

การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Development of government's e-Service system :
A Case Study of Social Security Office



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม
โดย	น.ส.กมลวรรณ สัมพันธ์กุล
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้ยื่นสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โจรนานนท์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

กมลวรรณ สัมพันธกุล : การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม. (Development of government's e-Service system :A Case Study of Social Security Office) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และเก็บข้อมูลจากหนังสือ วารสารวิชาการ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบันมีความสำเร็จในการให้บริการนายจ้างในการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน การนำส่งข้อมูลเงินสมทบ และการชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment ส่วนใน ส่วนผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล และขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 40 แต่ยังไม่สามารถพัฒนาในส่วนของการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ได้ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วยหลายปัจจัย โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ การมีนโยบายที่ชัดเจนของรัฐบาลในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปัจจัยรองลงมาได้แก่ ภาวะผู้นำ งบประมาณ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักงานประกันสังคม โดยการพัฒนาอยู่บนพื้นฐานของการใช้งานง่าย การเข้าถึงง่าย มีความเสถียร มีความน่าเชื่อถือ และมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ ความต่อเนื่องของผู้บริหารงานด้านดิจิทัล การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และการยอมรับจากผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ผู้รับบริการของสำนักงานประกันทุกคน ในชีวิตประจำวันไม่จำเป็นต้องรู้เรื่องงานประกันสังคม สิทธิประโยชน์ของตนเอง แต่เมื่อใดก็ตามที่ผู้รับบริการต้องการจะรับรู้ ต้องสามารถตอบโจทยความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ปลายมือชื่อนิสิต
ปีการศึกษา 2563 ปลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6181041824 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Factors affecting development, E-Service, Government services

Kamonwan Sumpanthakul : Development of government's e-Service system
:A Case Study of Social Security Office. Advisor: VONG-ON
PHUAPHANSAWAT, Ph.D.

This study aims to study the factors affecting the development of e-Service service system of the Social Security Office. Including problems obstacles and recommendations for the development of service models through the Social Security Office's e-Service system by using in-depth interviews and collecting information from books, academic journals and related websites. The results of the study showed that the development of e-Service At present, the Social Security Office has been successful in providing employers for insurers registration submitting contributions and making contributions through e-Payment system. As for the insured person can check personal information and register the insured Section 40 but still cannot develop in the part of the application for benefits. For factors affecting the development of service models through the Social Security Office's e-Service system It consists of many factors, the most important of which are The policy of the government to drive the economy and society using information and communication technology. Including leadership budget cooperation with external agencies and management of information technology within the Social Security Office. The development of the system is based on ease of use easy access stable reliable and up-to-date Problems and obstacles to the development of e-service systems of the Social Security Office are continuity of the digital executive management of information technology within the organization

Field of Study: Public Administration Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วย ความกรุณาอย่างดีจากอาจารย์ ดร. วงอร พัวพันสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์จนสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณบิดามารดา ที่สนับสนุนและให้กำลังใจ จนทำให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี



กมลวรรณ สัมพันธ์กุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	2
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 คำถามการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับ e-Service.....	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM).....	17
2.5 แบบจำลองของ DeLone and Mclean (Information System Success Model: IS Success Model).....	18
2.6 สำนักงานประกันสังคม.....	19
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
3.1 ประเภทของงานวิจัย.....	30
3.2 การรวบรวมข้อมูล.....	30
3.3 กลุ่มตัวอย่าง.....	30
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	32
4.1 ความเป็นมาของการจัดทำระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม.....	32
4.2 ช่องทางการให้บริการผ่านระบบ e-Service.....	33
4.3 ช่องทางการให้บริการด้านการเงิน.....	36
4.4 กลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม.....	39
4.5 การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม.....	41
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	44
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	44
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	49
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	52
ประวัติผู้เขียน.....	56

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง	31
ตาราง 2 ช่องทางและรูปแบบการให้บริการสำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม	38



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ช่องทางการรับ – จ่ายเงินกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน..... 36





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการดูแลผู้ประกันตน และลูกจ้างให้ได้รับความคุ้มครองในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยทุพพลภาพและเสียชีวิต เนื่องมาจากการทำงานและไม่เนื่องจากการทำงานรวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพและการว่างงาน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมยังต้องเผชิญกับความท้าทายจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงานภาครัฐของไทย เริ่มให้ความสำคัญกับการเข้ามาของเทคโนโลยีด้วยการสร้างคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องขึ้นมาใหม่โดยการนำ “การสื่อสาร” และ “ไอที” เข้ามาผนวกรวมกันเรียกว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” และประเทศไทยได้จัดลำดับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้นมาเป็นวาระแห่งชาติเป็นครั้งแรก พร้อมกับเล็งเห็นถึงการพัฒนาที่ได้จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการระบุเรื่องการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 – 2544 เป็นครั้งแรก โดยในแผนฉบับดังกล่าวมีการกล่าวถึงการพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะทางเศรษฐกิจด้วยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549)

สำนักงานประกันสังคมได้พัฒนานวัตกรรมการให้บริการในระดับรายบุคคลด้วยตนเอง ทั้งผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้างในลักษณะ 24/7 ด้วยการพัฒนารูปแบบการบริการที่รองรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้โดยไม่จำเป็นต้องติดต่อสำนักงานประกันสังคมโดยตรง รวมถึงการให้บริการข้อมูลสำหรับนายจ้างและผู้ประกันตน ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

- 1) e-Service
- 2) เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม
- 3) Mobile Application : SSO Connect
- 4) Call Center 1506

ทั้งนี้ช่องทางการให้บริการยังมีข้อจำกัดหลายประเด็น ได้แก่ ระบบ e-Service ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม โดยได้ขยายความสามารถในการให้บริการได้ครบเกือบทุกด้าน เหมือนกับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา แต่ยังไม่สามารถให้บริการเรื่องการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์

SSO Connect ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว เช่น ข้อมูลเงินสมทบ ข้อมูลสถานพยาบาล ข้อมูลการเบิกสิทธิประโยชน์ และเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปีได้เท่านั้น ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลไม่จำเป็นต้องใช้เป็นประจำ จึงยังไม่ดึงดูดให้ผู้ประกันตนเพิ่มความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ โดยผู้ประกันตนบางส่วนติดตั้งแอปพลิเคชันเพื่อตรวจสอบข้อมูล และลบการติดตั้งแอปพลิเคชันเมื่อตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ซึ่งควรเร่งพัฒนาฟังก์ชันการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อผู้ประกันตนได้โดยตรงในระดับรายบุคคลต่อไป

ซึ่งหากสำนักงานประกันสังคมไม่สามารถยกระดับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยเพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมถึงบริบทแวดล้อม สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากขึ้นในอนาคต ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบ เช่น ผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้างและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ได้อย่างครบถ้วน ภาระงานดังกล่าวจะกลายเป็นของบุคลากรแทน ตลอดจนต้องมีการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิเคราะห์ระบบงานที่มีความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับต่อภารกิจของหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม

1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยใดที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม

1.3.2 การพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคมมี ปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ศึกษาแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-Service ที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานประกันสังคม

1.4.2 เลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ จังหวัด/สาขา รวมทั้งผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน

1.4.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผล ตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2563

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม

1.5.2 ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม

1.5.3 สามารถหาแนวทางในพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานประกันสังคม

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม
ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ e-Service

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM)

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.6 สำนักงานประกันสังคม

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ตามมาตรา 3 ได้ให้ความหมายรัฐบาลดิจิทัล ไว้ดังนี้ รัฐบาลดิจิทัล หมายความว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชนและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และตามมาตรา 5 ได้มีการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล

โดยมีการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกันและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาลเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1) การนำระบบดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานของรัฐทุกแห่งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้มีการใช้ระบบดิจิทัลอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ

2) การพัฒนามาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับระบบดิจิทัล และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่จำเป็น ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างและพัฒนาระบบการ

ทำงานของหน่วยงานของรัฐให้มีความสอดคล้องและมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน รวมทั้งมีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ โดยมีการบูรณาการและสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพเกิดการพัฒนาการบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบริหารราชการ และการบริการประชาชนแบบบูรณาการรวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก

3) การสร้างและพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลที่อาจกระทบถึงความมั่นคงหรือความเป็นส่วนตัวของประชาชนที่มีความพร้อมใช้และน่าเชื่อถือ

4) การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะที่หน่วยงานของรัฐจัดทำและครอบครองในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก มีส่วนร่วมและตรวจสอบการดำเนินงาน ของรัฐ และสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาบริการและนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศในด้านต่าง ๆ

5) การรักษาวินัยการเงินการคลังภาครัฐและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าและเป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล รวมทั้งพัฒนาให้มีกลไกการใช้ข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเกิดความสอดคล้องกับแผนงานและโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ (ราชกิจจานุเบกษา, 2562, 22 พฤษภาคม)

แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1) Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

2) Needs-based holism เป็นการปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง สู่ประชาชนด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูลรวมถึงร่วมสร้างสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ

3) Digitalization เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558)

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชนของภาครัฐเช่นเดียวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แล้ว ยังเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึงพิงทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูลรวมถึงร่วมสรรค์สร้างสรรค์ที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2560)

ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย มีความจำเป็นที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่หลากหลายประกอบการพัฒนา ซึ่งหากขาดมิติใดมิติหนึ่งไปย่อมส่งผลต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมและอาจก่อให้เกิดเป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาได้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จจึงเป็นอีกประเด็นที่ภาครัฐควรนำไปพิจารณาประกอบอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยเป็นไปได้อย่างราบรื่นและยั่งยืน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยที่สำคัญดังนี้ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2563)

1) การร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

การมีกรอบปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน นอกจากนี้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ร่วมกัน เพื่อเป็นกรอบสำหรับหน่วยงานแต่ละแห่งในการดำเนินการ

2) ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

ผู้นำเข้าใจ ยอมรับ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาโครงการ และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในการดำเนินงานเชิงบูรณาการที่ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน นอกจากนี้การมีผู้นำที่มุ่งมั่นจำเป็นสำหรับการจัดการกับความซับซ้อนในการเปลี่ยนแปลงและสร้างวิสัยทัศน์สำหรับการวางแผนและนโยบายในอนาคต เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

3) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ

การพัฒนาบุคลากรดิจิทัลจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐให้พร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล ทั้งในเชิงการเพิ่มศักยภาพด้านดิจิทัลของบุคลากรให้สามารถรับมือการเปลี่ยนแปลง และการปรับแนวคิดและทัศนคติของบุคลากรโดยสร้างความเข้าใจให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการปรับวัฒนธรรมของข้าราชการ ซึ่งการเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรและการปรับโครงสร้างกระบวนการ เกิดจากทั้งการปฏิรูปภาครัฐ อาทิ การปรับโครงสร้างการ กระตุ้นและแรงจูงใจของข้าราชการ การจัดให้มีระบบแรงจูงใจ และ/หรือการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

4) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมของประชาชน

การพัฒนาบุคลากรดิจิทัลควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการผลักดันโครงการและมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการและลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

5) แผนการดำเนินงานที่ชัดเจนได้จริง

การพัฒนาบุคลากรดิจิทัลควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนขับเคลื่อนได้จริงโดยมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักที่ชัดเจน รวมถึงการแบ่งบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านการจัดสรรงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้าง การติดตามและชี้วัดความสำเร็จ และการมอบหมายบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) การติดตามและประเมินผล

การติดตามการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยตอบสนองอย่างรวดเร็วเพื่อผลักดันโครงการให้เกิดผลตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ รวมถึงการผลักดันมาตรการเร่งด่วนให้มีผลเป็นรูปธรรมและเป็นแรงขับเคลื่อนโครงการ

7) กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ

กฎหมาย กฎ ระเบียบควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่ออำนวยความสะดวกในการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยลดข้อจำกัดของหน่วยงานด้านกฎหมายทั้งด้านการบริหารจัดการภายใน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยน และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐในภาพรวมเป็นไปได้อย่างราบรื่น และเพื่อให้เกิดบริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ

8) แหล่งเงินทุน

การใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควรถือเป็นการลงทุน และควรมีการคาดการณ์ผลตอบแทนในช่วงต่าง ๆ ซึ่งกำหนดการด้านรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีความแน่นอนของเงินทุนในอนาคต เพื่อให้การพัฒนาโครงการยั่งยืน ป้องกันการสิ้นเปลืองของทรัพยากร และเกิดผลประโยชน์สูงสุดจากเงินทุน การระดมทุนจากส่วนกลางอาจจะช่วยให้เกิดการสนับสนุนนวัตกรรมและโครงการนำร่องต่าง ๆ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นิยามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

