอกระบบอันใจ	*	จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น 15,000 คน	จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น 25,000 คน	จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น 35,000 คน
	1.5	ขยายรูปแบบและเพิ่มช่องทางให้บริการรับ - จ่ายเงินกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	***	ไม่น้อยกว่า 2 ข้อตกลง	ไม่น้อยกว่า 1 ข้อตกลง	ไม่น้อยกว่า 1 ข้อตกลง

2	2.6	โครงการให้บริการทางการแพทย์ กรณีการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉพาะทางในสถานพยาบาลที่มีศักยภาพโดยวิธีการทำบันทึกข้อตกลง	*	1 ข้อตกลง/โรงพยาบาล	1 ข้อตกลง/โรงพยาบาล	1 ข้อตกลง/โรงพยาบาล
รวม				5 ข้อตกลง 15,000 คน	5 ข้อตกลง 25,000 คน	6 ข้อตกลง 35,000 คน

4. จำนวนสิทธิประโยชน์ที่มีการเพิ่มหรือปรับปรุง โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 3 กลุ่มตามยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
1	1.8	8.1) โครงการพัฒนาการปรับสิทธิประโยชน์ 8.3) กิจกรรมพัฒนาปรับเพิ่มสิทธิประโยชน์	*	ไม่น้อยกว่าปีละ 2 เรื่อง 1 สิทธิประโยชน์	ไม่น้อยกว่าปีละ 2 เรื่อง 1 สิทธิประโยชน์	ไม่น้อยกว่าปีละ 2 เรื่อง
2	2.1	2.1) โครงการพัฒนาสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนที่ป่วยโรคเรื้อรังและผู้ทุพพลภาพและผู้ป่วยหลังภาวะวิกฤต (Intermediate Care)	*			1 ชุดสิทธิประโยชน์
รวม				3 สิทธิประโยชน์	3 สิทธิประโยชน์	3 สิทธิประโยชน์

5. จำนวนเรื่องการพัฒนากระบวนการหรือกลไกในการจัดเก็บเงินสมทบและตรวจสอบรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
1	1.9	9.2) โครงการวิเคราะห์ความเสี่ยงความสามารถในการชำระเงินสมทบของนายจ้าง 9.3) โครงการพัฒนาระบบการตรวจสอบเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	*		1 เรื่อง 1 เรื่อง	1 เรื่อง
รวม				-	2 เรื่อง	1 เรื่อง

6. อัตราการจัดเก็บเงินสมทบจากสถานประกอบการ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
1	1.9	งานเงินสมทบ	*	ร้อยละ 97	ร้อยละ 97	ร้อยละ 97
รวม				ร้อยละ 97	ร้อยละ 97	ร้อยละ 97

7. จำนวนเรื่องในการพัฒนาระบบการตรวจสอบการจ่ายสิทธิประโยชน์ที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
1	1.10	10.6) โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการกำกับติดตาม	*	1 (ระบบการกำกับติดตาม)		
รวม				1 ระบบ		

8. รูปแบบการลงทุนหรือแผนการลงทุนที่ได้รับการพัฒนา/ทบทวน

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
1	1.11	11.1) โครงการจ้างที่ปรึกษาจัดทำสัดส่วนการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Asset Allocation : SAA)	***			ทบทวนสัดส่วนการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Asset Allocation : SAA) ปี 2563 - 2567
3	3.6	4.1) การศึกษารูปแบบการลงทุนใหม่เพื่อรองรับสังคมสูงอายุ	*		รูปแบบการลงทุนใหม่ 1 รูปแบบ	
รวม					1 รูปแบบ	1 แผน

9. จำนวนระบบข้อมูลกลางหรือโครงสร้างพื้นฐานหรือช่องทางหรือข้อมูลจากองค์กรที่ได้รับการพัฒนา/ปรับปรุง

ยุทธศา	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
4	4.1	1.2) โครงการจัดตั้งศูนย์กลางเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ SSO Security Operation Center	***		มีศูนย์ SSO Security Operations Center	
	4.1	1.3) โครงการปรับเปลี่ยนงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมเป็นระบบ Web Application	*	1 ระบบ (สิทธิประโยชน์)	2 ระบบ (การเงินและบัญชี)	
	4.1	1.4) โครงการบูรณาการคลังข้อมูลบิ๊กดาต้าองค์กรและระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	***	ระบบ Big Data และเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูล 1 ระบบ	การนำเข้าข้อมูลและประมวลผลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตอบโจทย์หลักประกันทางสังคม (วิเคราะห์ได้ 3 โจทย์)	การนำเข้าข้อมูลและประมวลผลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตอบโจทย์หลักประกันทางสังคม (วิเคราะห์ได้ 3 โจทย์)
	4.4	1.5) โครงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานห้อง Data Center สู่ระบบ ISO 27001	***	ห้อง Data Center ได้รับมาตรฐาน ISO 27001	ห้อง Data Center ได้รับมาตรฐาน ISO 27001	
	4.4	5.1) โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร	***		ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร 3 ระบบ (งบประมาณ บริหารข้อมูล ภาครัฐ บริหารทรัพยากรบุคคล)	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร 4 ระบบ (จัดซื้อจัดจ้าง พัสดุ การเงิน บัญชี)
4.11	4.6	5.2) โครงการพัฒนา ITIL เพื่อการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	***		ระบบบริหารจัดการ ITIL จำนวน 1 ระบบ	
	4.11	5.5) โครงการ Electronic Office สำหรับบุคลากรในองค์กร	***			มีระบบ Electronic Office จำนวน 1 ระบบ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
รวม				2 ระบบและ - มี Data Center ได้รับ มาตรฐาน ISO 27001	6 ระบบและ - มี Data Center ได้รับ มาตรฐาน ISO 27001และ - มีศูนย์ SSO Security Operational Center	6 ระบบ

10. จำนวนระบบที่เชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
	4.5	1) โครงการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศกลาง สำหรับผู้ปฏิบัติงานต่อเนื่อง 3 กองทุน (โรคไตวายเรื้อรัง ระยะสุดท้าย โรคฮีโมฟีเลีย และโรคภูมิคุ้มกันบกพร่อง)	*		3 ระบบ มีฐานข้อมูลสารสนเทศกลาง สำหรับผู้ปฏิบัติงานต่อเนื่อง 3 กองทุน	
รวม					3 ระบบ	

11. จำนวนเรื่องการพัฒนารูปแบบ/กระบวนการใหม่ที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
5	5.1	1.1) โครงการทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัยรองรับการเปลี่ยนแปลง เช่น กองบริหารความเสี่ยงองค์กร, กองบริหารการลงทุน, กองอิเล็กทรอนิกส์, สำนักงานกองทุนเงินทดแทน, สำนักงานคณิตศาสตร์ ประกันภัย 2.2) โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารองค์กรด้วยหลักการ PMQA	***	ระบบงานที่ได้รับการ ออกแบบ 1 ระบบ		ระบบงานที่ได้รับการ ออกแบบ/ปรับปรุง 1 ระบบ
			***	แผนการพัฒนาระบบ จำนวน 1 ฉบับ	แผนการพัฒนาระบบ จำนวน 1 ฉบับ	แผนการพัฒนาระบบ จำนวน 1 ฉบับ
รวม				1 ระบบ/1 แผน	1 ระบบ/1 แผน	1 ระบบ/1 แผน

12. จำนวนเรื่องที่พัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
5	5.4	4.2) โครงการจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคคลที่มีศักยภาพสูง (เพิ่มเติม) ของสำนักงานประกันสังคม	***	ความสำเร็จในการจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการของสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 100		
		4.3) จัดทำแผนการสืบทอดและทดแทนตำแหน่งงานที่สำคัญขององค์กร (Succession Plan)	***	ความสำเร็จของการจัดทำแผนการสืบทอดและทดแทนตำแหน่งที่สำคัญขององค์กร (Succession Plan) ร้อยละ 100		
		4.4) โครงการจัดทำยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)	***			มียุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) จำนวน 1 เล่ม
		4.7) โครงการปรับปรุงค่าตอบแทนของข้าราชการสายงานวิชาชีพ สายงานขาดแคลนรวมทั้งกลุ่มที่มีความสามารถเฉพาะของสำนักงานประกันสังคม	***		คณะกรรมการให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนของข้าราชการสายงานวิชาชีพ สายงานขาดแคลน รวมทั้งกลุ่มที่มีความสามารถเฉพาะของสำนักงานประกันสังคม	

	4.8) โครงการทบทวนและพัฒนาความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ของพนักงาน ประกันสังคม	***	ดำเนินการประเมิน ปรับ ระดับพนักงาน ประกันสังคม ตามระเบียบ ข้อบังคับใหม่	ดำเนินการประเมิน ปรับ ระดับพนักงาน ประกันสังคม ตามระเบียบ ข้อบังคับใหม่	ดำเนินการประเมิน ปรับ ระดับพนักงาน ประกันสังคม ตามระเบียบ ข้อบังคับใหม่
รวม			3 เรื่อง	2 เรื่อง	2 เรื่อง

13. จำนวน กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่ได้รับการแก้ไขเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ	ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
5	5.3	การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย พระราชบัญญัติ ประกันสังคม พระราชบัญญัติเงินทดแทน กฎ ระเบียบ ประกาศ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง	***	กฎหมายลำดับรอง 2 ฉบับ	กฎหมายลำดับรอง 2 ฉบับ	กฎหมายลำดับรอง 2 ฉบับ
รวม				2 ฉบับ	2 ฉบับ	2 ฉบับ

หมายเหตุ

* หมายถึง ตัวชี้วัดที่ดำเนินการภายใต้กองทุนประกันสังคม

** หมายถึง ตัวชี้วัดที่ดำเนินการภายใต้กองทุนเงินทดแทน

*** หมายถึง ตัวชี้วัดที่ดำเนินการภายใต้กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

รายละเอียดรายการตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์

สำหรับคำอธิบายรายละเอียด การกำหนดค่าเป้าหมาย ตลอดจนแนวทางและวิธีคำนวณ ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ทั้งหมด 21 ตัวชี้วัด แบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้ 1. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ยุทธศาสตร์ (Outcome KPI) จำนวน 8 ตัวชี้วัด 2. ตัวชี้วัดผลผลิตยุทธศาสตร์ (Output KPI) จำนวน 13 ตัวชี้วัด โดยมีรายละเอียดตามตารางดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ยุทธศาสตร์ (Outcome KPI)

1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม		
รายละเอียดตัวชี้วัด	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ 3 กลุ่ม คือ แรงงานทั่วไป แรงงานที่มีความต้องการเฉพาะและผู้สูงอายุ ซึ่งประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการทั่วไป 2) การให้ข้อมูล หมายถึง การสร้างการรับรู้งานประกันสังคมผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลสำหรับผู้ประกันตนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ จำแนกข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไป (2) ข้อมูลการลงทุน 3) บริการด้านการเงิน หมายถึง การบริการรับ-จ่ายเงินกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน 4) บริการด้านการแพทย์ หมายถึง การบริการด้านการแพทย์ผ่านโรงพยาบาล เครือข่ายและพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมทุกช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Application และระบบ e-service เป็นต้น *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 3		
วิธีการวัด ประเมินผล และ แนวทางการคำนวณ	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม		
หน่วยการวัด	ร้อยละ		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ $\geq$ ร้อยละ 90	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ $\geq$ ร้อยละ 90	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ $\geq$ ร้อยละ 90
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามการดำเนินการ : ทุก 1 ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานประเมินและจัดเก็บข้อมูล		หน่วยงานสนับสนุน
	กองวิจัยและพัฒนา		ทุกหน่วยงาน
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

2) ผู้ประกันตนทั้งหมดต่อจำนวนวัยแรงงานทั้งหมดในประเทศไทย

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย				
รายละเอียดตัวชี้วัด	2) ผู้ประกันตนทั้งหมดต่อจำนวนวัยแรงงานทั้งหมดในประเทศไทย				
	ตัวชี้วัดนี้ เป็นการพิจารณาความครอบคลุมการดำเนินงานเพื่อดูแลวัยแรงงานไทยและแรงงานที่อยู่ในราชอาณาจักรไทยในภาพรวม ผ่านวิธีการต่างๆ ที่ดึงดูดวัยแรงงานเข้าสู่ระบบประกันสังคม ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานที่ สปส. ทำเอง การดำเนินการผ่านเครือข่ายพันธมิตร หรือ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้มีสิทธิ์ มีความสนใจและสมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกในระบบประกันสังคม				
	*โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 3				
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	วัดจากผู้ประกันตนทุกมาตราที่มีการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนภายใต้การดำเนินงานของ สปส. เปรียบเทียบกับกำลังแรงงานทั้งหมดในประเทศไทย สำหรับวิธีการประเมิน (จำนวนผู้ประกันตน มาตรา 33 + มาตรา 39 + มาตรา 40) * 100 กำลังแรงงาน หมายเหตุ กำลังแรงงานใช้ข้อมูลรายเดือนจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/home.aspx โดยเป็นกำลังแรงงานทั้งหมด ซึ่งรวมคนว่างงานด้วย เนื่องจาก สปส. ให้สิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน				
หน่วยการวัด	ร้อยละ				
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี				
	2563	2564	2565		
	ร้อยละ 44.13	ร้อยละ 46.09	ร้อยละ 48.36		
	ที่มาค่าเป้าหมาย				
	- กำลังแรงงาน จำนวนผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และ 39 : มาจากการประมาณการของนักคณิตศาสตร์ประกันภัย กองวิจัยและพัฒนา				
	- จำนวนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 : มาจากเป้าหมายจำนวนผู้ประกันตนของสำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ				
	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย		
			ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
	ผู้ประกันตนรวม	ล้านคน	17.12	17.96	18.91
	กำลังแรงงาน	ล้านคน	38.80	38.97	39.11
	ม.33	ล้านคน	12.03	12.23	12.42
	ม.39	ล้านคน	1.64	1.68	1.72
	ม.40	ล้านคน	3.45	4.05	4.77
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามการดำเนินการ : ทุก 3 เดือน				
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก		หน่วยงานสนับสนุน		
	สำนักเงินสมทบ สำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ กองวิจัยและพัฒนา		สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา		
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-				

3) อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนประกันสังคมต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย
รายละเอียดตัวชี้วัด	3) อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนประกันสังคมต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์ ตัวชี้วัดเรื่อง อัตราส่วนความเพียงพอของกองทุนประกันสังคมต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์เป็นตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการประเมินสถานการณ์ ศักยภาพการดำเนินงาน (Operation Performance) และความเสี่ยงขององค์กรสำหรับการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ทั้งในเรื่องของความสามารถในการจัดเก็บเงินสมทบ ความสามารถในการพัฒนาหรือเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์ การบริหารเงินลงทุน ตลอดจนความเสี่ยงของกองทุนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยพิจารณาจากความสมดุลของรายรับและรายจ่ายของ สปส. แต่ละกองทุน นอกจากนี้ เป็นการสะท้อนสถานะ ความมั่นคง และเสถียรภาพของกองทุน โดยมุ่งเน้นไปเพื่อการรักษาระดับความสมดุลของกองทุน สิทธิประโยชน์ และเงินสมทบ *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 3
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	การวัดแบ่งเป็น 2 ส่วน 1) อัตราส่วนความเพียงพอของกองทุนระยะสั้น (Reserve Ratio) โดยแบ่งเป็น 3 กองทุนย่อย - กองทุน 4 กรณี (เจ็บป่วย ทูพพลภาพ คลอดบุตร ตาย) - กองทุนว่างงาน - กองทุนมาตรา 40 Reserve Ratio หมายถึง เงินสำรองที่มีอยู่ปัจจุบันหารด้วยประมาณการค่าใช้จ่าย 1 ปี หมายความว่า หากไม่เก็บเงินสมทบเพิ่ม กองทุนจะอยู่ได้อีกกี่ปี ใช้สำหรับกองทุนระยะสั้น ที่ค่าใช้จ่ายแต่ละปีค่อนข้างคงที่ เช่น กรณีเจ็บป่วย สงเคราะห์บุตร ทั้งนี้ Reserve Ratio ควรมากกว่า 1 เท่า แต่ไม่ควรมากเกินไป <u>วิธีการคำนวณ</u> $\frac{\text{ประมาณการค่าใช้จ่าย 1 ปีข้างหน้า} * 100}{\text{เงินสำรองที่มีอยู่ปัจจุบัน}}$ - ค่าใช้จ่าย หมายถึง การจ่ายสิทธิประโยชน์ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบริหารงาน ในทุกด้านของ สปส. ที่ใช้งบประมาณกองทุนประกันสังคม - เงินสำรอง หมายถึง เงินกองทุนประกันสังคมซึ่งรวมทั้งเงินที่นำไปลงทุน เงินสำรองที่มีอยู่ที่สำนักงาน 2) กองทุนระยะยาว (Funding Ratio) ของกองทุน 2 กรณี (ชราภาพและสงเคราะห์บุตร) Funding Ratio หมายถึง เงินสำรองที่มีอยู่ปัจจุบัน หารด้วย ประมาณการภาระค่าใช้จ่ายรวม 75 ปี (รายจ่าย-รายรับ คิดเป็นมูลค่าปัจจุบัน) หรือ Net Present Value of 75-year Cash Flows หมายความว่า เงินกองทุนปัจจุบันมีร้อยละเท่าไรของภาระค่าใช้จ่ายในอนาคต อัตราส่วนนี้ใช้สำหรับกองทุนระยะยาวที่ค่าใช้จ่ายแต่ละปีเปลี่ยนแปลงมาก เช่น กรณีชราภาพ ทูพพลภาพ Funding Ratio ไม่ควรเกิน 1.25 แต่ไม่ควรน้อยเกินไป ถ้า Funding Ratio = 1 แปลว่ากองทุนสมดุลในระยะยาว แต่ถ้าน้อยกว่า 1 ต้องมีแผนปรับเพิ่มรายรับหรือลดรายจ่าย <u>วิธีการคำนวณ</u> $\frac{\text{เงินสำรองที่มีอยู่ปัจจุบัน} * 100}{\text{มูลค่าปัจจุบันของรายจ่าย-รายรับ ใน 75 ปีข้างหน้า}}$ - เงินสำรอง หมายถึง เงินกองทุนประกันสังคมซึ่งรวมทั้งเงินที่นำไปลงทุน เงินสำรองที่มีอยู่ที่สำนักงาน - รายรับ หมายถึง รายได้จากเงินสมทบและผลตอบแทนการลงทุน

	- รายจ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบริหารงานในทุกด้านของ สปส. ที่ใช้งบประมาณกองทุนสำนักงานประกันสังคม - มูลค่าปัจจุบันของ รายจ่าย-รายรับ ใน 75 ปีข้างหน้า หมายถึง รายจ่ายรวมในอนาคต 75 ปี ลบด้วย รายรับรวมในอนาคต 75 ปี โดยหักผลตอบแทนการลงทุนที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตทั้งหมด		
หน่วยการวัด	เท่า		
ค่าเป้าหมายรายปี (เท่า) กองทุนระยะสั้น กองทุน 4 กรณี 			

4) อัตราความเพียงพอของกองทุนเงินทดแทน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	4) อัตราความเพียงพอของกองทุนเงินทดแทน		
รายละเอียดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดเรื่อง อัตราความเพียงพอของกองทุนเงินทดแทนต่อการจ่ายเงินทดแทน ค่าใช้จ่ายในการบำบัดรักษาและส่งเสริมการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานของลูกจ้าง และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน เป็นตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินสถานการณ์ ศักยภาพการดำเนินงาน (Operation Performance) และความเสี่ยงขององค์กรสำหรับการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ทั้งในเรื่องของความสามารถในการจัดเก็บเงินสมทบ ความสามารถในการพัฒนาหรือเพิ่มสิทธิประโยชน์ การบริหารเงินลงทุน ตลอดจนความเสี่ยงของกองทุนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต เป็นการสะท้อนสถานะ ความมั่นคง และเสถียรภาพของกองทุนเงินทดแทน โดยพิจารณาจากความสมดุลของรายรับและรายจ่ายของกองทุนเงินทดแทน โดยมุ่งเน้นเพื่อรักษาระดับความสมดุลของกองทุน สิทธิประโยชน์ และเงินสมทบ *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 5		
วิธีการวัด ประเมินผล และ แนวทางการคำนวณ	อัตราความเพียงพอของกองทุนเงินทดแทน (Reserve Ratio) - Reserve Ratio หมายถึง เงินสำรองที่มีอยู่ในปัจจุบันหารด้วยประมาณการค่าใช้จ่าย 1 ปี หมายความว่า หากไม่เก็บเงินสมทบเพิ่ม กองทุนจะคงอยู่ได้อีกกี่ปี แสดงถึง เสถียรภาพของกองทุน หาก Reserve Ratio มีค่าสูง แสดงว่ากองทุนเงินทดแทนมีเสถียรภาพสูง หรือมีระยะเวลานาน ที่กองทุนจะสามารถรับภาระรายจ่ายได้ด้วยเงินกองทุนคงเหลือ โดยที่กองทุนไม่มีรายรับในช่วงระยะเวลานั้น - ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายเงินทดแทน ค่าใช้จ่ายในการบำบัดรักษาและส่งเสริมการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานของลูกจ้าง เป็นค่าใช้จ่ายในการส่งเสริม หรือป้องกันเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน - เงินสำรอง หมายถึง เงินในกองทุนเงินทดแทนซึ่งรวมทั้งเงินที่นำไปลงทุน เงินสำรองที่มีอยู่ที่สำนักงาน <u>วิธีการคำนวณ</u> $\frac{\text{เงินสำรองที่มีอยู่ในปัจจุบัน}}{\text{ประมาณการค่าใช้จ่าย 1 ปีข้างหน้า}}$		
หน่วยการวัด	เท่า		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	16.79	16.67	16.51
ความถี่การรายงานและ การติดตาม	ติดตามการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก		หน่วยงานสนับสนุน
	สำนักงานกองทุนเงินทดแทน		
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

