



สำนักงานประกันสังคม

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563)



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

จัดทำโดย



ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chula Unisearch, Chulalongkorn University)

สารบัญ

สารบัญเนื้อหา

บทนำ	ก-1
บทที่ 1 : ความท้าทายในอนาคต	1-1
1.1 แนวโน้มของผู้ประกันตน สถานประกอบการ กองทุน การรับบริการประเภทต่างๆ	1-1
1.2 การเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	1-4
1.3 นโยบายหรือแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	1-8
1.4 ข้อจำกัดและประเด็นท้าทายที่เผชิญจากแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 3	1-20
1.5 สรุป SWOT ของสำนักงานประกันสังคม	1-24
บทที่ 2 : สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2558-2562)	2-1
ที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	
2.1 สรุปวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ประเด็นยุทธศาสตร์ และคำหลัก	2-2
2.2. สรุปสาระสำคัญของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2-5
2.3 สรุปประเด็นยุทธศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2-8
บทที่ 3 : วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3-1
3.1 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	3-2
3.2 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด	3-3
3.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนา มาตรการขับเคลื่อน และ โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ	3-4
• ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ	3-5
• ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล	3-6
• ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service	3-7
• ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยกระดับ การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล	3-8
3.4 สรุปจำนวน เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด มาตรการขับเคลื่อน และโครงการ/งาน/กิจกรรมรองรับในแต่ละยุทธศาสตร์	3-9
3.5 การเชื่อมโยงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ.2559-2563 กับ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563)	3-10
3.6 การเชื่อมโยง ยุทธศาสตร์พัฒนาสำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) กับ ยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ.2558-2562)	3-11
3.7 การเชื่อมโยง ยุทธศาสตร์พัฒนาสำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) กับ แผนแม่บทหลักอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	3-13

บทที่ 4 : ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)	4-1
มุ่งสู่โครงสร้างพื้นฐานและบริการที่มีเสถียรภาพ	
4.1 สถานภาพปัจจุบัน	4-1
4.2 ภาพรวมของยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด	4-1
4.3 มาตรการ 1.1 Reliability Improvement	4-2
4.4 มาตรการ 1.2 Strengthening IT Security	4-2
4.5 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลาและงบประมาณ	4-3
บทที่ 5 : ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับการบริหารจัดการข้อมูล	5-1
5.1 สถานภาพปัจจุบัน	5-1
5.2 ภาพรวมของยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด	5-1
5.3 มาตรการ 2.1 Single view of customer	5-2
5.4 มาตรการ 2.2 Data Integration and Exchange	5-2
5.5 มาตรการ 2.3 Decision Support System	5-3
5.6 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลาและงบประมาณ	5-3
บทที่ 6 : ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับการให้บริการสู่ e-Self Service	6-1
6.1 สถานภาพปัจจุบัน	6-1
6.2 ภาพรวมของยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด	6-2
6.3 มาตรการ 3.1 Mainframe Migration	6-3
6.4 มาตรการ 3.2 e-Self Service Implementation	6-3
6.5 มาตรการ 3.3 e-Channel Improvement	6-4
6.6 มาตรการ 3.4 Wealth Management Improvement	6-4
6.7 มาตรการ 3.5 ERP implementation	6-4
6.8 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลาและงบประมาณ	6-5
บทที่ 7 : ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	7-1
ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล	
7.1 สถานภาพปัจจุบัน	7-1
7.2 ภาพรวมของยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด	7-2
7.3 มาตรการ 4.1 IT Capability Improvement	7-2
7.4 มาตรการ 4.2 Service Management	7-3
7.5 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลาและงบประมาณ	7-3

บทที่ 8 : การนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติและการติดตามผล	8-1
8.1 โครงสร้างคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์	8-1
8.2 บทบาท อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการในการขับเคลื่อนแผนแม่บท	8-4
8.3 การจัดตั้งคณะตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	8-6
8.4 การปรับโครงสร้างและอัตรากำลังของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	8-6

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1.1 อัตราการเติบโตของผู้ประกันตนในระยะ 5 ปีข้างหน้า (ปี 2558-2563)	1-1
ตารางที่ 1.2 อัตราการเติบโตของสถานประกอบการ	1-1
ตารางที่ 1.3 แสดงรายละเอียดกฎระเบียบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม	1-4
ตารางที่ 1.4 จุดแข็ง จุดอ่อน	1-24
ตารางที่ 1.5 ความท้าทาย (โอกาส ภัยคุกคาม)	1-25
ตารางที่ 1.6 ดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศสมาชิกอาเซียน ปี 2014	1-27
ตารางที่ 2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	2-2
ตารางที่ 2.2 ประเด็นยุทธศาสตร์ และคำหลัก	2-3
ตารางที่ 2.3 สาระสำคัญของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2-5
ตารางที่ 2.4 กลยุทธ์และมาตรการในแต่ละกลยุทธ์ ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3	2-7
ตารางที่ 3.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ	3-2
ตารางที่ 3.2 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดยุทธศาสตร์	3-3
ตารางที่ 3.3 มาตรการ และโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 1	3-5
ตารางที่ 3.4 มาตรการ และโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 2	3-6
ตารางที่ 3.5 มาตรการ และโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 3	3-7
ตารางที่ 3.6 มาตรการ และโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 4	3-8
ตารางที่ 3.7 สรุปจำนวนเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด มาตรการขับเคลื่อน และ/งาน/กิจกรรมรองรับในแต่ละยุทธศาสตร์	3-9
ตารางที่ 4.1 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลา และงบประมาณของยุทธศาสตร์ที่ 1	4-3
ตารางที่ 5.1 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลา และงบประมาณของยุทธศาสตร์ที่ 2	5-3
ตารางที่ 6.1 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลา และงบประมาณของยุทธศาสตร์ที่ 3	6-5
ตารางที่ 7.1 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลา และงบประมาณของยุทธศาสตร์ที่ 4	7-4
ตารางที่ 8.1 กรอบอัตรากำลังใหม่สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	8-9

สารบัญรูปร่างภาพ

รูปที่ 1.1	ผลตอบแทนการลงทุนกองทุนประกันสังคม พ.ศ. 2543-2558	1-2
รูปที่ 1.2	ผลตอบแทนการลงทุนกองทุนเงินทดแทน พ.ศ. 2554-2558	1-3
รูปที่ 1.3	ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี	1-12
รูปที่ 1.4	แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะที่ 1 ช่วง 1 ปี 6 เดือน	1-13
รูปที่ 1.5	แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะที่ 2 ช่วง 5 ปี	1-13
รูปที่ 1.6	ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	1-14
รูปที่ 1.7	ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล	1-15
รูปที่ 1.8	วิสัยทัศน์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	1-16
รูปที่ 1.9	ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ทั้ง 4 ประกอบไปด้วยมาตรการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล	1-16
18 มาตรการ		
รูปที่ 1.10	ระดับการพัฒนาของการให้บริการช่วยเหลือ	1-17
รูปที่ 1.11	ระดับการพัฒนาของการให้บริการช่วยเหลือในแต่ละขั้นตอนของการบริการ	1-17
รูปที่ 1.12	โครงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะเวลา 3 ปีของมาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 1	1-19
รูปที่ 2.1	แผนผังความสัมพันธ์ของเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์; Strategic Objective Map	2-8
รูปที่ 3.1	ยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) และมาตรการขับเคลื่อน	3-4
รูปที่ 3.2	ภาพรวม ยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO)	3-9
รูปที่ 3.3	การเชื่อมโยงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน	3-10
พ.ศ.2559-2563 กับ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม		
ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563)		
รูปที่ 3.4	แสดงความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital SSO)	3-12
กับยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558-2562)		
รูปที่ 3.5	ระดับการพัฒนาที่สำคัญของแผนแม่บท ICT EGA (2559-2561)	3-13
รูปที่ 3.6	มาตรการขับเคลื่อนที่สำคัญของแผนแม่บท ICT EGA (2559-2561)	3-14
รูปที่ 3.7	การเชื่อมโยง มาตรการขับเคลื่อน โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับของยุทธศาสตร์พัฒนา	3-16
สำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) กับแผนแม่บท ICT EGA (2559-2561)		
รูปที่ 3.8	ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	3-17
รูปที่ 3.9	การเชื่อมโยง เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital SSO) กับ	3-18
ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม		

รูปที่ 8.1 โครงสร้างคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์	8-2
รูปที่ 8.2 โครงสร้างสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (เดิม)	8-6
รูปที่ 8.3 โครงสร้างสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปรับปรุงใหม่)	8-7
รูปที่ 8.4 แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปี 2558)	8-8
รูปที่ 8.5 อัตรากำลังเดือนผู้เชี่ยวชาญด้าน IT ตามมาตรฐานเอกชน	8-10

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักคือบริหารงานกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2558 การบริหารงานกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 โดยมีวิสัยทัศน์ (พ.ศ.2558-2562) “ก้าวสู่องค์กรประกันสังคมชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน” การที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน โดยมีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2554-2558) เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงปี พ.ศ. 2554 ถึงปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมา

อีกทั้งในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2551 – พ.ศ.2556 ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เช่น การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับสมาร์ทโฟน (smart phone) การเพิ่มจำนวน IP address ด้วยการเปลี่ยนเป็น IPv6 ซึ่งได้มีมติคณะรัฐมนตรีประกาศให้หน่วยงานภาครัฐต้องเปลี่ยนเป็น IPv6 ภายในธันวาคม พ.ศ. 2558 เป็นต้น อีกทั้งยังมีการปรับปรุงระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานของสำนักงานประกันสังคมซึ่งไม่ได้ถูกพิจารณาไว้ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับปัจจุบัน

นอกจากนี้สถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปเกิดการแข่งขันด้านต่างๆ มากขึ้น รัฐบาลจึงมีนโยบายที่สำคัญโดยสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เน้นให้เกิดการบริการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา

ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมจึงต้องจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563) ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติกฎหมาย สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกันตน และประชาชน

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563) เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำหนดกรอบทิศทางการบริหารจัดการ และการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ ดังนี้

- 2.1 เพื่อกำหนดกรอบนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายการดำเนินงาน และแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก สำหรับพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของทุกหน่วยงานในสำนักงานประกันสังคม
- 2.2 เพื่อให้มีแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคมในการดำเนินการแผนงาน/โครงการที่สำคัญในแต่ละปีเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

3. เป้าหมาย

- 3.1 สำนักงานประกันสังคมมีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ.2559 – พ.ศ.2563 โดยมุ่งเน้นยุทธศาสตร์ในการพัฒนา และกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 3.2 สำนักงานประกันสังคมมีแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ.2559 – พ.ศ.2563 เพื่อให้ดำเนินการ แผนงาน/โครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์

4. ระยะเวลาดำเนินงานโครงการ

ระยะเวลาดำเนินงานภายใน 150 วัน (20 พ.ย.58 – 18 เม.ย.59)

5. ขั้นตอนการดำเนินการ ตามขอบเขตของงาน และกำหนดการ

โครงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563) มีขั้นตอนการดำเนินการ ตามขอบเขตของงาน และกำหนดการ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	รายละเอียดขอบเขตของงาน	กรอบเวลา	เดือนที่ 1	เดือนที่ 2	เดือนที่ 3	เดือนที่ 4	เดือนที่ 5
			18ธ.ค.58	18ม.ค.59	18ก.พ.59	18มี.ค.59	18เม.ย.59
5.1 การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558) โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้							
	5.1.1. วิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558) พร้อมจัดทำร่างรายงานการวิเคราะห์และประเมินผลดังกล่าว	2 เดือน					
	5.1.2 นำเสนอร่างรายงานการวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558) ต่อสำนักงานประกันสังคม และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์	2 เดือน					
5.2 การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2559-2563) โดยมีขอบเขตการดำเนินงานดังนี้							
	5.2.1 จัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และวิธีดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ดังนี้ - สอบทานนโยบายรัฐบาล กระทรวงแรงงาน สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องตลอดจนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์เป้าหมายและแผนงานโครงการ/กิจกรรมหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พร้อมทั้งจัดให้มีการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ระดมความคิดเห็นกับผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค - ศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์ภาพ สมรรถนะ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบความมั่นคง และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งเสนอแนวทางที่เหมาะสมทั้งด้านสถาปัตยกรรมระบบ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ โครงสร้างฐานข้อมูล และเครือข่ายสื่อสารข้อมูล - ศึกษา วิเคราะห์ความต้องการด้านระบบสารสนเทศ ด้านอัตราค่าจ้าง - ศึกษา วิเคราะห์ โครงสร้างการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคมที่เหมาะสม - ศึกษา วิเคราะห์แผนการบริหารจัดการ การจัดหา การบำรุงรักษาและแผนการใช้จ่ายงบประมาณของโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำเสนอให้กับสำนักงานประกันสังคมรวมทั้งแผนการดำเนินงาน	1.5 เดือน					
	5.2.2 ยกร่างแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2559-2563)	1 เดือน					
	5.2.3 จัดประชุมปรึกษาหารือร่างแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2559-2563) ต่อสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง	0.5 เดือน					
	5.2.4 จัดทำเอกสารแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2559-2563) ฉบับสมบูรณ์ โดยมีองค์ประกอบอย่างน้อย ดังนี้ - วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และวิธีดำเนินการ - การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านอัตราค่าจ้าง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบความมั่นคง และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล รวมทั้งโครงสร้างและแผนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสม - จัดทำตารางความสัมพันธ์ระหว่างแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก/ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์และวิธีดำเนินการ รวมทั้งแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ตลอดจนจนระยะเวลาการดำเนินงาน	2 เดือน					
5.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2559-2563 ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2559-2563) ฉบับสมบูรณ์ โดยมีขอบเขต ดังนี้							
	5.3.1 กำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ที่ประกอบด้วย กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ระยะเวลาการดำเนินการ งบประมาณ และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	1 เดือน					
	5.3.2 จัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายงบประมาณแต่ละงาน/โครงการ/กิจกรรม	1 เดือน					
	5.3.3 นำเสนอร่างแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2559-2563 ต่อสำนักงานประกันสังคม	0.5 เดือน					
	5.3.4 จัดทำเอกสารแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2559-2563 ฉบับสมบูรณ์	0.5 เดือน					

6. รูปแบบวิธีการที่ใช้ในการดำเนินการ

- 6.1 การรวบรวมข้อมูล และสารสนเทศ เอกสาร และการรายงานต่างๆ (Data & Information) ในรอบปีการดำเนินการที่ผ่านมา ที่ปรากฏอยู่ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของ สปส. เพื่อสะท้อนในระดับผลผลิต (Output) เป็นอย่างน้อย
- 6.2 การจัดทำแบบสำรวจ/แบบสอบถามในการสำรวจความคิด ความเห็น และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับแผนฯ ของผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ ผู้เป็นเป้าหมายจากภายในองค์กร เพื่อรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของ สปส. ตามสภาพที่มีอยู่ และการรวบรวมข้อมูลที่สะท้อนในระดับผลลัพธ์ (outcome) เป็นอย่างน้อย
- 6.3 การเข้าสัมภาษณ์ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลที่สำคัญต่อการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6.4 การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมองจากผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6.5 การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่นำไปสู่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลแผนฯ เดิม และจัดทำแผนฯ ใหม่

7. รายชื่อคณะทำงานโครงการ

1. ดร. สุพจน์	เธียรวุฒิ	หัวหน้าโครงการ
2. นาย รุ่งโรจน์	กิตติถาวรกุล	นักวิจัย
3. นาย เอกสิทธิ์	วันสม	นักวิจัย
4. นาย จิรวัฒน์	ชีพสุมล	นักวิจัย
5. นาย เสียร	ศรีไพจิตร	นักวิจัย
6. นาย ทศพร	จันทมงคลเลิศ	นักวิจัย และเลขานุการ

บทที่ 1

ความท้าทายในอนาคต

1.1 แนวโน้มของผู้ประกันตน สถานประกอบการ กองทุน การให้บริการประเภทต่างๆ

1.1.1 อัตราการเติบโตของผู้ประกันตนในระยะ 5 ปีข้างหน้า (ปี 2558-2563)

ตารางที่ 1.1 อัตราการเติบโตของผู้ประกันตนในระยะ 5 ปีข้างหน้า (ปี 2558-2563)

ประเภทของ ผู้ประกันตน	ปี 2558	ปี 2563	% เติบโต
มาตรา 33	10,029,777	11,584,170	15%
มาตรา 39	1,124,765	1,285,510	14%
มาตรา 40	2,471,116	1,628,000	-34%
รวม	13,625,658	14,497,680	6%

ที่มา : อัตราการเติบโตของผู้ประกันตน ปี 2563

มาตรา 33 และมาตรา 39 ข้อมูลจากกองวิจัยและพัฒนา

มาตรา 40 ข้อมูลจากสำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ

1.1.2 อัตราการเติบโตของสถานประกอบการ

ตารางที่ 1.2 อัตราการเติบโตของสถานประกอบการ

รายการ	ปี 2557	ปี 2563	% เติบโต
อัตราการเติบโตของสถานประกอบการ	422,748 (31ธ.ค.2557)	462,200 (31ธ.ค.2563)	9%

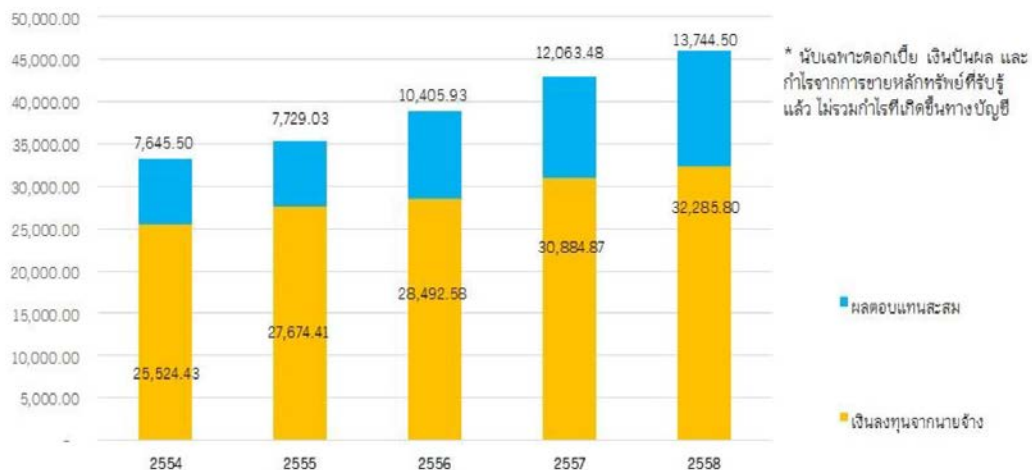
1.1.3 อัตราการเติบโตของกองทุน



รูปที่ 1.1 ผลตอบแทนการลงทุนกองทุนประกันสังคม พ.ศ. 2543-2558

กองทุนเงินทดแทน

ผลตอบแทนจากการลงทุนที่รับรู้แล้ว* (ล้านบาท)



รูปที่ 1.2 ผลตอบแทนการลงทุนกองทุนเงินทดแทน พ.ศ.2554-2558

1.2 การเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษากฎระเบียบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่ามีจำนวน 10 ฉบับ (อ้างอิง แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของกระทรวงแรงงาน และสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559-2563) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.3 แสดงรายละเอียดกฎระเบียบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ของสำนักงานประกันสังคม

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	รายละเอียด
1. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544	เจตนารมณ์เพื่อรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เทียบเท่ากับการทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานเป็นหนังสือเพื่อรับรอง วิธีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความน่าเชื่อถือและมีผลในทางกฎหมายเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมซึ่งเคยปฏิบัติอยู่เดิม
2. พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549	เพื่อส่งเสริมระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในการเตรียมความพร้อมให้แก่หน่วยงานและบุคลากรของรัฐในการดำเนินกิจกรรมด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้มี การกำหนดแนวทางหรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ให้แก่ หน่วยงานและบุคลากรภาครัฐในการให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อ หรือดำเนินการใด ๆ กับ หน่วยงานของรัฐหรือโดยหน่วยงานของรัฐ
3. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550	เนื่องจากปัญหาภัยคุกคามที่เกิดจากไวรัสคอมพิวเตอร์ การเผยแพร่รูปภาพข้อความที่มีลักษณะลามก อนาจาร ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อ บุคคลต่อความมั่นคงทางการเมือง สังคม เศรษฐกิจของประเทศ จึงทำให้เกิดพระราชบัญญัติฉบับนี้ องค์ประกอบของความผิดและ บทลงโทษ แบ่งออกเป็น 2 หมวด คือ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และพนักงานเจ้าหน้าที่ประกอบด้วย 13 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 5 ถึง มาตรา 17 อาทิเช่น - มาตรา 5 เข้าถึงคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ - มาตรา 7 เข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ - มาตรา 10 ทำให้ระบบไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ เช่น ปลออยไวรัส เป็นต้น -

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	รายละเอียด
	มาตรา 14 การเผยแพร่เนื้อหาอันไม่เหมาะสม ที่มาข้อมูล ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 27 ก หน้า 4
4. ประกาศกระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศ และ การสื่อสาร เรื่อง หลักเกณฑ์ การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทาง คอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550	การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มีแนวโน้มขยาย วงกว้าง และทวีความ รุนแรงเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์นับเป็น พยานหลักฐานสำคัญ ใน การดำเนินคดีอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสืบสวน สอบสวน เพื่อนำตัว ผู้กระทำความผิดมาลงโทษ จึงสมควร กำหนดให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการเก็บ รักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ดังกล่าว
5. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551	1. ในกรณีที่มีการทำสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับใช้อ้างอิง ข้อความของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หากสิ่งพิมพ์นั้นมีข้อความถูกต้องครบถ้วน ตรงกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และได้มีการรับรองสิ่งพิมพ์นั้นโดยหน่วยงานที่มี อำนาจตามที่คณะกรรมการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประกาศกำหนดแล้ว ให้ถือว่า สิ่งพิมพ์ออกดังกล่าวใช้แทนต้นฉบับได้ 2. ในกระบวนการพิจารณากฎหมาย คดีแพ่ง คดีอาญา หรือคดีอื่น ห้ามปฏิเสธ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้เป็นพยานหลักฐาน เพียงเพราะเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แต่ให้พิจารณาถึงความน่าเชื่อถือของลักษณะหรือวิธีการที่ใช้สร้าง เก็บรักษา หรือสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะวิธีการเก็บรักษา ความครบถ้วน สมบูรณ์และไม่มีการเปลี่ยนแปลง 3. ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า คณะกรรมการธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเป็นประธาน ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร เป็น รองประธาน และกรรมการอื่นอีก 12 คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีเป็น ผู้แต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิด้าน การเงิน การพาณิชย์ 4. ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนราชการ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มาข้อมูล ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนที่ 33 ก หน้า 81
6. ประกาศคณะกรรมการ ธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติใน	ปัจจุบันปัญหาด้านการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยให้กับสารสนเทศมีความ รุนแรงเพิ่มขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งยังมีแนวโน้ม ที่จะส่งผล กระทบต่อภาครัฐและภาคธุรกิจมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการ ตลอดจนองค์กร