องค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ได้ให้นิยามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ดังนี้ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ รัฐบาลที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภาคประชาชน และภาคธุรกิจในการสร้างปฏิสัมพันธ์และทำธุรกรรมกับภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์พกพา สมาร์ทการ์ด และตู้ Kiosk เป็นต้น”

ธนาคารโลก (World Bank) ก็ได้ให้นิยามไว้ในลักษณะใกล้เคียงกัน คือ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น ระบบเครือข่ายระยะไกล อินเทอร์เน็ต และคอมพิวเตอร์พกพา เป็นต้น) ที่มีศักยภาพในการเปลี่ยนความสัมพันธ์กับภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และระหว่างหน่วยงานรัฐภาคส่วนอื่นเพื่อจุดประสงค์ต่างๆ อาทิ พัฒนาการให้บริการภาครัฐแก่ภาคส่วนอื่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนผ่านการเข้าถึงข้อมูล หรือเพิ่มศักยภาพการบริหารภายในของภาครัฐอันนำไปสู่ความโปร่งใส สะดวกสบาย และมีประสิทธิภาพ”

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-government คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงถือว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ หรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการหน่วยงานของรัฐสมัยใหม่ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้นและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้นอีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วยกระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง ดังนั้น

สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว การเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการก็เป็นผลลัพธ์ประการหนึ่ง เพราะหน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ซึ่งจะนำไปสู่การลดการคอร์รัปชันได้ในที่สุด (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558)

โดยสรุปแม้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะถูกมองว่าเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งในการเข้าถึงบริการของหน่วยงานของรัฐ แต่ในความเป็นจริงแล้วรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ของหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเสริมและสร้างให้เกิดความทันสมัยในการบริหารงานของภาครัฐ และนำไปสู่การให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวมนั่นเอง

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชนโดยยึดหลักดังต่อไปนี้ (ประสพโชค ประมงกิจ, 2549)

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียวโดยได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้
2. ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนโดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที
3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้ โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้
4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเนื่องจากสามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

5. ทัวถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของหน่วยงานของรัฐแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเช่นเดียวกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 4 ประเภทดังนี้ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549)

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรองรับและสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชนขอรับบริการได้เช่น การชำระภาษีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G2B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องให้การบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์และการชำระภาษี เป็นต้น

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government : G2G)เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและ

เจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานเช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐระบบสวัสดิการ เป็นต้น

ระดับการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อภาครัฐได้ริเริ่มการพัฒนาระบบราชการโดยการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน หน่วยงานของรัฐจึงต้องมีพัฒนาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นตามลำดับ เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์รวมทั้งยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องเริ่มปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงานและโครงสร้างการทำงาน โดยเริ่มพัฒนาระดับการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

1. ระดับที่หนึ่ง ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน เป็นระดับการเผยแพร่ข้อมูล โดยหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ จะต้องจัดให้มีเว็บไซต์เพื่อให้บริการข่าวสารข้อมูลสู่ประชาชนโดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งาน และมีความทันสมัย ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานของรัฐมีบริการข้อมูลพื้นฐานทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

2. ระดับที่สอง ระดับการให้ข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ เป็นระดับที่มีการตอบโต้ โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องจัดให้มีเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชนได้ ประชาชนสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูล หรือแม้กระทั่งสร้างกระดานสนทนา เพื่อให้ประชาชนได้ร้องทุกข์ฝากปัญหาต่าง ๆ และมีการตอบกลับมาของหน่วยงานของรัฐในเวลาที่เหมาะสม

3. ระดับที่สาม ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์เป็นระดับที่มีการทำธุรกรรมออนไลน์โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องจัดให้มีเว็บไซต์หน่วยงานของรัฐที่ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เสมือนกับติดต่อกับหน่วยงานของรัฐเองเว็บไซต์ต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐต้องสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์เหมือนร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป ซึ่งจะเป็นการตัดขั้นตอนการให้บริการ โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตัวเอง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ระบบ e-Revenue เป็นระบบการรับชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน

4. ระดับที่สี่ ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน เป็นระดับการบูรณาการข้ามหน่วยงาน โดยหน่วยงานของรัฐจัดให้มีการรวมการให้บริการต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องไปดำเนินการหลาย ๆ หน่วยงานของรัฐ ให้มาดำเนินการภายในหน่วยงานของรัฐเพียงหน่วยงานเดียว เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกในการดำเนินธุรกิจของตนเองได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม

หน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่มีการพัฒนาถึงระยะที่สาม คือ ในหลาย ๆ หน่วยงานสามารถให้บริการทางด้านธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เช่น ประชาชนสามารถยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปที่กรมสรรพากร เป็นต้น แต่ยังมีหน่วยงานของรัฐอื่นที่ยังคงอยู่ในระยะที่หนึ่งและระยะที่สองอยู่ซึ่งยังคงต้องใช้เวลาในการพัฒนาเพื่อให้ผ่านไปสู่วาระที่สี่ได้ในที่สุด

ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่จากทั้งภาครัฐและภาคประชาชน การจะเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จะต้องมีความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูง การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานจะเป็นแรงผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องใหม่ที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายและการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานของรัฐ จะต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อส่งเสริมบุคลากรในการฝึกอบรมเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ในการนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน

2. บุคลากรและความรู้ความเข้าใจของบุคลากร หากหน่วยงานของรัฐมีบุคลากรที่มีทักษะ มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอ และช่วยพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม มีการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศให้แก่กันแล้ว จะนำไปสู่ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรของหน่วยงานของรัฐ ถือได้ว่าเป็นผู้ปฏิบัติหากขาดความรู้ความเข้าใจหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลต่อความสำเร็จในทางปฏิบัติได้

3. นโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ การมีนโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ จะทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทางมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจนและนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรระบุความชัดเจนในการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศในระดับต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงต้องมีการกำหนดกรอบงบประมาณ กรอบด้านกฎหมาย และความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศด้วย

4. การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารโทรคมนาคม ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะหากมีการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ระบบการให้บริการภาครัฐ และระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐที่สมบูรณ์แล้ว จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ตรงเวลา และถูกต้อง ทั้งนี้ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์และฐานข้อมูล ต้องมีความเพียงพอ ทันสมัย สะดวกใช้งาน รวมทั้งต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐให้ได้มาตรฐานและสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐได้ เพราะหากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกันได้แล้ว จะทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

การกำหนดแนวทางการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดำเนินการโดยยึดถือหลักการพื้นฐานความสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ การใช้ประโยชน์สูงสุดจากพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล การประกันการเข้าถึงของคนทุกกลุ่ม การวางแผนจากข้อมูลความพร้อมของประเทศ และการรวมพลังทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนแผนฯ ตามแนวทางประชารัฐ เพื่อให้เกิดการปฏิรูปอย่างแท้จริงในภาคเศรษฐกิจ ภาคสังคม และภาครัฐ โดยกำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือทิศทางการพัฒนาและเป้าหมาย ออกเป็น 4 ระยะ ดังต่อไปนี้ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

1. ระยะที่ 1 (1 ปี 6 เดือน) Digital Foundation

เป็นระยะที่มุ่งเน้นการลงทุนและสร้างฐานรากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทั่วประเทศ และกำลังคนในทุกสาขามีทักษะด้านดิจิทัล เป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงาน รวมถึงภาครัฐมีการทำงานเชื่อมโยง บูรณาการกับหน่วยงานอื่นๆ

2. ระยะที่ 2 (5 ปี) Digital Thailand Inclusion

การพัฒนาในระยะนี้ ทุกภาคส่วนของประเทศไทยจะต้องมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในภาคเกษตร ภาคการผลิต และภาคบริการจะดำเนินไปโดยอาศัยระบบดิจิทัล และกำลังคนในตลาดแรงงานสามารถทำงานผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างไร้พรมแดน

3. ระยะที่ 3 (10 ปี) Full Transformation

เป็นระยะที่ประเทศไทยก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพในภาคการผลิตมีการเชื่อมระหว่างประเทศทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก รวมถึงต้องไม่มีกฎเกณฑ์ กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการค้า การลงทุนดิจิทัล

4. ระยะที่ 4 (10-20 ปี) Global Digital Leadership

ในระยะนี้ประเทศไทยจะถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน ปราศจากความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล และคนในชุมชนใช้ดิจิทัลเพื่อพัฒนาท้องถิ่นตนเอง หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัลและการบริหารจัดการภาครัฐและบริการประชาชนภูมิภาค เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยตามวิสัยทัศน์และแนวทางการพัฒนาตามภูมิทัศน์ดิจิทัล 4 ระยะ

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ 6 ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน มีการกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินความก้าวหน้าได้อย่างชัดเจน และแผนงานเพื่อดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

โดยสำนักงานประกันสังคมมีส่วนในการร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

มุ่งเน้นการสร้างสังคมดิจิทัลที่มีคุณภาพ และมุ่งลดความเหลื่อมล้ำทางโอกาสของประชาชนในการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงให้ความสำคัญกับพลเมืองที่ฉลาด รู้เท่าทันข้อมูล และมีความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์ โดยมีการดำเนินที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. การสร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มที่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล

2. การเพิ่มโอกาสได้รับบริการทางการแพทย์และสุขภาพที่ทันสมัย ทัวถึง รวมถึงเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่สังคมสูงวัย โดยวางแผนการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของทางด้านการแพทย์ เทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการพัฒนาสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานและการให้บริการภาครัฐเพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็วอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ และสามารถให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติ รวมถึงให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยไซเบอร์ของข้อมูลโดยมีการดำเนินที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. การปรับเปลี่ยนการทำงานของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล โดยเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของภาครัฐเข้าด้วยกัน
2. การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) เพื่อรองรับการต่อยอดแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่
3. จัดให้มีบริการอัจฉริยะที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับ e-Service

นิยามของ e-Service คือ “การกระทำหรือการดำเนินงานที่สร้างมูลค่าและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการผ่านกระบวนการที่ถูกเก็บไว้ในรูปแบบอัลกอริทึม (Algorithm) ผ่านเครือข่ายที่เชื่อมด้วยระบบซอฟต์แวร์” ดังนั้น สื่อกลางหรือเครื่องมือที่ผู้ให้บริการใช้ในการให้บริการ e-Service จึงไม่ถูกจำกัดเฉพาะเว็บไซต์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงแพลตฟอร์มและซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่เชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอีกด้วย เช่น แอปพลิเคชันมือถือ และระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2560)

การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สามารถมองภาพรวมได้คือ ทำงานร่วมกันของการบริการและข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งการบริการจะอยู่บนระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้บริการและลูกค้าจะใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ร่วมกัน เพื่อร่วมสร้างประสบการณ์การบริการที่ดีกว่า หรือสามารถนิยามได้ชัดเจนมากขึ้นได้คือ การส่งมอบบริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงเว็บไซต์ศูนย์ให้บริการข้อมูลและอุปกรณ์ มือถือโดยงานวิจัยส่วนใหญ่ก็มีการอ้างถึงเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ (Self-Service) ซึ่งความแตกต่างที่สำคัญของการบริการตนเองนั้น คือ ลูกค้าจำเป็นต้องมีการเข้าถึงเทคโนโลยีเฉพาะ เช่น ตู้ ATM ในขณะที่การบริการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้จากอินเทอร์เน็ตที่บ้านหรืออื่น ๆ (ปิติตา หวายสันเทียะ, 2560)

การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นบริการบนเว็บไซต์ที่ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยการดำเนินการทำให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อาจเป็นทั้งหมดหรือแค่บางส่วนของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าที่จะดำเนินการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (นวรรตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ, และเจษฎา นกน้อย, 2562)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM) กล่าวถึงการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีที่ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) บุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับคอมพิวเตอร์ และมีความเชื่อมโยงกับทัศนคติต่อการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้งานคอมพิวเตอร์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น

การรับรู้ประโยชน์

การรับรู้ หมายความว่า การได้มา การเก็บรวบรวม การเข้าใจ หรือการตีความหมาย เป็นกระบวนการแปลความหมายของสิ่งที่บุคคล ประสบหรือความหมายจากสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวของบุคคลนั้น (Schramm, 1960) เป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งให้ความสนใจ การเลือกรับ การรวบรวม การจัดระบบ การแปลความหมาย และการสร้างความหมายแก่ข้อมูลที่ได้รับ (สุรัตน์ ตรีสกุล, 2550)

การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลที่มีโอกาสเป็นผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีดังกล่าวมีประโยชน์แก่ตนและมีแนวโน้มช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้ (Davis และWarshaw, 1989)

การรับรู้ความง่าย

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อคาดหวังของผู้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศว่าเป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ที่จะใช้ระบบหรือในการเข้าใจระบบ (Davis และWarshaw, 1989)

