



สำนักงานประกันสังคม

แผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของสำนักงานประกันสังคม (พ.ศ.2559-2563)



โครงการ “จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 4
(พ.ศ.2559–2563)”

จัดทำโดย



ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chula Unisearch, Chulalongkorn University)

สารบัญ

บทนำ	ก-1
บทที่ 1 : แผนปฏิบัติการ ของ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ	1-1
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ	
1.1.1 โครงการเชื่อมต่อเครือข่ายสื่อสาร MPLS แบบ Active-Active และขยายความจุระบบสื่อสัญญาณ	1-2
1.1.2 แผนการดำเนินงานต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศ IT- BCP (IT Business Continuity Plan)	1-4
1.2.1 โครงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานห้อง Data center คู่ ระบบ 27001	1-6
1.2.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการรักษาความปลอดภัยในระบบสารสนเทศ ของสำนักงานประกันสังคม	1-8
บทที่ 2 : แผนปฏิบัติการ ของ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ	2-1
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล	
2.1.1 โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางลูกค้า (Customer Base)	2-2
2.2.1 โครงการบูรณาการข้อมูลภายใน สปส. (Internal ODS)	2-4
2.2.2 โครงการบูรณาการข้อมูลภายนอก สปส. (External ODS)	2-6
2.3.1 โครงการบูรณาการคลังข้อมูล และบิกดาต้าองค์กร	2-8
2.3.2 โครงการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	2-10
บทที่ 3 : แผนปฏิบัติการ ของ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ	3-1
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service	
3.1.1 โครงการย้ายระบบ Mainframe ไปสู่ระบบ Web-based	3-2
3.2.1 โครงการ พัฒนาระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (Single e-User Account and Single Sign-on)	3-4
3.2.2 โครงการ e-Self Service สำหรับนายจ้างและผู้ประกันตน	3-6
3.3.1 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Website	3-10
3.3.2 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Mobile	3-13
3.3.3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง IVR	3-15
3.4.1 โครงการพัฒนาระบบบริหารการลงทุน	3-17
3.5.1 โครงการพัฒนาระบบ ERP	3-19

บทที่ 4 : แผนปฏิบัติการ ของ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ	4-1
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยกระดับ การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล	
4.1.1 โครงการปรับปรุงโครงสร้าง และอัตรากำลังด้าน IT	4-2
4.1.2 จัดตั้ง IT Steering Committee	4-4
4.1.3 จัดตั้ง IT Management Committee	4-6
4.1.4 จัดตั้ง Change Advisory Board	4-7
4.1.5 จัดตั้ง Solution Advisory Board	4-9
4.2.1 โครงการพัฒนา ITIL เพื่อการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4-11
(ITIL : Information Technology Infrastructure Library)	

บทนำ

แผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานประกันสังคม (พ.ศ.2559-2563)

จากการดำเนินงานโครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559 – 2563) ซึ่งมุ่งสู่ **วิสัยทัศน์ (2559-2563)**

Digital SSO

องค์กรที่มีการดำเนินการเป็นมาตรฐานสากล และการบริการที่ทันสมัย
เพื่อรองรับบริการ e-Self Service อย่างครบวงจร

ภายใต้ พันธกิจ

“บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่าย และ
กำลังคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านเสริมสร้างประสิทธิภาพภายในองค์กร
การลดค่าใช้จ่าย และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ”

โดยได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนา

4 ยุทธศาสตร์ 4 เป้าประสงค์ และ 6 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี สารสนเทศให้มีเสถียรภาพ (Infrastructure)	เป้าประสงค์ 1 : Reliable Infrastructure มีโครงสร้างพื้นฐานสามารถรองรับ การให้บริการ 24x7	KPI 1.1 Network Reliability > 99.9% KPI 1.2 Service Availability > 99.9%
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล (Data)	เป้าประสงค์ 2 : Customer Data Accuracy & Decision Support System มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ นำไปสู่การตัดสินใจอย่างถูกต้อง	KPI 2.1 มีระบบฐานข้อมูลที่ ครอบคลุมผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล และหน่วยงานทั้ง ภาครัฐและเอกชน

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการให้บริการสู่ e-Self Service (e-Self Service)	เป้าประสงค์ 3 : Electronic Self Service & User Experiences ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการด้วยตนเองผ่านช่องทาง Electronic	KPI 3.1 จำนวนบริการ e-Self Service ที่พัฒนาขึ้นตามแผนงานที่กำหนด KPI 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง e-Self Service
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยกระดับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล (Good Governance)	เป้าประสงค์ 4 : IT Governance สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ให้สัมฤทธิ์ผล	KPI 4.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ

และ เพื่อให้สามารถบรรลุตามเป้าประสงค์ และตัวชี้วัดของทั้ง 4 ยุทธศาสตร์หลัก ได้มีการกำหนดมาตรการขับเคลื่อนที่สำคัญ **12 มาตรการขับเคลื่อน และ 23 แผนปฏิบัติการ** ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานประกันสังคม(พ.ศ.2559-2563) โดย **จัดทำในรูปแบบของ Project Charter ของโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์** ผ่านการจัดประชุมจัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกับผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม ซึ่งได้ร่วมกันพิจารณารายละเอียดสาระสำคัญของแผน กิจกรรมดำเนินการที่สำคัญ กรอบเวลาดำเนินงาน ทรัพยากร งบประมาณขับเคลื่อน โดยมีรายชื่อแผนปฏิบัติการ งบประมาณขับเคลื่อน(โดยประมาณ) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ยุทธศาสตร์-มาตรการขับเคลื่อน-โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ

ยุทธศาสตร์	มาตรการขับเคลื่อน	แผนปฏิบัติการ ของโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ	1.1 Reliability Improvement	1.1.1 โครงการเชื่อมต่อเครือข่ายสื่อสาร MPLS แบบ Active-Active และขยายความจุระบบสื่อสารสัญญาณ 1.1.2 แผนการดำเนินงานต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศ IT- BCP (IT Business Continuity Plan)

ยุทธศาสตร์	มาตรการขับเคลื่อน	แผนปฏิบัติการ ของ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ
	1.2 Strengthening IT Security	1.2.1 โครงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานห้อง Data center สู่ระบบ 27001 1.2.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการรักษาความปลอดภัยในระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยกระดับ การบริหาร จัดการข้อมูล	2.1 Single view of customer	2.1.1 โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางลูกค้า (Customer Base)
	2.2 Data Integration and Exchange	2.2.1 โครงการบูรณาการข้อมูลภายใน สปส. (Internal ODS) 2.2.2 โครงการบูรณาการข้อมูลภายนอก สปส. (External ODS)
	2.3 Decision Support System	2.3.1 โครงการบูรณาการคลังข้อมูล และบิกดาต้าองค์กร 2.3.2 โครงการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับ การให้บริการ สู่ e-Self Service	3.1 Mainframe Migration	3.1.1 โครงการย้ายระบบ Mainframe ไปสู่ระบบ Web-based
	3.2 e-Self Service Implementation	3.2.1 โครงการ พัฒนาระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (Single e-User Account and Single Sign-on) 3.2.2 โครงการ e-Self Service สำหรับนายจ้างและผู้ประกันตน
	3.3 e-Channel Improvement	3.3.1 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Website 3.3.2 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Mobile 3.3.3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง IVR
	3.4 Wealth Management Improvement	3.4.1 โครงการพัฒนาระบบบริหารการลงทุน

ยุทธศาสตร์	มาตรการขับเคลื่อน	แผนปฏิบัติการ ของ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ
	3.5 ERP Implementation	3.5.1 โครงการพัฒนาระบบ ERP
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยกระดับ การบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิผล และมี ธรรมาภิบาล	4.1 IT Capability Improvement	4.1.1 โครงการปรับปรุงโครงสร้าง และอัตรากำลัง ด้าน IT 4.1.2 จัดตั้ง IT Steering Committee 4.1.3 จัดตั้ง IT Management Committee 4.1.4 จัดตั้ง Change Advisory Board 4.1.5 จัดตั้ง Solution Advisory Board
	4.2 Service Management	4.2.1 โครงการพัฒนา ITIL เพื่อการบริหารจัดการ งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITIL : Information Technology Infrastructure Library)

โดยในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ผ่าน 23 แผนปฏิบัติการหลักที่สำคัญ ได้มีการจัดทำ และประเมิน
 งบประมาณที่ใช้ในแต่ละแผนปฏิบัติการ (โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์) เพื่อสนับสนุน
 ทรัพยากรที่สำคัญต่อการบรรลุตามยุทธศาสตร์ โดยประมาณ 2,163 ล้านบาท ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละ
 แผนปฏิบัติการ ดังแสดงในแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงาน
 ประกันสังคม (พ.ศ.2559-2563) ฉบับนี้

บทที่ 1

แผนปฏิบัติการ ของ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐาน

เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ

ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ มี 2 มาตรการขับเคลื่อน และ 4 แผนปฏิบัติการ (โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์) ดังนี้

มาตรการขับเคลื่อน	โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ
1.1 Reliability Improvement	1.1.1 โครงการเชื่อมต่อเครือข่ายสื่อสาร MPLS แบบ Active-Active และขยายความจุระบบสื่อสารสัญญาณ 1.1.2 แผนการดำเนินงานต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศ IT- BCP (IT Business Continuity Plan)
1.2 Strengthening IT Security	1.2.1 โครงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานห้อง Data center สู่ระบบ ISO 27001 1.2.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการรักษาความปลอดภัยในระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม

โดยได้มีการจัดทำรายละเอียดแผนปฏิบัติการของแต่ละโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 1 ดังต่อไปนี้

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 1.1.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการเชื่อมต่อเครือข่ายสื่อสาร MPLS แบบ Active-Active และขยายความจุระบบสื่อสาร</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 1</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 1.2 Service Availability > 99.9%</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">1.1 Reliability Improvement</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>ปัจจุบัน เครือข่ายสื่อสารที่เชื่อมต่อระหว่างสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กับสำนักงานใหญ่ มีสายสื่อสาร 2 ระบบจากผู้ให้บริการ 2 รายแต่เป็นแบบ MPLS Active-Stand by รวม 104 สาขาที่เหลือยังเป็นเทคโนโลยี ADSLขนาด 1/1Mbps ถึง 25 สาขา และ VPN ถึง 20 สาขา และยังพบว่าในหลายสาขาจะมีปัญหาความไม่พอเพียงในการรองรับ peak load ดังนั้นระบบจะมีความล่าช้าในช่วงทำงานในช่วงภาระงานมาก เช่นวันที่ 14-15 ของเดือน และเมื่อเกิดเหตุล่มหรือมีปัญหาคุณภาพจนไม่สามารถสื่อสารได้จะต้องรอผู้ให้บริการมาแก้ไข ทำให้กระทบกับงานบริการ</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>ยังมีถึง 49 สาขาที่ใช้เทคโนโลยี ADSL และ VPN คิดเป็น 30% ของสาขาทั้งหมด และพบหลายสาขาไม่สามารถรองรับ ภาระงานในช่วงชั่วโมงทำงานสูงสุด (ค่า peak load)</p>
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อเพิ่มเสถียรภาพของเครือข่ายสำนักงานสาขา ทั้ง 149 แห่ง และมีขนาดช่องสัญญาณที่เพียงพอพร้อมมีการบริหารการใช้งานช่องสัญญาณที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับปริมาณงานในช่วงชั่วโมงสูงสุด peak load รวมถึงสามารถรองรับปริมาณข้อมูลที่จะเพิ่มขึ้นจากการเปลี่ยนจากการระบบงานบน Mainframeสู่ Web-Based ในอนาคต</p>	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การติดตั้งเครือข่ายสื่อสาร MPLS ในระบบ active-active (พร้อมใช้งานตลอดเวลา) จากผู้ให้บริการ 2 ราย หรือรายเดียวแต่มาจาก 2 เส้นทางที่ต่างกันของสัญญาณ 2. เปลี่ยนlinkที่เป็น ADSL และ VPN ทั้งหมด 45 สาขาเป็นระบบ MPLS 2 Mbps ทุกสาขา 3. ขยายขนาดสัญญาณของสาขาเดิม <ul style="list-style-type: none"> - สาขาที่เดิมมี ขนาด สัญญาณ 5 Mbps เพิ่มเป็น 6 Mbps

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 1.1.1
	<ul style="list-style-type: none"> - สาขาที่เดิมมี ขนาด สื่อสัญญาณ 3Mbps เพิ่มเป็น 4 Mbps - สาขาที่เดิมมี ขนาดสัญญาณ 1 Mbps เพิ่มเป็น 2 Mbps และคงขนาดสัญญาณ - สาขาที่เดิม 1 สาขา มีขนาดสัญญาณ 8 Mbps เท่าเดิม - สำนักงานใหญ่กับศูนย์สำรอง 2 สาขา มีขนาดสัญญาณ 386 Mbps เท่าเดิม <p>4. ติดตั้ง WAN Optimizer เพื่อให้มีการบริหารจัดการทรัพยากรสัญญาณ Bandwidth จากส่วนกลางในภาพรวมให้มีประสิทธิภาพ</p>
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีระบบสัญญาณที่รองรับการทำงานแบบ 24/7 2. มีการบริหารขนาดช่องสัญญาณที่มีประสิทธิภาพ 3. เพิ่มเสถียรภาพระบบ SA > 99.9% ต่อสาขา 	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย สามารถติดตั้งระบบ MPLS Active -Active ได้ครบ 149 สาขา มีขนาดช่องสัญญาณตามสาขาต่างๆ สูงกว่าปริมาณข้อมูลงานที่ใช้ในชั่วโมงสูงสุด 10-20%</p>
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง กลุ่มงานบริหารเครือข่ายสื่อสารและความมั่นคงคอมพิวเตอร์</p>	
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตั้งสายนำสัญญาณ MPLS แบบ Active-Active แทนระบบสัญญาณเดิมที่มีอยู่ 2. ขยายขนาดสัญญาณ MPLS แบบ Active-Active พร้อมติดตั้ง WAN optimizer 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง ผู้ให้บริการระบบ MPLS ทั้ง 2 รายมีการทดสอบเครือข่าย MPLS แบบ active-active รวมถึง WAN optimizer และมีการประสานงานที่ดี</p>
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 6 เดือน ติดตั้ง ตั้งแต่ ก.ค.59 – ธ.ค.59 ดำเนินการให้บริการตั้งแต่ ม.ค.60 – ก.ย.63</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ 400,000,000 - 450,000,000 บาท</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 1.1.2
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">แผนการดำเนินงานต่อเนื่อง ของระบบงานสารสนเทศ IT- BCP (IT Business Continuity Plan)</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ 1</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี สารสนเทศให้มีเสถียรภาพ</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 1.1 Network Reliability > 99.9% (สามารถดำเนินธุรกรรมหลักได้ต่อเนื่องหลักประสบเหตุ ภัยพิบัติ)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">1.1 Reliability Improvement (การดำเนินธุรกรรมหลักได้ต่อเนื่องมีเสถียรภาพ)</p>	
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของ โครงการ</p> <p>ในสภาพการปัจจุบันที่มีปัจจัยเสี่ยงมากมายที่ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานการให้บริการผ่าน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน ประกันสังคม จึงต้องมีการจัดทำแผนการดำเนินงาน ต่อเนื่องเพื่อรองรับผลกระทบจากความเสี่ยงต่างๆ</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>การไม่มีแผนและจำนวนแผนสำรองในการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องสำหรับระบบเทคโนโลยี สารสนเทศในการรองรับเหตุภัยพิบัติของสำนักงาน เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อสามารถดำเนินงานในธุรกรรมหลักที่ต้องอาศัย ระบบสารสนเทศในการทำงานของสำนักงาน ประกันสังคมได้อย่างต่อเนื่องเมื่อได้รับผลกระทบจาก เหตุภัยพิบัติ</p>	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <p>แผนดำเนินงานต่อเนื่องของระบบเทคโนโลยี สารสนเทศอย่างน้อย 1แผน รวมถึงมีการจัดซ่อมแผน สำรองอย่างน้อยปีละ1ครั้ง พร้อมสรุปผลรายงานการ ซ่อมแผนและการปรับปรุงแผน</p>	
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>ธุรกรรมหลักของสำนักงานประกันสังคมสามารถ ให้บริการได้อย่างต่อเนื่องเมื่อได้รับผลกระทบจากเหตุ ภัยพิบัติ</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>จัดทำรายงานการซักซ้อมแผนและการปรับปรุง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p style="text-align: center;">สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>		
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <p>การจัดทำแผนการดำเนินงานต่อเนื่องและมีการ ซักซ้อมในแต่ละแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p>	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>การไม่มีการซักซ้อมตามแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p>	



แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 1.1.2
11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 5 ปี ตั้งแต่ ม.ค.59 – ธ.ค.63 โดยเริ่มจัดทำแผนครั้งแรกในเดือนมกราคม 2560 และมีการข้อมแผนพร้อมจัดทำรายงานการข้อมแผนและปรับปรุงแผนครั้งแรกภายในธันวาคม 2560	12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ 1,000,000 บาทต่อปี	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 1.2.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการดำเนินการจัดทำมาตรฐาน ห้อง Data center สู่อุตสาหกรรม ISO 27001</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ 1</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้ มีเสถียรภาพ</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 1.2 Service Availability > 99.9%</p> <p>(ได้ และคงระบบ ISO 27001:2013 Certificate ทุกปี โดยมีการตรวจพบความไม่สอดคล้องหลัก Major problem หลังการ Audit เป็น ศูนย์ และมีการจัดทำแผนแก้ไขความ ไม่สอดคล้องระดับรอง Minor problem ทุกแผน (100%))</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">1.2 Strengthening IT Security</p>	
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของ โครงการ</p> <p style="text-align: center;">เพื่อยกมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยของ ห้อง Data center ทั้ง 2 แห่งสู่มาตรฐานสากล และ เพิ่มความเชื่อมั่นความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ภาครัฐของสำนักงานประกันสังคม</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p style="text-align: center;">ห้อง Data center ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีการดำเนินการ จัดทำ ISO 27001:2013 เฉพาะห้องอุปกรณ์เครือข่ายซึ่ง ยังไม่ครอบคลุมทุกส่วนของห้อง Data Center เช่น ห้อง วางเครื่องแม่ข่าย (Server) และอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (Storage)</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p style="text-align: center;">เพื่อให้ทุกส่วนของห้อง Data center ทั้ง 2 แห่ง ของสำนักงานประกันสังคมมีความมั่นคงปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานเทคนิค TIA 942 และ ISO 27001:2013</p>	<p>5. สิ่งที่น่าส่ง</p> <p style="text-align: center;">ห้อง ทุกส่วนของ DATA CENTER ทั้ง 2 แห่งได้ติดตั้ง ปรับปรุงเทคนิคและกระบวนการทำงานตามมาตรฐาน ISO 27001:2013</p>	
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p style="text-align: center;">ห้อง Data center ของ สำนักงานประกันสังคม มีความมั่นคง ปลอดภัย และเป็นไปตาม มาตรฐานสากล</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ</p> <p style="text-align: center;">ได้ และคงระบบ ISO 27001 Certificate ทุกปี โดยมี Major problem หลังการ Audit เป็น ศูนย์ และ มีการจัดทำแผนแก้ไข Minor problem ทุกแผน (100%)</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p style="text-align: center;">กลุ่มงานบริหารเครือข่ายสื่อสารและความมั่นคงคอมพิวเตอร์</p>		

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 1.2.1
9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ ห้อง DATA center ทั้ง 2 แห่งได้ติดตั้ง ปรับปรุงกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 27001:2013	10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง 1. การไม่แก้ไข สิ่งไม่สอดคล้องระดับหลัก (Major problem) 2. การไม่ทำแผนและปฏิบัติตามแผนในการแก้ไข ความไม่สอดคล้องระดับรอง (Minor problem)	
11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 12 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - มิ.ย. 60	12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ 3,000,000 บาท	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 1.2.2
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการรักษาความปลอดภัยในระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ 1</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 1.2 Service Availability > 99.9%</p> <p>(รายงานการวิเคราะห์การไหลเข้าออกของข้อมูลและการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">1.2 Strengthening IT Security</p>	
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>การมีความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีด้านไอทีในปัจจุบัน จึงต้องมีการป้องกันการถูกโจมตีและภัยคุกคามใหม่ๆ จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพของระบบรักษาความปลอดภัยในปัจจุบันให้ทันสมัย</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>ขาดเครื่องมือในการวิเคราะห์การไหลเข้าออกของข้อมูลในระบบ (flow analysis) และการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้าน IT security ระดับ web application</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อป้องกันภัยคุกคามจากผู้ไม่หวังดีต่อระบบ Web application ซึ่งสามารถทำให้ระบบได้รับความเสียหายหรือสามารถนำข้อมูลความลับออกไปทำให้อาจได้รับความเสียหาย 2. จัดหาเครื่องมือเพื่อวิเคราะห์การไหลข้อมูล การใช้งาน internet โอกาสติด malware ของเครื่องแม่ข่ายและลูกข่ายของสำนักงานและการโจมตีหรือถูกโจมตีของเครือข่าย 3. สนับสนุนการใช้งานระบบงานใหม่ ๆ และรวมถึงข้อมูลที่เป็น Big Data 	<p>5. สิ่งที่น่าส่ง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการบริหารจัดการข้อมูล (Flow Analysis) 2. Web Application Firewall 	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 1.2.2
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>สามารถวิเคราะห์การใช้งาน การไหลเข้าออกของข้อมูลและมีการป้องกันความปลอดภัยเพิ่มขึ้นจากระดับnetwork สู่ระดับ web application</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>สามารถจัดทำรายงานวิเคราะห์การไหลเข้าออกของข้อมูลและความเสี่ยงต่อระบบสารสนเทศจากการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>กลุ่มงานบริหารเครือข่ายสื่อสารและความมั่นคงคอมพิวเตอร์</p>		
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <p>ติดตั้ง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการบริหารจัดการข้อมูล (Flow Analysis) 2. Web Application Firewall (WAF) 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>เมื่อมีการติดตั้งระบบแล้วต้องมีการบริหารจัดการระบบและจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ทุกเดือนเพื่อปรับแต่งตั้งการตั้งค่าต่างๆระบบให้เหมาะสมตามนโยบาย IT Security อยู่เสมอ</p>	
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด</p> <p>12 เดือน ตั้งแต่ ม.ค.61 – ธ.ค.61</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>20,000,000 บาท</p>	

บทที่ 2

แผนปฏิบัติการ ของ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล

ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล มี 5 มาตรการขับเคลื่อน และ 5 แผนปฏิบัติการ (โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์) ดังนี้

มาตรการขับเคลื่อน	โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ
2.1 Single view of customer	2.1.1 โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางลูกค้า (Customer Base)
2.2 Data Integration and Exchange	2.2.1 โครงการบูรณาการข้อมูลภายใน สปส. (Internal ODS) 2.2.2 โครงการบูรณาการข้อมูลภายนอก สปส. (External ODS)
2.3 Decision Support System	2.3.1 โครงการบูรณาการคลังข้อมูล และบิกดาต้าองค์กร 2.3.2 โครงการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

โดยได้มีการจัดทำรายละเอียดแผนปฏิบัติการของแต่ละโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 2 ดังต่อไปนี้

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 2.1.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางลูกค้า (Customer Base)</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 2</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 2.1 มีระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน</p> <p>(จำนวนชุดข้อมูลใน customer base เพิ่มขึ้น)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">2.1 Single view of customer</p>	
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>ปัจจุบันลูกค้า (อาทิ นายจ้าง ผู้ประกันตน) ถูกจัดเก็บชุดข้อมูล แยกระบบ แยกฐานข้อมูลกัน ซึ่งผลที่ตามมาก็คือ กรณีผู้ประกันตนโอนย้ายจากมาตราหนึ่ง ไปอีกมาตราหนึ่ง กลายเป็นมีข้อมูลผู้ประกันตนอยู่ 2 แหล่งข้อมูล ซึ่งเกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และ ยากต่อการควบคุมความถูกต้อง และความสอดคล้องของข้อมูล</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>มีจำนวนชุดข้อมูลลูกค้า (อาทิ นายจ้าง ผู้ประกันตน) ถูกจัดเก็บบนฐานข้อมูล แยกตามแต่ละมาตราของกองทุนประกันสังคม</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อให้สามารถติดตามสถานะของลูกค้า (อาทิ ผู้ประกันตน, นายจ้าง) ได้ตลอดวงจรชีวิต</p>	<p>5. สิ่งที่น่าส่ง</p> <p>การติดตั้งระบบฐานข้อมูลกลางลูกค้า (Customer base)</p>	
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>ข้อมูลลูกค้า (อาทิ ผู้ประกันตน, นายจ้าง) ถูกต้อง และไม่ซ้ำซ้อน</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>สามารถติดตั้งระบบได้ตามแผน</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และทุกๆหน่วยงานในสปส.</p>		
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <p>1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางลูกค้า (Customer Base)</p>	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>ต้องมีการวิเคราะห์และแยกแยะข้อมูลลูกค้าเฉพาะในส่วนที่เป็น master data ออกมาดำเนินการจัดเก็บบน customer base เท่านั้น โดยในส่วนของการ transaction</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 2.1.1
<p>2. ย้ายชุดข้อมูลลูกค้าจากฐานข้อมูลเดิม มาขึ้นระบบฐานข้อมูลกลางลูกค้า (Customer Base) เฉพาะส่วนที่เป็น master data เท่านั้น</p> <p>3. เชื่อมต่อ (interface) ข้อมูลที่มีใน master data ในส่วนของข้อมูลลูกค้า ส่งกลับไปจัดเก็บยังระบบงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการกิจกรรมเฉพาะเรื่องนั้นๆต่อไป</p>	<p>/operation data ให้ยังคงจัดเก็บไว้ที่ระบบงานที่เกี่ยวข้อง</p>
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 9 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - มี.ค. 60</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 30,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการโครงการ (PM) 1 อัตรา - Business Analyst 1 อัตรา - System Analyst 1 อัตรา - Developer 5 อัตรา <p>หมายเหตุ: งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์แล้ว</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 2.2.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการบูรณาการข้อมูลภายใน สปส. (Internal ODS)</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 2</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 2.1 มีระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล และ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (จำนวนชุดข้อมูลที่สามารถแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานเพิ่มขึ้น)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">2.2 Data Integration and Exchange</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>ปัจจุบันระบบภายใน สปส. มีการพัฒนาระบบเป็นลักษณะ Silo-Oriented Architecture ดังนั้นข้อมูลจึงถูกจัดเก็บแยกตามระบบๆ ซึ่งยากต่อการนำข้อมูลเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนกันภายใน สปส.</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>มีจำนวนระบบงานในสำนักงานประกันสังคมจำนวนมาก บางส่วนอยู่บนระบบ Mainframe และบางส่วนอยู่บนระบบ Web-based</p>
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลภายใน สปส.</p>	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <p>การติดตั้งระบบฐานข้อมูล Internal ODS</p>
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>ทุกหน่วยงานใน สปส. สามารถใช้งานและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>สามารถติดตั้งระบบได้ตามแผน และเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันภายใน สปส. ผ่านระบบฐานข้อมูล Internal ODS</p>
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p style="text-align: center;">สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 2.2.1
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบฐานข้อมูล Internal ODS 2. นำชุดข้อมูลที่ต้องการแลกเปลี่ยน มาวางบนระบบฐานข้อมูล Internal ODS 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>ต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละประเภท ว่าแต่ละข้อมูลมีความถี่ ที่จะนำเข้ามาไว้ใน ODS ด้วยความถี่เป็นอย่างไร อาทิ รายวัน, รายเดือน, รายไตรมาส เป็นต้น เพื่อที่จะได้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล, ตรงต่อความต้องการ รวมทั้งเกิดประโยชน์และสามารถนำไปใช้งานได้จริง</p>	
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด</p> <p>12 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - มิ.ย. 60</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 40,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการโครงการ (PM) 1 อัตรา - Business Analyst 2 อัตรา - System Analyst 2 อัตรา - Developer 5 อัตรา <p>หมายเหตุ: งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ แล้ว</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 2.2.2
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการ บูรณาการข้อมูลภายนอก สปส. (External ODS)</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 2</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 2.1 มีระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล และ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (จำนวนชุดข้อมูลที่สามารถแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูล กับหน่วยงานภายนอกเพิ่มขึ้น)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">2.2 Data Integration and Exchange</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>ปัจจุบันระบบภายใน สปส. มีการพัฒนาระบบเป็นลักษณะ Silo-Oriented Architecture ดังนั้นข้อมูลจึงถูกจัดเก็บแยกตามระบบๆ ซึ่งยากต่อการนำข้อมูลเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนกันทั้งภายในและภายนอก สปส.</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>มีจำนวนระบบงานในสำนักงานประกันสังคมจำนวนมาก บางส่วนอยู่บนระบบ Mainframe และบางส่วนอยู่บนระบบ Web-based</p>
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลภายนอก สปส.</p>	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <p>การติดตั้งระบบฐานข้อมูล External ODS</p>
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>สปส. สามารถใช้งานและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>สามารถติดตั้งระบบได้ตามแผน และเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับภายนอก สปส. ผ่านระบบฐานข้อมูล External ODS</p>
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p style="text-align: center;">สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <p>1. พัฒนาระบบฐานข้อมูล External ODS</p> <p>1.1 เฟส 1 : ODS เพื่อนายจ้าง</p> <p>1.2 เฟส 2 : ODS เพื่อผู้ประกันตน</p>	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 2.2.2
<p>1.3 เฟส 3 : ODS เพื่อโรงพยาบาล</p> <p>1.4 เฟส 4 : ODS เพื่อหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน</p> <p>2. นำชุดข้อมูลที่ต้องการแลกเปลี่ยน มาวางบนระบบฐานข้อมูล External ODS</p>		
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด</p> <p>24 เดือน ตั้งแต่ มิ.ย. 59 - มิ.ย. 61</p> <p>- เฟส 1 : 9 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - มี.ค. 60</p> <p>- เฟส 2 : 9 เดือน ตั้งแต่ ต.ค. 59 - มิ.ย. 60</p> <p>- เฟส 3 : 6 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 60 - ธ.ค. 60</p> <p>- เฟส 4 : 18 เดือน ตั้งแต่ ม.ค. 60 - มิ.ย. 61</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 90,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการโครงการ (PM) 1 อัตรา - Business Analyst 2 อัตรา - System Analyst 2 อัตรา - Developer 10 อัตรา <p><u>หมายเหตุ:</u> งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ แล้ว</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 2.3.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p>โครงการบูรณาการคลังข้อมูล และบิ๊กดาต้าองค์กร</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 2</p> <p>ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p>KPI 2.1 มีระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุมผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน</p> <p>(จำนวนชุดข้อมูลที่ถูกประมวลผลในระบบคลังข้อมูล และบิ๊กดาต้าระดับองค์กรเพิ่มขึ้น)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p>2.3 Decision Support System</p>	
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>ปัจจุบัน สปส. ไม่มีข้อมูลในเชิงวิเคราะห์และตัดสินใจอันเนื่องมาจากขาดการบูรณาการข้อมูลในองค์กร และไม่มีคลังข้อมูลองค์กร</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>ไม่มีการบูรณาการข้อมูลองค์กรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>พัฒนาค้างข้อมูลและบิ๊กดาต้าระดับองค์กรสำหรับรวบรวมและสรุปข้อมูลที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์และตัดสินใจ</p>	<p>5. สิ่งที่น่าส่ง</p> <p>การติดตั้งคลังข้อมูลและบิ๊กดาต้าระดับองค์กร</p>	
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>สามารถนำข้อมูลในคลังข้อมูลไปทำการวิเคราะห์และตัดสินใจในเชิงบริหารจัดการ สปส. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>สามารถติดตั้งระบบได้ตามแผน และมีการนำเข้าข้อมูล/ประมวลผลข้อมูลบนระบบคลังข้อมูล</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>		
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <p>1. พัฒนาค้างข้อมูลและบิ๊กดาต้าระดับองค์กร</p> <p>2. นำเข้าข้อมูล/ประมวลผลข้อมูลในรูปแบบที่พร้อมจะนำไปวิเคราะห์ต่อ</p>	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>ต้องมีการวิเคราะห์และทำความเข้าใจข้อมูลในภาพรวมระดับองค์กร ก่อนที่จะดำเนินการออกแบบและพัฒนา เพื่อจะได้เกิดภาพข้อมูลในระดับองค์กร มิใช่หน่วยงานใดเฉพาะเจาะจง</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 2.3.1
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น – สิ้นสุด 18 เดือน ตั้งแต่ ม.ค. 61 - มิ.ย. 62</p>	<p>12. งบประมาณ และ ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 150,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูลและบักดาต้า 2 อัตรา - ผู้จัดการโครงการ (PM) 1 อัตรา - Business Analyst 3 อัตรา - System Analyst 5 อัตรา - Developer 10 อัตรา <p><u>หมายเหตุ:</u> งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ แล้ว</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 2.3.2
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p>โครงการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 2</p> <p>ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p>KPI 2.1 มีระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุมผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน</p> <p>(จำนวนรายงาน/ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและพร้อมสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจเพิ่มขึ้น)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p>2.3 Decision Support System</p>	
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>ปัจจุบัน สปส. ไม่มีข้อมูลในเชิงวิเคราะห์ และตัดสินใจอันเนื่องจากขาดการบูรณาการ ข้อมูลในองค์กร และไม่มีคลังข้อมูลองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้ไม่มีระบบสนับสนุนการตัดสินใจ</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>ไม่มีระบบสนับสนุนการตัดสินใจ</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>พัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ โดยอาศัยข้อมูลที่อยู่ในคลังข้อมูลองค์กร</p>	<p>5. สิ่งที่น่าส่งเสริม</p> <p>การติดตั้งระบบสนับสนุนการตัดสินใจ</p>	
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>ผู้บริหาร สปส. มีข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจ ในเชิงบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>สามารถติดตั้งระบบได้ตามแผน และมีจำนวนรายงาน/ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและพร้อมสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจ</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>		

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 2.3.2
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากคลังข้อมูลองค์กร 2. พัฒนารายงาน/ชุดข้อมูล เพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจเชิงบริหารจัดการ 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>พิจารณาความเหมาะสมของ tool ที่จะนำมาใช้งานสำหรับข้อมูลและวัตถุประสงค์การใช้งานแต่ละประเภทให้เหมาะสม เพราะแต่ละ tool ที่ความสามารถและเหมาะสมต่อการใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนั้นมีความเป็นไปได้ที่จะมี analytic tool มากกว่า 1 ประเภทในองค์กร</p>
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด</p> <p>12 เดือน ตั้งแต่ ม.ค. 62 - ธ.ค. 62</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 25,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการโครงการ (PM) 1 อัตรา - Business Analyst 1 อัตรา - System Analyst 1 อัตรา - Developer 5 อัตรา <p><u>หมายเหตุ:</u> งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ แล้ว</p>

บทที่ 3

แผนปฏิบัติการ ของ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service

ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service มี 5 มาตรการขับเคลื่อน และ 8 แผนปฏิบัติการ (โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์) ดังนี้

มาตรการขับเคลื่อน	โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ
3.1 Mainframe Migration	3.1.1 โครงการย้ายระบบ Mainframe ไปสู่ระบบ Web-based
3.2 e-Self Service Implementation	3.2.1 โครงการ พัฒนาระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (Single e-User Account and Single Sign-on) 3.2.2 โครงการ e-Self Service สำหรับนายจ้างและผู้ประกันตน
3.3 e-Channel Improvement	3.3.1 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Website 3.3.2 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Mobile 3.3.3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง IVR
3.4 Wealth Management Improvement	3.4.1 โครงการพัฒนาระบบบริหารการลงทุน
3.5 ERP implementation	3.5.1 โครงการพัฒนาระบบ ERP

โดยได้มีการจัดทำรายละเอียดแผนปฏิบัติการของแต่ละโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 3 ดังต่อไปนี้

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.1.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการย้ายระบบ Mainframe ไปสู่ระบบ Web-based</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 3</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 3.1 จำนวนบริการ e-Self Service ที่พัฒนาขึ้นตามแผนงานที่กำหนด</p> <p>(ระบบงานบน Mainframe ลดลง)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">3.1 Mainframe Migration</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>ระบบ Mainframe ที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาที่ค่อนข้างสูง เป็นเทคโนโลยีที่ปิด ซึ่งส่งผลให้การพัฒนา/ปรับปรุงระบบงานทำได้ช้า และสิ่งที่เป็นความท้าทายสูงสุดก็คือ การเชื่อมโยงเข้ากับระบบงานอื่นๆทำได้ยาก รวมทั้งเป็นอุปสรรคในการที่จะยกระดับการให้บริการสู่ e-Self Service</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>มี 9 ระบบงานหลักที่จะคงทำงานอยู่บนระบบ Mainframe ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตน - ระบบเงินสมทบ - ระบบบริการทางการแพทย์ - ระบบตรวจสอบ - ระบบนิติการ - ระบบประโยชน์ทดแทน - ระบบการเงินกองทุนประกันสังคม - ระบบบัญชี - ระบบแผนที่ข้อมูล
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อลดอุปสรรคการเชื่อมโยงระบบงานเข้าหากัน และเพื่อให้ก้าวไปสู่การให้บริการแบบ e-Self Service อย่างเต็มรูปแบบ</p>	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทั้ง 9 ระบบงานบน Mainframe ถูกพัฒนาปรับปรุง และติดตั้งอยู่บนระบบ Web-based 2. ส่งมอบ Application Monitoring Tool เพื่อใช้ monitor การทำงานของระบบ เนื่องจากระบบเหล่านี้ถือเป็น core business ของ สปส.
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>ลดค่าใช้จ่ายการบำรุงรักษา, ง่ายต่อการเชื่อมโยงระบบเข้าหากัน และ ระบบมีความยืดหยุ่นต่อการปรับเปลี่ยน/เปลี่ยนแปลง</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>สามารถย้ายทั้ง 9 ระบบงานบน Mainframe ไปยังระบบ Web-based,แล้วเสร็จได้ตามแผน และสามารถนำออกใช้งานได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.1.1
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และทุกหน่วยงานในสำนักงานประกันสังคม</p>	
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินและวิเคราะห์ gap ระหว่าง Mainframe และ Web-based เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงระบบให้มีความสอดคล้อง และเป็นปัจจุบัน 2. ประเมิน Key changes ระหว่าง Mainframe และ Web-based เพื่อสื่อสารกับทุกหน่วยงานใน สปส. ให้ได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลง 3. จัดเตรียม Hardware และทำการทดสอบประสิทธิภาพของ Hardware 4. ทำการทดสอบ UAT กับผู้ใช้งาน เพื่อให้มั่นใจว่าถูกต้องและครบถ้วน 5. จัดทำแผน Data Migration รวมทั้งทดสอบและซักซ้อมให้มั่นใจ 6. กำหนดแผน Rollout / Rollback และดำเนินการตามแผน 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Key success factor ของโครงการนี้ คือการสื่อสารอย่างใกล้ชิดระหว่าง IT และ End-Users รวมทั้งการมีส่วนร่วม และร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรทุกภาคส่วนใน สปส. 2. การวางแผนงานอย่างละเอียดและครบถ้วน เพื่อสะท้อนให้เห็นเนื้อหาทั้งหมด ซึ่งจะทำให้งานไม่ตกหล่นและสามารถติดตามงานได้อย่างใกล้ชิด 3. ผู้บริหารให้ความสำคัญ ติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และช่วยตัดสินใจในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 30 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - ธ.ค. 61</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 850,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านการย้าย Mainframe 2 อัตรา - ผู้จัดการโครงการ (PM) 3 อัตรา - Business Analyst 5 อัตรา - System Analyst 5 อัตรา - Developer 50 อัตรา <p>หมายเหตุ: งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ แล้ว</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.2.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p>โครงการพัฒนาระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (Single e-User Account and Single Sign-on)</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 3</p> <p>ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p>KPI 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง e-Self Service</p> <p>(ติดตั้งระบบ Single Sign On สำเร็จ)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p>3.2 e-Self Service Implementation</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>ปัจจุบัน ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคมถูกแยกตามตราต่างๆ ซึ่งระบบที่รองรับก็อยู่แยกกัน แต่แนวทางที่เรา กำลังจะพัฒนาไปสู่ Single View of Customer ซึ่งระบบหลังบ้านจะต้องมีข้อมูลเชื่อมโยงกันหมดในลูกค้าแต่ละคน การ sign-on เข้าระบบจึงจำเป็นจะต้องรวมศูนย์ไว้ที่เดียวเพื่อการบริหารจัดการ account ที่มีประสิทธิภาพและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถดูประวัติการเข้าใช้ระบบได้ทุกระบบที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันด้วย</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>ถึงแม้ในปัจจุบันอาจจะมีผู้ใช้งานระบบทาง online หรือทาง Web ไม่มากนัก แต่หลังจากที่การพัฒนาไปสู่ e-Self Service ที่เป็น Single View of Customer แล้วเสร็จ ปริมาณ traffic ที่ผู้ใช้จะ log-in เข้าสู่ระบบจะเติบโตแบบก้าวกระโดด</p>
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อให้ผู้ใช้มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบที่ดี และสอดคล้องกับ แนวทาง e-Self Service ที่สำนักงานประกันสังคมกำลังจะพัฒนาไปสู่ Digital SSO</p>	<p>5. สิ่งที่น่าส่ง</p> <p>การ implement ระบบ single sign on</p>
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้ที่ดี ไม่ต้องคอยจำ password แยกกันในแต่ละระบบ เช่น มาตรา 33, 39 หรืออื่นๆ ในอนาคต 2. หลังจาก login ผ่านแล้ว สามารถจะเข้าไปดูข้อมูลหรือทำรายการที่ผู้ใช้มีสิทธิ์ได้ทั้งหมด 	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถติดตั้งระบบ single sign on ให้ใช้งานได้ครบทุกระบบงานของลูกค้าสำนักงานประกันสังคม ทั้งนายจ้างและผู้ประกันตน 2. ผู้ใช้งานระบบทั้งหมดของสำนักงานประกันสังคม สามารถ login ด้วย user account เดียวกันในทุกช่องทาง และสามารถ

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 3.2.1
<p>ไม่ต้องคอยมา log out และ log in ใหม่ทุกครั้ง</p> <p>3. ลดจำนวน incident และแรงงานในการแก้ปัญหา log in ให้ทีม Help Desk และฝ่ายสนับสนุน IT เนื่องมาจากการลดจำนวน user ID และ password ของผู้ใช้</p>	<p>เข้าถึงทุกระบบของสำนักงานประกันสังคมที่ผู้ใช้มีสิทธิ์จะเข้าถึง</p> <p>3. มีระบบ Hot Stand-by เพื่อรองรับในกรณีที่ Server ตัวหลักมีปัญหา Server ตัวสำรองจะต้องเข้ามารองรับการทำงานได้ทันที</p> <p>4. มีระบบสำรองข้อมูล LDAP ทั้งหมดเก็บไว้ที่ DRC</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (กลุ่มงานบริหารเครือข่ายสื่อสารและความมั่นคงคอมพิวเตอร์)</p>		
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <p>ติดตั้งระบบ Single Sign On และเชื่อมโยงเข้ากับระบบทั้งหมดที่อยู่ในยุทธศาสตร์การยกระดับการให้บริการสู่ e-Self Service โดยระบบที่จัดทำจะต้องมี Hot Stand By Server และระบบสำรองที่ DRC ด้วย</p>	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>ควรมีระบบรองรับในกรณีเกิดความเสียหายจาก hardware, network หรือการเกิดภัยพิบัติ ทั้งนี้ควรทำ BCP ให้ครอบคลุมถึงระบบ Single Sign On ด้วย</p>	
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด</p> <p>12 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 – มิ.ย. 60</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ 12,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการโครงการ (PM) 1 อัตรา - System Analyst 1 อัตรา - System Engineer 2 อัตรา <p>หมายเหตุ: งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ แล้ว</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.2.2
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการ e-Self Service สำหรับนายจ้างและผู้ประกันตน</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 3</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับการให้บริการสู่ e-Self Service</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง e-Self Service</p> <p>(ลูกค้าทำรายการผ่านระบบ e-Self Service มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ใน 2-3 ปีแรกหลังจากประกาศใช้ระบบ และมาทำรายการที่สำนักงานเขตพื้นที่ต่างๆ ลดลง)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">3.2 e-Self Service Implementation</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญของโครงการ</p> <p>1. ปัจจุบันการติดต่อระหว่างนายจ้างและสำนักงานประกันสังคม จะต้องทำที่สำนักงานเขตพื้นที่ต่างๆ โดยในครั้งแรก การขึ้นทะเบียนนายจ้างตัวนายจ้างจะต้องมาดำเนินการด้วยตัวเอง หลังจากนั้นหากมีการเพิ่มลดหรือชำระเงินสมทบ สามารถจะให้พนักงานบริษัทฯ ดำเนินการแทนได้ แต่ก็ต้องมาที่สำนักงานประกันสังคม</p> <p>2. การติดต่อของผู้ประกันตนในบางมาตรา ก็ยังจะต้องมาติดต่อถึงที่สำนักงานเขตพื้นที่ต่างๆ ด้วยตนเอง</p> <p>3. ถึงแม้ว่าในขณะนี้ ลูกค้าสามารถจะดำเนินการจ่ายเงินสมทบผ่านธนาคารหรือ counter service ต่างๆ ได้แล้ว แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยม เนื่องจากการมาทำรายการที่สำนักงานฯ สามารถจะดำเนินการเรื่องอื่นไปด้วยได้ เช่น การเบิกทันตกรรม, สงเคราะห์บุตร ฯลฯ</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>จำนวนรายการอย่างน้อย 70-80% เกิดขึ้นที่สำนักงานเขตพื้นที่ ถึงแม้ว่าการจ่ายเงินสมทบจะสามารถทำผ่านธนาคารหรือ counter services ต่างๆ ก็ตาม</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.2.2
<p>4. หากเราสามารถมีระบบที่อำนวยความสะดวก สะดวกแก่ลูกค้าได้ครบถ้วน ไม่ต้องมีการเดินทางมาที่สำนักงานฯ และสามารถจะดำเนินการด้วยตัวเองจากที่ใดหรือเมื่อไหร่ก็ได้ ก็จะเป็นการยกระดับการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคมอย่างมาก ทั้งยังช่วยลดความแออัดในช่วง peak เช่นวันที่ 15 ของทุกเดือนที่เป็นวันสุดท้ายในการนำส่งเงินสมทบของแต่ละเดือนอีกด้วย</p> <p>5. เพื่อเป็นการรองรับการเติบโตในอนาคต ซึ่งสำนักงานประกันสังคมอาจจะต้องดูแลลูกค้ามากขึ้น เช่นจากการเปิดเสรี AEC หรือการออกกองทุนมาตราใหม่ๆ ซึ่งอาจจะเป็นที่สนใจของประชาชนทั่วไป</p> <p>6. นอกจากนี้ ยังเป็นการรองรับ ICT EGA (2559-2561) ในระดับสูงสุด คือระบบการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก (Integrated and Proactive Social Service) อีกด้วย</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคม มีระบบที่ลูกค้าสามารถจะทำรายการได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานเขตพื้นที่ต่างๆ 2. เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้าของสำนักงานประกันสังคม ให้เป็น Single View of Customer ลูกค้าสามารถดูหรือทำรายการกับกองทุนฯ ทุกมาตรา 	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <p>การติดตั้งระบบ e-Self Service สำหรับนายจ้างและผู้ประกันตน</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 3.2.2
ที่เป็นสมาชิก และเก็บประวัติไว้ตลอด ชีวิตการทำงาน		
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตัวเอง ไม่ต้องเดินทางมาทำรายการที่สำนักงานเขตพื้นที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายเบี้ยสมทบหรือการ claim 2. ลูกค้าสามารถเห็น port ทั้งหมดของตัวเอง รวมทั้งประวัติตั้งแต่เริ่มเป็นสมาชิก 3. สปส. มีข้อมูลภาพรวมของลูกค้าแต่ละคน แต่ละบริษัท เพื่อเสนอกองทุนหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ตรงความต้องการในอนาคต 	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถติดตั้งระบบได้ตามแผน และระบบใช้งานสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลรองรับการขยายตัวของผู้ใช้ในอนาคตได้ มิฉะนั้นลูกค้าจะไม่ใช้ระบบนี้เลย 2. จำนวนลูกค้าที่ใช้งานผ่านระบบ e-Self Service เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนสามารถลด load จากสำนักงานเขตพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม 3. ลูกค้าคิดถึง e-Self Service เป็นสิ่งแรกในการใช้บริการจาก สปส. 	
8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาระบบฯ)		
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบ e-Self Service สำหรับนายจ้างและผู้ประกันตน ทั้งในรูปแบบ Web Site และ Mobile Application <ol style="list-style-type: none"> a. เฟส 1 การขึ้นทะเบียน การจ่ายเงินสมทบ การแจ้งเปลี่ยนแปลง การสอบถามข้อมูล และ FAQ b. เฟส 2 E-claim 2. ประสานงานกับโครงการที่เกี่ยวข้องในยุทธศาสตร์การยกระดับการบริหารจัดการข้อมูล โดยระบบ e-Self Service ทั้งของนายจ้างและผู้ประกันตนจะต้องใช้ข้อมูลจากระบบ ODS ต่างๆ 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. review ข้อกำหนดหรือกฎต่างๆ ว่ากิจกรรมใดที่ต้องการเอกสารตัวจริงและจะต้องให้ลูกค้าเดินทางมาที่ สปส. ว่าสามารถจะแก้กฎเหล่านี้ได้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการส่งเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ 2. ระบบจะใช้งานได้ ข้อมูล ODS และ Channel จะต้องพร้อมเช่นกัน 3. ต้องออกแบบ user interface ให้ใช้งานได้ง่ายสำหรับทุกคนทั่วไป และทดสอบจนมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ รวดเร็วก่อนจะเปิดให้ใช้งานทั่วประเทศ มิฉะนั้นลูกค้าจะไม่หันมาใช้ระบบนี้ และกลับไปทำรายการที่สำนักงานเขตฯ เหมือนเดิม ซึ่งการจะพยายามโน้มน้าวให้ลูกค้า 	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.2.2
<p>3. ประสานงานกับโครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Web Site และ Mobile เนื่องจากทั้งสองช่องทางนี้จะเป็นช่องทางหลักของระบบ e-Self Service</p>	<p>กลับมาใช้ระบบหลังจากที่มีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อระบบจะเป็นเรื่องที่ยากมาก</p> <p>4. ควรมี campaign ในการรณรงค์ e-Self Service อย่างสม่ำเสมอจนกว่าระบบนี้จะเป็นที่รู้จักกันดีอย่างทั่วถึง</p>
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด</p> <p>21 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 – มี.ค. 61</p> <ul style="list-style-type: none"> - เฟส 1: 15 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 – ก.ย. 60 - เฟส 2: 15 เดือน ตั้งแต่ ม.ค. 60 – มี.ค. 61 	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 175,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการโครงการ (PM) 3 อัตรา - Business Analyst 4 อัตรา - System Analyst 8 อัตรา - System Engineer 3 อัตรา - Developer & Tester 20 อัตรา <p>หมายเหตุ: งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์แล้ว</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.3.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p>โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Web Site</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 3</p> <p>ยกระดับการให้บริการสู่ e-Self Service</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p>KPI 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง e-Self Service</p> <p>(มี Web Site ใหม่ที่ดูสวยงาม ใช้ง่าย ใช้งานสะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้ประกันตนและนายจ้างโดยเฉพาะ)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p>3.3 e-Channel Improvement</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>1. ปัจจุบัน Web Site ของสำนักงานประกันสังคม www.sso.go.th นั้น เป็นการรวมกันของกิจกรรมสำหรับทุก stake holder คือ มีทั้งข่าวสารทั่วไป, ประกาศจัดซื้อ จัดจ้าง, ประกาศรับสมัครงาน, web board, web site สำหรับผู้ประกันตน ฯลฯ ซึ่งจะดูแน่นอน ไม่น่าดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้งานประจำ</p> <p>2. Web site สำหรับผู้ประกันตนของประเทศสิงคโปร์ที่เราจะ benchmark ด้วย ดูเรียบง่าย แยกออกจาก web site ของหน่วยงานรัฐ</p> <p>3. จะต้องมี channel ที่มีประสิทธิภาพสำหรับระบบ e-Self Service</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>ปริมาณเนื้อหา และ กิจกรรม บน web site www.sso.go.th มีจำนวนมากและแย่งความสนใจซึ่งกันและกัน</p>
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>1. เพื่อให้ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคม มีช่องทางที่ทันสมัย นำใช้งาน ในการติดต่อและทำรายการต่างๆ ทั้งยังสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัยของข้อมูล</p>	<p>5. สิ่งที่น่าส่ง</p> <p>การพัฒนา Web Site สำหรับลูกค้าทั้งผู้ประกันตนและนายจ้างแยกออกมาจาก web site หลักของสำนักงานประกันสังคม ซึ่ง Web Site ใหม่จะเป็น platform รองรับการพัฒนาบบงาน e-Self Service ด้วย</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.3.1
<p>โดยไม่ต้องเดินทางมาทำรายการที่สำนักงานเขตพื้นที่</p> <p>2. เพื่อเป็น platform หลักในการใช้งานระบบ e-Self Service ผ่าน Web Browser ทั้งจากเครื่องคอมพิวเตอร์, tablet หรือ smart phone</p>	
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>1. ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคม มีช่องทางในการติดต่อและทำรายการต่างๆ ที่รวดเร็ว สะดวกสบาย ทันสมัยและมีความปลอดภัยในการใช้งาน</p> <p>2. สปส. มี platform ในการพัฒนาระบบ e-Self Service ซึ่งเป็นระบบสำคัญสำหรับการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>1. สามารถพัฒนา web site ได้ตามแผน</p> <p>2. ระบบมี user interface ที่ดูเรียบง่าย ใช้งานสะดวกรวดเร็ว มีความปลอดภัย และรองรับการขยายตัวของผู้ใช้ในอนาคตได้</p>
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาระบบฯ)</p>	
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <p>1. พัฒนา Web Site สำหรับผู้ประกันตนและนายจ้างแยกออกมาจาก web site หลักของสำนักงานประกันสังคม</p> <p>2. Redesign User Interface ของ Web site ใหม่นี้ให้ดูเรียบง่าย ใช้งาน และจะต้องออกแบบตามแนวทาง Responsive Web Design เพื่อให้การใช้งานสะดวกสบายในทุกอุปกรณ์ของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ notebook, โทรศัพท์มือถือหรือ tablet</p> <p>3. เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับโครงการที่เกี่ยวข้องในมาตรการ e-Self Service Implementation</p>	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>1. User Interface จะต้องมีความสวยงาม น่าใช้ และออกแบบตามแนวทาง Responsive Web Design เพื่อให้การใช้งานสะดวกสบายในทุกอุปกรณ์ของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ notebook, โทรศัพท์มือถือหรือ tablet ผู้ใช้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีการใช้งานสลับไปมาระหว่างอุปกรณ์ต่างๆ กัน</p> <p>2. Performance และ Response Time ต้องดี ต้องมีการกำหนด load test โดยใช้ปริมาณ traffic อย่างน้อย 2 เท่าของช่วง peak load ที่คำนวณไว้</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 3.3.1
		<p>3. ต้องทำงานอยู่บน infrastructure ที่สามารถ scale up เพื่อรองรับ load ที่จะเพิ่มขึ้นอย่างกระพริบตาได้ เช่น การใช้บริการ Cloud Service</p> <p>4. ควรทดสอบ Browser ตัวหลักในตลาดให้ครบถ้วน</p>
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 6 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 – ธ.ค. 59</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 6,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการโครงการ (PM) 1 อัตรา - Business Analyst 1 อัตรา - System Analyst 1 อัตรา - Developer & Tester 2 อัตรา <p>หมายเหตุ: งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ แล้ว</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.3.2
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p>โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Mobile</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 3</p> <p>ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p>KPI 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง e-Self Service</p> <p>(มี platform สำหรับการพัฒนา Application บน Mobile Devices)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p>3.3 e-Channel Improvement</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trend เทคโนโลยีในปัจจุบันกำลังมุ่งไปสู่ mobile platform 2. ขณะนี้ อุปกรณ์ mobile ทั้ง smart phone และ tablet ราคาถูกมีให้เลือกหลากหลาย model ซึ่งจะทำให้ mobile platform มีความแพร่หลายมากยิ่งขึ้น 3. สปส. ยังไม่มี application บน mobile device 	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>สำนักงานประกันสังคมยังไม่มี application สำหรับ mobile devices</p>