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	รายละเอียด
การรักษาความมั่นคง ปลอดภัย ด้านสารสนเทศของหน่วยงาน ของรัฐ พ.ศ. 2553	ภาครัฐ และภาคเอกชนที่มีการดำเนินงานใด ๆ ใน รูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร ขาดความเชื่อมั่นต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุกรูปแบบประกอบกับคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะส่งเสริมและผลักดันให้ประเทศสามารถยกระดับการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ โดยการนำระบบสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ประกอบการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างแพร่หลาย จึงเห็นความสำคัญที่จะนำกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ มาบังคับ ใช้กับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วนที่ต้องกระทำและในส่วนที่ ต้องงดเว้นการกระทำ เพื่อ ช่วยให้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐมีความมั่นคงปลอดภัยและมีความน่าเชื่อถือ
7. ประกาศคณะกรรมการ ธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติใน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ หน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2553	ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการรวบรวม จัดเก็บ ใช้หรือ เผยแพร่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่ได้รับความคุ้มครอง ซึ่งปัจจุบันมีการนำระบบสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ประกอบการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างแพร่หลาย และเพื่อให้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐมีความมั่นคงปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เห็นสมควรกำหนดแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐให้มีมาตรฐานเดียวกัน
8. พระราชกฤษฎีกากำหนด วิธีการแบบปลอดภัย ในการประกอบธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553	ส่งเสริม ให้มีการบริหารจัดการและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้มีการยอมรับและเชื่อมั่นในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ประกอบกับมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 บัญญัติให้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใดที่ได้กระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาแล้วให้สันนิษฐานว่าเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้
9. ประกาศคณะกรรมการ ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การรับรองสิ่งพิมพ์ออก พ.ศ. 2555	กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กำหนดให้มีหน่วยงานรับรองสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สิ่งพิมพ์ออกนั้นสามารถใช้อ้างอิงแทนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และมีผลใช้แทนต้นฉบับได้ตามความในมาตรา 10 วรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แกไข

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	รายละเอียด
	เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดขึ้น จึงได้ออกประกาศไว้
10. พระราชบัญญัติว่าด้วยการ อำนวยความสะดวกในการ พิจารณาอนุญาตของทาง ราชการ พ.ศ.2558	คณะกรรมการ พัฒนากฎหมายตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกา ประกอบการพิจารณาด้วย มาตรา 7 ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำ ใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนซึ่งอย่าง น้อยต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือ หลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอ ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

1.3 นโยบายหรือแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม พบว่ามีนโยบาย และแผนแม่บทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 – 2563
- (ร่าง) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561)

1.3.1. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 - 2563

วิสัยทัศน์ “กระทรวงแรงงานมุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการให้บริการแก่ ประชาชนอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ”

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและยกระดับคุณภาพฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ที่พร้อมบูรณาการเข้าสู่รูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย (Application/Service Platform)

เป้าประสงค์ :

- 1) พัฒนาและปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลของกระทรวงแรงงานทั้งส่วนกลางและ ภูมิภาค ให้มีคุณภาพและทันสมัย สามารถเข้าถึงด้วยความสะดวก และรวดเร็ว ทันตามความต้องการของผู้ใช้งาน พร้อมด้วยระบบป้องกันเพื่อความปลอดภัย
- 2) พัฒนาและยกระดับระบบสารสนเทศของกระทรวงแรงงานไปสู่การประมวลผลตามความต้องการของผู้ใช้งาน หรือที่เรียกว่า Cloud Computing เพื่อความคุ้มค่า เพิ่มประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และลดภาระการดูแลและบริหารจัดการด้าน ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- 3) พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่พร้อมบูรณาการเข้าสู่รูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย (Application/Service Platform) อาทิเช่น การให้บริการ ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) และการให้บริการผ่านระบบงานประยุกต์ผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Application and Service) เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้สะดวก รวดเร็ว ทัวถึง และเท่าเทียม ตลอดจนไม่สร้างภาระให้กับผู้รับบริการ
- 4) พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ให้มาใช้ทดแทนระบบบริการด้วยมือ (Manual) เพื่อบรรเทาการทำงานในยุคดิจิทัล พร้อมทั้งลดขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตลอดจนช่วยลดการใช้กระดาษ เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นต้น รวมทั้งการให้บริการแก่ ประชาชนตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ ทางราชการ พ.ศ.2558

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาและยกระดับการเชื่อมโยงเพื่อบูรณาการข้อมูลกับศูนย์ข้อมูลภาครัฐ (Government Data Center)

เป้าประสงค์ :

- 1) ยกระดับฐานข้อมูลของกระทรวงแรงงาน ให้มีความเป็นเอกภาพและทันสมัยโดยจัดเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทั้งในเชิงปฏิบัติการและในเชิงวิเคราะห์ ทั้งในส่วนของคุณสมบัติและพฤติกรรมให้สอดคล้องกับมาตรฐานของประเทศ ภูมิภาค และสากล สามารถอ้างอิงข้อมูลจากเกณฑ์ข้อมูลที่มีการกำหนดขอบเขตข้อมูลที่ชัดเจน โดยเฉพาะ ให้สามารถรองรับประชาคมอาเซียน
- 2) พัฒนาให้มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศทั้งภายในกระทรวง แรงงานและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ได้ข้อมูลตอบสนองการทำงานของหน่วยงาน ต่างๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยคำนึงถึงความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ แก่ประชาชนและธุรกิจ รวมถึงผู้ใช้แรงงาน และยกระดับไปสู่การเชื่อมโยงกับประเทศ ในกลุ่ม AEC โดยเริ่มจากข้อมูลที่มีอยู่และใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการแก่ประชาชน

เป้าประสงค์ :

- 1) พัฒนาและยกระดับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับ บุคลากรทุกระดับเพื่อรองรับระบบงานที่พัฒนาขึ้นตามแนวนโยบายดิจิทัล รู้เท่าทัน และสามารถนำระบบงานไปใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในฐานะ ผู้ใช้งาน และผู้พัฒนาระบบ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นของระบบงานด้วยตนเอง
- 2) พัฒนาและยกระดับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีแนวทางการพัฒนา ระบบงานแบบบูรณาระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศ ที่นำมาประยุกต์ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวง แรงงาน รวมทั้งสามารถพัฒนา

และปรับปรุงระบบสารสนเทศไปสู่การบูรณาการ ระบบงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

3) พัฒนาและยกระดับความรู้บุคลากรให้สามารถสร้างสรรค์ ผลงาน หรือผลิต นวัตกรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อนำผลงานที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง

4) พัฒนาและเพิ่มทักษะความรู้ให้แก่บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้สามารถสอบผ่านการทดสอบมาตรฐานวิชาชีพด้านไอที

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากร และการให้บริการแก่ประชาชน

เป้าประสงค์ :

- 1) สร้างสังคมอุดมปัญญา ให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืนในกระทรวงแรงงาน
- 2) สร้างองค์ความรู้ด้านแรงงาน จากการปฏิบัติงาน หรือการวิจัยด้านแรงงาน โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาสนับสนุน
- 3) สร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากการปฏิบัติงานตาม ภารกิจของบุคลากรด้าน IT

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมกระบวนการบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานให้มีมาตรฐาน และคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

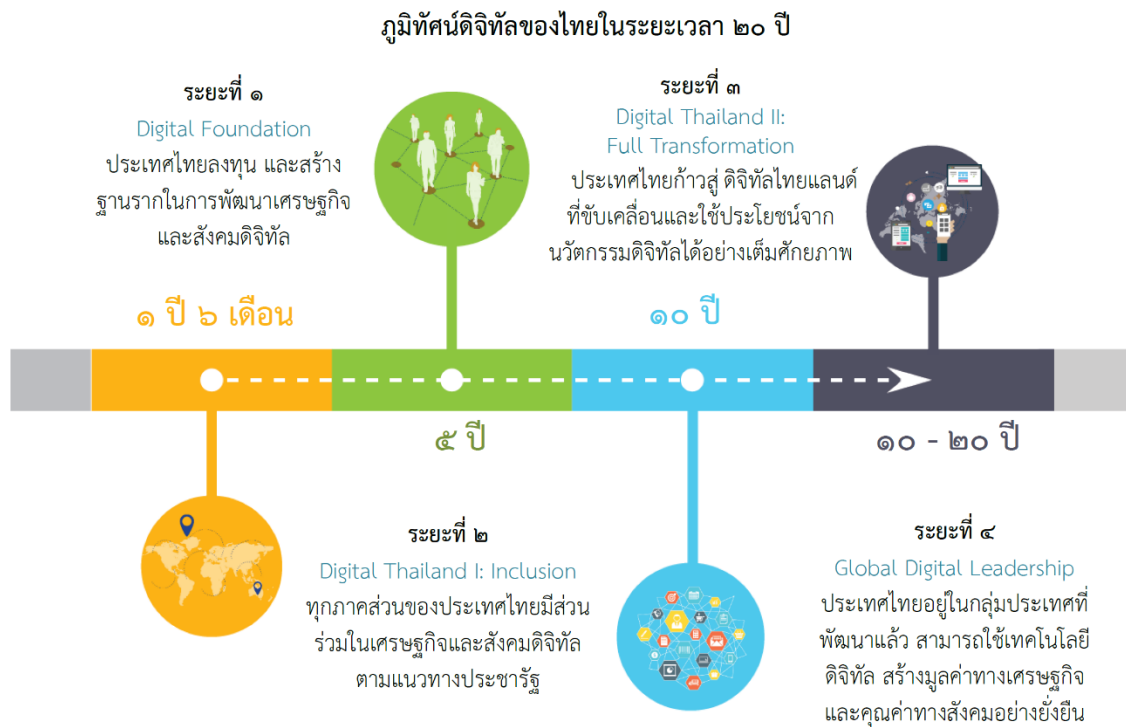
เป้าประสงค์ :

- 1) ทบทวนและปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติให้เป็นไปตามที่ กฎหมาย กำหนดไว้ เพื่อให้การบริหารจัดการสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ตลอดจนเอื้ออำนวยต่อการประยุกต์ใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน
- 2) พัฒนาและปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการให้มีความทันสมัย และเป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ รวมทั้งรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะ มาตรฐานที่ใช้จะต้องสามารถเทียบเคียงหรือเหนือกว่าประเทศในกลุ่มนี้

3) นำแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้ เพื่อแนวทางในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด อาทิเช่น เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นต้น

1.3.2 (ร่าง) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นแผนเพื่อที่จะขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ ซึ่งหมายถึงประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนโดยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการ ดังนี้

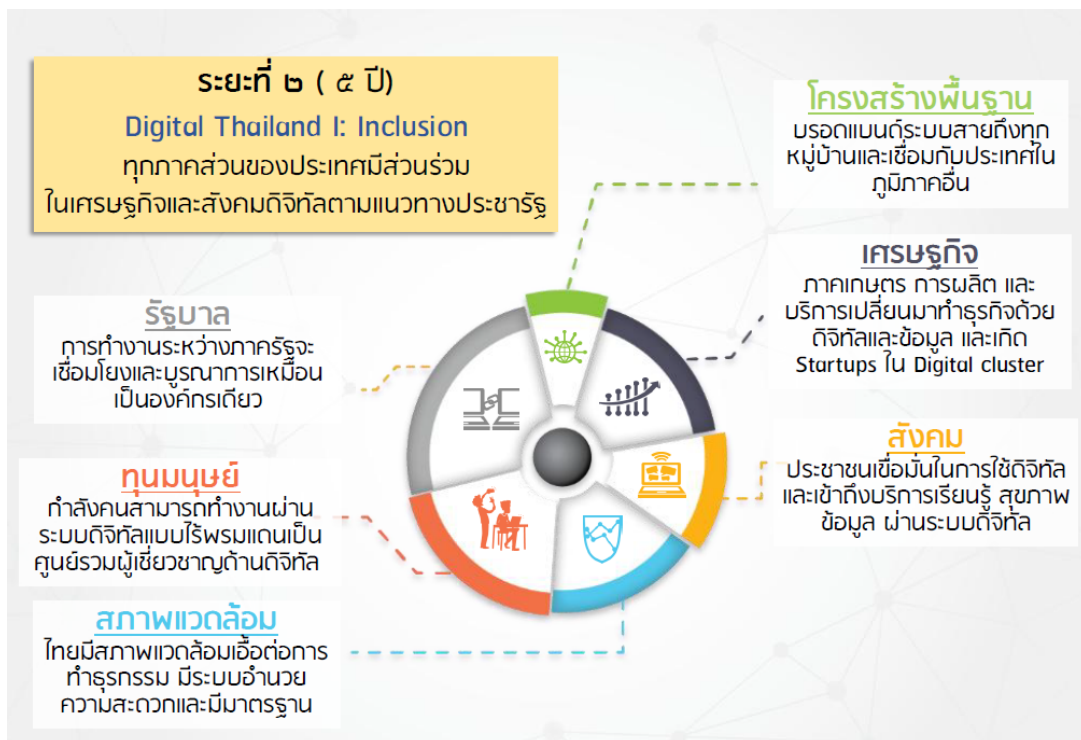


รูปที่ 1.3 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี

ซึ่งเมื่อนำมาเชื่อมโยงกับแผนแม่บทฯ ฉบับใหม่ที่มีระยะเวลาดำเนินงานของแผน 5 ปี สามารถแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงที่สอดคล้องกับการพัฒนาตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในช่วง 5 ปีได้ดังรูปต่อไปนี้



รูปที่ 1.4 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะที่ 1 ช่วง 1 ปี 6 เดือน



รูปที่ 1.5 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะที่ 2 ช่วง 5 ปี

ซึ่งจะเห็นได้ว่าจนถึงช่วงระยะที่ 2 ในด้านของสำนักงานประกันสังคมที่เป็นหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการบริหารจัดการให้เกิดการทำงานระหว่างภาครัฐโดยจะเชื่อมโยงและบูรณาการเหมือนเป็น

องค์กรเดียว ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาแผนแม่บทฯ ให้มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะที่ 2 ดังกล่าว

ทั้งนี้แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ของแผนไว้ 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ตามรูป

ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



รูปที่ 1.6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

จาก ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทั้ง 6 ด้าน จะเห็นได้ว่ายุทธศาสตร์ในด้านที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงานประกันสังคมได้แก่ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีรายละเอียดของยุทธศาสตร์ที่ 4 ดังนี้



รูปที่ 1.7 ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

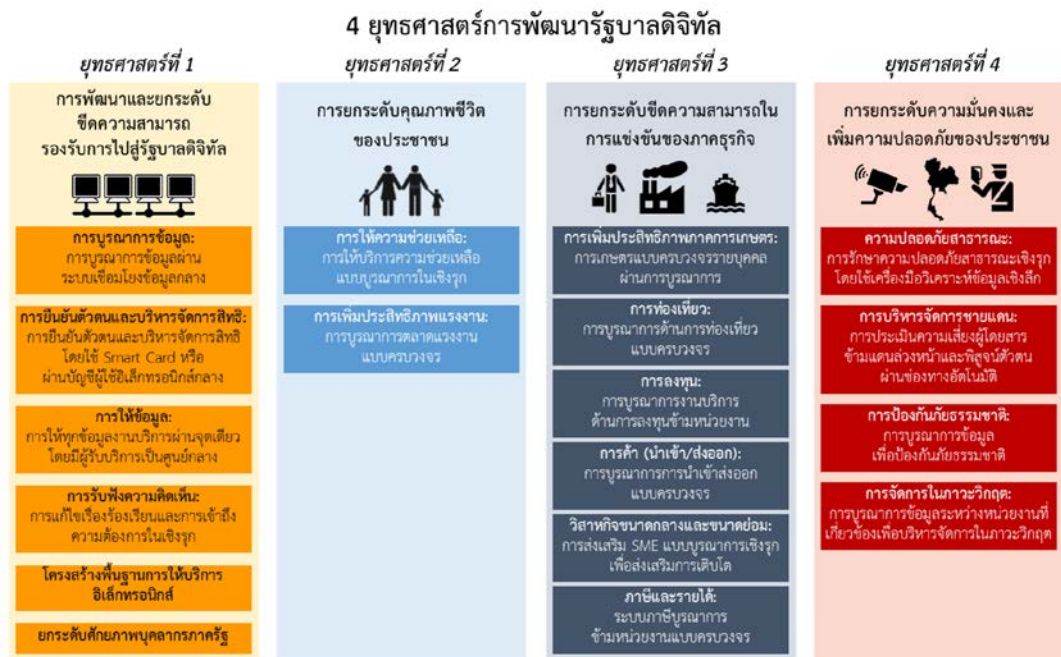
1.3.3 (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561)

วิสัยทัศน์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

“ใน 3 ปีข้างหน้า ภาครัฐไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง”



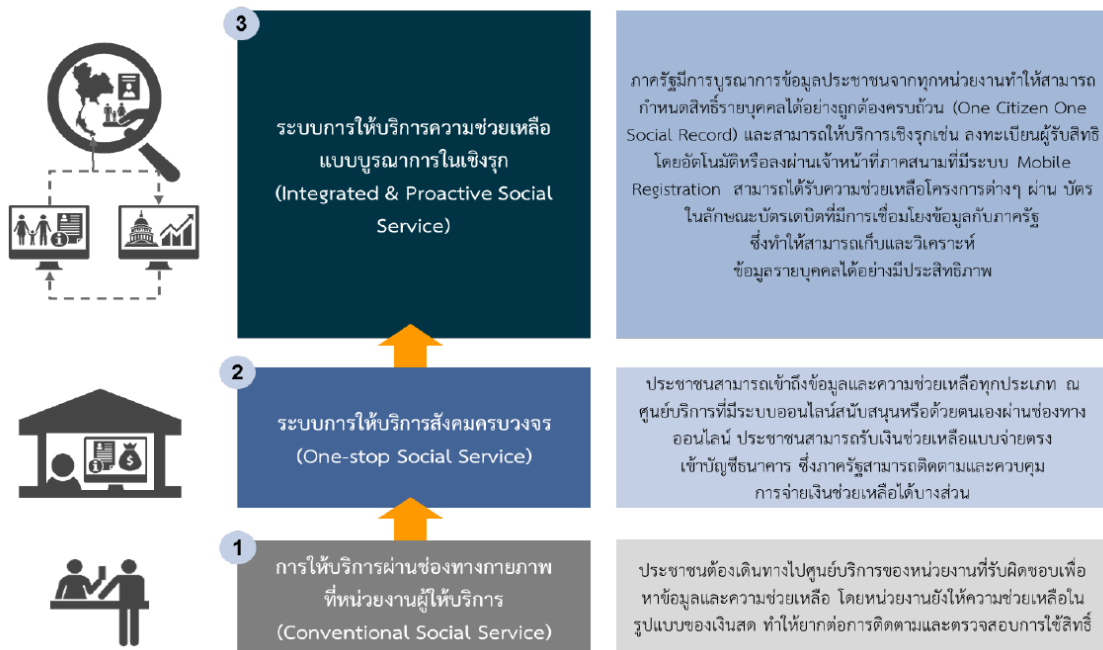
รูปที่ 1.8 วิสัยทัศน์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



รูปที่ 1.9 ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลทั้ง 4 ประกอบไปด้วยมาตรการพัฒนาขีด

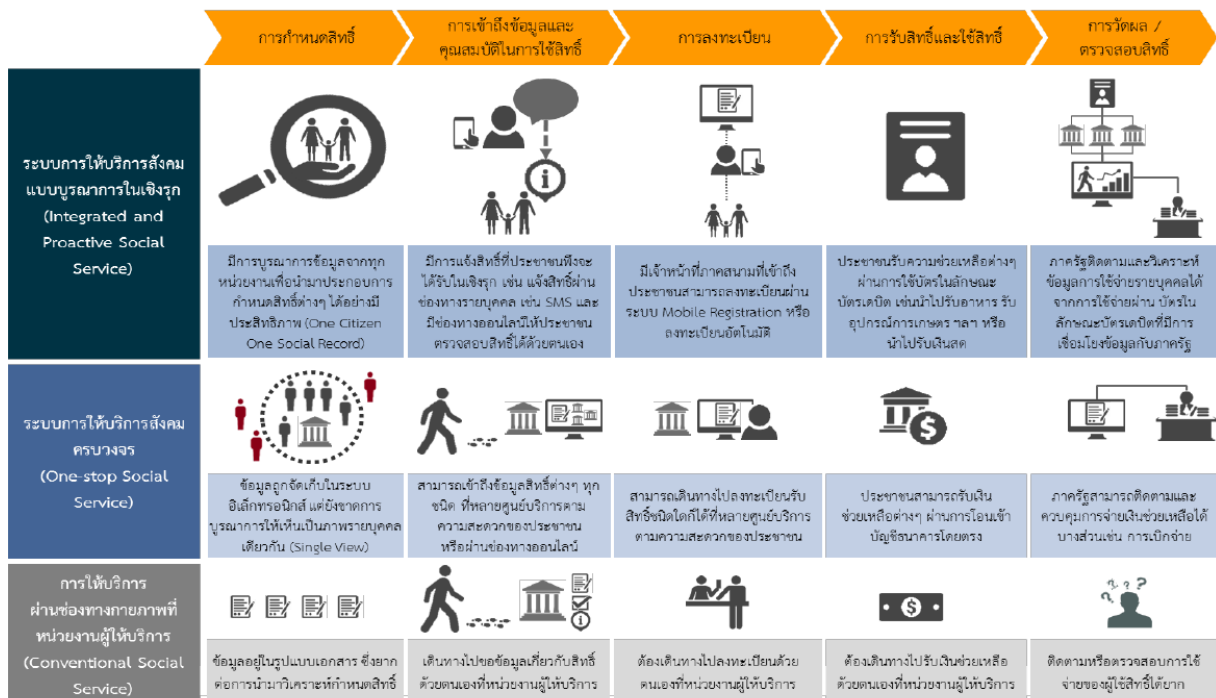
ความสามารถเชิงดิจิทัล 18 มาตรการ

การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ถือเป็นบริการหนึ่ง ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ว่าด้วยการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ในมาตรการการให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุกซึ่งมีการแบ่งระดับการพัฒนาออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้



รูปที่ 1.10 ระดับการพัฒนาของการให้บริการช่วยเหลือ

ทั้งนี้ ในแต่ละระดับการพัฒนาของการให้บริการช่วยเหลือ จัดแบ่งตามขั้นตอนการให้บริการได้ดังรูปต่อไปนี้



รูปที่ 53 ระดับการพัฒนาของการให้ความช่วยเหลือในแต่ละขั้นตอนของการบริการ

รูปที่ 1.11 ระดับการพัฒนาของการให้บริการช่วยเหลือในแต่ละขั้นตอนของการบริการ

จากรูปของระดับการพัฒนาของการให้บริการช่วยเหลือในแต่ละขั้นตอนของการบริการจะเห็นว่าเมื่อมาเชื่อมโยงกับงานให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแล้วเกือบจะมีการดำเนินงานอยู่ที่

ระดับสอง คือ ระบบการให้บริการสังคมครบวงจร แต่ยังไม่สามารถให้บริการได้สมบูรณ์ตามเกณฑ์ทั้งหมดในทุกขั้นตอนจึงต้องมีการกำหนดแผนแม่บทฯ ในการพัฒนาให้สอดคล้องไปสู่ระดับที่สาม คือ ระบบการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุกให้ได้

นอกจากนี้ (ร่าง) **แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย** ได้มีการวิเคราะห์โดยสามารถแบ่ง 18 มาตรการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลออกเป็น 3 กลุ่มลำดับความสำคัญตามผลการประเมินเชิงกว้างและเชิงลึก ซึ่งในด้านของแผนแม่บทฯ ฉบับใหม่ของสำนักงานประกันสังคมเพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องกับ 18 มาตรการ พบว่าในช่วง 5 ปี มีมาตรการเร่งด่วนที่จะต้องพัฒนาในแผนแม่บทฯ ฉบับใหม่ของสำนักงานประกันสังคมจำนวน 4 มาตรการ คือ

1. การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง
2. โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์
3. ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ
4. การให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก

ซึ่งทั้ง 4 มาตรการนี้อยู่ในกลุ่มมาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 1 ที่ต้องดำเนินโครงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะเวลา 3 ปี ดังนี้

มาตรการ	ม.ค. - ธ.ค. 2559	ม.ค. - ธ.ค. 2560	ม.ค. - ธ.ค. 2561	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1. การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง	การบูรณาการข้อมูลประชาชน (Citizen Data Integration)			มท. และ สรอ.
	E-Government Act			สรอ.
	เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงข้อมูล (Smart Service)			ก.พ.ร. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ สรอ.
	การบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (Business Data Integration)			
2. โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์	การบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ (Government Shared Infrastructure) (Data Center)			สรอ.
3. ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ	การยกระดับความสามารถและสร้างความรู้ของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Capacity Building)			สรอ.
4. การให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก	โครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (Integrated Social Benefits)			ก.พ.ร. และ กรมบัญชีกลาง
	โครงการระบบชำระเงินแบบ Any ID และโครงการขยายการใช้บัตร (Universal Benefits Card)			อปท. และ กค.

