

การพัฒนาการจัดการข้อมูล (Big Data) ของสำนักงานประกันสังคม

รัชนิกร ปิ่นแก้ว

นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ

สำนักงานประกันสังคม

บทนำ/ สภาพปัจจุบัน/สภาพปัญหา

ในยุคสมัยที่โลกก้าวสู่สังคมดิจิทัล ทิศทางในการพัฒนาเป็นไปอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจในการให้ ความคุ้มครองด้านการประกันสังคมแก่ลูกจ้างผู้ประกันตน โดยมุ่งเน้นพัฒนา เพื่อให้กำลังแรงงานของประเทศมีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตทั้งในช่วงที่ ทำงานอยู่และไม่ได้ทำงานแล้ว ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 ที่ดูแลลูกจ้างกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน และ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2558 ที่คุ้มครองผู้ประกันตนในสิทธิ ประโยชน์ 7 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย ทูพพลภาพ และตาย อันไม่ใช่ เนื่องจากการทำงาน กรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพและว่างงาน โดยมีนายจ้างที่ขึ้นทะเบียน จำนวนกว่า 459,068 ราย และผู้ประกันตน ที่ได้รับการคุ้มครอง(ทั้งภาคบังคับและสมัครใจ) จำนวน 15,336,556 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2561) นอกจากนั้น ยังมีภารกิจพัฒนาสิทธิประโยชน์ ให้มีความเหมาะสม และบริหารเงินกองทุนประกันสังคมและกองทุน

เงินทดแทนให้มีเสถียรภาพ โดยดำเนินการภายใต้แผนยุทธศาสตร์และนโยบายต่าง ๆ อาทิ เช่น

1. ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) คือสังคมไทยเป็นสังคมที่เป็นธรรมมีความเหลื่อมล้ำน้อย ระบบการบริหารภาครัฐมีประสิทธิภาพ ทันทสมัย รับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้และประชาชนมีส่วนร่วม

2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564) การบริหารราชการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพ

3. นโยบายรัฐบาล คือ การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียนโดยการส่งเสริมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน พัฒนาแรงงานของภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

4. นโยบายกระทรวงแรงงาน ประกอบด้วยนโยบายทั่วไป เช่น การแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง และการบริหารจัดการแรงงาน การปรับปรุง แก้ไข กฎหมาย พัฒนาระบบการตรวจติดตามและบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น และนโยบายเฉพาะที่ต้องเร่งดำเนินการ เช่นการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านแรงงาน พัฒนาระบบสารสนเทศและระบบอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนา ความร่วมมือด้านแรงงานระหว่างประเทศ ยกระดับการดำเนินงานด้านแรงงานของไทย ให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เป็นต้น

ในการสร้างสรรค์เพื่อมุ่งสู่บริการที่ทันสมัย และตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานที่มุ่งเป็นองค์กรชั้นนำด้านการประกันสังคมในภูมิภาคอาเซียน สำนักงานประกันสังคมดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม

ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558 – 2562) โดยเน้นการพัฒนาด้านการให้บริการ ควบคู่กับสร้างการรับรู้การรื้อปรับและยกระดับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ : IT และการบริหารสารสนเทศ : MIT การพัฒนาการบริหารจัดการ “ทุนมนุษย์” การพัฒนาองค์กรสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (HPO) โดยสอดคล้องกับ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด้วยการจัดทำ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงาน ประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2559 - 2563)

ประเด็นความรู้ประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่นำมาใช้ เพื่อแก้ไขปัญหา

การเรียนรู้จากการอบรม การร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จากคณาจารย์สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) การศึกษาดูงาน ภายในประเทศ (โรงแรมสามพราน ริเวอร์ไซด์ จังหวัดนครปฐม) และ การศึกษาดูงานประเทศญี่ปุ่น (The University of Tokyo/ Withfluence, Inc /The University of Tokyo Edge Capital (UTEK) /The Ministry of Economy, Trade and Industry (METI) /IBM Japan, Ltd/ The City of Yokohama) ทำให้ได้เรียนรู้ ตามประเด็น ดังนี้

ความรู้เกี่ยวกับทักษะทางดิจิทัล (Digital Literacy)

ดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่หน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องนำมาใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกัน หรือใช้ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงต้องมีความสามารถใช้งานได้อย่างน้อย ในเทคนิคขั้นพื้นฐาน เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อีเมล เป็นต้น