ทัศนคติ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบของบุคคลหนึ่งที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมหนึ่ง เช่น การใช้ระบบ ซึ่งสอดคล้องกับที่ผู้วิจัยได้อธิบายก่อนหน้าว่าทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึก ความกลัว หรือความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลหนึ่งสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ ดังนั้นความคิดของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเทคโนโลยีหนึ่งเกิดได้เมื่อบุคคลหนึ่งมีการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี โดยหากบุคคลหนึ่งรับรู้ว่ายเทคโนโลยีมีประโยชน์หรือใช้งานได้ง่ายย่อมทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี และส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้เทคโนโลยีในลำดับต่อไป (Davis และWarshaw, 1989)

ความตั้งใจใช้ (Intention to Use)

ความตั้งใจ เป็นการแสดงออกตามทัศนคติของบุคคลหนึ่งหรือตามความเชื่อที่บุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการแสดงออกที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านการกระทำ (Behavior) ทั้งนี้เมื่อบุคคลหนึ่งมีความเชื่อต่อสิ่งใดบุคคลนั้นจะแสดงอาการหรือท่าทางที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อของตน (ถวิล ธาราโกชน, 2526)

สรุปได้ว่า ตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับใช้เทคโนโลยีจริง โดยความตั้งใจได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติของบุคคล สำหรับบุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีเมื่อมีการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งการรับรู้เชิงบวกดังกล่าวจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการยอมรับใช้เทคโนโลยี จากนั้นทัศนคติที่ดีของบุคคลนั้นจะส่งอิทธิพลให้เกิดความตั้งใจใช้เทคโนโลยีและสุดท้ายความตั้งใจใช้เทคโนโลยีจะนำไปสู่พฤติกรรมการยอมรับใช้เทคโนโลยีต่อเมื่อบุคคลได้พิจารณาไตร่ตรองถึงผลที่จะได้รับจากการแสดงพฤติกรรมอย่างรอบคอบ (อรุโณทัย พยัคฆพงษ์, 2560)

2.5 แบบจำลองของ DeLone and Mclean (Information System Success Model: IS Success Model)

แบบจำลองของ DeLone and Mclean Information System Success Model: IS Success Model กล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยทฤษฎีดังกล่าวมีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ได้แก่ 1.คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง ระบบที่มีความยืดหยุ่นมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบ 2. คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศได้จากการประมวลผลในระบบหรือสิ่งที่สารสนเทศ

มอบให้กับองค์กร และ 3.คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ รวมถึงความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความเชื่อมั่น (DeLone และMcLean, 2003)

คุณภาพของระบบ (System Quality)

การวัดผลลัพธ์ของระบบ ประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล เนื้อหาของฐานข้อมูล ใช้งานง่าย เข้าถึงระบบได้อย่างสะดวก ตระหนักถึงความต้องการของผู้ใช้ ทำงานได้อย่างถูกต้อง มีความยืดหยุ่น น่าเชื่อถือ ทันสมัย ทำงานแบบบูรณาการ ระบบมีประสิทธิภาพ ตอบสนองอย่างรวดเร็ว

คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)

การวัดผลลัพธ์ของสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสำคัญของสารสนเทศตรงกับความต้องการ การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเป็นสารสนเทศ ความสามารถในการใช้งาน การเข้าใจง่ายต่อการอ่าน มีความชัดเจน มีรูปแบบภาพที่ปรากฏให้เห็น ส่วนประกอบของเนื้อหามีความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน แม่นยำ มีความรัดกุม เพียงพอ น่าเชื่อถือเป็นปัจจุบันทันเวลาเป็นเอกลักษณ์สามารถเปรียบเทียบได้

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

การวัดผลลัพธ์ของการบริการ ประกอบด้วย ลักษณะของการบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และการเข้าใจถึงผู้รับบริการ (อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558)

2.6 สำนักงานประกันสังคม

ความเป็นมาและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการที่จัดขึ้น เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีภารกิจหลักตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 คือ การบริหารกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยตามพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 และการบริหารกองทุนเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเงินทดแทน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 เพื่อคุ้มครองผู้ประกันตนและลูกจ้างให้มีหลักประกันชีวิตที่มั่นคง โดยนายจ้าง ผู้ประกันตนร่วมกัน

ออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีต่างๆ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นไปตามเป้าหมาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของกระทรวง
- 2) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3) บริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน
- 4) คุ้มครองและดูแลผู้ประกันตนและลูกจ้างให้ได้รับสิทธิและประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด
- 5) พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการประกันสังคมและเงินทดแทน รวมทั้งประสานแผนการปฏิบัติงานของสำนักงาน
- 6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

การจัดตั้งกองทุนประกันสังคม มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นกองทุนให้หลักประกันแก่ผู้ประกันตนให้ได้รับประโยชน์ทดแทนเมื่อต้องประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตาย ซึ่งไม่ใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน

การประกันสังคม คือ การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกที่มีรายได้ และจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม เพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาลและมีรายได้อย่างต่อเนื่อง

เงินสมทบ คือ เงินที่นายจ้าง ลูกจ้างจะต้องนำส่งเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน โดยคำนวณจากค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับ ซึ่งกำหนดจากฐานค่าจ้างเป็นรายเดือนต่ำสุดเดือนละ 1,650 บาท และสูงสุดไม่เกิน 15,000 บาท ทั้งนี้รัฐบาลจะออกเงินสมทบเข้ากองทุนอีกส่วนหนึ่ง โดยนายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ต้องขึ้นทะเบียนนายจ้างพร้อมขึ้นทะเบียนนายจ้างและขึ้นทะเบียนลูกจ้างเป็นผู้ประกันตนภายใน 30 วัน รวมถึงเมื่อมีการรับลูกจ้างใหม่ต้องแจ้งขึ้นทะเบียนลูกจ้างใหม่ภายใน 30 วัน

ผู้ประกันตน คือ ลูกจ้างที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ ในวันเข้าทำงาน และทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปกองทุนประกันสังคม มีผู้ประกันตนทั้งหมด 3 ประเภท ดังนี้

1. ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 คือ ลูกจ้างที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป อายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีและไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ โดยต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุนคิดเป็นสัดส่วนดังนี้ ลูกจ้าง 5% นายจ้าง 5% รัฐบาล 2.75% ของฐานค่าจ้างขั้นต่ำ 1,650 บาท และสูงสุดไม่เกิน 15,000 บาท สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับความคุ้มครอง มีดังนี้ กรณีเจ็บป่วย/อุบัติเหตุ กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน

2. ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 คือ บุคคลที่เคยทำงานอยู่ในสถานประกอบในมาตรา 33 มาก่อนแล้วลาออก แต่ต้องการรักษาสิทธิประกันสังคมไว้ การสมัครมีเงื่อนไขว่าต้องเป็นผู้ประกันตนในมาตรา 33 มาแล้วไม่ต่ำกว่า 12 เดือน และลาออกมาแล้วไม่เกิน 6 เดือน อีกทั้งต้องไม่เป็นผู้ทุพพลภาพ โดยผู้ประกันตนต้องส่งเงินเข้ากองทุน 432 บาทต่อเดือน และรัฐบาลจะช่วยสมทบอีก 120 บาทต่อเดือน สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับความคุ้มครอง มีดังนี้ กรณีเจ็บป่วย/อุบัติเหตุ กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ

3. ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 คือ บุคคลที่ไม่ได้เป็นลูกจ้างในสถานประกอบการ และไม่ได้เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 กล่าวคือเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ หรือแรงงานนอกระบบ อายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีและไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ ผู้สมัครสามารถเลือกสิทธิประโยชน์ได้ซึ่งมี 3 ทางเลือก ดังนี้

ทางเลือกที่ 1 จ่ายเงินสมทบ 70 บาท/เดือน สิทธิประโยชน์พื้นฐานคุ้มครอง 3 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย

ทางเลือกที่ 2 จ่ายเงินสมทบ 100 บาท/เดือน สิทธิประโยชน์พื้นฐานคุ้มครอง 4 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย และกรณีชราภาพ

ทางเลือกที่ 3 จ่ายเงินสมทบ 300 บาท/เดือน สิทธิประโยชน์พื้นฐานคุ้มครอง 5 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีชราภาพ และกรณีสงเคราะห์บุตร

พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

การจัดตั้งกองทุนกองทุนเงินทดแทน มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือเสียชีวิตอันเนื่องมาจากการทำงาน นายจ้างมีหน้าที่ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน โดยกระทรวงแรงงานจะประกาศกำหนดประเภทและขนาดของกิจการและท้องที่ที่นายจ้างต้องจ่ายเงินสมทบ อัตราเงินสมทบของนายจ้างแต่ละราย จะขึ้นอยู่กับสถิติ การประสบอันตรายของแต่ละประเภทกิจการ ซึ่งอาจมีการปรับเพิ่มลดเงินสมทบในแต่ละปีได้ และสามารถเบิกเงินในกองทุนดังกล่าวเพื่อนำมาช่วยเหลือลูกจ้างที่ประสบเหตุตามที่กฎหมายเงินทดแทนกำหนด กรณีนายจ้างจ่ายเงินสมทบล่าช้า หรือนายจ้างไม่ส่งเงินสมทบ โดยกำหนดให้นายจ้างต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 3 ต่อเดือน นอกจากนี้ยังได้กำหนดมาตรการในการยึดอายัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของนายจ้างที่ไม่จ่ายเงินสมทบ

นายจ้าง คือ ผู้ซึ่งตกลงรับลูกจ้างเข้าทำงาน โดยจ่าย ค่าจ้างให้และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้าง ในกรณีที่นายจ้างเป็นนิติบุคคลให้หมายความรวมถึงผู้มีอำนาจกระทำการ แทนนิติบุคคลและผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลให้ทำการแทนด้วย

ลูกจ้าง คือ ผู้ซึ่งทำงานให้นายจ้าง โดยรับค่าจ้างไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร แต่ไม่รวมถึงลูกจ้างซึ่งทำงานเกี่ยวกับงานบ้าน อันมิได้มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย

ขอบเขตการบังคับใช้ของกฎหมาย กฎหมายเงินทดแทนจะบังคับใช้กับนายจ้างและลูกจ้างที่เป็นการจ้างงานทุกกรณี ไม่ว่านายจ้างนั้นจะประกอบกิจการประเภทใด หรือมีลูกจ้างจำนวนเท่าใดก็ตาม แต่กฎหมายเงินทดแทนจะไม่ใช้บังคับกับ

- 1) ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น เฉพาะข้าราชการหรือลูกจ้างประจำ
- 2) รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์
- 3) รัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ สำหรับลูกจ้างที่ไม่ได้เป็นการจ้างงานในประเทศ
- 4) นายจ้างซึ่งดำเนินกิจการที่มีได้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรในทางเศรษฐกิจ
- 5) นายจ้างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

การบริหารงานของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมบริหารงานกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยคณะกรรมการในรูปแบบไตรภาคี ประกอบด้วยผู้แทนจาก 3 ฝ่ายด้วยกัน คือ ฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้าง และฝ่ายรัฐบาล ซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน รวมทั้งสิ้น 7 คนะ ได้แก่ (สำนักงานประกันสังคม, 2561)

1) คณะกรรมการประกันสังคม มีอำนาจหน้าที่ เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการประกันสังคม พิจารณาให้ความเห็นต่อรัฐมนตรีในการตราพระราชกฤษฎีกาการออกกฎกระทรวงและระเบียบต่าง ๆ รวมถึงการวางระเบียบโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการรับเงินการจ่ายเงินการเก็บรักษาเงินกองทุน การจัดหาผลประโยชน์และการพิจารณาขบตุล การรายงานการรับจ่ายเงินของกองทุนและผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการอื่นหรือสำนักงาน

2) คณะกรรมการการแพทย์ กองทุนประกันสังคม มีอำนาจหน้าที่ เสนอความเห็นด้านบริการทางการแพทย์ต่อคณะกรรมการประกันสังคม คณะกรรมการอุทธรณ์และสำนักงาน รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์และอัตราสำหรับประโยชน์ทดแทนด้านบริการทางการแพทย์

3) คณะกรรมการอุทธรณ์ กองทุนประกันสังคม มีอำนาจหน้าที่ พิจารณาวินิจฉัยคำอุทธรณ์ของนายจ้าง ผู้ประกันตนหรือบุคคลอื่นใดที่ไม่พอใจในคำสั่งของเลขาธิการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่

