

ก. ตารางสรุปโครงการสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจปี 2561 และปี 2561 – 2565

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการในปี พ.ศ.				
		2561	2562	2563	2564	2565
1	โครงการพัฒนาระบบค้ำประกันสินเชื่อหลักใหม่ (Core Guarantee System: CGS)	←→				
2	โครงการพัฒนาระบบรับคำขอชดเชย Online	←→				
3	โครงการพัฒนาระบบรายงานข้อมูลลูกค้า	←→				
4	โครงการพัฒนาระบบงานเพื่อยื่นคำขอค้ำประกันชดเชย Online เพิ่มเติมและพัฒนา ระบบงานเพื่อรองรับการคำขออื่น ๆ Online	←→				
5	โครงการพัฒนาระบบติดตามหนี้ และงานคดี (เชื่อมการทำงานรองรับแผนเทคโนโลยี ทางการเงิน : Fin Tech)	←→				
6	โครงการ e Banking Mapping	←→				
7	โครงการพัฒนามาตรฐานการบัญชีกลุ่มเครื่องมือทางการเงิน (IFRS 9)	←→				
8	โครงการศึกษาการค้ำประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee Approach	←→				
9	โครงการจัดทำ การันตี Application	←→				
10	โครงการพัฒนาระบบสนับสนุนลูกค้าจาก VOC ปีที่ 2	←→				
11	โครงการพัฒนาการสื่อสารของผู้นำระดับสูง	←→				
12	โครงการพัฒนาระบบการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ	←→				
13	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	←→				
14	โครงการพัฒนาการออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงาน	←→				

ข. รายละเอียดโครงการตามแผนวิสาหกิจ
ปี 2561 และปี 2561 - 2565

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 1 (ยุทธศาสตร์ที่ 4)

โครงการ : พัฒนาระบบค้ำประกันสินเชื่อหลักใหม่ (Core Guarantee System: CGS)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	คณะกรรมการกำกับดูแลโครงการ (Steering Committee), คณะทำงานโครงการฯ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักการและเหตุผล :

☒ โครงการใหม่
☐ โครงการต่อเนื่อง

ตามที่ บสย. มีแผนงานที่จะขยายการดำเนินธุรกรรมค้ำประกันใหม่ ๆ เพิ่มเติม เช่น การค้ำประกันสินเชื่อของธุรกรรมขนาดจิ๋ว (Nano-finance) การค้ำประกันโดยผลิตภัณฑ์ของ บสย. การค้ำประกัน Leasing, Hire-purchasing เป็นต้น ซึ่ง บสย.จำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับปริมาณการค้ำประกันที่มากขึ้น และต้องเป็นระบบที่ยืดหยุ่นสามารถพัฒนาเพิ่มเติมหรือปรับปรุงเพื่อรองรับผลิตภัณฑ์การค้ำประกันใหม่ๆ ของ บสย. นั้น

เนื่องจากระบบค้ำประกันสินเชื่อปัจจุบัน (Magic) ของ บสย. ได้รับการพัฒนามาเป็นเวลานานกว่า 10 ปี ซึ่งเป็นระบบที่มีข้อจำกัดในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้รองรับปริมาณธุรกรรมจำนวนมากให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาให้รองรับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ดังนั้น บสย. จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่เพื่อให้รองรับการดำเนินธุรกรรมของ บสย. ในอนาคต

วัตถุประสงค์ : เพื่อจัดหาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและมีบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ รองรับผลิตภัณฑ์การค้ำประกันที่หลากหลาย

ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome : ได้ระบบค้ำประกันสินเชื่อหลัก (CGS) เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในปี 2562

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome
ปี 2561	- สรรหาผู้พัฒนาโครงการ CGS - เอกสารการวิเคราะห์และออกแบบระบบ CGS - พัฒนาระบบ	- บสย. ได้ผู้พัฒนาระบบบริหารการค้ำประกันที่มีศักยภาพ - ผู้พัฒนาสามารถพัฒนาระบบค้ำประกันสินเชื่อได้ถูกต้อง ครบถ้วน
ปี 2562	ระบบค้ำประกันสินเชื่อหลัก	บสย. สามารถนำระบบจัดการการค้ำประกันใหม่มาใช้ทดแทนระบบเดิม และสามารถรองรับกระบวนการค้ำประกันสินเชื่อ กระบวนการจ่ายค่าประกันชดเชย กระบวนการบริหารจัดการหนี้ และกระบวนการดำเนินคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output) :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย (Output)				
		2561	2562	2563	2564	2565
คุณภาพของผู้พัฒนาโครงการ CGS	รายงานการดำเนินงานของผู้พัฒนาโครงการ CGS	60 %	40 %			
คุณภาพของการพัฒนาระบบ	พัฒนาระบบ CGS ถูกต้อง ครบถ้วน		100 %			
ทดสอบระบบ CGS	รายงานผลการทดสอบ		100 %			

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE

ระยะเวลาดำเนินการ : มกราคม 2561 – เมษายน 2563

ระยะเวลาในการติดตาม : มกราคม 2561 – เมษายน 2563

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
1	เก็บรวบรวมความต้องการ	7	มี.ค.-ก.ย.					ร่างคุณลักษณะเฉพาะ (Specification)	พก. ทส.
2	ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Study) และความคุ้มค่าของการลงทุน	3	ส.ค.-ต.ค.					รายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการและความคุ้มค่าของการลงทุน	ทส.
3	ร่างขอบเขตงาน (TOR)	5	พ.ย.-ธ.ค.					ร่างขอบเขตงาน	คณะกรรมการร่าง TOR
4	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	4		ม.ค.-เม.ย.				ได้ผู้รับจ้างพัฒนาระบบค้ำประกันสินเชื่อหลัก	คณะกรรมการจัดซื้อ
5	จัดทำแผนโครงการ (Project Plan)	4		พ.ค.				แผนโครงการ	ทส.
6	การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	12		มี.ย. 61 – มี.ค. 62				เอกสารการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	ทส.

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
7	พัฒนา ปรับปรุง และติดตั้งระบบ	30		ก.ย. 61 – ก.ย. 62				ระบบพร้อมสำหรับการทดสอบ	ทส.
8	ทดสอบระบบโดยผู้ใช้งานก่อนถ่ายโอนข้อมูล	12			ต.ค. - ธ.ค.			ผลทดสอบครั้งที่ 1 (UAT 1)	ทส.
9	ถ่ายโอนข้อมูลเดิมขึ้นสู่ระบบใหม่	10				ม.ค.		ข้อมูลจากระบบค้าประกันสินเชื่อเดิม โอนไปยังระบบใหม่ครบถ้วน ถูกต้อง	ทส.
10	ทดสอบระบบโดยผู้ใช้งานหลังถ่ายโอนข้อมูล	8				ม.ค.- ก.พ.		ผลทดสอบครั้งที่ 2 (UAT 2)	ทส.
11	ทดสอบความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ	3				มี.ค.		ผลทดสอบ Security Test, Performance Test	ทส.
12	เตรียมความพร้อมระบบสำหรับ Go-Live	2				ม.ค.- เม.ย.		ระบบพร้อมใช้งาน 1 พฤษภาคม 2563	ทส.