มีทักษะความเข้าใจเพื่อประเมินสื่อดิจิทัลในการตัดสินใจ ตลอดจนมีทักษะการสร้างสื่อดิจิทัลสำหรับใช้งาน ซึ่งทุกองค์กรมีการนำดิจิทัลมาใช้ ตัวอย่างที่ชัดเจนจากการศึกษาดูงานองค์กรต่าง ๆ ได้แก่

1. Withfluence , Inc องค์กรซึ่งสนับสนุนให้คำแนะนำแก่บริษัทต่าง ๆ เพื่อสร้างโอกาสในการขยายตลาดทางธุรกิจออนไลน์ให้มากขึ้น (Lean startup model) โดยขับเคลื่อนข้อมูลด้านการตลาดจาก Search Engine Optimization นำข้อมูลมาวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ วางกลยุทธ์ เป้าหมาย สร้างแคมเปญ หรือสร้างแบรนด์ผ่านกลุ่มผู้เป็นไอดอลบนโลกออนไลน์ ขยายการตลาดไปยังต่างประเทศ สร้างทีมงานที่มีศักยภาพเพื่อร่วมมือกัน มีการสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล มีการพัฒนาข้อมูลให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

2. IBM Japan, Ltd (IBM Think Lab) องค์กรที่ใช้ดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจเป็นหลัก

3. The Ministry of Economy ,Trade and Industry (METI) องค์กรภาครัฐซึ่งใช้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ซึ่งเห็นชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยใช้ Digital เทคโนโลยีเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อช่วยสร้างสังคมที่มีคุณภาพและลดช่องว่างทางสังคม เป็นต้น

การสร้างสรรค่นวัตกรรม (Innovation)

การสร้างสรรค่นวัตกรรม (Innovation) เป็นการพัฒนาความคิด เริ่มต้นจากการตั้งคำถามแล้วคิด มีการหล่อหลอมความคิด ขยายและนำไปประยุกต์ใช้ การเรียนรู้เพื่อแก้ไขพัฒนาองค์กรต้องคิดเป็นระบบ ศึกษาโครงสร้างและผลลัพธ์ ดูภาพรวม และคิดเชื่อมโยง มีการย้อนกลับ

(Feedback Loops) และสามารถวิเคราะห์ปัญหาโดยการใช้ Diagram รูปแบบต่าง ๆ ซึ่งแต่ละองค์กรมีระดับความยากง่ายในการแก้ไขปัญหาแตกต่างกัน นวัตกรรมไม่ใช่แค่เป็นสิ่งที่ใหม่แต่ต้องมีคุณค่าด้วย ซึ่งระดับของการสร้างคุณค่าของนวัตกรรม มีตั้งแต่ค่อย ๆ ปรับ (Incremental) ขึ้นแตกต่างจากเดิม (Differentiated) และขั้นแตกต่างอย่างสิ้นเชิง (Radical) การสร้างนวัตกรรมองค์กรภาครัฐต้องดูบริบทขององค์กร ที่เป็นปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ค่าใช้จ่าย บุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลการเพิ่มประสิทธิภาพที่ดีแก่ผู้ใช้งาน โดยมีกฎแห่งความสำเร็จ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะทำภายในเวลานั้น ๆ ข้อคิดในการสร้างสรรค์นวัตกรรมคือคิดสิ่งใหม่ ไร้การวิจารณ์มีการคิดสรร ให้กำลังใจ มีเทคนิค ไม่อยู่ในกรอบ เพิ่มงานให้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม เพิ่มคุณค่าของสิ่งของด้วยการเติม ปรับปรุงให้ใช้ทำอย่างอื่นได้ด้วย ซึ่งการทำให้เกิดนวัตกรรมควรมีผู้เกี่ยวข้องร่วมกันคิด นอกจากนั้น สิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรมกลุ่ม ที่ The University of Tokyo โดย Dr. Masahiro Kawai และ Mr. Takashi Kumon ทำให้เข้าใจว่าการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ต้องทำนายอนาคต ค้นหาเพื่อหาสิ่งที่เป็นไปได้ อาจมีปัจจัยที่เปรียบเสมือนเป็นคลื่นใต้น้ำเช่น ความหวัง ความกลัว ความขัดแย้งของผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนผลลัพธ์ทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งต้องนำมาพิจารณาด้วยเช่นกัน มิใช่เพียงแต่ความต้องการเพื่อให้เกิดนวัตกรรมเท่านั้น

