



สำนักงานประกันสังคม



วิสัยทัศน์

ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงาน ที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน



พันธกิจ

การบริหารสำนักงานประกันสังคมและเงินทดแทน โดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงาน มีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง



ค่านิยม

คือ “CHANGES” 1) มุ่งดำเนินการอย่างสร้างสรรค์ (Creative) 2) เป็นห่วงเป็นใย มีใจบริการ (Helpful) 3) สำนึกรับผิดชอบ (Accountability) 4) เป็นผู้นำที่โดดเด่น (Notable Leadership) 5) ก้าวทันโลกและการเปลี่ยนแปลงสู่โลกยุคดิจิทัล (Go forward into the Digital World) 6) มีความเป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต 7) มีจริยธรรม (Expert & Ethics) ทุ่มีเสียสละ (Sacrifice)

สำนักงานประกันสังคม มีภารกิจในการบริหารสำนักงานประกันสังคม และเงินทดแทนเกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง ให้ความคุ้มครองและดูแลลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด ภายใต้หลักการ “การเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข” โดยการขับเคลื่อนผ่านค่านิยม “CHANGES” เพื่อปลูกฝังค่านิยมร่วมให้เป็นวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร และสามารถสะท้อนภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคม ให้เป็นองค์กรที่สามารถเป็นที่พึ่งของแรงงานและประชาชนได้ โดยมุ่งหวังให้แรงงานในระบบ (ตามมาตรา 33) และแรงงานอิสระ (มาตรา 39 และมาตรา 40) มีหลักประกันที่มั่นคงในการดำรงชีวิต การเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่เพียงพอตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้ได้รับความคุ้มครองที่ครอบคลุม ตั้งแต่เกิดจนตายในทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย ได้แก่ กลุ่มวัยแรงงานไทยและต่างด้าว กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะ/พิเศษ (กลุ่มก่อนเข้าสู่วัยแรงงาน ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ทุพพลภาพ ผู้พิการ) รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

เพื่อนำมาออกแบบกระบวนการงานและบริการ ให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวัง จนได้รับความพึงพอใจ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงการจัดการกับความไม่พึงพอใจ เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไข และดึงภาคีเครือข่ายความร่วมมือเข้ามาช่วยดำเนินการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จนเกิดเป็นความผูกพันระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น เครือข่ายการขยายความคุ้มครองแรงงานนอกระบบผ่านกลไก “บวร” เครือข่ายสถานพยาบาลและคลินิก เครือข่ายการบริการทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ทำความตกลงกับสำนักงานประกันสังคม และผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และนวัตกรรมการดำเนินงานผ่านเครือข่ายพันธมิตรทั้งเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันที่มั่นคงในการดำรงชีวิต ภายใต้วิสัยทัศน์ “ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงาน ที่มีหลักประกันสังคมถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน”

กระบวนการ หรือวิธีการที่ได้มาซึ่งผลผลิตและบริการ

การค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



สำนักงานประกันสังคมมีวิธีการค้นหาความคาดหวังจากสารสนเทศ ทั้งจากกลุ่มอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ การสังเกตพฤติกรรม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้ประกันตน (มาตรา 33 39 และ 40) ข้อมูลจากการปฏิสัมพันธ์ ในเวทีการร่วมแสดงความคิดเห็นของการประชุม/สัมมนา/การสำรวจความพึงพอใจ และข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของนายจ้าง/ผู้ประกันตน มาใช้ในการออกแบบผลผลิตและบริการของสำนักงานประกันสังคม โดยยึดหลักของระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการเปิดกว้างเชื่อมโยง และเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง โดยใช้แนวคิด Value Chain ในกระบวนการออกแบบ เพื่อส่งมอบบริการที่สร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์