4) คณะกรรมการตรวจสอบ กองทุนประกันสังคม มีอำนาจหน้าที่ ให้คำปรึกษา คณะกรรมการเกี่ยวกับการตรวจสอบกองทุน ให้คำแนะนำในการแก้ไขกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการบริหารกองทุน กำหนดมาตรฐานหรือมาตรการเกี่ยวกับระบบและการควบคุมการตรวจสอบการบริหารกองทุน เสนอแนะให้แก้ไขข้อบกพร่องหรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย สอบทานให้มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผย สอบทานการบริหารความเสี่ยงและติดตามการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง พิจารณาการเปิดเผยข้อมูลในกรณีที่เกิดรายการที่เกี่ยวข้องหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีความถูกต้องและครบถ้วน พิจารณาเสนอแนะขอขอบเขต แผนงาน และสอบทานรายงานผลการตรวจสอบ ติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ เพื่อรายงานผลการตรวจสอบต่อรัฐมนตรีและกระทำการอื่น ๆ ตามที่รัฐมนตรีมอบหมาย

5) คณะกรรมการ กองทุนเงินทดแทน มีอำนาจหน้าที่ เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายการบริหารกองทุนและการจ่ายเงินทดแทน ตลอดจนให้ความเห็นต่อรัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวงและระเบียบต่าง ๆ รวมถึงการวางระเบียบเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินกองทุน การจัดหาผลประโยชน์ของกองทุน และการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

6) คณะกรรมการการแพทย์ กองทุนเงินทดแทน มีอำนาจหน้าที่ เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินงานให้บริการทางการแพทย์ ให้คำปรึกษา แนะนำในทางการแพทย์ รวมถึงการให้ความเห็นต่อสำนักงานในการออกกฎกระทรวงและประกาศกระทรวง ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

7) คณะกรรมการตรวจสอบ กองทุนเงินทดแทน มีอำนาจหน้าที่ กำหนดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานแต่งตั้ง เพื่อกำกับดูแลความโปร่งใส ได้มาตรฐาน โดยหลักเกณฑ์ วิธีการได้มา องค์ประกอบ และอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ตรวจสอบให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนด โดยคำแนะนำของคณะกรรมการประกันสังคม

โครงสร้างสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมมีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 ประกอบด้วยหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค ดังนี้ (สำนักงานประกันสังคม, 2561)

ราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบด้วยหน่วยงานตามโครงสร้าง 32 หน่วยงานและหน่วยงานภายใน 4 หน่วยงาน

หน่วยงานตามโครงสร้าง ได้แก่

- (1) สำนักงานเลขานุการกรม
- (2) กองกฎหมาย
- (3) กองคลัง
- (4) กองนโยบายและแผนงาน
- (5) กองบริหารการเงินและการบัญชี
- (6) กองบริหารการลงทุน
- (7) กองบริหารทรัพยากรบุคคล
- (8) – (12) ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 1 – 5
- (13) – (24) สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 – 12
- (25) สำนักเงินสมทบ

- (26) สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์
- (27) สำนักตรวจสอบ
- (28) สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (29) สำนักสิทธิประโยชน์
- (30) สำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ
- (31) กลุ่มตรวจสอบภายใน
- (32) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หน่วยงานภายใน ได้แก่

- (1) สำนักงานกองทุนเงินทดแทน
- (2) ศูนย์สารนิเทศ
- (3) กองฝึกอบรม
- (4) กองวิจัยและพัฒนา

ในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยสำนักงานประกันสังคมจังหวัด จำนวน 76 จังหวัด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา จำนวน 49 สาขา

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

วิสัยทัศน์ : “ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงาน ที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ : ภารกิจหลัก ปรากฏตามกฎกระทรวง “การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทน โดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง”

ค่านิยมองค์กร : CHANGEs

Creative	สร้างสรรค์
Helpful	มีน้ำใจ เป็นห่วงเป็นใย มีใจบริการ
Accountability	สำนึกรับผิดชอบ
Notable Leadership	มีความโดดเด่นเป็นผู้นำ
Go forward into the Digital World	ก้าวทันโลก และการเปลี่ยนแปลง กระตือรือร้นพร้อมปรับตัวสู่โลกยุคดิจิทัล
Expert & Ethics	ด้วยความเชี่ยวชาญมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรม
Sacrifice	อย่างมุ่งมั่น ท่วมเท และ เสียสละ

ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ขอบเขตและกรอบการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความครอบคลุมการดูแลบริการและสิทธิประโยชน์ของวัยแรงงานทุกกลุ่มและทุกคน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการและการเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ออกแบบและพัฒนาบริการพร้อมกับสิทธิประโยชน์ เพื่อเตรียมความพร้อมและยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัล และเครือข่ายการสื่อสาร เพื่อสร้างการเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บริการได้เต็มศักยภาพ

โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคมระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) ในประเด็น ยุทธศาสตร์ที่ 4 เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัล และเครือข่ายการสื่อสารเพื่อสร้างการเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน

ขอบเขตการดำเนินงานมี 2 ประเด็นหลัก คือ

- 1) การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) การพัฒนาด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

กรอบแนวทางการพัฒนา ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

1) เชื่อมโยงช่องทางการบริการและพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการ ให้ตอบโจทย์ Digital Lifestyle ของสังคมแรงงาน

2) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้าน IT ในองค์กรให้สอดคล้องกับการพัฒนาสิทธิประโยชน์และการบริการ

3) ปรับเปลี่ยนทิศทางการสื่อสารในเชิงรุก ให้สร้างสรรค์และตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมในระยะยาว

4) พัฒนา วิธีการสื่อสารภายในองค์กร กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมประสานกับการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์ มีดังนี้

1) ผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมทุกคน และทุกกลุ่ม ได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนในทุกช่องทางจากการพัฒนาระบบเครือข่ายดิจิทัลที่ล้ำสมัย เชื่อมโยงกับทุกช่องทาง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความผูกพันและปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

2) ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสาร อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรงกับความสนใจ และความจำเป็นผ่านรูปแบบ ช่องทาง และวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย และสร้างสรรค์ สามารถกระตุ้นการรับรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักรู้อย่างต่อเนื่อง แก่สาธารณชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบประกันสังคมทุกภาคส่วนโดยทำให้ทุกคนเห็นความสำคัญ เข้าใจ และเชื่อใจ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานประกันสังคมได้ในระยะยาว

3) หน่วยงานเครือข่ายการให้บริการ ทั้งสถานพยาบาล ธนาคาร และหน่วยงานร่วมบริการอื่นๆ สามารถติดต่อ เชื่อมโยงการทำงานกับสำนักงานประกันสังคมได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว และแม่นยำผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

4) การเชื่อมโยงภายในสำนักงานประกันสังคมผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรมีความทันสมัย สนับสนุนทำงานภายในองค์กรอย่าง ครอบคลุม เป็นส่วนหนึ่งของระบบการสนับสนุนงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันกับการสื่อสารภายในองค์กร มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความร่วมมือ เพื่อส่งเสริมและเติมเต็มการบริการให้แก่ทุกคนในระบบประกันสังคมได้อย่างเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกัน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์สถานการณ์ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลตามการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพของระบบ เป็นระบบที่ง่ายต่อการเรียนรู้มีความยืดหยุ่น และข้อมูลมีความเชื่อถือได้ 2) คุณภาพของสารสนเทศ มีความถูกต้อง ทันเวลา 3) คุณภาพของการให้บริการ บุคลากรของหน่วยสารสนเทศมีความรู้ความเข้าใจใ้มีความรับผิดชอบ และให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 4) การใช้ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลถูกใช้ตลอดวันที่บุคลากรขึ้นปฏิบัติงาน ซึ่งใช้งานได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ใช้เข้าสู่ระบบได้ง่ายตลอดเวลาและสามารถเข้าระบบได้พร้อม ๆ กัน ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก 6) ประโยชน์ที่ได้จากการใช้ระบบประโยชน์ของการใช้ครอบคลุมทั้งทางการบริหารการพัฒนา

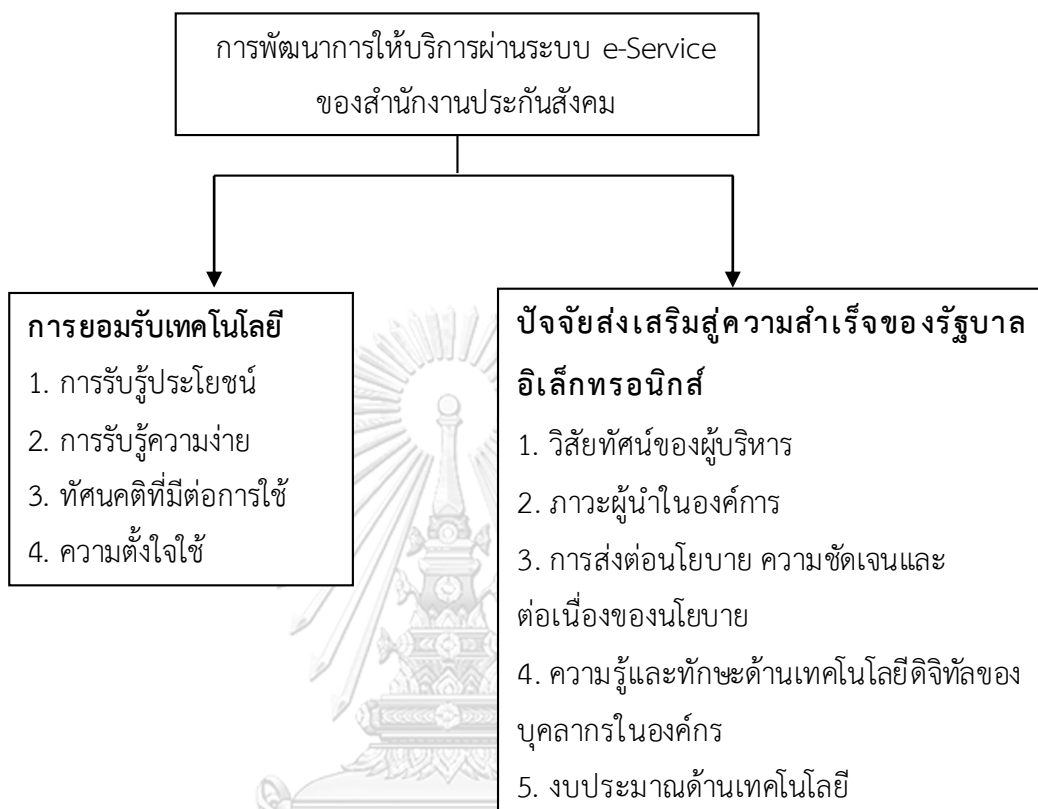
คุณภาพการบริการ และการจัดทำรายงานของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหารโรงพยาบาล (นารี รุ่งอรุณกิจ, 2554)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันสารสนเทศของหน่วยงานด้านสาธารณสุขปภคภาครรัฐ พบว่า ปัจจัยทางด้านความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยทางการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและปัจจัยทางด้านความสอดคล้องกับผู้ใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุขปภคภาครรัฐอย่างมีนัยสำคัญโดยความมั่นใจในเทคโนโลยีของหน่วยงานมีอิทธิพลในทางลบต่อความตั้งใจที่จะใช้งานแทนทางบวกและปฏิเสธปัจจัยความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน (สรวรรณ อินทิสถิติ, 2558)

การศึกษาองค์ประกอบด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการซื้อสินค้าออนไลน์บริบทสินค้าเด็ก พบว่า ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) คุณภาพของระบบ (System Quality) (2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และ (3) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) โดยองค์ประกอบหลักที่มีความสำคัญที่สุดในการวิจัยครั้งนี้คือ คุณภาพของระบบ (System Quality) องค์ประกอบรองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และองค์ประกอบสุดท้ายคือ คุณภาพของการบริการ (Service Quality) (ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล, ดร. อัญญา ดิษฐานนท์ , และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ คงมาลัย, 2559)

การศึกษการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า 1) การยอมรับเทคโนโลยีด้านความคาดหวังในความพยายามสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน แรงจูงใจด้านความบันเทิง มูลค่าตามราคาและอุปนิสัยส่วนบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านความคาดหวังในผลการดำเนินงานและอิทธิพลทางสังคมไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม และมีประสิทธิภาพการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 65.40 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพการใช้งานความพร้อมของระบบ การทำให้บรรลุเป้าหมาย และความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีประสิทธิภาพการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 67.20 ทั้งนี้ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ต้องสร้างการยอมรับเทคโนโลยีและพัฒนาคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้เพิ่มขึ้น (นวรรตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ, และ เจษฎา นกน้อย, 2562)

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษารุ่นนี้เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม พร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3.2 การรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดำเนินการเก็บข้อมูลจากเอกสาร บทความ รายงาน หรือบันทึกประชุม รวมทั้งรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม และผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ ผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้าง

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ประกอบด้วย ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ รวมถึงผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ใช้งานระบบ ดังต่อไปนี้

3.3.1 ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 3 คน

3.3.2 ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมซึ่งมีหน้าที่ใช้งานระบบ e-Service ในการให้บริการผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้าง จำนวน 3 คน

3.3.3 ผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ ผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้าง จำนวน 4 คน