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคม มีช่องทางที่ทันสมัย นำใช้งาน ในการติดต่อ และทำรายการต่างๆ ทั้งยังสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัยของข้อมูล โดยไม่ต้องเดินทางมาทำรายการที่สำนักงาน เขตพื้นที่ 2. เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการใช้งานระบบ e-Self Service ซึ่งมีแนวโน้มจะได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ และจะกลายเป็นกระแสหลักในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า 	<p>5. สิ่งที่น่าส่งเสริม</p> <p>การพัฒนา mobile platform เพื่อรองรับการพัฒนา ระบบงาน e-Self Service</p>
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.3.2
<ol style="list-style-type: none"> ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคม มีช่องทางในการติดต่อและทำรายการต่างๆ ที่รวดเร็ว สะดวกสบาย ทันสมัยและมีความปลอดภัยในการใช้งาน สปส. มี mobile platform ในการพัฒนาระบบ e-Self Service ซึ่งเป็นระบบสำคัญสำหรับการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก 	<ol style="list-style-type: none"> สามารถพัฒนา mobile platform ได้ตามแผน มี Mobile Portal รองรับการเพิ่ม/ลด mobile application สำหรับบริการจากระบบ e-Self Service มีระบบ 2-factor Authentication เช่น เสริมด้วย OTP
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาระบบฯ)</p>	
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> พัฒนา Mobile Portal เพื่อรองรับ mobile application จากระบบ e-Self Service ติดตั้งระบบ 2-factor Authentication เพื่อรองรับการทำงานที่ต้องการการพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งาน เช่น การสมัครสมาชิกครั้งแรก, การเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล ฯลฯ ต้องดำเนินโครงการให้เสร็จตามกำหนด ทั้งนี้เพื่อให้ทันการพัฒนา ทดสอบและเริ่มใช้งานระบบ e-Self Service ทั้งของนายจ้างและผู้ประกันตน 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <ol style="list-style-type: none"> User Interface จะต้องมีความสวยงาม น่าใช้ และออกแบบตามแนวทาง Responsive Web Design เพื่อให้การใช้งานสะดวกสบายในทุกอุปกรณ์ mobile ของลูกค้า Performance และ Response Time ต้องดี ต้องทำงานอยู่บน infrastructure ที่สามารถ scale up เพื่อรองรับ load ที่จะเพิ่มขึ้นอย่างกะทันหันได้ เช่น การใช้บริการ Cloud Service
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 6 เดือน ตั้งแต่ ต.ค. 59 – มี.ค. 60</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 10,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการโครงการ (PM) 1 อัตรา - Business Analyst 1 อัตรา - System Analyst 1 อัตรา - Developer & Tester 2 อัตรา <p><u>หมายเหตุ:</u> งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ แล้ว</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.3.3
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p>โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง IVR</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 3</p> <p>ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p>KPI 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง e-Self Service</p> <p>(ระบบ IVR สามารถช่วยลด load งาน Help Desk และฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p>3.3 e-Channel Improvement</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>1. ปัจจุบันการยังคงมีลูกค้าโทรสอบถามข้อมูลต่างๆ เข้ามาอย่างสม่ำเสมอ ทั้งเรื่องข่าวสารต่างๆ และข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งของนายจ้างและผู้ประกันตน</p> <p>2. มีการจ้าง outsource เพื่อรับ Call เหล่านี้ ซึ่งพนักงาน Outsource ไม่ควร จะ access เข้าไปดูและอ่านข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า สปส. โดยตรง</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p>
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>1. เพื่อให้ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคม มีช่องทางในการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่งยังคงมีลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่ไม่สะดวกจะติดต่อเข้ามาทางช่องทาง Web Site หรือ Mobile</p> <p>2. ลูกค้าสามารถจะสอบถามข้อมูลที่เป็นความลับส่วนบุคคลและให้ระบบทำการอ่านให้ฟังได้โดยยังมีความปลอดภัยของข้อมูลของตนเอง</p>	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <p>การติดตั้งระบบพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง IVR</p>
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>1. สามารถติดตั้งระบบได้ตามแผน</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 3.3.3
<p>1. ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคม มีช่องทางในการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่งยังคงมีลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่ไม่สะดวกจะติดต่อเข้ามาทางช่องทาง Web Site หรือ Mobile</p> <p>2. ลูกค้าสามารถจะสอบถามข้อมูลที่เป็นความลับส่วนบุคคลและให้ระบบทำการอ่านให้ฟังได้โดยยังมีความปลอดภัยของข้อมูลของตนเอง</p> <p>3. สปส. สามารถจะจ้าง Outsource มาช่วยในการรับ Call โดยไม่ต้องกังวลเรื่องการรักษาความลับของข้อมูล</p>	<p>2. ระบบใช้งานสะดวก มีความปลอดภัย และรองรับการปรับเปลี่ยน menu ของ IVR ในอนาคตได้อย่างสะดวกง่ายดาย</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาระบบฯ)</p>		
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <p>1. พัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง IVR</p>	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>1. ออกแบบ IVR Menu ให้ไม่มีมากเกินไปในแต่ละขั้นตอน</p> <p>2. จำนวน Agent ที่รับ Call ต้องมีเพียงพอ เพื่อประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้ช่องทางนี้อีกในอนาคต</p>	
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 9 เดือน ตั้งแต่ ม.ค.61 – ก.ย.61</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 10,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการโครงการ (PM) 1 อัตรา - Business Analyst 1 อัตรา - System Analyst 1 อัตรา - Developer & Tester 2 อัตรา <p><u>หมายเหตุ:</u> งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ แล้ว</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.4.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p>โครงการพัฒนาระบบบริหารการลงทุน</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 3</p> <p>ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p>KPI 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง e-Self Service</p> <p>(ผลตอบแทนจากการลงทุนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจากประมาณ 2% ในปีที่ผ่านมา ไปสู่ 5.5% ในปี 2563)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p>3.4 Wealth Management Improvement</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมบริหารเงินกองทุนโดยมีการลงทุนเฉพาะในประเทศเท่านั้น มีเป้าประสงค์ในการเพิ่มอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน เงินกองทุนจะเติบโตจาก 1.2 ล้านล้านบาท ไปเป็น 2 ล้านล้านบาทในปี 2563 	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <ol style="list-style-type: none"> ปัจจุบันมีผลตอบแทนจากการลงทุนอยู่ที่ประมาณ 2% เงินกองทุนจะเติบโตเป็น 2 ล้านล้านบาทในปี 2563
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> เพื่อให้สามารถบริหารผลตอบแทนของเงินกองทุนได้มากกว่าอัตราผลตอบแทนในปัจจุบัน และเงินกองทุนมีความปลอดภัย เพื่อรองรับการเติบโตของเงินกองทุนซึ่งจะเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วง 5 ปี 	<p>5. สิ่งที่น่าสังเกต</p> <p>การติดตั้งระบบเครื่องมือช่วยการลงทุนที่รองรับทั้งงานลงทุน งานกำกับ งานความเสี่ยง และงานปฏิบัติและบัญชีเงินลงทุน และระบบการ interface ข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงแต่ละระบบงานให้รองรับการปฏิบัติงานของสำนักบริหารการลงทุน</p>
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>สำนักบริหารการลงทุนมีเครื่องมือในการบริหารเงินกองทุนที่มีประสิทธิภาพ และรองรับการลงทุนในต่างประเทศ ซึ่ง สปส. คาดหวังจะได้อัตราผลตอบแทนการลงทุนที่เพิ่มขึ้นกว่าในปัจจุบัน</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>สามารถติดตั้งระบบช่วยบริหารเงินลงทุนได้ตามแผน</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 3.4.1
8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง สำนักบริหารการลงทุน		
9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ 1. จัดทำเครื่องมือบริหารเงินลงทุนที่มีประสิทธิภาพและรองรับการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ 2. ดำเนินการติดตั้งระบบบริหารเงินลงทุนที่จัดทำมา	10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง	
11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 18 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 – ธ.ค. 60	12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ 12.1 งบประมาณ: 66,000,000 บาท 12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ - ผู้เชี่ยวชาญในเครื่องมือบริหารการลงทุน 5 อัตรา <u>หมายเหตุ:</u> งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ แล้ว	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.5.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการพัฒนาระบบ ERP</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 3</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง e-Self Service</p> <p>(ติดตั้งและใช้งานระบบ ERP ทั้งองค์กร)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">3.5 ERP Implementation</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ปัจจุบันกระบวนการทำงาน Back Office ของ สปส. เช่น ด้านการเงิน บัญชี พัสดุ และงานบริหารบุคคลยังคงเป็นระบบ manual และใช้โปรแกรม Excel เป็นส่วนใหญ่ ทำให้การทำงานเป็นไปได้ช้า และไม่มีประสิทธิภาพ ขาดระบบควบคุมภายในที่เป็นมาตรฐาน ผู้บริหารได้รับข้อมูลในการตัดสินใจหรือวางนโยบายต่างๆ ล่าช้า ไม่ทันการ 	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>สปส. ยังไม่มีระบบ ERP เพื่อช่วยงาน</p>
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> เพื่อยกระดับระบบงาน Back Office หลักขององค์กรของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นมาตรฐานสากล และช่วยลดการทำงานแบบ manual ลง เพื่อให้ สปส. มีข้อมูลระดับองค์กรสำหรับการบริหาร และวางแผนองค์กร ที่เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์ 	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <p>การติดตั้งระบบ ERP</p>
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <ol style="list-style-type: none"> มีระบบจัดการงาน Back Office ของ สปส. ที่ดี ได้มาตรฐานสากล และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 	<p>7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ และความ เป้าหมาย</p> <p>สามารถติดตั้งระบบ ERP ได้ตามแผน</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.5.1
<p>2. เมื่อ implement เสร็จ สปส. จะมีกระบวนการทำงานที่เป็น process มาตรฐานสากล สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน</p> <p>3. ระบบ Back Office ที่ดีจะช่วยสนับสนุนระบบ Front Office ให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ไม่ต้องพะวงเรื่องภายในองค์กร</p> <p>4. ช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและลดความผิดพลาด เนื่องจากมีการบันทึกข้อมูลเข้าระบบเพียงครั้งเดียว ณ จุดเกิดข้อมูล เช่นที่สำนักงานเขตพื้นที่ ข้อมูลนี้จะเชื่อมโยงมายังระบบ ERP หลังบ้านในตอนสิ้นวันหรือสิ้น period เพื่อ process ต่อทางด้านบัญชี, งบประมาณและงาน Back Office อื่นๆ</p> <p>5. ทราบต้นทุนของหน่วยงาน</p> <p>6. ช่วยทดแทนการทำงาน Back Office แบบ manual ของพนักงาน สปส.</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง ฝ่ายบัญชีและการเงิน</p>	
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <p>Scope งานของระบบ ERP ที่จะ implement คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● module GL, AR/AP, Fixed Asset, Costing, พัสดุ และจัดซื้อจัดจ้าง , งบประมาณ และระบบ HR ● การ interface ข้อมูลจากระบบ Front Office แบบ text format เพื่อบันทึกบัญชีเป็นยอด summary ในแต่ละวัน 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>1. สปส. ควรจะเป็นฝ่ายปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ทำตาม process มาตรฐานของ ERP ไม่ควรแก้ไขกระบวนการทำงานหรือ program ให้เหมือนกับที่ สปส. ทำอยู่ในปัจจุบัน มิฉะนั้น การ implement ระบบ ERP จะใช้เวลาเกินระยะเวลาโครงการเนื่องจากมี customization จำนวนมาก และ สปส. จะไม่ได้ประโยชน์จากการ implement ระบบ ERP เนื่องจากยังทำงานด้วย process เดิม</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 3.5.1
<ul style="list-style-type: none"> ● การปิดบัญชีเป็นรายเดือนและรายไตรมาส <p>โดยขั้นตอนการ implement ระบบงาน ERP หลักๆ จะมีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตั้ง Hardware สำหรับโครงการ ERP 2. Pre-Blueprint Training เพื่อให้ทีมงานมีความเข้าใจในระบบ ERP ก่อนจะดำเนินการทำ Gap Analysis เพื่อให้ได้ Blueprint 3. วางระบบ, Process หลักให้กับ สปส. สรุปเป็น Blueprint เพื่อ sign off 4. Configure & Customization ตาม Blueprint ที่ sign off 5. ทดสอบ UAT กับผู้ใช้งาน เพื่อความถูกต้องครบถ้วนทั้ง process และผลของการทำงาน 6. จัดอบรมให้พนักงานทั้ง process การทำงานที่เปลี่ยนไป และการใช้งานระบบ 7. Data Entry/Migration 8. ทำการทดสอบการ key รายการเสมือนจริงจากทุกหน่วยงานและสำนักงานเขตพื้นที่ทั่วประเทศพร้อมกัน โดยมี command center และทีม help desk ช่วยในการสั่งการและคอยให้ความช่วยเหลือ 9. วางแผน Go Live ซึ่งอาจจะขึ้นแบบ Big Bang ทั่วประเทศพร้อมกัน หรือจะขึ้นส่วนกลางแล้วค่อย roll out ไปภูมิภาค ในกรณีหลังต้องเตรียมวิธีปฏิบัติงานในระหว่างช่วง Interim ที่ยัง Go Live ไม่ครบไปด้วย 	<ol style="list-style-type: none"> 2. ควรเลือกบริษัทฯ ที่มีประสบการณ์ การ implement ระบบ ERP ให้กับองค์กรระดับ Enterprise ที่มีขนาดใหญ่ใกล้เคียงกับ สปส. หรือใหญ่กว่า และ implement ได้เป็นผลสำเร็จ เป็นผู้ดำเนินโครงการให้ สปส. 3. ควรให้บริษัทที่มา implement ทำการวางระบบ เพื่อไว้สำหรับการปรับเปลี่ยนโปรแกรมหรือ interface ข้อมูลการลงบัญชีจากระบบ Front ที่เป็น Web Based ทั้งจากระบบ Mainframe ที่จะ migrate ขึ้นเป็น Web, ระบบ e-Self Service และระบบการลงทุนต่างๆ มายัง ERP 4. ควรตั้งงบประมาณไว้สำหรับแก้ไขระบบ ERP เมื่อระบบ Front มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือเพิ่มประเภทรายการ ซึ่งจะกระทบต่อการลงบัญชีที่ Back Office

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 3.5.1
11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 18 เดือน ตั้งแต่ ก.ค.60 – ธ.ค.61	12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ 12.1 งบประมาณ: 200,000,000 บาท 12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ - ผู้จัดการโครงการ (PM) 2 อัตรา - Business Analyst 8 อัตรา - System Analyst 6 อัตรา - System Engineer 2 อัตรา - Developer & Tester 6 อัตรา หมายเหตุ: งบประมาณข้างต้น ได้รวมค่า ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ แล้ว	

บทที่ 4

แผนปฏิบัติการ ของ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยกระดับ การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล

ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับ การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล มี 2 มาตรการขับเคลื่อน และ 6 แผนปฏิบัติการ (โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์) ดังนี้

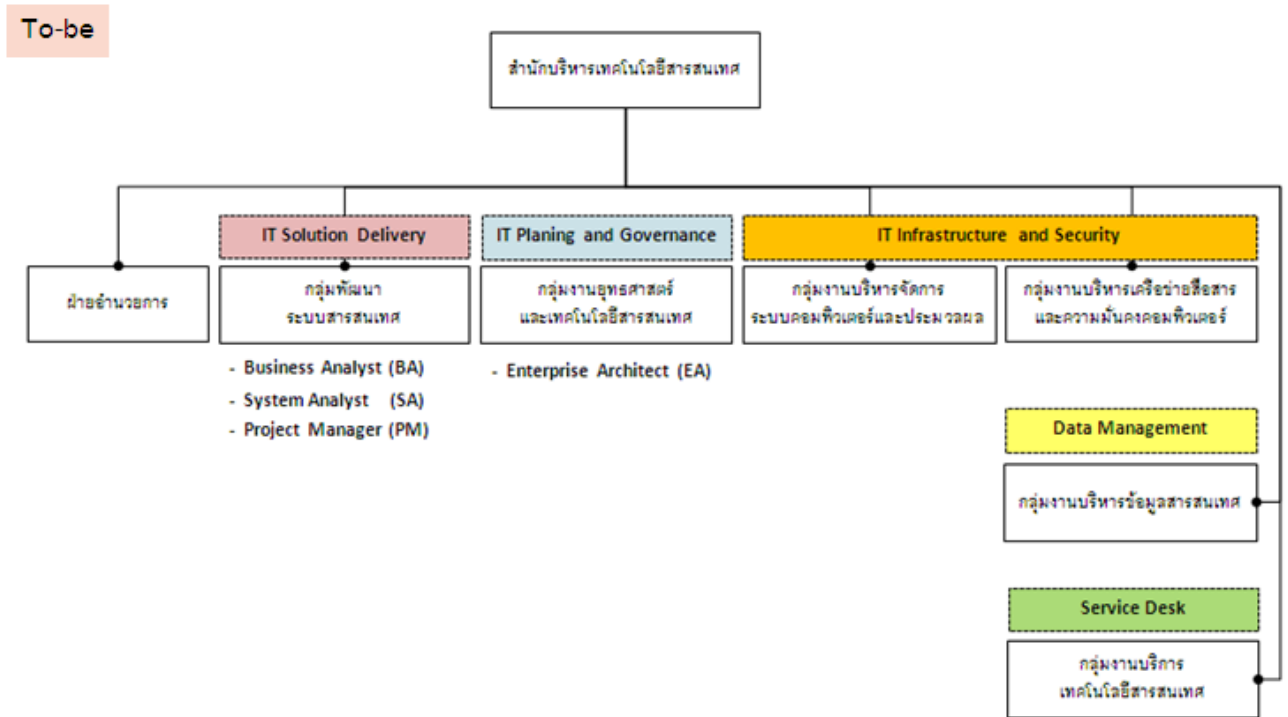
มาตรการขับเคลื่อน	โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ
4.1 IT Capability Improvement	4.1.1 โครงการปรับปรุงโครงสร้าง และอัตรากำลังด้าน IT 4.1.2 จัดตั้ง IT Steering Committee 4.1.3 จัดตั้ง IT Management Committee 4.1.4 จัดตั้ง Change Advisory Board 4.1.5 จัดตั้ง Solution Advisory Board
4.2 Service Management	4.2.1 โครงการพัฒนา ITIL เพื่อการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITIL : Information Technology Infrastructure Library)

โดยได้มีการจัดทำรายละเอียดแผนปฏิบัติการของแต่ละโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 4 ดังต่อไปนี้

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 4.1.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p>โครงการปรับปรุงโครงสร้างและอัตรากำลังด้าน IT</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 4</p> <p>ยกระดับ การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p>KPI 4.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p>4.1 IT Capability Improvement</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>โครงสร้างและอัตรากำลัง ภายใต้สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบัน ยังขาดการกำหนดตำแหน่งความเชี่ยวชาญเฉพาะงานที่ชัดเจน, มีการ outsource งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในหลายๆ แขนง โดยขาดการควบคุม knowledge และ design ในงานนั้นๆที่รัดกุมเพียงพอ, ขาดกลุ่มงานที่ทำหน้าที่เป็น service desk เพื่อให้บริการ ตอบข้อซักถาม และติดตามปัญหาทางด้านไอทีให้กับผู้ใช้งาน</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>ไม่มีตำแหน่งงาน หรือกำหนดภาระงานในตำแหน่ง BA และ SA เลย</p>
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อปรับโครงสร้างและอัตรากำลังด้าน IT ให้สอดคล้องและเหมาะสมตามแผนยุทธศาสตร์</p>	<p>5. สิ่งที่น่าส่ง</p> <p>โครงสร้างและอัตรากำลังด้าน IT</p>
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>กำหนดโครงสร้างและอัตรากำลังแล้วเสร็จได้ตามแผน</p>
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับโครงสร้างของกลุ่มงาน ภายใต้สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ปรับอัตรากำลังของแต่ละกลุ่มงาน 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>ในแต่ละกลุ่มงานที่ต้องการบุคลากรทางด้าน IT ที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ควรมีการคัดสรรบุคลากรทั้งจากภายใน และ/หรือ ภายนอกที่มีความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ที่ตรงเฉพาะงานนั้นๆจริงๆ โดยต้องมีการ</p>

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 4.1.1
		คัดสรรอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งมีการจัดสรรรายได้ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ และเป็นรายได้ที่สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้ด้วย
11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 9 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - มี.ค. 60	12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ 12.1 งบประมาณ: ไม่มี 12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ: ไม่มี	

หมายเหตุ : โครงสร้างของกลุ่มงาน ภายใต้สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ



แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 4.1.2
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">จัดตั้ง IT Steering Committee</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 4</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 4.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">4.1 IT Capability Improvement</p>	
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 3 กว่าครึ่งหนึ่งมิได้มีการดำเนินงานตามแผน</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p style="text-align: center;">แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 3 มีโครงการทั้งหมด 44 โครงการ โดยเป็นโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการ 19 โครงการ โครงการที่ดำเนินการตามแผน 6 โครงการ และโครงการที่เพิ่มเติมจากแผน 19 โครงการ</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p style="text-align: center;">เพื่อกำกับดูแลให้การดำเนินงานโครงการยุทธศาสตร์ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <p style="text-align: center;">โครงสร้างคณะกรรมการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee)</p>	
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p style="text-align: center;">โครงการยุทธศาสตร์ได้รับการผลักดันให้ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมาย</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p style="text-align: center;">กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการแล้วเสร็จได้ตามแผน</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p style="text-align: center;">สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และทุกหน่วยงานในสปส.</p>		
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee) 2. กำหนดการประชุมเป็นประจำทุกๆ 3 เดือน 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p style="text-align: center;">คณะกรรมการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee) จะต้องกำกับการดำเนินแผนงานด้านยุทธศาสตร์อย่างใกล้ชิด และให้ความสำคัญกับการดำเนินแผนงานยุทธศาสตร์อย่างจริงจัง</p>	



แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 4.1.2
11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 6 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - ธ.ค. 59	12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ 12.1 งบประมาณ: ไม่มี 12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ: ไม่มี	



แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 4.1.3
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">จัดตั้ง IT Management Committee</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 4</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับ การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 4.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">4.1 IT Capability Improvement</p>	
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>โครงการยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 3 กว่าครึ่งหนึ่งมิได้มีการดำเนินงานตามแผน</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 3 มีโครงการทั้งหมด 44 โครงการ โดยเป็นโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการ 19 โครงการ โครงการที่ดำเนินการตามแผน 6 โครงการ และโครงการที่เพิ่มเติมจากแผน 19 โครงการ</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อบริหารจัดการให้การดำเนินงานโครงการยุทธศาสตร์เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <p>โครงสร้างคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management Committee)</p>	
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>โครงการยุทธศาสตร์ได้รับการผลักดันให้ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมาย</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการแล้วเสร็จได้ตามแผน</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และทุกหน่วยงานในสปส.</p>		
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <p>1. กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management Committee)</p> <p>2. กำหนดการประชุมเป็นประจำทุกเดือน</p>	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management Committee) จะต้องบริหารการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์อย่างใกล้ชิด และให้ความสำคัญกับการดำเนินแผนงานยุทธศาสตร์อย่างจริงจัง</p>	
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด</p> <p>6 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - ธ.ค. 59</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: ไม่มี</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ: ไม่มี</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการที่ 4.1.4
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p>จัดตั้ง Change Advisory Board</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 4</p> <p>ยกระดับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p>KPI 4.1 ร้อยละ ความสำเร็จ ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p>4.1 IT Capability Improvement</p>
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>โครงการยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 3 กว่าครึ่งหนึ่งมิได้มีการดำเนินงานตามแผน</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p>แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 3 มีโครงการทั้งหมด 44 โครงการ โดยเป็นโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการ 19 โครงการ โครงการที่ดำเนินการตามแผน 6 โครงการ และโครงการที่เพิ่มเติมจากแผน 19 โครงการ</p>
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อบริหารความเปลี่ยนแปลง และ ประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง ก่อนที่จะดำเนินการ</p>	<p>5. สิ่งที่น่าสนใจ</p> <p>โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Advisory Board)</p>
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>โครงการยุทธศาสตร์ได้รับการผลักดันให้ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมาย</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการแล้วเสร็จได้ตามแผน</p>
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และทุกๆหน่วยงานในสปส.</p>	
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Advisory Board) กำหนดการประชุมตามแต่ที่มีการร้องขอ เพื่อพิจารณาอนุมัติการเปลี่ยนแปลง วาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>คณะกรรมการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Advisory Board) จะต้องวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและความเสี่ยงจากการดำเนินการเปลี่ยนแปลงอย่างละเอียดและตรงไปตรงมา เพื่อลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงและให้เกิดความรัดกุมของแผนการดำเนินงานให้มากที่สุด</p>



แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 4.1.4
11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 6 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - ธ.ค. 59	12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ 12.1 งบประมาณ: ไม่มี 12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ: ไม่มี	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 4.1.5
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">จัดตั้ง Solution Advisory Board</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 4</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 4.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">4.1 IT Capability Improvement</p>	
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p style="text-align: center;">การจัดซื้อ/จัดจ้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>ใน สปส. ไม่มีการกำหนดกรอบและพิจารณาแบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ซึ่งส่งผลต่อการบำรุงรักษาและดูแลระบบสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ/หลากหลายประเภทในระยะยาว</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p style="text-align: center;">หลายๆโครงการมีปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพ และการออกแบบระบบ</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p style="text-align: center;">เพื่อพิจารณาการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม, คุ่มค่าต่อการดำเนินงาน และสอดคล้องกับทิศทางของเทคโนโลยี</p>	<p>5. สิ่งที่น่าส่ง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างคณะกรรมการพิจารณาการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Solution Advisory Board) 2. Buleprint สำหรับแนวทางการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สปส. ในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ดำเนินการเขียน blueprint ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งจะนำไปใช้ในการประชุม Solution Advisory Board ต่อไป 	
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p style="text-align: center;">โครงการยุทธศาสตร์ได้รับการผลักดันให้ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมาย</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p style="text-align: center;">กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการแล้วเสร็จได้ตามแผน</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p style="text-align: center;">สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>		

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 4.1.5
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการพิจารณาการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Solution Advisory Board) 2. กำหนดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และ/หรือ ตามที่มีการร้องขอ 3. วาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p> <p>ควรมีผู้เชี่ยวชาญทางด้าน IT ในแต่ละด้านอยู่ในชุดคณะกรรมการพิจารณาการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Solution Advisory Board) เพื่อที่จะได้พิจารณาแบบได้ครอบคลุมทุกๆมิติ</p>	
<p>11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด</p> <p>6 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - ธ.ค. 59</p>	<p>12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ</p> <p>12.1 งบประมาณ: 10,000,000 บาท</p> <p>12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้าน Infrastructure 2 อัตรา - ผู้เชี่ยวชาญด้าน Security 2 อัตรา - ผู้เชี่ยวชาญด้าน Application 2 อัตรา - ผู้เชี่ยวชาญด้าน Data 2 อัตรา 	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 4.2.1
<p>1. ชื่อโครงการ</p> <p style="text-align: center;">โครงการพัฒนา ITIL เพื่อการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITIL : Information Technology Infrastructure Library)</p>	<p>2.1 สนับสนุน ยุทธศาสตร์ที่ 4</p> <p style="text-align: center;">ยกระดับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล</p> <p>2.2 ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์</p> <p style="text-align: center;">KPI 4.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ)</p> <p>2.3 สนับสนุนมาตรการ</p> <p style="text-align: center;">4.2 Service Management</p>	
<p>3.1 ที่มา/สภาพปัญหา แรงจูงใจ ความสำคัญ ของโครงการ</p> <p>ขาดกระบวนการในการบริหารจัดการงานบริการในการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจได้อย่างทันท่วงที และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ</p>	<p>3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สนับสนุน</p> <p style="text-align: center;">ไม่มีกระบวนการในการรับและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน</p>	
<p>4. วัตถุประสงค์</p> <p>เพื่อพัฒนา ITIL มาใช้ในการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>5. สิ่งที่น่าส่ง</p> <ol style="list-style-type: none"> กระบวนการของ ITIL จำนวน 4 กระบวนการ ได้แก่ Service Catalogue / Change Management / Incident Management / Request Fulfilment เครื่องมือ (Tool) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในส่วน ของ ITIL 	
<p>6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น</p>	<p>7. ตัวชี้วัดความคืบหน้า/ความสำเร็จ และ เป้าหมาย</p> <p>เขียนกระบวนการทำงานและนำออกใช้งานแล้วเสร็จได้ตามแผน</p>	
<p>8. รายชื่อ คณะผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบร่วม ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p style="text-align: center;">สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>		
<p>9. กิจกรรม การดำเนินการ สำคัญของโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> เขียนกระบวนการทำงาน 4 กระบวนการ ของ ITIL 	<p>10. ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องระมัดระวัง</p>	

แผนปฏิบัติการโครงการยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ		โครงการที่ 4.2.1
2. นำกระบวนการทำงานที่ได้เขียนออกใช้งาน โดยอาศัยเครื่องมือ (Tool) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	การนำกระบวนการ ITIL มาใช้จะต้องมีมาตรการในการติดตามและวัดผลอย่างต่อเนื่อง มิเช่นนั้นกระบวนการ ITIL จะไม่สามารถเกิดขึ้นและคงอยู่ใน สปส. ได้ตลอดไป	
11. ระยะเวลา กำหนดเริ่มต้น สิ้นสุด 12 เดือน ตั้งแต่ ก.ค. 59 - ก.ค. 60	12. งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ 12.1 งบประมาณ: 15,000,000 บาท 12.2 ทรัพยากรที่ต้องการ - ผู้เชี่ยวชาญด้าน ITIL 1 อัตรา - ผู้จัดทำกระบวนการ ITIL 4 อัตรา	