กลยุทธ์ในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นความคาดหวัง ภายใต้หลักการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการเฉพาะกลุ่ม ผ่านกลยุทธ์ 1) การดำเนินการเชิงรุก 2. การบริหารแบบมีส่วนร่วม 3. การสร้างนวัตกรรม 4. การมีระบบจัดการข้อร้องเรียน โดยการทำงานเชิงรุกสำนักงานประกันสังคมได้มีการพัฒนาช่องทางสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายอย่างมีประสิทธิภาพ โดย **การสื่อสารแบบ Two Way Communication** ผ่านกลไกการประชุม อบรม สัมมนา ระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับเครือข่าย **การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาการสื่อสาร** เช่น การพัฒนา Application SSO Connect การสนทนาที่เป็นข้อมูลป้อนกลับสามารถโต้ตอบกันได้ทันที ผ่าน Chat Bot การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารผ่านช่อง “สถานีข่าวประกันสังคม” และการสื่อสารภารกิจ การขยายความคุ้มครองแรงงานอิสระผ่านช่อง Youtube **การสื่อสารประชาสัมพันธ์ด้วยช่องทางที่หลากหลาย** เช่น การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Info Graphic เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่เห็นภาพชัดและเข้าใจง่าย เพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ 7 กรณี ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจน การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ผ่านรถ Mobile ของสำนักงานประกันสังคมการสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานประกันสังคมโดยใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม ในการ **“ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมใจ”** ผ่านกลไกเครือข่าย **“บวร”** ในการขยายความคุ้มครองแรงงานอิสระ

สร้างสรรค์นวัตกรรมบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม



21

ได้สร้างนวัตกรรมบริการเพื่อให้บริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นนวัตกรรมเชิงกระบวนการที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับสำนักงานประกันสังคม และมีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยยึดหลัก “การไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง” ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อรับฟังและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย 1) การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารและจัดการข้อร้องเรียน : ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน การกำหนดตัวชี้วัด การกำหนดแนวปฏิบัติ และพิจารณาข้อร้องเรียน 2) การจัดตั้งศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียนทั่วประเทศ : กระจายอยู่ตามหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม 3) จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ : เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง โกล่เกลี่ยปัญหา ให้ความช่วยเหลืออย่างทันที่ และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร และ 4) ระบบจัดการข้อร้องเรียน : เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน สามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถป้อนกลับได้อย่างทันที่ที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

เชิงรุก

- การสำรวจความพึงพอใจ
- การสำรวจความไม่พึงพอใจ
- การสำรวจความผูกพันต่อการให้บริการ

เชิงรับ

- Social Media
 - Line / e-Mail / Web Side
 - Facebook
- Social eye
 - Facebook / Twitter
 - Instagram / Youtube
 - Pantip / Webboard / New/Blog

- แก้ไขปัญหา
- รายงานผล
- เสนอแนะแนวทางปรับปรุง



- วางแผน/ออกแบบประเด็นการสำรวจ
- การใช้สื่อที่เหมาะสม

- ติดตามและตรวจสอบข้อมูล
- วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการสำรวจ

- ดำเนินการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เปิดช่องทางในการรับความคิดเห็น

24

เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานทั้งเชิงรุกและเชิงรับ โดย **การดำเนินการเชิงรุก** : การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันต่อการให้บริการจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ณ หน่วยบริการทั่วประเทศของสำนักงานประกันสังคม และสำรวจ ณ สถานพยาบาลในสังกัดสำนักงานประกันสังคม การสำรวจความคิดเห็นของภาคีเครือข่ายต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ ในแต่ละปีจะนำผลการสำรวจ ฯ เสนอผู้บริหาร เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้ดีขึ้นเป็นประจำทุกปี **การดำเนินการเชิงรับ** : การเปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นผ่านสื่อ Social Media ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา และปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีการใช้ข้อมูลจากระบบ Zocial Eye ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้สำหรับติดตามกระแสออนไลน์เชิงลึก (Social Listening Technology) เพื่อสร้างการรับรู้ถึงความต้องการต่างๆของประชาชนที่กล่าวถึงสำนักงานประกันสังคมด้วย