รูปที่ 1.12 โครงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะเวลา 3 ปีของมาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 1

โดยแผนแม่บทฯ ฉบับใหม่ของสำนักงานประกันสังคมในระยะ 5 ปี จะต้องสอดคล้องกับโครงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลดังกล่าวข้างต้นด้วยเช่นกัน

1.4 ข้อจำกัดและประเด็นท้าทายที่เผชิญจากแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 3

1.4.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารแผนยุทธศาสตร์

1.4.1.1. จากการติดตามประเมินผลตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2554-2558) พบว่ามีกระบวนการดำเนินงานจัดทำแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 3 เป็นไปตามกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ แต่พบว่าแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 3 อาจยังขาดการเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์หลักของ สปส. ซึ่งแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 3 จำเป็นต้องช่วยสนับสนุนให้แผนยุทธศาสตร์หลักของ สปส. ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ในด้านของ IT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.1.2. ในด้านการวางแผนพบว่าแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 3 ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด/เป้าหมาย กลยุทธ์ ได้อย่างครบถ้วน แต่การกำหนดเป้าหมายให้แก่ตัวชี้วัดแต่ละตัวไม่จำเป็นต้องกำหนดให้เป็น “ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในทุกตัวชี้วัด” ก็ยอมได้เพราะแต่ละยุทธศาสตร์ แต่ละกลยุทธ์ ความยากง่ายอาจจะไม่เท่ากัน แม้กระทั่งตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลตามเป้าหมายก็ยังมีคุณลักษณะไม่เหมือนกันซึ่งบางตัวชี้วัดอาจจะวัดที่กระบวนการ บางตัวชี้วัดอาจจะวัดที่ผลลัพธ์ บางตัวชี้วัดอาจจะวัดที่ผลสัมฤทธิ์ เป็นต้น ดังนั้นการกำหนดเป้าหมายที่เท่ากันทุกตัวชี้วัดจึงอาจไม่มีความเหมาะสมต่อการวัดผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังพบว่าขาดการกระจายตัวชี้วัดผลออกไปในแต่ละปีเพื่อสามารถติดตามผลความก้าวหน้าของแผนในแต่ละปีเพื่อช่วยในการปรับแก้แผนในกรณีพบว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้

1.4.1.3. ในด้านการกระบวนการติดตามผลตามแผนพบว่าแม้ว่าแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 3 มีการกำหนดตัวชี้วัด/เป้าหมายได้อย่างครบถ้วน แต่ยังขาดกระบวนการในการติดตามผลลัพธ์ตามตัวชี้วัด ซึ่งจากการประเมินผลแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 3 ไม่พบว่ามีเก็บข้อมูลผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดในแต่ละปี หรือมีการรายงานผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดใดๆ ทำให้ไม่ทราบได้ว่าแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 3 ที่ได้ดำเนินงานในช่วง 5 ปี มีผลสำเร็จ หรือ บรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างไรบ้าง

1.4.1.4. ในการกระจายกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติในรูปของโครงการปฏิบัติการภายใต้กลยุทธ์พบว่า มีโครงการทั้งหมดจำนวน 44 โครงการ มีโครงการที่ยกเลิกไม่ได้ดำเนินการจำนวน 19 โครงการ โครงการที่ดำเนินการตามแผนสำเร็จจำนวน 21 โครงการ โครงการที่ดำเนินการไม่สำเร็จ หรือ อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน 5 โครงการ และทั้งนี้พบว่า มีโครงการ/แผนงาน/งานที่ไม่ได้อยู่ในแผนแต่มีการดำเนินงานเพิ่มเติมจากแผนจำนวน 39 โครงการ/แผนงาน/งาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าโครงการที่กำหนดไว้

ในแผนงานส่วนใหญ่มีการยกเลิก หรือ ไม่ได้ดำเนินงาน หรือ ดำเนินงานไม่สำเร็จ แต่จะมีโครงการ/แผนงาน/งานเพิ่มเติมที่ไม่อยู่ในแผนเพิ่มขึ้นมาจำนวนมากแสดงให้เห็นว่าการวางแผนดำเนินงานของโครงการต่างๆ ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามแผนอย่างถูกต้องตามที่วางไว้

1.4.2 ปัญหา ข้อจำกัด และประเด็นท้าทายที่เผชิญอยู่ด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) Service Delivery Support

- ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล : ข้อมูลของผู้ประกันตนไม่เป็นปัจจุบันบางส่วน (ระบบ e-service)
- การเข้าถึงข้อมูล (Accessibility) : ลูกค้าไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นบางส่วนได้ด้วยตนเอง ต้องใช้การสอบถามติดต่อผ่านหลายช่องทางและจำเป็นต้องมาติดต่อที่สำนักงาน
- Platform : มีหลาย Platform ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงในการบำรุงรักษา และฐานข้อมูลซ้ำซ้อน
- ประสิทธิภาพ :
 - ใช้เวลานานในการทำงาน เนื่องจากการดำเนินการ (บาง transaction) ต้องดำเนินการผ่านหลายระบบ
 - ออกแบบระบบได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการ เนื่องจาก
 1. Requirement เปลี่ยนแปลงไปตามเวลา
 2. ผู้ให้ Requirement และผู้ทำ TOR เป็นคนละหน่วย
- การเชื่อมโยงข้อมูล :
 - ระบบงานถูกพัฒนาแยกจากกันทำให้ผู้ใช้งานต้องเปิดใช้งานหลายหน้าจอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ง่าย
 - ระบบการรับข้อมูลเข้าบางระบบ ไม่เป็นอัตโนมัติ ผู้ใช้งานต้องทำด้วยตัวเอง ทำให้กระบวนการช้า เช่น การรับข้อมูลจากโรงพยาบาล
 - Output data ข้อมูลต่างๆที่จำเป็นต่อ user/customer ไม่เชื่อมต่อกัน
- การแสดงผล : ระบบแฝง Business rule ลงใน User Interface ทำให้ประมวลผลช้า แต่ถ้าหากลด Business rule อาจทำให้ความถูกต้องลดลง

2) Fund Management

ระบบ Bonanza เป็นโปรแกรมที่ดูแลเฉพาะแค่การลงทุนในไทย ซึ่งจะไม่สามารถตอบสนองนโยบายที่จะไปลงทุนต่างประเทศในอนาคตได้ ทั้งนี้ ทั้งระบบและโปรแกรม ได้รับความดูแลโดยฝ่ายผู้ใช้งานเอง

3) PR Support

- Internal Communication :

- IT และ User ภายในองค์กร ไม่มีช่องทางติดต่อ/กระจายข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา และมีประสิทธิภาพ (ปัจจุบันใช้วิธีแจ้งรายต่อราย ทำให้ IT ต้องทำงานซ้ำ)
- ไม่มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก (เช่น ระบบเสีย ควรที่จะแจ้ง user ทั้งหมดทันที)
- External PR :
 - ยังไม่สามารถรองรับช่องทางที่ตอบโต้กับผู้ให้บริการทุกประเภทได้
 - ระบบยังไม่สนับสนุนการสื่อสาร Real time (เว็บไซต์ไม่อัปเดต ไม่มีช่องทางการสื่อสาร Real time)

4) Admin and Decision Support

- งานการเงินและการบัญชี : ไม่มีระบบ ERP ระบบงบประมาณไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานจริง ทำให้เกิดความล่าช้า ปัจจุบันยึดตามระเบียบราชการอยู่ ทั้งที่จริงสามารถกำหนดเองได้ ทั้งยังไม่มีระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละด้าน รวมทั้งการตัดสินใจในภาพรวมองค์กร

5) ICT Infrastructure

- Hardware :
 - Mainframe เป็นระบบที่เก่า แต่ต้องใช้ในการประมวลผลหนัก (3 -4 ล้าน transaction ต่อวัน)
 - Web-based โครงการเกิดความล่าช้า ยังไม่ได้เริ่มใช้งาน (เริ่มปี 2550 คาดว่าเสร็จปี 2552 เสร็จจริงปี 2557 แต่ยังไม่ได้อัดตั้ง)
- Network :
 - Bandwidth ไม่กว้างพอรองรับความต้องการ

6) ICT Governance & Management

- Governance :
 - ความไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่องของนโยบายและทิศทางในการพัฒนาระบบงาน
 - ขาดการติดตามและแก้ไขปัญหาการพัฒนาระบบที่ล่าช้า เช่น การเปลี่ยนจากระบบ mainframe เป็นระบบ Web-based ทำให้ต้องรอการพัฒนา change requirement อีก
 - การพัฒนาระบบไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้เนื่องจากผู้เขียน TOR กับผู้ใช้เป็นคนละคน ขาดกลไกตรวจสอบยืนยันก่อนดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
 - ขาดการจัดการนโยบายด้าน IT Security ในภาพรวมระดับองค์กร

● Management :

- Monitoring & Maintenance การบำรุงรักษาระบบ ขาดความต่อเนื่องเมื่อหมดสัญญา ทำให้กระทบลูกค้าเมื่อเกิดระบบมีปัญหาขึ้น
- Change management ระบบไอทีไม่สามารถรับความเปลี่ยนแปลงของประกาศ/นโยบายได้ทันทั่วทั้งที่
- Project management
 - เมื่อถึงรอยต่อของสัญญา เกิดความไม่ต่อเนื่องระหว่างโครงการ
 - พัฒนาระบบงานขนาดใหญ่ไม่แล้วเสร็จตามแผน
 - จัดซื้อจัดจ้างได้ช้า ในช่วงรอยต่อของปีงบประมาณ

1.4.3 ปัญหาและอุปสรรคทางบุคลากรด้าน IT

พบว่าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้าน IT ไม่เพียงพอ รวมทั้งบุคลากรที่มีอยู่ยังขาดความเชี่ยวชาญด้าน IT เป็นส่วนใหญ่ทำให้ไม่สามารถบริหารงานทางด้าน IT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างทันทั่วทั้งที่ จึงจำเป็นต้องจัดจ้างผู้ชำนาญทางด้าน IT ภายนอกมาจัดทำโครงการให้ทาง สปส. แต่ก็ยังส่งผลกระทบในลักษณะที่ว่าบุคลากรภายในไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ชำนาญทางด้าน IT ภายนอกที่จัดจ้างมีความเชี่ยวชาญทางด้านนั้นจริงหรือไม่ ปัญหาในด้านการติดตามงานโครงการส่งผลให้ล่าช้า และโครงการที่ดำเนินงานแล้วเสร็จสามารถใช้ได้จริงตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ รวมถึงในกรณีที่เกิดปัญหาด้าน IT ภายในองค์กร หรือ การดูแลบำรุงรักษาขาดบุคลากรที่มีความชำนาญด้าน IT ภายในที่จะสามารถดำเนินการได้เองซึ่งจำเป็นต้องจัดจ้างภายนอก ทำให้ต้องใช้งบประมาณเพิ่มขึ้นในด้านนี้

1.5 สรุป SWOT ของสำนักงานประกันสังคม

จากการทบทวนเพื่อประเมิน และเสนอแนะประเด็น SWOT ในหัวข้อที่ผ่านมา ในส่วนนี้จะเป็น การสรุปถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และความท้าทายของสำนักงานประกันสังคม ในช่วง พ.ศ. 2558-2562

ตารางที่ 1.4 จุดแข็ง จุดอ่อน

จุดแข็ง	จุดอ่อน
- บุคลากรของ สปส. เป็นผู้ทุ่มเท มุ่งผลสัมฤทธิ์ ร่วมแรง ลงแรง เพื่อความสำเร็จ อย่างจริงจัง - มีระบบงบประมาณ ระบบบริหารและพัฒนา บุคลากร ระบบการลงทุน ที่มีใช้ส่วนที่เป็นระบบ ของรัฐ ทำให้สปส. มีความคล่องตัว อิสระ ยืดหยุ่น สูงมากในการปรับปรุง เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง ในระบบดังกล่าว - กองทุนมีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศ และได้รับการ ยกย่องอย่างมากในฐานะกองทุนของภาครัฐที่มี ผลประกอบการที่ดี สอดคล้องต่อเนื่องมาโดยตลอด - มีการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ และการพัฒนา กลไกวิธีการควบคุมคุณภาพเครือข่ายผู้ให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ที่สอดคล้องกับความต้องการ และ ความก้าวหน้าทางการแพทย์ - มีกฎหมายและพรบ. ที่รองรับการปฏิบัติหน้าที่ ที่ ชัดเจน ผ่านรูปแบบ และกลไกการบริหารองค์กร แบบไตรภาคี ซึ่งเปิดโอกาสให้เกิดความมีส่วนร่วม จากทุกฝ่าย	- บุคลากรของ สปส. มีความอ่อนไหว ต่อ ภาวะการนำ อย่างยิ่ง - ลักษณะ 1 องค์กร 2 ระบบ กระจ่ายอยู่ทั่วไปทั้งองค์กร (อาทิ พรบ. ระบบบริหารบุคลากร ระบบการงบประมาณ ระบบสารสนเทศเพื่อ สนับสนุนการให้บริการ ระบบให้บริการ กองทุน ระบบการบริหาร การลงทุน ฯลฯ) ซึ่งทำให้บางส่วนมีอิสระ มีความยืดหยุ่นสูง ปรับเปลี่ยน เพิ่มเติม ได้เองตลอดเวลา ในขณะที่บางส่วนกลับตรงกัน ข้ามโดยสิ้นเชิง ซึ่ง เกือบทุกด้านทั้ง 2 ระบบนั้น สร้างความเหลื่อมล้ำ และขาดการประสานเชื่อมโยงโดยสิ้นเชิง - องค์กรเสียโอกาสในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจนเกิดความ อ่อนแอในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสปส. อย่างน่าเสียดาย ทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความอ่อนแอ (อาทิ มิติ การเชื่อมโยงระหว่างระบบ และฐานข้อมูล มิติการเป็นระบบสนับสนุน การให้บริการ มิติการสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร มิติ การพัฒนาการทันต่อความหลากหลายและการขยายตัวของงาน ฯลฯ) - การเกิดสถานการณ์เสียความสมดุลในเกือบทุกด้านขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น - สมดุล การพัฒนาสิทธิประโยชน์ กับ การพัฒนาการใน การปรับปรุง อัตราและเพดานการเก็บเงินสมทบ - สมดุล การจ่ายประโยชน์/จัดสรรในแต่ละกรณี และ การจัดเก็บเงินสมทบ - สมดุล กำลังพลของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม (ขรก. – พนง. , ผู้เชี่ยวชาญ – ผู้ปฏิบัติการทางวิชาชีพ – ผู้ให้บริการ) และ การพัฒนาการและการเติบโต - สมดุล จำนวนผู้ให้บริการ และจำนวน/ประเภทผู้รับบริการ - สมดุล ความต้องการ ผลประโยชน์-ผลตอบแทนการลงทุน กับ ข้อจำกัดทางกฎหมายด้านการลงทุน - สมดุลการพัฒนาระบบITกับการพัฒนาการของความต้องการ ใช้งาน

	vii. สมดุล รูปแบบวิธีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ กับ รูปแบบ/วิธีการ/พฤติกรรม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม viii. สมดุล ความต้องการของนายจ้าง และ ความต้องการลูกจ้าง ที่คาดหวังต่อสปส. เริ่มมีทิศทางแตกต่างกันมากขึ้น 5. การบริหารงาน และการบริหารองค์กรในรูปคณะกรรมการจำนวนหลายชุด ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการบริหาร ทิศทางการพัฒนาไม่ชัดเจน ขาดการประสานกันระหว่างคณะกรรมการ จนยากที่จะรักษาความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กรได้ 6. การให้บริการขาดความเข้มแข็งในการส่งมอบ และไม่เอื้ออำนวยให้เครือข่ายพันธมิตรให้บริการ ส่งมอบการให้บริการที่มีคุณภาพตามข้อตกลงได้ ทั้งยังไม่อาจป้องกันการแอบแฝงเข้าใช้บริการจากผู้ไม่พึงประสงค์ และการฝ่าฝืนกฎหมายทั้งจากมุมมองของนายจ้าง และลูกจ้าง
--	---

ตารางที่ 1.4 ความท้าทาย (โอกาส ภัยคุกคาม)

ความท้าทาย
1. การก้าวสู่ สังคมผู้สูงอายุ ของสังคมไทย ส่งผลให้ทิศทางการจ่ายบำนาญชราภาพ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง 2. การก้าวสู่ประชาคมอาเซียน: AC เร่งการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ ทั้งแรงงานไทยในต่างแดนมีทิศทางที่สูงขึ้น แรงงานข้ามชาติไหลเข้าสู่ประเทศไทย ผู้ประกอบการชาวต่างชาติที่เข้ามาเปิด และปิดตัวลง รูปแบบธุรกิจ การจ้างงาน และการจ่ายค่าตอบแทน ที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น 3. แรงงานนอกระบบ ที่เป็นเป้าหมายการขยายฐานการประกันสังคมของรัฐนั้นมีปริมาณที่มากเกือบเป็น 2 เท่าของแรงงานในระบบ แต่ก็เป็กลุ่มที่มีความเสี่ยง และยากต่อการบริหารจัดการ สร้างภาระเพิ่มต่อระบบการให้บริการหลักและอาจบั่นทอนเสถียรภาพกองทุนได้ 4. การร้องขอให้ขยายความคุ้มครอง และเพิ่มสิทธิประโยชน์ และลักษณะสิทธิประโยชน์ แต่ละกลุ่มแต่ละประเภทที่หลากหลายขึ้นตามประเภทของ ผปต. /ลจ. /ผู้มีสิทธิ ทั้งมีปริมาณที่มากขึ้น ควบคู่กับความยุ่งยากซับซ้อนมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย โดยที่ทั้งเกิดขึ้นจากความไม่รู้ รู้ไม่เท่าทัน ขาดความเข้าใจของผู้ประกันตน หรือ เกิดจากการฉ้อฉลและแทรกแซง จนอาจเกิดภาวะเกินจำเป็น 5. ผู้ประกันตนชาวไทยขาดความรู้ ความเข้าใจ ความคาดหวัง ต่อ องค์กร สิทธิประโยชน์ที่พึงมี รวมถึงบทบาทหน้าที่ของตน ต่อการประกันสังคมอย่างเพียงพอ 6. แรงงานต่างด้าวมีอัตราการเข้าสู่ระบบประกันสังคมไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่แรงงานไทยเริ่มมีการขยายตัวไปยังต่างประเทศ ที่ทั้งมีระบบประกันสังคม และไม่มี(หรือเรียกชื่ออื่น หรือมีลักษณะแบบอื่นๆ) โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีแรงขับเคลื่อนจากกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน และองค์กรแรงงานระหว่างประเทศ ให้เร่งสร้างบรรทัดฐาน ความเสมอภาค และความสมเหตุสมผลต่อการได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม 7. ความจำกัดของการลงทุนทั้งแหล่งลงทุน ทั้งรูปแบบการลงทุน ทั้งอัตราผลตอบแทน ที่จำกัดมาก ในขณะที่สปส.ต้องเร่งการหารายได้เพิ่ม ซึ่งหมายถึงความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วยประกอบกับข้อกฎหมายก็ยังไม่เปิด

ความท้าทาย

- โอกาสให้ดำเนินการได้ **ทั้งที่มีช่องทางการลงทุนทั้งในและต่างประเทศอยู่เป็นจำนวนมาก ในขณะที่แหล่งลงทุนภายในประเทศที่มีขนาดใหญ่เริ่มไม่เพียงพอต่อ ขนาดการลงทุน และอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังของ สปส.**
8. **นโยบายภาครัฐ** ให้ความสำคัญ และสนับสนุนการดำเนินการของการประกันสังคม มาโดยตลอด ในขณะเดียวกันก็เร่งรัดกระตุ้นการดูแลแรงงานนอกระบบให้เข้าสู่ระบบประกันสังคมโดยทุกฝ่ายยังขาดความพร้อม
 9. การบูรณาการ **ระบบสุขภาพของประเทศ และความก้าวหน้าทางการแพทย์** ทำให้เกิดภาระกับ สปส. ทั้งด้านการเงิน (เช่น ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลสูงขึ้น) และด้านที่ไม่ใช่การเงิน (เช่น ความคาดหวังระดับคุณภาพการรักษา และการให้บริการที่สูงขึ้น ภาระการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆเพิ่ม) หากแต่ก็เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ประกันตนและผู้มีสิทธิมากขึ้น
 10. **ความก้าวหน้า ของเทคโนโลยีสารสนเทศ IT MIS Social-Media และพฤติกรรม** การสื่อสาร และพฤติกรรมสังคมในการรับสื่อที่เปลี่ยนไป
 11. **ความเหลื่อมล้ำของสังคมเมือง และสังคมชนบท** ที่มีความห่างกันมากยิ่งขึ้นทำให้รูปแบบ ส่งมอบบริการ การให้ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ ประกอบกับการร้องเรียนร้องขอทั้งหลายเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความเป็นสังคมเมืองมากกว่าสังคมชนบท ยิ่งทำให้การส่งมอบบริการใดของภาครัฐยิ่งยุ่งยาก เนื่องจากระบบบริการต้องรองรับระยะห่างของความเหลื่อมล้ำที่มากยิ่งขึ้นให้ได้
 12. **ฐานเงิน และงบประมาณ ที่มีขนาดใหญ่** คล่องตัว ทำให้มักเกิด **การแทรกแซง การมอบหมายภารกิจจากรัฐบาล หรือฝ่ายการเมือง**
 13. **ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวต่อเนื่อง** ความฝืดเคืองในระบบเศรษฐกิจมีผลต่อการปิดกิจการ การเคลื่อนย้ายแรงงาน สถานประกอบการเริ่มมีปัญหากับการนำส่งเงินสมทบไม่ว่าจะเป็นเกิด ภาวะการหลบเลี่ยง ภาวะหนี้ค้างชำระสะสม ภาวะฉกฉวยประโยชน์จากกองทุนฯ หรือ แม้แต่บุคลากรของสถานประกอบการ หรือบุคลากร สปส. มีแนวโน้มทุจริต
 14. **เครือข่ายหน่วยงานให้บริการภายนอกโดยเฉพาะในภาคเอกชนเป็นจำนวนมาก** มีความประสงค์เข้าร่วมให้บริการกับ สปส. เปิดโอกาสให้สามารถพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ในขณะที่ผู้รับบริการกลับประสงค์ที่จะมารับบริการ (ในหลายการบริการ) ที่ สำนักงานสาขาของ สปส. มากกว่า
 15. **การสร้างวัฒนธรรมองค์กร** ให้บุคลากรสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงทุกด้าน
 16. **การสร้าง** **ความเชื่อถือ และเชื่อมั่นในองค์กร** ให้แก่นายจ้าง และผู้ประกันตน
 17. **การบริหารงานบุคคล** ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ สร้างขวัญกำลังใจ รวมถึงการสร้าง **ความผูกพัน**ของบุคลากรต่อองค์กร
 18. **การเปิดโอกาส และสร้างแรงจูงใจ**ให้ผู้ที่เก่ง ดี และมีความรู้ความสามารถเข้ามาเป็นบุคลากรขององค์กร
 19. **การถ่ายทอดความรู้ เทคนิค วิธีการ**สอนงานที่มีความต่อเนื่อง รวมถึงการจัดสรรบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อภารกิจ และสามารถทดแทนบุคลากรเกษียณอายุที่มีความรู้ความสามารถได้ทันกาล
 20. **การพัฒนาบุคลากร** รวมถึงการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เพื่อรองรับได้ทันการเปลี่ยนแปลง และสู่ความเป็นสากล อาทิ พัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ เป็นต้น

หมายเหตุ : ในประเด็นด้านความพร้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละประเทศ World Economic Forum ได้จัดทำ "ดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (The Networked Readiness Index : NRI)" และโอกาสในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) ซึ่งประกอบด้วยดัชนีย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่

1. สภาพแวดล้อม/ปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. ความพร้อมทางด้านเครือข่าย รวมถึงความพร้อมของบุคลากรที่จะเป็นผู้ใช้ประโยชน์จากเครือข่าย แบ่งเป็นความพร้อมของประชาชนทั่วไป ภาคธุรกิจ และภาครัฐ
3. ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ ผลการจัดอันดับดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เฉพาะประเทศสมาชิกอาเซียน ประจำปี ค.ศ. 2014 เป็นดังตาราง

ตารางที่ 1.6 ดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของประเทศสมาชิกอาเซียน ปี 2014

ประเทศ	คะแนน	อันดับในอาเซียน	อันดับโลก ค.ศ.2014	อันดับโลก ค.ศ.2013
สิงคโปร์	5.97	1	2	2
มาเลเซีย	4.83	2	30	30
บรูไน	4.34	3	45	57
อินโดนีเซีย	4.04	4	64	76
ไทย	4.01	5	67	74
ฟิลิปปินส์	3.89	6	86	78
เวียดนาม	3.84	7	84	84
กัมพูชา	3.36	8	108	106
ลาว	3.34	9	109	ไม่มีข้อมูล
เมียนมา	2.35	10	147	144

(25 พฤษภาคม 2015 ส่วนอาเซียน สำนักการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ กรมประชาสัมพันธ์)

บทที่ 2

สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2558 - 2562) ที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เพื่อให้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563) มีความสอดคล้อง และสามารถตอบสนองต่อความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2558 - 2562) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์หลักที่กำหนดทิศทาง (Direction) เป้าหมายหลัก(Goal) ของสำนักงานประกันสังคมในระยะ 5 ปีข้างหน้า เป็นความรับผิดชอบของทุกหน่วยงานในสำนักงานประกันสังคมที่จะต้องร่วมมือกันดำเนินการตามยุทธศาสตร์ฯ เพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายที่สำคัญขององค์กรร่วมกัน ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ คือ ประโยชน์สุขของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ทั้งผู้ประกันตน สถานประกอบการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงสร้างความมั่นคง และยั่งยืนให้แก่สำนักงานประกันสังคม และการประกันสังคมของประเทศไทย

ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา และวิเคราะห์ประเด็นสำคัญของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2558 - 2562) ที่มีความต้องการการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2558 - 2562) โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1. สรุปลัทธิทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ประเด็นยุทธศาสตร์ และคำหลัก

ตารางที่ 2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

วิสัยทัศน์ (2558-2562)	
“ก้าวสู่ องค์กรประกันสังคมชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน”	
พันธกิจ	
ภารกิจหลัก ปรากฏตามกฎกระทรวง “การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทน โดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง”	
ค่านิยม (Core Value)	
CHANGES	
Creative	สร้างสรรค์
Helpful	เป็นห่วงเป็นใย มีใจบริการ
Accountability	สำนึกรับผิดชอบ
Notable Leadership	เป็นผู้นำที่โดดเด่นเป็นผู้นำ
Go forward into the Digital World	ก้าวหน้าโลก และการเปลี่ยนแปลงสู่โลกยุคดิจิทัล
Expert & Ethics	เป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรม
sacrifice	ทุ่มเท และ เสียสละ

ตารางที่ 2.2 ประเด็นยุทธศาสตร์ และคำหลัก

ประเด็นยุทธศาสตร์	คำหลักของประเด็นยุทธศาสตร์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การยกระดับการให้บริการสู่สากลในการสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่ม ควบคู่กับ สร้างการรับรู้ และเข้าใจในคุณค่าของการประกันสังคมบนรากฐานของความเป็นธรรม และ สมเหตุสมผลที่ทุกภาคส่วนร่วมเป็นเจ้าของ	“เหนือความคาดหมาย มีความล้ำสมัย เป็นสากล พร้อมสร้างความเป็นธรรม อย่างสมเหตุสมผล ที่ทุกภาคส่วนร่วมเป็นเจ้าของ” ● Beyond Expectation, Realistic & Reasonable ● New Generation Perception ● Innovative for Ownership
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การมุ่งพัฒนา สิทธิประโยชน์ ประโยชน์ทดแทน ให้มีความเป็นสากล รองรับการก้าวสู่การประกันสังคมนานาชาติ บนบรรทัดฐานของการพัฒนาระบบเงินสมทบและระบบการลงทุน ที่มีศักยภาพสูง เพื่อให้สามารถรองรับ กับพัฒนาการได้อย่างมั่นคง มีเสถียรภาพ และเป็นที่เชื่อถือ เชื่อมั่นได้อย่างแท้จริง	“พัฒนาอย่างต่อเนื่อง สู่การประกันสังคมนานาชาติ ได้อย่างมั่นคง มีเสถียรภาพ และเป็นที่เชื่อถือ เชื่อมั่น” ● Balance , Alert & Alarm ● Internationalization & Totalization ● Classify and Realistic & Reasonable Response ● Security & Stability Fund
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การรื้อปรับและยกระดับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ;IT และการบริหารสารสนเทศ; MIT ของสำนักงานประกันสังคมสู่องค์กรที่มีการดำเนินการ และการบริการที่ล้ำสมัย	“รื้อปรับและยกระดับ สู่องค์กรที่มีการดำเนินการ และการบริการที่ล้ำสมัย” Modernization ● Self-service ,Reliable ● User-friendly : Access-Easy-Quick response

ประเด็นยุทธศาสตร์	คำหลักของประเด็นยุทธศาสตร์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การพัฒนาการบริหารจัดการ “ทุนมนุษย์” ได้ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับทิศทางของโลก ใน ปัจจุบันและอนาคต	“ก้าวข้ามสู่การพัฒนา ทุนมนุษย์ อย่างเป็น รูปธรรม สอดคล้อง กับ การเปลี่ยนแปลงในฐานะผู้นำ” HR Transformation • Strategic Partner - HR Hybrid - HR Intelligence • Human Capital Capabilities; Leadership
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การพัฒนาศูนย์องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (HPO) ทันสมัย คล่องตัว โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล	“ประสิทธิภาพสูง ทันสมัย คล่องตัว โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล” High Performance Organization • Efficiency, Flexible, Innovative • Good governance
ประเด็นยุทธศาสตร์ ASEAN : ระบบประกันสังคมไทย ร่วมเป็นส่วนสำคัญของการ วางรากฐานระบบประกันสังคมอาเซียนได้อย่างโดดเด่น	“ร่วมมือ ร่วมใจ เพื่อความเป็นผู้นำอย่างโดดเด่น” Initiative – Committee – Sponsor – Co host – Host – Speaker – Participant – Publicity

2.2. สรุปสาระสำคัญของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

ตารางที่ 2.3 สาระสำคัญของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

ประเด็นยุทธศาสตร์	คำหลักของประเด็นยุทธศาสตร์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การปรับปรุงและยกระดับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ;IT และการบริหารสารสนเทศ; MIT ของสำนักงานประกันสังคมสู่องค์กรที่มีการดำเนินการ และการบริการที่ล้ำสมัย	“ปรับปรุงและยกระดับ สู่องค์กรที่มีการดำเนินการ และการบริการที่ล้ำสมัย” Modernization - Self-service ,Reliable - User-friendly : Access-Easy-Quick response
เจตนารมณ์ หลักการ และความสำคัญ ในปัจจุบันการบริหารองค์กรด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีการตอบสนองต่อการให้บริการและการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความคล่องตัวรวดเร็วขึ้นมาก โดยในอดีตที่ผ่านมาสำนักงานประกันสังคมมีการบริหารงานโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แต่พบว่ายังไม่สามารถพัฒนาได้ทันต่อภาระงานที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มขึ้นของจำนวนนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน การเก็บเงินสมทบที่มีเพิ่มขึ้นทุกปี การเบิกใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนที่มีมาอย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นทุกปีส่งผลให้เกิดการดำเนินงานในการให้บริการที่ล่าช้า ฐานข้อมูลมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น การไม่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลนำมาใช้ได้การวิเคราะห์ และประมวลผลเป็นรายงานข้อมูลเพื่อช่วยแก่การตัดสินใจของผู้บริหาร เป็นต้น โดยปัจจุบันระบบ Infrastructure ของสำนักงานประกันสังคมไม่สามารถสนับสนุน หรือ รองรับต่อการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เพียงพอ รวมถึงระบบ Mainframe ที่เป็นแหล่งเก็บฐานข้อมูลต่างๆ ที่ใช้งานมาเป็นระยะเวลาหลายปีซึ่งไม่เพียงพอต่อการรองรับต่อการขยายฐานข้อมูลเพิ่มขึ้นในอนาคต และการดึงข้อมูลมาช่วยในการวิเคราะห์ และตัดสินใจแก่ผู้บริหาร ซึ่งบางระบบ เช่น ในส่วนของกองทุนเงินทดแทนได้เริ่มปรับระบบใหม่ที่จะพัฒนาบน Web-based แต่ก็ยังไม่ได้มีการปรับปรุง พัฒนาในระบบทั้งหมดของสำนักงานประกันสังคม ดังนั้นเพื่อให้การบริการของสำนักงานประกันสังคมสามารถตอบสนองต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นในอนาคตอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและยกระดับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ;IT และการบริหารสารสนเทศ; MIT ของสำนักงานประกันใหม่ โดยการพัฒนาระบบ Infrastructure ของสำนักงานให้ทันสมัยสอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับการนำระบบธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการวางระบบพัฒนาการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศภายในและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับภายนอกองค์กรทั้งในด้านการให้บริการการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์จากภายในองค์กรไปสู่ภายนอก	

ทั้งนี้ด้วยการปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารสารสนเทศใหม่ให้รองรับการทำงานในด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไป และการมุ่งพัฒนาการให้บริการสนับสนุนระบบบริการตนเองของผู้รับบริการและพันธมิตรผู้ร่วมให้บริการที่มีความเชื่อถือได้และเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน รวมถึงการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลไปสู่ระบบฐานข้อมูลใหม่ที่เชื่อมโยงกันได้อย่างสมบูรณ์และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผ่านทางออนไลน์และอุปกรณ์สื่อสารพกพาต่างๆ ที่มีการใช้งานที่เข้าใจง่ายและตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็วซึ่งจะส่งผลให้การทำงานของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วซึ่งนำไปสู่องค์กรที่มีการดำเนินการ และการบริการที่ล้ำสมัย
เป้าประสงค์ (Goals)
พัฒนาการให้บริการการสนับสนุน ระบบบริการตนเองที่เชื่อถือได้ และเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน แก่ผู้รับบริการในทุกกลุ่ม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นทิศทางการพัฒนาที่ ● ระบบบริการตนเอง : เพิ่มฟังก์ชันที่ใช้งานได้ผ่านระบบบริการตนเองของผู้รับบริการ และพันธมิตรผู้ร่วมให้บริการ ● เพิ่มระดับความเชื่อถือได้ 1. พร้อมใช้งาน 2. ข้อมูลสมบูรณ์ เชื่อมโยงกัน ● มีลักษณะ และรูปแบบที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม รวมถึง stakeholder 1. เข้าถึงได้ทาง online และอุปกรณ์สื่อสารพกพา 2. หน้าจอเข้าใจง่าย 3. ตอบสนองรวดเร็ว
ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์
ระบบบริการตนเอง 1. ร้อยละของจำนวนผู้เข้าใช้งานผ่านระบบบริการตนเองของผู้รับบริการต่อจำนวนผู้ประกันตนทั้งหมด (Mj) 2. ร้อยละของจำนวนผู้เข้าใช้งานผ่านระบบบริการตนเองของพันธมิตรผู้ร่วมให้บริการต่อจำนวนทั้งหมด (Mj) เพิ่มระดับความเชื่อถือได้ 3. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศและระบบเครือข่าย (เช่น ร้อยละ 99.5 ขึ้นไป)(Mj) 4. ร้อยละความสมบูรณ์ของระบบที่เชื่อมโยงกันและสามารถใช้งานได้ (Mj) มีลักษณะ และรูปแบบที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม รวมถึง stakeholder 5. จำนวนผู้เข้าใช้งาน/ปริมาณการใช้งานผ่านระบบ online และอุปกรณ์สื่อสารพกพา (Mj) 6. ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานผ่านระบบ (Mj) 7. จำนวนผู้เข้าใช้งานผ่านระบบ online และอุปกรณ์สื่อสารพกพา (Mj)

กลยุทธ์และมาตรการในแต่ละกลยุทธ์ ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

ตารางที่ 2.4 กลยุทธ์และมาตรการในแต่ละกลยุทธ์ ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

กลยุทธ์ที่ 1 IT : พัฒนาระบบ Infrastructure ขององค์กรให้ทันสมัยสอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น	
มาตรการที่ 1.1	ปรับ ระบบ จาก Mainframe สู่ระบบ Web-based ทั้งระบบอย่างเร็วที่สุด
มาตรการที่ 1.2	ปรับปรุงโครงสร้างสถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่ Service Oriented Architecture และ Cloud Computing โดยเร่งรัดการติดตั้งใช้งาน Enterprise Service Bus เพื่อรองรับสนับสนุน อำนวยข้อมูล สนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูล และการพัฒนา Application
มาตรการที่ 1.3	ปรับปรุงเครือข่ายให้มีความเร็วในการติดต่อเพียงพอต่อการให้บริการ
กลยุทธ์ที่ 2 IT : พัฒนาแผนแม่บทในการใช้งานระบบ Electronic self-service และระบบธรรมาภิบาลในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	
มาตรการที่ 2.1	พัฒนา แผนแม่บท Roadmap ในการติดตั้งและใช้งานระบบ Electronic self-service โดยแผนแม่บทต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และสามารถสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการลงทุน
มาตรการที่ 2.2	พัฒนาและปฏิบัติใช้ ระบบธรรมาภิบาลการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบบริหาร เช่น ระบบ COBIT5 ระบบ ITIL
กลยุทธ์ที่ 3 IT : ก่อตั้ง หน่วยงาน/ทีมงาน ในลักษณะ BI (Business Intelligence) ทีม BA (Business Analyst) SA (System Analyst) และทีมนักพัฒนาภายในองค์กร สำหรับการปรับเปลี่ยนระบบ (minor change) และการดูแลระบบ (Maintenance) การสร้างความเชื่อมโยงของระบบงานผ่านแต่ละทีมผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ง่ายต่อการออก TOR ของระบบได้อย่างรวดเร็ว ปรับปรุงระบบเล็กๆ ได้อย่างรวดเร็ว	
มาตรการที่ 3.1	ปรับโครงสร้างการบริหารและพัฒนาระบบ IT ขององค์กร ให้มีหน่วยงานในลักษณะ Business Intelligence
มาตรการที่ 3.2	พัฒนาทีม BA/SA และทีมนักพัฒนาภายในองค์กร
มาตรการที่ 3.3	ดึงดูดและรักษาบุคลากรด้าน IT ที่มีศักยภาพสูง และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพด้าน IT ที่ทันสมัย
กลยุทธ์ที่ 4 IT : วางระบบ และพัฒนาการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศภายใน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับภายนอกองค์กร	
มาตรการที่ 4.1	พัฒนาระบบการให้บริการแก่บุคลากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการด้านหน้า (Front end; service)
มาตรการที่ 4.2	พัฒนาระบบการให้บริการบุคลากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินการและบริหารหน่วยงานภายใน (Back end; operation and management)
มาตรการที่ 4.3	วางระบบและพัฒนาการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับภายนอกองค์กร

2.3 สรุปประเด็นยุทธศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร



รูปที่ 2.1 แผนผังความสัมพันธ์ของเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์; Strategic Objective Map

จากรูปที่ 2.1 และการศึกษาวิเคราะห์รายละเอียดของประเด็นยุทธศาสตร์ในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558 - 2562) ที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3) สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การยกระดับการให้บริการสู่สากล ในการสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่ม ควบคู่กับ **สร้างการรับรู้ และเข้าใจในคุณค่าของการประกันสังคมบนรากฐานของความเป็นธรรม และสมเหตุสมผล** ที่ทุกภาค ส่วนร่วมเป็นเจ้าของ

เป้าประสงค์

Serv.1.1 ผู้ที่เป็นกำลังแรงงาน (Labour force) ในราชอาณาจักรไทย ได้เข้าสู่การเป็นผู้ประกันตน (ภาคบังคับ-ภาคสมัครใจ, แรงงานอิสระ, แรงงานต่างด้าว หรือแม้แต่แรงงานไทย ที่อยู่นอกราชอาณาจักร) ในระบบประกันสังคม โดยได้รับการบริการผ่านรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย มีความสะดวก รวดเร็ว และครบวงจร โดยสามารถใช้บริการได้ 24/7 ; 24 ชั่วโมง ใน 7 วันต่อสัปดาห์ ผ่านช่องทางการให้บริการ และเครือข่ายพันธมิตรการให้บริการที่เข้มแข็ง และเป็นหนึ่งเดียวกัน

Serv.1.2 รูปแบบและช่องทางการให้บริการแก่ผู้ประกันตน/ลูกจ้าง และนายจ้าง ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านเครือข่ายพันธมิตรให้บริการ (ทั้งที่เป็นหน่วยงานของภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งที่อยู่ในประเทศ และต่างประเทศ) ได้มีการพัฒนานวัตกรรมบริการ และขยายขอบข่ายการให้บริการ ทั้งในเชิงปริมาณ เชิงรูปแบบความหลากหลาย เชิงพื้นที่ (Physical-Logical, ในประเทศ-ต่างประเทศ) ภายใต้การสร้างความเป็นธรรมระหว่างกัน โดยการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อเสริมความแข็งแกร่งของการนำส่งการบริการตามที่สัญญา และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

PR1. การพัฒนาระบบสื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งพัฒนาเครื่องมือในงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ของตน (Tool development) ที่ไม่เพียงส่งเสริมให้เกิดความสามารถ ในการสร้างความสัมพันธ์ และเฝ้าติดตามผู้รับบริการในกลุ่มต่างๆ (Strong relationships & Tracking customers) หากแต่ยังสามารถสร้างสรรค์ การสื่อ และสารในหลากหลายรูปแบบ/กิจกรรม/ช่องทาง (Variety in Information & Activity) ที่เหมาะกับแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการ และการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว (Quick response) และล้ำหน้า

PR2. การสร้างการรับรู้ ของผู้มีส่วนได้ในแต่ละกลุ่มให้ ไม่เพียงเข้าใจใน สิทธิ หน้าที่ และบทบาทของตน ต่อการประกันสังคมแล้ว ยังต้องให้ เกิดการรับรู้ ต่อองค์กร ดังนี้
ผู้ประกันตน/ลูกจ้าง: Trustworthy, Beneficial นายจ้าง: Flexible, Innovative partner
สถานพยาบาล: Efficient partner, Fair บุคคลทั่วไป: Good governance, Financially stable

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การมุ่งพัฒนา สิทธิประโยชน์ ประโยชน์ทดแทน ให้มีความเป็นสากล รองรับการก้าวสู่การประกันสังคมนานาชาติ บนบรรทัดฐานของการพัฒนาระบบเงินสมทบและระบบการลงทุน ที่มีศักยภาพสูง เพื่อให้สามารถรองรับ กับพัฒนาการได้อย่างมั่นคง มีเสถียรภาพ และเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ เชื่อมโยงได้อย่างแท้จริง

กลยุทธ์ที่ 1 BCI : ออกแบบ และพัฒนา ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ(DSS; Decision Support System) ที่สามารถ

- บูรณาการข้อมูลสารสนเทศ (Integrate Information) ด้าน “สิทธิประโยชน์ ประโยชน์ทดแทน เงินสมทบ และการลงทุน”
- ประมวลผล เพื่อจำลองสถานการณ์ (Simulation & Scenario) การเปลี่ยนแปลงต่างๆที่จะเกิดขึ้น หรืออาจจะเกิดขึ้น เพื่อช่วยสนับสนุนในการตัดสินใจ
- ประเมินความเสี่ยง (Risk Management) เช่น ความเสี่ยงกองทุน อายุกองทุน พร้อมการเตือนภัยล่วงหน้าที่จะเกิดขึ้น (EWS; Early Warning System)

โดยต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และเป็นประจำ เช่น อาจบูรณาการข้อมูล และประมวลผล เพื่อรายงานต่อที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง เป็นประจำทุกเดือน เป็นอย่างน้อยเพื่อให้รับทราบถึงสถานการณ์ต่างๆได้อย่างทันทั่วถึง

กลยุทธ์ที่ 7 Inv : พัฒนาสารสนเทศทางการลงทุน รวมทั้ง ระบบและช่องทาง เพื่อการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทัวทั้งองค์กร ไปทั้งภายในและภายนอกประเทศ ครอบคลุมทั้ง บุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกจ้าง นายจ้าง ผู้ประกันตน โรงพยาบาล ธนาคาร ฯลฯ) สาธารณชน เพื่อให้เกิดการยอมรับ เชื่อถือ และเชื่อมั่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การพัฒนาการบริหารจัดการ “ทุนมนุษย์” ได้อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับทิศทางของโลก ในปัจจุบันและอนาคต

เป้าประสงค์

เป็นองค์กรที่ ดึงดูด และ ได้รับความสนใจจาก คนเก่ง และสามารถธำรงรักษาคณดีและเก่งให้อยู่ร่วมกันในการพัฒนา องค์กร อย่างก้าวกระโดดสู่องค์กรที่ยั่งยืน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การพัฒนาองค์กรสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง(HPO) ทันสมัย คล่องตัว โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ 1 Org : พัฒนาระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร และระบบช่วยสนับสนุนการทำงานด้วยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ควบคู่กับการเตรียมความพร้อมทักษะ ความรู้ ความชำนาญด้าน IT, MIT สำหรับผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูงในการใช้ระบบต่างๆของสำนักงานฯที่มีการพัฒนาขึ้น

กลยุทธ์ที่ 2 Org : เสริมสร้างพัฒนาระบบงานภายในองค์กรให้เป็นองค์กรธรรมาภิบาลที่มีความเข้มแข็ง โปร่งใส ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสาธารณชน

กลยุทธ์ที่ 4 Org : พัฒนาหน่วยงานใหม่ๆที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาหน่วยงานต้นแบบที่สะท้อนการรักษาค่านิยมองค์กร

บทที่ 3

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563) ฉบับนี้ได้สังเคราะห์จาก

- แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558 – 2562)
- การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง
- การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานที่เป็นผู้รับบริการ (User)
- การประชุมร่วมกับผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การประชุมเชิงปฏิบัติการระดมความคิดเห็นของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ สปส.
- การสังเกตการณ์การปฏิบัติงาน ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่
- การประมวลผลข้อมูล/สารสนเทศ ข้อมูลข้อเท็จจริง ภาวะแวดล้อม บริบท และข้อมูลแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากภายในและภายนอก ทั้งในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต
- การประมวลผลความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่ม
- การพิจารณาพิจารณาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

โดยนำมาวิเคราะห์ และประมวลผล สรุปออกมาเป็นแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563) โดยมีรายละเอียดสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

3.1 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

ตารางที่ 3.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ

วิสัยทัศน์ (2559-2563)
<i>Digital SSO</i> องค์กรที่มีการดำเนินการเป็นมาตรฐานสากล และการบริการที่ทันสมัย เพื่อรองรับบริการ e-Self Service อย่างครบวงจร
พันธกิจ
“บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่าย และกำลังคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้ง ในด้าน เสริมสร้างประสิทธิภาพภายในองค์กร การลดค่าใช้จ่าย และ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ”

3.2 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด

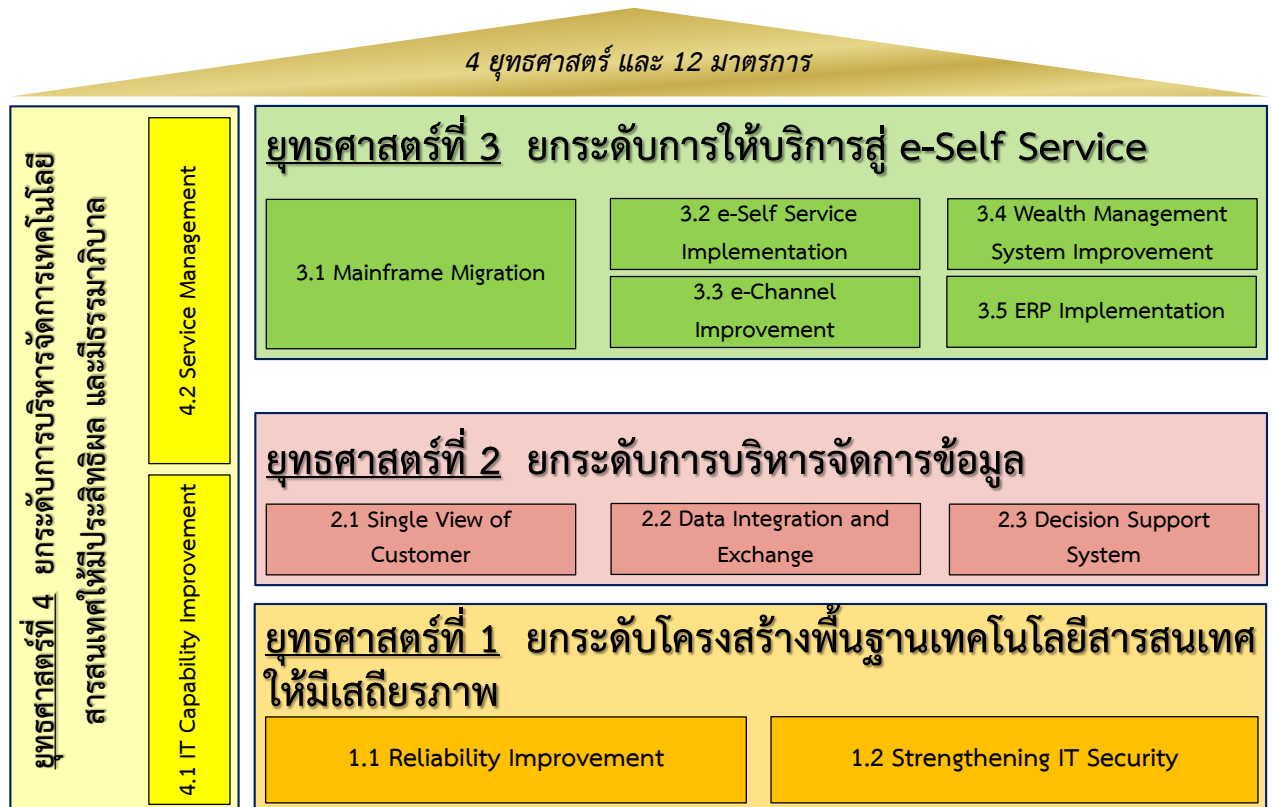
เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ (2559-2563) และพันธกิจที่กำหนดขึ้น จึงได้มีการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ 4 ด้านที่จะดำเนินการ และได้มีการกำหนดเป้าประสงค์ และตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ดังแสดงในตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ (Infrastructure)	เป้าประสงค์ 1 : Reliable Infrastructure มีโครงสร้างพื้นฐานสามารถรองรับการให้บริการ 24x7	KPI 1.1 Network Reliability > 99.9% KPI 1.2 Service Availability > 99.9%
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยกระดับการบริหารจัดการข้อมูล (Data)	เป้าประสงค์ 2 : Customer Data Accuracy & Decision Support System มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ นำไปสู่การตัดสินใจอย่างถูกต้อง	KPI 2.1 มีระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุมผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล และ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน
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 ที่พัฒนาขึ้น ตามแผนงานที่กำหนด KPI 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง e-Self Service
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยกระดับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล (Good Governance)	เป้าประสงค์ 4 : IT Governance สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ให้สัมฤทธิ์ผล	KPI 4.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนา มาตรการขับเคลื่อน และ_โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO)



รูปที่ 3.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) และมาตรการขับเคลื่อน

จากรูปที่ 3.1 แสดงให้เห็นว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) ทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ จะถูกขับเคลื่อนโดยผ่านมาตรการทั้ง 12 มาตรการ ซึ่งมีการกำหนดโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ ในแต่ละมาตรการ ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ (Infrastructure)

มีเจตนารมณ์เพื่อให้เกิดการเพิ่มศักยภาพโครงข่าย และระบบสื่อสารข้อมูลให้มีเสถียรภาพ และพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถรองรับการให้บริการ 24x7

ตารางที่ 3.3 มาตรการ และโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 1

มาตรการขับเคลื่อน	โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ฯ
1.1 Reliability Improvement	1.1.1 โครงการเชื่อมต่อเครือข่ายสื่อสาร MPLS แบบ Active-Active และขยายความจุระบบสื่อสารข้อมูล 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

งบประมาณขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 1 โดยประมาณ 474 ล้านบาท

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยกระดับ การบริหารจัดการข้อมูล (Data)

มีเจตนารมณ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ (Data Integration) และสร้างระบบสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กร (DSS; Decision Support System)

ตารางที่ 3.4 มาตรการ และโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 2

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

งบประมาณขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 2 โดยประมาณ 335 ล้านบาท

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับ การให้บริการสู่ e-Self Service (e-Self Service)

มีเจตนารมณ์เพื่อให้เกิดการพัฒนา**ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นสถาปัตยกรรมแบบ SOA (Service Oriented Architecture)** และเกิดการพัฒนา**ช่องทางการให้บริการผ่าน Internet Mobile และ Call Center** นอกจากนี้ยังรวมถึงการทำให้เกิดการพัฒนา**ระบบปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภายใน** องค์กรของสำนักงานประกันสังคม

ตารางที่ 3.5 มาตรการ และโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 3

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

งบประมาณขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 3 โดยประมาณ 1,329 ล้านบาท

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยกระดับ การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล (Good Governance)

มีเจตนารมณ์เพื่อให้เกิดการ**ปรับโครงสร้างระบบธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีการ**ปรับโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลัง**ของสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และ**ปรับระบบสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญรองรับการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์**

ตารางที่ 3.6 มาตรการ และโครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์ที่ 4

มาตรการขับเคลื่อน	โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับยุทธศาสตร์
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)

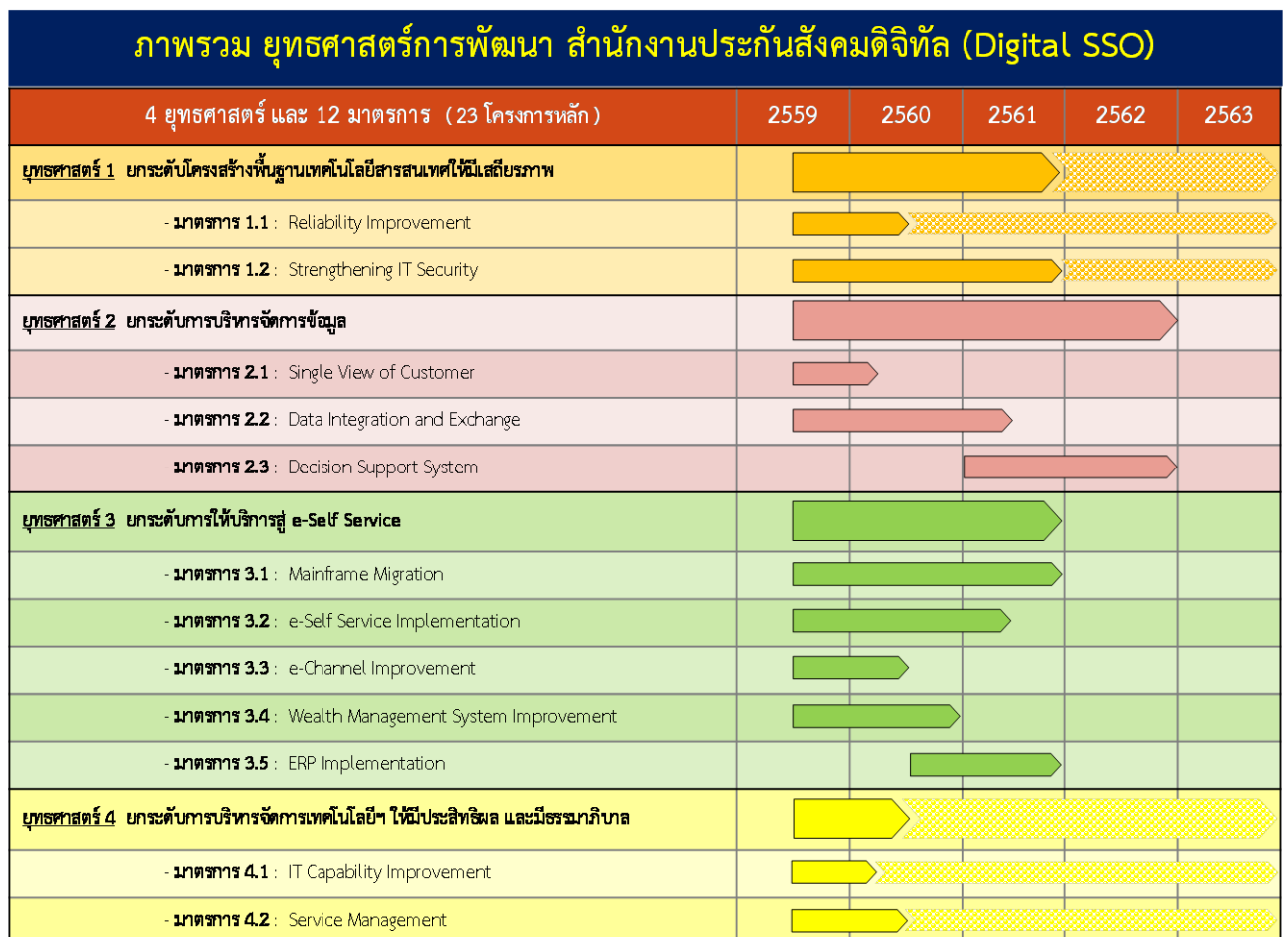
งบประมาณขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 4 โดยประมาณ 25 ล้านบาท

3.4 สรุปจำนวน เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด มาตรการขับเคลื่อน และโครงการ/งาน/กิจกรรมรองรับ ในแต่ละยุทธศาสตร์

ตารางที่ 3.7 สรุปจำนวนเป้าหมายเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด มาตรการขับเคลื่อน และ/งาน/กิจกรรมรองรับ

ในแต่ละยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	มาตรการขับเคลื่อน	โครงการ/งาน/กิจกรรมรองรับ	งบประมาณขับเคลื่อนยุทธศาสตร์โดยประมาณ (บาท)
ยุทธศาสตร์ที่ 1	1	2	2	4	474,000,000
ยุทธศาสตร์ที่ 2	1	1	3	5	335,000,000
ยุทธศาสตร์ที่ 3	1	2	5	8	1,329,000,000
ยุทธศาสตร์ที่ 4	1	1	2	6	25,000,000
รวม 4 ยุทธศาสตร์	4	6	12	23	2,163,000,000



รูปที่ 3.2 ภาพรวม ยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO)

3.5 การเชื่อมโยงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ.2559 - 2563 กับ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563)

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 – 2563 ประกอบไปด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ซึ่งแสดงความเชื่อมโยงกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563) ได้ดังรูปที่ 3.3

ยุทธศาสตร์แผนแม่บทฯ กระทรวงแรงงาน



รูปที่ 3.3 การเชื่อมโยงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 - 2563 กับ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563)

3.6 การเชื่อมโยง ยุทธศาสตร์พัฒนาสำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) กับ ยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558 - 2562)

ตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานประกันสังคม เราสามารถสรุปยุทธศาสตร์ที่ถือว่าเป็นยุทธศาสตร์หลักในการนำหน้าและขับเคลื่อนองค์กร คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 และยุทธศาสตร์ที่ 2 ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่สากล โดยการให้บริการ 24x7 สร้างนวัตกรรมการบริการผ่านช่องทางการให้บริการใหม่ๆ และพัฒนาช่องทางการสื่อสารในหลากหลายรูปแบบ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 มุ่งเน้นการพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้มีความยั่งยืน โดยเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุน และปรับเงินสมทบให้สอดคล้องกับสิทธิประโยชน์

เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถตอบสนองยุทธศาสตร์หลักทั้งสอง เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงต้องสนับสนุนแต่ละยุทธศาสตร์หลักดังนี้

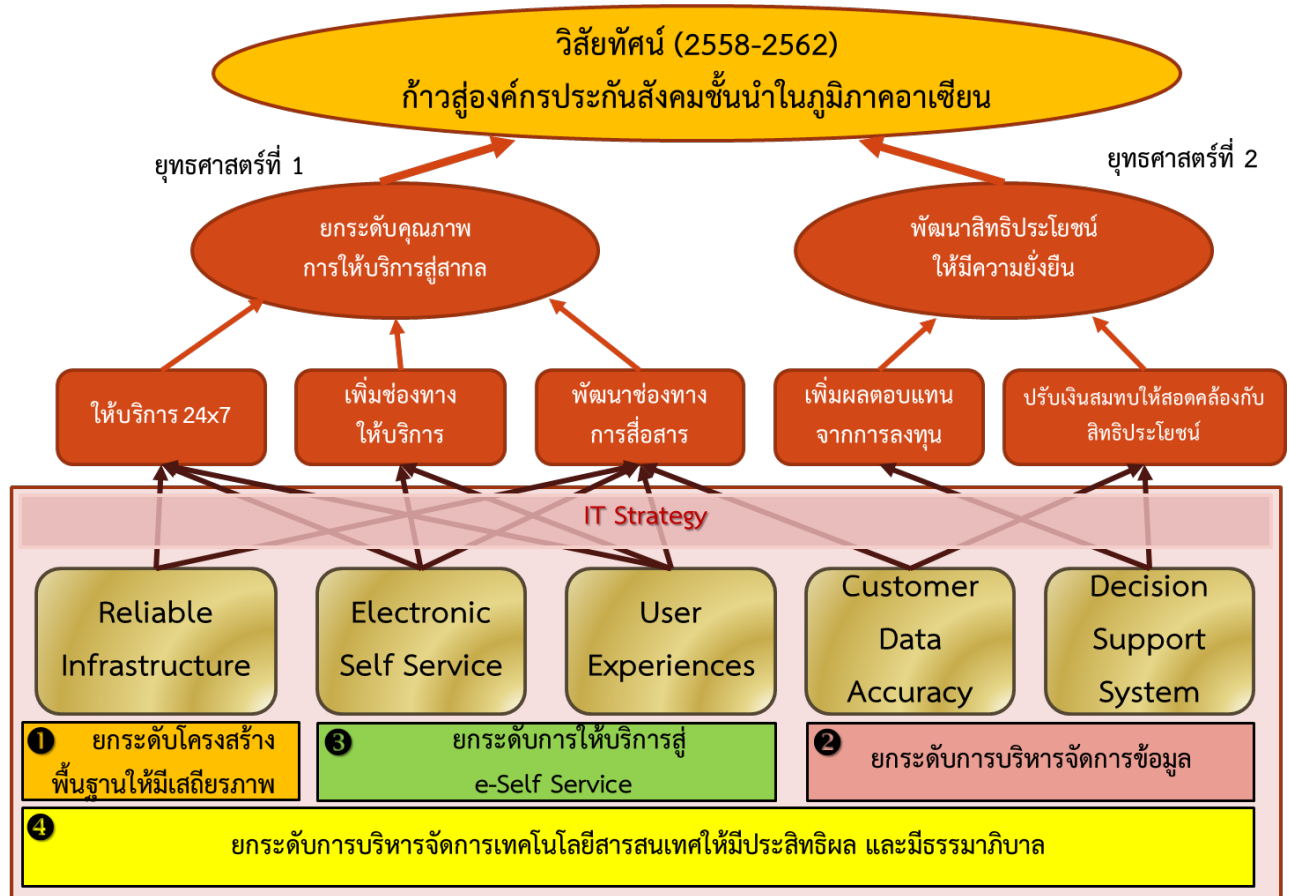
ยุทธศาสตร์ที่ 1: การยกระดับคุณภาพบริการ

เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ: Reliable Infrastructure, Electronic Self-Services, User Experiences และ Customer Data Accuracy

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้มีความยั่งยืน

เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ: Customer Data Accuracy และ Decision Support System