โดยองค์กรที่เป็นตัวอย่างองค์กรแห่งนวัตกรรมที่ชัดเจน ได้แก่ IBM Japan, Ltd (IBM Think Lab) ซึ่งขยายขอบข่ายธุรกิจออกไปอย่างกว้างขวาง โดยใช้การวิจัยเป็นหัวใจในการพัฒนาองค์กร สร้างสรรค์นวัตกรรม

ทางเทคโนโลยี เพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้เพื่อช่วยเหลือมนุษย์ได้ เช่น ด้านการธนาคาร การแพทย์ การช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติ ด้านอาหาร ภาพยนตร์ ศิลปะ เป็นต้น

การประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) เพื่อการทำงานในระบบราชการ 4.0 ณ ประเทศไทย และต่างประเทศ

จากแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ แบบดั้งเดิม (Old Public Management) ที่เน้นกฎระเบียบ การบริหารจัดการแบบใหม่ (New Public Management) ที่เน้นผลการปฏิบัติงานเป็นหลักและแบบคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก (New Public Service) องค์กรที่สามารถอยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างยั่งยืนจำเป็นต้องปรับยุทธศาสตร์ โดยใช้หลักของการประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ซึ่งให้ความสำคัญกับการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร มีการสร้างเป้าหมายใหม่ มีโครงการรองรับเพื่อผลในระยะยาวร่วมกันวางแผน กำหนดตัวชี้วัดและสร้างช่องทางการสื่อสาร โดยวัตถุประสงค์ในการประสานความร่วมมือเพื่อระดมทรัพยากร แบ่งปันมุมมองและประสบการณ์ เพิ่มการยอมรับเพิ่มประสิทธิภาพและการเพิ่มทุน ค้นหาคำตอบต่าง ๆ ถ่ายทอดทักษะตลอดจนสร้างความรับผิดชอบร่วมกัน การประสานความร่วมมือแบบใหม่ที่นำเสนอใจเช่น การทำงานร่วมกันแบบรัฐร่วมมือกับเอกชน (Public Private Partnership) ในการบริหารทรัพยากรที่รัฐเป็นเจ้าของแล้วแบ่งผลกำไรเป็นต้น ซึ่งมีหลักในการยกระดับให้ความร่วมมือดังกล่าวมีประสิทธิภาพ (Collective impact) ได้แก่ การกำหนดวาระของความร่วมมือร่วมกัน การสนับสนุนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการ

การจัดลำดับความสำคัญ การสื่อสารทำความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง และการมีหน่วยงานหลักประสานงาน ซึ่งหากมีปัญหาใช้วิธีการแก้ปัญหาอย่างง่าย ๆ เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่สร้างสรรค์ คือการพูดคุยกัน สำหรับตัวอย่างเกี่ยวกับการประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ที่มีผลให้องค์กรมีความก้าวหน้าอย่างชัดเจน ได้แก่

1. “สามพรานโมเดิร์น” ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มโดยโรงแรมสามพราน ริเวอร์ไซด์เป็นผู้นำ มีการประสานความร่วมมือกับเกษตรกรในพื้นที่เป็นเครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้สารเคมีในการเกษตรเพื่อพัฒนาสู่สังคมเกษตรอินทรีย์ ยกกระดับความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้นอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน มีกระบวนการประสานความร่วมมือสร้างเครือข่ายในหลายภาคส่วนเพื่อสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ต่อยอดสินค้าเป็นนวัตกรรม เพื่อให้ถูกใจและเป็นที่ยอมรับผู้บริโภค โดยมี “ตลาดสุขใจ” เป็นศูนย์กลางการซื้อขายสินค้าออร์แกนิกของเกษตรกรในพื้นที่ และขยายตลาดผ่านช่องทางของเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

2. The University of Tokyo Edge Capital (UTEC) ที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยสนับสนุนเงินทุนให้บริษัทที่เป็น new start up มีการประสานความร่วมมือกับสถาบันทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนและสร้างโอกาสทางธุรกิจได้แบบก้าวกระโดดและต่อยอดถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม โดยร่วมลงทุนในภาคการดูแลสุขภาพ หรือด้านอื่น ๆ เช่น Manufacturing, Engineer, Bio Technology, Information Technology, Artificial Intelligence, Financial technology เป็นต้น

3. The Ministry of Economy, Trade and Industry (METI) มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศโดยเน้นการเชื่อมประสานและลดช่องว่างระหว่างคน เครื่องจักร และเทคโนโลยี (Connected industries) เน้นความร่วมมือที่หลากหลาย มีการทำ MOU กับต่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างผลประโยชน์ร่วมกัน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่สังคม 5.0 โดยกระทรวงทำหน้าที่สนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาประเทศสู่สังคมสมัยใหม่ที่ยึดคนเป็นศูนย์กลาง (Human centric and solution – oriented)

4. Yokohama Smart City ที่มีการดำเนินโครงการ Yokohama Smart City Project เป็นการกำหนดพื้นที่ตัวอย่างในการพัฒนาเมืองที่ใช้พลังงานสะอาด (Next-Generation Energy and Social System Demonstration Area) ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า และกักเก็บพลังงานไว้ใช้ในกรณีจำเป็น (Energy Storage) เป็นตัวอย่างการประสบความสำเร็จด้านการบูรณาการความร่วมมือทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน (Public-Private Partnership) เป็นตัวอย่างการวางเป้าหมาย กำหนดทิศทาง และปฏิบัติร่วมกันของชุมชนทุกภาคส่วนเพื่อเอาชนะการขาดแคลนไฟฟ้าและการก้าวเข้าสู่พลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาของชุมชน โดยรัฐบาลรับผิดชอบเรื่องระบบการผลิตและเก็บกักพลังงาน ส่วนชุมชน (ครัวเรือน โรงงาน อาคารใหญ่) รับผิดชอบเรื่องการใช้สถานที่ในการผลิตพลังงานและร่วมลงทุนในอุปกรณ์การผลิตและกักเก็บพลังงาน เป็นการแสดงถึงความตั้งใจที่จะร่วมพัฒนาเมืองไปด้วยกันของทุกภาคส่วน

การวิเคราะห์เพื่อประยุกต์ใช้ประเด็นความรู้ประสบการณ์จากการฝึกอบรมที่นำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนวทางการจัดการกับปัญหาหรือการปรับเปลี่ยน

จากการเรียนรู้และศึกษาดูงาน หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จได้นำความรู้เกี่ยวกับทักษะทางดิจิทัล (Digital Literacy) และการประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) มาใช้ในการดำเนินงานตามบริบทสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ ซึ่งแต่ละหน่วยงานขับเคลื่อนองค์กรด้วยการจัดการข้อมูลเป็นสารสนเทศเพื่อการขยายขอบข่ายของธุรกิจ พัฒนาการให้บริการ พัฒนาความเป็นอยู่ในระดับชุมชน หรือในระดับเมือง หรือการนำสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ ซึ่งในส่วนของสำนักงานประกันสังคมมีข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์กลางได้แก่ ฐานข้อมูลผู้ประกันตน ฐานข้อมูลนายจ้าง ฐานข้อมูลเงินสมทบ และอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก ข้อมูลมีความหลากหลาย และเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีการจัดเก็บสำรองข้อมูลไว้เพื่อรองรับในกรณีฉุกเฉินด้วย อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ที่แต่ละหน่วยงานต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและปลอดภัยเข้ามาใช้ในระบบการให้บริการ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนตามนโยบายรัฐบาล สำนักงานประกันสังคม ต้องดำเนินการให้องค์กรมีความทันสมัยเข้าสู่ Digital SSO รองรับบริการ e-self Service อย่างครบวงจร และเป็นองค์กรตัวอย่างในภูมิภาคอาเซียนตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ซึ่งจากการเรียนรู้ตามหลักสูตรนี้ สามารถนำความรู้เกี่ยวกับทักษะทางดิจิทัล (Digital Literacy) มาใช้ร่วมกับการประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ระหว่างหน่วยงานได้ เมื่อพิจารณาจากสถานการณ์

ปัจจุบัน สำนักงานประกันสังคมอยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อบริหารจัดการข้อมูล โดยเริ่มจัดอบรมเจ้าหน้าที่บางส่วนให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับ Big Data จึงถือเป็นโอกาสในการนำเสนอเพื่อพัฒนางานเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล (Big Data) ของสำนักงานประกันสังคม ดังนี้

1. ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาหรือตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดระเบียบข้อมูล แก้ไขปรับปรุงข้อมูล การจัดหาข้อมูล การเลือก การจัดกลุ่ม หรือกำหนดความต้องการในการใช้ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เช่น อาจจำแนกข้อมูลเป็นด้านต่าง ๆ และร่วมกันตัดสินใจว่า ในแต่ละด้านต้องการทราบเรื่องอะไร เพื่อออกแบบข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและจัดทำรายงานให้ตรงตามความต้องการ