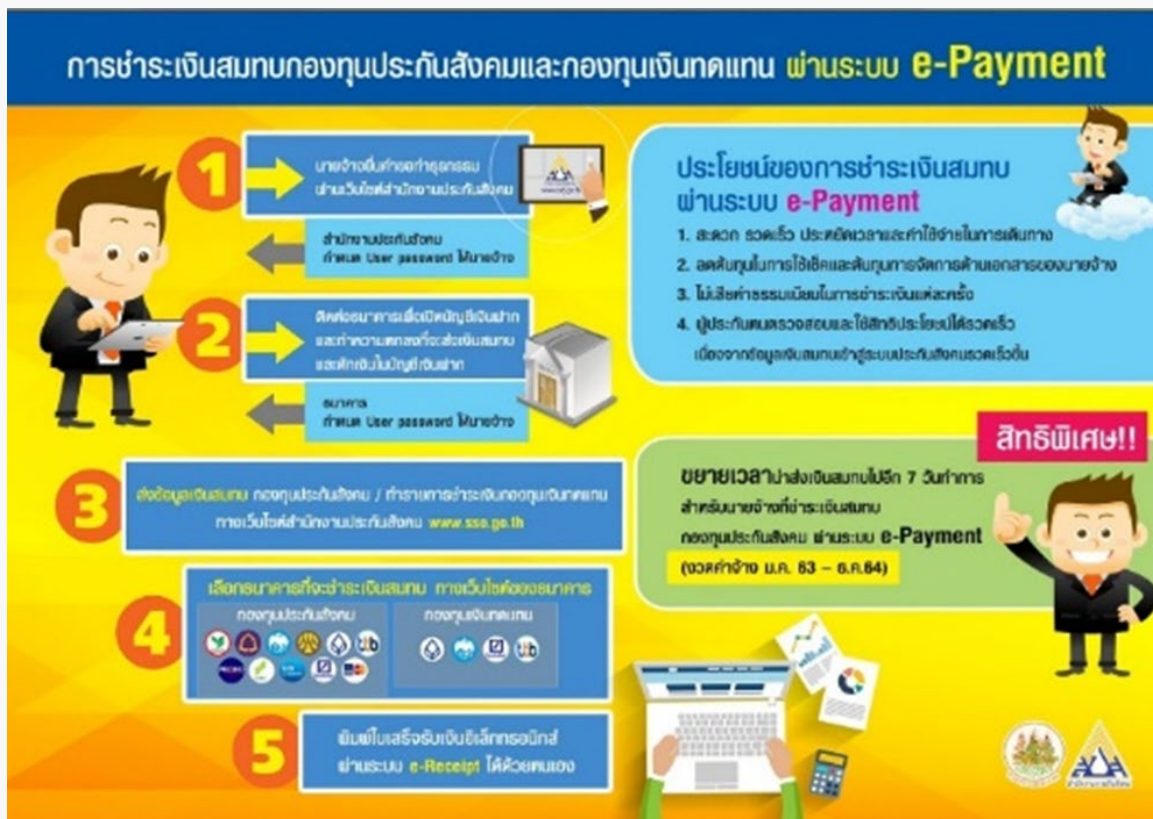
ผลงานโดดเด่น

ศูนย์บริการข้อมูล 1506 (Contact Center 1506)

สำนักงานประกันสังคมได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านสายด่วน 1506 จากที่เคยเป็นเพียงศูนย์บริการข้อมูล 1506 และรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการพัฒนารูปแบบการบริหารข้อมูลแบบองค์รวม (Omni Channel) ซึ่งเป็นระบบการทำงานที่ไร้รอยต่อ โดยมีระบบสนับสนุนการให้บริการ ได้แก่ ระบบจดจำเสียง ระบบพัฒนาเพื่อการสื่อสาร ระบบบริหารจัดการข้อสอบถามทาง Social Media ระบบบริการลูกค้าสัมพันธ์ และรับเรื่องร้องเรียน ระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ ระบบรายงานเชิงธุรกิจ ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ที่ระบบสามารถดึงข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น ผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสายด้วย 1506 ทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม และผ่านระบบ Zocial eye ที่ใช้ในการติดตามกระแสจากโซเชียลต่าง ๆ ที่กล่าวถึงสำนักงานประกันสังคม ซึ่งระบบจะวิเคราะห์แยกแยะข้อมูลและส่งต่อข้อมูลให้ส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนนำมาพัฒนาการทำงานของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นระบบการให้บริการแบบ “One Stop Service” ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง



การชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์



สำนักงานประกันสังคมได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการให้บริการแบบครบวงจรให้แก่ นายจ้าง โดยเริ่มตั้งแต่การยื่นข้อมูลการส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ผ่านระบบ e-Filing และชำระเงินสมทบของนายจ้างและผู้ประกันตนมาตรา 33 ผ่านระบบ e-Payment อีกทั้งนายจ้างสามารถพิมพ์และดาวน์โหลดใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์จากระบบ e-Receipt ได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม ทำให้นายจ้างได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว (Faster) เข้าถึงง่าย (Easier) ลดค่าใช้จ่าย (Cheaper)

กรณีทันตกรรม โดยไม่ต้องสำรองจ่าย

สำนักงานประกันสังคมได้ออกแบบวิธีการเข้ารับบริการกรณีทันตกรรม โดยผู้ประกันตนสามารถยื่นบัตรประชาชน เพื่อให้สถานพยาบาลในเครือข่ายที่ร่วมทำข้อตกลง (MOU) กับสำนักงานประกันสังคม สามารถตรวจสอบสิทธิในระบบ Web Application และให้บริการกรณีทันตกรรมแก่ผู้ประกันตนมาตรา 33 โดยสถานพยาบาลไม่ต้องเรียกเก็บเงินจากผู้ประกันตน และสามารถส่งข้อมูลเพื่อรับค่าบริการจากสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประกันตนเป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจุบันในปี 2564 มีสถานพยาบาลและคลินิก เข้าร่วมโครงการ จำนวน 2885 แห่ง และได้มีการจ่ายสิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรมโดยผู้ประกันตนไม่ต้องสำรองจ่าย คิดเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 935,564,325 บาท

"กรณีทันตกรรมโดยไม่ต้องสำรองจ่าย"

สิทธิผู้ประกันตน ประกันสังคม

ทำฟันฟรี 900 บาท/ปี

ไม่ต้องสำรองจ่าย

ประกันสังคม บริการทันตกรรมฟรี

ประกันสังคม ทำฟันฟรี ไม่ต้องสำรองจ่าย

ผู้ประกันตน: คุณสมชาย คุณสมหญิง คุณสมใจ

การชำระเงินสมทบผู้ประกันตนมาตรา 39 และมาตรา 40 ผ่านเครือข่ายบริการ เช่น ธนาคาร และ หน่วยบริการ

การชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนมาตรา 39,40ผ่านหน่วยบริการ



สำนักงานประกันสังคมได้มีการร่วมทำข้อตกลง (MOU) กับธนาคารและหน่วยบริการอื่น ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านเครือข่ายการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในการรับชำระเงินสมทบผู้ประกันตนมาตรา 39 และมาตรา 40 สามารถเลือกช่องทางการชำระเงินสมทบได้หลากหลายทุกที่ ทุกเวลา ตามความสะดวก ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยดำเนินการผ่านช่องทางเคาน์เตอร์ธนาคารและหน่วยบริการ

นวัตกรรมเพื่อผู้พิการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

สำนักงานประกันสังคม ได้ให้ความสำคัญแก่กลุ่มผู้พิการที่มีความต้องการเฉพาะบุคคล ในการเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ ด้านอาชีพ โดยได้มีการคิดค้นนวัตกรรมที่ตรงกับความต้องการและสภาพความพิการของผู้เข้ารับการฟื้นฟูแต่ละราย แยกเป็น **นวัตกรรมด้านการแพทย์** เช่น เครื่องเตือนการยกกันแบบไร้สาย เครื่องฝึกการเคลื่อนไหวแขนและมือ เครื่องฝึกการเคลื่อนไหวและการทรงตัว อุปกรณ์กระตุ้นไฟฟ้า แขน **นวัตกรรมด้านอาชีพ** เช่น แป้นล็อคกิ้งอัตโนมัติ เครื่องเจาะเมล์ดิมะม่วงทาวมะนาวโห่ กระเดื่องกลับทางกดคัลท์ช่อมอเตอร์จักรเย็บผ้า เครื่องช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน (เมาส์ที่ใช้เท้าแทนมือ) เครื่องถอดล้อรถจักรยานยนต์สำหรับผู้พิการแขนขาด 1 ข้าง

นวัตกรรมเพื่อผู้พิการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