ซึ่งสามารถแสดงความเชื่อมโยงได้ดังภาพที่ 3.4



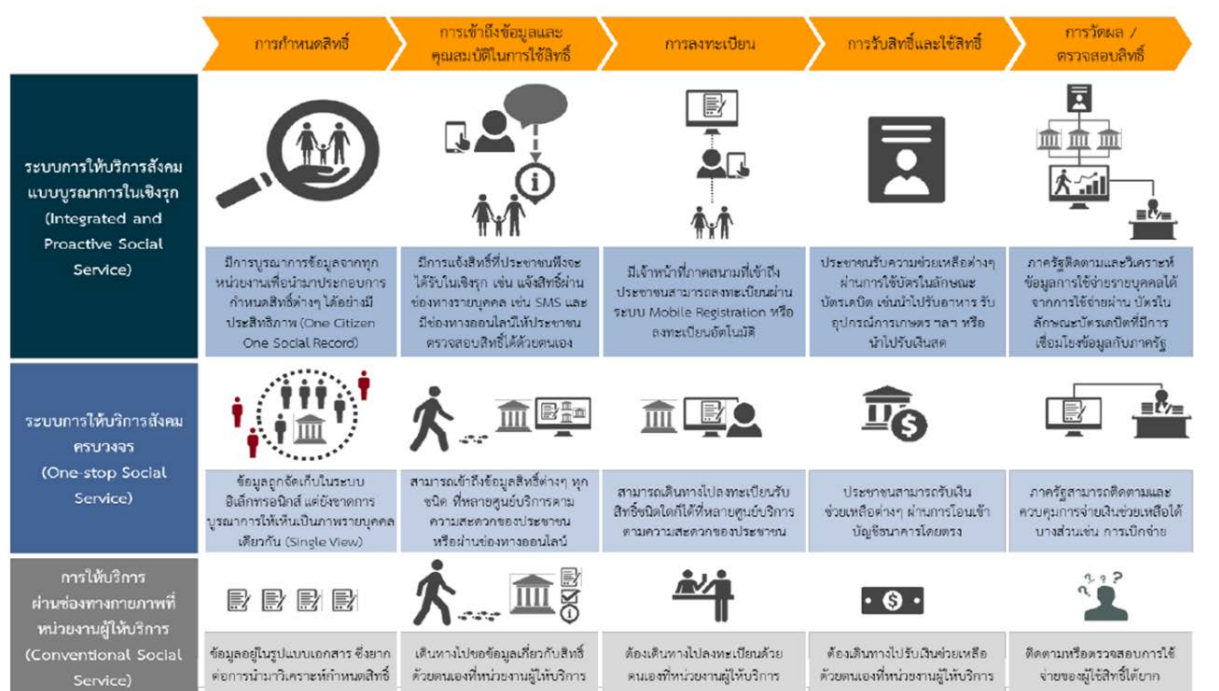
รูปที่ 3.4 แสดงความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์พัฒนาสำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) กับยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558 - 2562)

จากรูปที่ 3.4 จะเห็นได้ว่า ยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านของยุทธศาสตร์พัฒนาสำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) มีความสอดคล้อง เชื่อมโยง และเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2558-2562) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์หลักขององค์กร ทั้งในยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับคุณภาพบริการสู่สากล โดยการให้บริการ 24x7 การเพิ่มช่องทางให้บริการ และการพัฒนาช่องทางการสื่อสาร และในยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาลิทธิประโยชน์ให้มีความยั่งยืน โดยการเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุน และการปรับเงินสมทบให้สอดคล้องกับสิทธิประโยชน์ ซึ่งทั้งหมดนี้จะเกิดขึ้นได้จากการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์พัฒนาสำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) ทั้ง 4 ด้านไปพร้อมๆกันในระยะ 5 ปีต่อจากนี้ ซึ่งถือว่าเป็นช่วงเปลี่ยนผ่านที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม

3.7 การเชื่อมโยง ยุทธศาสตร์พัฒนากำหนดสำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) กับ แผนแม่บทหลักอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีเป้าหมายต้องการให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชน ต้องยกระดับการให้บริการไปสู่การให้บริการแบบบูรณาการในเชิงรุกอย่างครบวงจรการให้บริการ ตั้งแต่การกำหนดสิทธิ การเข้าถึงข้อมูล การลงทะเบียน การรับสิทธิและใช้สิทธิ จนถึงการพัฒนาและการตรวจสอบสิทธินั้น ยุทธศาสตร์ มาตรการและโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังแสดงในรูปที่ 3.5 และรูปที่ 3.6

แผนแม่บท ICT EGA (2559-2561)



รูปที่ 3.5 ระดับการพัฒนาที่สำคัญของแผนแม่บท ICT EGA (2559-2561)

มาตรการ	ม.ค. - ธ.ค. 2559	ม.ค. - ธ.ค. 2560	ม.ค. - ธ.ค. 2561	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1. การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง	การบูรณาการข้อมูลประชาชน (Citizen Data Integration)			มท. และ สรอ.
	E-Government Act			สรอ.
	เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงข้อมูล (Smart Service)			ก.พ.ร.
	การบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (Business Data Integration)			กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ สรอ.
2. โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์	การบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ (Government Shared Infrastructure) (Data Center)			สรอ.
3. ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ	การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Capacity Building)			สรอ.
4. การให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก	โครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (Integrated Social Benefits)			ก.พ.ร. และ กรมบัญชีกลาง
	โครงการระบบชำระเงินแบบ Any ID และโครงการขยายการใช้บัตร (Universal Benefits Card)			รพท. และ กค.

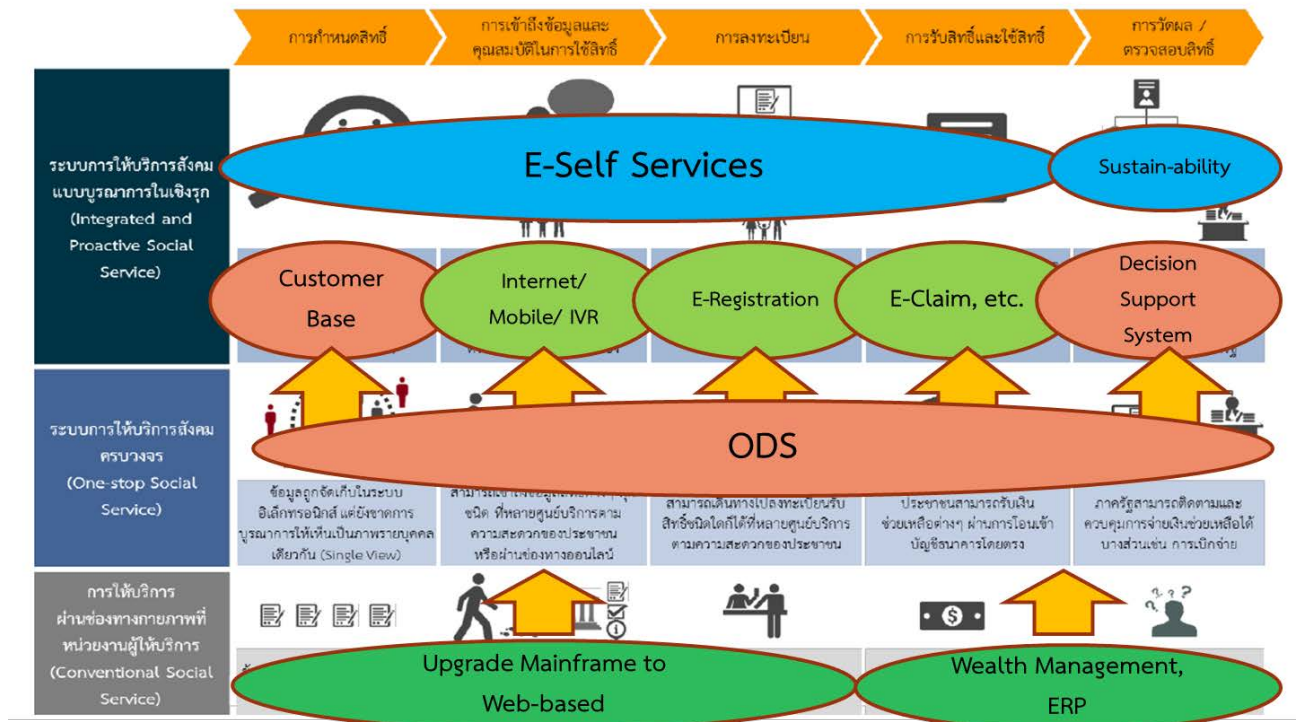
รูปที่ 3.6 มาตรการขับเคลื่อนที่สำคัญของแผนแม่บท ICT EGA(2559-2561)

ยุทธศาสตร์ มาตรการ และโครงการตามแผนแม่บทฉบับนี้ มีความสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการในระดับที่ 1
เนื่องจากในปัจจุบัน แม้ว่า การให้บริการของ สำนักงานประกันสังคมถือว่าอยู่ในระดับที่ 2 กล่าวคือ มีการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์แล้วก็ตาม แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มัวยังคงเดินทางมาที่สำนักงานสาขาเพื่อติดต่อและรับบริการในขั้นตอนต่างๆเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การปรับปรุงระบบ Main frame ไปสู่ web-based จะมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ณ สำนักงานสาขา ส่วนการสร้างระบบ ERP และ Wealth Management System จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในสำนักงานประกันสังคม
- การยกระดับการให้บริการจากระดับที่ 2 ไปสู่ ระดับที่ 3
 - การจัดทำระบบ ODS จะเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการบูรณาการข้อมูลภายในเพื่อให้บริการ e-Self Service และการเชื่อมต่อบูรณาการข้อมูลกับภายนอก
 - โครงการ Customer Base จะช่วยบูรณาการข้อมูลผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมเพื่อให้เป็น Customer Single View และสามารถไปบูรณาการข้อมูลภาครัฐกับหน่วยงานอื่นๆต่อไป
 - โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพช่องทาง Website Mobile และ IVR จะช่วยเพิ่มช่องทางในการรับบริการในขั้นตอนต่างๆ

- โครงการ e-Self Service ครอบคลุมถึง e-Registration e-Claim และบริการอื่นๆ
- โครงการ Decision Support System จะยกระดับการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับผู้รับบริการ และช่วยในการตัดสินใจการลงทุนของสำนักงานประกันสังคม
- โครงการ BCP, ISO 27001 จะยกระดับโครงสร้างพื้นฐานให้มีความพร้อมในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์
- โครงการ IT Capability Improvement ยกระดับความพร้อมของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดังแสดงความเชื่อมโยงสอดคล้องกันดังใน รูปที่ 3.7



มาตรการ	ม.ค. - ธ.ค. 2559	ม.ค. - ธ.ค. 2560	ม.ค. - ธ.ค. 2561	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1. การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง	การบูรณาการข้อมูลประชาชน			มท. และ สรอ. สรอ. ก.พร. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สรอ.
	Internal ODS			
	E-Government			
	External ODS			
2. โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์	การบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (Business Data Integration)			สรอ.
	Decision Support System			
3. ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ	BCP, ISO27001			สรอ.
	IT Capability Improvement			
4. การให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก	โครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์			ก.พร. และ กรมบัญชีกลาง รพท. และ กค.
	e-Self Service (Universal Benefits Card)			

รูปที่ 3.7 การเชื่อมโยง มาตรการขับเคลื่อน โครงการ/งาน/กิจกรรม รองรับของยุทธศาสตร์พัฒนาสำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) กับ แผนแม่บท ICT EGA (2559-2561)

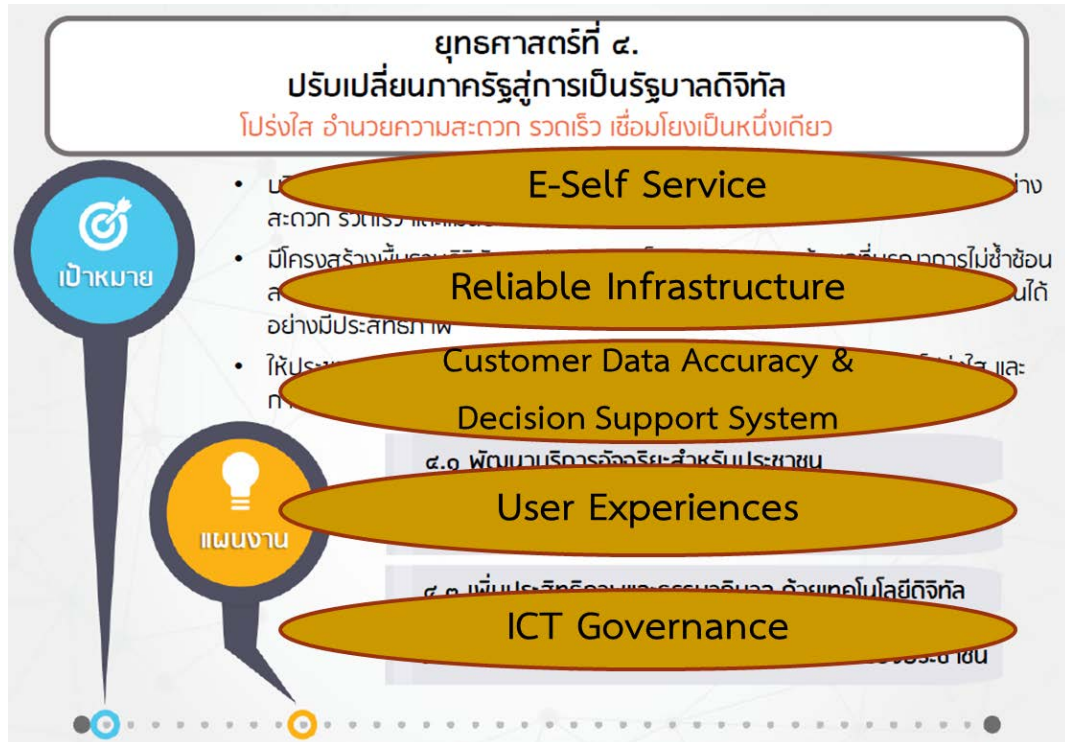
สำหรับเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับนี้ ตอบสนองยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ของแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ดังนี้

- E Self-services และ User Experiences ตอบสนองเป้าหมายการบริการภาครัฐตอบสนองการบริการประชาชน ผู้ประกอบการทุกภาคส่วน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ
- Reliable Infrastructure และ Customer Data Accuracy ตอบสนองเป้าหมายการมีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐ การจัดเก็บและการบริหารฐานข้อมูลที่บูรณาการไม่ซ้ำซ้อน สามารถรองรับการทำงานเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- User Experiences, Customer Data Accuracy, Decision Support System และ ICT Governance ตอบสนองเป้าหมายให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวก และเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



รูปที่ 3.8 ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
ในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



รูปที่ 3.9 การเชื่อมโยง เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์พัฒนาสำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO) กับ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

บทที่ 4

ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ

4.1 สถานภาพปัจจุบัน

ปัจจุบันเครือข่ายสื่อสารที่เชื่อมต่อระหว่างสำนักงานประกันสังคมสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขามีสายสื่อสาร 2 ระบบจากผู้ให้บริการ 2 รายแต่เป็นแบบ MPLS Active-Stand by รวม 104 สาขา และยังมีที่ใช้เป็นเทคโนโลยี ADSL ขนาด 1/1Mbps ถึง 25 สาขา และ VPN ถึง 20 สาขา ซึ่งทำให้ในหลายสาขามีปัญหาการไม่พอเพียงในการรองรับปริมาณงานในช่วงที่มีการใช้งานสูงสุด (peak load) ดังนั้นระบบจะมีความล่าช้าในช่วงทำงานในช่วงภาระงานมาก เช่น วันที่ 14-15 ของเดือน และเมื่อเกิดเหตุล่มหรือ มีปัญหาคุณภาพจนไม่สามารถสื่อสารได้จะต้องรอผู้ให้บริการมาแก้ไข ทำให้กระทบกับงานบริการ

ขณะเดียวกันห้อง Data center ที่ใช้งานอยู่ยังมีความเสี่ยงต่อความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และยังไม่ได้เข้าสู่มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยที่เป็นสากลครบทุกส่วนของห้อง Data center เช่น ห้องเก็บรวบรวมเครื่องแม่ข่าย (Servers) และอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (Storage) ซึ่งควรจัดทำทั้งห้อง Data center หลัก และสำรองพร้อมแผนการดำเนินงานต่อเนื่องด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเหตุภัยพิบัติ

อุปสรรคและความท้าทายที่สำคัญคือ

1. ต้องให้ระบบเครือข่ายรองรับการบริการอย่างรวดเร็วได้ตลอดเวลา และมีเส้นทางสำรองรับเหตุขัดข้องที่ไม่ทำให้มีการหยุดชะงักของกระบวนการให้บริการ
2. มีเครือข่ายและห้อง Data center ที่มีความมั่นคงปลอดภัยรองรับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

4.2 ภาพรวมของยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด

เพื่อให้ระบบโครงสร้างของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และมีความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเพื่อให้ความมั่นใจในการให้บริการภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และรองรับการให้บริการประชาชน จึงต้องดำเนินยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

1. ต้องทำให้ระบบเครือข่ายเป็นเทคโนโลยีเดียวกันรองรับบริการได้แบบ 24x7
2. ขยายขนาดช่องสัญญาณที่เพียงพอต่อการใช้งานมีระบบบริหารทรัพยากรช่องสัญญาณที่มีประสิทธิภาพ
3. ต้องมีความมั่นคงปลอดภัยของห้อง Data center ทั้ง Data center หลัก และสำรอง

4. ต้องมีการจัดทำแผน และซ่อมแผนการดำเนินงานต่อเนื่อง
5. ต้องมีการปรับปรุงระบบความปลอดภัยสารสนเทศเพื่อรองรับบริการ e-services (ตั้งแต่ระดับ Network Layer ถึง Application Layer)

เป้าประสงค์

Reliable Infrastructure มีโครงสร้างพื้นฐานสามารถรองรับการให้บริการ 24x7

เพื่อให้ระบบโครงสร้างของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และมีความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเพื่อให้ความมั่นใจในการให้บริการธุรกรรมต่างๆ ในสำนักงาน และการให้บริการประชาชนมีความต่อเนื่อง รวดเร็ว และปลอดภัยเชื่อถือได้

ตัวชี้วัด

KPI 1.1 Network Reliability > 99.9%

KPI 1.2 Service Availability > 99.9%

4.3 มาตรการที่ 1.1 Reliability Improvement

การปรับปรุง Reliability ของระบบสารสนเทศเพื่อให้มั่นใจว่าระบบสามารถให้บริการได้ต่อเนื่อง ประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

1.1.1 โครงการเชื่อมต่อเครือข่ายสื่อสาร MPLS แบบ Active-Active และขยายความจุระบบสื่อสารสัญญาณ

1.1.2 แผนการดำเนินงานต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศ IT- BCP (IT Business Continuity Plan)

4.4 มาตรการที่ 1.2 Strengthening IT Security

การดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเพื่อให้มั่นใจในการทำธุรกรรมและให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

1.2.1 โครงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานห้อง Data center สู่ระบบ ISO 27001

1.2.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการรักษาความปลอดภัยในระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม

4.5 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลาและงบประมาณ

ยุทธศาสตร์ 1 : มี 2 มาตรการ และ 4 โครงการหลัก

ยุทธศาสตร์/ มาตรการ / โครงการ	2559	2560	2561	2562	2563	งบประมาณ (บาท)
ยุทธศาสตร์ 1 ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ						474,000,000
• มาตรการ 1.1 Reliability Improvement						451,000,000
1.1.1 โครงการ เชื่อมต่อระบบเครือข่ายสื่อสาร MPLS แบบ Active-Active และขยายความจุระบบสื่อสารสัญญาณ						450,000,000
1.1.2 โครงการ แผนความต่อเนื่องของระบบงาน - สารสนเทศ IT- BCP						1,000,000
• มาตรการ 1.2 Strengthening IT Security						23,000,000
1.2.1 โครงการ ISO27001 สำหรับ Data Center ทั้งหมด						3,000,000
1.2.2 โครงการ เพิ่มประสิทธิภาพระบบการรักษาความปลอดภัยในระบบสารสนเทศ						20,000,000

บทที่ 5

ยุทธศาสตร์ที่ 2: ยกระดับการบริหารจัดการข้อมูล

5.1 สถานภาพปัจจุบัน

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบันเป็นสถาปัตยกรรมแบบ Silo-Oriented Architecture กล่าวคือ เป็นการพัฒนาโดยที่แต่ละระบบต่างทำงานเป็นอิสระต่อกัน มีฟังก์ชันการทำงานเฉพาะตามแต่ละประเภทของงาน และใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน อาทิ ระบบกองทุนเงินทดแทน และระบบกองทุนประกันสังคม มาตรา 40 ถูกพัฒนามาบนระบบ Web-based, ระบบกองทุนประกันสังคม มาตรา 33 และ มาตรา 39 ถูกพัฒนามาบนระบบ Mainframe เป็นต้น

อุปสรรคและความท้าทายที่สำคัญคือ

1. ระบบต่างๆ ถูกพัฒนาในลักษณะ “ต่างคนต่างทำ” และ “ทำเฉพาะงานนั้นๆ” ทำให้ไม่สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ รวมทั้งข้อมูลแยกอิสระจากกัน
2. ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บแยกตามระบบๆ เป็นอุปสรรคในการที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร
3. ขาดข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจในเชิงบริหาร

5.2 ภาพรวมของยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด

เพื่อให้ข้อมูลถูกจัดเก็บและถูกบริหารจัดการอย่างเป็นระบบระเบียบ ซึ่งจะนำไปสู่การบูรณาการข้อมูลอย่างเต็มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต้องดำเนินยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาระบบบูรณาการข้อมูลลูกค้าเพื่อให้เกิดภาพของ Single view of customer
2. สร้างชั้นของข้อมูล (Data Integration Layer) เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทั้งภายในและภายนอก
3. พัฒนาระบบคลังข้อมูลองค์กรเพื่อต่อยอดในการสร้างระบบ และนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ และตัดสินใจเชิงบริหาร

เป้าประสงค์

Customer Data Accuracy & Decision Support System มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้นำไปสู่การตัดสินใจอย่างถูกต้อง

เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้

ตัวชี้วัด

KPI 2.1 มีระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุมผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

5.3 มาตรการที่ 2.1 Single view of customer

เพื่อให้สามารถติดตามสถานะของลูกค้า (อาทิ ผู้ประกันตน, นายจ้าง) ได้ตลอดวงจรชีวิต (Customer Life Cycle) ซึ่งจะนำไปสู่การนำเสนอบริการได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย, ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจสูงสุดสำหรับลูกค้าทุกรายประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

2.1.1 โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางลูกค้า (Customer Base)