5) อัตราส่วนการสูญเสียต่อปีของกองทุนเงินทดแทน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
รายละเอียดตัวชี้วัด	5) อัตราส่วนการสูญเสียต่อปีของกองทุนเงินทดแทน		
	ตัวชี้วัดเรื่อง อัตราส่วนการสูญเสียต่อปีของกองทุนเงินทดแทนเป็นตัวชี้วัด เพื่อใช้เปรียบเทียบรายจ่าย คือ เงินทดแทนและรายรับ คือ เงินสมทบรับของแต่ละปี เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของอัตราเงินสมทบที่จัดเก็บจากนายจ้างกับเงินทดแทนที่จ่ายให้กับลูกจ้าง ทั้งนี้ เพื่อให้การกำหนดอัตราเงินสมทบมีความถูกต้องเหมาะสมตามความเสี่ยงของกิจการของนายจ้าง ขณะเดียวกัน เงินสมทบที่จัดเก็บสามารถให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม ยุติธรรมต่อลูกจ้าง เป็นไปตามเป้าหมายและภารกิจของกองทุนเงินทดแทน		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	*โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 5		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	อัตราส่วนการสูญเสียกองทุนเงินทดแทน (Loss Ratio)		
	- Loss Ratio หมายถึง อัตราส่วนระหว่างเงินทดแทนกับเงินสมทบ โดยเทียบเป็นร้อยละ เช่น อัตราส่วนการสูญเสียร้อยละ 80 หมายถึง เก็บเงินสมทบ 100 ส่วน จะมีการจ่ายเงินทดแทนไป 80 ส่วน เหลือ 20 ส่วน สำหรับสำรองจ่าย กรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น การจ่ายเงินทดแทนสูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ ทั้งนี้ หาก Loss Ratio สูงเกินกว่าร้อยละ 100 หมายถึง มีการจ่ายเงินทดแทนมากกว่าเงินสมทบ หาก Loss Ratio เท่ากับร้อยละ 100 หมายถึง มีการจ่ายเงินทดแทนเท่ากับเงินสมทบ และหาก Loss Ratio ต่ำกว่าร้อยละ 100 หมายถึง การจ่ายเงินทดแทนน้อยกว่าเงินสมทบ		
	- เงินทดแทน หมายถึง ผลรวมของเงินทดแทนทุกประเภทที่จ่าย ประกอบด้วย ค่าทดแทนค่ารักษาพยาบาล ค่าทำศพ และค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานตามปีที่เก็บเงินสมทบ		
	- เงินสมทบ หมายถึง ผลรวมของเงินสมทบที่จัดเก็บจากนายจ้างแต่ละราย โดยพิจารณาจากเงินสมทบที่เรียกเก็บแต่ละปี		
	วิธีการคำนวณ		
	เงินทดแทนต่อปี * 100 เงินสมทบต่อปี		
หน่วยการวัด	ร้อยละ		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	81.03	81.40	82.19
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	
	สำนักงานกองทุนเงินทดแทน	ทุกหน่วยงาน	
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

6) ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	6) ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม		
รายละเอียดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดในเรื่องความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมในด้านต่างๆ โดยวัดจากบุคลากรภายในสำนักงานประกันสังคม บุคคลผู้มีความใกล้ชิดต่อสำนักงานประกันสังคม เช่น ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล ธนาคาร และบุคคลภายนอก เช่น สาธารณชน เป็นต้น *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 5		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นภายในองค์กร และภายนอกองค์กร		
หน่วยการวัด	ร้อยละ		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	≥ ร้อยละ 85	≥ ร้อยละ 85	≥ ร้อยละ 85
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามการดำเนินการ : อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	
	กองวิจัยและพัฒนา กองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ศูนย์สารนิเทศ	
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

7) ระดับคะแนน ITA (คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประเมินโดย ป.ป.ท.)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	7) ระดับคะแนน ITA (คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประเมินโดย ป.ป.ท.)		
รายละเอียดตัวชี้วัด	มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม โดยสำนักงาน ป.ป.ท. ดำเนินการประเมินกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่มได้แก่ 1) บุคลากรในหน่วยงานที่ทำงานให้กับหน่วยงานมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี 2) บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ ที่มารับบริการหรือมาติดต่อ 3) หน่วยงาน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วย 10 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 5		
วิธีการวัด ประเมินผล และ แนวทางการคำนวณ	วัดโดยสำนักงาน ป.ป.ท.		
หน่วยการวัด	ร้อยละ		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	≥ 85 คะแนน	≥ 85 คะแนน	≥ 85 คะแนน
	หมายเหตุ ที่มาค่าเป้าหมาย กำหนดตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติที่ 20 ที่กำหนดให้ร้อยละ 80 ของหน่วยราชการต้องมีคะแนน ITA สูงกว่า 85 คะแนน ภายในปี 2565		
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	
	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	ทุกหน่วยงาน	
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

8) จำนวนรางวัลที่ได้รับในระดับชาติและนานาชาติ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	8) จำนวนรางวัลที่ได้รับในระดับชาติและนานาชาติ		
รายละเอียดตัวชี้วัด	จำนวนรางวัลที่ได้รับในระดับชาติและนานาชาติเป็นการสะท้อนคุณภาพของระบบประกันสังคมและการบริหารจัดการองค์กรของสำนักงานประกันสังคม ว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป็นผู้นำระดับชาติหรือนานาชาติ *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 5		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	นับจำนวนรางวัลที่สำนักงานประกันสังคมได้รับทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นโดยหน่วยงานส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค โดยเป็นรางวัลที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป เช่น รางวัลจากสำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ก.พ.ร. รางวัลจากสมาคม ASSA สมาคม ISSA หรือ ILO เป็นต้น		
หน่วยการวัด	รางวัล		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	1 รางวัล	1 รางวัล	1 รางวัล
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	
	กองนโยบายและแผนงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ทุกหน่วยงาน	
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

ตัวชี้วัดผลผลิตยุทธศาสตร์ (Output KPI)

1) จำนวนนวัตกรรมรูปแบบการให้บริการแบบใหม่

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	1) จำนวนนวัตกรรมรูปแบบการให้บริการแบบใหม่		
รายละเอียดตัวชี้วัด	วัดจากความสามารถในการคิดค้นนวัตกรรมรูปแบบใหม่ในการส่งมอบบริการให้แก่ผู้ประกันตน (สามารถเป็นไปได้ทั้งในเชิง Online & Offline) โดยนวัตกรรมในที่นี้สามารถเป็นนวัตกรรมในการส่งมอบบริการทั้งในด้านการแพทย์ การเงิน การให้บริการหรือการให้ข้อมูล ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้จริงและกลายเป็นช่องทางหลักในการส่งมอบบริการให้แก่ผู้ประกันตนในทุกกลุ่มและทุกพื้นที่ ทั้งนี้ นวัตกรรมบริการในรูปแบบ Online ที่จะพัฒนาขึ้นนั้น ต้องมีความพร้อมให้บริการในทุกที่ทุกเวลา เพื่อให้รองรับต่อแนวโน้มความต้องการของผู้รับบริการที่เน้นความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 4		
วิธีการวัด ประเมินผล และ แนวทางการคำนวณ	การวัดจำนวนนวัตกรรมในการส่งมอบ สามารถนับทุกนวัตกรรมในการส่งมอบบริการรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ โดยเป็นนวัตกรรมที่พัฒนาเสร็จสิ้น พร้อมใช้ในป็นั้นๆ เช่น ด้านการแพทย์ การเงิน การบริการ การให้ข้อมูล		
หน่วยการวัด	จำนวนนวัตกรรม		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	6 ระบบ 13 ชิ้นงาน	2 ระบบ 13 ชิ้นงาน	4 ระบบ 13 ชิ้นงาน
	ที่มาค่าเป้าหมาย		
	ปี 2563		

1. โครงการจัดทำระบบการเบิกจ่ายประโยชน์ทดแทนด้วยตนเอง ของผู้ประกันตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-self service) กองทุนประกันสังคม (ทันตกรรม) (1 ระบบ)
2. โครงการระบบรายงานค่าจ้างและออกใบเรียกเก็บเงินสมทบจากรายงานค่าจ้าง กองทุนเงินทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (1 ระบบ)
3. โครงการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ กรณีส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค (1 ระบบ)
4. โครงการจัดจ้างรับ-ส่งประมวลผลข้อมูลระบบการเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ กรณียาเมทาโดน (1 ระบบ)
5. โครงการการประดิษฐ์และพัฒนาอุปกรณ์สำหรับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ (3 ชิ้น)
6. โครงการจัดทำอุปกรณ์ในการฝึกอาชีพและประกอบอาชีพสำหรับผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ (10 ชิ้น)
7. โครงการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม (1 ระบบ)
8. โครงการสร้างฐานข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม (SSO-Pedia) เพื่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (1 ระบบ)

ปี 2564

1. โครงการจัดทำระบบการเบิกจ่ายประโยชน์ทดแทนด้วยตนเองของผู้ประกันตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-self service) กองทุนประกันสังคม (คลอดบุตร/สงเคราะห์บุตร) (2 ระบบ)
2. โครงการการประดิษฐ์และพัฒนาอุปกรณ์สำหรับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ (3 ชิ้น)

	3. โครงการจัดทำอุปกรณ์ในการฝึกอาชีพและประกอบอาชีพสำหรับผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ (10 ชิ้น) ปี 2565 1. โครงการจัดทำระบบการเบิกจ่ายประโยชน์ทดแทนด้วยตนเองของผู้ประกันตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-self service) กองทุนประกันสังคม (ชราภาพ/ว่างงาน) (ม.40 ยื่นรับประโยชน์) (3 ระบบ) 2. โครงการพัฒนาระบบแจ้งการประสบอันตรายจากการทำงาน (e-compansate ระยะที่ 2) (1 ระบบ) 3. โครงการการประดิษฐ์และพัฒนาอุปกรณ์สำหรับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ (3 ชิ้น) 4. โครงการจัดทำอุปกรณ์ในการฝึกอาชีพและประกอบอาชีพสำหรับผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ (10 ชิ้น)	
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี	
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน
	สำนักสิทธิประโยชน์ สำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ สำนักงานกองทุนเงินทดแทน สำนักเงินสมทบ สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 1 - 5 ศูนย์สารนิเทศ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-	

2) จำนวนช่องทางการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	2) จำนวนช่องทางการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา		
รายละเอียดตัวชี้วัด	จำนวนช่องทางการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาสะท้อนการยกระดับช่องทางการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงช่องทางเดิมให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการทั้ง 3 กลุ่มตามยุทธศาสตร์ ได้แก่ แรงงานทั่วไป แรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ และผู้สูงอายุ โดยช่องทางดังกล่าว สามารถเป็นได้ทั้งแบบ Online และ Offline *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 3		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	จำนวนช่องทางการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา สามารถนับทุกช่องทางการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาจากช่องทางเดิม ซึ่งเป็นการให้บริการจากสำนักงานประกันสังคม หรือการให้บริการด้วยเครือข่ายและพันธมิตร		
หน่วยการวัด	จำนวนช่องทาง		
ค่าเป้าหมายรายปี (ค่าสะสม)	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	2 ช่องทาง	1 ช่องทาง	2 ช่องทาง
	ที่มาค่าเป้าหมาย ปี 2563 1. โครงการพัฒนาช่องทางการรับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านหน่วยบริการ (1 ช่องทาง) 2. โครงการศึกษาวิเคราะห์ทบทวนบทบาทภารกิจของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสาขา ปี 2564 1. โครงการพัฒนาช่องทางการรับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านหน่วยบริการ (1 ช่องทาง) ปี 2565 1. โครงการพัฒนาช่องทางการรับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านหน่วยบริการ (1 ช่องทาง) 2. โครงการศึกษาวิเคราะห์ทบทวนบทบาทภารกิจของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสาขา (1 ช่องทาง)		
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก		หน่วยงานสนับสนุน
	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงาน นอกระบบ		
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

3) จำนวนข้อตกลงร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรและพันธมิตรร่วมบริการที่เพิ่มขึ้น หรือได้รับการปรับปรุง หรือจำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	3) จำนวนข้อตกลงร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรและพันธมิตรร่วมบริการที่เพิ่มขึ้นหรือได้รับการปรับปรุง หรือจำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น		
รายละเอียดตัวชี้วัด	วัดความสามารถของสำนักงานประกันสังคมสำหรับการขยายการให้บริการทั้งด้านการแพทย์ การเงิน การให้บริการ และการให้ข้อมูล ผ่านการทำข้อตกลงหรือปรับปรุงข้อตกลงร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรและพันธมิตรร่วมบริการทั้งจากภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะทำให้จำนวนเครือข่ายพันธมิตรเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยส่งมอบบริการได้อย่างทั่วถึงและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ		
	*โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 4		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	จำนวนข้อตกลง นับจากข้อตกลงที่เพิ่มขึ้นหรือได้รับการปรับปรุงร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรในการส่งมอบบริการของสำนักงานประกันสังคม จำนวนเครือข่าย นับจากจำนวนเครือข่ายพันธมิตรที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการส่งมอบบริการกับ สปส. ซึ่งเป็นผลจากการทำข้อตกลงเพิ่ม หรือ ปรับปรุงข้อตกลงกับพันธมิตรและเครือข่ายประเภทของพันธมิตรและเครือข่ายตามการส่งมอบบริการ เช่น		
	• เครือข่ายด้านการบริการทั่วไป • เครือข่ายด้านการเงิน • เครือข่ายด้านการแพทย์ • เครือข่ายด้านการให้ข้อมูล		
หน่วยการวัด	จำนวนข้อตกลง จำนวนเครือข่าย (คน)		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	5 ข้อตกลง 15,000 คน	5 ข้อตกลง 25,000 คน	6 ข้อตกลง 35,000 คน
	ที่มาค่าเป้าหมาย ปี 2563 - 2565 1. โครงการบูรณาการความร่วมมือการขยายความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน (ปี 2563 2 ข้อตกลง/ปี 2564 3 ข้อตกลง/ปี 2565 4 ข้อตกลง) 2. โครงการเครือข่ายประกันสังคมเข้มแข็ง แรงงานนอกระบบอุ่นใจ (ปี 2563 15,000 คน/ ปี 2564 25,000 คน/ ปี 2565 35,000 คน) 3. การขยายรูปแบบและเพิ่มช่องทางการให้บริการรับ-จ่ายเงินกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน (ปี 2563 2 ข้อตกลง/ปี 2564 1 ข้อตกลง/ปี 2565 1 ข้อตกลง) 4. โครงการให้บริการทางการแพทย์ กรณีการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉพาะทางในสถานพยาบาลที่มีศักยภาพโดยวิธีการทำบันทึกข้อตกลง (ปี 2563 1 ข้อตกลง/ปี 2564 1 ข้อตกลง/ปี 2565 1 ข้อตกลง)		
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		

หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน
	กองบริหารการเงินและการบัญชี สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ สำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงาน นอกระบบ	สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-	

4) จำนวนสิทธิประโยชน์ที่มีการเพิ่มหรือปรับปรุง

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	4) จำนวนสิทธิประโยชน์ที่มีการเพิ่มหรือปรับปรุง		
รายละเอียดตัวชี้วัด	จำนวนสิทธิประโยชน์ที่มีการเพิ่มหรือปรับปรุง สะท้อนการมุ่งพัฒนาสิทธิประโยชน์ ทั้งกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน เพื่อให้ผู้ประกันตนหรือลูกจ้างได้รับ หลักประกันที่ดี เหมาะสม สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและสังคม และตอบสนอง ความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการตามยุทธศาสตร์ ได้แก่ แรงงานทั่วไป แรงงานที่มีความ ต้องการเฉพาะ และผู้สูงอายุ *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 3		
วิธีการวัด ประเมินผล และ แนวทางการคำนวณ	นับจำนวนสิทธิประโยชน์ที่มีการเพิ่มหรือปรับปรุง ทั้งสิทธิประโยชน์ด้านการแพทย์ และสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ที่ผู้ประกันตนหรือลูกจ้างได้รับ เช่น ค่าทำศพ ค่าสงเคราะห์บุตร เป็นต้น		
หน่วยการวัด	จำนวนสิทธิประโยชน์		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	ที่มาค่าเป้าหมาย ปี 2563 - 2565 1. โครงการพัฒนาการปรับสิทธิประโยชน์ด้านการแพทย์ (ปี 2563 ไม่น้อยกว่าปีละ 2 เรื่อง/ปี 2564 ไม่น้อยกว่าปีละ 2 เรื่อง/ปี 2565 ไม่น้อยกว่าปีละ 2 เรื่อง) 2. กิจกรรมพัฒนาปรับเพิ่มสิทธิประโยชน์ (ปี 2563 1 เรื่อง/ปี 2564 1 เรื่อง) 3. โครงการพัฒนาสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนที่ป่วยโรคเรื้อรังและผู้ทุพพลภาพ/ และผู้ป่วยหลังภาวะวิกฤต (Intermediate Care) (ปี 2565 1 เรื่อง)		
ความถี่การรายงานและ การติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	
	สำนักสิทธิประโยชน์ สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ สำนักงานกองทุนเงินทดแทน สำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงาน นอกระบบ	กองกฎหมาย กองวิจัยและพัฒนา	
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

5) จำนวนเรื่องการพัฒนาาระบบหรือกลไกในการจัดเก็บเงินสมทบและตรวจสอบรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	5) จำนวนเรื่องการพัฒนาาระบบหรือกลไกในการจัดเก็บเงินสมทบและตรวจสอบรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ		
รายละเอียดตัวชี้วัด	จำนวนเรื่องการพัฒนาาระบบหรือกลไกในการจัดเก็บเงินสมทบและตรวจสอบรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ใช้วัดการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บเงินสมทบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และอำนวยความสะดวกในการจ่ายเงินสมทบให้กับสถานประกอบการ นายจ้าง และลูกจ้าง ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการตรวจสอบการจ่ายเงินสมทบให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดเก็บเงินสมทบได้เพิ่มขึ้น และลดเงินสมทบค้างชำระ		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	นับจำนวนเรื่องที่มีการพัฒนาาระบบหรือกลไกในการจัดเก็บเงินสมทบและตรวจสอบรูปแบบใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเงินสมทบ การติดตามเงินสมทบค้างชำระ และการตรวจสอบการจัดเก็บเงินสมทบจากสถานประกอบการ นายจ้าง และลูกจ้าง		
หน่วยการวัด	จำนวนเรื่อง		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	-	2 เรื่อง	1 เรื่อง
	ที่มาค่าเป้าหมาย ปี 2564 1. โครงการวิเคราะห์ความเสี่ยงความสามารถในการชำระเงินสมทบของนายจ้าง (1 เรื่อง) 2. โครงการพัฒนาระบบการตรวจสอบเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (1 เรื่อง) ปี 2565 1. โครงการวิเคราะห์ความเสี่ยงความสามารถในการชำระเงินสมทบของนายจ้าง (1 เรื่อง)		
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก		หน่วยงานสนับสนุน
	สำนักเงินสมทบ สำนักตรวจสอบ		สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

6) อัตราการจัดเก็บเงินสมทบจากสถานประกอบการ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	6) อัตราการจัดเก็บเงินสมทบจากสถานประกอบการ		
รายละเอียดตัวชี้วัด	อัตราการจัดเก็บเงินสมทบจากสถานประกอบการใช้วัดศักยภาพการดำเนินงานจัดเก็บเงินสมทบจากสถานประกอบการ ซึ่งช่วยให้สำนักงานประกันสังคมประเมินและทราบความสามารถในการจัดเก็บ รายรับของกองทุน และการค้างชำระของสถานประกอบการ เพื่อการบริหารจัดการเงินสมทบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความมั่นคงต่อกองทุน *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 3		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	วัดจากจำนวนสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนและนำส่งเงินสมทบเปรียบเทียบกับจำนวนสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนและมีหน้าที่จ่ายเงินสมทบสำหรับวิธีการประเมิน (จำนวนสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนและนำส่งเงินสมทบ) * 100 จำนวนสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนและมีหน้าที่จ่ายเงินสมทบ		
หน่วยการวัด	ร้อยละ		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	ร้อยละ 97	ร้อยละ 97	ร้อยละ 97
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/3 เดือน		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	
	สำนักเงินสมทบ	สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่/ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา	
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

7) จำนวนเรื่องในการพัฒนาระบบการตรวจสอบการจ่ายสิทธิประโยชน์ที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	7) จำนวนเรื่องในการพัฒนาระบบการตรวจสอบการจ่ายสิทธิประโยชน์ที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ		
รายละเอียดตัวชี้วัด	พิจารณาการพัฒนาระบบการตรวจสอบการจ่ายสิทธิประโยชน์ ซึ่งเป็นการพัฒนาขั้นตอน กระบวนการดำเนินงาน หรือการสร้างระบบและนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนสนับสนุนในการตรวจสอบ เพื่อให้การตรวจสอบการเบิกจ่ายสิทธิประโยชน์ ถูกต้อง มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 3		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	นับจำนวนเรื่องในการพัฒนาระบบการตรวจสอบการจ่ายสิทธิประโยชน์ ซึ่งนับรวมการจ่ายสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตนทางตรงด้วยสำนักงานประกันสังคม และการจ่ายสิทธิประโยชน์ทางอ้อมให้กับโรงพยาบาล		
หน่วยการวัด	จำนวนระบบ		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	1	-	-
	ที่มาค่าเป้าหมาย ปี 2563 - โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการกำกับติดตาม (1 ระบบ)		
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก		หน่วยงานสนับสนุน
	สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์		สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

8) รูปแบบการลงทุนหรือแผนการลงทุนที่ได้รับการพัฒนา/ทบทวน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	8) รูปแบบการลงทุนหรือแผนการลงทุนที่ได้รับการพัฒนา/ทบทวน		
รายละเอียดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดในด้านนี้จะเน้นการพัฒนาการลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุนให้มีผลตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระการจ่ายในอนาคตและรองรับสังคมสูงอายุ ซึ่งพิจารณาได้จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการลงทุนและการทบทวนแผนการลงทุนให้เหมาะสมตามสภาพเศรษฐกิจและสถานะของกองทุน		
	*โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 3		
วิธีการวัด ประเมินผล และ แนวทางการคำนวณ	- นับจำนวนรูปแบบการลงทุนรูปแบบใหม่ หรือ รูปแบบการลงทุนที่ได้รับการพัฒนา - นับจำนวนแผนการลงทุนที่ได้รับการทบทวน		
หน่วยการวัด	จำนวนรูปแบบ/จำนวนแผน		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	-	รูปแบบการลงทุนรูปแบบใหม่ 1 รูปแบบ	ทบทวนสัดส่วนการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Asset Allocation : SAA)
	ที่มาค่าเป้าหมาย ปี 2564 1. การศึกษารูปแบบการลงทุนใหม่เพื่อรองรับสังคมสูงอายุ ปี 2565 1. โครงการจ้างที่ปรึกษาจัดทำสัดส่วนการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Asset Allocation : SAA)		
ความถี่การรายงานและ การติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก		หน่วยงานสนับสนุน
	กองบริหารการลงทุน		
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

9) จำนวนระบบข้อมูลกลางหรือโครงสร้างพื้นฐานหรือช่องทางการเข้าถึงข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่ได้รับการปรับปรุง/พัฒนา

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	9) จำนวนระบบข้อมูลกลางหรือโครงสร้างพื้นฐานหรือช่องทางการเข้าถึงข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่ได้รับการปรับปรุง/พัฒนา		
รายละเอียดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดนี้วัดการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเน้นการสร้างระบบข้อมูลกลางของสำนักงานประกันสังคมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ควบคู่ไปกับการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ สามารถสนับสนุนการให้บริการงานประกันสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ		
	*โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 4		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	นับจำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุง โดยนับรวมระบบข้อมูลกลาง โครงสร้างพื้นฐานช่องทางการเข้าถึงข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร		
หน่วยการวัด	จำนวนระบบ/จำนวนช่องทาง		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	2 ระบบ	6 ระบบ	6 ระบบ
	มี Data Center ได้รับมาตรฐาน ISO 27001	มี Data Center ได้รับมาตรฐาน ISO 27001 มีศูนย์ SSO Security Operational Center	
	ที่มาค่าเป้าหมาย ปี 2563 1. โครงการปรับเปลี่ยนงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมเป็นระบบ Web Application (1 ระบบ) 2. โครงการบูรณาการคลังข้อมูลบิ๊กดาต้าองค์กรและระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (1 ระบบ) 3. โครงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานห้อง Data Center สู่ระบบ ISO 27001 ปี 2564 1. โครงการจัดตั้งศูนย์กลางเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ SSO Security Operation Center 2. โครงการปรับเปลี่ยนงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมเป็นระบบ Web Application (2 ระบบ) 3. โครงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานห้อง Data Center สู่ระบบ ISO 27001 4. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร (3 ระบบ) 5. โครงการพัฒนา ITIL เพื่อการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (1 ระบบ) ปี 2565 1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร (4 ระบบ) 2. โครงการ Electronic Office สำหรับบุคลากรในองค์กร (1 ระบบ) 3. โครงการจัดหาระบบบริหารการลงทุน (1 ระบบ)		

ความถี่การรายงานและ การติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี	
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน
	สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริหารการลงทุน กองคลัง กองนโยบายและแผนงาน กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม	-
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-	

10) จำนวนระบบที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอก

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	10) จำนวนระบบที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอก		
รายละเอียดตัวชี้วัด	พิจารณาจำนวนระบบที่เชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความผิดพลาดของการส่งข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ		
	*โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 4		
วิธีการวัด ประเมินผล และ แนวทางการคำนวณ	นับจำนวนระบบที่เชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือข้อมูลกับเครือข่ายภายนอกที่เกิดขึ้นใหม่หรือได้รับการปรับปรุง		
หน่วยการวัด	จำนวนระบบ		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	-	3 ระบบ	-
	ที่มาค่าเป้าหมาย ปี 2563 1) โครงการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศกลาง สำหรับผู้ป่วยที่มีสิทธิต่อเนื่อง 3 กองทุน (โรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย โรคฮีโมฟีเลีย และโรคภูมิคุ้มกันบกพร่อง) (3 ระบบ)		
ความถี่การรายงานและ การติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	
	สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์	สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

11) รูปแบบ/กระบวนการดำเนินงานที่ได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	11) รูปแบบ/กระบวนการดำเนินงานที่ได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล		
รายละเอียดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดนี้สะท้อนการปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูง โดยเน้นการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้รองรับกับการให้บริการและภารกิจที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การปรับลดขั้นตอนการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีการติดตามและประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้เป็นองค์กรโปร่งใส		
	*โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 5		
วิธีการวัด ประเมินผล และ แนวทางการคำนวณ	นับจำนวนรูปแบบ/กระบวนการที่มีพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างธรรมาภิบาลในการดำเนินงาน โดยนับรวมการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การพัฒนากระบวนการทำงาน การติดตามและประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการเสริมสร้างธรรมาภิบาล		
หน่วยการวัด	จำนวนระบบ/จำนวนแผน		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	ระบบงานที่ได้รับการ ออกแบบ 1 ระบบ	-	ระบบงานที่ได้รับการ ออกแบบ 1 ระบบ
	แผนพัฒนาองค์กร 1 แผน	แผนพัฒนาองค์กร 1 แผน	แผนพัฒนาองค์กร 1 แผน
	ที่มาค่าเป้าหมาย ปี 2563 1. โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารองค์กรด้วยหลักการ PMQA (1 แผน) 2. โครงการทบทวนปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัยรองรับการเปลี่ยนแปลง (1 ระบบ) ปี 2564 1. โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารองค์กรด้วยหลักการ PMQA (1 แผน) ปี 2565 1. โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารองค์กรด้วยหลักการ PMQA (1 แผน) 2. โครงการทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัยรองรับการเปลี่ยนแปลง (1 ระบบ)		
ความถี่การรายงานและ การติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก		หน่วยงานสนับสนุน
	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กองบริหารทรัพยากรบุคคล		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

12) จำนวนเรื่องที่พัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	12) ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล		
รายละเอียดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดนี้พิจารณาความก้าวหน้าของการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานประกันสังคม เพื่อดึงดูดและรักษาบุคลากรที่เก่งและดีให้อยู่ในองค์กร ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการให้บริการและพัฒนางานประกันสังคม *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 5		
วิธีการวัด ประเมินผล และแนวทางการคำนวณ	วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างความก้าวหน้าในงาน การพัฒนารูปแบบและวิธีการจ่ายค่าตอบแทน รวมถึงการสร้างกลไกดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพให้เข้าร่วมทำงานกับสำนักงานประกันสังคม		
หน่วยการวัด	เรื่อง		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	3 เรื่อง	2 เรื่อง	2 เรื่อง
	ที่มาค่าเป้าหมาย		
	ปี 2563		
	1. โครงการจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคคลที่มีศักยภาพสูง (เพิ่มเติม) ของสำนักงานประกันสังคม (1 เรื่อง)		
	2. จัดทำแผนการสืบทอดและทดแทนตำแหน่งได้ตามแผน ร้อยละ 100 (1 เรื่อง)		
	3. โครงการทบทวนและพัฒนาความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ของพนักงานประกันสังคมดำเนินการประเมิน ปรับระดับพนักงานประกันสังคมตามระเบียบข้อบังคับใหม่ (1 เรื่อง)		
	ปี 2564		
	1. โครงการปรับปรุงค่าตอบแทนของข้าราชการสายงานวิชาชีพ สายงานขาดแคลน รวมทั้งกลุ่มที่มีความสามารถเฉพาะของสำนักงานประกันสังคม (1 เรื่อง)		
	2. โครงการทบทวนและพัฒนาความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ของพนักงานประกันสังคม (1 เรื่อง)		
	ปี 2565		
	1. โครงการจัดทำยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) (1 เรื่อง)		
	2. โครงการทบทวนและพัฒนาความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ของพนักงานประกันสังคม (1 เรื่อง)		
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	
	กองบริหารทรัพยากรบุคคล		
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

13) จำนวน กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่ได้รับการแก้ไขเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย		
	13) จำนวน กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่ได้รับการแก้ไขเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง		
รายละเอียดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดนี้เป็นการพิจารณาความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ปรับปรุงข้อกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อกำหนดที่สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสิทธิประโยชน์ และการบริการที่จะเกิดขึ้น *โดยตัวชี้วัดนี้เกิดจากข้อมูลการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 5		
วิธีการวัด ประเมินผล และ แนวทางการคำนวณ	นับจำนวนกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่ได้รับการแก้ไขเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ด้านสิทธิประโยชน์ การให้บริการ รวมถึงการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม		
หน่วยการวัด	ฉบับ		
ค่าเป้าหมายรายปี	ระยะ 3 ปี		
	2563	2564	2565
	กฎหมายลำดับรอง 2 ฉบับ	กฎหมายลำดับรอง 2 ฉบับ	กฎหมายลำดับรอง 2 ฉบับ
	ที่มาค่าเป้าหมาย การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย พระราชบัญญัติประกันสังคม พระราชบัญญัติเงินทดแทน กฎ ระเบียบ ประกาศ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง (ปี 2563 กฎหมายลำดับรอง 2 ฉบับ/ปี 2564 กฎหมายลำดับรอง 2 ฉบับ/ปี 2565 กฎหมายลำดับรอง 2 ฉบับ)		
ความถี่การรายงานและการติดตาม	ติดตามผลการดำเนินการ : อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน	
	กองกฎหมาย	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม / หมายเหตุ	-		

7. ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์

จากการกำหนดเป้าประสงค์ กรอบประเด็นการพัฒนา (Strategic Approach Theme) รวมถึงตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ สามารถนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์การพัฒนาในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความครอบคลุมการดูแลบริการและสิทธิประโยชน์ของวัยแรงงานทุกกลุ่มและทุกคน

ประกอบด้วย 11 กลยุทธ์ ดังนี้

1.1 พัฒนานวัตกรรมบริการที่มีความหลากหลายในรูปแบบ และช่องทาง โดยมีการบริการขั้นพื้นฐานที่เป็นหนึ่งเดียวกัน และสามารถให้บริการได้ถึงระดับรายบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการหรือการเข้าถึงข้อมูลของผู้มีสิทธิ (ผู้ประกันตน/ลูกจ้าง/นายจ้าง/สถานประกอบการ) ที่มีพฤติกรรมความต้องการที่แตกต่างกัน

1.2 สร้างเครือข่ายพลเมือง/พลเมืองอาสาสมัคร หรือ เครือข่ายภาคประชาชนร่วมให้บริการ เพื่อร่วมให้บริการและดูแลวัยแรงงานในระดับพื้นที่ได้อย่างใกล้ชิด พร้อมสร้างความครอบคลุมในการให้บริการอย่างทั่วถึง โดยมีการวางระบบการตอบสนองคืนกลับให้เกิดความเหมาะสม สมเหตุสมผล ของการสร้างประโยชน์เกื้อกูลระหว่างกันอย่างยั่งยืน

1.3 ปรับปรุงรูปแบบข้อตกลงการบริการด้านการแพทย์ และสร้างอิสระการบริหารจัดการบริการบนเงื่อนไขข้อตกลงที่เป็นธรรม ควบคู่กับ กลไกกำกับ ติดตาม ร่วมกับภาคประชาชน ควบคุมการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

1.4 พัฒนารูปแบบ และวิธีการใช้สิทธิการรักษาพยาบาลที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกันตนทุกกลุ่ม และทุกคนอย่างเปิดกว้าง โดยสร้างความยืดหยุ่นของการใช้บริการทางการแพทย์ ที่สอดคล้องกับความต้องการในการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตนแต่ละราย

1.5 ขยายรูปแบบการบริการและการบริหารการเงินรองรับนวัตกรรมทางการเงินในอนาคต โดยอาศัยความร่วมมือจากสถาบันการเงิน และเครือข่ายพันธมิตรที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน

1.6 ปรับปรุง เพิ่ม ลด หรือ ขยาย ทั้งรูปแบบ หรือจำนวนของสาขา เพื่อให้บริการที่เหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการแต่ละพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 ยกระดับคุณภาพการจ้างงานผู้ประกันตน ให้มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ร่วมกับสถานประกอบการ เพื่อส่งเสริม ป้องกัน การจัดการสภาพแวดล้อมอย่างใส่ใจ ผ่านการสร้างการรับรู้ กระตุ้นให้เห็นความสำคัญ และร่วมตอบสนองกลับสู่สถานประกอบการอย่างเหมาะสม

1.8 ปรับปรุงและพัฒนาสิทธิประโยชน์/ประโยชน์ทดแทน ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และเป็นส่วนหนึ่งของการประกันสังคมในระดับสากล ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและคุ้มครองวัยแรงงานทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุม

1.9 ทบทวน และพัฒนารูปแบบ ระบบ และกระบวนการจัดเก็บและตรวจสอบการส่งเงินสมทบจากกลุ่มเป้าหมายของสำนักงานประกันสังคม (ผู้ประกันตน/ นายจ้าง/ สถานประกอบการ) ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ รวมถึงความสามารถในการจ่าย พร้อมสร้างกลไกการสร้างเสถียรภาพให้แก่กองทุนประกันสังคมและสร้างความตระหนักให้ทุกคนในสังคมแรงงานถึงความสำคัญของส่งเงินสมทบ

1.10 พัฒนากลไกการจ่ายสิทธิประโยชน์และระบบการตรวจสอบการจ่ายสิทธิ ที่รองรับการจ่ายที่หลากหลาย และรวดเร็ว โดยมี Platform ในรูปแบบใหม่ที่รองรับอนาคต ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบดิจิทัล โครงข่ายพลเมือง อาสาสมัคร หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อร่วมตรวจสอบ อย่างรัดกุม รอบคอบ สมเหตุสมผล และเป็นธรรม

1.11 พัฒนารูปแบบการบริหารกองทุนรูปแบบใหม่ รองรับทิศทางการพัฒนาสิทธิประโยชน์ การสร้างความครอบคลุมของการดูแล้วยแรงงานและบริบทการลงทุนที่เปลี่ยนแปลงไป พร้อมกับการสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุน ให้มีผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อการกระจายในอนาคต

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการและการเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ

ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ดังนี้

2.1 พัฒนารูปแบบการดูแล ผู้ประกันตนที่เจ็บป่วยเรื้อรัง/ทุพพลภาพ ซึ่งต้องการได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด หรือไม่สามารถดูแลตนเองได้ ให้สามารถกลับมาใช้ชีวิต หรือกลับเข้าสู่ระบบแรงงาน ผ่านหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งผู้ประกันตนรายนั้นๆ สามารถใช้สิทธิได้

2.2 สร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการประกันสังคมและเตรียมความพร้อมให้กลุ่มแรงงานรุ่นใหม่ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของแรงงานที่มีคุณภาพ และมีคุณภาพของระบบประกันสังคม

2.3 เฝ้าติดตามทิศทางและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง พร้อมออกแบบการบริการ หรือสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ เพื่อรองรับความต้องการรูปแบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สำหรับแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะและแตกต่าง

2.4 พัฒนาและบริหารสิทธิประโยชน์/ประโยชน์ทดแทน รวมถึงการบริการ ตามลักษณะ และพฤติกรรมของผู้ประกันตน ในแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะ รวมไปถึงการเชื่อมโยงกับการประกันสังคมนานาชาติ เพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ออกแบบและพัฒนาบริการพร้อมกับสิทธิประโยชน์ เพื่อเตรียมความพร้อมและยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ

ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์ ดังนี้

3.1 เตรียมความพร้อมผู้ประกันตนให้ก้าวเข้าสู่วัยเกษียณอายุอย่างมีความสุขที่ดี และมีเศรษฐกิจฐานที่มั่นคง เพียงพอในการดูแลตนเองได้ในระยะยาว

3.2 ร่วมยกระดับคุณค่าของผู้ประกันตนสูงอายุในการเป็นส่วนหนึ่งสังคม ผ่านการแลกเปลี่ยนแบ่งปัน และเปิดโอกาสในการใช้ศักยภาพของผู้ประกันตนสูงอายุ เพื่อต่อยอดและสร้างคุณค่าให้กับสังคม โดยดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 ร่วมวางระบบการดูแลผู้ประกันตนสูงอายุระยะยาว เพื่อดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้ประกันตนสูงอายุ ผ่านระบบเครือข่ายต่างๆ ในพื้นที่ (Network Engagement) เช่น อาสาสมัครแรงงาน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

3.4 ขยายความต่อเนื่องของสิทธิและการดูแลผู้ประกันตนที่ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ ทั้งในด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ และการเงินตลอดช่วงชีวิต พร้อมรองรับสถานการณ์การส่งเงินสมทบที่มีความยืดหยุ่น

3.5 เปิดโอกาสในการสร้างความมั่นคงของผู้ประกันตน ผ่านการส่งเสริมวินัยการออม เพื่อเป็นรากฐานในการเตรียมพร้อมผู้ประกันตนเข้าสู่วัยเกษียณ

3.6 พัฒนากองทุนของสำนักงานประกันสังคมในทุกมิติ เพื่อรองรับการขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุ เช่น การบริหารจัดการ รูปแบบการลงทุน หรือ การเปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนร่วมลงทุน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัล และเครือข่ายการสื่อสารเพื่อสร้างการเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน

ประกอบด้วย 12 กลยุทธ์ ดังนี้

4.1 **อำนวยความสะดวกในการบริการผ่านการพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการเป็นหนึ่งเดียวกันในลักษณะ Omni Channel** สำหรับการให้บริการทั้งรูปแบบ Online และ Offline ให้เป็นบริการแบบไร้รอยต่อ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ โดยบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานพันธมิตรร่วมบริการ และระบบต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการไม่รู้สึกถึงความแตกต่างในการเข้ารับบริการในแต่ละแห่ง

4.2 **สนับสนุนการให้บริการที่หลากหลายด้วยการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการที่มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ Digital lifestyle**

4.3 **เพิ่มประสิทธิภาพ ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร** ให้มีความทันสมัยปลอดภัย มีเสถียรภาพ รองรับบริการและการทำงานจากทุกที่ทุกเวลา

4.4 **พัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการองค์กร** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนการยกระดับงานบริการและพัฒนางานประกันสังคมให้กับสังคมแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.5 **เชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล** กับระบบของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบวงจร เพื่อลดความผิดพลาดของการส่งต่อข้อมูล อำนวยความสะดวกและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ

4.6 **พัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร** ที่ให้ความช่วยเหลืองานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถบริหารจัดการได้ตั้งแต่การรับเรื่องจนปิดงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

4.7 **เปลี่ยน รูปแบบการนำเสนอข้อมูลและข่าวสาร** ของสำนักงานประกันสังคม โดยพัฒนารูปแบบช่องทาง และออกแบบเนื้อหาข่าวสารในการสื่อสารกับสาธารณะ **ที่เข้าใจง่าย มีประสิทธิภาพ** เช่น การสื่อสารผ่านสื่อของสำนักงานประกันสังคมและเครือข่ายสื่อภายนอก / ช่องทาง Digital - Human touch / รูปแบบ Formal - Informal / กำหนดกลุ่มเป้าหมายในระดับบุคคล - รายกลุ่ม - ประเภท - ภาพรวม เป็นต้น

4.8 **ปรับทิศทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์** ของสำนักงานประกันสังคมให้เป็น **เชิงรุกและสร้างสรรค์ (Proactive and Creative)** โดยยึดผู้รับบริการและสาธารณชนเป็นศูนย์กลาง ผ่านการทำความเข้าใจในรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารของกลุ่มเป้าหมาย **เพื่อเพิ่มการรับรู้ถึงข้อมูล** สำนักงานประกันสังคมในสังคมแรงงานได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ

4.9 **สร้างช่องทางการรับฟังและเปิดรับข้อมูล** จากทุกภาคส่วน **เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม** ในการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมในทุกมิติ

4.10 **เปลี่ยนการรับรู้สารที่คลาดเคลื่อน** ควบคู่ไปกับ การยกระดับการสื่อสารที่สร้างและสร้างความผูกพันต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรในระยะยาว

4.11 **พัฒนายุทธวิธีการสื่อสาร** ของบุคลากรภายในสำนักงานประกันสังคมให้มีความรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง นำมาซึ่งความเป็นหนึ่งเดียวกันในการรับรู้ข่าวสาร การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบทั้ง Online - Offline เพื่อให้บุคลากรทุกคนเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

4.12 **สร้างความสัมพันธ์ และพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธมิตรร่วมบริการ สื่อและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** ให้มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อข้อมูลสำคัญต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว สืบค้นได้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บริการได้เต็มศักยภาพ

ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์ ดังนี้

5.1 ทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรรูปแบบการดำเนินงาน ในส่วนต่างๆ ขององค์กรให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการบริการ สิทธิประโยชน์ และการบริหารจัดการองค์กรโดยรวม

5.2 พัฒนาระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาล ที่เน้นรูปแบบการประสานความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างองค์กรเปิดกว้าง ยอมรับความแตกต่าง และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยยึดค่านิยมองค์กรเป็นพื้นฐานสำคัญ

5.3 ทบทวน ออกแบบ และปรับปรุงกฎหมาย และระเบียบ ในการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น รองรับ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น

5.4 สร้างสมดุลและความเป็นธรรมในระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล พร้อมรองรับ ตำแหน่งงานใหม่ ทั้งเนื้องาน ตำแหน่งงาน รูปแบบและวิธีการจ่ายค่าตอบแทน รวมถึงกลไก การสร้างความก้าวหน้า ในงาน ที่สามารถดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพให้เข้ามาร่วมงานกับสำนักงานประกันสังคมได้ในระยะยาว โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในกลุ่มวิชาชีพหรือกลุ่มที่มีความสามารถเฉพาะ

5.5 ปรับรูปแบบ แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่รองรับความแตกต่างและหลากหลาย (ทั้งวัย วิธีคิด ศักยภาพ เชื้อชาติ หรือภาษา) เพื่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นและกัน โดยเสริมให้แต่ละคนเกิดการพัฒนาตนเอง และสอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร

5.6 ปลุกฝังค่านิยมขององค์กรให้กับบุคลากร จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัด สามารถสะท้อน ถึงภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคม และถ่ายทอดไปสู่การให้บริการแก่สังคมแรงงาน การทำงานร่วมกับ พันธมิตร เครือข่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8. แผนงาน โครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์

สำนักงานประกันสังคม ได้จัดทำแผนงาน/โครงการรองรับ 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ 16 เป้าประสงค์ และ กลยุทธ์ 39 กลยุทธ์ โดยมีจำนวนทั้งหมด 32 แผนงาน 145 โครงการ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	กลยุทธ์	แผนงาน	โครงการ
ยุทธศาสตร์ที่ 1	3	11	11	55
ยุทธศาสตร์ที่ 2	3	4	5	21
ยุทธศาสตร์ที่ 3	3	6	4	5
ยุทธศาสตร์ที่ 4	4	12	5	23
ยุทธศาสตร์ที่ 5	3	6	7	41
รวม	16	39	32	145

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความครอบคลุมการดูแลบริการและสิทธิประโยชน์ของวัยแรงงานทุกกลุ่ม และทุกคน (Strength)

แผนงานที่ 1 นวัตกรรมให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีโครงการสำคัญ เช่น การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายประโยชน์ทดแทนด้วยตนเอง (e-Self Service) สำหรับผู้ประกันตน มาตรา 33, 39 และ 40 ระบบคืนเงินสมทบแก่ลูกจ้างและนายจ้าง และระบบปรับแจ้งและยื่นเรื่องเบิกเงินทดแทนจากการประสบอันตราย เจ็บป่วยจากการทำงาน

แผนงานที่ 2 การสร้างเครือข่ายประกันสังคม มีโครงการสำคัญ เช่น พัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายต้นแบบประกันสังคมภาคสมัครใจ บูรณาการความร่วมมือการขยายความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และการสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มและรักษาเครือข่าย

แผนงานที่ 3 พัฒนาบริการทางการแพทย์กองทุนประกันสังคม มีโครงการสำคัญ เช่น พัฒนาข้อตกลงร่วมกับสถานพยาบาลประกันสังคม พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ (กรณีส่งเสริมป้องกันโรคและกรณียาเมทาโดน) และสร้างความร่วมมือในการบริการด้านสุขภาพ และการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนของสถานพยาบาลต้นแบบ

แผนงานที่ 4 พัฒนาสุขภาพองค์รวม มีโครงการสำคัญ เช่น ส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคเชิงรุกในสถานประกอบการ จ้างที่ปรึกษาสุขภาพรายบุคคลและดูแลสุขภาพแบบองค์รวม และพัฒนาศักยภาพทีมจัดการสุขภาพ เพื่อลดความเสี่ยงโรคเรื้อรังของผู้ประกันตนในสถานประกอบการ

แผนงานที่ 5 พัฒนาการรับ-จ่ายเงิน มีโครงการสำคัญ เช่น ขยายรูปแบบและเพิ่มช่องทางการให้บริการรับ-จ่ายเงินกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

แผนงานที่ 6 ศึกษาวิเคราะห์ทบทวนบทบาทภารกิจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา มีโครงการสำคัญ เช่น ศึกษาวิเคราะห์ทบทวน บทบาท ภารกิจของสำนักงานประกันสังคม/สาขา

แผนงานที่ 7 ส่งเสริมความปลอดภัยและป้องกันโรคจากการทำงาน มีโครงการสำคัญ เช่น พัฒนาศักยภาพผู้ใช้แรงงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานสู่สถานประกอบการ และติดตาม ป้องกันและส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน

แผนงานที่ 8 พัฒนาสิทธิประโยชน์ มีโครงการสำคัญ เช่น พัฒนาสิทธิประโยชน์ทั้งด้านการแพทย์และด้านอื่นๆ ประชุมชี้แจงและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาสิทธิประโยชน์

แผนงานที่ 9 นวัตกรรมการจัดเก็บและตรวจสอบเงินสมทบ มีโครงการสำคัญ เช่น พัฒนาทักษะบุคลากรในการติดตามหนี้ วิเคราะห์ความเสี่ยงความสามารถในการชำระเงินสมทบนายจ้าง พัฒนาระบบการตรวจสอบเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการเชื่อมโยงข้อมูลนายจ้างกับฐานข้อมูลภาครัฐเพื่อการตรวจสอบ

แผนงานที่ 10 การตรวจสอบสิทธิประโยชน์ มีโครงการสำคัญ เช่น พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการกำกับติดตาม จ้างที่ปรึกษาระบบเบิกจ่ายประโยชน์ทดแทนทางอิเล็กทรอนิกส์ และจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำระบบบริหารสิทธิประโยชน์ กรณีเจ็บป่วย

แผนงานที่ 11 สร้างมาตรฐานการลงทุน มีโครงการสำคัญ เช่น จัดทำสัดส่วนการลงทุน เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Asset Allocation : SAA) และการสอบทานและตรวจติดตามบริษัทจัดการกองทุนต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการและการเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ (Special)

แผนงานที่ 1 การฟื้นฟูสมรรถภาพลูกจ้าง ผู้ประกันตน และพัฒนานวัตกรรมสนับสนุน ผู้เข้ารับ การฟื้นฟู มีโครงการสำคัญ เช่น การติดตามและประเมินผลภายหลังผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพสิ้นสุด การฟื้นฟูสมรรถภาพ การปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับสภาพความพิการ และการจัดทำกายอุปกรณ์เสริม และกายอุปกรณ์เทียม เพื่อแจกจ่ายให้กับผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ

แผนงานที่ 2 พัฒนาบริการพิเศษ (บ้าน สถานประกอบการ สถานพยาบาล) มีโครงการสำคัญ เช่น พัฒนาลิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนที่ป่วยโรคเรื้อรังและผู้ทุพพลภาพและผู้ป่วยหลังภาวะวิกฤต (Intermediate Care) ส่งเสริมสุขภาพและติดตามสถานการณ์และโรคจากการทำงานของลูกจ้างในสถานประกอบการ และการให้บริการทางการแพทย์กรณีการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉพาะทางในสถานพยาบาลที่มีศักยภาพ โดยวิธีการ ทำบันทึกข้อตกลง

แผนงานที่ 3 เยี่ยมบ้าน ประสานใจ ท่วงไฉ สว่างสุข มีโครงการสำคัญ เช่น เยี่ยมผู้ประกันตนที่ป่วยเรื้อรัง และผู้ทุพพลภาพและผู้ป่วยหลังภาวะวิกฤต (Intermediate Care) และโครงการ สปส. มอบสุข (เยี่ยมผู้ทุพพลภาพ)

แผนงานที่ 4 บริการและสิทธิประโยชน์ สำหรับกลุ่มผู้ที่มีความต้องการเฉพาะ มีโครงการสำคัญ เช่น ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาบริการและสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ และการเตรียมความพร้อมและการพัฒนา ระบบประกันสังคมรองรับการให้บริการแรงงานข้ามชาติ

แผนงานที่ 5 เผยแพร่ความรู้งานประกันสังคมสู่สถานศึกษา มีโครงการสำคัญ เช่น การเผยแพร่ ความรู้งานประกันสังคมสู่สถานศึกษา และการประกวดภาพยนตร์โฆษณางานประกันสังคมในกลุ่มนักศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ออกแบบและพัฒนาบริการพร้อมกับสิทธิประโยชน์ เพื่อเตรียมความพร้อมและยกระดับ คุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ (Oldies)

แผนงานที่ 1 เตรียมความพร้อมทางการเงินสู่วัยเกษียณ มีโครงการสำคัญ เช่น พัฒนาศักยภาพบุคลากร ประกันสังคมเพื่อเผยแพร่ความรู้ให้ผู้ประกันตนในการส่งเสริมวินัยการออม

แผนงานที่ 2 รองรับการทำงานและบริการผู้เกษียณ มีโครงการสำคัญ เช่น ส่งเสริมการทำงานผู้สูงอายุ เข้าทำงานกับสำนักงานประกันสังคม และการสร้างเครือข่ายในชุมชนเพื่อให้บริการงานประกันสังคมแก่ผู้ประกันตน สูงอายุ

แผนงานที่ 3 ปรับปรุงพัฒนาลิทธิประโยชน์และเงินสมทบเพื่อการเกษียณ มีโครงการสำคัญ เช่น การพัฒนาลิทธิประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ มีโครงการสำคัญ เช่น การปรับสูตรบำนาญ

แผนงานที่ 4 ลงทุนโปร่งใสรองรับวัยเกษียณ มีโครงการสำคัญ เช่น ศึกษารูปแบบการลงทุนใหม่ เพื่อรองรับสังคมสูงอายุ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัลและเครือข่ายการสื่อสารเพื่อสร้างการเข้าถึง และให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน (IT/PR)

แผนงานที่ 1 พัฒนาระบบดิจิทัลประกันสังคม มีโครงการสำคัญ เช่น จัดตั้งศูนย์กลางเฝ้าระวัง และรับมือภัยคุกคามความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ SSO Security Operation Center การปรับเปลี่ยนงาน ประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมเป็นระบบ Web Application การบูรณาการคลังข้อมูลบิ๊กดาต้าองค์กร และระบบสนับสนุนการตัดสินใจ การพัฒนาระบบสนับสนุนการรับจ่ายเงิน (Finance Gateway)

แผนงานที่ 2 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์องค์กร มีโครงการสำคัญ เช่น การวิเคราะห์ และวางกลยุทธ์ช่องทางและเนื้อหาประชาสัมพันธ์กลุ่มผู้รับบริการและพื้นที่ การบริหารสื่อออนไลน์และการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์สำนักงานประกันสังคม และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม

แผนงานที่ 3 เข้าถึงข้อมูลประกันสังคมทุกที่ ทุกเวลา มีโครงการสำคัญ เช่น การสร้างฐานข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม (SSO Pedia) เพื่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ประกันตน นายจ้าง โรงพยาบาล สื่อมวลชน เป็นต้น) และการบริการข้อมูลประกันสังคม Contact Center 1506 สู่เป้าหมายรายบุคคล เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลผ่าน 1506 ได้

แผนงานที่ 4 จัดทำฐานข้อมูลกลางบริการทางการแพทย์กับหน่วยงานภาครัฐ มีโครงการสำคัญ เช่น จัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศกลาง สำหรับผู้ป่วยที่มีสิทธิต่อเนื่อง 3 กองทุน (โรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย โรคฮีโมฟีเลีย และโรคมะเร็งชนิดอื่น) (บกรอ)

แผนงานที่ 5 พัฒนาระบบดิจิทัล และสื่อสารภายในองค์กร มีโครงการสำคัญ เช่น พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร พัฒนาระบบการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITIL) ระบบบริหารการลงทุน และระบบ Electronic Office

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บริการได้เต็มศักยภาพ (Org/HR)

แผนงานที่ 1 ทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัยรองรับการเปลี่ยนแปลง มีโครงการสำคัญ เช่น การทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร (กองบริหารความเสี่ยงองค์กร กองบริหารการลงทุน กองอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานกองทุนเงินทดแทน สำนักงานคณิตศาสตร์ประกันภัย)

แผนงานที่ 2 ขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการและเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร มีโครงการสำคัญ เช่น จัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) และพัฒนาคุณภาพการบริหารองค์กร ด้วยหลักการ PMQA

แผนงานที่ 3 ปรับปรุงอาคาร สถานที่ มีโครงการสำคัญ เช่น ปรับปรุงตกแต่งภายในห้อง War Room และสำนัก/กอง จัดทำแบบก่อสร้างอาคารสำนักงานประกันสังคมขนาดต่างๆ การจัดทำทะเบียนข้อมูลอาคารสำนักงานประกันสังคม

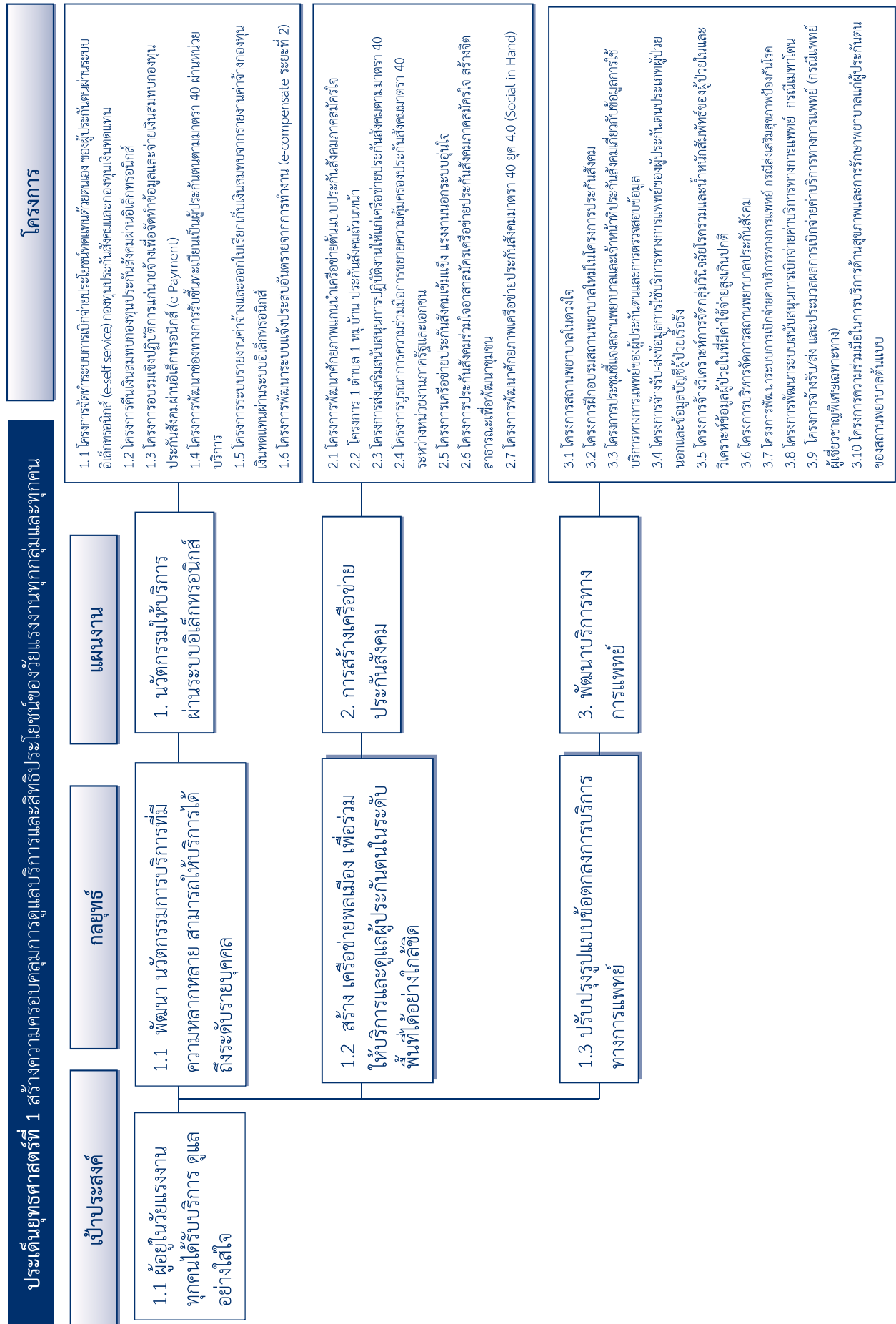
แผนงานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) มีโครงการสำคัญ เช่น การวางแผนอัตรากำลังของหน่วยราชการส่วนกลาง การจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Career Path) จัดทำแผนการสืบทอดและทดแทนตำแหน่งที่สำคัญขององค์กร (Succession Plan) การทบทวนและพัฒนาความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ของพนักงานประกันสังคม รวมถึงการจัดทำแผนปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570)

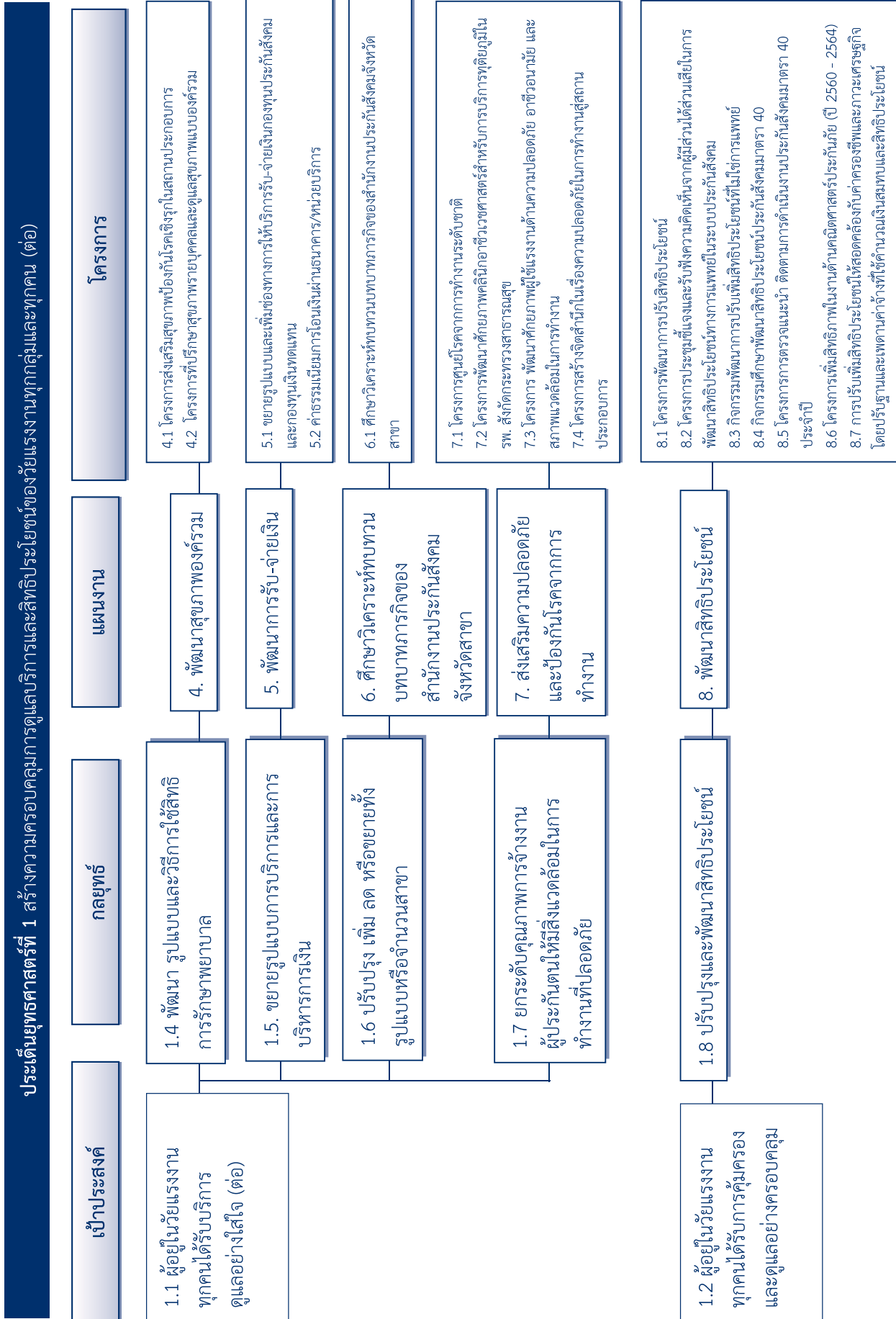
แผนงานที่ 5 พัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม (HRD) มีโครงการสำคัญ เช่น การพัฒนาศักยภาพข้าราชการ พัฒนาศักยภาพพนักงานประกันสังคม พัฒนาความรู้บุคลากรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ และการพัฒนาความรู้ทักษะงานประจำ

แผนงานที่ 6 สร้างวัฒนธรรมองค์กร มีโครงการสำคัญ เช่น เสริมสร้างธรรมาภิบาลป้องกันและลดความเสี่ยงในการเกิดทุจริตและประพฤติมิชอบ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันในองค์กร และการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ (Service Mind)

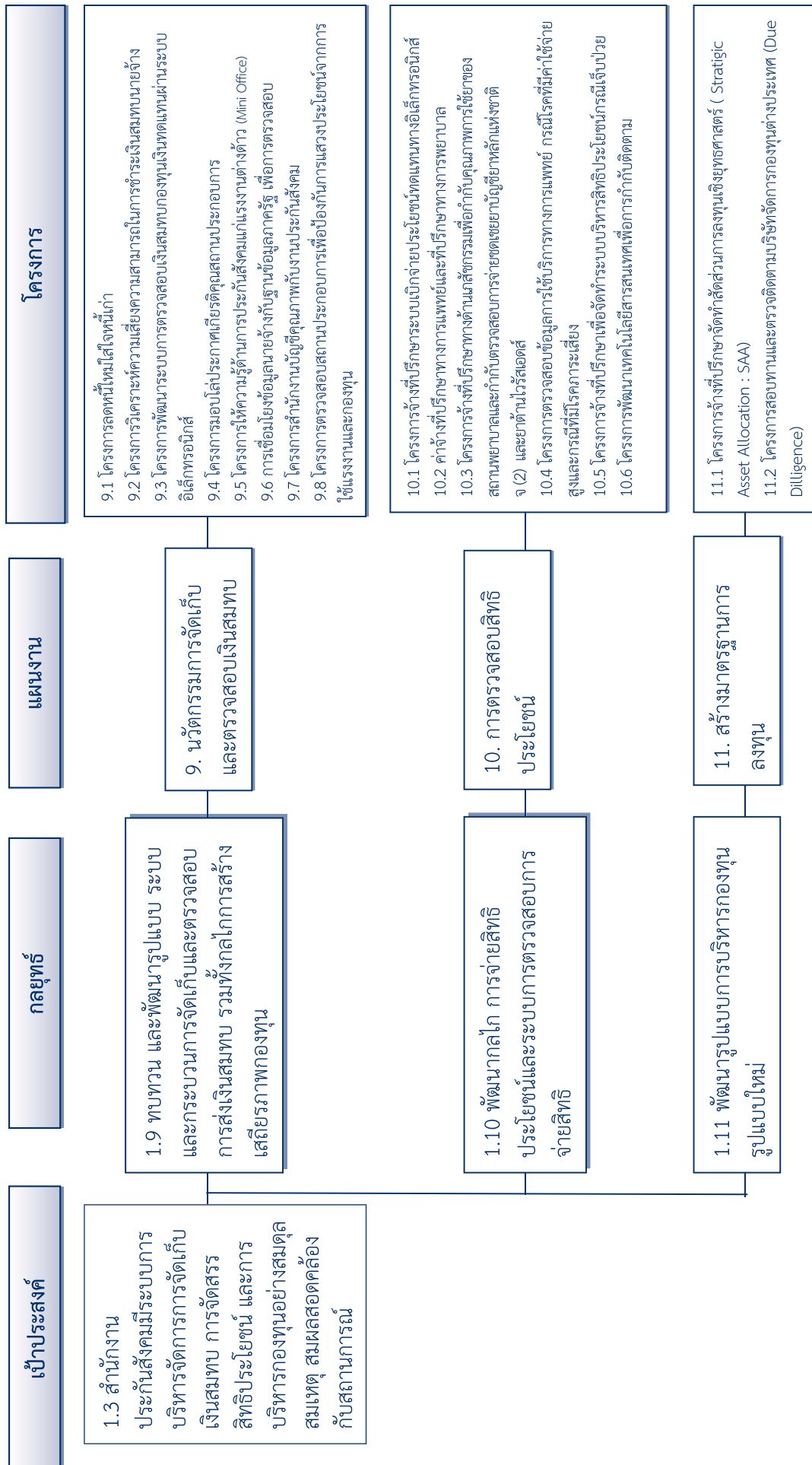
แผนงานที่ 7 ปฏิรูปกฎหมายการประกันสังคม มีโครงการสำคัญ เช่น การปรับปรุง แก้ไขกฎหมายพระราชบัญญัติประกันสังคม พระราชบัญญัติเงินทดแทน กฎ ระเบียบ ประกาศ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจ้างที่ปรึกษากฎหมายการดำเนินงาน และที่ปรึกษากฎหมายด้านการลงทุน

ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำโครงการ จำนวน 145 โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ 5 ยุทธศาสตร์ โดยมีการแสดงความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนงานและโครงการ ดังนี้



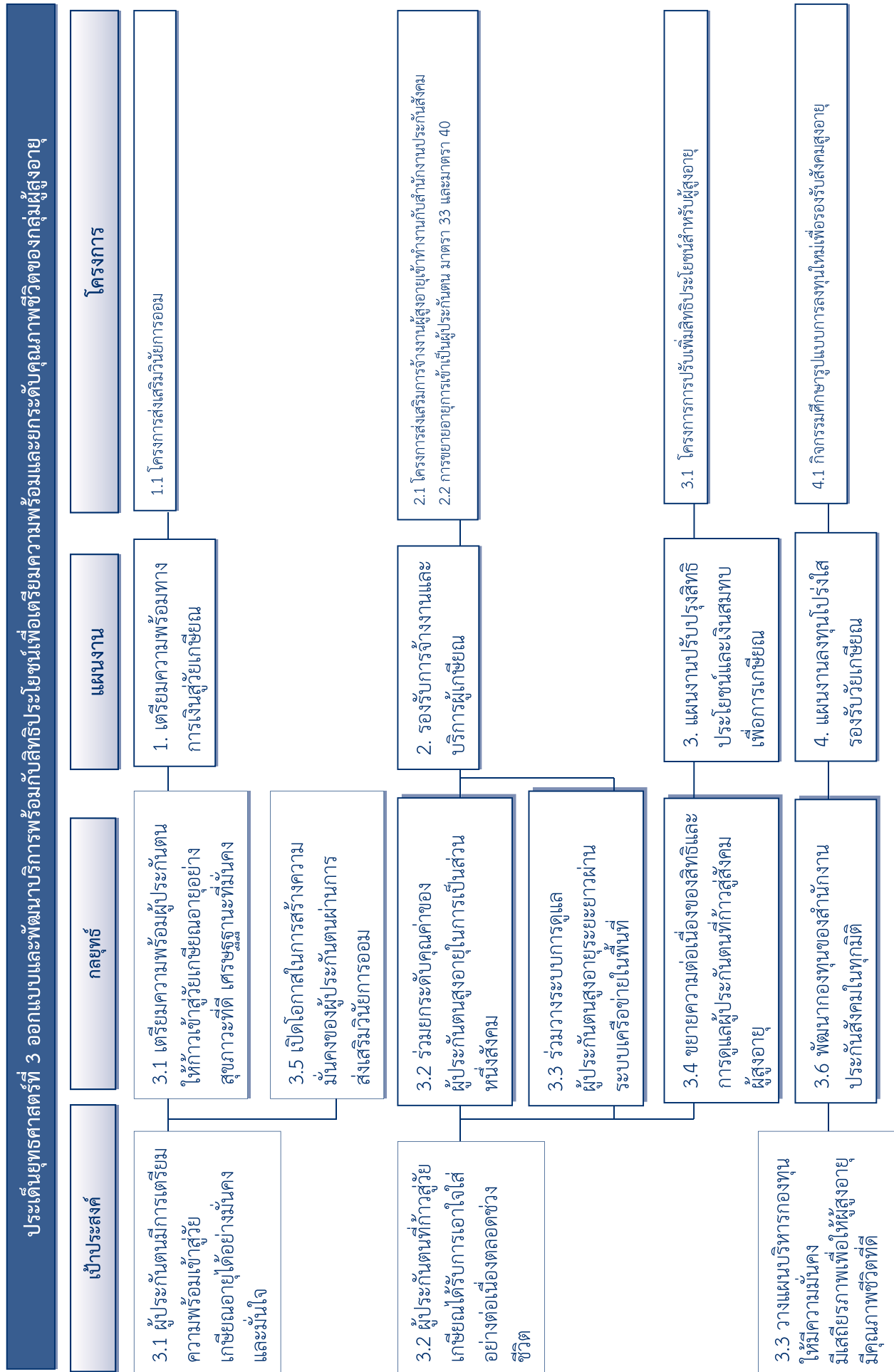


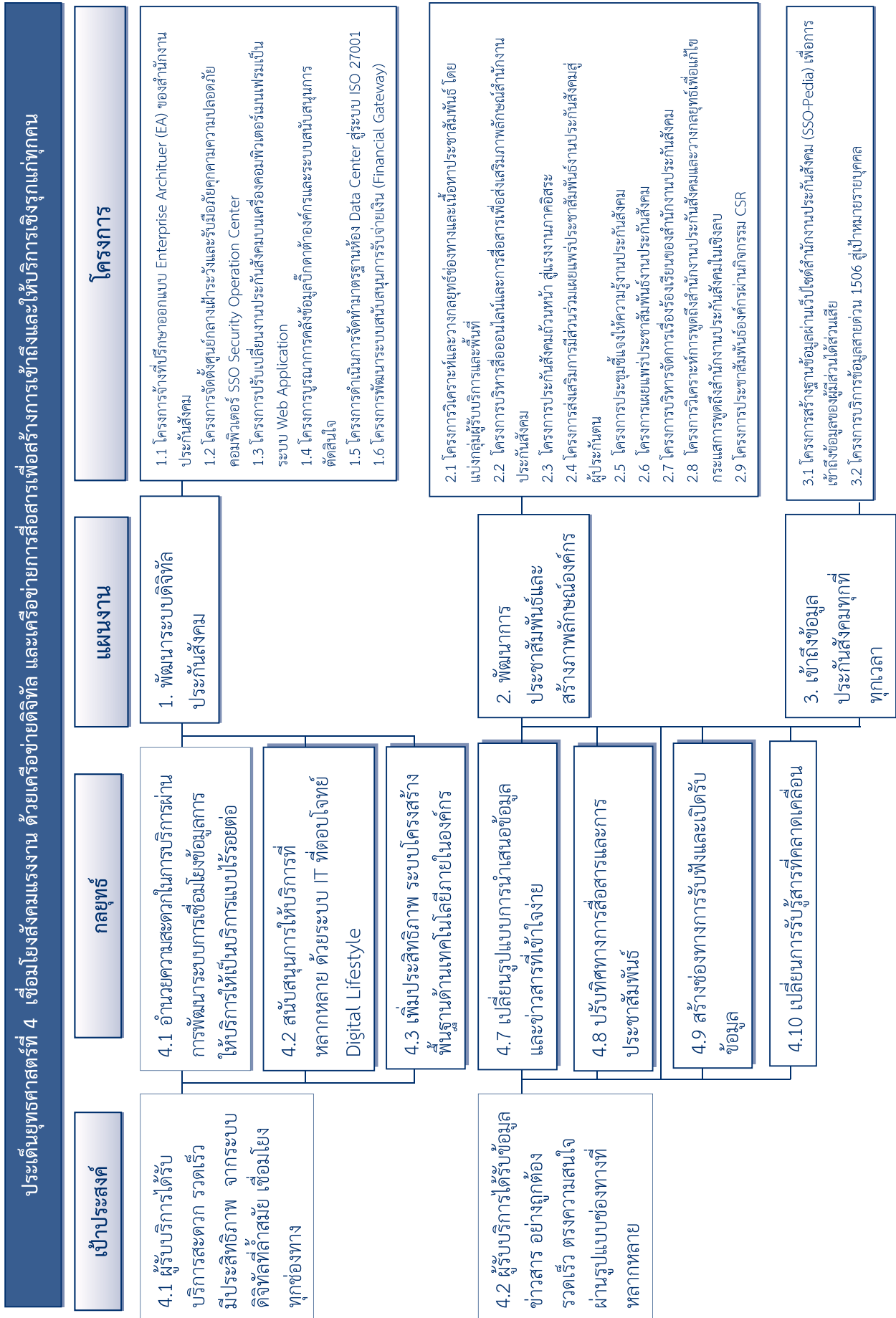
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความครอบคลุมการดูแลบริการการและสิทธิประโยชน์ของแรงงานทุกกลุ่มและทุกคน (ต่อ)

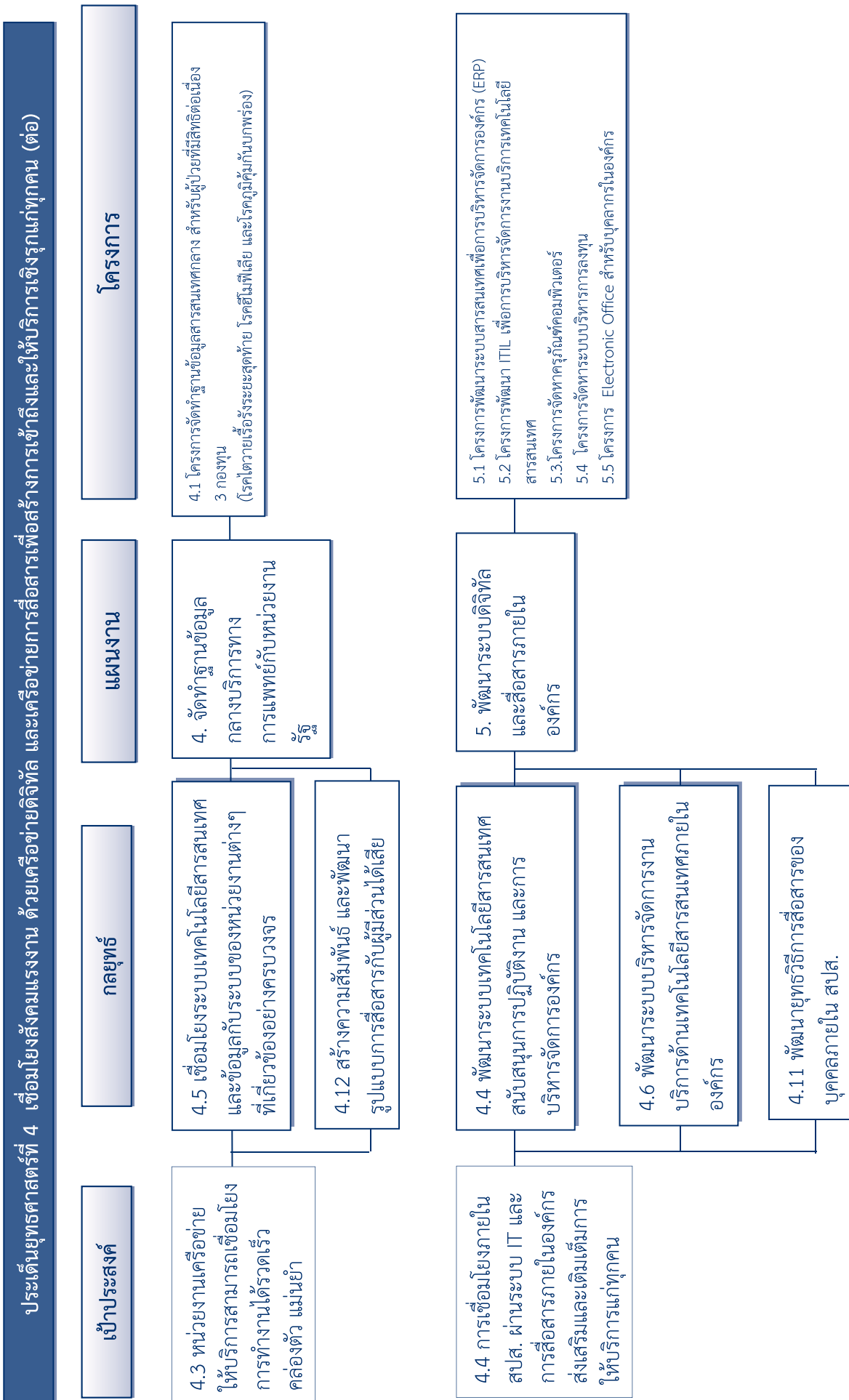


ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนานวัตกรรมบริการและการเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ

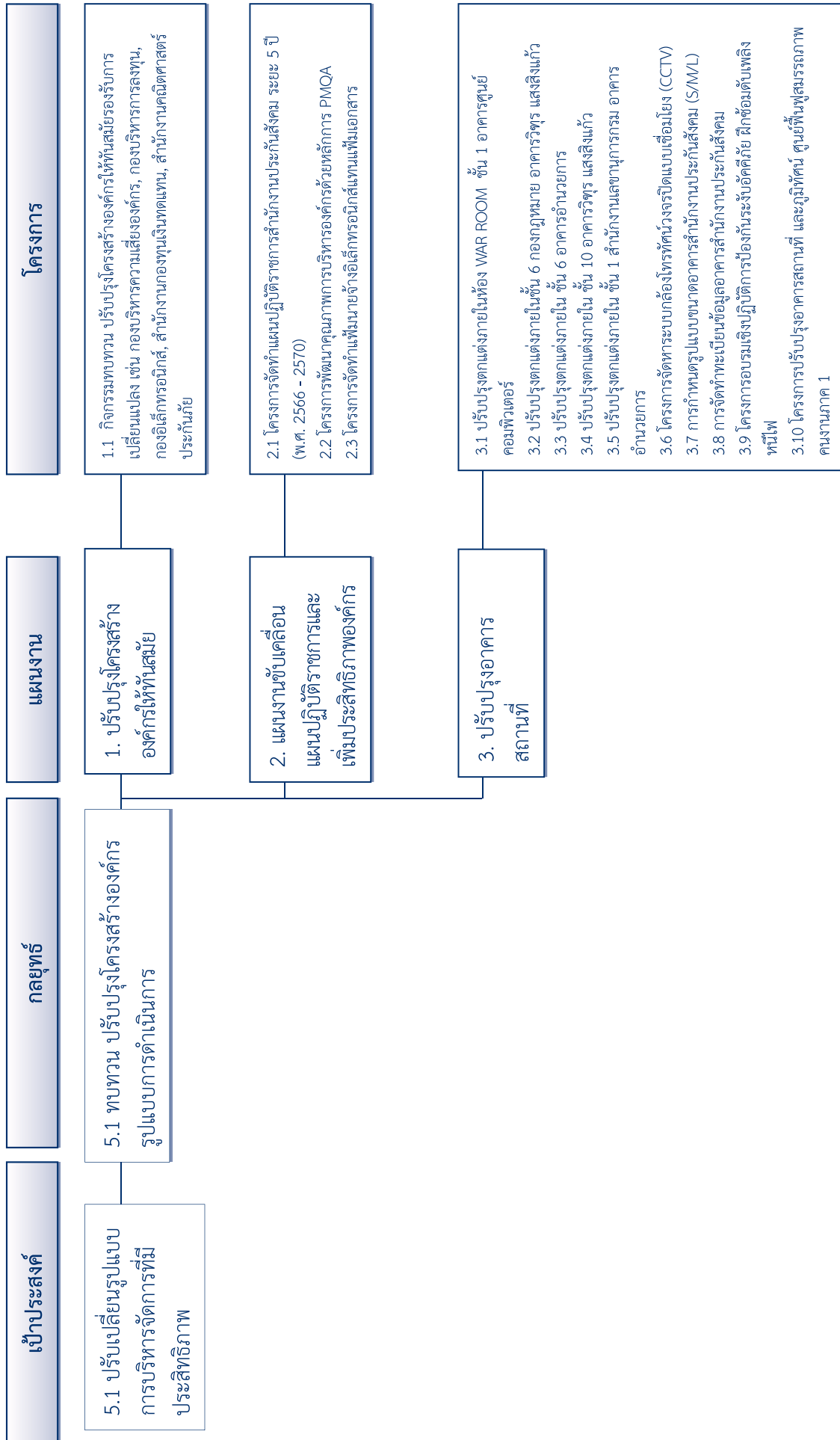


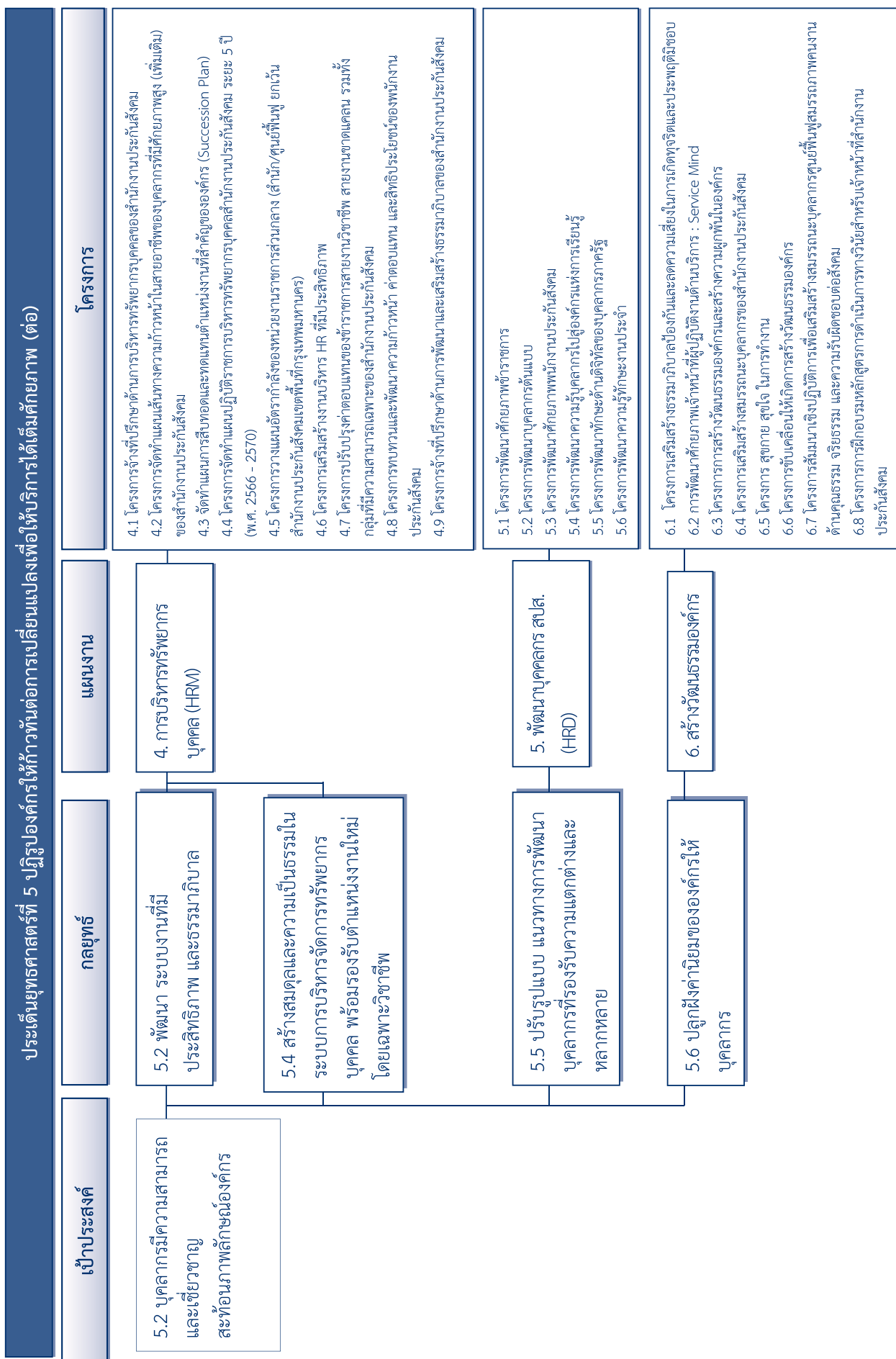


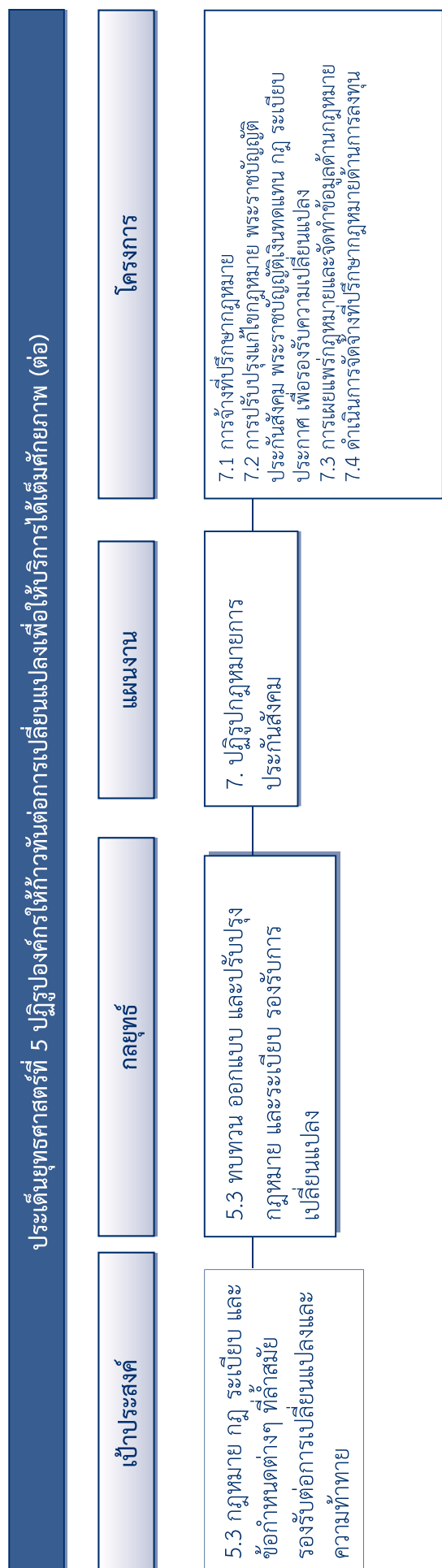


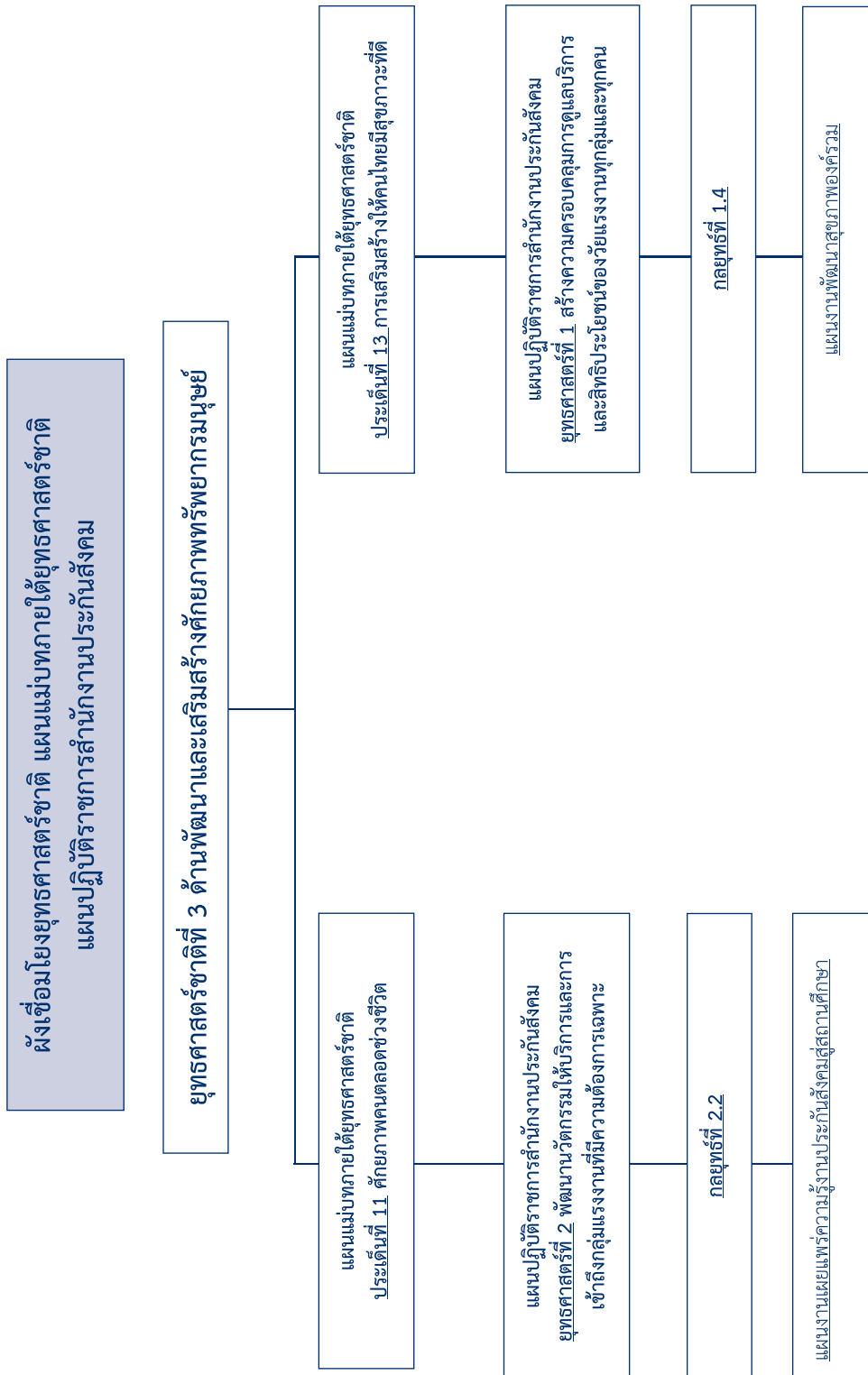


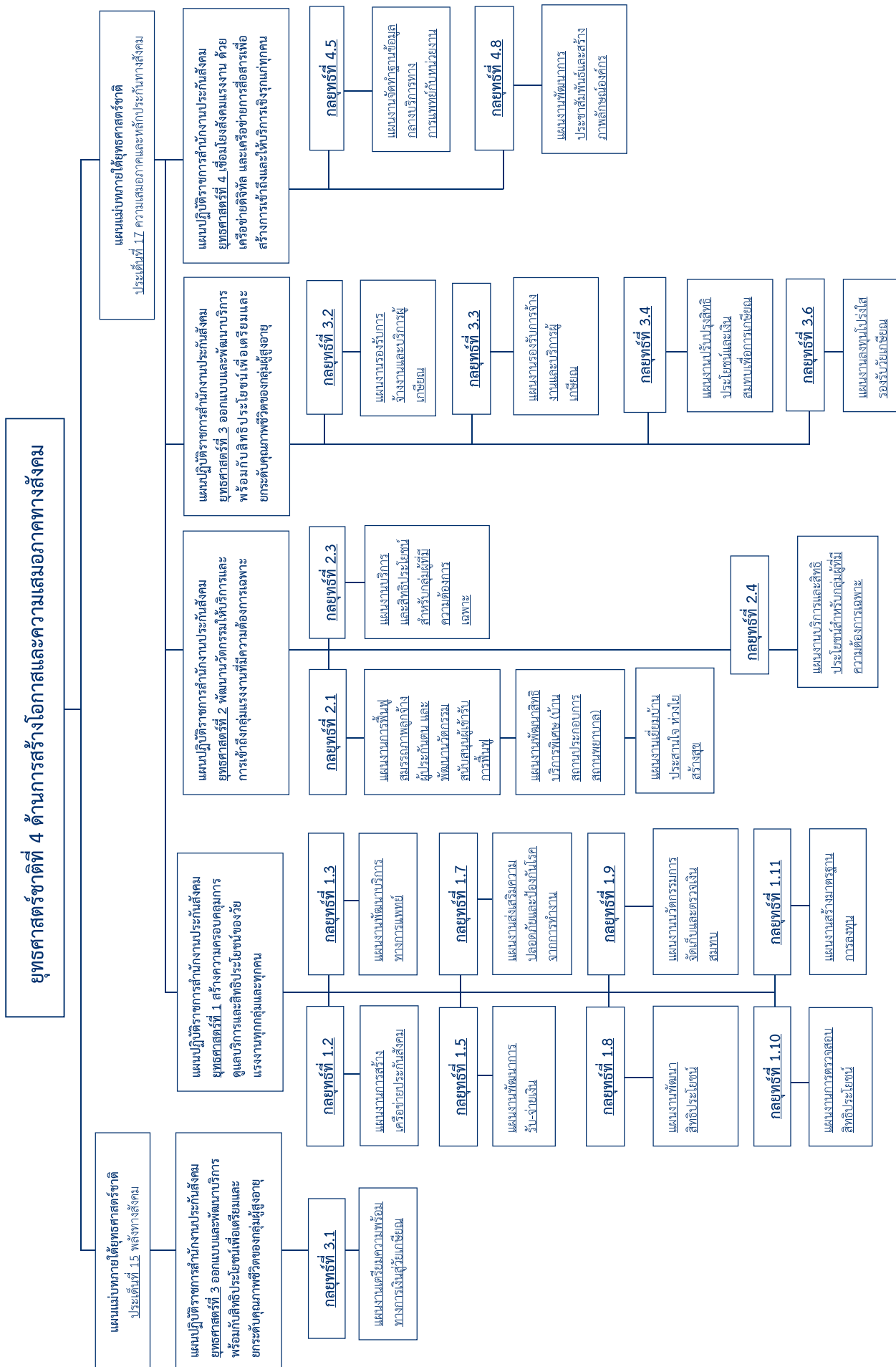
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บริการได้เต็มศักยภาพ

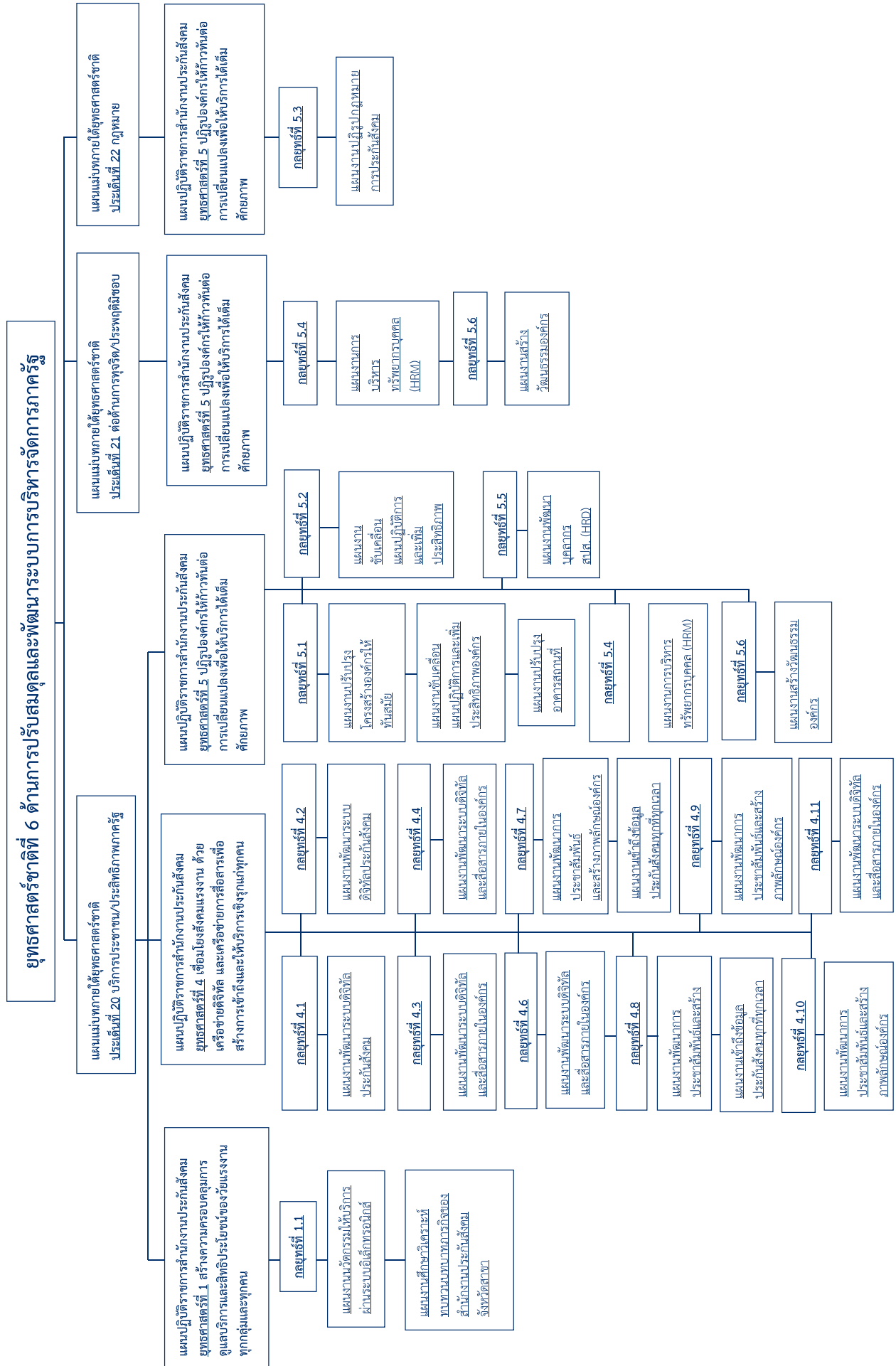




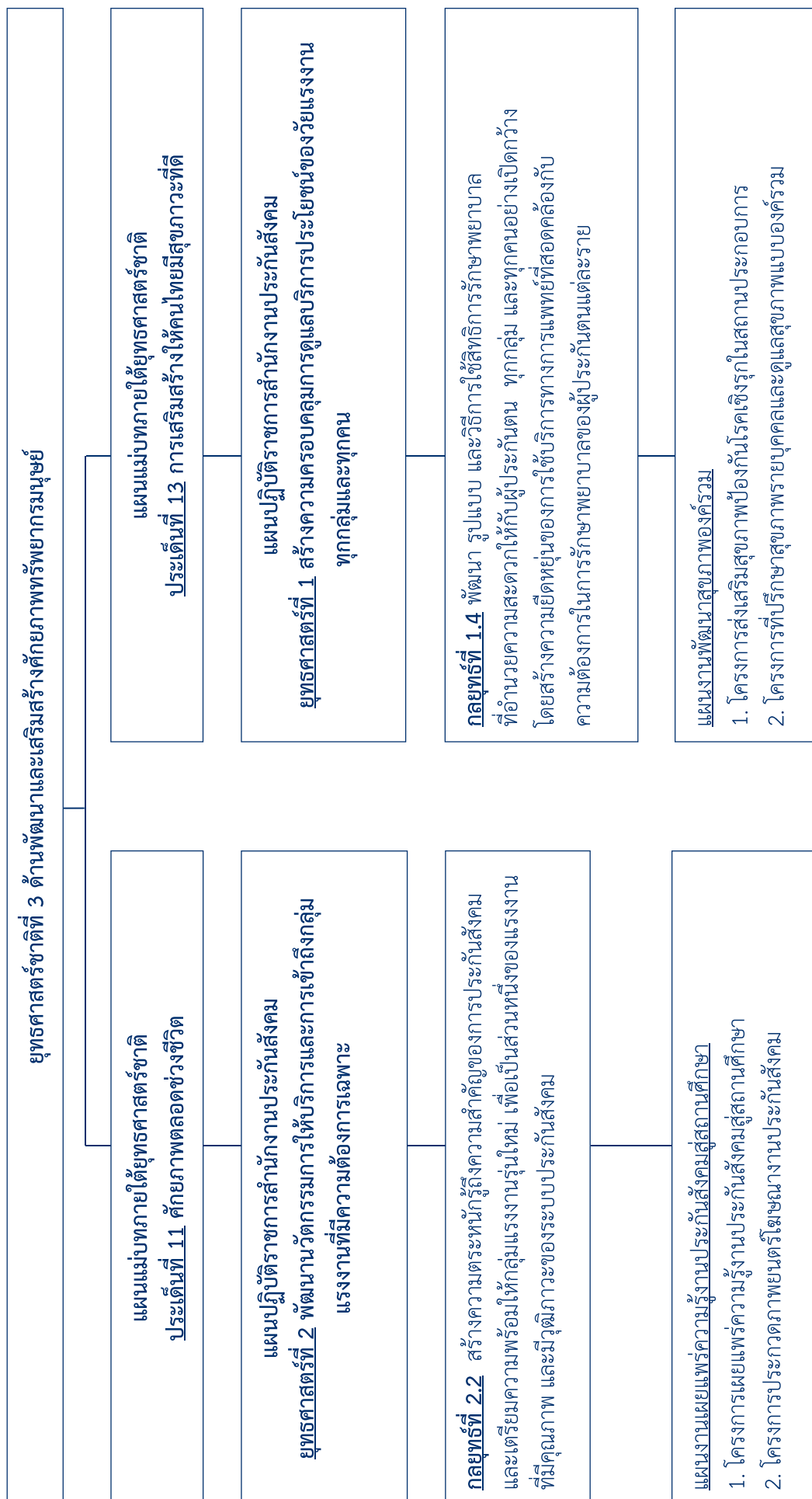




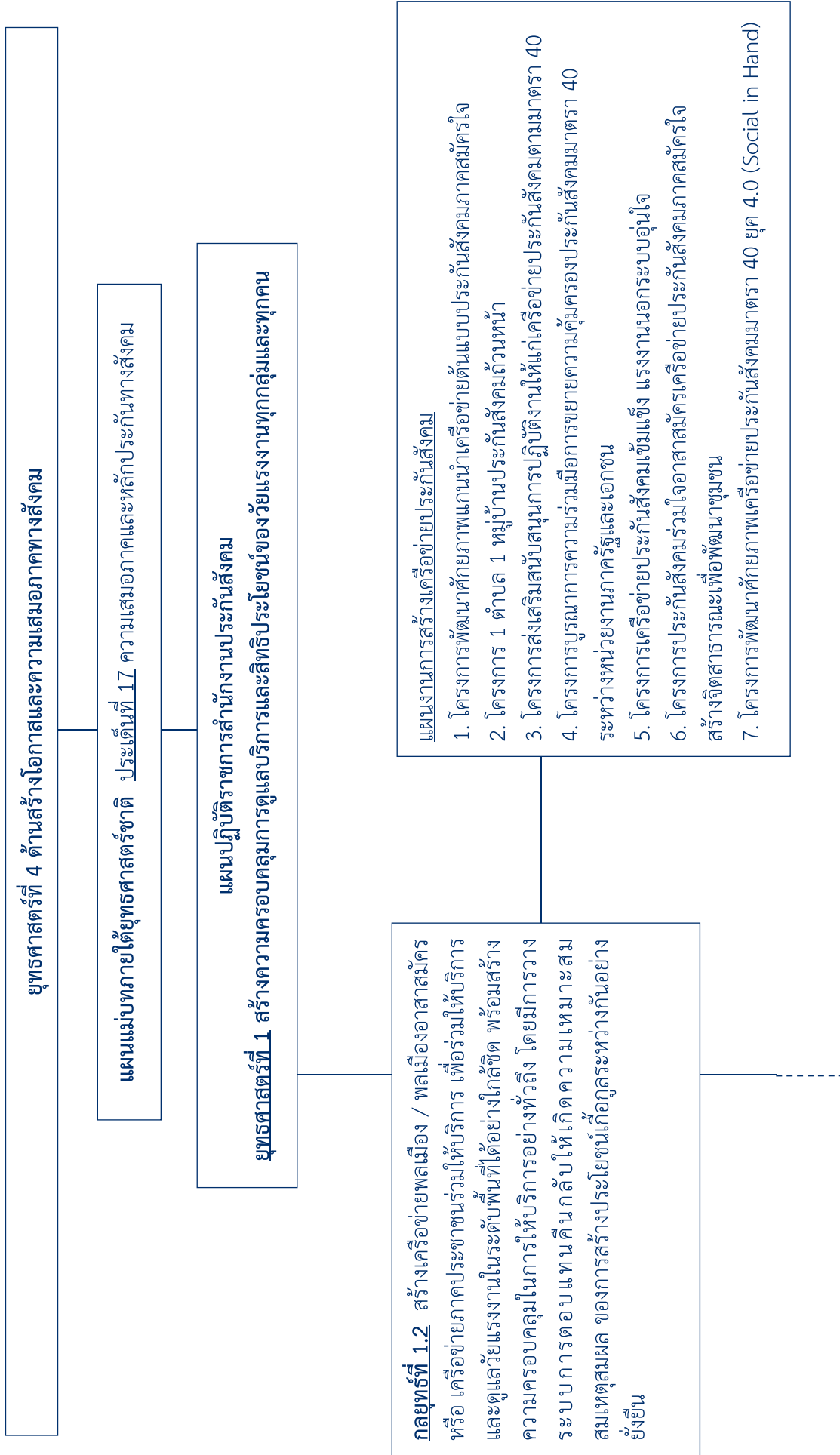




ผังเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ
แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม และรายละเอียดโครงการ



ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม	
แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 15 พลังทางสังคม	
แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 3 ออกแบบและพัฒนาบริการพร้อมกับสิทธิประโยชน์เพื่อเตรียมความพร้อมและยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ	
กลยุทธ์ที่ 3.1 เตรียมความพร้อมผู้ประกันตนให้ก้าวเข้าสู่วัยเกษียณอย่างมีสุขภาพที่ดี และมีเศรษฐกิจฐานที่มั่นคง เพื่อยพื่อในการดูแลตนเองได้ในระยะยาว	
แผนงานเตรียมความพร้อมทางการเงินผู้วัยเกษียณ โครงการส่งเสริมวินัยการออม	



กลยุทธ์ที่ 1.3 ปรับปรุง รูปแบบข้อตกลงการบริการด้านการแพทย์ และสร้าง
อิสระการบริหารจัดการบริการ บนเงื่อนไขข้อตกลงที่เป็นธรรม ควบคู่กับ กลไก
กำกับ ติดตาม ร่วมกับภาคประชาชน ควบคุมการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

แผนงานพัฒนาบริการทางการแพทย์

1. โครงการสถานพยาบาลในดวงใจ
2. โครงการฝึกอบรมสถานพยาบาลใหม่ในโครงการประกันสังคม
3. โครงการประชุมชี้แจงสถานพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่ประกันสังคมเกี่ยวกับข้อมูล
การใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนและการตรวจสอบข้อมูล
4. โครงการจ้างรับ-ส่งข้อมูลการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนประเภท
ผู้ป่วยนอกและข้อมูลผู้ป่วยเรื้อรัง
5. โครงการจ้างวิเคราะห์การจัดกลุ่มวินิจฉัยโรคร่วมและนำรหัสแพทย์ของผู้ป่วยใน
และวิเคราะห์ข้อมูลผู้ป่วยในที่มีค่าใช้จ่ายสูงเกินปกติ
6. โครงการบริหารจัดการสถานพยาบาลประกันสังคม
7. โครงการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ กรณีส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค
8. โครงการพัฒนาระบบสนับสนุนการเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ กรณีเมทาโดน
9. โครงการจ้างรับ/ส่ง และประมวลผลการเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ (กรณี
แพทย์ผู้เชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะทาง)
10. โครงการจ้างรับส่งและประมวลผลการเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์สำหรับการ
รักษาผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย กรณีบำบัดทดแทนไต
11. โครงการความร่วมมือในการบริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลแก่
ผู้ประกันตนของสถานพยาบาลต้นแบบ

กลยุทธ์ที่ 1.5 ขยายรูปแบบการบริการและการบริหารการเงินรองรับนวัตกรรม
ทางการเงินในอนาคต โดยอาศัยความร่วมมือจากสถาบันการเงิน และเครือข่าย
พันธมิตรที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน

แผนงานพัฒนาการรับ-จ่ายเงิน

1. ขยายรูปแบบและเพิ่มช่องทางการให้บริการรับ-จ่ายเงินกองทุนประกันสังคมและ
กองทุนเงินทดแทน
2. ค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านธนาคาร/หน่วยบริการ

กลยุทธ์ที่ 1.7

ยกระดับคุณภาพการจ้างงานผู้ประกันตน ให้มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ร่วมกับสถานประกอบการ เพื่อส่งเสริม ป้องกัน การจัดการสภาพแวดล้อมอย่างใส่ใจ ผ่านการสร้างการรับรู้ กระตุ้นให้เห็นความสำคัญ และร่วมตอบแทนกลับสู่สถานประกอบการอย่างเหมาะสม

แผนงานส่งเสริมความปลอดภัยและป้องกันโรคจากการทำงาน

1. โครงการศูนย์โรคจากการทำงานระดับชาติ
2. โครงการพัฒนาศักยภาพคลินิกอาชีวเวชศาสตร์สำหรับบริการบริการทุติยภูมิใน รพ.สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
3. โครงการ พัฒนาศักยภาพผู้ใช้แรงงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. โครงการสร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานสู่สถานประกอบการ

กลยุทธ์ที่ 1.8

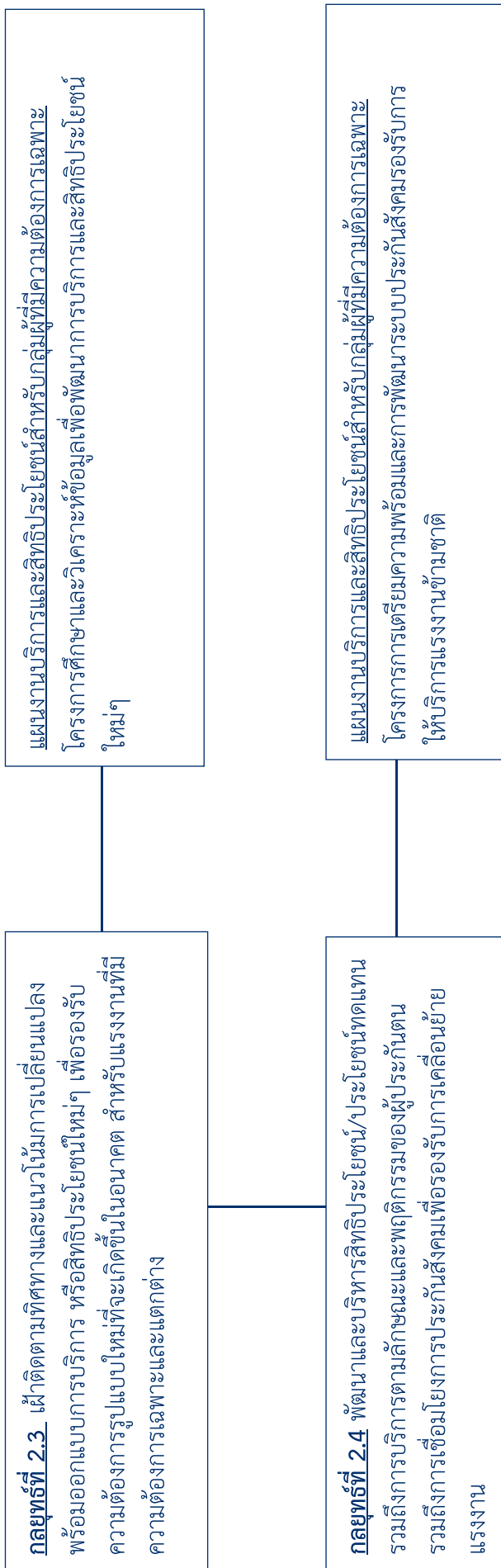
ปรับปรุงและพัฒนาสิทธิประโยชน์/ประโยชน์ทดแทนที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานร่วมกันในระดับสากล ซึ่งสามารถสนองความต้องการ และคุ้มครองวัยแรงงานทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุม

แผนงานพัฒนาสิทธิประโยชน์

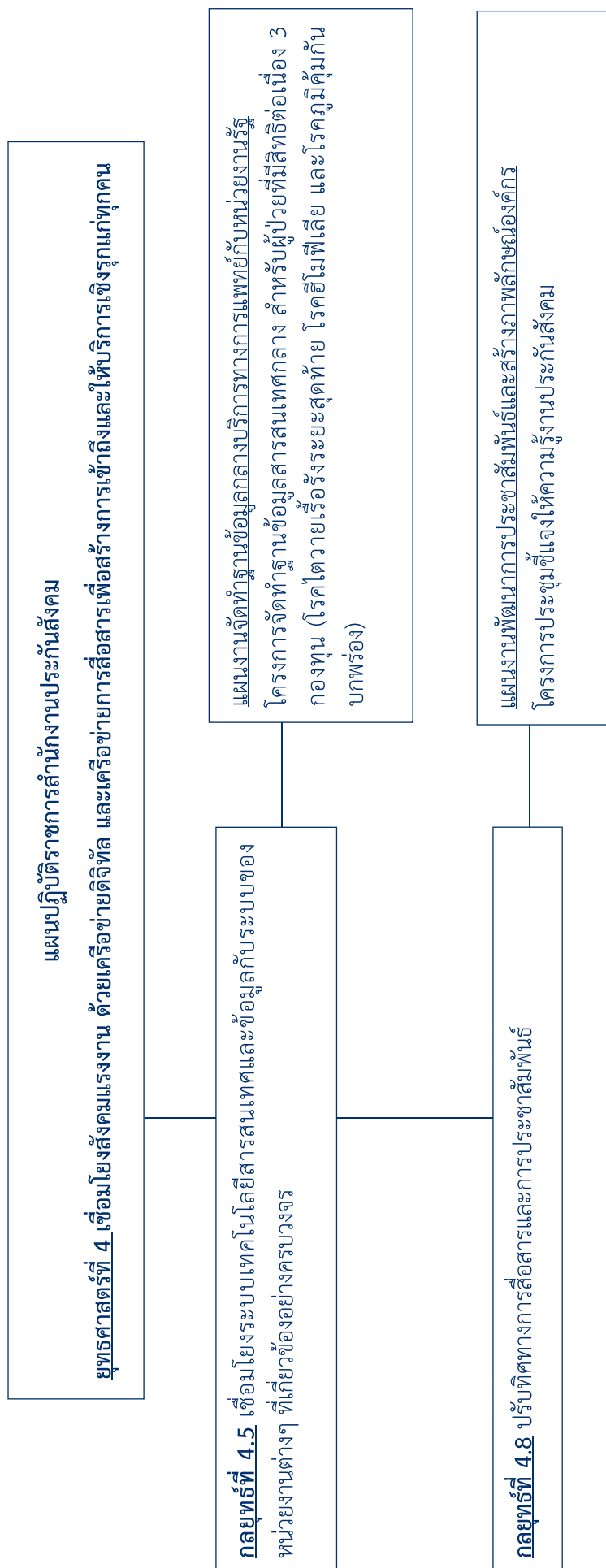
1. โครงการพัฒนาการรับสิทธิประโยชน์
2. โครงการประชุมชี้แจงและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาลิทธิประโยชน์ทางการแพทย์ในระบบประกันสังคม
3. กิจกรรมพัฒนาการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ที่ไม่ใช่การแพทย์
4. กิจกรรมศึกษาพัฒนาสิทธิประโยชน์ประกันสังคมมาตรา 40
5. โครงการตรวจแนะนำ ติดตามการดำเนินงานประกันสังคมมาตรา 40 ประจำปี
6. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในงานด้านคณิตศาสตร์ประกันภัย (พ.ศ. 2560 - 2564)
7. ตรวจจับการวินิจฉัยจ่ายประโยชน์ทดแทนแก่สำนักงานประกันสังคมและสถานพยาบาล
8. การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจ โดยปรับฐานและเพดานค่าจ้างที่ใช้คำนวณเงินสมทบและสิทธิประโยชน์

กลยุทธ์ที่ 1.2 ทบทวน และพัฒนารูปแบบ ระบบ และกระบวนการจัดเก็บ และตรวจสอบการส่งเงินสมทบจากกลุ่มเป้าหมายของ สปส. (ผู้ประกันตน/ นายจ้าง/ สถานประกอบการ) ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ สถานการณ์ รวมถึงความสามารถในการจ่าย พร้อมสร้างกลไกการสร้าง เสถียรภาพให้แก่กองทุนประกันสังคมและสร้างตระหนักให้ทุกคนใน สังคมแรงงานถึงความสำคัญของเงินสมทบ	แผนงาน วัตถุประสงค์การจัดเก็บและตรวจเงินสมทบ 1. โครงการลดหนี้ใหม่ใส่ใจหนี้เก่า 2. โครงการวิเคราะห์ความเสี่ยงความสามารถในการชำระเงินสมทบนายจ้าง 3. โครงการพัฒนาระบบการตรวจสอบเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 4. โครงการมอบโป้ประกาศเกียรติคุณสถานประกอบการ 5. โครงการให้ความรู้ด้านการประกันสังคมแก่แรงงานต่างด้าว (Mini Office) 6. การเชื่อมโยงข้อมูลนายจ้างกับฐานข้อมูลภาครัฐ เพื่อการตรวจสอบ 7. โครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพกับงานประกันสังคม 8. โครงการตรวจสอบสถานประกอบการเพื่อป้องกันการแสวงประโยชน์จากการใช้แรงงานและ กองทุน
กลยุทธ์ที่ 1.10 พัฒนากลไกการจ่ายสิทธิประโยชน์และระบบการตรวจสอบ การจ่ายสิทธิประโยชน์ที่รวดเร็ว และรวดเร็ว โดย มี Platform ในรูปแบบใหม่หรือรองรับอนาคต ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบดิจิทัล โครงข่ายพลเมือง อาสาสมัคร หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อร่วมตรวจสอบ อย่างรัดกุม รอบคอบ สมเหตุสมผล และเป็นธรรม	แผนงาน การตรวจสอบสิทธิประโยชน์ 1. โครงการจ้างที่ปรึกษาระบบเบิกจ่ายประโยชน์ทดแทนทางอิเล็กทรอนิกส์ 2. ค่าจ้างที่ปรึกษาทางการแพทย์และที่ปรึกษาทางพยาบาล 3. โครงการจ้างที่ปรึกษาทางด้านเภสัชกรรมเพื่อกำกับคุณภาพการจ่ายของสถานพยาบาล และกำกับตรวจสอบการจ่ายชดเชยยาบัญชียาหลักแห่งชาติ จ (2) และยาต้านไวรัสเอชไอวี 4. โครงการตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการทางการแพทย์ กรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงและกรณีที่มีโรคการเสี่ยง 5. โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำระบบบริหารสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย 6. โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการกำกับติดตาม
กลยุทธ์ที่ 1.11 พัฒนารูปแบบการบริหารกองทุนรูปแบบใหม่ รองรับทิศทางการพัฒนาสิทธิประโยชน์ การสร้างความครอบคลุมของการดูแลแรงงานและ บริบทการลงทุนที่เปลี่ยนแปลงไป พร้อมกับการสร้างความเข้าใจและการยอมรับจาก ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุนให้มีผลตอบแทนที่เหมาะสม ต่อภาระการจ่ายในอนาคต	แผนงาน สร้างมาตรฐานการลงทุน 1. โครงการจ้างที่ปรึกษาจัดทำสัดส่วนการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Asset Allocation : SAA) 2. โครงการสอบทานและตรวจติดตามบริษัทจัดการกองทุนต่างประเทศ (Due Dilligence)

แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาวัตถกรรมการให้บริการและการเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ	
กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนารูปแบบ การดูแล ผู้ประกันตนที่เจ็บป่วยเรื้อรัง/ทุพพลภาพ ซึ่งต้องการได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด หรือไม่สามารถดูแลตนเองได้ ให้สามารถกลับมาใช้ชีวิต หรือกลับเข้าสู่ระบบแรงงานผ่านหน่วยงานในพื้นที่ซึ่งผู้ประกันตนรายนั้นๆ สามารถใช้ชีวิตได้ดี	แผนงานการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้จ้าง ผู้ประกันตน และพัฒนาวัฒนธรรมสนับสนุนผู้เข้ารับบริการฟื้นฟู 1. โครงการติดตามและประเมินผลภายหลังผู้เข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพสิ้นสุดการฟื้นฟู 2. โครงการรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับสภาพความพิการ 3. โครงการส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันยาเสพติด 4. โครงการจัดทำกายอุปกรณ์เสริมและกายอุปกรณ์เทียม เพื่อแจกจ่ายให้กับผู้เข้ารับบริการฟื้นฟู 5. โครงการอบรมบุคลากรระหว่างประเทศสมาชิกประกันสังคมอาเซียน (ASEAN Social Security Association: ASSA) 6. โครงการบูรณาการตรวจเยี่ยมผู้จ้างที่บาดเจ็บจากการทำงานผู้ประกันตนทุพพลภาพ 7. โครงการเพิ่มทักษะการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน 8. โครงการการประดิษฐ์และพัฒนาก่อปรกรสำหรับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ 9. โครงการจัดทำอุปกรณ์ในการมีกิจวัตรและประกอบอาชีพสำหรับผู้เข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ แผนงานพัฒนาสิทธิประโยชน์ ผู้ป่วยโรครื้อรังและผู้ทุพพลภาพและผู้ป่วยหลังภาวะวิกฤต (Intermediate care) 1. โครงการพัฒนาสิทธิประโยชน์ ผู้ป่วยโรครื้อรังและผู้ทุพพลภาพและผู้ป่วยหลังภาวะวิกฤต (Intermediate care) 2. โครงการส่งเสริมสุขภาพและติดตามสถานการณและโรคจากการทำงานของลูกจ้างในสถานประกอบการ 3. โครงการจัดจ้างรับส่งและประมวลผลข้อมูลการเบิกจ่ายบริการทางการแพทย์กรณีฉุกเฉินโดยอวัยวะ 4. โครงการจัดจ้างรับส่งและประมวลผลข้อมูลบริการทางการแพทย์ กรณีการให้ยาแพดเดอร์แก่ผู้ป่วยกลุ่มโรคเลือดออกง่าย (ฮีโมฟีเลีย) 5. โครงการจัดจ้างรับส่งและประมวลผลการเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ สำหรับการรักษาผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย กรณีบำบัดทดแทนไต 6. โครงการให้บริการทางการแพทย์ กรณีการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉพาะทางในสถานพยาบาลที่มีศักยภาพโดยวิธีการทำบันทึกข้อตกลง แผนงานเยี่ยมบ้าน ประสานใจ หัวใจสร้างสุข 1. โครงการประกันสังคมและประตูดเยี่ยมผู้ประกันตนที่ป่วยเรื้อรังและผู้ทุพพลภาพ และผู้ป่วยหลังภาวะวิกฤต (Intermediate Care) 2. โครงการ สปส. มอบสุข



แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 3 ออกแบบและพัฒนาบริการพร้อมและยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ	
กลยุทธ์ที่ 3.2 ร่วมยกระดับคุณค่าของผู้ประกันตนสูงอายุในการเป็นส่วนหนึ่งสังคม ผ่านการแลกเปลี่ยน แบ่งปัน และเปิดโอกาส ในการใช้ศักยภาพของผู้ประกันตน สูงอายุ เพื่อต่อยอดและสร้างคุณค่าให้กับสังคม โดยดำเนินงานร่วมกับหน่วยงาน ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	แผนงานรองรับการจ้างงานและบริการผู้เกษียณ โครงการส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุเข้าทำงานกับสำนักงานประกันสังคม
กลยุทธ์ที่ 3.3 ร่วมวางระบบการดูแลผู้ประกันตนสูงอายุระยะยาว เพื่อดูแลสุขภาพ และความ เป็นอยู่ ของผู้ประกันตนสูงอายุ ผ่านระบบเครือข่ายต่างๆ ในพื้นที่ (Network Engagement) เช่น อาสาสมัครแรงงาน อาสาสมัคร สาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน เป็นต้น	แผนงานรองรับการจ้างงานและบริการผู้เกษียณอายุ 1. โครงการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกันตนสูงอายุในชุมชนกับสำนักงาน ประกันสังคม เพื่อให้บริการงานประกันสังคม 2. การขยายอายุการเข้าเป็นผู้ประกันตน
กลยุทธ์ที่ 3.4 ขยายความต่อเนื่องของสิทธิและการดูแลผู้ประกันตนที่ก้าวสู่สังคม ผู้สูงอายุ ทั้งในด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ และการเงินตลอดช่วงชีวิต พร้อมรองรับ สถานการณ์การส่งเงินสมทบที่มีความยืดหยุ่น	แผนงานปรับปรุงสิทธิประโยชน์และเงินสมทบเพื่อการเกษียณ โครงการปรับปรุงเพิ่มสิทธิประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ
กลยุทธ์ที่ 3.6 พัฒนากองทุนของสำนักงานประกันสังคมในทุกมิติ เพื่อรองรับการ ขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุ เช่น การบริหารจัดการ, รูปแบบการลงทุน หรือ การเปิด โอกาสให้ผู้ประกันตนร่วมลงทุน	แผนงานลงทุนโป่งเสริมสร้างวัยเกษียณ กิจกรรมศึกษารูปแบบการลงทุนใหม่เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ



ยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 บริการประชาชน/ประสิทธิภาพภาครัฐ

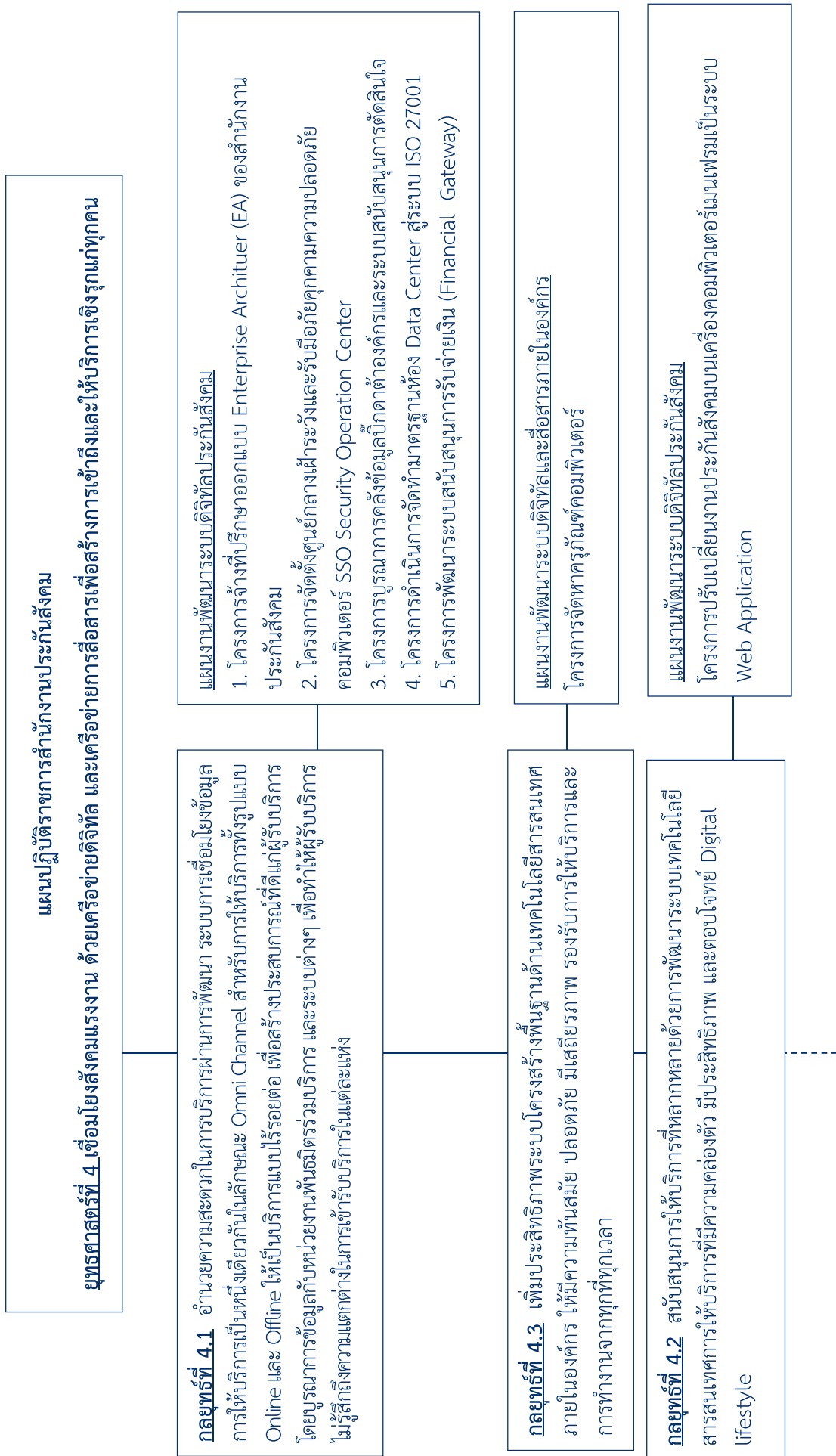
แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความครอบคลุมการดูแลบริการและสิทธิประโยชน์ของวัยแรงงานทุกกลุ่มและทุกคน

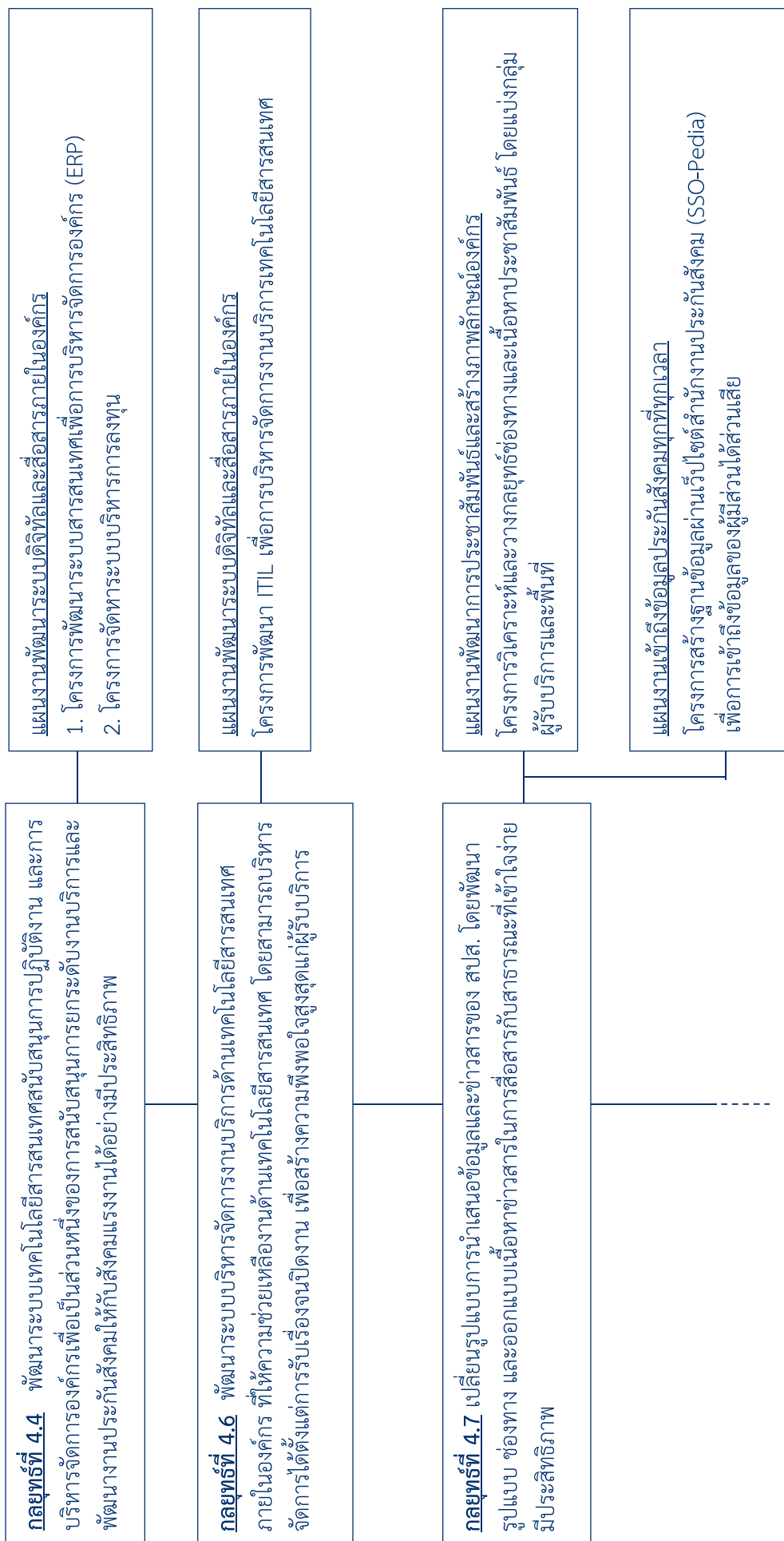
กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนา นวัตกรรมบริการที่มีความหลากหลายในรูปแบบ และช่องทาง โดยมีบริการขั้นพื้นฐานที่เป็นหนึ่งเดียวกัน และสามารถให้บริการได้ถึงระดับรายบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ หรือการเข้าถึงข้อมูลของผู้มีสิทธิ ผู้ประกันตน/ ลูกจ้าง/ นายจ้าง/ สถานประกอบการ) ที่มีพฤติกรรมความต้องการที่แตกต่างกัน

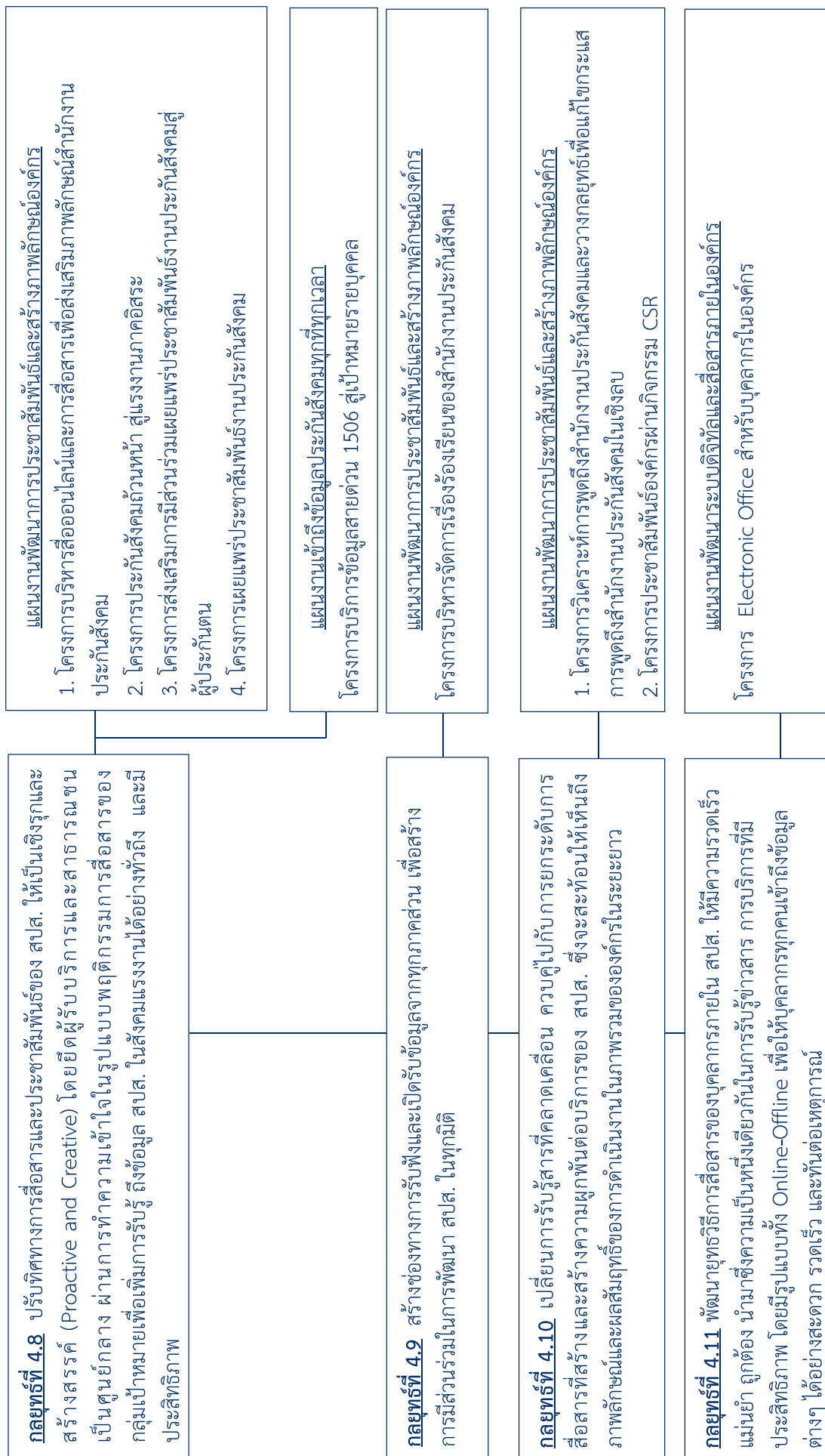
แผนงานนวัตกรรมให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

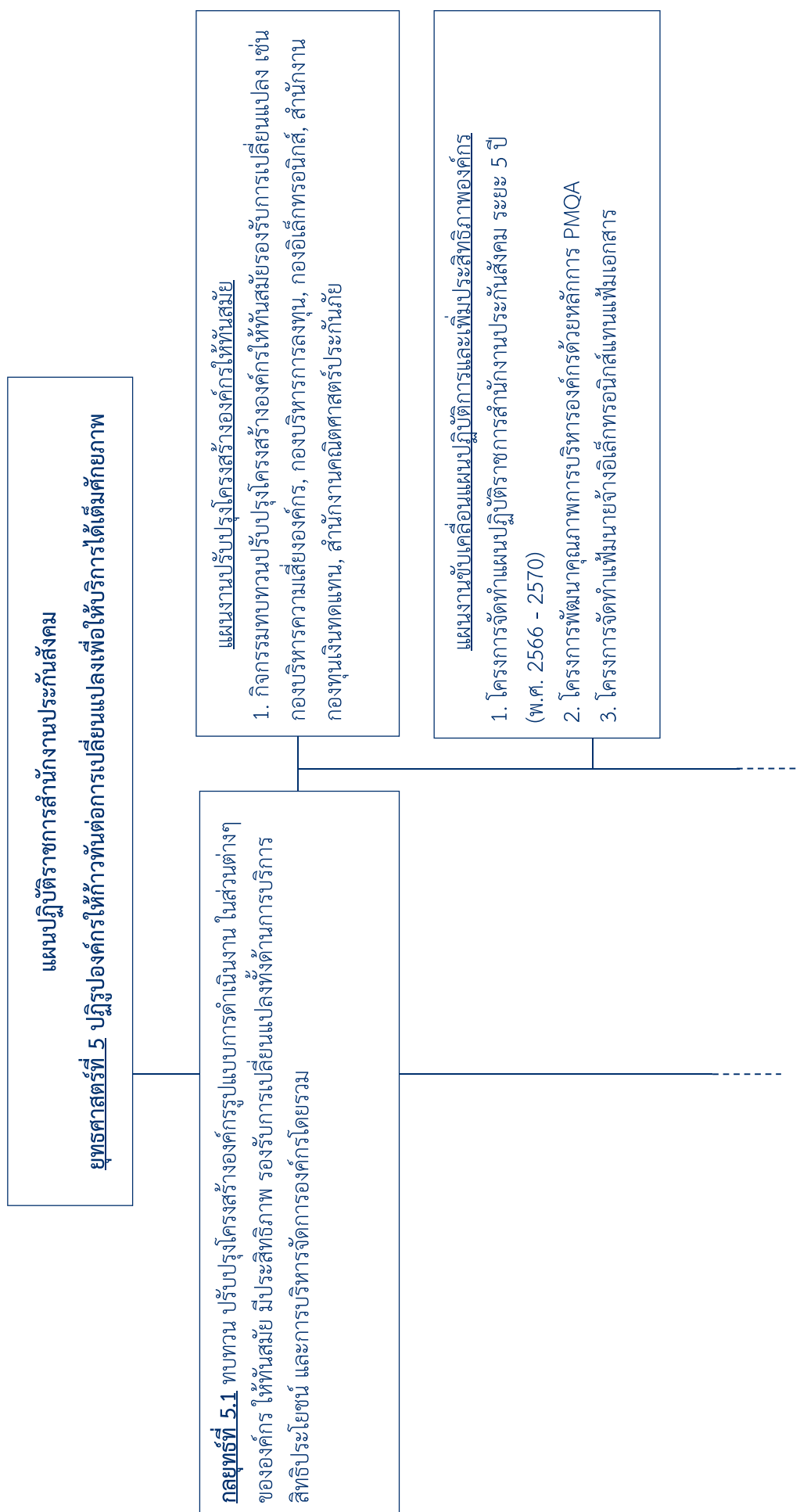
1. โครงการจัดทำระบบการเบิกจ่ายประโยชน์ทดแทนด้วยตนเอง ของผู้ประกันตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-self service) กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน
2. โครงการคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านอิเล็กทรอนิกส์
3. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการแก่นายจ้างเพื่อจัดทำข้อมูลและจ่ายเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
4. โครงการการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีชราภาพมาตรา 40 ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
5. โครงการพัฒนาช่องทางทางการรับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านหน่วยบริการ
6. โครงการระบบรายงานค่าจ้างและออกใบเรียกเก็บเงินสมทบจากรายงานค่าจ้างกองทุนเงินทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
7. โครงการพัฒนาระบบแจ้งประวัติการจ้างงาน (e-compensate ระยะที่ 2)

แผนงานศึกษาวิเคราะห์ทบทวนบทบาทภารกิจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา
โครงการศึกษาวิเคราะห์ทบทวนบทบาทภารกิจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา









แผนงานปรับปรุงอาคารสถานที่

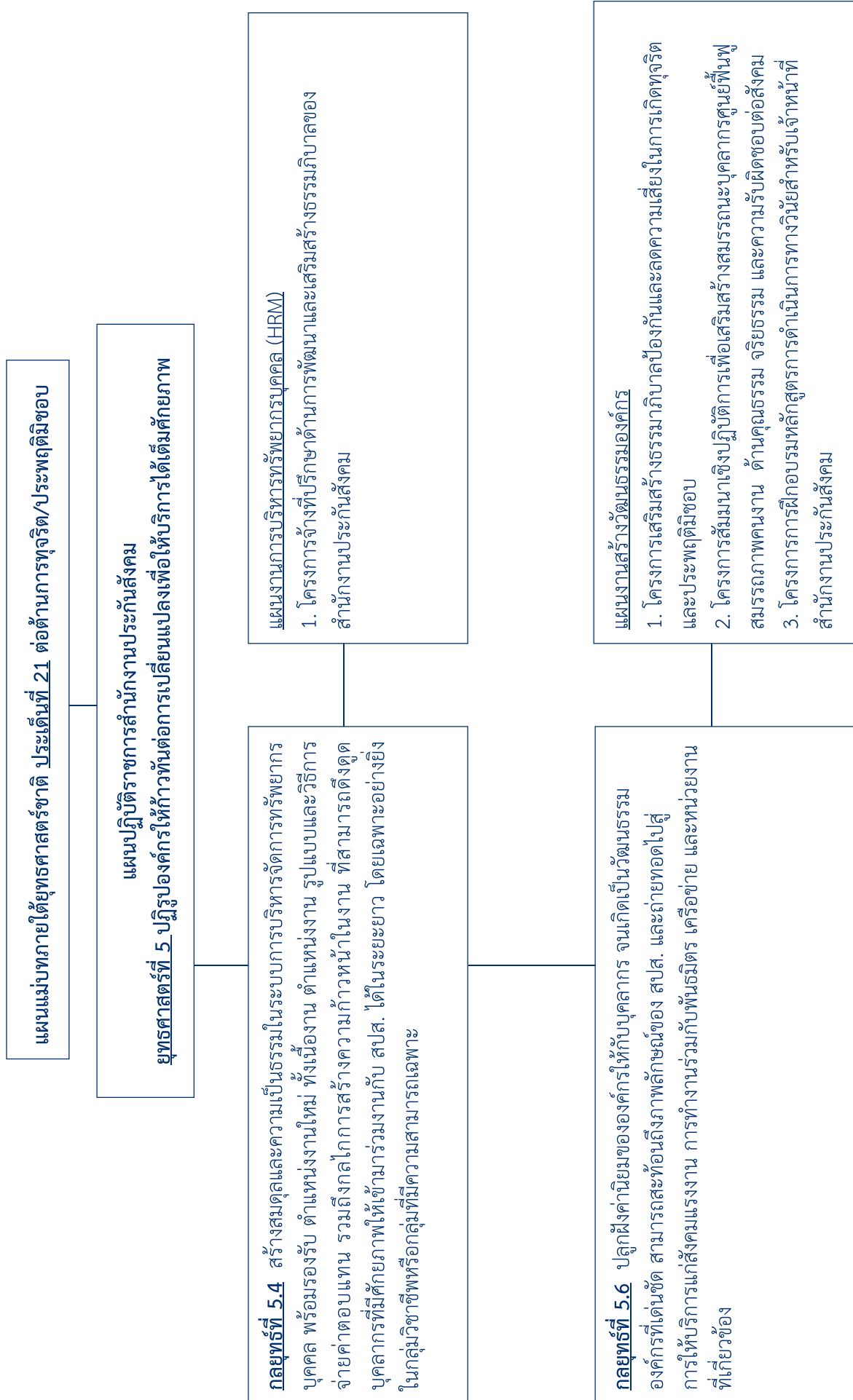
1. ปรับปรุงตกแต่งภายในห้อง WAR ROOM ชั้น 1 อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์
2. ปรับปรุงตกแต่งภายในชั้น 6 กองกฎหมาย อาคารวิฑูรย์ แสงสิงแก้ว
3. ปรับปรุงตกแต่งภายใน ชั้น 6 อาคารอำนวยการ
4. ปรับปรุงตกแต่งภายใน ชั้น 10 อาคารวิฑูรย์ แสงสิงแก้ว
5. ปรับปรุงตกแต่งภายใน ชั้น 1 สำนักงานเลขานุการกรม อาคารอำนวยการ
6. โครงการจัดหาระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแบบเชื่อมโยง (CCTV)
7. การกำหนดรูปแบบขนาดอาคารสำนักงานประกันสังคม (S/M/L)
8. การจัดทำทะเบียนข้อมูลอาคารสำนักงานประกันสังคม
9. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการป้องกันระงับอัคคีภัย ฝึกซ้อมดับเพลิง หนีไฟ
10. โครงการปรับปรุงอาคารสถานที่ และภูมิทัศน์ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 1

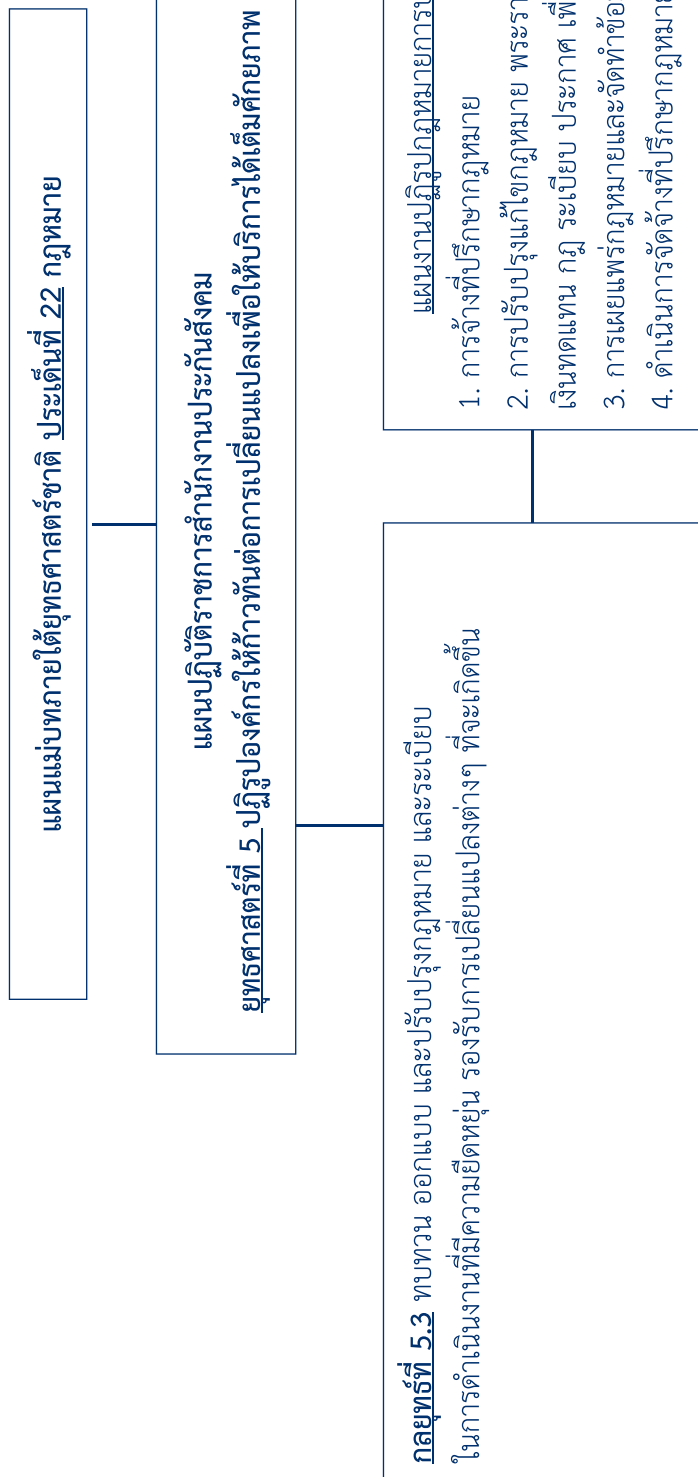
กลยุทธ์ที่ 5.2 พัฒนาระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาล ที่เน้นรูปแบบการประสานความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างองค์กรเปิดกว้าง ยอมรับความแตกต่าง และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยยึดค่านิยมองค์กรเป็นพื้นฐานสำคัญ

แผนงานขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการและเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร

1. โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารองค์กรด้วยหลักการ PMQA
2. โครงการจัดทำแผนมายังแจ้งอิเล็กทรอนิกส์แทนแฟ้มเอกสาร

กลยุทธ์ที่ 5.4 สร้างสมดุลและความเป็นธรรมในระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล พร้อมรองรับตำแหน่งงานใหม่ ทั้งเนื่องงาน ตำแหน่งงาน รูปแบบและวิธีการจ่ายค่าตอบแทน รวมถึงกลไกการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในงาน ที่สามารถดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพให้เข้าร่วมงานกับ สปส. ได้ในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มวิชาชีพหรือกลุ่มที่มีความสามารถเฉพาะ	แผนงานการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) 1. โครงการจ้างที่ปรึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานประกันสังคม 2. โครงการจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคคลที่มีศักยภาพสูง (เพิ่มเติม) ของสำนักงานประกันสังคม 3. จัดทำแผนการสืบทอดและทดแทนตำแหน่งงานที่สำคัญขององค์กร (Succession Plan) 4. โครงการจัดทำยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2568 - 2572) 5. โครงการวางแผนอัตราค่าจ้างของหน่วยงานราชการส่วนกลาง (สำนัก/ศูนย์ฟื้นฟู) 6. โครงการเสริมสร้างงานบริหาร HR ที่มีประสิทธิภาพ 7. โครงการปรับปรุงค่าตอบแทนของข้าราชการสายงานวิชาชีพ สายงานขาดแคลน รวมทั้งกลุ่มที่มีความสามารถเฉพาะของสำนักงานประกันสังคม 8. โครงการทบทวนและพัฒนาความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ของพนักงานประกันสังคม
กลยุทธ์ที่ 5.5 ปรับรูปแบบ แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่รองรับความแตกต่างและหลากหลาย (ทั้งวัย วิธีคิด ศักยภาพ เชื้อชาติ หรือภาษา) เพื่อให้เกิดการพัฒนาและกัน โดยเสริมให้แต่ละคนเกิดการพัฒนาตนเอง และสอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร	แผนงานพัฒนาบุคลากร สปส. (HRD) 1. โครงการพัฒนาศักยภาพข้าราชการ 2. โครงการพัฒนาบุคลากรต้นแบบ 3. โครงการพัฒนาศักยภาพพนักงานประกันสังคม 4. โครงการพัฒนาความรู้บุคลากรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 5. โครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ
กลยุทธ์ที่ 5.6 ปลุกฝังค่านิยมขององค์กรให้กับบุคลากร จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัด สามารถสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของ สปส. และถ่ายทอดไปสู่การให้บริการแก่สังคมแรงงาน การทำงานร่วมกับพันธมิตร เครือข่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แผนงานสร้างวัฒนธรรมองค์กร 1. Service Mind: การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านบริการ 2. โครงการการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความรู้ความผูกพันในองค์กร 3. โครงการพัฒนาทีมงาน 4. โครงการ สุขกายสุขใจ ในการทำงาน 5. โครงการขับเคลื่อนให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมองค์กร







สำนักงานประกันสังคม

วิสัยทัศน์

**“ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงาน
ที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน”**

สายด่วน 1506 (ให้บริการ 24 ชั่วโมง)

www.sso.go.th