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูล	ความเกี่ยวข้อง	วันที่เก็บข้อมูล
1. เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการพิเศษ สำนักงานประกันสังคม	ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่มีเกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานของระบบ e-Service	16 พฤศจิกายน 2563
2. เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการ สำนักงานประกันสังคม ก.		14 พฤศจิกายน 2563
3. เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการ สำนักงานประกันสังคม ข.		14 พฤศจิกายน 2563
4. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ สำนักงานประกันสังคม ค.	ผู้ปฏิบัติงานในส่วนการให้บริการ ผู้ประกันตนมาตรา 33	11 พฤศจิกายน 2563
5. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ สำนักงานประกันสังคม ง.		12 พฤศจิกายน 2563
6. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ สำนักงานประกันสังคม จ.	ผู้ปฏิบัติงานในส่วนการให้บริการ ผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้าง ด้านการเงิน	11 พฤศจิกายน 2563
7. ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการใช้บริการระบบ e-Service	2 พฤศจิกายน 2563
8. ผู้ประกันตน มาตรา 39		2 พฤศจิกายน 2563
9. นายจ้างสถานประกอบการ ก.		6 พฤศจิกายน 2563
10. นายจ้างสถานประกอบการ ข.		6 พฤศจิกายน 2563

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม (Development of government's e-Service system : A Case Study of Social Security Office) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม มีผลการศึกษา ดังนี้

4.1 ความเป็นมาของการจัดทำระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม

สืบเนื่องจากนโยบายรัฐบาลต้องการสร้างความโปร่งใส การเข้าถึงข่าวสารภาครัฐสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ทันสมัยและเป็นสากล โดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยตัวเองผ่านเทคโนโลยีและเครื่องมือในการขับเคลื่อนและเชื่อมโยงภาครัฐกับประชาชนเข้าด้วยกันเพื่อการเรียนรู้แก้ไขปัญหา และเติบโตไปพร้อมๆ กับรัฐบาล ก่อให้เกิด พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2558 เว้นแต่มาตรา 17 ที่มีผลบังคับใช้ทันทีโดยได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานราชการทุกแห่งก่อให้เกิด “การจัดทำคู่มือประชาชน” และ ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th)

นอกจากนี้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGA) ยังได้จัดทำ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ปีพ.ศ. 2559 - 2561 รวมถึงหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้เริ่มนำเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับการปฏิรูปเศรษฐกิจและสังคมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกลไกในการขับเคลื่อน (Digital Economy) เช่น การขึ้นทะเบียนนายจ้างแบบบูรณาการ (e-Starting Business) การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) การบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการ (Population Information Linkage Center) การชำระเงินตามมาตรฐานประเทศ (National e-Payment) จากนโยบายดังกล่าวผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และการบูรณาการด้านข้อมูลระหว่างเครือข่ายพันธมิตร

ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมในฐานะผู้บริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนเพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง จึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานประกันสังคม ปีพ.ศ. 2558 -2562 ให้สอดคล้องการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า "ก้าวสู่องค์กรประกันสังคมชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน" ซึ่งแบ่งยุทธศาสตร์ออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์และ 1 ประเด็น

ยุทธศาสตร์ด้าน ASEAN ซึ่งมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรื้อปรับและยกระดับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ : IT และการบริหารสารสนเทศ MIT ของสำนักงานประกันสังคมสู่องค์กรที่มีการดำเนินการและการบริการที่ล้ำสมัย

ต่อมาได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานประกันสังคม (พ.ศ.2559 – 2563) ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับการให้บริการสู่ e-Self Service มีเจตนารมณ์เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นสถาปัตยกรรมแบบ SOA (Service Oriented Architecture) และเกิดการพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่าน Internet Mobile และ Call Center นอกจากนี้ยังรวมถึงการทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภายในองค์กรของสำนักงานประกันสังคม

จากนโยบายดังกล่าวข้างต้น สำนักงานประกันสังคมได้เริ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ นายจ้างและผู้ประกันตนในทุกมาตราสามารถสอบถามและทำธุรกรรมด้วยตนเองในรูปแบบ Electronic Self-Service ผ่านช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย (Multi-Channel) ตามมาตรฐานการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กำหนดไว้ตามแนวทาง Soft Infrastructure ที่รองรับนโยบาย Digital Economy เพื่อให้สามารถต่อยอดการทำธุรกรรมภายในประเทศและระหว่างประเทศ

4.2 ช่องทางการให้บริการผ่านระบบ e-Service

สำนักงานประกันสังคมยังได้พัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งทั้งการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ประกอบด้วย การให้บริการผ่านระบบ e-Service สำหรับผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้าง และสถานพยาบาล

ระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคมเกี่ยวข้องกับการยื่นข้อมูลการเงินสมทบ ชำระเงินสมทบ ซึ่งมีฟังก์ชันให้เลือกใช้บริการที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน สำหรับผู้ใช้งานระบบ สำนักงานประกันสังคมได้จัดให้มีการอบรมการ ใช้งาน และมีคู่มืออธิบายการใช้งานในฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน และช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเงินสมทบ ทำให้การส่งข้อมูลเงินสมทบของนายจ้างมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากขึ้น ด้านความปลอดภัยของระบบ ได้มีการกำหนด USER และ PASSWORD ในการเข้าสู่ระบบ รวมทั้งปรับปรุงให้สามารถแยกผู้ใช้งานตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายบัญชีและฝ่ายบุคคล

อย่างไรก็ตาม ระบบยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการกับการส่งเงินสมทบ ซึ่งไม่ได้นำเข้าข้อมูลแบบอัตโนมัติ ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า ข้อมูลไม่อัปเดต Real Time ส่งผลให้ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบลดลงทั้งจากผู้ใช้บริการและบุคลากรที่ใช้งานระบบเอง

“การเชื่อมโยงข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กว่าข้อมูลจะอัปเดตในระบบ ก็ต้องใช้เวลานาน”

(นายจ้าง สถานประกอบการ ข., 6 พฤศจิกายน 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-service ของสำนักงานประกันสังคม คือ ระบบมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ

การให้บริการผ่านระบบ e-Service มักพบปัญหาระบบมีความไม่เสถียรทำให้เกิดความล่าช้าในการใช้งาน และมีความยุ่งยากในการใช้งาน ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่เชื่อมั่นในระบบ รวมถึงอีกสาเหตุหนึ่งมาจากความไม่พร้อมของตัวผู้ประกอบการในการใช้งานระบบดิจิทัล ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจการทำงานของระบบ อีกทั้งในบางพื้นที่ผู้ประกอบการยังคงรู้สึกมั่นใจและไว้วางใจในการสมัครผ่านเจ้าหน้าที่มากกว่าทำเองผ่านระบบบริการตนเอง ส่วนการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน มีเพียงการแสดงผลข้อมูลเงินสมทบ การเปิดสิทธิประโยชน์ และการขอเปลี่ยนโรงพยาบาล ซึ่งมีการเคลื่อนไหวของข้อมูลต่ำ ส่งผลให้ผู้ประกอบการใช้งานไม่บ่อยนัก

“ถ้าช่วงที่มีคนเข้าเว็บพร้อมกันเยอะๆ เว็บก็จะช้า”

(นายจ้าง สถานประกอบการ ก., 6 พฤศจิกายน 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-service ของสำนักงานประกันสังคม คือ ความเสถียรของระบบมีความรวดเร็วและความเชื่อมั่นในระบบ

ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สำนักงานประกันสังคมเริ่มมีโครงการที่จะช่วยยกระดับการบริหารจัดการข้อมูลให้เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ แต่โครงการยังไม่แล้วเสร็จ ทั้งนี้การดำเนินโครงการต้องเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการหลายคณะ เช่น คณะอนุกรรมการพิจารณาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม คณะกรรมการประกันสังคม เป็นต้น จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน

“การนำเสนอโครงการด้าน IT มีการถ่วงถ่วงจากคณะกรรมการหลายคณะ บางโครงการต้องแก้ไข TOR บางโครงการต้องกลับมาศึกษารายละเอียดใหม่ มันก็เลยเกิดความล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผน”

(เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการ ก. สำนักงานประกันสังคม, 14 พฤศจิกายน 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-service ของสำนักงานประกันสังคม คือ การมีแผนการดำเนินงานที่มีความต่อเนื่อง และได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ และเหมาะสม

สำนักงานประกันสังคม สร้างความรับรู้และประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ e-Service มีการอบรมนายจ้าง ให้ได้เรียนรู้ สามารถเข้าถึงและใช้งานระบบ e-Service ได้อย่างถูกต้อง โดยมีโครงการจัดอบรม เพื่อมีความรู้ ความเข้าใจแก่นายจ้างเกี่ยวกับการจัดส่งข้อมูลประกันสังคมเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การนำส่งข้อมูลเงินสมทบบนระบบ e-Service และการชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment

และในปี 2561 สำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มและพัฒนานวัตกรรมบริการที่หลากหลายเพื่อการใช้บริการแบบ e-self service ในการยื่นแบบและชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ (Doing Business) และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ โดยพัฒนาระบบให้แก่ นายจ้างในการยื่นแบบแสดงรายการนำส่งเงินสมทบผ่านระบบ e-Filing การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment และการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt ซึ่งเน้นที่ความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และลดการทุจริต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

4.3 ช่องทางการให้บริการด้านการเงิน

ช่องทางการให้บริการด้านการเงินส่วนมาก เป็นการให้บริการผ่านหน่วยงานร่วม ให้บริการกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ หมายถึง ธนาคาร และช่องทางการรับเงินสมทบในรูปแบบต่างๆ เช่น Counter Service เทลโก้โลดส์ เป็นต้น

ช่องทางการรับ-จ่ายเงิน
กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ช่องทางการนำเงินสับกับกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ผ่านธนาคาร/ หน่วยบริการ

ธนาคาร หน่วยบริการ	กองทุนประกันสังคม						กองทุนเงินทดแทน		
	สถานประกอบการ (ม.33)			ผู้ประกันตน (ม.39)		ผู้ประกันตน (ม.40)		คูปอง	e-Payment
	เทลเน็ต	e-Payment	มัลติแชนแนล	ตู้บริการ อัตโนมัติ	มัลติแชนแนล	ตู้บริการ อัตโนมัติ	Mobile App		
ธนาคารกรุงไทย	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
ธนาคารกรุงศรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
ธนาคารออมสิน	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
TMB		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงเทพ		✓		✓		✓			
ธนาคารพาณิชย์		✓		✓		✓			✓
ธนาคารซีไอเอ็มบี		✓		✓		✓			
ธนาคารไทยพาณิชย์		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงธนบุรี		✓		✓		✓			
ธนาคารกสิกรไทย		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			
ธนาคารไทยเครดิต		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรี		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงธนบุรี		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		✓		✓		✓			

หมายเหตุ: * ไม่สามารถใช้งานได้

ช่องทางชำระค่าบริการประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนผ่านธนาคาร

โอนเงินธนาคาร	กรุงไทย	กรุงศรี	ออมสิน	TMB	ซีไอเอ็มบี	ไทยพาณิชย์	ซีไอเอ็มบี	ไทยเครดิต	ธนชาต	กสิกรไทย	กรุงธนบุรี	กรุงศรีอยุธยา	กรุงศรีอยุธยา
ม.33 และ ม.39 (ประกันสังคม)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ม.40 (ประกันเงินทดแทน)	✓	✓											
ขอรับเงินทดแทน กองทุนเงินทดแทน (ประกันเงินทดแทน)	✓	✓											

หมายเหตุ: * ไม่สามารถใช้งานได้

ศูนย์สารสนเทศ พายัพ
สำนักงานประกันสังคม

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
เบอร์โทร 1506 กด 3
เวลา 24 ชั่วโมง
www.sso.go.th

ภาพที่ 1 ช่องทางการรับ - จ่ายเงินกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน
ที่มา: สำนักงานประกันสังคม (2563)

จากภาพที่ 1 พบว่า ธนาคารและเครือข่ายการให้บริการแต่ละแห่งมีประเภทการให้บริการและรองรับการชำระเงินตามมาตรฐานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความสับสนกับหลายฝ่ายคือ ทั้งผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้างธนาคารชำระเงินสมทบ และผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานธนาคาร เจ้าหน้าที่ประกันสังคม และ Call Center ซึ่งเป็นผู้ตอบคำถามและให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ

จะเห็นได้ว่า ระดับการให้บริการของธนาคารและเครือข่ายการให้บริการแต่ละแห่งไม่เท่ากัน ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม และทำให้ผู้รับบริการไม่เชื่อมั่นในการบริการของสำนักงานประกันสังคม

“การทำข้อตกลงกับธนาคาร หากทำในเวลาที่แตกต่างกัน จะมีผลกับขอบเขตการให้บริการของแต่ละธนาคาร เพราะเมื่อสำนักงานพัฒนาระบบหรือเพิ่มเงื่อนไขการให้บริการ แต่บางธนาคารก็ไม่สะดวกในการปรับแก้ระบบให้ใหม่”

(เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการ ข. สำนักงานประกันสังคม, 14 พฤศจิกายน 2563)

“ทุกวันจ่ายเงิน ม. 39 ผ่าน 7-11 ก็คิดว่าสะดวกดีนะ เชื่อถือได้ เพราะเค้าก็ออกไปเสร็จให้”
(ผู้ประกันตน มาตรา 39, 2 พฤศจิกายน 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-service ของสำนักงานประกันสังคม คือ การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการทำข้อตกลงต่างๆ รวมถึงการเชื่อมโยงระบบระหว่างกัน เพื่อบูรณาการการให้บริการ

นอกจากนี้ยังมีช่องทางการให้บริการอื่นๆ ซึ่งเป็นช่องทางที่ให้บริการโดยสำนักงานประกันสังคมทั้งหมด ซึ่งส่วนมากเป็นลักษณะของการให้ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมทั้ง 7 กรณี ข้อมูลกองทุนเงินทดแทน โดยผู้รับบริการจากช่องทางเหล่านี้ จะครอบคลุมทั้งผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้าง ซึ่งมีช่องทางหลักในการให้บริการ คือ สำนักงานประกันสังคมพื้นที่/จังหวัด/สาขา นอกจากนี้ยังมีการให้บริการผ่านช่องทางอื่นๆ ได้แก่

การให้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานประกันสังคม พื้นที่/จังหวัด/สาขา

การให้บริการผ่านหน่วยงานของสำนักงานประกันสังคมผ่านสำนักงานที่กระจายอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จังหวัด และสาขาทั่วประเทศ ถือเป็นช่องทางการให้บริการหลักของสำนักงานประกันสังคม โดยผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้างจะคุ้นเคยกับการติดต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ซึ่งสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำกับผู้เข้ารับบริการได้อย่างครบถ้วน และดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อย โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อในหลายหน่วยงาน

การให้บริการผ่าน Call Center 1506

ศูนย์บริการข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม เป็นช่องทางการติดต่อหลักของสำนักงานประกันสังคมที่เปิดให้บริการทั่วไป โดยที่กลุ่มผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังสำนักงาน

การให้บริการผ่านเว็บไซต์ และ แอปพลิเคชัน

การให้บริการผ่านเว็บไซต์ เป็นการให้บริการข้อมูลงานประกันสังคม รวมถึงประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ อย่างไรก็ตาม เนื้อหาบางส่วนเป็นเนื้อหาเชิงวิชาการ เชิงกฎหมาย ซึ่งเข้าใจยากสำหรับผู้ประกันตนในบางกลุ่ม ส่วนการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้ทั้งในระบบ IOS และระบบ Android ซึ่งให้บริการในการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการส่งเงินสมทบ ข้อมูลการเบิกสิทธิประโยชน์ การขอเปลี่ยนโรงพยาบาลประจำปี เป็นต้น “ข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมยังขาดรายละเอียดข้อมูลที่ชัดเจน โดยเฉพาะที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการเชิงกฎหมาย เข้าใจยากสำหรับผู้ประกันตนในบางกลุ่ม

สรุป ช่องทางและรูปแบบการให้บริการสำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ได้ดังนี้

ตาราง 2 ช่องทางและรูปแบบการให้บริการสำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

ช่องทาง	รูปแบบการให้บริการสำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม							
	ทั่วไป		นายจ้าง			ผู้ประกันตน		
	สอบถามข้อมูล	ร้องเรียน	สอบถามข้อมูล	ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน	ส่งข้อมูลเงินสมทบ	สอบถามข้อมูล	ขึ้นทะเบียน ผปต. ม.40	ยื่น ขอรับสิทธิ
สปส. เขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
เว็บไซต์ www.sso.go.th						✓		
Mobile App SSO Connect	✓	✓	✓					
Call Center 1506	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

จากตารางที่ 1 พบว่า ช่องทางการให้บริการทางเว็บไซต์ เริ่มขยายความสามารถการให้บริการได้ครบเกือบทุกด้านเหมือนกับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานประกันสังคม ยกเว้นเพียงเรื่องการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์

4.4 กลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม

กลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม มีทั้งกลุ่มผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้าง ซึ่งลักษณะพื้นฐานและความต้องการที่แตกต่างกัน รวมทั้งความแตกต่างในด้านพื้นที่ โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

กลุ่มผู้ประกันตน และลูกจ้าง

กลุ่มผู้ประกันตน และลูกจ้างมีลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกัน สรุปได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มผู้ประกันตน และลูกจ้างที่ไม่มีความรู้ด้านภาษา ทั้งการอ่านและการเขียน ซึ่งอยู่ในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่สูง
- 2) กลุ่มผู้ประกันตน และลูกจ้างที่มีความรู้ในระดับพื้นฐานมีความสามารถในการอ่านและเขียน แต่ไม่คุ้นเคยกับการใช้งานในระบบดิจิทัล ส่วนมากเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ
- 3) กลุ่มผู้ประกันตน และลูกจ้างที่มีความรู้ และคุ้นเคยกับการใช้งานระบบดิจิทัลเป็นอย่างดี

จะเห็นได้ว่า พื้นฐานของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ประกันตน และลูกจ้างที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ผู้ประกันตนในระบบและนอกระบบก็ยังมี ความแตกต่างกัน ทั้งประเด็นด้านสิทธิประโยชน์ การรับรู้ รวมไปถึงการรับบริการของสำนักงานประกันสังคม

“การพัฒนาในรูปแบบดิจิทัล โดยลดการให้บริการด้วยบุคลากร ยังทำไม่ได้ เพราะมีผู้ประกันตนบางกลุ่มที่ยังเข้าไม่ถึง หรือใช้งานระบบไม่เป็น คนกลุ่มนี้ยังต้องมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่อยู่”
(เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ค. สำนักงานประกันสังคม, 11 พฤศจิกายน 2563)

“ผู้ประกันตน มาตรา 40 ตามต่างจังหวัด ไม่ค่อยจ่ายเงินสมทบผ่านธนาคาร หรือผ่าน 7 - 11 จะมีความมั่นใจในการจ่ายเงินสมทบกับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่มากกว่า”
(เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จ. สำนักงานประกันสังคม, 11 พฤศจิกายน 2563)

“ก็อย่างให้มีการพัฒนา ให้เบกสิทริผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เพราะบางเราต้องทำงาน ก็ไม่สะดวกจะมายื่นที่สำนักงาน”
(ผู้ประกันตน มาตรา 33,, 2 พฤศจิกายน 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-service ของสำนักงานประกันสังคม คือ ระบบเข้าถึงได้ง่าย ใช้งานได้ง่าย และมีความมั่นใจในการเข้าใช้งานระบบ

กลุ่มนายจ้าง

สำหรับกลุ่มนายจ้างจะแบ่งตามลักษณะของนายจ้างบุคคลธรรมดาและนายจ้างที่เป็นสถานประกอบการ ซึ่งทั้ง 2 ประเภทนี้ มีลักษณะการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน

1) นายจ้างบุคคลธรรมดา

นายจ้างบุคคลธรรมดาบางส่วน จะเป็นนายจ้างที่ความสามารถในการใช้อุปกรณ์หรือระบบดิจิทัลเป็นส่วนน้อย การขอความร่วมมือจากนายจ้างกลุ่มนี้ในการขึ้นทะเบียนและส่งเงินสมทบผ่านระบบ e-Service จึงเป็นไปได้ยาก

“สถานประกอบการที่ขอความร่วมมือส่งเงินสมทบผ่านระบบยากที่สุด ก็จะมีกลุ่มที่เป็นสถานประกอบเล็กๆ มีลูกจ้างไม่กี่คน แล้วก็กลุ่มนายจ้างคนเดียว ไม่ได้จดทะเบียนบริษัท หรือนายจ้างเป็นบุคคลธรรมดา”

(เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ง. สำนักงานประกันสังคม, 12 พฤศจิกายน 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-service ของสำนักงานประกันสังคม คือ ระบบเข้าถึงได้ง่าย ใช้งานได้ง่าย และมีความมั่นใจในการเข้าใช้งานระบบ

2) นายจ้างสถานประกอบการ

นายจ้างสถานประกอบการ แบ่งตามขนาดกิจการ คือ ขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ซึ่งแต่ละประเภทจะมีรูปแบบการติดต่อและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมที่แตกต่างกัน ทั้งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความพร้อม จำนวนสาขาย่อย และพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการ เป็นต้น

“บางที่สถานประกอบการขนาดเล็กที่เพิ่งเปิดกิจการได้ไม่นาน ก็มีความคล่องตัวในการส่งเงินสมทบผ่านระบบ e-Service มากกว่า ส่วนสถานประกอบการขนาดใหญ่ต้องมีผู้อนุมัติส่งจ่าย จึงนิยมจ่ายเงินสมทบผ่านเช็คแทนการจ่ายผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะต้องตัดเงินผ่านบัญชีสถานประกอบการ”

(เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ค. สำนักงานประกันสังคม, 11 พฤศจิกายน 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-service ของสำนักงานประกันสังคม คือ ระบบเข้าถึงได้ง่าย ใช้งานได้ง่าย และมีความมั่นใจในการเข้าใช้งานระบบ

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการให้ความรู้แก่ผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้างในการเปลี่ยนเข้าสู่ระบบดิจิทัล และพัฒนาการให้บริการผ่านสำนักงาน เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ประกันตนที่ไม่มีความสามารถในการเข้าถึงระบบดิจิทัล

4.5 การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นใหม่ จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล พัฒนาระบบการให้บริการ และสร้างระบบความมั่นคงปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตอันใกล้ ซึ่งจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีประเด็นสำคัญ 4 ด้าน คือ

1. ระบบปฏิบัติการและแอปพลิเคชัน

สำนักงานประกันสังคมพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลายสำหรับผู้รับบริการ 3 กลุ่มหลัก คือ นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน รวมถึงบุคลากรภายในสำนักงานประกันสังคม ซึ่งประกอบด้วย เว็บไซต์ Mobile Application Call Center เพื่อให้ผู้ประกันตนยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบได้โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการพัฒนา e-Claim โดยมีเป้าหมายในการให้บริการได้ทุกช่องทาง

2. ระบบข้อมูล

ปัจจุบันการจัดเก็บข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมยังใช้ระบบ Mainframe ในการเก็บข้อมูล เพื่อรองรับการทำงานบนระบบ SAPIENS ซึ่งมีการใช้งานมากกว่า 20 ปี และขาดการพัฒนาให้ทันต่อรูปแบบสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนไปอย่างมาก ซึ่งมีการเริ่มดำเนินการพัฒนาปรับเปลี่ยนแล้วบางส่วน โดยการขับเคลื่อน Mainframe Transformation เพื่อเข้าสู่ระบบ Web based นอกจากนี้ยังขาดระบบ EPR สำหรับการดำเนินงานภายในองค์กร และควรพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Big Data) เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้วิเคราะห์องค์กร พฤติกรรมของผู้รับบริการทั้งในกลุ่มนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และใช้สนับสนุนการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง

“ระบบ e-Self Service ตัดปัญหาการเปลี่ยนระบบฐานข้อมูล ที่ปัจจุบันยังเป็นรูปแบบ mainframe และยังไม่มีการทำ Big Data ซึ่งทั้ง 2 โครงการผ่านการเห็นชอบ และได้รับการจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินการในปี 64 แล้ว”

(เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการ ก. สำนักงานประกันสังคม, 14 พฤศจิกายน 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-service ของสำนักงานประกันสังคม คือ การปรับปรุงระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล ระบบ

สนับสนุนการทำงานภายในสำนักงาน ให้มีความทันสมัย สามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

3. การเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานอื่น

การทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะธนาคาร ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลธุรกรรม การรับชำระเงินสมทบ หรือการจ่ายเงินสิทธิประโยชน์ผ่านบัญชีธนาคาร รวมถึงหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงระบบเพื่อให้ข้อมูลมีการอัปเดตแบบ Realtime ซึ่งมีประเด็นที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมดังนี้

3.1 ควรเพิ่มเติมข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น เพื่อให้การทำงานทั้งส่วนการให้บริการ และการทำงานภายในสำนักงาน ประกันสังคมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3.2 การเชื่อมโยงระบบการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมกับธนาคารต่างๆ เนื่องจากการทำข้อตกลงในช่วงเวลาที่ต่างกัน ส่งผลให้ระดับหรือขอบเขตการให้บริการของแต่ละธนาคารแตกต่างกันไปตามช่วงเวลา เมื่อสำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาระบบหรือเงื่อนไขการให้บริการเพิ่มเติม บางธนาคารไม่สะดวกในการปรับแก้ระบบให้ใหม่