5.4 มาตรการที่ 2.2 Data Integration and Exchange

เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถสร้างบริการที่ใช้ประโยชน์จากการเชื่อมโยงข้อมูลไปสร้างสรรค์เป็นแอปพลิเคชัน หรือ บริการใหม่ๆ ประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

2.2.1 โครงการบูรณาการข้อมูลภายใน สปส. (Internal ODS)

2.2.2 โครงการบูรณาการข้อมูลภายนอก สปส. (External ODS)

2.2.2.1 เฟส 1: ODS เพื่อนายจ้าง

2.2.2.2 เฟส 2: ODS เพื่อผู้ประกันตน

2.2.2.3 เฟส 3: ODS เพื่อโรงพยาบาล

2.2.2.4 เฟส 4: ODS เพื่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

5.5 มาตรการที่ 2.3 Decision Support System

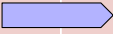
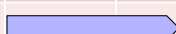
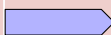
เพื่อให้มีระบบสนับสนุนการตัดสินใจในเชิงบริหารในการเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมไทย ให้ทัดเทียมกับสำนักประกันสังคมประเทศชั้นนำในภูมิภาคเอเชียประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

2.3.1 โครงการบูรณาการคลังข้อมูล และบิ๊กดาต้าองค์กร

2.3.2 โครงการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

5.6 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลาและงบประมาณ

ยุทธศาสตร์ 2 : มี 3 มาตรการ และ 5 โครงการหลัก

ยุทธศาสตร์/ มาตรการ / โครงการ	2559	2560	2561	2562	2563	งบประมาณ (บาท)
ยุทธศาสตร์ 2						
ยกระดับการบริหารจัดการข้อมูล						335,000,000
• มาตรการ 2.1 Single View of Customer						30,000,000
2.1.1 โครงการ พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางลูกค้า (Customer Base)						30,000,000
• มาตรการ 2.2 Data Integration and Exchange						130,000,000
2.2.1 โครงการ บูรณาการข้อมูลภายใน สปส. (Internal ODS)						40,000,000
2.2.2 โครงการ บูรณาการข้อมูลภายนอก สปส. (External ODS)						90,000,000
2.2.2.1 เฟส 1 : ODS เพื่อนายจ้าง						
2.2.2.2 เฟส 2 : ODS เพื่อผู้ประกันตน						
2.2.2.3 เฟส 3 : ODS เพื่อโรงพยาบาล						
2.2.2.4 เฟส 4 : ODS เพื่อหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน						
• มาตรการ 2.3 Decision Support System						175,000,000
2.3.1 โครงการ บูรณาการคลังข้อมูลและบิ๊กดาต้าองค์กร						150,000,000
2.3.2 โครงการ พัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ						25,000,000

บทที่ 6

ยุทธศาสตร์ที่ 3: ยกระดับการให้บริการสู่ e-Self Service

6.1 สถานภาพปัจจุบัน

โดยภาพรวมการพัฒนากระบวนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบันยังคงเป็นสถาปัตยกรรมแบบ Silo-Oriented Architecture เกือบทั้งหมด ซึ่งการที่จะยกระดับการให้บริการไปสู่ e-Self Service จะต้องมีการปรับเปลี่ยนสถาปัตยกรรมระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นแบบ Service-Oriented Architecture (SOA) ซึ่งจะช่วยให้แต่ละระบบงานสามารถเชื่อมโยงเข้าหากันได้ง่าย มีเทคโนโลยีที่เปิด และยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง

อุปสรรคและความท้าทายที่สำคัญคือ

1. ระบบงาน Mainframe

- เป็นเทคโนโลยีปิด
- ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาค่อนข้างสูง
- การพัฒนา/ปรับปรุงระบบงานทำได้ช้า เนื่องจากขาดเครื่องมือในการพัฒนา
- การเชื่อมต่อเข้ากับระบบงานสมัยใหม่ (Web Application) ทำได้ยาก

2. ช่องทางการให้บริการ (Service Channel)

- การให้บริการในปัจจุบันยังคงใช้สำนักงานประกันสังคมเป็นช่องทางให้บริการหลัก
- นายจ้างและผู้ประกันตนเกือบทั้งหมดยังคงนิยมมาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ทำงาน สำนักงานประกันสังคม ทำให้เกิดภาระงานกับเจ้าหน้าที่มากขึ้น

3. ระบบ e-Self Service

- บางส่วนงานมีการให้บริการข้อมูลทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่กลับพบว่าข้อมูลที่แสดงไม่ทันสมัย และไม่สามารถให้ข้อมูลในเชิงลึกสำหรับผู้ประกันตนแต่ละรายได้
- ข้อมูลมีข้อผิดพลาด ทำให้ผู้ใช้งานขาดความเชื่อถือและขาดความมั่นใจในการใช้งาน

4. ระบบบริหารการลงทุน (Wealth Management System)

- ระบบรองรับการลงทุนภายในประเทศเท่านั้น ไม่รองรับการลงทุนในต่างประเทศ
- ขาดระบบควบคุมการลงทุนให้เป็นไปตามระเบียบ/กฎเกณฑ์ ที่ สปส. ยึดถือ และปฏิบัติ
- ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบกับธนาคาร/สถาบันการเงิน ในการรับ/ส่งธุรกรรมการลงทุนได้

5. ระบบวางแผนการใช้ทรัพยากรองค์กร (ERP - Enterprise Resource Planning)

- ปัจจุบันกระบวนการทำงาน ด้านการเงิน-บัญชี-พัสดุ และงานบริหารบุคคล ยังคงเป็นระบบ manual เสียส่วนใหญ่
- ขาดระบบควบคุมภายในให้เกิดประสิทธิภาพเป็นไปตามระเบียบ/กฎเกณฑ์ ที่ สปส. ยึดถือ และปฏิบัติ

6.2 ภาพรวมของยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด

เพื่อให้บริการของสำนักงานประกันสังคมยกระดับไปสู่การให้บริการในรูปแบบ e-Self Service อย่างเต็มรูปแบบ รวมทั้งมีระบบบริหารจัดการงานภายในสำนักงานฯ อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องดำเนินยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

1. ย้ายระบบงาน Mainframe ไปเป็นระบบ Web Application ที่ง่ายและยืดหยุ่นในการพัฒนา และเชื่อมโยงระบบต่างๆ เข้าหากัน
2. พัฒนาช่องทางการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Channel) ที่ตอบโจทย์และสอดคล้องกับรูปแบบการใช้งานของลูกค้าแต่ละกลุ่ม/แต่ละประเภท อาทิ ผู้ประกอบการขนาดใหญ่-ขนาดกลาง-ขนาดเล็ก, ผู้ประกันตนที่ชื่นชอบการใช้เทคโนโลยี หรือผู้ประกันตนที่เป็นแรงงานทั่วไป เป็นต้น
3. พัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบ e-Self Service เพื่อลดภาระงานที่เกิดขึ้น ณ สำนักงานประกันสังคม ที่นับวันมีแต่จะมากขึ้นเรื่อยๆ
4. ปรับปรุง/พัฒนาระบบบริหารการลงทุน (Wealth Management System) เพื่อให้การบริหารการลงทุนเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด
5. จัดทำและพัฒนาระบบวางแผนการใช้ทรัพยากรองค์กร (ERP - Enterprise Resource Planning) เพื่อให้การบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรมีระบบ ระเบียบ และสามารถควบคุมการดำเนินงานได้

เป้าประสงค์

Electronic Self Service & User Experiences ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการด้วยตนเองผ่านช่องทาง Electronic

เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปรับบริการต่างๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ด้วยตนเองผ่านระบบ e-Self Service ที่มีประสิทธิภาพ และเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน

ตัวชี้วัด

KPI 3.1 จำนวนบริการ e-Self Service ที่พัฒนาขึ้นตามแผนงานที่กำหนด

KPI 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง e-Self Service

6.3 มาตรการที่ 3.1 Mainframe Migration

เพื่อให้ระบบงานต่างๆ ที่อยู่บนระบบ Mainframe ในปัจจุบันสามารถยกระดับการให้บริการไปสู่บริการในรูปแบบ e-Self Service ลดต้นทุนการบำรุงรักษาที่ค่อนข้างสูง และเพื่อให้ง่ายต่อการเชื่อมโยงระบบงานเข้ากับระบบงานอื่นๆ ในสำนักงานประกันสังคม จึงจำเป็นต้องดำเนินการย้ายระบบงานจาก Mainframe ไปสู่ระบบ Web Application ประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

3.1.1 โครงการย้ายระบบ Mainframe ไปสู่ระบบ Web-based

6.4 มาตรการที่ 3.2 e-Self Service Implementation

เพื่อให้ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคมมีระบบที่ลูกค้าสามารถจะทำการได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานเขตพื้นที่ต่างๆ และเพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้าของสำนักงานประกันสังคม ให้เป็น Single View of Customer ลูกค้าสามารถดูหรือทำการรายการกับกองทุนทุกมาตราที่เป็นสมาชิก และเก็บประวัติไว้ตลอดชีวิตการทำงาน จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบงาน e-Self Service ขึ้นมารองรับประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

3.2.1 โครงการพัฒนาระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (Single e-User Account and Single Sign-on)

3.2.2 โครงการ e-Self Service สำหรับนายจ้างและผู้ประกันตน

6.5 มาตรการที่ 3.3 e-Channel Improvement

เพื่อให้ลูกค้าของสำนักงานประกันสังคมมีช่องทางในการติดต่อและทำรายการต่างๆ ที่รวดเร็ว สะดวกสบาย ทันสมัย ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัยในการใช้งาน โดยไม่ต้องเดินทางมาทำรายการที่สำนักงานประกันสังคม และเพื่อเป็นการลด traffic ที่สำนักงานประกันสังคม ด้วยจึงจำเป็นต้องพัฒนาช่องทางในการติดต่อหรือทำรายการกับสำนักงานประกันสังคมประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

3.3.1 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Website

3.3.2 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Mobile

3.3.3 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง IVR

6.6 มาตรการที่ 3.4 Wealth Management Improvement

เพื่อให้สำนักงานบริหารการลงทุนของสำนักงานประกันสังคมสามารถบริหารผลตอบแทนของเงินกองทุนได้มากกว่าอัตราผลตอบแทนในปัจจุบัน เงินกองทุนมีความปลอดภัย และเพื่อรองรับการเติบโตของเงินกองทุนซึ่งจะเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วง 5 ปีข้างหน้า จึงจำเป็นต้องจัดหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมาช่วยการบริหารการลงทุนประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

3.3.1 โครงการพัฒนาระบบบริหารการลงทุน

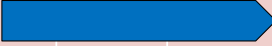
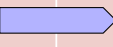
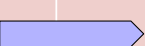
6.7 มาตรการที่ 3.5 ERP implementation

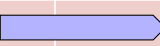
เพื่อยกระดับระบบงาน Back Office หลักขององค์กรของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นมาตรฐานสากล ลดการทำงานแบบ manual ลง และเพื่อให้ สปส. มีข้อมูลระดับองค์กรสำหรับการบริหาร และวางแผนองค์กรที่เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์ จึงจำเป็นต้องมีระบบ ERP ซึ่งการดำเนินการประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

3.3.1 โครงการพัฒนาระบบ ERP

6.8 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลาและงบประมาณ

ยุทธศาสตร์ 3 : มี 5 มาตรการ และ 8 โครงการหลัก

ยุทธศาสตร์/ มาตรการ / โครงการ	2559	2560	2561	2562	2563	งบประมาณ (บาท)
ยุทธศาสตร์ 3 ยกระดับการให้บริการสู่ e-Self Service						1,329,000,000
* มาตรการ 3.1 Mainframe Migration						850,000,000
3.1.1 โครงการ ย้ายระบบ MF ไปสู่ระบบ Web-based						850,000,000
* มาตรการ 3.2 e-Self Service Implementation						187,000,000
3.2.1 โครงการ พัฒนาระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (Single e-User Account and Single Sign-on)						12,000,000
3.2.2 โครงการ e-Self Service สำหรับนายจ้างและ ผู้ประกันตน						175,000,000
3.2.2.1 เฟส1 : การขึ้นทะเบียน, การจ่ายเงินสมทบ สอบถามข้อมูล และ FAQ ทั้งสำหรับ นายจ้างและผู้ประกันตน						
3.2.2.2 เฟส2 : E-Claim : ทั้งสำหรับนายจ้างและ ผู้ประกันตน						

ยุทธศาสตร์/ มาตรการ / โครงการ	2559	2560	2561	2562	2563	งบประมาณ (บาท)
ยุทธศาสตร์ 3 (ต่อ...) ยกระดับการให้บริการสู่ e-Self Service						
* มาตรการ 3.3 e-Channel Improvement						26,000,000
3.3.1 โครงการ พัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Website						6,000,000
3.3.2 โครงการ พัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง Mobile						10,000,000
3.3.3 โครงการ พัฒนาประสิทธิภาพช่องทาง IVR						10,000,000
* มาตรการ 3.4 Wealth Management Improvement						66,000,000
3.4.1 โครงการ พัฒนาระบบบริหารการลงทุน						66,000,000
* มาตรการ 3.5 ERP Implementation						200,000,000
3.5.1 โครงการ พัฒนาระบบ ERP						200,000,000

บทที่ 7

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยกระดับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล

7.1 สถานภาพปัจจุบัน

โครงสร้างและอัตรากำลังภายใต้สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันยังขาดการกำหนดตำแหน่งความเชี่ยวชาญเฉพาะงานที่ชัดเจน, มีการ outsource งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหลายแขนง โดยขาดการควบคุม knowledge และ design ในงานนั้นๆ ที่รัดกุมเพียงพอ, ขาดกลุ่มงานที่ทำหน้าที่เป็น service desk เพื่อให้บริการตอบข้อซักถาม และติดตามปัญหาทางด้านไอที ให้กับผู้ใช้งาน รวมทั้งหากสำนักงานประกันสังคมจะก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital SSO) จำเป็นต้องมีกระบวนการ/มาตรฐานในการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการนำมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกำกับดูแลอย่างเหมาะสมและรัดกุม

อุปสรรคและความท้าทายที่สำคัญคือ

1. การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ขาดการกำหนดตำแหน่งความเชี่ยวชาญเฉพาะงานที่ชัดเจน ด้านการพัฒนาระบบงาน อาทิ BA (Business Analyst), SA (System Analyst) เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้การ outsource งานออกไปโดยขาดคนจาก สปส. ในการร่วมดำเนินงาน รวมทั้งกำกับดูแลคุณภาพ จะก่อให้เกิดความท้าทายที่สำคัญคือ lack of knowledge, lack of design และ lack of control ในที่สุด
 - ขาดกลุ่มงานกำกับดูแล ในการกำหนดเกณฑ์ และมาตรฐานการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันทั้งองค์กร
 - ต้องมีการปรับโครงสร้างการดำเนินงานทางด้านไอที ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดิจิทัล
2. การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ขาดกระบวนการในการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจได้อย่างทันท่วงที และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ
3. การบริหารความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ
 - ระบบสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ยังขาดการควบคุมดูแลระบบความปลอดภัยที่รัดกุม ขาดการตรวจสอบ รวมทั้งหากจะเปลี่ยนไปสู่การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Self Service ก็จะเป็นการเพิ่มความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นไปด้วย

7.2 ภาพรวมของยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด

เพื่อให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม ยกระดับไปสู่การให้บริการ และการทำงานแบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาลจะต้องดำเนินยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

1. ปรับโครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อยกระดับองค์กรไปสู่สำนักงานประกันสังคมดิจิทัล (Digital SSO)
2. นำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจได้อย่างทันทั่วถึง และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ
3. นำมาตรฐาน ISO/IEC 27001 มาใช้ในการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อให้ระบบสารสนเทศ มีการกำกับดูแลระบบความปลอดภัยที่รัดกุมและเหมาะสม

เป้าหมาย

IT Governance สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ให้สัมฤทธิ์ผล

เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ให้สัมฤทธิ์ผลได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

ตัวชี้วัด

KPI 4.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ

7.3 มาตรการที่ 4.1 IT Capability Improvement

เพื่อให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการปรับอัตรากำลังและโครงสร้างทางด้านไอทีให้สอดคล้องการให้บริการในยุคดิจิทัล รวมทั้งการกำกับดูแลและดำเนินโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

- 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

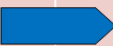
7.4 มาตรการที่ 4.2 Service Management

เพื่อให้การบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการประกอบด้วยโครงการดังต่อไปนี้

4.2.1 โครงการพัฒนา ITIL เพื่อการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(ITIL : Information Technology Infrastructure Library)

7.5 สรุปภาพรวมของโครงการ ระยะเวลา และงบประมาณ

ยุทธศาสตร์ 4 : มี 2 มาตรการ และ 2 โครงการหลัก						
ยุทธศาสตร์/ มาตรการ/ โครงการ	2559	2560	2561	2562	2563	งบประมาณ (บาท)
ยุทธศาสตร์ 4 ยกระดับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล						25,000,000
* มาตรการ 4.1 IT Capability Improvement						10,000,000
4.1.1 โครงการ ปรับปรุงโครงสร้าง และ อัตราการดำเนินงาน IT						-
4.1.2 จัดตั้ง IT Steering Committee	 Support/ Control/ Direction * Quarterly Meeting *					-
4.1.3 จัดตั้ง IT Management Committee	 Support for Project Team * Monthly Meeting *					-
4.1.4 จัดตั้ง Change Advisory Board	 Manage and control impacts from any change					-
4.1.5 จัดตั้ง Solution Advisory Board	 Recommend and control any designs of IT					10,000,000
* มาตรการ 4.2 Service Management						15,000,000
4.2.1 โครงการ พัฒนา ITIL เพื่อการบริหารจัดการงาน บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITIL : Information Technology Infrastructure Library)	 Continuous Improvement					15,000,000

บทที่ 8

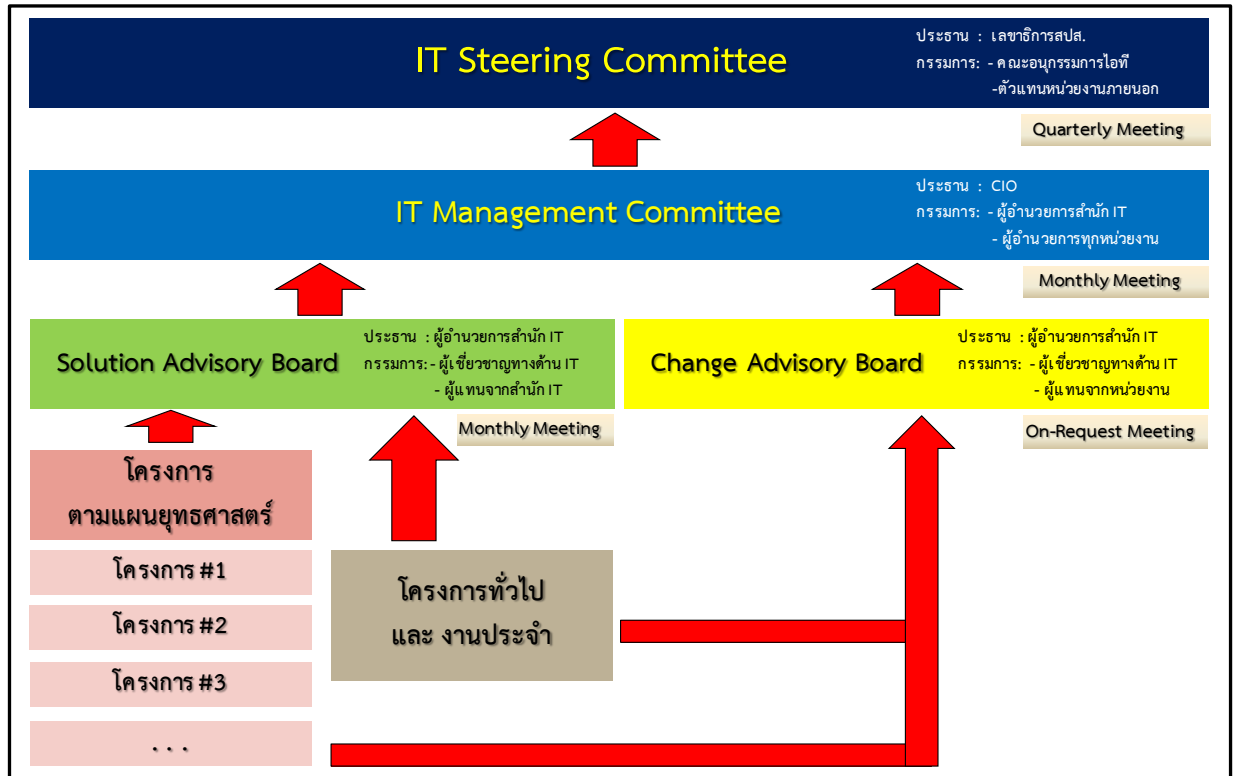
การนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติและการติดตามผล

เพื่อให้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2559-2563) สามารถดำเนินงานได้ตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ จึงควรต้องมีการกำหนดกระบวนการในการควบคุมติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนโดยอาศัยกลไกของการบริหาร IT เพื่อการจัดการที่ดี (ITG: IT for Good Governance) ในการติดตามโครงการ ซึ่งแต่เดิมทางสำนักงานประกันสังคมมีการจัดทำแผนแม่บท แต่ยังไม่สอดคล้องในการติดตามแผนให้สำเร็จลุล่วงได้

8.1 โครงสร้างคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์

เพื่อให้เกิดกลไกในการช่วยผลักดันให้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2563) สามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามแผนทางสำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องมีการจัดตั้ง **โครงสร้างคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์** ขึ้นมาใหม่เพื่อใช้เป็นกลไกในการควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานตามแผนแม่บท และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้จัดทำขึ้น โดยอาศัยการจัดตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่มีบทบาท อำนาจหน้าที่ในการควบคุม และติดตามผลแผนงานตามแต่ละความรับผิดชอบของคณะเพื่อสร้างเป็นกลไกในการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบแผนปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่ง **โครงสร้างคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์** ได้กำหนดขึ้นตามแผนภาพในรูปที่ 8.1

โครงสร้างคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์



รูปที่ 8.1 โครงสร้างคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์

จากโครงสร้างคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีกระบวนการในการติดตามเพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ดังนี้

1. เมื่อมีการอนุมัติแผนยุทธศาสตร์แล้ว หน่วยงานผู้รับผิดชอบต้องจัดทำโครงการและเสนอของบประมาณประจำปีให้เป็นไปตามกรอบแผนปฏิบัติการของโครงการยุทธศาสตร์ในแผนแม่บทฉบับนี้ เสนอให้คณะกรรมการกำกับดูแลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee) พิจารณาให้เกิดความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และกรอบงบประมาณที่ได้รับ (ถ้ามี)
2. เมื่อได้รับอนุมัติโครงการประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์แล้ว ให้หน่วยงานเจ้าของโครงการเร่งดำเนินโครงการให้เป็นไปตามแผนงาน และต้องรายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management Committee) ทราบอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

3. ให้คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติการขึ้นตามแผนปฏิบัติการ สร้างความร่วมมือและประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ รวมถึงการติดตามแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ของโครงการ โดยประชุมเดือนละ 1 ครั้ง
4. ให้คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศรายงานความคืบหน้าของโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ไตรมาสละ 1 ครั้ง
5. ขั้นตอนการนำระบบสารสนเทศต่างๆออกใช้งานจริง สำหรับทุกๆโครงการ/งาน จะต้องนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Advisory Board) เสียก่อนเพื่อให้ทราบถึงผลกระทบ, แผนการดำเนินงาน, แผนฉุกเฉิน และการอบรมผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งทางคณะกรรมการบริหารความเปลี่ยนแปลง จะได้พิจารณาถึงความครบถ้วนและความเหมาะสมของแผนงาน รวมทั้งต้องผ่านการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริหารความเปลี่ยนแปลง ก่อนจึงจะดำเนินการได้
6. ในระหว่างปฏิบัติตามแผนโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำเสนอแนวทางการออกแบบระบบสารสนเทศนั้นๆ ต่อคณะกรรมการพิจารณาการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Solution Advisory Board) เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของการออกแบบและความสอดคล้องกับทิศทางเทคโนโลยีทั้งภายใน สปส. เอง รวมทั้งทิศทางเทคโนโลยีของประเทศและของสากลด้วย รวมทั้งต้องผ่านการอนุมัติโดย คณะกรรมการพิจารณาการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนจึงจะดำเนินการได้
7. สำหรับโครงการทั่วไปซึ่งไม่ใช่โครงการยุทธศาสตร์รวมถึงงานประจำ ให้ดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกับโครงการยุทธศาสตร์

8.2 บทบาท อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการในการขับเคลื่อนแผนแม่บท

ในกลไกที่สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนแผนแม่บทตามโครงสร้างดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัย คณะที่เกี่ยข้องที่แต่งตั้งขึ้นใหม่อันประกอบไปด้วยคณะทั้งหมด 4 ชุดได้แก่

- คณะกรรมการกำกับดูแลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee)
- คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management Committee)
- คณะกรรมการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Advisory Board)
- คณะกรรมการพิจารณาการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Solution Advisory Board)

โดยแต่ละคณะมีบทบาท อำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

➤ คณะกรรมการกำกับดูแลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee)

- บทบาทและอำนาจหน้าที่

ทำหน้าที่กำกับดูแล ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ให้การสนับสนุนด้านนโยบาย งบประมาณ และบุคลากร ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนแม่บทฯ

- องค์ประกอบของคณะกรรมการ

ประธาน : เลขาธิการ สปส.

กรรมการ: - คณะอนุกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ผู้แทนหน่วยงานภายนอก

- ความถี่ในการจัดประชุม

กำหนดการประชุมเป็นประจำปีรายไตรมาส

➤ คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management Committee)

- บทบาทและอำนาจหน้าที่

ทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้เกิดการดำเนินการตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างความร่วมมือ และประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานและสอดคล้องกับแผน แม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการกำกับดูแลแผน แม่บทฯ รวมถึงพิจารณาโครงการต่างๆ ที่ต้องรายงานตรงต่อคณะนี้ด้วย

- องค์ประกอบของคณะกรรมการ

ประธาน : CIO

กรรมการ: - ผู้อำนวยการสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ผู้อำนวยการทุกหน่วยงาน

- **ความถี่ในการจัดประชุม**

กำหนดการประชุมเป็นประจำทุกเดือน

➤ **คณะกรรมการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Advisory Board)**

- **บทบาทและอำนาจหน้าที่**

- ทำหน้าที่พิจารณาความครบถ้วนและความเหมาะสมของแผนงาน สำหรับการติดตั้งระบบสารสนเทศและการนำออกใช้งานจริงรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ แนวทางการดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม ก่อนที่จะพิจารณาอนุมัติต่อไป

- วาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี

- **องค์ประกอบของคณะกรรมการ**

ประธาน : ผู้อำนวยการสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรรมการ: - ผู้เชี่ยวชาญทางด้าน IT

- ผู้แทนจากหน่วยงาน

- **ความถี่ในการจัดประชุม**

กำหนดการประชุมตามแต่ที่มีการร้องขอ เพื่อพิจารณาอนุมัติการเปลี่ยนแปลง

➤ **คณะกรรมการพิจารณาการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Solution Advisory Board)**

- **บทบาทและอำนาจหน้าที่**

- ทำหน้าที่พิจารณากำหนดมาตรฐานการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การพัฒนา ระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างมีทิศทางและสอดคล้องกันทั้งองค์กร

- วาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี

- **องค์ประกอบคณะกรรมการ**

ประธาน : ผู้อำนวยการสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรรมการ: - ผู้เชี่ยวชาญทางด้าน IT

- ผู้แทนจากสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

- **ความถี่ในการจัดประชุม**

กำหนดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และ/หรือ ตามที่มีการร้องขอ

8.3 การจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากกลไกที่สร้างขึ้นในอันที่จะช่วยขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ตามโครงสร้างดังกล่าว ยังต้องมีการสร้างกลไกในการตรวจสอบเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นการสอบทานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการอีกชั้น และเพื่อให้เกิดความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของแผน

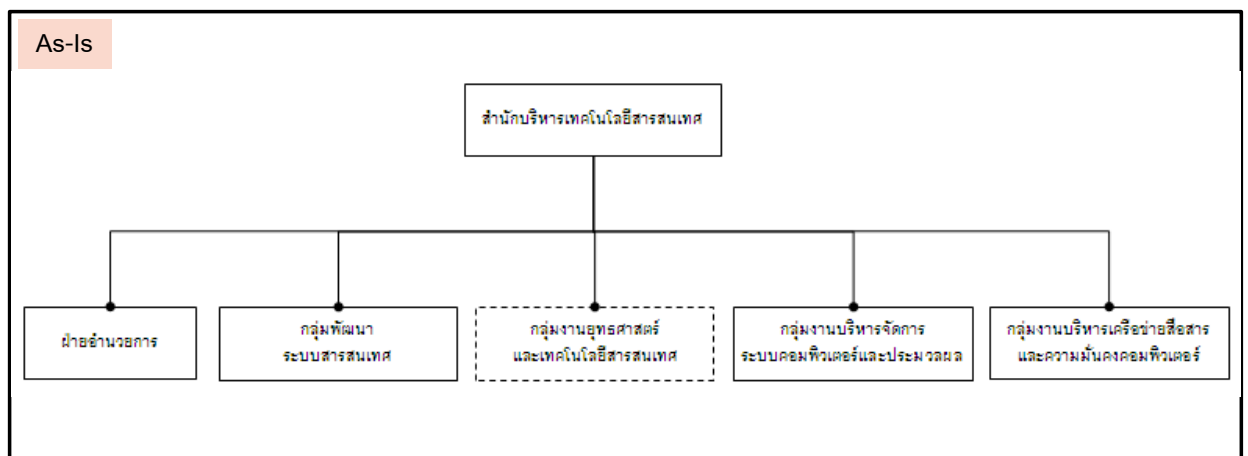
จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการจัดตั้ง**คณะกรรมการตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** ภายใต้ฝ่ายตรวจสอบภายในของสำนักงานประกันสังคม โดยอาจมีความจำเป็นที่ต้องมีการจัดจ้างบุคลากรที่มีความสามารถในการตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากภายนอกมาช่วยเหลือในการตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายใน

8.4 การปรับโครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

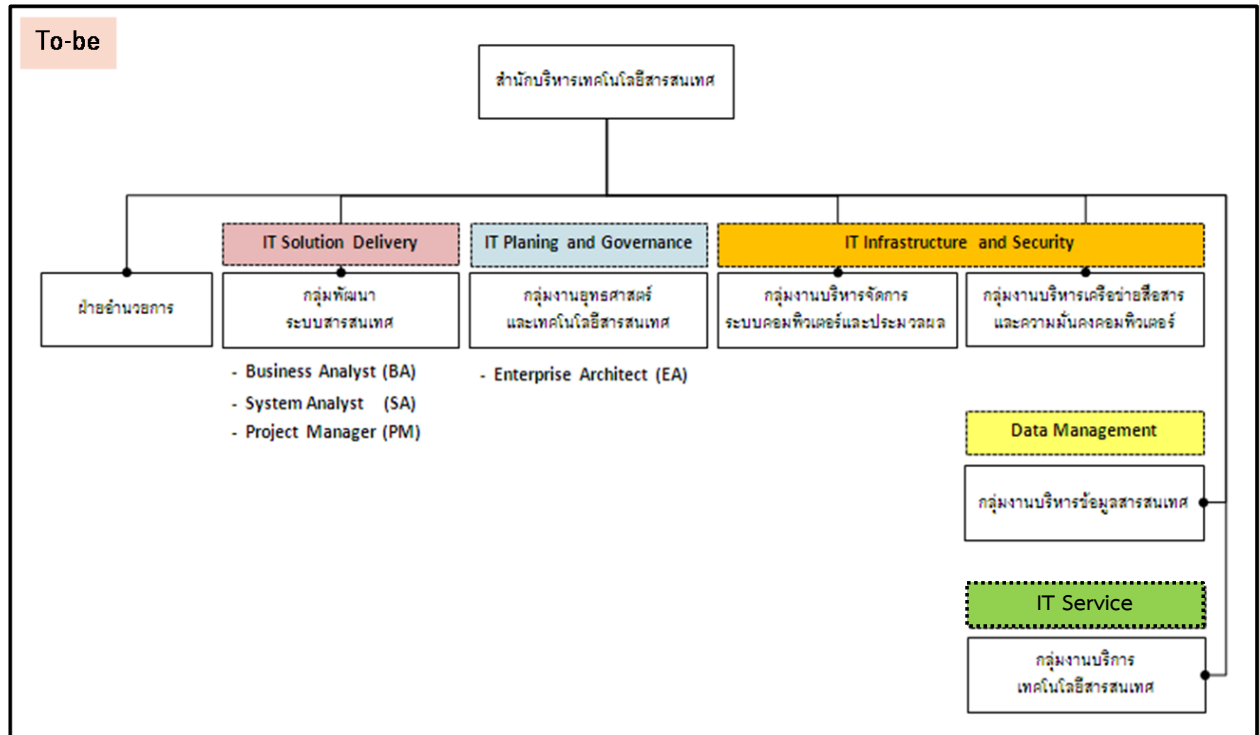
นอกจากมีการกำหนดโครงสร้าง คณะกรรมการชุดต่างๆ และคณะกรรมการตรวจสอบ ที่ช่วยเป็นกลไกในการขับเคลื่อน ผลักดันให้มีการนำแผนแม่บทฯ ไปสู่การปฏิบัติ และตรวจสอบได้ ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นคือการปรับปรุงโครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับต่อกลไกที่กำหนดขึ้นมาดังกล่าว รวมทั้งเพื่อปรับโครงสร้างและอัตรากำลังด้าน IT ให้สอดคล้องและเหมาะสมตามแผนยุทธศาสตร์

8.4.1 การปรับโครงสร้างสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

การปรับโครงสร้างของกลุ่มงาน ภายใต้สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และปรับอัตรากำลังของแต่ละกลุ่มงาน แสดงดังแผนภาพโครงสร้างสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเดิม และโครงสร้างที่ปรับปรุงใหม่ดังแสดงในรูปที่ 8.2 และ 8.3 ต่อไปนี้



รูปที่ 8.2 โครงสร้างสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (เดิม)



รูปที่ 8.3 โครงสร้างสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปรับปรุงใหม่)

จากผังโครงสร้างเดิมจะเห็นว่าในผังโครงสร้างใหม่มีกลุ่มงานที่เพิ่มขึ้น ได้แก่ กลุ่มงานบริหารข้อมูลสารสนเทศ และกลุ่มงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สองกลุ่มงานที่เพิ่มขึ้นโดยมีบทบาทหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น คือ

➤ กลุ่มงานบริหารข้อมูลสารสนเทศ (Data Management) มีบทบาทหน้าที่

รับผิดชอบเกี่ยวกับ การบริหารจัดการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ, ระบบคลังข้อมูล และระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงานประกันสังคม และการดำเนินการภายใต้นโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) กำหนดมาตรฐานการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ กำกับ/ควบคุม/ดูแล รวบรวม/วิเคราะห์ความต้องการ ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ ติดตั้ง ตลอดจนการบำรุงรักษาระบบ รวมทั้งบริหารจัดการสัญญาดำเนินงานบริหารข้อมูลสารสนเทศ กำกับ/ควบคุม/ดูแล และบริหารการทำงานร่วมกับผู้ให้บริการ (Outsourcer) อย่างมีระบบ พร้อมทั้งติดตามประเมินผล ตลอดจนศึกษาติดตามนวัตกรรมด้านข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อประยุกต์ใช้ในงานประกันสังคม

➤ กลุ่มงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service) มีบทบาทหน้าที่

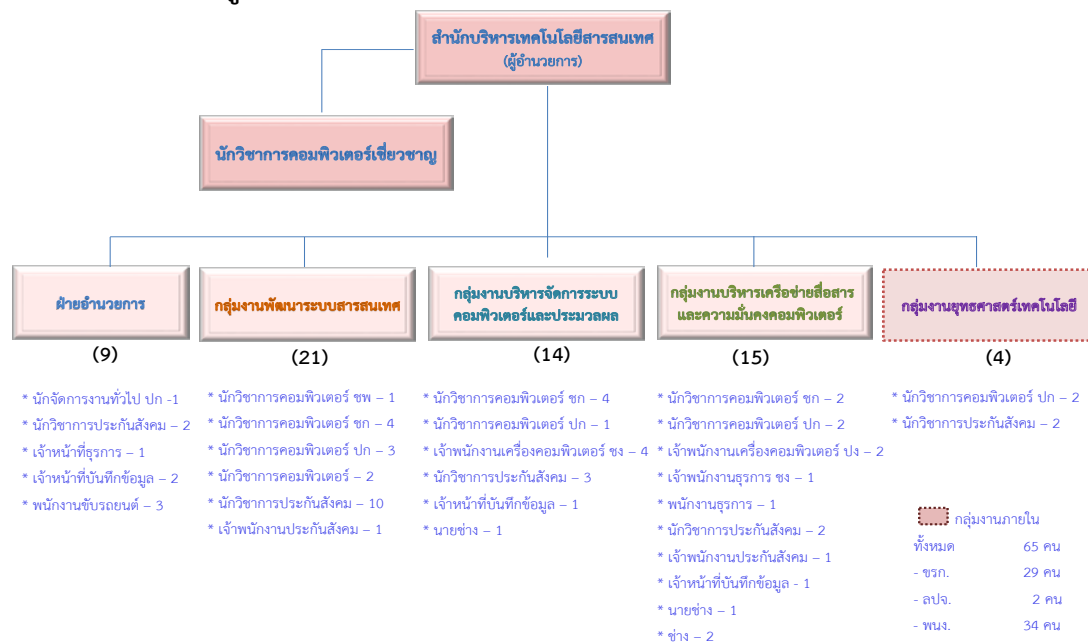
รับผิดชอบเกี่ยวกับ การให้บริการแนะนำการใช้งานระบบสารสนเทศ, การแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศในเบื้องต้น, ติดตามและประสานงานการแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศ, การดูแลซ่อมบำรุง

เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ให้กับผู้ใช้งาน รวมทั้งบริหารจัดการสัญญาด้านงานบริการสารสนเทศ กำกับ/ควบคุม/ดูแล และบริหารการทำงานร่วมกับ ผู้ให้บริการ (Outsourcer) อย่างมีระบบ พร้อมทั้งติดตามประเมินผล ตลอดจนศึกษาติดตามนวัตกรรม ด้านงานบริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อประยุกต์ใช้ในงานประกันสังคม

8.4.2 การปรับอัตรากำลังสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้กลุ่มงานภายในสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีการขยายบุคลากรให้รองรับต่อ แผนแม่บทใหม่ได้อย่างเพียงพอ และเพื่อให้การปฏิบัติงานทางด้าน IT เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงได้มี การนำเสนอการปรับอัตรากำลังในแต่ละกลุ่มงานโดยเปรียบเทียบกับภาระงานที่จะต้องดูแลเพิ่มขึ้น และ อัตรากำลังที่นำเสนอเป็นตัวอย่างมาตรฐานทั่วไป โดยในรูปที่ 8.4 จะแสดงให้เห็นถึงอัตรากำลัง ของแต่ละกลุ่มงานตามกรอบเดิม

แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปี 2558)



รูปที่ 8.4 แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปี 2558)

จากอัตรากำลังตามกรอบเดิมจะเห็นได้ว่าภายในสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีอัตรากำลังคนทั้งสิ้น 65 คน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะจัดจ้างอัตรากำลังเงินเดือนตามเรทของหน่วยงานราชการ ทำให้ยังขาดบุคลากร ที่เชี่ยวชาญด้าน IT มารองรับ ดังนั้น จากแผนแม่บทฉบับใหม่จำเป็นต้องมีการเพิ่มอัตรากำลัง และ บุคลากรที่เชี่ยวชาญด้าน IT มาเพิ่มตามภาระงานที่จะต้องมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็ว ก้าวกระโดด ดังนั้น จึงได้มีการประเมินการเพิ่มอัตรากำลังดังแสดงในตารางที่ 8.1 ซึ่งจะแสดงอัตรากำลังแต่ละกลุ่มที่เพิ่มขึ้น ตามกรอบอัตรากำลังใหม่ และโครงสร้างใหม่ รวมถึงอ้างอิงถึงอัตรากำลังเงินเดือนตามมาตรฐานของเอกชน ของบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้าน IT ตามรูปที่ 8.3 ดังนี้

ตารางที่ 8.1 กรอบอัตรากำลังใหม่สำหรับบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

Man-Power_IT SSO				62%	
Grand Total		63	102	39	
กลุ่มงาน		AS IS	To Be	Gap	
1. กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ (IT Solution Delivery)					
Head		1	1	0	
BA		8	8	0	
SA		5	8	3	
PM		5	5	0	
Application Service		2	5	3	
Total		21	27	6	
2. กลุ่มงานยุทธศาสตร์ (IT Policy & Government)					
Head		1	1	0	
IT		1	3	2	
Non-IT		2	2	0	
Total		4	6	2	
3. กลุ่มงานบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และประมวลผล (IT Hardware & Server)					
Head		1	1	0	
IT		5	8	3	
Non-IT	Service Desk	2nd Tier	3	3	0
	Operate DC/DR		5	16	11
Total		14	28	14	
4. กลุ่มงานบริหารเครือข่ายสื่อสาร (IT Network & Security)					
Head		1	1	0	
IT	Network	2	5	3	
	Security		3	3	
Non-IT	Service Desk	1st Tier	9	0	-9
		2nd Tier	3	3	0
Total		15	12	-3	
5. กลุ่มงานบริการข้อมูลสารสนเทศ (Data Management)					
Head		0	1	1	
Data Analysis		0	3	3	
Data Servicing (Operation)		0	5	5	
Total		0	9	9	
6. กลุ่มงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service)					
Head		0	1	1	
1st Tier (รับสาย/Incident Management)		0	10	10	
Total		0	11	11	
7. กองอำนวยการ					
กองอำนวยการ		9	9	0	
Total		9	9	0	

Salary Range	
Junior	Senior
25,000-50,000	50,000-100,000
25,000-50,000	50,000-100,000
-	60,000-120,000
20,000-50,000	-
20,000-50,000	50,000-100,000
15,000-45,000	45,000-80,000
15,000-40,000	40,000-60,000
15,000-40,000	40,000-60,000
20,000-45,000	45,000-80,000
25,000-50,000	50,000-100,000
15,000-40,000	40,000-60,000
20,000-50,000	50,000-100,000
15,000-40,000	40,000-60,000
15,000-40,000	-

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าจากอัตรากำลังเดิมภายในสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทั้งสิ้น 62 คน ซึ่งเมื่อประเมินตามอัตรากำลังที่เหมาะสมจะปรับเพิ่มขึ้นอีกเป็นจำนวน 102 คน คิดเป็นส่วนต่างของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นจำนวน 39 คน หรือ เพิ่มขึ้น 62%

Top 10 IT position trend for 2015

Job Position	Job Description	Exp. 0-5 years		Exp. 5 years and up	
		Min	Max	Min	Max
Data Warehouse Consultant / Business Intelligence	Develop database architecture, extract data, and prepare reports for the executive level of the company. Must have good knowledge of databases, data warehouse and data mining.	20,000	50,000	50,000	100,000
ERP Consultant	Provide consultation and advice to clients regarding Enterprise Resources Planning (ERP) application packages e.g. Finance, Accounting, Logistics and Sales and Distribution modules.	25,000	55,000	55,000	120,000
IT Manager	Develop strategic plan for IT department. Handle IT projects such as IT budgets, standards procedures and overall IT performance. Coordinate between vendors, IT department and all users. Review the adequacy and allocation of IT resources in terms of funding, personnel, equipment and service levels.	N/A	N/A	60,000	150,000
IT Support	Maintain, monitor and perform IT troubleshooting for end users.	15,000	40,000	40,000	60,000
Network Engineer	Design and implement network infrastructure including WAN, wireless network, routers, switches to meet business's requirements with suitable design and security.	20,000	45,000	45,000	80,000
Project Manager	Manage projects and responsible for budgets controlling, work plans and all Project Management Procedures.	N/A	N/A	60,000	120,000
Software Developer/ Programmer	Responsible for developing and designing applications and Coding. Manage technical issues dealing with Developments.	20,000	50,000	50,000	100,000
Software Engineer	Develop software and applications starting from analysis, design, coding, testing and training users.	20,000	50,000	50,000	100,000
System Analyst / Business Analyst	Perform system feasibility studies, analysis and design to meet users requirements. Work closely with programmers and software engineers.	25,000	50,000	50,000	100,000
System Engineer	Analyze, design, and provide configuration of server systems to clients.	15,000	45,000	45,000	80,000

<http://www.adecco.co.th/salary-guide/>

รูปที่ 8.5 อัตราเงินเดือนผู้เชี่ยวชาญด้าน IT ตามมาตรฐานเอกชน