2. ค้นหารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูล (Big data analytics) ด้วยการวิเคราะห์ชุดข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งสามารถนำไปสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่ทันสมัย เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกับสำนักบริหารการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย อยู่แล้ว สำนักงานประกันสังคมสามารถนำมาใช้ในการอนุมัติเพื่อจ่ายสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมให้ผู้ประกันตนโดยไม่ต้องใช้เอกสารเพื่อยืนยันการจดทะเบียนสมรส การมีบุตรเพื่อขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร หรือยืนยันการตาย การเป็นทายาทในการเบิกกรณีตาย เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้ในการเฝ้าระวัง เช่น ดูแนวโน้มของการรับหรือจ่ายเงินสมทบของสถานประกอบการ/ผู้ประกันตน เพื่อการตรวจสอบหรือให้คำปรึกษาแนะนำแก่สถานประกอบการ

หรือเรื่องร้องเรียนในกรณีต่างๆ เพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องได้อย่างรวดเร็ว

3. การประสานความร่วมมือเพื่อเชื่อมโยงและวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงานภายนอกที่ยังไม่ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกัน ซึ่งข้อมูลที่แต่ละหน่วยงานมี หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ซึ่งมีฐานข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคลของสถานประกอบการที่สำนักงานประกันสังคมสามารถนำไปใช้ในการติดตามประสานงานนายจ้างได้ ในขณะที่สำนักงานประกันสังคมมีข้อมูลของสถานประกอบการที่ค่อนข้างเป็นปัจจุบัน ซึ่งหน่วยงานอื่นสามารถประสานขอข้อมูลเพื่อนำไปใช้ได้เช่นกัน

4. การประมวลผลข้อมูลที่แม่นยำจากฐานข้อมูลกลางและส่งสัญญาณบนอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อแบบ Internet of Things (IoT) เช่น โทรศัพท์มือถือ /คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ของผู้เกี่ยวข้องได้ในหลายระดับ เช่น ในระดับของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการแก้ไข วางแผนพัฒนางานในระดับผู้บริหาร เพื่อการติดตามความก้าวหน้า ควบคุมหรือกำกับในเชิงนโยบาย และในระดับภาคประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อการได้รับข้อมูลข่าวสารตามความต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว

5. การมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Security) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันการสูญหายหรือการจารกรรมข้อมูล มีการจัดการเมื่อเกิดภัยคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ ต่อระบบฐานข้อมูลทั้งหมด

ในการดำเนินการยังมีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น การจ้างผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล การเชื่อมต่อระหว่างซอฟต์แวร์กับระบบการจัดเก็บข้อมูล (Data warehouses) การมีมาตรการที่ดีในการรองรับภาวะฉุกเฉิน ซึ่งสำนักงานประกันสังคมต้องกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก ทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการประสานงาน โดยยึดหลักของการประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) โดยแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องร่วมประชุม กำหนดวาระความสำคัญของข้อมูล กำหนดการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ความสำเร็จ จัดลำดับความสำคัญ มีการสื่อสารทำความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อเกิดการร่วมแรงร่วมใจกันทั้งภายในองค์กร ระหว่างองค์กร และสิ่งสำคัญคือ ทุกองค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยกัน (Win-win situation)

บทสรุป

การพัฒนาการจัดการข้อมูล(Big Data) ของสำนักงานประกันสังคม โดยการนำทักษะทางดิจิทัล (Digital Literacy) มาผสานแนวคิด การประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) เพื่อการทำงานในระบบราชการ 4.0 มาใช้ในการบูรณาการเพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน นำข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน สอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนนโยบายรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของประชาชน ตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศมีผลสัมฤทธิ์สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า นายจ้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงกลุ่มเป้าหมายหลักของส่วน

ราชการที่มาร่วมมือกัน การประสานความร่วมมือดังกล่าวสามารถพัฒนา เพื่อสร้างนวัตกรรม นำเสนอคุณค่าใหม่ ๆ ของการบริการภาครัฐ ในระดับ เฉพาะองค์กร และสามารถพัฒนาต่อยอดออกไปยังภาคเอกชน และภาค สาธารณะ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ประชาชนในการดำเนิน ชีวิตในสังคมที่มีคุณภาพ

ข้อมูลอ้างอิง

กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม

<http://minister.mol.go.th>

<http://bigdataexperience.org/what-is-big-data-analytics/>

<http://sawaidee1.blogspot.com/>