3.3 การเชื่อมโยงฐานข้อมูล นอกจากการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของกระทรวงแรงงาน ควรพิจารณาการเชื่อมโยงนอกเหนือไปจากขอบเขตของกระทรวงแรงงาน เช่น ข้อมูลบัณฑิตที่จบในแต่ละปี จากกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อพิจารณาจำนวนแรงงานที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน กรมสรรพากร เพื่อผู้ประกันตนจะได้ไม่ต้องขอหลักฐานเมื่อต้องยื่นภาษี เป็นต้น ซึ่งการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกในปัจจุบัน เช่น ข้อมูลบัตรประชาชนกับกรมการปกครอง และข้อมูลการจดทะเบียนธุรกิจกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูลการล้มละลายของสถานประกอบการกับกรมบังคับคดี เป็นต้น

4. ระบบสนับสนุนอื่นๆ และการบริหารจัดการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากระบบปฏิบัติการ แอปพลิเคชัน ระบบข้อมูล และการเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานต่างๆ แล้ว ระบบสนับสนุนต่างๆ รวมถึงการบริหารจัดการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะการบริหารจัดการบุคลากรด้านในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ

ในส่วนของประเด็นการพัฒนา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม ที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง มีดังนี้ ความพร้อมด้านความต่อเนื่องของผู้บริหารงานด้านดิจิทัล ความสอดคล้องต่อนโยบายระดับชาติด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม และได้รับการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอและเหมาะสม การคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้งาน การพัฒนาระบบสนับสนุนการดำเนินงานภายในองค์กร

มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงทำนาย และทักษะด้านเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ สร้างการมีส่วนร่วม สร้างความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากร

“ผู้บริหารในระดับกระทรวงเข้ามาช่วยพิจารณา ให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ และช่วยผลักดันการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเห็นว่าช่วยทำให้หลายโครงการเดินหน้าต่อไปได้ และในการประชุมเพื่อพิจารณางบประมาณ แผนงาน/โครงการต่างๆ ก็ได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดให้มีความเหมาะสม”

(เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการพิเศษ สำนักงานประกันสังคม, 16 พฤศจิกายน 2563)

“ช่วงที่มีการเปลี่ยนผู้บริหาร ก็ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง ผู้บริหารใหม่จะต้องมาทำความเข้าใจ ซึ่งงานด้านเทคโนโลยี เป็นเรื่องเชิงเทคนิค กว่าจะทำให้ความเข้าใจได้ ก็ต้องใช้เวลา”

(เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ง. สำนักงานประกันสังคม, 12 พฤศจิกายน 2563)

“ขณะนี้อยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี ซึ่งจะมีบุคลากรบางกลุ่มยังขาดทักษะในการทำงานประเภทนี้ ซึ่ง เราก็ได้จัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มีความรู้ และอัปเดตข้อมูลการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน”

(เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการ ก. สำนักงานประกันสังคม, 14 พฤศจิกายน 2563)

“ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงต้องจ้างหน่วยงานภายนอกหรือบริษัทเอกชนมาทำงานในส่วนนี้แทน การสรรหาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการ ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของสำนักงาน”

(เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการ ข. สำนักงานประกันสังคม, 14 พฤศจิกายน 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบ e-service ของสำนักงานประกันสังคม คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการสนับสนุนในการดำเนินงานและด้านงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงการพัฒนาบุคลากรในมีความพร้อม รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานในอนาคต

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาการพัฒนาารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service :กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคม (Development of government's e-Service system : A Case Study of Social Security Office) สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม อยู่บนแนวคิดของการให้บริการบนพื้นฐานความแตกต่าง และหลากหลายของผู้รับบริการ เช่น ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้รับบริการที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ ผู้รับบริการที่มีข้อจำกัดในการใช้งานระบบดิจิทัล ซึ่งถึงความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการรับบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การให้บริการต้องอยู่บนมาตรฐานและเงื่อนไขการให้บริการเดียวกัน มีรูปแบบการให้บริการพื้นฐานที่ผู้รับบริการทุกคนสามารถขอรับบริการได้อย่างสะดวกและทั่วถึงผ่านระบบดิจิทัล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1) การมีนโยบายที่ชัดเจนของรัฐ

นโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ ทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทางการแลกเปลี่ยนที่ชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ นโยบาย Thailand 4.0 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งจากนโยบายต่างๆข้างต้น สำนักงานประกันสังคมจะมีบทบาทในการให้บริการที่เกี่ยวกับผู้ใช้แรงงาน โดยการบริการงานประกันสังคมในรูปแบบ e-Service การเปลี่ยนแปลงระบบงานประกันสังคมเป็นระบบ Web Application และการเพิ่มประสิทธิภาพการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต่อมาสำนักงานประกันสังคมจึงได้นำมาเป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการสำนักงานประกันสังคมระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 4 ว่าด้วยการเชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัล และเครือข่ายการสื่อสารเพื่อสร้างการเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน เพื่อให้ 1) ผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมทุกคน และทุกกลุ่มได้รับบริการด้วย ความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนในทุกช่องทาง จากการพัฒนาระบบเครือข่ายดิจิทัลที่ล้ำสมัย 2) ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรงกับความสนใจ และความจำเป็นผ่านรูปแบบ ช่องทาง และวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย ทำให้ผู้รับบริการทุกคนเกิดเข้าใจ และเชื่อใจ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงาน

ประกันสังคม 3) หน่วยงานเครือข่ายการให้บริการ ทั้งสถานพยาบาล ธนาคาร และหน่วยงานร่วมบริการอื่นๆ สามารถติดต่อ เชื่อมโยงการทำงานกับสำนักงานประกันสังคมได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว และแม่นยำผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และ 4) การเชื่อมโยงภายในสำนักงานประกันสังคมผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรมีความทันสมัย สนับสนุนทำงานภายในองค์กรอย่าง ครอบคลุม การสื่อสารภายในองค์กร มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำและทันต่อเหตุการณ์

2) ภาวะผู้นำ และการสนับสนุนของผู้บริหาร

การสนับสนุนจากผู้บริหาร ของหน่วยงานเป็นแรงผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการให้บริการผ่านระบบ e-Service เป็นเรื่องใหม่ที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายและการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน จนสามารถพัฒนาระบบ e-Service ขึ้นได้เป็นผลสำเร็จ และได้เพิ่มช่องทางการชำระเงินสมทบผ่าน e-Payment โดยไม่ค่าธรรมเนียม ส่งข้อมูลการส่งเงินสมทบผ่าน e-Filing และพิมพ์ใบเสร็จรับเงินด้วยตนเองผ่าน e-Receipt รวมถึงการออกมาตรการจูงใจแก่นายจ้าง โดยการขยายกำหนดเวลากรณีนายจ้างยื่นแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบและการนำส่งเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ออกไปอีก 7 วันทำการนับแต่วันที่พ้นกำหนดวันที่ 15 ของเดือนถัดจากเดือนที่มีการหักเงินสมทบไว้ ซึ่งจะมีผลตั้งแต่วัดค่าจ้าง เดือนมกราคม 2563 ถึง เดือนธันวาคม 2564 รวม 24 เดือน

3) งบประมาณ

สำนักงานประกันสังคมได้รับการจัดสรรงบประมาณจากผู้บริหาร ในจัดหาระบบเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ เห็นได้จากการที่สำนักงานประกันสังคม นำงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไปดำเนินการพัฒนาระบบ e-Service ซึ่งมีการให้บริการประกอบด้วย งานขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน ได้แก่ การแจ้งเข้าทำงาน การแจ้งลาออก การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงผู้ประกันตน การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่าน e-Filing รวมบริการชำระเงินสมทบผ่าน e-Payment โดยสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินด้วยตนเองผ่าน e-Receipt

4) ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

สำนักงานประกันสังคมมีเครือข่ายพันธมิตรร่วมบริการ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีสายสัมพันธ์อันดี จนเกิดเป็นความร่วมมือ และความเชื่อมโยงในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ การมีจำนวนที่เข้าร่วมเป็นพันธมิตรในการบริการทางการเงินที่เพิ่มขึ้น

5) การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักงานประกันสังคม

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศ และข้อมูลสารสนเทศ เป็นการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ทำให้การ

ขับเคลื่อนสำนักงานประกันสังคมเป็นตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้านดิจิทัลทั้งภายในและภายนอกได้อย่างทั่วถึง มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน รวมถึงพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากร โดยการจัดอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากร ให้มีความสามารถด้านเทคโนโลยี มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม

จากปัจจัยที่ 1 – 5 พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลในการนำระบบดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ โดยใช้หลัก 1) Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ 2) Needs-based holism ซึ่งเป็นการปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง และพึงพาทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล และ 3) Digitalization ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

6) การยอมรับจากผู้ให้บริการ

การให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม อยู่บนพื้นฐานความแตกต่าง และหลากหลายของผู้รับบริการ โดยที่ช่องทางที่เข้าถึงง่าย ผ่านทางเว็บไซต์ ผู้รับบริการทุกคน ทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว ได้รับความปลอดภัย ครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ ทั้งด้านความถูกต้องของข้อมูล ความเสถียรของระบบ ความปลอดภัยในการใช้งาน นายจ้างได้รับการอำนวยความสะดวกในการชำระเงินสมทบ โดยเพิ่มช่องทางการชำระเงินสมทบ ผ่าน e-Payment ส่งข้อมูลการส่งเงินสมทบ ผ่าน e-Filing และพิมพ์ใบเสร็จรับเงินด้วยตนเอง ผ่าน e-Receipt โดยไม่ต้องเดินทางไปชำระเงินสมทบผ่านธนาคาร และสามารถเข้าถึงผ่านคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สมาร์ตโฟน

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลต้องมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นข้อมูลที่เข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน และเป็นข้อมูลที่ปัจจุบันเสมอ เพื่อให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยข้อมูลที่จัดทำขึ้นมาควรเป็นข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการใช้จริง และจำเป็นต้องทราบ ด้านการใช้งานระบบ ระบบต้องมีรูปแบบน่าใช้งาน เข้าถึงง่าย ระบบที่มีความเสถียร รวมถึงการบริการที่สร้างความน่าไว้วางใจมีความกังวลในเรื่องของความเสียหายที่น้อย ผู้ใช้บริการจึงรู้สึกถึงการรับรู้ว่าการใช้งานง่าย ซึ่งจะเกิดการรับรู้ประโยชน์ตามมา และนำไปสู่การยอมรับการใช้บริการจริง และหากได้รับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ต่อบ่อยครั้งก็จะ

เก็บสะสมเป็นประสบการณ์และอยากที่จะใช้บริการต่อเนื่องไปหรือแม้แต่การแนะนำบอกต่อกับผู้ที่มีความต้องการโดยไม่ได้คาดหวังสิ่งตอบแทนใด

และสอดคล้องกับแบบจำลองของ DeLone and Mclean (Information System Success Model: IS Success Model) ซึ่งกล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จาก 3 ปัจจัยหลัก คือ 1) คุณภาพของระบบ 2) คุณภาพของข้อมูล และ 3) คุณภาพของการบริการ (DeLone และMcLean, 2003) โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ **คุณภาพของระบบ** กล่าวคือ ระบบสารสนเทศต้องมีความน่าเชื่อถือ ใช้งานได้ง่าย เข้าถึงได้ง่าย เข้าถึงได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะเข้าใช้งานตอนไหน ก็สามารถใช้ได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังพร้อมใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ อาทิ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ผู้รับบริการรับรู้ถึงความปลอดภัยในด้านต่างๆ ทั้งข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลต่างๆ ที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องกรอกลงในระบบ แล้วมีการแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการต่อ **คุณภาพของสารสนเทศ** กล่าวคือ เข้าใจได้ง่าย มีการนำเสนอข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจเนื้อหาข้อมูล ต้องการสื่อสาร ไม่นำเสนอข้อมูลที่มีความซับซ้อนและเข้าใจยาก ข้อมูลที่นำเสนอจะต้องมีความสมบูรณ์ มีรายละเอียดครบถ้วนและถูกต้อง โดยหากข้อมูลที่นำเสนอออกไปสู่สาธารณะนั้นมีความผิดพลาดจะส่งผลในด้านลบ **คุณภาพของการบริการ** กล่าวคือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เกิดเป็นความพึงพอใจ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้เช่น ระบบมีความปลอดภัยต่อข้อมูลความเป็นส่วนตัว รวมถึงสามารถโต้ตอบ พูดคุย และตอบคำถามของผู้รับบริการได้รวดเร็ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน มีรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ สมบูรณ์ครบถ้วน ตรวจสอบความถูกต้องได้ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มีความน่าเชื่อถือ ง่ายต่อการใช้งาน ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการบำรุงรักษา สามารถใช้ได้ทุกระบบปฏิบัติการ และที่สำคัญมีระบบรักษาความปลอดภัย ควบคุมการเข้าถึงระบบได้ 2) คุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ เชื่อถือวางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558)

และการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจ

ของผู้ใช้งาน และสุดท้ายปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ โดยปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย กล่าวคือ ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล ความง่ายต่อความเข้าใจข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลความสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์และเนื้อหาข้อมูลที่ได้จากระบบการเงิน และบัญชี (GFMS) ตรงต่อความต้องการ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชี ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สุกันทา สะเอียบคง, 2558)

5.1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม

1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

การกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้บริหาร ความต่อเนื่องของผู้บริหารงานด้านดิจิทัล จึงมีความสำคัญถึงแม้ว่าจะมีการวางแผนการดำเนินงานไว้ แต่ไม่ได้นำมาปฏิบัติ แผนดังกล่าวก็ไม่สามารถประสบผลสำเร็จได้

2) การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่เดิมนั้นใช้งานมาเป็นเวลานาน จึงไม่อาจรองรับรูปแบบของข้อมูลที่มีความหลากหลายและซับซ้อนขึ้น รวมถึงความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบฐานข้อมูล ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้มีความเพียงพอทันสมัย สะดวกใช้งาน และปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานได้

3) ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งในที่นี้คือ ธนาकारและเครือข่ายการให้บริการ เมื่อมีการทำข้อตกลงในช่วงเวลาที่ต่างกัน จะมีผลกับขอบเขตการให้บริการของแต่ละ ธนาकार ส่งผลให้แต่ละแห่งมีประเภทการให้บริการและรองรับการชำระเงินตามมาตรฐานที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความสับสนต่อผู้รับบริการ

4) การยอมรับจากผู้ใช้บริการ

ผู้ประกันตนไม่มั่นใจในการเข้ามาใช้งาน เนื่องจากระบบยังขาดความรวดเร็ว และแม่นยำในเรื่องข้อมูล ส่งผลให้ระบบขาดความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังมีผู้ประกันตนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงระบบดิจิทัลได้ โดยเฉพาะผู้ประกันตนที่อยู่ต่างจังหวัด และผู้ประกันตนสูงอายุ และบางช่องทางยังไม่มีความสะดวกในการใช้งาน รวมถึงมีผู้รับบริการไม่ทราบ หรือไม่เข้าใจเงื่อนไข การได้รับบริการ และช่องทางการรับบริการผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งข้อมูลประกันสังคมเป็นเรื่องที่มีรายละเอียดมาก และเนื้อหาข้อมูลที่สื่อออกไปนั้น มีความซับซ้อน และใช้ภาษาที่เข้าใจยาก ทำให้บางเรื่องผู้ประกันตนต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ

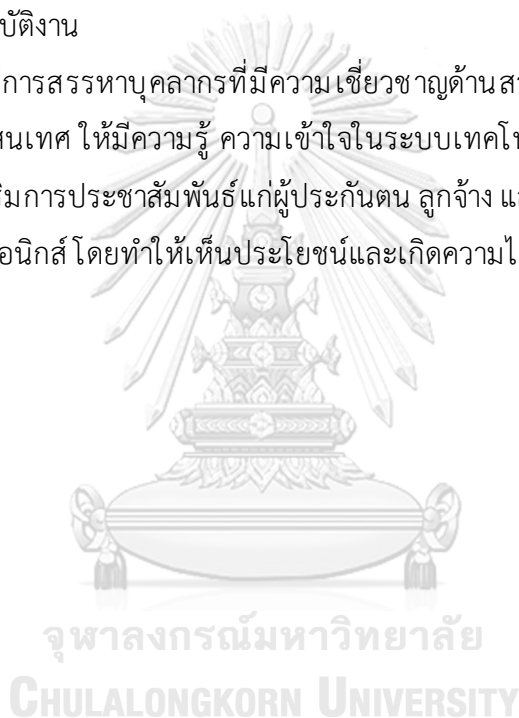
5.2 ข้อเสนอแนะ

1. คุณภาพของการให้บริการระบบผ่านระบบ e-Service ผู้ประกันตนทุกคนในชีวิตประจำวัน ไม่จำเป็นต้องรู้เรื่องงานประกันสังคม สิทธิประโยชน์ของตนเอง แต่เมื่อใดก็ตามที่ผู้ประกันตนต้องการจะรับรู้ ต้องสามารถตอบโจทยความต้องการของผู้ประกันตนได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น

2. ควรมีการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบฐานข้อมูล และระบบเครือข่ายสารสนเทศ ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องมือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ให้มีความเพียงพอ ทันสมัย สะดวกใช้งาน รวมถึงลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสนับสนุนต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3. ควรมีการสรรหาคณากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ และพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ให้มีความรู้ ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้างให้เห็นความสำคัญของการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำให้เห็นประโยชน์และเกิดความไว้วางใจ โดยอาจมีการจัดด้วยวิธีการต่างๆ



บรรณานุกรม

- Davis, F. D., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 9(4), 9-30.
- Schramm, W. (1960). *The Process and Effects of Mass Communication*: University of Illinois Press.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กรุงเทพฯ. ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล, ดร. อัญญา ดิษฐานนท์, & ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ คงมาลัย. (2559). องค์ประกอบด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัทสินค้าเด็ก. *บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, ปีที่ 12(ฉบับที่ 3), 21-37.
- ถวิล ธาราโกชน. (2526). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government*. กรุงเทพฯ: รัตนาไทร.
- นวรรตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ, & เจษฎา นกน้อย. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, ปีที่ 11(ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2562), 31-52.
- นารี รุ่งอรุณกิจ. (2554). การวิเคราะห์สถานการณ์ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลตามการรับรู้ของบุคลากร โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. *มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่*.
- ปัทิตตา หวายสันเทียะ. (2560). คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา: หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา. *มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา*.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี: รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: สหมิตรพรินต์ติ้ง.
- พระราชบัญญัติ การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. (2562, 22 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 หน้า 57-65
- สรวรรณ อินทโสทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันสารสนเทศของหน่วยงานด้านสาธารณสุขไปรษณีย์. *มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ*.
- สำนักงานประกันสังคม. (2561). *รายงานประจำปี 2561*.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2560). *รายงานการศึกษาเพื่อยกระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2563). (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 - 2565. กรุงเทพฯ.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government).

สืบค้นจาก https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf

สุกันทา สะเอียบคง. (2558). การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ *DeLone* และ *McLean* (2003) กรณีศึกษารมตรวจบัญชีสหกรณ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุรัตน์ ตรีสกุล. (2550). หลักนิเทศศาสตร์. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพฯ.

อรุณทัย พัยคฆงพงษ์. (2560). แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 11(25).

อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

คำถามสัมภาษณ์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำระบบ e-Service

1. ขอให้ท่านเล่าบทบาทของท่านในการผลักดัน e-service ที่ผ่านมาของประกันสังคม
2. ขอให้ท่านเล่ารายละเอียดของการพัฒนาบริการ e-service ที่ผ่านมา ที่ละบริการ ว่าพัฒนาสำเร็จได้อย่างไร (ในช่วงของการพัฒนาบริการ e-service ดังกล่าว พบปัญหาอะไร และแก้ไขอย่างไร ใช้หลักเกณฑ์ใดในการพิจารณาว่าการให้บริการใดควรจะเข้าสู่ระบบ e-Service ก่อนหรือหลัง และมีการศึกษาความเป็นไปได้หรือไม่ (หากมี กรุณาเล่ารายละเอียดของการศึกษาความเป็นไปได้ ว่าศึกษาอย่างไร ผลเป็นอย่างไร)
3. หลังจากที่น่าไปใช้จริง พบปัญหาอะไรบ้างในการให้บริการ e-Service แต่ละบริการ (ได้มีแนวทางแก้ไขอย่างไร มีการติดตามผลการให้บริการอย่างเป็นระบบหรือไม่อย่างไร และคิดว่าในอนาคตควรมีการปรับปรุงอย่างไร)
4. เสียงตอบรับของผู้ใช้บริการในช่วงแรก ๆ ที่มี e-Service เป็นอย่างไร (กรุณาเล่าโดยละเอียด ที่ละบริการ)
5. เสียงตอบรับของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในช่วงแรก ๆ เป็นอย่างไร (กรุณาเล่าโดยละเอียด ที่ละบริการ)
6. อะไรเป็นปัญหาทางเทคนิคที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาระบบ e-service ของประกันสังคม
7. ท่านคิดว่าผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนการพัฒนาการบริการผ่านระบบ e-Service มากน้อยแค่ไหน เพราะเหตุใด และต้องการการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงอย่างไร
8. หากเปรียบเทียบกับ DBD และกรมสรรพากร ท่านคิดว่า e-service ของประกันสังคมมีจุดอ่อนจุดแข็งอย่างไร (กรุณายกตัวอย่าง)
9. มีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการพัฒนาระบบ หรือการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร
10. ทิศทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมในขณะนี้เป็นอย่างไ
11. ความปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นปัญหาของการพัฒนา e-service หรือไม่อย่างไร (กรุณายกตัวอย่าง)

คำถามสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. ทราบหรือไม่ว่า ระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคมมีอะไรบ้าง
2. ระบบ e-Service ที่ในหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันคืออะไร และปฏิบัติงานในหน้าที่นี้เป็นระยะเวลาเท่าใด
3. ก่อนที่จะนำระบบ e-Service มาใช้งาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานคืออะไร และหลังจากนำระบบ e-Service มาใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้หรือไม่
4. มีการจัดฝึกอบรมหรือสอนขั้นตอนการใช้งานให้แก่ปฏิบัติงานในหน้าที่นี้หรือไม่ เมื่อพบปัญหาในการใช้งานมีแนวทางในการแก้ไขอย่างไร
5. การนำระบบ e-Service มาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และลดขั้นตอนในการทำงานมากน้อยเพียงใด และมีความเชื่อมั่นต่อข้อมูลที่ปรากฏในระบบหรือไม่ว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน
6. ข้อดีและข้อเสียของการนำระบบ e-Service มาใช้งาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำงานในปัจจุบันมีอะไรบ้าง
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ e-Service แก่นายจ้าง ผู้ประกันตนมีรูปแบบและวิธีใดบ้าง และผลเป็นอย่างไร
8. เสียงตอบรับของนายจ้าง ผู้ประกันตนผู้ใช้บริการเป็นอย่างไร และปัญหาหรือข้อเสนอนั้นจากผู้ใช้บริการมักจะพบอยู่เสมอคืออะไร
9. มีระบบการติดตามการปฏิบัติงานจากหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องกับให้บริการผ่านระบบ e-Service หรือไม่ รวมถึงมีการรับฟังปัญหา หรือข้อเสนอจากผู้ปฏิบัติงานหรือไม่
10. ระบบ e-Service ในภาพรวมที่มีอยู่ในปัจจุบัน คิดว่าเป็นอย่างไร ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการทั้งในส่วนชองนายจ้าง ผู้ประกันตนที่ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

คำถามสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการ (นายจ้าง ผู้ประกันตน)

1. ทราบหรือไม่ว่า ระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคมมีอะไรบ้าง
2. ระบบ e-Service ที่ให้บริการอยู่เป็นประจำคืออะไร และมีความถี่ในการใช้งานบ่อยเพียงใด
3. ก่อนที่จะมาใช้บริการผ่านระบบ e-Service มีปัญหาและอุปสรรคในการมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมหรือไม่ และปัญหาคืออะไร และหลังจากนำระบบ e-Service มาใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้หรือไม่
4. ทราบช่องทางการให้บริการผ่านระบบ e-Service ได้อย่างไร และเรียนรู้วิธีการใช้งานจากที่ใด หรือเรียนรู้ได้อย่างไร เมื่อพบปัญหาในการใช้งานมีวิธีในการแก้ไขอย่างไร
5. สามารถเข้าถึงการให้บริการผ่านระบบ e-Service ผ่านช่องทางใดบ้าง และพบปัญหาหรืออุปสรรคใดระหว่างการใช้งาน
6. การใช้บริการผ่านระบบ e-Service ช่วยให้เกิดมีความรวดเร็ว และลดระยะเวลาในการติดต่อได้มากน้อยเพียงใด และระบบตอบกลับหรือการตรวจสอบผลการดำเนินการมีความรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำหรือไม่
7. ข้อดีและข้อเสียของการใช้บริการผ่านระบบ e-Service รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้งานในปัจจุบันมีอะไรบ้าง
8. ระบบ e-Service ในภาพรวมที่มีอยู่ในปัจจุบัน คิดว่าเป็นอย่างไร สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้อย่างเพียงพอแล้วหรือไม่
9. ความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างไร
10. มีข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุง และพัฒนาในการให้บริการผ่านระบบ e-Service หรือไม่

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวกมลวรรณ สัมพันธ์กุล
วัน เดือน ปี เกิด	7 มีนาคม 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (คณิตศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY