



# แผนภาพความเสี่ยงสำนักงานประกันสังคม (**RISK MAP**) ประจำปี **2566** (กองทุนประกันสังคม)



กองนโยบายและแผนงาน  
ตุลาคม 2566

#### 4. การประเมินน้ำหนักของสาเหตุความเสี่ยง

ประเภทความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลกระทบของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (1)	ประสิทธิภาพของ มาตรการจัดการ (2)	ระดับความรุนแรงของ สาเหตุที่มีต่อรายการ ความเสี่ยง (1)x(2)	น้ำหนักของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (%)	ลำดับ ความสำคัญ
ด้านกลยุทธ์ (S)	S1: การโจมตีและการถูก โจรกรรมระบบสารสนเทศ ของ สปส. จากภัยคุกคาม ทางไซเบอร์	รูปแบบการโจมตีและการ โจรกรรมระบบสารสนเทศ เพิ่มขึ้นและมีความซับซ้อน มากขึ้น	3	3	9	100	1
	S2: การออกแบบนโยบาย ประกันสังคมที่ไม่สอดคล้อง กับความมั่นคงและ เสถียรภาพกองทุน	1. การออกนโยบาย ประกันสังคม (ในช่วง วิกฤต) ไม่สอดคล้องกับ ความมั่นคงและ เสถียรภาพกองทุน ประกันสังคม	5	3	15	38.46	1
		2. กองทุนประกันสังคมมี เงินไม่เพียงพอต่อการจ่าย สิทธิประโยชน์	4	3	12	30.77	2
		3. ประชาชนยังขาดความ เข้าใจและขาดการ สนับสนุนการกำหนด นโยบายของสำนักงาน ประกันสังคม ที่สอดคล้อง กับความมั่นคงและ เสถียรภาพของกองทุน ประกันสังคม	4	3	12	30.77	2

ประเภทความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลกระทบของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (1)	ประสิทธิภาพของ มาตรการจัดการ (2)	ระดับความรุนแรงของ สาเหตุที่มีต่อรายการ ความเสี่ยง (1)x(2)	น้ำหนักของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (%)	ลำดับ ความสำคัญ
	S3: ภาพลักษณ์องค์กรที่ ปรากฏผ่านสื่อในทางลบ	1. การประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานประกันสังคม ยังไม่ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย	2	1	2	10.53	3
		2. สื่อประชาสัมพันธ์ ภายนอกเผยแพร่ข้อมูล คลาดเคลื่อน อาจสร้าง ความเข้าใจผิดในการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารสำนักงาน ประกันสังคม	3	3	9	47.37	1
		3. สำนักงานประกันสังคม มีข้อร้องเรียนจำนวนมาก ในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม	4	2	8	42.11	2
ด้านการดำเนินงาน (O)	O1: การบริหารจัดการ สารสนเทศและดิจิทัลของ สำนักงานประกันสังคม ไม่สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียขององค์กรได้	1. ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก ไม่สามารถให้บริการได้	3	3	9	15.52	3
		2. ระบบงานประกันสังคม พัฒนาบนเทคโนโลยีแบบ ปิด (Sapiens)	3	4	12	20.69	2
		3. เครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่ายพร้อมอุปกรณ์และ ซอฟต์แวร์มีอายุการใช้งาน มากกว่า 7 ปี	3	3	9	15.52	3

ประเภทความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลกระทบของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (1)	ประสิทธิภาพของ มาตรการจัดการ (2)	ระดับความรุนแรงของ สาเหตุที่มีต่อรายการ ความเสี่ยง (1)x(2)	น้ำหนักของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (%)	ลำดับ ความสำคัญ
		4. บุคลากรขาดทักษะ เกี่ยวกับระบบงาน ประกันสังคมที่พัฒนาบน เครื่องคอมพิวเตอร์ เมนเฟรม	4	4	16	27.58	1
		5. ช่องทางในการ ให้บริการข้อมูล สำหรับ นายจ้าง ลูกจ้าง และ สถานพยาบาล ปัจจุบันมี เพียงการเดินทางไป สอบถามยังสำนักงาน ประกันสังคมในพื้นที่ ,การ โทรศัพท์ผ่านศูนย์บริการ 1506 และการเข้าเว็บไซต์ พบว่ายังไม่สามารถให้ ข้อมูลแก่นายจ้างและ ผู้ประกันตนเมื่อเป็น คำถามในเชิง เฉพาะเจาะจง ต้องใช้ เวลานานในการค้นหาทำ ให้เป็นอุปสรรคในการ สร้างบริการให้เกิดความ ประทับใจ	3	4	12	20.69	2

ประเภทความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลกระทบของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (1)	ประสิทธิภาพของ มาตรการจัดการ (2)	ระดับความรุนแรงของ สาเหตุที่มีต่อรายการ ความเสี่ยง (1)x(2)	น้ำหนักของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (%)	ลำดับ ความสำคัญ
	O2: สำนักงาน ประกันสังคม ขาดระบบ สนับสนุนข้อมูลแบบ realtime ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเชิงนโยบาย ของผู้บริหาร	1. ข้อมูลมาจากหลาย แหล่งโดยไม่มีเครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพ ในการ รวบรวมข้อมูลและบาง ฐานข้อมูลอยู่บน เทคโนโลยีเก่าทำให้เข้าถึง ข้อมูลยาก	4	3	12	26.67	1
		2. ขาดเครื่องมือในการ ประมวลผลข้อมูลให้เกิด มิติมุมมองเพื่อตอบสนอง ความต้องการในเชิง บริหาร	4	3	12	26.67	1
		3. ระบบเดิมที่ใช้อยู่ใน ปัจจุบันเป็นระบบงานที่มี อายุการใช้งานนานแล้ว	4	3	12	26.67	1
		4. ขาดบุคคลากรที่มีความ เชี่ยวชาญในการคิด วิเคราะห์ ข้อมูลตอบสนอง ต่อความต้องการข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของ ผู้บริหาร	3	3	9	19.99	2
	O3: ประโยชน์ทดแทนค้ำ	1. ติดต่อเพื่อติดตาม ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิไม่ได้	1	3	3	33.33	2

ประเภทความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลกระทบของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (1)	ประสิทธิภาพของ มาตรการจัดการ (2)	ระดับความรุนแรงของ สาเหตุที่มีต่อรายการ ความเสี่ยง (1)x(2)	น้ำหนักของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (%)	ลำดับ ความสำคัญ
	จ่าย กรณีผู้ประกันตน/ผู้มี สิทธิไม่ได้รับเงินประโยชน์ ทดแทนตามที่ยื่นขอรับ ประโยชน์ทดแทน	2. ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิไม่ ประสงค์มารับเงิน ประโยชน์ทดแทน (จำนวนเงินที่ได้รับไม่ คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการ เดินทาง)	2	3	6	66.67	1
	O4: การจ่ายประโยชน์ ทดแทนเกินสิทธิ	1. การประมวลผลส่งจ่าย ประโยชน์ทดแทน (กรณี สงเคราะห์บุตร/ว่างงาน) - กรณีผู้ประกันตนกลับ เข้าทำงานแล้ว แต่ยังไม่ รายงานตัวเพื่อรับ ประโยชน์ทดแทนกรณี ว่างงาน - กรณีว่างงานเนื่องจาก มีเหตุสุดวิสัย (โรคระบาด) ที่ผู้ประกันตนขอรับ ประโยชน์ทดแทน แต่ นายจ้างจ่ายค่าจ้างและ นำส่ง เงินสมทบ จึงทำให้เกิดเงิน รอเรียกคืน - ข้อมูลการจ่าย	2	3	6	66.67	1

ประเภทความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลกระทบของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (1)	ประสิทธิภาพของ มาตรการจัดการ (2)	ระดับความรุนแรงของ สาเหตุที่มีต่อรายการ ความเสี่ยง (1)x(2)	น้ำหนักของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (%)	ลำดับ ความสำคัญ
		ประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ เนื่องจากนายจ้างแจ้งเข้า – ออกผู้ประกันตนไม่เป็น ปัจจุบัน ไม่ถูกต้องตาม ระยะเวลาที่กฎหมาย กำหนด					
		2. เจ้าหน้าที่วินิจฉัย ผิดพลาด (5 กรณี เจ็บป่วย/คลอดบุตร/ ทุพพลภาพ/ตาย/ชรา ภาพ)	1	3	3	33.33	2
	O5: การจ่ายค่าบริการ ทางการแพทย์แก่ สถานพยาบาลหรือ ผู้ประกันตนเข้าซ้อน	1. สถานพยาบาลที่รักษา ส่งเบิกกับ สปส. เขต/ จังหวัด และส่งเบิกกับ สจพ. ด้วย	3	1	3	42.86	1
		2. ผู้ประกันตนยื่นเรื่อง เบิกค่ารักษาเข้าซ้อนกับ สถานพยาบาลที่ให้การ รักษา	2	1	2	28.57	2
		3. โรงพยาบาลบันทึก ข้อมูลไม่ตรงตามเกณฑ์ ที่ตั้งไว้	2	1	2	28.57	2



ประเภทความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลกระทบของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (1)	ประสิทธิภาพของ มาตรการจัดการ (2)	ระดับความรุนแรงของ สาเหตุที่มีต่อรายการ ความเสี่ยง (1)x(2)	น้ำหนักของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (%)	ลำดับ ความสำคัญ
ด้านการเงิน (F)	F1: การรับ-จ่ายเงินสดผ่าน มือเจ้าหน้าที่อาจมีช่องทาง ที่ทำให้เกิดการทุจริตและ ประพดมิชอบ	1. การโยกย้ายเจ้าหน้าที่/ เปลี่ยนตำแหน่งงาน ทำให้ ขาดความรู้ความเข้าใจ แนวปฏิบัติที่ถูกต้อง	2	1	2	20	2
		2. บางพื้นที่มีหน่วยบริการ รับชำระเงินไม่เพียงพอ ทำ ให้ต้องมาติดต่อรับ - จ่ายเงินสดที่สำนักงาน ประกันสังคม	2	1	2	20	2
		3. การให้สิทธิเจ้าหน้าที่ใน การอนุมัติสั่งจ่ายเงิน กรณี บุคลากรไม่เพียงพอ	3	2	6	60	1
ด้านการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ (C)	C1: สปส. ยังไม่สามารถ ตอบสนองการให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ เป็นไปตาม พ.ร.บ. การ ปฏิบัติราชการทาง อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565	1. กระบวนการงานการ ให้บริการหลัก 36 กระบวนการ ยังมีระบบ การให้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ไม่ครบทุก กระบวนการงาน	1	2	2	25	2



ประเภทความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลกระทบของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (1)	ประสิทธิภาพของ มาตรการจัดการ (2)	ระดับความรุนแรงของ สาเหตุที่มีต่อรายการ ความเสี่ยง (1)x(2)	น้ำหนักของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (%)	ลำดับ ความสำคัญ
		2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการฯ บาง กระบวนการยังไม่ได้ ปรับปรุงกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ระบบ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบการพิจารณา/ วินิจฉัย	1	2	2	25	2
		3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่มี ความรู้ความเข้าใจในการ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ การปฏิบัติราชการทาง อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งอาจกระทบกับการ ให้บริการในอนาคต	4	1	4	50	1
	C2: นายจ้างขึ้นทะเบียน ผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน /ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	1. นายจ้างไม่เห็น ความสำคัญของระบบ ประกันสังคม จึงหลบเลี่ยง ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	3	4	12	25	1
		2. การดำเนินการ ตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ไม่ เป็นไปตามคู่มือและแนว ปฏิบัติ	3	4	12	25	1

ประเภทความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลกระทบของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (1)	ประสิทธิภาพของ มาตรการจัดการ (2)	ระดับความรุนแรงของ สาเหตุที่มีต่อรายการ ความเสี่ยง (1)x(2)	น้ำหนักของสาเหตุ ต่อปัจจัยเสี่ยง (%)	ลำดับ ความสำคัญ
		3. เจ้าหน้าที่โยกย้ายบ่อย ทำให้ไม่มีความชำนาญใน การตรวจสอบ	3	4	12	25	1
		4. หน่วยปฏิบัติไม่เห็น ความสำคัญในการ ตรวจสอบ	3	4	12	25	1
	C3: นายจ้างค้างชำระเงิน สมทบมีผลกระทบต่อ เสถียรภาพกองทุน	1. ขาดบุคลากรที่มี ประสบการณ์หรือความ เชี่ยวชาญในการติดตาม เร่งรัดหนี้	4	3	12	33.33	2
		2. หนี้ที่ค้างชำระ 12 เดือนขึ้นไป เงินเพิ่มสูง มี ความเสี่ยงที่จะจัดเก็บยาก	5	3	15	41.67	1
		3. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้นายจ้างขาดส่งเงิน สมทบ	3	3	9	25	3

## 5. การเชื่อมโยงและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยง

ความสัมพันธ์ของ ปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบต่อ สปส.		การวิเคราะห์	แผนบริหารความเสี่ยง
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ		
<b>ความสัมพันธ์ที่ 1</b> <b>(S3.1 + S3.3 + C2.1 &gt;&gt; C2 C3)</b> <b>สาเหตุ</b> S3.1 สื่อ ประชาสัมพันธ์ ภายนอกเผยแพร่ ข้อมูลคลาดเคลื่อน อาจสร้างความ เข้าใจผิดในการ รับรู้ข้อมูลข่าวสาร สำนักงาน S3.3 การ ประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน ประกันสังคม ยังไม่ ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย C2.1 นายจ้างไม่ เห็นความสำคัญ	การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ที่ไม่ทั่วถึง และไม่ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย ทำให้นายจ้างและ ผู้ประกันตนไม่รับทราบข้อมูลหรือ วิธีการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน และไม่เห็นถึงประโยชน์ของการมี ประกันสังคม รวมถึงไม่ชำระเงิน สมทบเข้ากองทุนประกันสังคม โดยยังมีนายจ้างที่ยังปฏิบัติ ไม่ถูกต้องตามกฎหมายอยู่ที่ร้อยละ 10 ของจำนวนสถานประกอบการ ที่ตรวจพบว่าปฏิบัติไม่ถูกต้อง ตามกฎหมาย และมีหนี้ค้างชำระ กว่า 5,000 ล้านบาท	การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ที่ไม่ทั่วถึง และไม่ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย ทำให้นายจ้าง และผู้ประกันตนไม่รับทราบ ข้อมูลหรือวิธีการขึ้นทะเบียน เป็นผู้ประกันตน และไม่เห็นถึง ประโยชน์ของการมีประกันสังคม ซึ่งส่งผลให้เลิกที่จะไม่ขึ้น ทะเบียนประกันสังคมให้กับ ลูกจ้างที่ทำงานให้ตนเอง และ ไม่ชำระเงินสมทบเข้ากองทุน ประกันสังคม ซึ่งส่งผลต่อ ความมั่นคงของกองทุน ด้านสภาพคล่องในการจ่าย สิทธิประโยชน์	1) การเผยแพร่ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน จากความเป็นจริง ทำให้นายจ้างและ ผู้ประกันตนเกิดความคิดเชิงลบ ต่อองค์กร 2) การประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่เข้าถึง ทุกกลุ่มเป้าหมาย 3) ทำให้มีลูกจ้างที่ยังตกหล่นไม่อยู่ใน ระบบประกันสังคม อันด้วยไม่ทราบ วิธีการขึ้นทะเบียน และ/หรือไม่รับรู้ ถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พึงได้รับ ส่งผลให้ลูกจ้างไม่ได้รับการคุ้มครอง ในระบบประกันสังคม และไม่สามารถ ขอรับสิทธิประโยชน์กองทุน ประกันสังคมได้ รวมถึงการไม่ชำระ เงินสมทบเข้าระบบ ยังส่งผลต่อ เสถียรภาพของกองทุน	1) โครงการบริหารสื่อออนไลน์ และการสื่อสารเพื่อส่งเสริม ภาพลักษณ์สำนักงานประกันสังคม (ระยะที่ 1-2) 2) การผลิตและเผยแพร่สื่อ ประชาสัมพันธ์งาน ประกันสังคม (ผ่านทางสื่อโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อวิทยุ) 3) จัดทีมโฆษก เพื่อให้สัมภาษณ์ ชี้แจงข้อเท็จจริงต่อสาธารณชน <b>[1] และ 2) ตอบสาเหตุ</b> <b>S3.1/S3.2]</b> 3) โครงการตรวจสอบสถาน ประกอบการเพื่อป้องกัน การแสวงประโยชน์จากการใช้ แรงงานและกองทุน 4) โครงการ เพิ่มประสิทธิภาพติดตามเร่งรัดหนี้ เงินสมทบ 5) โครงการเพิ่ม ประสิทธิภาพพนักงานเจ้าหน้าที่

ความสัมพันธ์ของ ปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบต่อ สปส.		การวิเคราะห์	แผนบริหารความเสี่ยง
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ		
<p>ของระบบ ประกันสังคม จึง หลบเลี่ยงไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมาย <b>ส่งผลกระทบต่อ</b> C2 นายจ้างชั้น ทะเบียน ผู้ประกันตนไม่ ครบถ้วน /ไม่ถูกต้องตาม กฎหมาย C3 นายจ้างค้าง ชำระเงินสมทบมี ผลกระทบต่อ เสถียรภาพกองทุน</p>				<p>เพื่อเป็นชุดเฉพาะกิจตรวจสอบสถาน ประกอบการและติดตามเร่งรัดหนี้ 6) ออกตรวจแนะนำหน่วยปฏิบัติที่ มีหนี้สูงสุด 40 หน่วย [3), 4), 5) และ 6) ตอบสาเหตุ C2.1 /C2 และ C3]</p>
<p><b>ความสัมพันธ์ที่ 2</b> (O2 + S2.1 &gt;&gt; S2) <b>สาเหตุ</b> O2 สำนักงาน ประกันสังคม ขาด ระบบสนับสนุน</p>	<p>การขาดระบบสนับสนุนข้อมูลการ ตัดสินใจสำหรับผู้บริหารอย่าง ทันที่ทั้งที่ โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต ส่งผลให้การออกแบบนโยบายเพื่อ ตอบสนองและเยียวยาผู้ประกันตน ไม่เหมาะสมกับสภาพคล่องและ</p>	<p>การขาดระบบสนับสนุนข้อมูล การตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร อย่างทันที่ทั้งที่ โดยเฉพาะ ในช่วงวิกฤต ส่งผลให้การ ออกแบบนโยบายเพื่อ ตอบสนองและเยียวยา</p>	<p>การขาดระบบวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อ สนับสนุนการตัดสินใจเพื่อกำหนด นโยบายของสำนักงานประกันสังคม อาจทำให้กำหนดนโยบายที่ส่งผล กระทบต่อเสถียรภาพทางการเงิน ของกองทุน รวมถึงการวิเคราะห์ กำหนดงบประมาณ และ</p>	<p>1) โครงการบูรณาการคลังข้อมูล บิดาต่าองค์กรและระบบสนับสนุน การตัดสินใจ 2) โครงการจัดหาและพัฒนาระบบ สารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการวิจัย และกำหนดนโยบายของสำนักงาน ประกันสังคม [1) และ 2) ตอบโจทย์ O2 และ S2.1]</p>

ความสัมพันธ์ของ ปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบต่อ สปส.		การวิเคราะห์	แผนบริหารความเสี่ยง
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ		
ข้อมูลแบบ realtime ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร S2.1 การออกนโยบาย ประกันสังคม (ในช่วงวิกฤต) ไม่สอดคล้องกับความมั่นคงและ เสถียรภาพกองทุน ประกันสังคม <b>ส่งผลกระทบต่อ</b> S2 การออกแบบนโยบาย ประกันสังคมที่ไม่สอดคล้องกับความมั่นคงและ เสถียรภาพกองทุน	สถานะทางการเงินของกองทุน โดยในปี 2565 นโยบายการลดอัตราเงินสมทบเพื่อช่วยเหลือสถานประกอบการและผู้ประกันตน ในช่วง COVID-19 ส่งผลให้กองทุนมีรายจ่ายมากกว่า 50% ของรายรับ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกองทุนในระยะยาว	ผู้ประกันตน ไม่เหมาะสมกับสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของกองทุน โดยอาจส่งผลกระทบต่อ การจ่ายสิทธิประโยชน์ของกองทุนในระยะยาว	กลุ่มเป้าหมายในการเยียวยาที่ส่งผลกระทบต่อกองทุน	3) จัดทำรายงานการประเมินสถานะกองทุนประกันสังคม เผยแพร่ภายในหน่วยงาน เพื่อแสดงข้อมูลการใช้บริการของผู้ประกันตนสถานะการเงิน และความมั่นคงของกองทุน <b>[3) ตอบโจทย์ S2.1 และ S2]</b>

ความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบต่อ สปส.		การวิเคราะห์	แผนบริหารความเสี่ยง
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ		
<p><b>ความสัมพันธ์ที่ 3 (O4 + S3.2 &gt;&gt; S3)</b></p> <p>O4 การจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ</p> <p>S3.2 สำนักงานประกันสังคมมีข้อร้องเรียนจำนวนมากในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม</p> <p><b>ส่งผลกระทบต่อ</b></p> <p>S3 ภาพลักษณ์องค์กรที่ปรากฏผ่านสื่อในทางลบ</p>	<p>ผู้ประกันตนอาจส่งข้อร้องเรียนกรณีที่มีการจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิและสำนักงานประกันสังคมเรียกเงินคืน และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร โดยในปี 2565 มีการจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ (กรณีสงเคราะห์บุตร/ว่างงาน) คิดเป็นร้อยละ 0.72 ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด และมีจำนวนเรื่องเงินรอเรียกคืนคิดเป็นร้อยละ 0.15 ของจำนวนเรื่องที่วินิจฉัยจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด</p>	<p>จากการจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิของสำนักงานประกันสังคมอันเนื่องจากการวินิจฉัยผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเมื่อตรวจพบจะต้องมีการเรียกเงินเกินสิทธิคืนจากผู้ประกันตน ทำให้ผู้ประกันตนอาจส่งข้อร้องเรียนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่มี ความละเอียดรอบคอบ และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้ผู้ประกันตนสูญเสียความเชื่อมั่นในการทำงานขององค์กร</p>	<p>จากการจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิของสำนักงานประกันสังคมอันเนื่องจากการวินิจฉัยผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเมื่อตรวจพบจะต้องมีการเรียกเงินเกินสิทธิคืนจากผู้ประกันตนนอกจากจะทำให้เกิดข้อร้องเรียนตามมาแล้ว การติดตามเงินเกินสิทธิคืนนับว่าเป็นเรื่องยากและใช้เวลา เนื่องจากผู้ประกันตนอาจไม่สะดวกในการดำเนินการโอนเงินคืน</p>	<p>1) การจัดทำแผนการตรวจแนะนำหน่วยปฏิบัติ</p> <p>2) การจัดทำตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จในการเรียกคืนเงินประโยชน์ทดแทนจ่ายเกินสิทธิ</p> <p>3) การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม</p> <p><b>[1) และ 2) ตอบโจทย์ O4 S3.2 และ S3]</b></p>

## สารบัญ

ลำดับที่	หน้า
1. บทสรุปผู้บริหาร	3-4
2. แนวคิดและทฤษฎีในการจัดทำแผนภาพความเสี่ยง (Risk Map)	5-9
3. แผนภาพความเสี่ยงของสำนักงานประกันสังคม	10
4. การประเมินความเสี่ยงโดยใช้ฐานข้อมูล (แต่ละรายการ)	11-19
5. การเชื่อมโยงและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยง	20-23
6. การประเมินความเสี่ยงโดยใช้ฐานข้อมูล (แต่ละรายการ)	24-63
<b>ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)</b>	
S1 : การโจมตีและการถูกโจรกรรมระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม จากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ทำให้เกิดผลกระทบต่อ การให้บริการนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อองค์กร	24-25
S2 : การออกแบบนโยบายประกันสังคมที่ไม่สอดคล้องกับความมั่นคงและเสถียรภาพกองทุน	26-28
S3 : ภาพลักษณ์องค์กรที่ปรากฏผ่านสื่อในทางลบ	29-31
<b>ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)</b>	
O1: การบริหารจัดการสารสนเทศและดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้	32-38
O2: สำนักงานประกันสังคมขาดระบบสนับสนุนข้อมูลแบบ real-time ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร	39-41
O3: ประโยชน์ทดแทนค้างจ่าย กรณีผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิไม่ได้รับเงินประโยชน์ทดแทนตามที่ยื่นขอรับประโยชน์ทดแทน	42-43
O4: การจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ	44-46
O5: การจ่ายค่าบริการทางการแพทย์แก่สถานพยาบาลหรือผู้ประกันตนซ้ำซ้อน	47-50
<b>ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)</b>	
F1 : การรับ-จ่ายเงินสดผ่านมือเจ้าหน้าที่อาจมีช่องทางที่ทำให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ	51-53



ลำดับที่	หน้า
<b>ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ (Compliance Risk)</b>	
C1 : สำนักงานประกันสังคมยังไม่สามารถตอบสนองการให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทาง อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565	54-56
C2 : นายจ้างขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	57-60
C3 : นายจ้างค้างชำระเงินสมทบมีผลกระทบต่อเสถียรภาพกองทุน	61-63

## บทสรุปผู้บริหาร

การจัดทำแผนภาพความเสี่ยงสำนักงานประกันสังคม (Risk Map) (กองทุนประกันสังคม) ประจำปี 2566 เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการความเสี่ยง ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของความเสี่ยงและผลกระทบที่มีระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และช่วยให้องค์กรสามารถจัดการความเสี่ยงที่ต้นเหตุได้อย่างแท้จริง และเป็นไปตามกรอบหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2566 ประเด็นที่ 5 การตอบสนองความเสี่ยง หัวข้อย่อยที่ 2 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยง แบบบูรณาการเพื่อนำมาจัดทำแผนงานการบริหารความเสี่ยง โดยคิดเป็นร้อยละ 5 ของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน

กระบวนการจัดทำแผนภาพความเสี่ยงสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง และสาเหตุของปัจจัยเสี่ยง
- 2) ประเมินน้ำหนักของสาเหตุความเสี่ยง
- 3) การกำหนดสีของสาเหตุแต่ละปัจจัยเสี่ยง
- 4) การเชื่อมโยงและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ทั้งนี้ กองนโยบายและแผนงานได้จัดประชุมภายในกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชุมคณะทำงานบริหารความเสี่ยงสำนักงานประกันสังคมครั้งที่ 3/2566 เพื่อพิจารณาแผนภาพความเสี่ยงสำนักงานประกันสังคม (Risk Map) (กองทุนประกันสังคม) ประจำปี 2566 โดยใช้กระบวนการในการจัดทำ 4 ขั้นตอน เพื่อประเมินน้ำหนักความเสี่ยงแต่ละรายการ และวิเคราะห์ความเชื่อมโยงสรุปได้ 3 ความสัมพันธ์ ได้แก่

**ความสัมพันธ์ที่ 1 (S3.1 + S3.3 + C2.1 >> C2 C3) สาเหตุ** S3.1 จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายนอกเผยแพร่ข้อมูลคลาดเคลื่อน อาจสร้างความเข้าใจผิดในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสำนักงาน S3.3 การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย และ C2.1 นายจ้างไม่เห็นความสำคัญของระบบประกันสังคม จึงหลบเลี่ยงไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย **ส่งผลกระทบต่อ** C2 นายจ้างขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน /ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และ C3 นายจ้างค้างชำระเงินสมทบมีผลกระทบต่อเสถียรภาพกองทุน **โดยจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง** โครงการบริหารสื่อออนไลน์และการสื่อสารเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์สำนักงานประกันสังคม (ระยะที่ 1-2) การผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม และจัดทีมโฆษก สปส. เพื่อให้สัมภาษณ์ ชี้แจงข้อเท็จจริงต่อสาธารณชน รวมทั้งสื่อมวลชน **ตอบโจทย์ S3.1/S3.3** โครงการตรวจสอบสถานประกอบการ เพื่อป้องกันการแสวงประโยชน์จากการใช้แรงงานและกองทุน โครงการเพิ่มประสิทธิภาพติดตามเร่งรัดหนี้เงินสมทบ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นชุดเฉพาะกิจตรวจสอบสถานประกอบการและ ติดตามเร่งรัดหนี้ออกตรวจแนะนำหน่วยปฏิบัติที่มีหนี้สูงสุด 40 หน่วย **ตอบโจทย์ C2.1 C2 และ C3**

**ความสัมพันธ์ที่ 2 (O2 + S2.1 >> S2) สาเหตุ** O2 สำนักงานประกันสังคม ขาดระบบสนับสนุนข้อมูลแบบ real-time ส่งผลกระทบต่อความตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร S2.1 การออกนโยบายประกันสังคม (ในช่วงวิกฤต) ไม่สอดคล้องกับความมั่นคงและเสถียรภาพกองทุนประกันสังคม **ส่งผลกระทบต่อ** S2 การออกแบบนโยบายประกันสังคมที่ไม่สอดคล้องกับความมั่นคง

และเสถียรภาพกองทุน โดยจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โครงการบูรณาการคลังข้อมูลบิดาต้า  
องค์กรและระบบสนับสนุนการตัดสินใจ โครงการจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อ  
การวิจัยและกำหนดนโยบายของสำนักงานประกันสังคม ตอบโจทย์ O2 /S2.1/S2

**ความสัมพันธ์ที่ 3 (O4 + S3.2 >> S3) สาเหตุ O4** การจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ  
S3.2 สำนักงานประกันสังคมมีข้อร้องเรียนจำนวนมากในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม  
ส่งผลกระทบต่อ S3 ภาพลักษณ์องค์กรที่ปรากฏผ่านสื่อในทางลบ โดยจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง  
การจัดทำแผนการตรวจแนะนำหน่วยปฏิบัติ การจัดทำตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จในการเรียกคืนเงิน  
ประโยชน์ทดแทนจ่ายเกินสิทธิ และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม  
ตอบโจทย์ O4 / S3.2/ S3

ทั้งนี้ กองนโยบายและแผนงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดทำแผนภาพความเสี่ยงสำนักงาน  
ประกันสังคม (Risk Map) (กองทุนประกันสังคม) ประจำปี 2566 ทำให้สำนักงานประกันสังคมได้  
มองเห็นภาพกว้างของการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร สามารถจัดการกับสาเหตุที่เป็นปัจจัยเสี่ยง  
ที่เป็นต้นตอของปัญหาได้อย่างแท้จริง และทราบผลกระทบในเชิงปริมาณ และคุณภาพ เพื่อให้บริหาร  
ความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบและทั่วทั้งองค์กรและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบรรลุเป้าหมาย  
ขององค์กรต่อไป

กองนโยบายและแผนงาน  
กันยายน 2566

## 2. แนวคิดและทฤษฎีในการจัดทำแผนภาพความเสี่ยง (Risk Map)

### กระบวนการจัดทำแผนภาพความเสี่ยงสำนักงานประกันสังคม

แผนภาพความเสี่ยง (Risk Map) เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยง โดยมีการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของความเสี่ยงและผลกระทบที่มีระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และช่วยให้องค์กรสามารถจัดการความเสี่ยงที่ต้นเหตุได้อย่างชัดเจน โดยมีขั้นตอนการจัดทำ ดังนี้

#### การจัดทำแผนภาพความเสี่ยง มี 4 ขั้นตอน

- 1 การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) และสาเหตุของปัจจัยเสี่ยง (Root Cause)
- 2 การประเมินน้ำหนักของสาเหตุความเสี่ยง (Root Cause)
- 3 การกำหนดสีของสาเหตุแต่ละปัจจัยเสี่ยง
- 4 การเชื่อมโยงและวิเคราะห์ความสัมพันธ์



#### 1) วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) และสาเหตุของปัจจัยเสี่ยง (Root Cause)

จากแผนบริหารความเสี่ยงซึ่งมีการระบุปัจจัยเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว ให้นำปัจจัยเสี่ยงแต่ละตัว แบ่งประเภทตามประเภทความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ จากนั้นมาวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัจจัยเสี่ยงนั้นๆ โดยอาจมีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

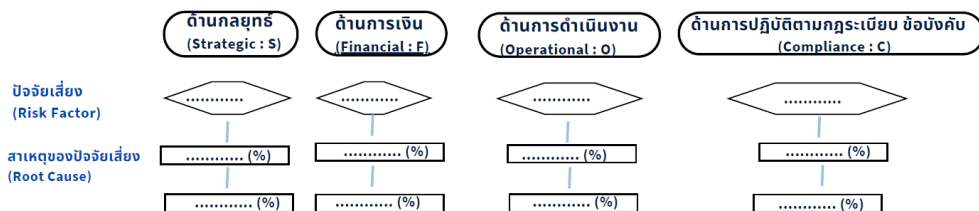


### การจัดทำแผนภาพความเสี่ยงสำนักงานประกันสังคม (RISK MAP)

#### 1) วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) และสาเหตุของปัจจัยเสี่ยง (Root Cause)

แบ่งปัจจัยเสี่ยงแต่ละรายการตามประเภทความเสี่ยง มีทั้งหมด 4 ด้าน

- ด้านกลยุทธ์ (Strategic : S)
- ด้านการเงิน (Financial : F)
- ด้านการดำเนินงาน (Operational : O)
- ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ (Compliance : C)



สาเหตุที่ทำให้เกิดปัจจัยเสี่ยงนั้นๆ อาจมีทั้งปัจจัยภายในและภายนอก

## 2) ประเมินน้ำหนักของสาเหตุความเสี่ยง (Root Cause)

เมื่อทำการระบุสาเหตุความเสี่ยงในแต่ละปัจจัยเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการประเมินน้ำหนัก (%) ของแต่ละสาเหตุความเสี่ยง โดยมีวิธีการประเมิน ดังนี้

### 2.1) ประเมินผลกระทบของสาเหตุต่อปัจจัยเสี่ยง

#### เกณฑ์การประเมินผลกระทบของสาเหตุต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบของสาเหตุต่อปัจจัยเสี่ยง
1	สาเหตุนั้นเป็นตัวที่ส่งผล (ตัวเร่ง) ให้เกิดปัจจัยเสี่ยงในระดับน้อยมาก
2	สาเหตุนั้นเป็นตัวที่ส่งผล (ตัวเร่ง) ให้เกิดปัจจัยเสี่ยงในระดับน้อย
3	สาเหตุนั้นเป็นตัวที่ส่งผล (ตัวเร่ง) ให้เกิดปัจจัยเสี่ยงในระดับปานกลาง
4	สาเหตุนั้นเป็นตัวที่ส่งผล (ตัวเร่ง) ให้เกิดปัจจัยเสี่ยงในระดับสูง
5	สาเหตุนั้นเป็นตัวที่ส่งผล (ตัวเร่ง) ให้เกิดปัจจัยเสี่ยงในระดับสูงมาก

### 2.2) ประเมินมาตรการจัดการและประสิทธิภาพ

#### เกณฑ์การประเมินมาตรการจัดการและประสิทธิภาพ

ระดับคะแนน	ผลกระทบของสาเหตุต่อปัจจัยเสี่ยง
1	มีมาตรการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
2	มีมาตรการควบคุมที่มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่
3	มีมาตรการควบคุมที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ
4	มีมาตรการควบคุมที่มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน
5	มีมาตรการควบคุมแต่ยังไม่มีประสิทธิภาพ

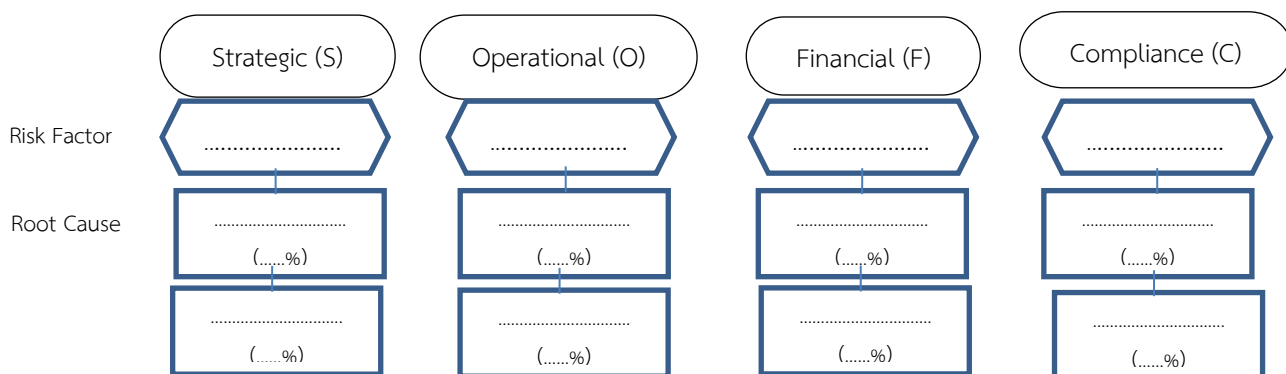
จากนั้นให้นำคะแนนการประเมินผลกระทบของสาเหตุต่อปัจจัยเสี่ยง ข้อ 2.1) และการประเมินมาตรการจัดการและประสิทธิภาพ ข้อ 2.2) มารวมกันเพื่อหาค่าเฉลี่ย จะได้ผลลัพธ์เป็นระดับความรุนแรงของแต่ละสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง ทั้งนี้ หากมีสาเหตุของแต่ละปัจจัยเสี่ยงมากกว่า 1 สาเหตุ คำนวณน้ำหนัก (%) ของสาเหตุต่างๆ จะคำนวณจากสัดส่วนของระดับความรุนแรงของสาเหตุต่างๆ ที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

### ตัวอย่างการประเมินน้ำหนักของสาเหตุความเสี่ยง

ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor)	สาเหตุความเสี่ยง (Risk Cause)	(1) ผลกระทบของ สาเหตุที่มีต่อ ปัจจัยเสี่ยง	(2) มาตรการจัดการ และประสิทธิภาพ	(3) ระดับความรุนแรง ของสาเหตุที่มีต่อ ปัจจัยเสี่ยง (1) X (2)	น้ำหนักของ สาเหตุที่มีต่อ ปัจจัยเสี่ยง $(3) \times 100$ ผลรวม	ลำดับ ความสำคัญ
S1.....	S2.1.....	4	3	12	42.85%	2
		คำอธิบาย ผลกระทบ	คำอธิบายโอกาส ที่จะเกิดความเสี่ยง			
	S2.2.....	4	4	16	57.15%	1
		คำอธิบาย ผลกระทบ	คำอธิบายโอกาส ที่จะเกิดความเสี่ยง			
ผลรวม				28	100%	

เมื่อได้ค่าน้ำหนักของสาเหตุแต่ละปัจจัยเสี่ยงเรียบร้อยแล้วให้นำมาใส่ใน Risk Map ด้านล่าง  
ของสาเหตุนั้นๆ การใส่ค่าน้ำหนักของสาเหตุแต่ละปัจจัยเสี่ยง

### การใส่ค่าน้ำหนักของสาเหตุแต่ละปัจจัยเสี่ยง



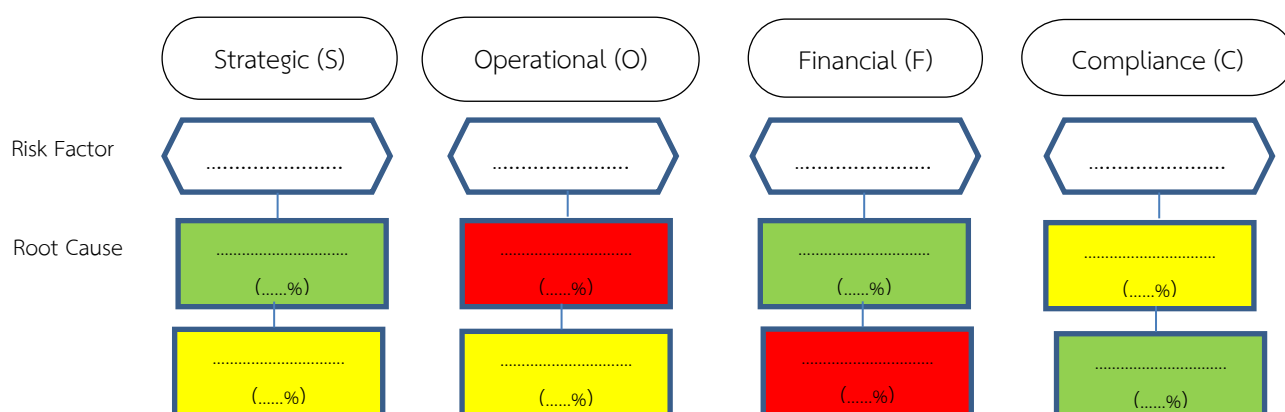
### 3) การกำหนดสีของสาเหตุแต่ละปัจจัยเสี่ยง

การกำหนดสีของแต่ละสาเหตุนั้น ใช้เกณฑ์เดียวกับการประเมินโอกาส x ผลกระทบ โดยเปลี่ยนจากโอกาส เป็น มาตรการจัดการและประสิทธิภาพ

#### เกณฑ์การกำหนดสีของสาเหตุแต่ละปัจจัยเสี่ยง

ผลกระทบ ของสาเหตุ ต่อปัจจัย เสี่ยง	5: สูงมาก	5	10	15	20	25
	4: สูง	4	8	12	16	20
	3: ปานกลาง	3	6	9	12	15
	2: น้อย	2	4	6	8	10
	1 : น้อยที่สุด	1	2	3	4	5
	1: มีประสิทธิภาพ	2: มี ประสิทธิภาพ เป็นส่วนใหญ่	3: ค่อนข้าง มีประสิทธิภาพ	4: มี ประสิทธิภาพ เพียงบางส่วน	5: ไม่มี ประสิทธิภาพ	
มาตรการจัดการและประสิทธิภาพ						

#### ตัวอย่างการกำหนดสีของสาเหตุแต่ละปัจจัยเสี่ยง



### 4) การเชื่อมโยงและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

เป็นการเชื่อมโยงสาเหตุแบบข้ามปัจจัยเสี่ยง โดยสาเหตุในปัจจัยเสี่ยงหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสาเหตุทำให้เกิดความเสี่ยงของอีกปัจจัยหนึ่งได้ การเชื่อมโยงและวิเคราะห์ความสัมพันธ์นี้จะช่วยให้องค์กรได้เห็นภาพกว้างของการบริหารความเสี่ยง และสามารถจัดการปัญหาที่ต้นเหตุได้อย่างแท้จริง



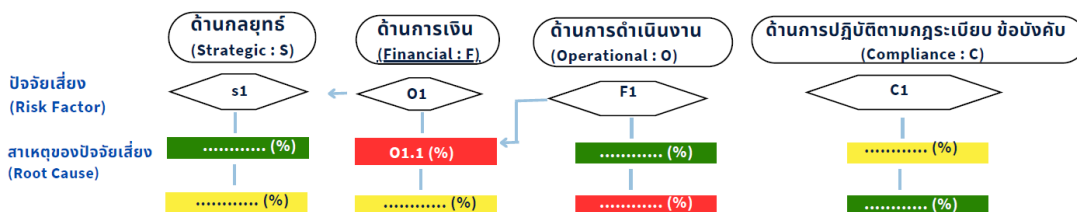


## การจัดทำแผนภาพความเสี่ยงสำนักงานประกันสังคม (RISK MAP)

### 4

### การเชื่อมโยงและวิเคราะห์ความสัมพันธ์

- การเชื่อมโยงและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ช่วยให้องค์กรเห็นภาพกว้างของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร สามารถจัดการปัญหาที่เป็นต้นเหตุของปัจจัยเสี่ยงได้อย่างแท้จริง
- สาเหตุในปัจจัยเสี่ยงหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสาเหตุทำให้เกิดความเสี่ยงของอีกปัจจัยหนึ่งได้
- การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการเชื่อมโยง ต้องวิเคราะห์ให้เห็นถึงผลกระทบต่อสำนักงานประกันสังคมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ



F1 = เงินสำรองไม่พอจ่ายสิทธิประโยชน์ O1.1 = ผปต. ได้รับสิทธิประโยชน์ล่าช้า O1 = การร้องเรียนของ ผปต. S1 = ภาพลักษณ์องค์กรในเชิงลบ  
 การเชื่อมโยงและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ :  $F1 + O1.1 + O1 \rightarrow S1$   
 การวิเคราะห์ : หากการเตรียมเงินสำรองไม่เพียงพอต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์ ทำให้ ผปต. ได้รับสิทธิประโยชน์ล่าช้า ทำให้เกิดการร้องเรียน การให้บริการของสปส. สาเหตุเหล่านี้จะมีผลกระทบทำให้ภาพลักษณ์องค์กรปรากฏในเชิงลบ

จากตัวอย่างการเชื่อมโยงและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบต่อ สปส.		การวิเคราะห์
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	
$(F1 + O1.1 + O1 \gg S1)$ <b>สาเหตุ</b> F1 เงินสำรองไม่พอจ่ายสิทธิประโยชน์ O1.1 ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ช้า O1 การร้องเรียนของผู้ประกันตน <b>ส่งผลกระทบต่อปัจจัยเสี่ยง</b> S1 ภาพลักษณ์องค์กรเป็นไปในเชิงลบ	การเตรียมเงินสำรองไม่เพียงพอ และการจ่ายสิทธิประโยชน์ที่ล่าช้า ทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการบริการลดลง 30%	ผู้ประกันตนไม่มีความเชื่อมั่นในองค์กร	หากการเตรียมเงินสำรองไม่เพียงพอต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์ ทำให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ล่าช้า และยื่นข้อร้องเรียนมายังสำนักงานประกันสังคม สาเหตุเหล่านี้จะมีผลต่อกระทบทำให้ภาพลักษณ์องค์กรเป็นไปในเชิงลบ

## 6. การประเมินความเสี่ยงโดยใช้ฐานข้อมูล (แต่ละรายการ)

### 1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

#### S 1

การโจมตีและการถูกโจรกรรมระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ทำให้เกิดผลกระทบต่อ การให้บริการนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร

สาเหตุ : รูปแบบการโจมตีและการโจรกรรมระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นและมีความซับซ้อนมากขึ้น

#### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	การโจมตีจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ประจำปี 2565 จำนวน 3,000 ครั้ง
2	น้อย	การโจมตีจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ประจำปี 2565 จำนวน 5,000 ครั้ง
3	ปานกลาง	การโจมตีจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ประจำปี 2565 จำนวน 7,000 ครั้ง
4	สูง	การโจมตีจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ประจำปี 2565 จำนวน 9,000 ครั้ง
5	สูงมาก	การโจมตีจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ประจำปี 2565 จำนวน 11,000 ครั้ง

#### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีเทคโนโลยีด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศต่าง ๆ เช่น Firewall ,NG-IPS ,Advance Threat Protection, Web Application Firewall ,Secure Web Gateway ,Web Service Gateway ,Email Protection และEndpoint Protection แต่ก็อาจจะมี การโจมตีหลุดรอดเข้ามาโดยที่ผู้ดูแลระบบไม่ทราบว่าเกิดการโจมตี</li> <li>มีผู้ดูแลระบบ ควบคุมเฝ้าระวัง และตรวจสอบ กรณีระบบสารสนเทศถูกโจมตีขึ้น</li> <li>มีศูนย์กลางเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ (SSO Security Operation Center) เพื่อการบริหารศูนย์ปฏิบัติการไซเบอร์ โดยการเฝ้าระวังและแก้ไข เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์</li> <li>โครงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานห้อง Data center สู่อุตสาหกรรม ISO 27001 <ul style="list-style-type: none"> <li>ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานประกันสังคมได้รับประกาศนียบัตรของมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013 สำหรับระบบบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของ โครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยทางกายภาพ ระบบเครือข่าย ระบบรักษาความปลอดภัย เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และระบบสารสนเทศสำนักงานประกันสังคม 6 ระบบ</li> <li>ผู้ใช้งานและผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมีความเชื่อมั่นการรักษาความมั่นคง</li> </ul> </li> </ol>

ระดับ คะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการ จัดการ	คำอธิบาย
		<p>ปลอดภัยของศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>5.โครงการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีรายการกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (ROP) และประเมินความเสี่ยงเบื้องต้นพร้อมเอกสารทางกฎหมายพื้นฐาน และมีระบบการจัดการด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562</li> <li>- มีแนวทางการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลในระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562</li> <li>- มีระบบ Privacy Information Management System (PIMS) ซึ่งผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27701</li> </ul>
4	มีประสิทธิภาพเพียง บางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

## S 2

การออกแบบนโยบายประกันสังคมที่ไม่สอดคล้องกับความมั่นคงและเสถียรภาพกองทุน

สาเหตุที่ 1 : การออกแบบนโยบายประกันสังคม (ในช่วงวิกฤต) ไม่สอดคล้องกับความมั่นคงและเสถียรภาพ

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	นโยบายที่ส่งผลกระทบต่อให้มีรายจ่ายคิดเป็น 10% ของรายรับ
2	น้อย	นโยบายที่ส่งผลกระทบต่อให้มีรายจ่ายคิดเป็น 20% ของรายรับ
3	ปานกลาง	นโยบายที่ส่งผลกระทบต่อให้มีรายจ่ายคิดเป็น 30% ของรายรับ
4	สูง	นโยบายที่ส่งผลกระทบต่อให้มีรายจ่ายคิดเป็น 40% ของรายรับ
5	สูงมาก	นโยบายที่ส่งผลกระทบต่อให้มีรายจ่ายมากกว่า 50% ของรายรับ สาเหตุนี้เป็นตัวที่ส่งผลให้เกิดปัจจัยเสี่ยงในระดับสูงมาก เช่น นโยบายการลดอัตราเงินสมทบเพื่อช่วยเหลือสปก.และผปต. ในช่วง COVID-19 ที่ผ่านมามีส่งผลให้กองทุนมีรายรับลดลงแต่มีรายจ่ายสูงขึ้น มีผลกระทบต่อกองทุนในระยะยาว

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	- บริหารจัดการอัตราส่วนความพอเพียงของเงินกองทุนประกันสังคมต่อการจ่ายประโยชน์ของ 4 กองทุนย่อย ได้ตามเป้าหมาย (ปัจจุบัน) ดังนี้ 1.กองทุน 4 กรณี ไม่ต่ำกว่า 1.0 2.กองทุน 2 กรณี ไม่ต่ำกว่า 0.07 3.กองทุนว่างงาน ไม่ต่ำกว่า 7.4 4.กองทุนม.40 ไม่ต่ำกว่า 1.0 - รายงานการประเมินสถานะกองทุนประกันสังคม เผยแพร่ภายในหน่วยงาน จำนวน 3 ครั้ง
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

## สาเหตุที่ 2 : กองทุนประกันสังคมมีเงินไม่เพียงพอต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	เงินกองทุนคาดว่าจะเพียงพอต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์ระยะยาวได้ 40 ปี หากไม่มีการปรับหลักเกณฑ์การจ่ายสิทธิประโยชน์และการจัดเก็บเงินสมทบ
2	น้อย	เงินกองทุนคาดว่าจะเพียงพอต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์ระยะยาวได้ 35 ปี หากไม่มีการปรับหลักเกณฑ์การจ่ายสิทธิประโยชน์และการจัดเก็บเงินสมทบ
3	ปานกลาง	เงินกองทุนคาดว่าจะเพียงพอต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์ระยะยาวได้ 30 ปี หากไม่มีการปรับหลักเกณฑ์การจ่ายสิทธิประโยชน์และการจัดเก็บเงินสมทบ
4	สูง	เงินกองทุนคาดว่าจะเพียงพอต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์ระยะยาวได้ 25 ปี หากไม่มีการปรับหลักเกณฑ์การจ่ายสิทธิประโยชน์และการจัดเก็บเงินสมทบ
5	สูงมาก	เงินกองทุนคาดว่าจะเพียงพอต่อการจ่ายสิทธิประโยชน์ระยะยาวได้ 20 ปี หากไม่มีการปรับหลักเกณฑ์การจ่ายสิทธิประโยชน์และการจัดเก็บเงินสมทบ

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	มีการจัดทำรายงานประเมินสถานะกองทุนประกันสังคม เผยแพร่ภายในหน่วยงานเพื่อแสดงข้อมูลการใช้บริการของผู้ประกันตน สถานะการเงิน และความมั่นคงของกองทุน จำนวน 3 ครั้ง
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

สาเหตุที่ 3 : ประชาชนยังขาดความเข้าใจและขาดการสนับสนุนการกำหนดนโยบายของสำนักงาน

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	คะแนนการรับรู้เฉลี่ยของประชาชนหลังการประชาสัมพันธ์ เกินกว่าร้อยละ 80
2	น้อย	คะแนนการรับรู้เฉลี่ยของประชาชนหลังการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 70-79
3	ปานกลาง	คะแนนการรับรู้เฉลี่ยของประชาชนหลังการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 60-69
4	สูง	คะแนนการรับรู้เฉลี่ยของประชาชนหลังการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 50-59
5	สูงมาก	คะแนนการรับรู้เฉลี่ยของประชาชนหลังการประชาสัมพันธ์ ต่ำกว่าร้อยละ 50

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อทบทวนวิธีการ ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและมีความเข้าใจโดยทั่วถึงในการดำเนินการปรับเพดานค่าจ้าง - จัดทำแนวทางการประชาสัมพันธ์ 1 แนวทาง
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

## S 3

### ภาพลักษณ์องค์กรที่ปรากฏผ่านสื่อในทางลบ

สาเหตุที่ 1 : การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม อาจจะยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

#### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	ร้อยละความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 100
2	น้อย	ร้อยละความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 90
3	ปานกลาง	ร้อยละความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 80
4	สูง	ร้อยละความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 70
5	สูงมาก	ร้อยละความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 60

#### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	สำนักงานประกันสังคม ศูนย์สารนิเทศมีสื่อประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนี้ -สามารถให้บริการข้อมูลและตอบข้อสอบถามผ่านช่องทางโทรศัพท์สายด่วน 1506 -ตอบข้อสอบถามผ่าน Social Media และสื่อออนไลน์อื่น ๆ -ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลด้วยตนเอง -สามารถ add Line เป็นเพื่อนกับสำนักงานประกันสังคม และแจ้งข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก -บริการส่งข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ SMS
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	



สาเหตุที่ 2 : สื่อประชาสัมพันธ์ภายนอกเผยแพร่ข้อมูลคลาดเคลื่อน อาจสร้างความเข้าใจผิดในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานประกันสังคม

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	ไม่พบข้อมูลไม่ถูกต้อง
2	น้อย	ข้อมูลไม่ถูกต้อง มีการเผยแพร่มากกว่า 2 วัน
3	ปานกลาง	ข้อมูลไม่ถูกต้อง มีการเผยแพร่มากกว่า 3 วัน
4	สูง	ข้อมูลไม่ถูกต้อง มีการเผยแพร่มากกว่า 5 วัน
5	สูงมาก	ข้อมูลไม่ถูกต้อง มีการเผยแพร่มากกว่า 7 วัน

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	สำนักงานประกันสังคมมีการแต่งตั้งโฆษกสำนักงานประกันสังคม เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงต่อสาธารณชนประเด็นที่อยู่ในความสนใจของผู้ประกันตน นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสื่อมวลชน ซึ่งการให้ข้อมูลข่าวสารอาจทำให้ผู้รับข้อมูลสื่อสารไปไม่ทั่วถึง
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

สาเหตุที่ 3 : สำนักงานประกันสังคมมีข้อร้องเรียนจำนวนมากในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	ร้องเรียนในลักษณะข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามโดยไม่ได้เดือดร้อนแต่ต้องการให้แก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนา ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรน้อยมาก
2	น้อย	ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการแต่ผู้ประกันตนไม่พึงพอใจ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรน้อย
3	ปานกลาง	ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ในหน่วยงานเดียวใช้เวลา 1-3 วัน ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรปานกลาง

4	สูง	ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเดือดร้อน และไม่สามารถแก้ไขในหน่วยงานเดียว ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้เกี่ยวข้อง ต้องนำเข้าคณะกรรมการใช้เวลาดำเนินการภายใน 25 วันทำการ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรสูง
5	สูงมาก	ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเดือดร้อน แต่การดำเนินการมีหน่วยงานภายนอก ร่วมแก้ไขปัญหาโดยกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไม่ได้ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรสูงมาก

## 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับ คะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการ จัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติ และ กำหนดเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการทุก หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่เข้ามาจาก 9 ช่องทาง โดยมี 2 ช่องทางเชื่อมโยงระบบภายในและภายนอก โดย สำนักงานประกันสังคมสามารถบริการจัดการให้แล้วเสร็จ ร้อยละ 98% ของเรื่องทั้งหมด และอัตราเรื่อง ร้องเรียนลดลงตามเป้าหมาย
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

## 2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)

O : 1

การบริหารจัดการสารสนเทศและดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคมไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้

สาเหตุที่ 1 : ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักไม่สามารถให้บริการได้

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 4 ชม.
2	น้อย	ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 5 ชม.
3	ปานกลาง	ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 6 ชม.
4	สูง	ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 7 ชม.
5	สูงมาก	ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 8 ชม.

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	1. มีเจ้าหน้าที่ Operator ควบคุมเฝ้าระวัง และตรวจสอบ กรณีระบบไม่สามารถใช้งานได้ และมีคู่มือ / แนวทางในการปฏิบัติงาน กรณีระบบไม่สามารถใช้งานได้ 2. มีการทดสอบและทบทวนแผนการกอบกู้ระบบคอมพิวเตอร์กรณีเหตุภัยพิบัติ (DRP) ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองในทุกปี โดยในปี 2565 ดำเนินกอบกู้ระบบคอมพิวเตอร์ได้ภายใน 5 ชั่วโมง 1 นาที
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

สาเหตุที่ 2 : ระบบงานประกันสังคมพัฒนาบนเทคโนโลยีแบบปิด (Sapiens)

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	ระบบสารสนเทศงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมในปัจจุบัน เป็นระบบที่มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ส่งผลกระทบต่อกระบวนการถ่ายโอนข้อมูล (Migrate) ไม่สามารถแก้ไขและปรับปรุงระบบตามการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกได้ ประกอบกับค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบสูง ประมาณปีละ 110 ล้านบาท
2	น้อย	ระบบสารสนเทศงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมในปัจจุบัน เป็นระบบที่มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ส่งผลกระทบต่อกระบวนการถ่ายโอนข้อมูล (Migrate) ไม่สามารถแก้ไขและปรับปรุงระบบตามการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกได้ ประกอบกับค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบสูง ประมาณปีละ 120 ล้านบาท
3	ปานกลาง	ระบบสารสนเทศงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมในปัจจุบัน เป็นระบบที่มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ส่งผลกระทบต่อกระบวนการถ่ายโอนข้อมูล (Migrate) ไม่สามารถแก้ไขและปรับปรุงระบบตามการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกได้ ประกอบกับค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบสูง ประมาณปีละ 130 ล้านบาท

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
4	สูง	ระบบสารสนเทศงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมในปัจจุบัน เป็นระบบที่มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ส่งผลกระทบต่อกระบวนการถ่ายโอนข้อมูล (Migrate) ไม่สามารถแก้ไขและปรับปรุงระบบตามการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกได้ ประกอบกับค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบสูง ประมาณปีละ 140 ล้านบาท
5	สูงมาก	ระบบสารสนเทศงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมในปัจจุบัน เป็นระบบที่มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ส่งผลกระทบต่อกระบวนการถ่ายโอนข้อมูล (Migrate) ไม่สามารถแก้ไขและปรับปรุงระบบตามการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกได้ ประกอบกับค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบสูง ประมาณปีละ 150 ล้านบาท

## 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	จัดทำโครงการปรับเปลี่ยนระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมเป็นระบบ Web Application (ดำเนินการต่อเนื่องระหว่างปี 2564-2566) เพื่อรองรับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม สำหรับผู้ประกันตน สถานประกอบการ และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีฐานข้อมูลระบบงานประกันสังคมแบบ web application ซึ่งมีความครบถ้วน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ที่สามารถให้บริการถูกต้องรวดเร็ว
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

### งบประมาณ ปี 2565 สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการ	ปี 2564	ปี 2565
<b>ค่าบำรุงรักษาที่เกี่ยวข้องกับระบบปิด</b>	<b>130,346,400</b>	<b>130,329,600</b>
1. ค่าเช่าระบบปฏิบัติการ OS/390	55,248,000	55,242,000
2. ค่าเช่าโปรแกรมสำหรับควบคุมงานประมวลผลแบบ Batch	5,496,000	5,496,000
3. ค่าจ้างบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมและอุปกรณ์ต่อพ่วงศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	37,059,000	37,053,000
4. ค่าจ้างบำรุงรักษาโปรแกรม Sapiens Objectpool	1,428,000	1,428,000
5. ค่าจ้างบำรุงรักษาโปรแกรม ViewDirect For OS/390	1,446,000	1,446,000
6. ค่าจ้างบำรุงรักษาโปรแกรม IBM Tivoli Omegamon for CICS	894,000	894,000
7. ค่าจ้างบำรุงรักษาระบบแปลงรายงาน (Reports Conversion)	456,000	456,000
8. ค่าจ้างบำรุงรักษาระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม	16,200,000	16,200,000
9. ค่าจ้างบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบงานสารสนเทศเพื่อการจัดการ	463,200	463,200
10. ค่าจ้างบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบสารสนเทศงานประกันสังคมกรณีว่างงาน	696,000	693,000
11. ค่าจ้างบำรุงรักษาระบบสารสนเทศการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ	1,075,200	1,075,200
12. ค่าจ้างบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบสารสนเทศงานประกันสังคมมาตรา 40	4,485,000	4,483,200
13. ค่าจ้างบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานประกันสังคมในรูปแบบ e-Service	5,400,000	5,400,000

### สาเหตุที่ 3 : เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร้อมอุปกรณ์และซอฟต์แวร์มีอายุการใช้งานมากกว่า 7 ปี

#### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	ร้อยละ 40 ของการบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากรสำหรับการประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine)
2	น้อย	ร้อยละ 50 ของการบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากรสำหรับการประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine)
3	ปานกลาง	ร้อยละ 60 ของการบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากรสำหรับการประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine)
4	สูง	ร้อยละ 70 ของการบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากรสำหรับการประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine)
5	สูงมาก	ร้อยละ 80 ของการบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากรสำหรับการประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine)

#### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	<p>1. ทำการจ้างบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และบริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ (Cloud) เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร้อมอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ ในปัจจุบันสามารถใช้งานได้</p> <p>2. โครงการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร้อมอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ ระบบสารสนเทศ</p> <p>เพื่อจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร้อมอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ สำหรับรองรับระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบันและระบบสารสนเทศสำนักงานประกันสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและเป็นการลดความเสี่ยงในการบริหารจัดการความเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และเพื่อให้รองรับการทำงานแบบ Active/Active หรือ Active/Standby สำหรับให้ทรัพยากรภายในศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองสามารถทำงานซึ่งกันและกันได้กรณีเมื่อเกิดภัยพิบัติหรือเกิดภาวะฉุกเฉิน</p>
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

ข้อมูลการใช้งานข้อมูลการใช้ทรัพยากรสำหรับการประมวลผลข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์เมฆายเสมือน (Virtual Machine) Resource (%)														
Resource Cloud#2 2565	Month	Compute resource	January		February		March		April		May		June	
			CPU	Memory	CPU	Memory	CPU	Memory	CPU	Memory	CPU	Memory	CPU	Memory
			SSO HQ (NB)	DB Cluster	70	69	53	50	44	46	43	47	62	48
	DMZ Cluster	53	89	17	32	16	32	26	34	25	34	24	34	
	App Cluster	49	86	25	54	32	58	33	60	35	60	93	63	
	MGMT Cluster	58	70	59	67	57	65	55	65	50	70	58	68	
	<b>Summary</b>	<b>57.50</b>	<b>78.50</b>	<b>38.5</b>	<b>50.75</b>	<b>37.25</b>	<b>50.25</b>	<b>39.25</b>	<b>51.5</b>	<b>43</b>	<b>53</b>	<b>65.5</b>	<b>55.25</b>	
SSO DR (RY)	DB Cluster	17	38	13	24	11	20	19	28	20	31	27	34	
	App Cluster	23	81	20	62	19	52	79	56	16	52	21	52	
	MGMT Cluster	37	36	25	36	23	35	22	36	22	36	28	36	
	<b>Summary</b>	<b>25.67</b>	<b>51.67</b>	<b>19.33</b>	<b>40.67</b>	<b>17.67</b>	<b>35.67</b>	<b>40.00</b>	<b>40.00</b>	<b>19.33</b>	<b>39.67</b>	<b>25.33</b>	<b>40.67</b>	

Resource Cloud#2 2565	Month	Compute resource	July		August		September		October		November		December	
			CPU	Memory	CPU	Memory	CPU	Memory	CPU	Memory	CPU	Memory	CPU	Memory
			SSO HQ (NB)	DB Cluster	90	71	90	71	99	56	100	59	85	52
	DMZ Cluster	21	62	22	62	31	63	27	63	26	62	43	64	
	App Cluster	76	65	82	66	81	66	77	64	90	65	98	66	
	MGMT Cluster	56	62	56	62	72	63	68	62	64	62	64	62	
	<b>Summary</b>	<b>60.75</b>	<b>65</b>	<b>62.5</b>	<b>65.25</b>	<b>70.75</b>	<b>62</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>66.25</b>	<b>60.25</b>	<b>72.5</b>	<b>62</b>	
SSO DR (RY)	DB Cluster	28	47	63	56	31	49	33	54	36	44	30	49	
	App Cluster	22	50	22	51	22	50	35	70	39	73	38	68	
	MGMT Cluster	29	36	29	36	31	36	29	36	29	36	26	36	
	<b>Summary</b>	<b>26.33</b>	<b>44.33</b>	<b>38.00</b>	<b>47.67</b>	<b>28.00</b>	<b>45.00</b>	<b>32.33</b>	<b>53.33</b>	<b>34.67</b>	<b>51.00</b>	<b>31.33</b>	<b>51.00</b>	

ข้อมูลการใช้ทรัพยากรสำหรับการประมวลผลข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์เมฆายเสมือน (Virtual Machine) ประจำปี 2565		รวม	681.75
		เฉลี่ย 1 ปี	56.81

สาเหตุที่ 4 : บุคลากรขาดทักษะเกี่ยวกับระบบงานประกันสังคมที่พัฒนาบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม

1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการแก้ไขและพัฒนาระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม มีเพียงจำนวน 10 คน ซึ่งยังต้องอาศัยผู้รับจ้างในการแก้ไขระบบงานประกันสังคม
2	น้อย	บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการแก้ไขและพัฒนาระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม มีเพียงจำนวน 7 คน ซึ่งยังต้องอาศัยผู้รับจ้างในการแก้ไขระบบงานประกันสังคม
3	ปานกลาง	บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการแก้ไขและพัฒนาระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม มีเพียงไม่เกินจำนวน 5 คน ซึ่งยังต้องอาศัยผู้รับจ้างในการแก้ไขระบบงานประกันสังคม
4	สูง	บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการแก้ไขและพัฒนาระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม มีเพียงจำนวน 3 คน ซึ่งยังต้องอาศัยผู้รับจ้างในการแก้ไขระบบงานประกันสังคม
5	สูงมาก	บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการแก้ไขและพัฒนาระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม มีเพียงจำนวน 1 คน ซึ่งยังต้องอาศัยผู้รับจ้างในการแก้ไขระบบงานประกันสังคม

## 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	1. ถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน/ฝ่ายเดียวกัน 2. พัฒนาบุคลากรของสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงาน ประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดผู้เข้ารับการอบรมจำนวนไม่ต่ำกว่า 15 คน
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

- บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการแก้ไขและพัฒนาระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม มีเพียงจำนวน 3 คน
- ปี 2565 ดำเนินการอบรมการทำงาน JCL และ TSO OPTION เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2565 ณ อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ ชั้น 10 อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ จำนวน 23 คน และผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 96 ซึ่งการอบรมดังกล่าวเป็นเพียงการอบรมเบื้องต้น ยังไม่สามารถแก้ไขและพัฒนาระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมได้ ต้องอาศัยผู้รับจ้างในการแก้ไขระบบงานประกันสังคม

สาเหตุที่ 5 : ช่องทางในการให้บริการข้อมูล สำหรับนายจ้าง ลูกจ้าง และสถานพยาบาล ปัจจุบันมีเพียงการเดินทางไปสอบถามยังสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ ,การโทรศัพท์ผ่านศูนย์บริการ 1506 และการเข้าเว็บไซต์ พบว่ายังไม่สามารถให้ข้อมูลแก่นายจ้างและผู้ประกันตนเมื่อเป็นคำถามในเชิงเฉพาะเจาะจง ต้องใช้เวลานานในการค้นหาทำให้เป็นอุปสรรคในการสร้างบริการให้เกิดความประทับใจ

## 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	ผู้มาติดต่อสอบถามข้อมูลช่องทางการโทรศัพท์ผ่านศูนย์บริการ 1506 /Webchat/ email/facebook ปีละ 3 ล้านครั้ง และยังมีผ่านทาง สปส. พบว่ายังไม่สามารถให้ข้อมูลแก่นายจ้างและผู้ประกันตนเมื่อเป็นคำถามในเชิงเฉพาะเจาะจง ต้องใช้เวลานานในการค้นหา ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ
2	น้อย	ผู้มาติดต่อสอบถามข้อมูลช่องทางการโทรศัพท์ผ่านศูนย์บริการ 1506 /Webchat/ email/facebook ปีละ 4 ล้านครั้ง และยังมีผ่านทาง สปส. พบว่ายังไม่สามารถให้ข้อมูลแก่นายจ้างและผู้ประกันตนเมื่อเป็นคำถามในเชิงเฉพาะเจาะจง ต้องใช้เวลานานในการค้นหา ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ
3	ปานกลาง	ผู้มาติดต่อสอบถามข้อมูลช่องทางการโทรศัพท์ผ่านศูนย์บริการ 1506 /Webchat/ email/facebook ปีละ 5 ล้านครั้ง และยังมีผ่านทาง สปส. พบว่ายังไม่สามารถให้ข้อมูลแก่นายจ้างและผู้ประกันตนเมื่อเป็นคำถามในเชิงเฉพาะเจาะจง ต้องใช้เวลานานในการค้นหา ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ
4	สูง	ผู้มาติดต่อสอบถามข้อมูลช่องทางการโทรศัพท์ผ่านศูนย์บริการ 1506 /Webchat/ email/facebook ปีละ 6 ล้านครั้ง และยังมีผ่านทาง สปส. พบว่ายังไม่สามารถให้ข้อมูลแก่นายจ้างและผู้ประกันตนเมื่อเป็นคำถามในเชิงเฉพาะเจาะจง ต้องใช้เวลานานในการค้นหา ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ
5	สูงมาก	ผู้มาติดต่อสอบถามข้อมูลช่องทางการโทรศัพท์ผ่านศูนย์บริการ 1506 /Webchat/ email/facebook ปีละ 7 ล้านครั้ง และยังมีผ่านทาง สปส. พบว่ายังไม่สามารถให้ข้อมูลแก่นายจ้างและผู้ประกันตนเมื่อเป็นคำถามในเชิงเฉพาะเจาะจง ต้องใช้เวลานานในการค้นหา ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ

## 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับ คะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการ จัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	<p>1. เจ้าหน้าที่ในการประมวลผลข้อมูลและตอบกลับ</p> <p>2. จัดทำโครงการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล (ต่อเนื่องระหว่างปี 2564-2566)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลางเชื่อมต่อบริการประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตนอย่างเจาะจง โดยมีแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเชื่อมต่อบริการประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตนอย่างเจาะจงในลักษณะ Omni Channel เพื่อข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์พร้อมใช้แบบครบวงจรภายใต้รูปแบบ "ประโยชน์ทดแทนทุกที่ ทุกเวลา" จำนวน 1 ระบบ ที่มีระบบให้บริการด้วยแบบ Smart Service ด้วยผู้ช่วยเสมือนอัจฉริยะโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อคอยแจ้งเหตุการณ์สำคัญด้านสิทธิประโยชน์ เป็นเสมือนเจ้าหน้าที่ประกันสังคมช่วยลดภาระงานแก่เจ้าหน้าที่ และผู้ประกันตนรับทราบสิทธิประโยชน์ที่เกิดขึ้น ลดโอกาสการเสียสิทธิประโยชน์ด้วยความไม่รู้ เกิดความประทับใจต่อองค์กร</li> <li>- เพื่อการรวมศูนย์การบริการตามภารกิจหลักของกองทุนเงินทดแทน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีแพลตฟอร์มสำหรับการให้บริการดิจิทัลระบบสารสนเทศแก่ลูกจ้าง นายจ้าง สถานพยาบาลในความตกลง และ เจ้าหน้าที่กองทุนเงินทดแทน และมีเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานของกองทุนเงินทดแทน ในมิติต่าง ๆ สำหรับการวางแผน กำกับ ติดตามแก้ไขปัญหา เป็นการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร</li> </ul>
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	



ประเด็นที่ติดต่อแยกตามประเภทเรื่องที่ติดต่อ							
ประจำปี 2565							
ประเภทผู้ติดต่อ/ประเภทเรื่องที่ติดต่อ	Inbound Call 1506	Outbound Call 1506	Web Chat	Email	Facebook Page	Facebook Inbox	รวม
ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ (1111)	2,542	26	17	7	15	92	2,699
อื่นๆ	2,390	47	37	404	10	131	3,019
โศรผิด	225	0	0	0	0	1	226
End Call Survey	132	0	0	0	0	0	132
แจ้งหมายเลขติดต่อสำนักงานเขตพื้นที่ต่างๆ	4,272	0	0	0	0	4	4,276
รับแจ้งเรื่องประสานงานกรณีระบบของสำนักงานประกันสังคมขัดข้อง	6	0	0	0	0	0	6
รับแจ้งเรื่องประสานงานกรณีเลิกการรับ SMS	169	0	0	0	0	1	170
Abandoned Call	18,301	7	1,022	167	0	8	19,505
อื่นๆ	17,258	21	5,221	12,959	1,545	13,549	50,553
Time Out	5	0	6,093	9	21	6,393	12,521
มิจออาชีพ	0	0	0	0	0	0	0
รับเรื่องชมเชย							
เสนอแนะด้านนโยบาย							
กรณีตลอดศตวรรษ	8	0	0	0	0	1	9
กรณีเจ็บป่วย/ถูกเงิน หรือประสบอุบัติเหตุ	129	9	4	0	0	5	147
กรณีชราภาพ	114	13	0	0	0	9	136
กรณีตาย	12	5	0	0	0	0	17
กรณีทันตกรรม	26	1	0	0	0	1	28
กรณีสุขภาพ	4	0	0	0	0	0	4
กรณีว่างงาน	66	5	0	0	0	2	73
กรณีสงเคราะห์บุตร	12	0	1	0	0	0	13
อื่นๆ	286	18	7	2	0	14	327
<b>รวม</b>	<b>4,613,952</b>	<b>41,690</b>	<b>83,008</b>	<b>69,370</b>	<b>46,732</b>	<b>247,460</b>	<b>5,102,212</b>

## O 2

สำนักงานประกันสังคมขาดระบบสนับสนุนข้อมูลแบบ real-time ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร

สาเหตุที่ 1 : ข้อมูลมาจากหลายแหล่งโดยไม่มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ในการรวบรวมข้อมูลและบางฐานข้อมูลอยู่บนเทคโนโลยีเก่าทำให้เข้าถึงข้อมูลยาก

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	การเตรียมข้อมูลสนับสนุนให้กับผู้บริหาร ภายในครึ่งวัน ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการ เนื่องจากต้องใช้เวลารวบรวมข้อมูลจากหลายแห่ง
2	น้อย	การเตรียมข้อมูลสนับสนุนให้กับผู้บริหาร ภายใน 1 วัน ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการ เนื่องจากต้องใช้เวลารวบรวมข้อมูลจากหลายแห่ง
3	ปานกลาง	การเตรียมข้อมูลสนับสนุนให้กับผู้บริหาร ภายใน 2 วัน ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการ เนื่องจากต้องใช้เวลารวบรวมข้อมูลจากหลายแห่ง
4	สูง	การเตรียมข้อมูลสนับสนุนให้กับผู้บริหาร ภายใน 3 วัน ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการ เนื่องจากต้องใช้เวลารวบรวมข้อมูลจากหลายแห่ง
5	สูงมาก	การเตรียมข้อมูลสนับสนุนให้กับผู้บริหาร ภายใน 4 วัน ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการ เนื่องจากต้องใช้เวลารวบรวมข้อมูลจากหลายแห่ง

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	1. เจ้าหน้าที่ สปส. จัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนผู้บริหาร 2. ดำเนินการโครงการบูรณาการคลังข้อมูลบิ๊กดาต้าองค์กรและระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (โครงการต่อเนื่อง ปี 2565-2566) 3. ดำเนินการโครงการจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการวิจัยและกำหนดนโยบายของสำนักงานประกันสังคม (โครงการต่อเนื่อง ปี 2565-2566)
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

## สาเหตุที่ 2: ขาดเครื่องมือในการประมวลผลข้อมูลให้เกิดมิติมุมมองเพื่อตอบสนองความต้องการในเชิงบริหาร

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	การเตรียมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้กับผู้บริหาร ภายในครึ่งวัน
2	น้อย	การเตรียมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้กับผู้บริหาร ภายใน 1 วัน
3	ปานกลาง	การเตรียมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้กับผู้บริหาร ภายใน 2 วัน
4	สูง	การเตรียมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้กับผู้บริหาร ภายใน 3 วัน
5	สูงมาก	การเตรียมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้กับผู้บริหาร ภายใน 4 วัน

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	1. เจ้าหน้าที่ สปส. จัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนผู้บริหาร 2. ดำเนินการโครงการบูรณาการคลังข้อมูลกับดาต้าองค์กรและระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (โครงการต่อเนื่อง ปี 2565-2566) 3. ดำเนินการโครงการจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการวิจัยและกำหนดนโยบายของสำนักงานประกันสังคม (โครงการต่อเนื่อง ปี 2565-2566)
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

## สาเหตุที่ 3 : ระบบเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นระบบงานที่มีอายุการใช้งานนานแล้ว

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	คอมพิวเตอร์ ระบบสถิติ มีอายุการใช้งานมากกว่า 5 ปี
2	น้อย	คอมพิวเตอร์ ระบบสถิติ มีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี
3	ปานกลาง	คอมพิวเตอร์ ระบบสถิติ มีอายุการใช้งานมากกว่า 15 ปี
4	สูง	คอมพิวเตอร์ ระบบสถิติ มีอายุการใช้งานมากกว่า 18 ปี
5	สูงมาก	คอมพิวเตอร์ ระบบสถิติ มีอายุการใช้งานมากกว่า 20 ปี

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	เจ้าหน้าที่ สปส. จัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนผู้บริหารผ่านเล่มสถิติประกันสังคม

ระดับ คะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการ จัดการ	คำอธิบาย
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

สาเหตุที่ 4 : ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการคิด วิเคราะห์ ข้อมูลตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

#### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการคิด วิเคราะห์ ข้อมูลตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร จำนวน 15 คน
2	น้อย	มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการคิด วิเคราะห์ ข้อมูลตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร จำนวน 10 คน
3	ปานกลาง	มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการคิด วิเคราะห์ ข้อมูลตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร จำนวน 5 คน
4	สูง	มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการคิด วิเคราะห์ ข้อมูลตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร จำนวน 3 คน
5	สูงมาก	มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการคิด วิเคราะห์ ข้อมูลตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร จำนวน 1 คน

#### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับ คะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการ จัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	1. เจ้าหน้าที่ สปส. จัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนผู้บริหาร 2. ดำเนินการโครงการบูรณาการคลังข้อมูลบิ๊กดาต้าองค์กรและระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (โครงการต่อเนื่อง ปี 2565-2566) 3. ดำเนินการโครงการจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการวิจัยและกำหนดนโยบายของสำนักงานประกันสังคม (โครงการต่อเนื่อง ปี 2565-2566)
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

○ 3

ประโยชน์ทดแทนค้ำจ่าย กรณีผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิไม่ได้รับเงินประโยชน์ทดแทนตามที่ยื่นขอรับประโยชน์ทดแทน

สาเหตุที่ 1 : ติดต่อเพื่อติดตามผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิไม่ได้

1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	จำนวนประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายไม่เกินร้อยละ 1 ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด = 0.05
2	น้อย	จำนวนประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายไม่เกินร้อยละ 2 ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด
3	ปานกลาง	จำนวนประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายไม่เกินร้อยละ 3 ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด
4	สูง	จำนวนประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายไม่เกินร้อยละ 4 ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด
5	สูงมาก	จำนวนประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายไม่เกินร้อยละ 5 ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด

หมายเหตุ ข้อมูลการจ่ายประโยชน์ทดแทน 7 กรณี จากกองวิจัยและพัฒนา เปรียบเทียบกับข้อมูลประโยชน์ทดแทน ค่าจ้างจากรายงานในระบบ VDR รหัส B649548M (การจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินค้ำจ่าย ตั้งแต่ปี 2541-2565) = 0.05

2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	เจ้าหน้าที่ไม่ได้ติดตามการจ่ายเงินให้ผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่องตามแนวปฏิบัติการดำเนินการแจ้งเตือนให้รับเงินค้ำจ่ายและแนวปฏิบัติการติดตามเรียกเงินคืน ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2563 ทำให้ สปส. ยังมีเงินค้ำจ่ายเกิน 10 ปีขึ้นไปจำนวนมาก
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

หมายเหตุ แนวปฏิบัติการดำเนินการแจ้งเตือนให้รับเงินค้ำจ่ายและแนวปฏิบัติการติดตามเรียกเงินคืนตามหนังสือเวียนที่ รง 0629/ว99 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2566

สาเหตุที่ 2 : ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิไม่ประสงค์มารับเงินประโยชน์ทดแทน (จำนวนเงินที่ได้รับไม่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง)

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	ผู้ประกันตนต่างด้าวไม่มารับประโยชน์ทดแทนค้ำจ่าย คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 5 ของประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายทั้งหมด
2	น้อย	ผู้ประกันตนต่างด้าวไม่มารับประโยชน์ทดแทนค้ำจ่าย คิดเป็นร้อยละ 6 – 10 ของประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายทั้งหมด = 9.53
3	ปานกลาง	ผู้ประกันตนต่างด้าวไม่มารับประโยชน์ทดแทนค้ำจ่าย คิดเป็นร้อยละ 11 – 15 ของประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายทั้งหมด
4	สูง	ผู้ประกันตนต่างด้าวไม่มารับประโยชน์ทดแทนค้ำจ่าย คิดเป็นร้อยละ 16 - 20 ของประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายทั้งหมด
5	สูงมาก	ผู้ประกันตนต่างด้าวไม่มารับประโยชน์ทดแทนค้ำจ่าย คิดเป็นมากกว่าร้อยละ 20 ของประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายทั้งหมด

หมายเหตุ ข้อมูลประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายของผู้ประกันตนต่างด้าวไม่มารับประโยชน์ทดแทน สาเหตุจากกลับประเทศไปแล้ว จึงไม่ประสงค์กลับมารับประโยชน์ทดแทนค้ำจ่าย ข้อมูลจากการประมวลผลข้อมูลรายงานประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายของผู้ประกันตนต่างด้าว ณ วันที่ 19 กรกฎาคม 2566 เปรียบเทียบกับข้อมูลประโยชน์ทดแทนค้ำจ่ายในระบบ VDR รหัส B649548M (การจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินค้ำจ่ายตั้งแต่ ปี 2541-2565) คิดเป็นร้อยละ = 9.53

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	เจ้าหน้าที่ไม่ได้ติดตามการจ่ายเงินให้ผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่องตามแนวปฏิบัติการดำเนินการแจ้งเตือนให้รับเงินค้ำจ่ายและแนวปฏิบัติการติดตามเรียกเงินคืน ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2563 ทำให้ สปส. ยังมีเงินค้ำจ่ายเกิน 10 ปีขึ้นไปจำนวนมาก
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

หมายเหตุ แนวปฏิบัติการดำเนินการแจ้งเตือนให้รับเงินค้ำจ่ายและแนวปฏิบัติการติดตามเรียกเงินคืน ตามหนังสือเวียน ที่ รง 0629/ว99 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2563

○ 4

### การจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ

#### สาเหตุที่ 1 : การประมวลผลสิ่งจ่ายประโยชน์ทดแทน (กรณีสงเคราะห์บุตร/ว่างงาน)

- กรณีผู้ประกันตนกลับเข้าทำงานแล้ว แต่ยังไม่รายงานตัวเพื่อรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
- กรณีว่างงานเนื่องจากมีเหตุสุดวิสัย (โรคระบาด) ที่ผู้ประกันตนขอรับประโยชน์ทดแทน แต่นายจ้างจ่ายค่าจ้างและนำส่งเงินสมทบ จึงทำให้เกิดเงินรอเรียกคืน
- ข้อมูลการจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ เนื่องจากนายจ้างแจ้งเข้า – ออกผู้ประกันตนไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ถูกต้องตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

#### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	จ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ (กรณีสงเคราะห์บุตร/ว่างงาน) คิดเป็นร้อยละ 0.1-0.5 ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนดังกล่าว ปี 2565
2	น้อย	จ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ (กรณีสงเคราะห์บุตร/ว่างงาน) คิดเป็นร้อยละ 0.6-1.0 ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนดังกล่าว ปี 2565 = 0.72
3	ปานกลาง	จ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ (กรณีสงเคราะห์บุตร/ว่างงาน) คิดเป็นร้อยละ 1.1-1.5 ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนดังกล่าว ปี 2565
4	สูง	จ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ (กรณีสงเคราะห์บุตร/ว่างงาน) คิดเป็นร้อยละ 1.6-2.0 ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนดังกล่าว ปี 2565
5	สูงมาก	จ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ (กรณีสงเคราะห์บุตร/ว่างงาน) คิดเป็นร้อยละ 2.0 ขึ้นไป ของการจ่ายประโยชน์ทดแทนดังกล่าว ปี 2565

**หมายเหตุ** ข้อมูลการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรและว่างงาน ข้อมูลจากเล่มสรุปข้อมูลสำคัญสำนักงานประกันสังคม หน้า 21 ของ กวพ. ข้อมูล ณ ปี 2565 เปรียบเทียบกับข้อมูลประโยชน์ทดแทน เกินสิทธิ กรณีสงเคราะห์บุตรและกรณีว่างงาน จากระบบ VDR รหัส BN64951B ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2565 คิดเป็นร้อยละ = 0.72

## 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยปฏิบัติการ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการการบริหารความเสี่ยงในงานประโยชน์ทดแทน ประจำปี 2565 หัวข้อประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ และจัดตั้งคณะทำงาน ติดตามเงินเกินสิทธิ ตามคำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ 5945/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานป้องกันและเร่งรัดติดตามประโยชน์ทดแทน ค้างจ่าย และการจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ ลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2565 อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติการติดตามเงินเกินสิทธิอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

หมายเหตุ โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการบริหารความเสี่ยงในงานประโยชน์ทดแทน ประจำปี 2565 ระหว่างวันที่ 27 มิถุนายน – 1 กรกฎาคม 2565

### สาเหตุที่ 2 : เจ้าหน้าที่วินิจฉัยผิดพลาด (5 กรณี เจ็บป่วย/คลอดบุตร/ทุพพลภาพ/ตาย/ชราภาพ)

ที่มาจากกรณีวินิจฉัยของเจ้าหน้าที่ มิได้เกิดจากการประมวลผลจ่ายโดยใช้ฐานข้อมูลคือกรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีว่างงาน

#### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	จำนวนเรื่องเงินรอเรียกคืน คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 0.1-0.5 ของจำนวนเรื่องที่วินิจฉัยจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด = 0.15
2	น้อย	จำนวนเรื่องเงินรอเรียกคืน คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 0.6-1.0 ของจำนวนเรื่องที่วินิจฉัยจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด
3	ปานกลาง	จำนวนเรื่องเงินรอเรียกคืน คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 1.1-1.5 ของจำนวนเรื่องที่วินิจฉัยจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด
4	สูง	จำนวนเรื่องเงินรอเรียกคืน คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 1.6-2.0 ของจำนวนเรื่องที่วินิจฉัยจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด
5	สูงมาก	จำนวนเรื่องเงินรอเรียกคืน คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 2.0 ขึ้นไป ของจำนวนเรื่องที่วินิจฉัยจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด

หมายเหตุ ข้อมูลจำนวนเรื่องเงินรอเรียกคืน (ข้อมูลจากการประมวลผลรายเดือนจากระบบ VDR รหัส BN649512) เปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องที่วินิจฉัยจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด (ข้อมูลจากเล่มสรุปข้อมูลสำคัญ สปส. ของกองวิจัยและพัฒนา) ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2566 คิดเป็นร้อยละ 0.15



2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับ คะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการ จัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยปฏิบัติ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการการบริหารความเสี่ยงในงาน ประโยชน์ทดแทน ประจำปี 2565 หัวข้อประโยชน์ทดแทน เกินสิทธิ และจัดตั้งคณะทำงานติดตามเงินเกินสิทธิ ตามคำสั่ง สำนักงานประกันสังคม ที่ 5945/2565 เรื่อง แต่งตั้ง คณะทำงานป้องกันและเร่งรัดติดตามประโยชน์ทดแทนค้าง จ่าย และการจ่ายประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิ ลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2565 อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติตามแนว ปฏิบัติการติดตามเงินเกินสิทธิอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการ ดำเนินงานยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

หมายเหตุ โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการบริหารความเสี่ยงในงานประโยชน์ทดแทน ประจำปี 2565 ระหว่างวันที่ 27 มิถุนายน – 1 กรกฎาคม 2565

สาเหตุที่ 2 : เจ้าหน้าที่วินิจฉัยผิดพลาด (7 กรณี)															
1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง															
เงินเกินสิทธิ (จำนวนรายเงินรอเรียกคืน เปรียบเทียบกับจำนวนรายที่วินิจฉัยทั้งหมด) ณ 30 มิ.ย. 66															
จำนวนรายการรอเรียกคืน 5 กรณี เปรียบเทียบกับจำนวนรวมรายการเรียกคืนทั้งหมด															
เงินเกินสิทธิ (เงินรอเรียกคืน เปรียบเทียบกับเงินเรียกคืนได้) ณ 30 มิ.ย. 66															
จำนวนรายการรอเรียกคืน 5 กรณี เปรียบเทียบกับจำนวนรวมรายการเรียกคืนทั้งหมด															
เงินเกินสิทธิ (เงินรอเรียกคืน เปรียบเทียบกับเงินเรียกคืนได้) ณ 30 มิ.ย. 66															
จำนวนรายการรอเรียกคืน 5 กรณี เปรียบเทียบกับจำนวนรวมรายการเรียกคืนทั้งหมด															
สิทธิประโยชน์	ม.ค.-66	ม.ค.-66	ก.พ.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	มี.ค.-66	เม.ย.-66	เม.ย.-66	พ.ค.-66	พ.ค.-66	มิ.ย.-66	มิ.ย.-66	รวมรอเรียกคืน	รวมจ่ายทั้งหมด	
1. กรณีเจ็บป่วย	1,868	3,290,000	1,960	3,160,000	1,647	3,110,000	1,623	2,060,000	2,082	2,250,000	1,877	2,670,000	11,057	16,540,000	
2. กรณีคลอดบุตร	289	21,033	290	18,391	292	20,957	308	18,040	321	20,803	343	20,113	1,843	119,337	
3. กรณีทุพพลภาพ	96	19,214	97	19,252	96	19,389	106	19,474	86	19,564	94	19,663	575	116,556	
4. กรณีตาย	52	2,984	47	2,699	45	3,026	48	2,425	46	2,951	47	2,876	285	16,961	
5. กรณีสงเคราะห์บุตร	416,514	1,272,879	416,460	1,271,545	416,207	1,271,248	416,849	1,271,066	418,162	1,273,479	420,016	1,268,176	2,504,208	7,628,393	
6. กรณีชราภาพ	2,409	555,463	3,050	563,811	3,153	583,023	3,069	590,223	3,012	601,403	2,961	609,982	17,654	3,503,905	
7. กรณีว่างงาน	395,633	64,167	438,663	66,046	446,203	80,651	451,938	67,096	452,686	81,223	453,415	81,197	2,638,538	440,380	
<b>รวม</b>	<b>816,861</b>	<b>5,225,740</b>	<b>860,567</b>	<b>5,101,744</b>	<b>867,643</b>	<b>5,088,294</b>	<b>873,941</b>	<b>4,028,324</b>	<b>876,395</b>	<b>4,249,423</b>	<b>878,753</b>	<b>4,672,007</b>	<b>5,174,160</b>	<b>28,365,532</b>	
													<b>5 กรณี</b>	<b>31,414</b>	<b>20,296,759</b>
<b>หมายเหตุ</b>	ข้อมูลจำนวนรายที่รอเรียกคืน ได้จากการประมวลผลรายเดือนรายงานในระบบ VDR รหัส BN649512												<b>เฉลี่ย</b>	<b>0.1547735</b>	
	ข้อมูลจำนวนรายที่จ่ายประโยชน์ทดแทนแต่ละกรณี ได้จากสรุปข้อมูลสำคัญสำนักงานประกันสังคม ของกองวิจัยและพัฒนา เดือนมกราคม - มิถุนายน 2566														

## O 5

## การจ่ายค่าบริการทางการแพทย์แก่สถานพยาบาลหรือผู้ประกันตนซ้ำซ้อน

สาเหตุที่ 1 : สถานพยาบาลที่รักษาส่งเบิกกับสำนักงานประกันสังคมเขต/จังหวัด และส่งเบิกกับสำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ด้วย

## 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	สถานพยาบาลที่ทำการเบิกจ่ายซ้ำซ้อน ในกรณีของ AdjRW และ การจ่ายค่าบริการทางการแพทย์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง เป็นเงินไม่เกิน 5,000,000 บาท
2	น้อย	สถานพยาบาลที่ทำการเบิกจ่ายซ้ำซ้อน ในกรณีของ AdjRW และ การจ่ายค่าบริการทางการแพทย์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง เป็นเงินมากกว่า 5,000,001 - 7,000,000 บาท
3	ปานกลาง	สถานพยาบาลที่ทำการเบิกจ่ายซ้ำซ้อน ในกรณีของ AdjRW และ การจ่ายค่าบริการทางการแพทย์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง เป็นเงินมากกว่า 7,000,001 - 9,000,000 บาท
4	สูง	สถานพยาบาลที่ทำการเบิกจ่ายซ้ำซ้อน ในกรณีของ AdjRW และ การจ่ายค่าบริการทางการแพทย์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง เป็นเงินมากกว่า 9,000,001 - 11,000,000 บาท
5	สูงมาก	สถานพยาบาลที่ทำการเบิกจ่ายซ้ำซ้อน ในกรณีของ AdjRW และ การจ่ายค่าบริการทางการแพทย์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง เป็นเงินมากกว่า 11,000,001 บาท

## 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	มีการตรวจสอบในระบบการเบิกจ่ายก่อนและหลังการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ ทำให้สามารถจ่ายเงินได้อย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน (โครงการตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการทางการแพทย์กรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงและกรณีโรคที่มีภาวะเสี่ยง)
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

## ข้อมูลอ้างอิง : จำนวนการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ในปี 2563 - 2565

ปี	จ่าย	ชำรื้อ
2563	9,867,024,650.40 บาท	8,176,881.37 บาท
2564	8,943,275,530.80 บาท	10,497,378.82 บาท
2565	9,309,044,688.00 บาท	11,181,958.76 บาท

## สาเหตุที่ 2 : ผู้ประกันตนยื่นเรื่องเบิกค่ารักษาชำรื้อกับสถานพยาบาลที่ให้การรักษา

## 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	ความถูกต้องในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ถูกต้องไม่ชำรื้อ 100% โดยผู้ประกันตนยื่นเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง AdjRW ซึ่งไม่ชำรื้อกับการเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง โดยได้รับการตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบจากระบบ Sapiens จากเจ้าหน้าที่วินิจฉัยของสำนักงานประกันสังคมเขต/จังหวัด
2	น้อย	ความถูกต้องในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ถูกต้องไม่ชำรื้อ 95% โดยผู้ประกันตนยื่นเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง AdjRW ซึ่งไม่ชำรื้อกับการเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง โดยได้รับการตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบจากระบบ Sapiens จากเจ้าหน้าที่วินิจฉัยของสำนักงานประกันสังคมเขต/จังหวัด
3	ปานกลาง	ความถูกต้องในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ถูกต้องไม่ชำรื้อ 90% โดยผู้ประกันตนยื่นเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง AdjRW ซึ่งไม่ชำรื้อกับการเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง โดยได้รับการตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบจากระบบ Sapiens จากเจ้าหน้าที่วินิจฉัยของสำนักงานประกันสังคมเขต/จังหวัด
4	สูง	ความถูกต้องในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ถูกต้องไม่ชำรื้อ 85% โดยผู้ประกันตนยื่นเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง AdjRW ซึ่งไม่ชำรื้อกับการเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง โดยได้รับการตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบจากระบบ Sapiens จากเจ้าหน้าที่วินิจฉัยของสำนักงานประกันสังคมเขต/จังหวัด
5	สูงมาก	ความถูกต้องในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ถูกต้องไม่ชำรื้อ 80% โดยผู้ประกันตนยื่นเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง AdjRW ซึ่งไม่ชำรื้อกับการเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง โดยได้รับการตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบจากระบบ Sapiens จากเจ้าหน้าที่วินิจฉัยของสำนักงานประกันสังคมเขต/จังหวัด

## 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	มีการตรวจสอบในระบบการเบิกจ่ายก่อนและหลังการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ ทำให้สามารถจ่ายเงินได้อย่างถูกต้องไม่ซ้ำซ้อน (โครงการตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการทางการแพทย์กรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงและกรณีโรคที่มีภาวะเสี่ยง และการตรวจสอบโดยระบบ Sapiens )
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

ข้อมูลอ้างอิง : ผู้ประกันตนที่ยื่นเบิกค่าบริการทางการแพทย์ปี 2563 – 2565

ปี 2563 จำนวน 451 คน

ปี 2564 จำนวน 395 คน

ปี 2565 จำนวน 289 คน

สาเหตุที่ 3 : โรงพยาบาลบันทึกข้อมูลไม่ตรงตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	โรงพยาบาลเข้าใจหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายและบันทึกข้อมูลถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จำนวน 260 แห่ง
2	น้อย	โรงพยาบาลเข้าใจหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายและบันทึกข้อมูลถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จำนวน 240 แห่ง
3	ปานกลาง	โรงพยาบาลเข้าใจหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายและบันทึกข้อมูลถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จำนวน 220 แห่ง
4	สูง	โรงพยาบาลเข้าใจหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายและบันทึกข้อมูลถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จำนวน 200 แห่ง
5	สูงมาก	โรงพยาบาลเข้าใจหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายและบันทึกข้อมูลถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จำนวน 180 แห่ง

## 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับ คะแนน	ประสิทธิภาพ ของ มาตรการ จัดการ	คำอธิบาย
1	มี ประสิทธิภาพ	สำนักงานประกันสังคมโดยสำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์แจ้งเวียนหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ รง 0626/ว1076 เรื่อง แจ้งอัตราและแนวปฏิบัติในการจ่ายค่าบริการ ทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้วยโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง (AdjRW≥2) ปี 2566
2	มี ประสิทธิภาพ เป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมี ประสิทธิภาพ	
4	มี ประสิทธิภาพ เพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มี ประสิทธิภาพ	

ข้อมูลอ้างอิง :

จำนวนโรงพยาบาลคู่สัญญา ในปี 2566 : 261 แห่ง

### 3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)

F 1

#### การรับ-จ่ายเงินสดผ่านมือเจ้าหน้าที่อาจมีช่องทางที่ทำให้เกิดการทุจริตและประพหฤติมิชอบ

สาเหตุที่ 1 : การให้สิทธิเจ้าหน้าที่ในการอนุมัติสั่งจ่ายเงิน กรณีบุคลากรไม่เพียงพอ

##### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	บุคลากรที่มีสิทธิอนุมัติสั่งจ่ายเงิน ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ รวมไม่เกินจำนวน 4 คน
2	น้อย	บุคลากรที่มีสิทธิอนุมัติสั่งจ่ายเงิน ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ รวมไม่เกินจำนวน 3 คน
3	ปานกลาง	บุคลากรที่มีสิทธิอนุมัติสั่งจ่ายเงิน ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ รวมไม่เกินจำนวน 2 คน
4	สูง	บุคลากรที่มีสิทธิอนุมัติสั่งจ่ายเงิน ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการ จำนวน 1 คน
5	สูงมาก	บุคลากรที่มีสิทธิอนุมัติสั่งจ่ายเงิน ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีระดับปฏิบัติการ จำนวน 1 คน

##### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	1. สำนักงานประกันสังคมจัดหาบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีคำสั่งมอบหมายการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติ/ระเบียบ การรับ - จ่ายเงิน 2. ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ตรงตามแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด 3. รณรงค์ให้ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารหรือผ่านบริการพร้อมเพย์ แทนการจ่ายเงิน ณ สำนักงาน
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

สาเหตุที่ 2 : บางพื้นที่มีหน่วยบริการรับชำระเงินไม่เพียงพอ ทำให้ต้องมาติดต่อบริการ –จ่ายเงินสดที่สำนักงาน  
ประกันสังคม

1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	สถานประกอบการ/ผู้ประกันตนชำระเงินผ่านระบบธนาคาร/หน่วยบริการและระบบอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 90
2	น้อย	สถานประกอบการ/ผู้ประกันตนชำระเงินผ่านระบบธนาคาร/หน่วยบริการและระบบอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 80
3	ปานกลาง	สถานประกอบการ/ผู้ประกันตนชำระเงินผ่านระบบธนาคาร/หน่วยบริการและระบบอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 70
4	สูง	สถานประกอบการ/ผู้ประกันตนชำระเงินผ่านระบบธนาคาร/หน่วยบริการและระบบอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 60
5	สูงมาก	สถานประกอบการ/ผู้ประกันตนชำระเงินผ่านระบบธนาคาร/หน่วยบริการและระบบอิเล็กทรอนิกส์แทน ร้อยละ 50

2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	พัฒนาปรับปรุงและเพิ่มช่องทางการรับ – จ่ายเงิน ผ่านธนาคารและหน่วยบริการ ให้สามารถรับ – จ่ายเงินได้ทุกกรณี พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้สถานประกอบการ/ผู้ประกันตนชำระเงินผ่านระบบธนาคาร หน่วยบริการและระบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการรับชำระเงิน ณ สำนักงาน และรณรงค์ให้ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิขอรับประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร หรือผ่านบริการพร้อมเพย์ แทนการจ่ายเงินสด ณ สำนักงาน
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

สาเหตุที่ 3 : การโยกย้ายเจ้าหน้าที่/เปลี่ยนตำแหน่งงาน ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานครบถ้วน แต่ยังไม่ถูกต้องตรงตามแนวปฏิบัติรับ-จ่ายเงิน
2	น้อย	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถูกต้อง แต่ไม่ครบถ้วนตามแนวปฏิบัติรับ-จ่ายเงิน
3	ปานกลาง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติรับ-จ่ายเงินบางส่วน
4	สูง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามแนวปฏิบัติรับ-จ่ายเงินและคู่มือการปฏิบัติงาน
5	สูงมาก	เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เข้าใจในระเบียบแนวปฏิบัติ และคู่มือการปฏิบัติงาน

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ออกตรวจแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด/สาขา เพื่อกำกับดูแลและตรวจสอบให้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบ แนวปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงาน</li> <li>■ จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการงานการเงินและบัญชีกองทุน</li> </ul>
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	



#### 4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ (Compliance Risk)

C1

สำนักงานประกันสังคมยังไม่สามารถตอบสนองการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

สาเหตุที่ 1 : กระบวนการให้บริการหลัก 36 กระบวนการ ยังมีระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครบทุกกระบวนการ

##### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	จำนวนกระบวนการที่ไม่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 10-15 ของกระบวนการ
2	น้อย	จำนวนกระบวนการที่ไม่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 16-20 ของกระบวนการ
3	ปานกลาง	จำนวนกระบวนการที่ไม่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 21-25 ของกระบวนการ
4	สูง	จำนวนกระบวนการที่ไม่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 26-30 ของกระบวนการ
5	สูงมาก	จำนวนกระบวนการที่ไม่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 36 ของกระบวนการ

หมายเหตุ กระบวนการของสำนักงานประกันสังคมที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 23 กระบวนการ และยังไม่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 13 กระบวนการ

##### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักงานประกันสังคม โดยกองกฎหมายจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และกำหนดวาระการประชุมภายในทุก ๆ 15 วันทำการอย่างต่อเนื่อง เพื่อมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันปรับปรุง/พัฒนากฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ระบบ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- สำนักงานประกันสังคม โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัด เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2566 ครบกระบวนการให้บริการหลัก 36 กระบวนการ (อ้างอิงประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2566 ประกาศ ณ วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2566)</li> </ul>
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

สาเหตุที่ 2 : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานฯ บางกระบวนการยังไม่ได้ปรับปรุงกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ระบบ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณา/วินิจฉัย

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	กระบวนการฯ ที่ยังไม่ได้ปรับปรุงกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ระบบ ฯลฯ จำนวน 0-15 กระบวนการ
2	น้อย	กระบวนการฯ ที่ยังไม่ได้ปรับปรุงกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ระบบ ฯลฯ จำนวน 16-20 ของกระบวนการ
3	ปานกลาง	กระบวนการฯ ที่ยังไม่ได้ปรับปรุงกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ระบบ ฯลฯ จำนวน 21-25 ของกระบวนการ
4	สูง	กระบวนการฯ ที่ยังไม่ได้ปรับปรุงกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ระบบ ฯลฯ จำนวน 26-30 ของกระบวนการ
5	สูงมาก	กระบวนการฯ ที่ยังไม่ได้ปรับปรุงกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ระบบ ฯลฯ จำนวน 36 ของกระบวนการ

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	สำนักงานประกันสังคม โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แจ้งเวียนขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการฯ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ แบบฟอร์มการยื่นคำขอฯ รายการเอกสารหลักฐานประกอบ และอินโฟกราฟิกส์ (infographic) (ตามหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ด่วนที่สุด ที่ รง 0632/ว544 ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2566)
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

สาเหตุที่ : 3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งอาจกระทบกับการให้บริการในอนาคต

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. อิเล็กทรอนิกส์ สามารถถ่ายทอดได้และให้บริการประชาชนได้
2	น้อย	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. อิเล็กทรอนิกส์ สามารถถ่ายทอดได้ และให้บริการประชาชนได้บางส่วน
3	ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. อิเล็กทรอนิกส์ และสามารถถ่ายทอดได้บางส่วน
4	สูง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. อิเล็กทรอนิกส์ แต่ไม่สามารถถ่ายทอดได้
5	สูงมาก	เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. อิเล็กทรอนิกส์

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักงานประกันสังคม โดย กองกฎหมาย แจ้งเวียนพ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้หน่วยปฏิบัติทราบอย่างต่อเนื่อง และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แจ้งเวียนขั้นตอน วิธีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้หน่วยงานในสังกัดทราบและปฏิบัติ</li> <li>- มีการจัดประชุมสัมมนาชี้แจง ชักซ้อม ทำความเข้าใจให้แก่หน่วยปฏิบัติ</li> <li>- สำนักงานประกันสังคม โดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แจ้งเวียนขั้นตอน วิธีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้หน่วยงานในสังกัดทราบและปฏิบัติ ผ่านระบบอินทราเน็ต สำนักงานประกันสังคม (<a href="https://intranet.sso.go.th">https://intranet.sso.go.th</a> หนังสือเวียนกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)</li> </ul>
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

## C 2

**นายจ้างขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย**

สาเหตุที่ 1 : นายจ้างไม่เห็นความสำคัญของระบบประกันสังคม

1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100
2	น้อย	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95
3	ปานกลาง	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90
4	สูง	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85
5	สูงมาก	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75

2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	การออกตรวจแนะนำนายจ้างและผู้ประกันตนให้เข้าใจและเห็นประโยชน์ของการขึ้นทะเบียน
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

## สาเหตุที่ 2 : การดำเนินการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นไปตามคู่มือและแนวปฏิบัติ

### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100
2	น้อย	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95
3	ปานกลาง	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90
4	สูง	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85
5	สูงมาก	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75

### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง พร้อมส่งคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน เป็นการช่วยสนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้มี ความรู้ ความเข้าใจ แนะนำให้นายจ้างขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ ได้ครบถ้วน/ถูกต้องตามกฎหมายยิ่งขึ้น
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

สาเหตุที่ 3 : เจ้าหน้าที่โยกย้ายบ่อย ทำให้ไม่มีความชำนาญในการตรวจสอบ

1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100
2	น้อย	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95
3	ปานกลาง	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90
4	สูง	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85
5	สูงมาก	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75

2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	จัดอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบให้มีความเชี่ยวชาญ และฝึกสอนการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่กรณีเร่งด่วน
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

#### สาเหตุที่ 4 : หน่วยปฏิบัติไม่เห็นความสำคัญในการตรวจสอบ

##### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100
2	น้อย	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95
3	ปานกลาง	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90
4	สูง	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85
5	สูงมาก	นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75

##### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	จัดอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบให้มีความเชี่ยวชาญและฝึกสอนการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่กรณีเร่งด่วน
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

## C 3

### นายจ้างค้างชำระเงินสมทบมีผลกระทบต่อเสถียรภาพกองทุน

สาเหตุที่ 1 : ขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญในการติดตามเร่งรัดหนี้

#### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	บุคลากรมีภาระงานและเพิ่มหนี้ที่ต้องรับผิดชอบ เฉลี่ยจำนวนสถานประกอบการค้างชำระ 30 ราย ต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน
2	น้อย	บุคลากรมีภาระงานและเพิ่มหนี้ที่ต้องรับผิดชอบ เฉลี่ยจำนวนสถานประกอบการค้างชำระ 40 ราย ต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน
3	ปานกลาง	บุคลากรมีภาระงานและเพิ่มหนี้ที่ต้องรับผิดชอบ เฉลี่ยจำนวนสถานประกอบการค้างชำระ 50 ราย ต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน
4	สูง	บุคลากรมีภาระงานและเพิ่มหนี้ที่ต้องรับผิดชอบ เฉลี่ยจำนวนสถานประกอบการค้างชำระ 60 ราย ต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน
5	สูงมาก	บุคลากรมีภาระงานและเพิ่มหนี้ที่ต้องรับผิดชอบ เฉลี่ยจำนวนสถานประกอบการค้างชำระ 70 ราย ต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน

#### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	สำนักงานเงินสมทบ จัดเจ้าหน้าที่ออกตรวจให้คำปรึกษา แนะนำ การติดตามเร่งรัดหนี้เงินสมทบค้างชำระกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนให้กับหน่วยปฏิบัติที่มีหนี้ค้างชำระ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขา รวม 12 ครั้ง/ปี
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	



สาเหตุที่ 2 : หนี้ที่ค้างชำระ 12 เดือนขึ้นไป เงินเพิ่มสูง มีความเสี่ยงที่จะจัดเก็บยาก

1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	จำนวนเงินสมทบที่จัดเก็บได้ คิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนเงินสมทบที่ต้องจัดเก็บ
2	น้อย	จำนวนเงินสมทบที่จัดเก็บได้ คิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนเงินสมทบที่ต้องจัดเก็บ
3	ปานกลาง	จำนวนเงินสมทบที่จัดเก็บได้ คิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนเงินสมทบที่ต้องจัดเก็บ
4	สูง	จำนวนเงินสมทบที่จัดเก็บได้ คิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนเงินสมทบที่ต้องจัดเก็บ
5	สูงมาก	จำนวนเงินสมทบที่จัดเก็บได้ คิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนเงินสมทบที่ต้องจัดเก็บ

2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	- การจัดประชุมอนุกรรมการกลั่นกรองเงินสมทบค้างชำระ เพื่อพิจารณาจำหน่ายหนี้ออกจากบัญชีเป็นสูญ ปี 2565 จำนวน 14 ครั้ง - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นชุดเฉพาะกิจตรวจสถานประกอบการ 40 หน่วย รวม 35 ครั้ง
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

### สาเหตุที่ 3 : ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้นายจ้างขาดส่งเงินสมทบ

#### 1. ผลกระทบของสาเหตุที่มีต่อปัจจัยเสี่ยง

ระดับคะแนน	ผลกระทบ	คำอธิบาย
1	น้อยมาก	นายจ้างประสบปัญหาเศรษฐกิจ กิจกรรมขาดสภาพคล่อง สถานประกอบการค้างชำระ คิดเป็นร้อยละ 8
2	น้อย	นายจ้างประสบปัญหาเศรษฐกิจ กิจกรรมขาดสภาพคล่อง สถานประกอบการค้างชำระ คิดเป็นร้อยละ 9
3	ปานกลาง	นายจ้างประสบปัญหาเศรษฐกิจ กิจกรรมขาดสภาพคล่อง สถานประกอบการค้างชำระ คิดเป็นร้อยละ 10
4	สูง	นายจ้างประสบปัญหาเศรษฐกิจ กิจกรรมขาดสภาพคล่อง สถานประกอบการค้างชำระ คิดเป็นร้อยละ 11
5	สูงมาก	นายจ้างประสบปัญหาเศรษฐกิจ กิจกรรมขาดสภาพคล่อง สถานประกอบการค้างชำระ คิดเป็นร้อยละ 12

#### 2. ประสิทธิภาพของมาตรการจัดการ

ระดับ คะแนน	ประสิทธิภาพของมาตรการ จัดการ	คำอธิบาย
1	มีประสิทธิภาพ	
2	มีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่	
3	ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ	สำนักงานเงินสมทบจัดทำตัวชี้วัดสำหรับหน่วยปฏิบัติ ร้อยละของ การลดจำนวนเงินสมทบค้างชำระ ลดหนี้ค้างชำระ ร้อยละ 40 ระดับคะแนน 5 ผลการดำเนินงาน สามารถลดหนี้ค้างชำระได้ร้อยละ 42.34
4	มีประสิทธิภาพเพียงบางส่วน	
5	ยังไม่มีประสิทธิภาพ	