เงื่อนไขความสำเร็จ/ ความเสี่ยงของโครงการ :

งบประมาณ :

รายการ	ปีเริ่มต้น - ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562 – 2563	รวมทั้งโครงการ
ค่าจ้างพัฒนาระบบค้าประกันสินเชื่อ	-	55,000,000		55,000,000

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 2 (ยุทธศาสตร์ที่ 4)

โครงการ : พัฒนาระบบคำขอกานหลังค้าประกัน Online (เชื่อมการทำงานรองรับแผนเทคโนโลยีทางการเงิน : Fin Tech)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายวิเคราะห์ประกันสินเชื่อ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่าย ทส./ฝ่าย ตท.

หลักการและเหตุผล: พัฒนาระบบรับคำขอกานหลังค้าประกัน Online

☒ โครงการใหม่
☐ โครงการต่อเนื่อง

ในปี 2560 การค้าประกันของ บสย. มีจำนวนลูกค้า SMEs ที่ขอให้ บสย. ค้าประกันเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลที่มุ่งให้ SMEs เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นโดยเฉพาะ SMEs รายย่อย ส่งผลให้ภายหลังจากที่ บสย. ให้การค้าประกันไปแล้ว มีปริมาณคำขอที่สถาบันการเงินและ SMEs ขอเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อมูลหนังสือค้าประกัน (งานหลังค้าประกัน) เช่น ข้อมูลวงเงินสินเชื่อ , ข้อมูลวงเงินค้าประกัน และข้อมูลผู้กู้ เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

ปัจจุบันฝ่ายวิเคราะห์ประกันสินเชื่อ (ปส.) มีช่องทางในการรับคำขอ (งานหลังค้าประกัน) 3 ช่องทาง ได้แก่ ผ่าน E-mail (cg_admin@tcg.or.th) , การส่งทางไปรษณีย์ และ Fax ส่วนกลางประจำฝ่าย ทั้ง 3 ช่องทางนี้ ฝ่าย ปส. ต้อง Key บันทึกสร้างคำขอในระบบค้าประกันสินเชื่อ และพบปัญหาจากการที่สถาบันการเงินส่งคำขอเข้ามาซ้ำซ้อนกัน ทำให้ต้องใช้เวลาในการคัดกรอง จึงส่งผลกระทบในการพิจารณาคำขอในแต่ละวัน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคล่องตัว มีความรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน ลดเวลาในการนำเข้าข้อมูลจากธนาคารเข้าสู่ระบบค้าประกัน ลดการ Key และเพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลในระดับหนึ่ง ในปี 2561 ฝ่าย ปส. จึงมีแผนงานที่จะพัฒนาระบบรับคำขอกานหลังค้าประกันผ่านระบบ Online เพื่อใช้เป็นช่องทางเดียวกันในการรับคำขอจากสถาบันการเงินทุกแห่ง ซึ่งจะลดขั้นตอนในการสร้างคำขอเข้าระบบด้วย

วัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome :

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome
ปี 2561-2565	ลดปัญหาสถาบันการเงินส่งคำขอเข้ามาซ้ำซ้อน	สถาบันการเงินทุกแห่งส่งคำขอทางระบบ
	เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น	ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนในการสร้างคำขอ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output) :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย (Output)				
		2561	2562	2563	2564	2565
มีระบบพร้อมใช้งานและมีคู่มือปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	ภายใน ธ.ค.				

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย (Output)				
		2561	2562	2563	2564	2565
สถาบันการเงินที่ส่งคำของานหลังคำประกัน	จำนวนสถาบัน	-	2	5	10	ทุกแห่งที่มีคำขอ

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE

ระยะเวลาดำเนินการ : 1 มกราคม 2561 – 31 ธันวาคม 2561

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการปี 2561 (เดือน)					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			ระยะที่ 1	ระยะที่ 2	ระยะที่ 3	ระยะที่ 4	ระยะที่ 5		
1.	ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค รายละเอียดการรับคำขอ และแนวทางการดำเนินการ	15	ม.ค.61					ผลสรุปจากที่ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง	ฝ่าย ปส./ฝ่าย ทส. / ฝ่าย ตก./ฝ่าย ปก.
2.	ฝ่าย ปส. ออกแบบ Template เพื่อให้ฝ่าย ทส. นำไป สรรหาผู้ออกแบบและพัฒนาระบบ	20		ก.พ.61				มี Template เพื่อนำไปใช้กับระบบ	ฝ่าย ปส./ฝ่าย ทส.
3.	สรรหาผู้ออกแบบและพัฒนาระบบพร้อมทดสอบกระบวนการรับคำขอ Online	35			มี.ค.61-ต.ค.61			มีระบบรับคำแบบ Online สำหรับงานหลังคำประกัน	ฝ่าย ทส./ฝ่าย ปส.
4.	ชี้แจงการใช้บริการแก่สถาบันการเงิน พร้อมปรับปรุงระบบคำขอ Online (ถ้ามี)	20				พ.ย.61		สถาบันการเงินสนใจ และเข้าใจรูปแบบข้อมูล และประเภทงานที่จะส่งให้ บสย.	ฝ่าย ตก./ฝ่าย ปส./ฝ่าย ทส.
5.	ระบบรับคำของานหลังคำประกัน Online พร้อมใช้งาน และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	10					พ.ย.61-ธ.ค.61	ฝ่าย ปส. สามารถรับคำของานหลังคำประกันแบบ Online ได้	ฝ่าย ปส.

เงื่อนไขความสำเร็จ/ความเสี่ยงของโครงการ : ระบบงานที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน สถาบันการเงินสะดวกที่จะใช้บริการ

งบประมาณ:

รายการ	เริ่มต้นปี 2561 – จบโครงการ	รวมทั้งโครงการ
จัดซื้อจัดจ้างพัฒนาระบบงาน	600,000.-	600,000.-

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 3 (ยุทธศาสตร์ที่ 4)

โครงการ : พัฒนาระบบรายงานข้อมูลลูกค้า (เชื่อมการทำงานรองรับแผนเทคโนโลยีทางการเงิน : Fin Tech)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ส่วนข้อมูลประกันสินเชื่อ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายปฏิบัติการประกันสินเชื่อ

☒ โครงการใหม่
☐ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

โครงการระบบรับส่งข้อมูลลูกค้า เป็นโครงการที่นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) กับสถาบันการเงินที่เป็นคู่ค้า

บสย.เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทำหน้าที่ช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ผ่านกลไกการค้าประกันสินเชื่อ การติดตามปรับปรุงข้อมูลลูกค้าหลังจากที่ บสย.ให้การรับประกันให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องถือเป็นภารกิจที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลการจัดชั้นลูกหนี้และมูลค่าหลักประกัน (โครงการ RP) ซึ่งมีผลต่อการกันเงินสำรองให้เพียงพอตามเกณฑ์ของ ธปท.เพื่อรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากหนี้ด้วยคุณภาพ ตลอดจนเพื่อประโยชน์ต่อกระบวนการงานอื่นๆที่นำข้อมูลสถานะลูกหนี้ไปใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ด้วยปริมาณการค้าประกันที่มีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่องกระบวนการทำงานและระบบสารสนเทศจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนาเพื่อลดช่วย Lead Time ในการประมวลข้อมูล ซึ่งระบบต้องสามารถให้การทำงานเกิดความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสะดวกทั้งต่อสถาบันการเงินผู้รายงาน และหน่วยงานอื่นๆที่เรียกใช้ข้อมูลในปริมาณมากๆได้ภายใต้ Format ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยระบบสารสนเทศต้องสามารถ update ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า บสย.ให้ถูกต้องครบถ้วน เช่นสถาบันการเงินสามารถ Download /Upload ข้อมูลแบบOnline เพื่อรายงานต่อ บสย. และประมวลผลนำเข้าสู่ ระบบรับส่งข้อมูลลูกค้า ได้ทันที เป็นต้น

วัตถุประสงค์ และ ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome :

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome
ปี 2561	ออกแบบข้อมูลรายงานสภาพหนี้ที่ต้องการให้สถาบันการเงินทุกแห่งรายงานในรูปแบบเดียวกัน จัดทำUser Requirement .ให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดทำและพัฒนาระบบรับส่งข้อมูลลูกค้า	ได้ requirement เพื่อจัดหาระบบ
ปี 2562	ฝ่าย ทส.ประสานงานกับสถาบันการเงินคู่ค้าเพื่อพัฒนาระบบ ดำเนินการทดสอบและนำไปใช้ได้จริง โดยเริ่มทดลองใช้กับสถาบันการเงินอย่างน้อย 1 แห่ง สถาบันการเงินอย่างน้อย 1 แห่ง ภายในเดือน มิถุนายน 2562	ได้ระบบรับส่งข้อมูลลูกค้า ภายใน ธันวาคม 2561

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output) :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย (Output)				
		2561	2562	2563	2564	2565
มีระบบรับส่งข้อมูลลูกค้า	ระยะเวลา	มีระบบพร้อมใช้งาน				
มีสถาบันการเงินที่ใช้ระบบรับส่งข้อมูลลูกค้า	จำนวนสถาบันการเงิน	-	1 แห่ง	3 แห่ง	10 แห่ง	สถาบันการเงินทั้งหมด

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE

ระยะเวลาดำเนินการ : (ตั้งแต่เริ่มโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ)

ระยะเวลาในการติดตาม : มกราคม 2561 – มิถุนายน 2562

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
1	ศึกษาข้อมูลและรูปแบบรายงานสภาพหนี้/รายงานข้อมูลหลักประกันที่สถาบันการเงินแต่ละแห่งจัดทำ เพื่อให้รูปแบบของแบบฟอร์มรายงานสภาพหนี้/รายงานข้อมูลหลักประกันให้มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อใช้กับทุกสถาบันการเงิน	15%		มค-ธค.				- กำหนดข้อมูลที่ได้จากรายงานสภาพหนี้ของทุกสถาบันการเงินเพื่อนำมากำหนดเป็นแบบฟอร์มมาตรฐาน-แบบฟอร์มรายงานที่เป็นมาตรฐานเดียว	ปก.
2	กำหนด User Requirement สำหรับการจัดทำหรือพัฒนาระบบรับส่งข้อมูลลูกค้า	15%		มค-ธค.				ได้ User Requirement ที่สมบูรณ์ พร้อม Template ของรายงานเพื่อใช้ในการออกแบบ ระบบ	ฝ่าย ทส., ปก.
3	สรรหาผู้ออกแบบและพัฒนาระบบ พร้อมประเมินปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข	35%		มค-ธค.				ได้ Software ที่พร้อมใช้งานภายในเดือน ธค.2561	ฝ่าย ทส., ปก.

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
4	นัดพบเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน อย่างน้อย 1 แห่ง เพื่อชักชวนให้ใช้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านระบบรับส่งข้อมูลลูกค้า	15%		มค-ธค.				-ธนาคารอย่างน้อย 1 แห่งมีความต้องการใช้ระบบรับส่งข้อมูลลูกค้า	ฝ่าย ตก. ปก. ทส.
5	การ Implement/Configure ระบบ	5%		มค-ธค.				-รายงานการทดสอบโปรแกรม -รายงานการแก้ไขโปรแกรม	ฝ่าย ทส. ,ปก.
6	การทดสอบระบบ	5%		มค-ธค.				-UAT	ฝ่าย ทส. ,ปก.
7	ปรับปรุงแก้ไขระบบ IT (ถ้ามี)	5%		มค-ธค.				ปรับปรุงให้สามารถพร้อมใช้งานได้จริง	ฝ่าย ทส.,ปก
8	สถาบันการเงินเริ่มใช้บริการ	5%			มค.-มิย..			บสย. ได้รับรายงานสภาพหนี้ และ รายงานหลักประกันผ่านระบบรับส่ง ข้อมูลลูกค้า	ฝ่าย ทส. ,ปก.

เงื่อนไขความสำเร็จ/ ความเสี่ยงของโครงการ :

มีระบบที่ง่ายกับการใช้งาน ทำให้สะดวกในการใช้งาน

งบประมาณ :

รายการ	เริ่มต้นปี 2561 – จบโครงการ	รวมทั้งโครงการ
จัดซื้อจัดจ้างระบบงานรับส่งข้อมูลลูกค้า	600,000.-	600,000.-

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 4 (ยุทธศาสตร์ที่ 4)

โครงการ : พัฒนาระบบงานเพื่อยืนยันคำขอค่าประกันชดเชย Online เพิ่มเติมและพัฒนา ระบบงานเพื่อรองรับการคำขออื่นๆ Online (เชื่อมการทำงานรองรับแผนเทคโนโลยีทางการเงิน : Fin Tech)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายค่าประกันชดเชย
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

☒ โครงการใหม่
☐ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

ตามที่ฝ่ายค่าประกันชดเชย (คช.) มีหน้าที่รับผิดชอบหลักคือ การพิจารณาจ่ายค่าประกันชดเชยให้แก่สถาบันการเงิน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการค้ำประกัน รวมถึงการพิจารณาผ่อนผัน/คืนค่าธรรมเนียมการค้ำประกัน และคำขอต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์การค้ำประกันที่กำหนดไว้ จากภาระค้ำประกันของ บสย. มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับนโยบาย บสย. ที่มุ่งเน้น SMEs รายย่อยมากขึ้น เช่น โครงการค้ำประกันผู้ประกอบการรายย่อย (Micro Entrepreneurs) ทำให้มีปริมาณคำขอที่ต้องพิจารณาเพิ่มขึ้นมาก ดังนั้นเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ในปี 2560 ฝ่าย คช. และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบงานเพื่อยืนยันคำขอค่าประกันชดเชย Online สำหรับโครงการ Micro Entrepreneurs โดยในปี 2561 มีแผนที่จะเพิ่มการนัดหมายรับเงินค่าประกันชดเชยผ่านระบบ และจะขยายการยืนยันคำขอค่าประกันชดเชย Online สำหรับโครงการ PGS ด้วย นอกจากนี้ยังมีแผนงานที่จะพัฒนาระบบงานเพื่อรองรับการยืนยันคำขอผ่อนผันค่าธรรมเนียมค้ำประกันและขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่าน Online และในระยะต่อไปเมื่อ บสย. มีระบบค้ำประกันใหม่ที่สมบูรณ์ฝ่าย คช. มีแผนงานที่จะพัฒนาระบบงานเพื่อยืนยันคำขอและอนุมัติจ่ายค่าประกันชดเชย Online ทั้งระบบ เต็มรูปแบบ ตั้งแต่การยืนยันคำขอ การจัดทำรายงานการเพื่อขออนุมัติจ่าย การอนุมัติผ่านระบบ E-signature การแจ้งผลและนัดหมายรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการสนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 โดยการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานรองรับเทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สถาบันการเงินเกิดความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อ บสย.

วัตถุประสงค์ และ ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome :

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome
ปี 2561-2565	1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาจ่ายค่าประกันชดเชยให้ถูกต้อง ลดความผิดพลาดในการพิจารณาคำขอ 2. เพื่อให้การพิจารณาอยู่ในกรอบเวลาตามข้อตกลงกับสถาบันการเงินที่กำหนดไว้ใน MOU ของแต่ละโครงการ 3. เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้าน Operation โดยลดปริมาณกระดาษและสิ่งพิมพ์	1. เพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาจ่ายค่าประกันชดเชยให้ถูกต้องและอยู่ในกรอบเวลาตามข้อตกลงกับสถาบันการเงิน 2. ลดค่าใช้จ่ายด้าน Operation โดยลดปริมาณกระดาษและสิ่งพิมพ์

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output) :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย (Output)				
		2561	2562	2563	2564	2565
ธนาคารยื่นคำขอรับเงินค่าประกันชดเชย Online โครงการ Micro Entrepreneurs (วัดจากธนาคารที่ยื่นคำขอรับเงินค่าประกันชดเชยจำนวน 5 ธนาคาร)	ร้อยละ	60%	80%	80%	80%	80%
ธนาคารยื่นคำขอรับเงินค่าประกันชดเชย Online โครงการ PGS (วัดจากปริมาณคำขอรับเงินค่าประกันชดเชยที่คาดว่าจะธนาคารจะยื่น)	ร้อยละ	30%*	50%	80%	80%	100%
ธนาคารยื่นคำขอ Online ตามแบบฟอร์มอื่นๆ	ร้อยละ	-	30%	50%	80%	100%
ธนาคารยื่นคำขอรับเงินค่าประกันชดเชยและอนุมัติ Claim Online ทั้งระบบ เต็มรูปแบบ	ร้อยละ	-	-	50%	80%	100%

หมายเหตุ : * จะเริ่มให้ธนาคารยื่นคำขอรับเงินค่าประกันชดเชย Online โครงการ PGS ช่วงกลางปี 61 โดยจะใช้ตัวชี้วัด 30% เมื่อเริ่มใช้ระบบยื่นคำขอรับเงินค่าประกันชดเชย Online

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE

ระยะเวลาดำเนินการ : เดือนมกราคม 2561 – ธันวาคม 2565

ระยะเวลาในการติดตาม : เดือนมกราคม 2561 – ธันวาคม 2565

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2561	2562	2563	2564	2565		
1.	พัฒนาระบบการขอรับเงินค่าประกันชดเชย Online เพิ่มโดยมีการนัดหมายการรับเงินค่าประกันชดเชยผ่านระบบ 1.1 จัดทำ Requirement 1.2 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศวางระบบ (Implementation) 1.3 สื่อสารขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สถาบันการเงิน 1.4 ประเมินผลการใช้งานและระบบพร้อมใช้งานจริง	40%	←→					ระบบพร้อมใช้งาน ธันวาคม 2561 (เริ่มให้ธนาคารใช้งานจริง มกราคม 2562)	-ฝ่ายค่าประกันชดเชย -ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2561	2562	2563	2564	2565		
2.	เพิ่มระบบการรับคำขอรับเงินค่าประกันชดเชย Online ในโครงการ PGS 1.1 จัดทำ Requirement พร้อมส่งแบบฟอร์มให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น แบบคำขอรับเงินค่าประกันชดเชย, รายงานการพิจารณาจ่ายค่าประกันชดเชย 1.2 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วางระบบ (Implementation) 1.3 สื่อสารขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สถาบันการเงิน 1.4 ประเมินผลการใช้งานและระบบพร้อมใช้งานจริง	40%	↔					ระบบพร้อมใช้งานเดือนมิถุนายน 2561 (เริ่มให้ธนาคารใช้งานจริง กรกฎาคม 2561)	-ฝ่ายค่าประกันชดเชย -ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
3.	พัฒนาระบบการรับคำขอผ่อนผันค่าธรรมเนียมการค้ำประกัน, ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ Online 1.1 จัดทำ Requirement พร้อมส่งแบบฟอร์มให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น แบบคำขอผ่อนผัน/ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และรายงานการพิจารณาผ่อนผัน/ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 1.2 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศวางระบบ (Implementation) 1.3 สื่อสารขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สถาบันการเงิน 1.4 ประเมินผลการใช้งานและระบบพร้อมใช้งานจริง	10%	↔					ระบบพร้อมใช้งาน ธันวาคม 2561 (เริ่มให้ธนาคารใช้งานจริง มกราคม 2562)	-ฝ่ายค่าประกันชดเชย -ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
4	เพื่อพัฒนาระบบการรับคำขอรับเงินค่าประกันชดเชยและอนุมัติ Claim Online ทั้งระบบ เติมรูปแบบ ตั้งแต่การรับคำขอรับเงินค่าประกันชดเชย ออกรายงานการพิจารณา อนุมัติผ่านระบบ E-signature จนถึงขั้นตอนการนัดหมายรับเงินค่าประกันชดเชย	10%		↔				ระบบพร้อมใช้งาน มกราคม 2563	-ฝ่ายค่าประกันชดเชย -ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
	*กรณี โครงการสิ้นสุดแล้วต้องนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จะต้องมีส่วนตอนสุดท้าย คือ ทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน								
เงื่อนไขความสำเร็จ/ ความเสี่ยงของโครงการ : ความสำเร็จของโครงการขึ้นอยู่กับการพัฒนาระบบ IT ที่มีความต่อเนื่องและสามารถใช้ได้จริงตามเป้าหมาย									

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 5 (ยุทธศาสตร์ที่ 2 และยุทธศาสตร์ที่ 4)

โครงการ : พัฒนาระบบติดตามหนี้ และงานคดี (เชื่อมการทำงานรองรับแผนเทคโนโลยีทางการเงิน : Fin Tech)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	บณ., บก.
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ทส.

หลักการและเหตุผล :

☒ โครงการใหม่
☐ โครงการต่อเนื่อง

จากการที่ บสย. ขยายการค้าประกันสินเชื่อ ส่งผลให้ลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีการจ่ายค่าประกันชดเชยเพิ่มสูงขึ้น จำนวนลูกหนี้ค่าประกันชดเชยจึงสูงขึ้นตามลำดับ ในการติดตามหนี้เบื้องต้นจากลูกหนี้ค่าประกันชดเชย มอบหมายให้สำนักงานสาขาทั้ง 11 แห่งครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ เป็นผู้ติดตามลูกหนี้ค่าประกันชดเชยตามพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งทำให้การติดตามหนี้มีความใกล้ชิดและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยกำหนดกรอบระยะเวลาในการติดตาม หากไม่สำเร็จจัดส่งให้บริษัทภายนอกติดตามหนี้ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในด้านการติดตามลูกหนี้ดำเนินการติดตามต่อ ส่งผลให้ลูกหนี้เข้าสู่กระบวนการประណหนี้กับ บสย. มากขึ้น ลูกหนี้ชำระหนี้คืน บสย. มากขึ้น กรณีที่ลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือหรือติดตามลูกหนี้ไม่ได้จะใช้มาตรการทางกฎหมายเร่งรัดชำระหนี้ต่อไป

ลูกหนี้ค่าประกันชดเชยสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว บสย. จำเป็นต้องมีระบบรองรับในการทำงานการติดตามการชำระหนี้ รวมถึงสถานะภาระหนี้คงเหลือ ยอดเงินค้างชำระ จำนวนวันค้างชำระของลูกหนี้ค่าประกันชดเชย เพื่อประโยชน์สูงสุดในการติดตามหนี้เงินชดเชย รวมถึงรองรับการดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมายเพื่อ บสย. จะไม่เสียสิทธิในการดำเนินคดีหรือบังคับคดีกับลูกหนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์ และ ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome :

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome
ปี 2561	เพื่อให้การติดตามหนี้ และการควบคุมงานคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถลดความผิดพลาด และผลเสียหายได้	มีระบบที่สามารถช่วยในการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ และควบคุมการงานคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ปี 2562-2565		

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output) :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย (Output)				
		2561	2562	2563	2564	2565
มีระบบติดตามหนี้ และงานคดี	ระยะเวลา	เสร็จภายในเดือน ต.ค. 2561				

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนระยะยาว

: ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE

ระยะเวลาดำเนินการ : (ตั้งแต่เริ่มโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ)

ระยะเวลาในการติดตาม :

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
1.	พัฒนาระบบ	70%		(ภายใน มิ.ย.)				พัฒนาระบบให้เสร็จภายใน 150 วัน นับจากลงนามในสัญญาว่าจ้าง	บน. บก. ทส.
2.	โอนข้อมูล Migrate Data	20%		(ภายใน ส.ค.)				Migrate Data ภายใน 60 วัน นับจากวันที่พัฒนาระบบเสร็จ	บน. บก. ทส.
3.	ติดตั้งระบบ และเริ่มใช้งานจริง	10%		(ภายใน ก.ย.)				ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ Migrate Data เสร็จ	บน. บก. ทส.

เงื่อนไขความสำเร็จ/ ความเสี่ยงของโครงการ :

1. ไม่สามารถดำเนินการจัดจ้างบริษัทที่มาพัฒนาระบบได้
2. บริษัทที่ได้มาไม่เข้าใจธุรกรรมของ บสย.

งบประมาณ :

รายการ	ปี 2560- จบโครงการ	รวมทั้งโครงการ
พัฒนาระบบติดตามหนี้ และงานคดี	1,500,000.-	1,500,000.-

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 6 (ยุทธศาสตร์ที่ 4)

โครงการ : e Banking Mapping	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายบัญชีและการเงิน
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักการและเหตุผล :

☒ โครงการใหม่
☐ โครงการต่อเนื่อง

ในการทำธุรกรรมรับชำระเงินของบสย. ทั้งการรับชำระค่าธรรมเนียมการค้าประกัน และการรับชำระหนี้ค่าประกันชดเชย ที่ผ่านมาการเก็บข้อมูลจะเป็นการเก็บโดยเจ้าหน้าที่ (Manual) โดยการนำเข้าข้อมูลที่เป็นในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (soft file) และหรือการบันทึกข้อมูลจากข้อมูลที่เป็นเอกสาร (document paper) ซึ่งเป็นการทำงานที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างมาก ในขณะที่ปริมาณการทำธุรกรรมเพิ่มขึ้นทุกปีตามการขยายตัวของการค้าประกัน ทำให้เกิดภาระงานดังกล่าวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ไม่ปลอดภัย ดังนั้น เพื่อเป็นการรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดต่างๆ ฝ่ายบัญชีและการเงินจึงได้หาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานดังกล่าวโดยการจัดทำระบบงาน e_Banking ซึ่งจะระบบจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการทำงานแบบอัตโนมัติ (Auto) แบบ Real Time หรือแบบ Batch ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง สามารถออกรายงานจำนวนเงินที่ บสย. ได้รับตั้งแต่รับเข้าจนถึงกระบวนการที่มีการเดิน transaction รายการอื่นๆ ซึ่งการทำงานของระบบสามารถเชื่อมต่อข้อมูลจากระบบแมจิก (Magic) หรือ Core Guarantee และระบบ Oracle (ERP) โดย Mapping ไฟล์ที่ upload จาก Statement ของธนาคารเอกชนและธนาคารของรัฐทุกแห่งที่มีการใช้งานแบบ internet ซึ่งมีรูปแบบ (Template formatting) ที่แตกต่างกันไป รวมถึง upload ไฟล์ Statement จากงาน Bill Payment

วัตถุประสงค์ และ ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome :

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome
ปี 2561	เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานในด้านนำเข้าข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูล ลดระยะเวลาการทำงานและลดความเสี่ยงจากการเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และสามารถตรวจสอบข้อมูลจาก Statement เชื่อมต่อกับระบบแมจิก หรือระบบงาน Core Guarantee และระบบ Oracle (ERP)	มีระบบช่วยการทำงานในการจัดเก็บข้อมูลและการนำเข้าข้อมูลเพื่อการออกใบเสร็จรับเงิน ซึ่งสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาการทำงาน และลดความเสี่ยงจากการเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและลดการสูญหายของข้อมูล ซึ่งสามารถตรวจสอบจากระบบว่ามีเงินรับเข้าบัญชี บสย. ตาม Statement จนถึงขั้นสิ้นสุดกระบวนการของรายการที่รับเงินแต่ละรายการ โดยระบบ e_Banking จะให้เลขที่อ้างอิงจากระบบ (Reference number) เพื่อเป็นการยืนยันการส่งข้อมูลให้กับระบบที่เชื่อมต่อข้อมูล

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output) :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย (Output)				
		2561	2562	2563	2564	2565
จำนวนสถาบันการเงินที่เป็นฐานข้อมูลสำหรับนำเข้าระบบ e_Banking	ร้อยละ (สถาบันการเงินที่มีระบบส่งออกข้อมูลเป็น soft data)	100%	-	-	-	-
สามารถนำเข้าข้อมูลได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามฐานข้อมูลของสถาบันการเงิน	ร้อยละ (ข้อมูลในระบบที่นำเข้าตรงกับBank Statement ของสถาบันการเงิน)	100%	-	-	-	-

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE

ระยะเวลาดำเนินการ : (ตั้งแต่เริ่มโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ)

ธันวาคม 2560 - กรกฎาคม 2561

ระยะเวลาในการติดตาม :

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
1.	ร่างขอบเขต (TOR)	15	ธ.ค.					ร่างขอบเขตงาน	คณะกรรมการร่าง TOR
2.	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	10		ม.ค.-ก.พ.				ได้ผู้รับจ้างในการพัฒนา	คณะกรรมการร่าง TOR
3.	จัดทำแผนโครงการ	20		มี.ค.				แผนโครงการ	ฝ่าย บก. ทส.
4.	พัฒนาตามเอกสาร TOR	25		เม.ย. - พค.				ได้รูปแบบของไฟล์แต่ละธนาคาร	ฝ่าย บก. ทส.
5.	ส่งอัปเดตและทดสอบ Go-Live	30		มิ.ย. - กค.				ได้รูปแบบของไฟล์แต่ละธนาคารนำข้อมูลเข้าพร้อมใช้งาน	ฝ่าย บก. ทส.

เงื่อนไขความสำเร็จ/ ความเสี่ยงของโครงการ :

ระบบสามารถ Mapping ไฟล์อิมพอร์ต Statement จากธนาคารเอกชนจำนวน 18 แห่ง เชื่อมต่อข้อมูลจากระบบเมจิก เพื่อออกใบเสร็จรับเงินให้กับลูกค้าได้ เชื่อมต่อข้อมูลจากระบบเมจิก เข้าระบบ ERP รวมถึงรายงานยอดเงินในระบบทั้งหมด ยอดค้างชำระทั้งหมด ยอดชำระกินและรอชำระในงวดถัดไป ยอดชำระออกใบเสร็จแล้ว และยอดชำระแต่ยังไม่ออกใบเสร็จ

งบประมาณ :

รายการ	ปี 2560	หน่วย:บาท	
		ปี 2561 – จบโครงการ	รวมทั้งโครงการ
จัดซื้อจัดจ้างในการพัฒนาระบบ รวมค่าจ้างในการพัฒนาเขียนระบบ	-	700,000.-	700,000.-

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 7 (ยุทธศาสตร์ที่ 4)

โครงการ : พัฒนามาตรฐานการบัญชีกลุ่มเครื่องมือทางการเงิน (IFRS 9)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่าย บก.,บส.,บล.,บน,
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่าย ทส.

หลักการและเหตุผล :

☒ โครงการใหม่
☐ โครงการต่อเนื่อง

เพื่อให้บสย. สามารถเตรียมประเมิน ความพร้อมและความเข้าใจการปรับกระบวนการทำงานและระบบงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานการบัญชีกลุ่มเครื่องมือทางการเงินในการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน ฉบับที่ 32 เรื่อง การแสดงรายการเกี่ยวกับเครื่องมือทางการเงิน และฉบับที่ 7 เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องมือทางการเงิน ได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ และ ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome :

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome
ปี 2561	ส่วนงานที่ 1 : วิเคราะห์ความแตกต่าง (Gap Analysis) ระหว่างมาตรฐานการบัญชีที่ใช้ในปัจจุบันกับการปฏิบัติงานตาม IFRS9 โดยประเมินผลกระทบใน 4 ด้าน การจัดประเภทและวัดมูลค่าของเครื่องมือทางการเงิน การด้อยค่าของเครื่องมือทางการเงิน การบัญชีป้องกันความเสี่ยง (เป็นทางเลือก) และการเปิดเผยข้อมูล ส่วนงานที่ 2 : การจัดทำแบบจำลองที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณการด้อยค่าของเงินให้สินเชื่อ (Phase I)	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง(Gap Analysis) ใหม่ใน 4 ด้าน 6 องค์ประกอบ รายงานแนวทางการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทฯ (Roadmap Report) แบบจำลองการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณการด้อยค่าของเงินให้สินเชื่อ (Phase I)
ปี 2562	ส่วนงานที่ 2 : การจัดทำแบบจำลองที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณการด้อยค่าของเงินให้สินเชื่อ (Phase II) ส่วนงานที่ 3 : การให้คำปรึกษาในการแก้ไข/ปรับปรุงระบบงานเพื่อรองรับ IFRS 9	แบบจำลองการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณการด้อยค่าของเงินให้สินเชื่อ (Phase II) รายงานการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาระบบงาน 1. รายงานผลกระทบและข้อเสนอแนะที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ในด้านระบบงาน รวมถึงทางเลือกในการพัฒนา หรือ ปรับปรุงระบบงาน ที่ธนาคารมีอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้รองรับการปฏิบัติตาม IFRS 9 2. ข้อกำหนด (Requirement) เพื่อการแก้ไข/ปรับปรุงระบบงาน 3. Test Case เพื่อ Proof of Concept (POC) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output) :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย (Output)				
		2561	2562	2563	2564	2565
สามารถประเมินความพร้อมและความเข้าใจการปรับกระบวนการทำงานและระบบงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือการทางการเงิน ระหว่างประเทศ (IFRS 9) ได้อย่างเหมาะสม	สามารถนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำงบการเงินและหมายเหตุประกอบงบการเงินได้ครบถ้วน	สามารถประเมินความพร้อมและความเข้าใจการปรับกระบวนการทำงาน	ระบบงานการจัดทำแบบจำลองที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณการด้อยค่าของเงินให้สินเชื่อ			

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE

ระยะเวลาดำเนินการ : (ตั้งแต่เริ่มโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ)

มกราคม 2561-31 ธันวาคม 2562

ระยะเวลาในการติดตาม : 1 มกราคม 2561-31 มีนาคม 2562

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2561	2562	2563	2564	2565		
1.	ศึกษาผลกระทบของการนำมาตรฐานทั้ง 3 ฉบับ	10	มค.-มีค.					ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงสิ่งที่ต้องจัดทำตามมาตรฐานที่บังคับใช้	บก.บส.บล.ปก.บน.ทส.
2.	ร่างขอบเขต(TOR)	10	มีค.					ร่างขอบเขตงาน	คณะกรรมการร่าง TOR
3.	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	10	เมย.-มิย.					ได้ผู้รับจ้างในการพัฒนา	คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง
4.	จัดทำแผนโครงการ (Project Plan)	15	กค.-สค.					แผนโครงการ	บก.บส.บล.ปก.บน.ทส.

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2561	2562	2563	2564	2565		
5.	วิเคราะห์และออกแบบระบบ	25	สค.-ตค.					เอกสารการวิเคราะห์การออกแบบระบบ	บก.บส.บล.ปก.บน.ทส.
6.	ทดสอบระบบและแบบจำลองข้อมูล	10	พย.-ธค.					ผลการทดสอบระบบ UAT 1	บก.บส.บล.ปก.บน.ทส.
7.	พัฒนาปรับปรุง และติดตั้ง	10		มค.-กพ.				ผลการทดสอบระบบ UAT 2	บก.บส.บล.ปก.บน.ทส.
8.	เตรียมความพร้อมระบบ Go-Live	10		มีค.-มีย.				ระบบพร้อมใช้งาน	บก.บส.บล.ปก.บน.ทส.

เงื่อนไขความสำเร็จ/ ความเสี่ยงของโครงการ :

1. ตามมาตรฐานการบัญชีกลุ่มเครื่องมือทางการเงินระหว่างประเทศทั้ง 3 ฉบับนำมาบังคับใช้ในการปฏิบัติในปี 2562 ซึ่งเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทยและมีผู้รู้ที่แท้จริงและพร้อมพัฒนาระบบเฉพาะกลุ่มบิโพรเท่านั้น อาจมีผลกระทบต่อระยะเวลาในการดำเนินการเนื่องจากบริษัทฯ เป็นการดำเนินธุรกิจเฉพาะด้าน
2. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานที่ระบุไว้อาจมีการปรับเปลี่ยนตามมติของคณะกรรมการ บสย. ชุดใหม่ที่จะพิจารณาแผนงบประมาณปี 2561-2565

งบประมาณ :

หน่วย: บาท

รายการ	ปี 2561 – จบโครงการ	รวมทั้งโครงการ
วิเคราะห์ความแตกต่าง(Gap Analysis) ระหว่างมาตรฐานการบัญชีที่บริษัทใช้ในปัจจุบันกับการปฏิบัติงานตาม IFRS9 โดยประเมินผลกระทบในด้าน Accounting Policy Procedure, Business Procedure, People, IT	30,000,000.-	30,000,000.-
การเขียนระบบทดสอบระบบและแบบจำลองข้อมูล		

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 8 (ยุทธศาสตร์ที่ 1 และยุทธศาสตร์ที่ 2)

โครงการ : ศึกษาการค้าประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee Approach	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (ตภ.)
	ผู้รับผิดชอบร่วม	บส., ปส., กส, ปชส. , พก., ทส.,บข.,กก

หลักการและเหตุผล :

☒ โครงการใหม่
☐ โครงการต่อเนื่อง

เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางและเพิ่มโอกาสในการให้บริการการค้าประกันสินเชื่อของ บสย. ไปยังผู้ประกอบการ SMEs โดยตรง (แบบ Direct) โดยอาจเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ บสย. ต้องการส่งเสริมเป็นพิเศษตามนโยบายรัฐ หรือตามนโยบายของ บสย. เช่น ผู้ประกอบการ SMEs ในกลุ่ม Innovative Business (INNOBIZ) หรือ ผู้ประกอบการ SMEs ที่ใช้ธุรกรรมคล้ายสินเชื่อบางกลุ่ม เป็นต้น โดยการศึกษาการค้าประกันสินเชื่อแบบ Direct guarantee Approach นั้น สามารถรองรับการค้าประกันในลักษณะ Portfolio Guarantee (Portfolio Guarantee Scheme , Package Guarantee Scheme) และการค้าประกันในลักษณะ Individual guarantee

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อศึกษาและออกแบบระบบการค้าประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee สำหรับผลิตภัณฑ์การค้าประกันในลักษณะ Individual Guarantee สำหรับ SMEs ในกลุ่ม Innovative Business (TTRS + วิเคราะห์โครงการ) ช่องทางการรับคำขอฯ ผ่าน สำนักงานสาขา บสย. ได้
2. เพื่อศึกษาและออกแบบระบบงานการค้าประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee สำหรับผลิตภัณฑ์การค้าประกันในลักษณะ Individual Guarantee และผลิตภัณฑ์การค้าประกันในลักษณะ Portfolio Guarantee (PGS, Package) ที่มีช่องทางการรับคำขอฯ จาก SMEs ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ สำนักงานสาขา บสย. , Website , Mobile Application โดยมีเครื่องมือ ได้แก่ Screening/ RBP/ Scoring ช่วยในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงโครงการ SMEs (โครงการต่อเนื่อง ปี2561-62)

เป้าหมาย :

1. สามารถให้บริการการค้าประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee (TTRS + วิเคราะห์โครงการ) ช่องทางการรับคำขอฯ ผ่าน สำนักงานสาขา บสย. ภายใน Q4 ปี2561
2. ได้ผลการศึกษาระบบการทำงาน/แนวทางปฏิบัติในการการค้าประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee สำหรับผลิตภัณฑ์การค้าประกันในลักษณะ Individual Guarantee และในลักษณะ Portfolio Guarantee (PGS, Package) ที่มีช่องทางการรับคำขอฯ จาก SMEs ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ สำนักงานสาขา บสย. , Website , Mobile Application โดยมีเครื่องมือ ได้แก่ Screening/ RBP/ Scoring ช่วยในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงโครงการ SMEs (ภายในปี 2561)

	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
ปีเริ่มโครงการ ปี 2561	1. แบบ Direct Guarantee ในลักษณะ Individual Guarantee Approach สำหรับ SMEs ในกลุ่ม INNOBIZ (TTRS+วิเคราะห์โครงการ) ช่องทางการรับคำขอฯ ผ่าน สาขา บสย. 1.1. ผลการศึกษา, work flow, ระบบ IT (hard ware soft ware) ,อัตรากำลังคน,งบประมาณ, อำนาจอนุมัติและกฎระเบียบการทำงานที่เกี่ยวข้อง 1.2. คู่มือกระบวนการทำงาน และระบบ IT และ เอกสารที่เกี่ยวข้อง (หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติผลิตภัณฑ์ เอกสารนิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้อง แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ) 1.3. มีผลการทดสอบและพร้อมใช้งานของ ระบบงาน IT และกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายงาน ตั้งแต่ การรับคำขอผ่านสาขา บสย. จนถึงการออก Letter of Conformance (LC) 2. แบบ Direct Guarantee (Individual Guarantee & Portfolio Guarantee (PGS, Package)) ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ สาขา บสย. , Website , Mobile Application โดยมีเครื่องมือ(Screening/ RBP/ Scoring) ช่วยในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงโครงการ SMEs (ต่อเนื่องปี 2561-62) 2.1. ผลการศึกษา, work flow, ระบบ IT (hard ware, soft ware) ,อัตรากำลังคน,งบประมาณ, อำนาจอนุมัติและกฎระเบียบการทำงานที่เกี่ยวข้อง 2.2. คู่มือกระบวนการทำงาน และระบบ IT และ เอกสารที่เกี่ยวข้อง (หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติผลิตภัณฑ์ เอกสารนิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้อง แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ)	1. แนวทางปฏิบัติในการค้ำประกันแบบ Direct Guarantee สำหรับ SMEs ในกลุ่ม INNOBIZ (TTRS+วิเคราะห์โครงการ) ที่เหมาะสม เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง 2. ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการค้ำประกันแบบ Direct Guarantee สำหรับ SMEs ในกลุ่ม INNOBIZ (TTRS+วิเคราะห์โครงการ) สามารถเข้าใจแนวทางการปฏิบัติและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน 3. เพิ่มช่องทางให้ SMEs ที่มีเทคโนโลยี/นวัตกรรม สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนมากขึ้น
ปี 2562	2 แบบ Direct Guarantee (Individual Guarantee & Portfolio Guarantee (PGS, Package)) ผ่าน 3 ช่องทาง (สาขา บสย. , Website , Mobile Application) โดยมีเครื่องมือ(Pre-Screening/ RBP/ Scoring) ช่วยในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงโครงการ (ต่อเนื่องปี 2561-62) 2.1 ความสำเร็จในการจัดซื้อจัดจ้างระบบ IT (hard ware soft ware)การจัดทำระบบ IT และ ระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ภายใน Q2 ปี 2562) 2.2 มีผลการทดสอบและพร้อมใช้งานของ ระบบงาน IT และกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายงาน ตั้งแต่ การรับคำขอผ่านสาขา บสย. จนถึงการออก Letter of Conformance (LC)	1. แนวทางปฏิบัติในการค้ำประกันแบบ Direct Guarantee ผ่านช่องทาง Website / Mobile Application (ระบบ TCG Pre-Screening/RBP/TCG Scoring) ที่เหมาะสม เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง 2. ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการค้ำประกันแบบ Direct Guarantee ผ่านช่องทาง Website / Mobile Application (ระบบ TCG Pre-Screening/RBP/TCG Scoring) สามารถเข้าใจแนวทางการปฏิบัติและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน 3. เพิ่มช่องทางให้ SMEs สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนมากขึ้น

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุน SMEs ทุกกลุ่มเข้าถึงแหล่งทุนและมีความเข้มแข็งทางการเงิน
ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนระยะยาว

ระยะเวลาดำเนินการ : ปี 2561 - 2562

ระยะเวลาในการติดตาม : กิจกรรมและขั้นตอนดำเนินงาน : โครงการศึกษาการค้ำประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก (%)	ระยะเวลาดำเนินการ		การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			ปี 2561	ปี 2562		
1	แบบ Direct Guarantee ในลักษณะ Individual Guarantee สำหรับ SMEs ในกลุ่ม INNOBIZ (TTRS+วิเคราะห์โครงการ) ช่องทางการรับคำขอฯ ผ่าน สาขา บสย. (ปี 2561-62)	100				
1.1	ประชุมฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง (ตภ.,บส., ปส., กส, ปชส. , พก., ทส.,บช., กก.) เพื่อกำหนดแผนงาน ขอบเขตการดำเนินงาน และพิจารณากิจกรรมและขั้นตอน และมอบหมายงานการศึกษาในระบบงานของแต่ละฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	10	Q1		รายงานการประชุม	ตภ.
1.2	แต่ละฝ่ายงานดำเนินการศึกษากระบวนการทำงานเกี่ยวกับขั้นตอนที่รับผิดชอบ (จากผลการประชุมแจกแจงงานตาม ข้อ 1.1) ได้แก่ work flow, ระบบ IT (hard ware soft ware) ,อัตรากำลังคน, งบประมาณ,อำนาจอนุมัติ และกฎระเบียบการทำงานที่เกี่ยวข้อง	20	Q1-Q2		- Timeline - รายการเอกสาร - คู่มือ/ขั้นตอนการทำงานภายใน - Requirement ของระบบ IT (ของแต่ละฝ่ายงาน)	ทส. กส ตภ ปส. บส.,กก. ตภ. บง.
1.3	จัดทำสรุปผลการศึกษาระดับสมบูรณ์ รวบรวมกระบวนการทำงานของทุกขั้นตอน (work flow) , ระบบ IT (hard ware soft ware) ,อัตรากำลังคน,งบประมาณ,อำนาจอนุมัติและกฎระเบียบการทำงานที่เกี่ยวข้อง	20	Q2-Q3		สรุปผลการศึกษาระดับสมบูรณ์	ตภ./พก.

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก (%)	ระยะเวลาดำเนินการ		การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			ปี 2561	ปี 2562		
1.4	จัดทำคู่มือกระบวนการทำงานฉบับรวมสมบูรณ์ โดย รวบรวมกระบวนการทำงาน ของทุกฝ่ายงาน และหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติผลิตภัณฑ์ฯ เอกสารนิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้อง แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ และระบบงานคอมพิวเตอร์ (IT) ที่เกี่ยวข้องกับการค้าประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee สำหรับผลิตภัณฑ์การค้าประกันในลักษณะ Individual Guarantee เพื่อให้ บสย. มีความพร้อมในการให้บริการค้าประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee ได้ (TTRS + วิเคราะห์โครงการ) ผ่าน สำนักงานสาขา บสย.	20	Q2-Q3		คู่มือกระบวนการทำงานฉบับรวมสมบูรณ์	พก.
1.5	พัฒนาระบบงาน และทดสอบงาน ระบบ IT และกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายงาน ตั้งแต่ การรับคำขอผ่านสาขา บสย. จนถึงการออก Letter of Conformance (LC)	20	Q2-Q3		ทดสอบระบบผ่าน	ทส.
1.6	จัดทำวาระนำเสนอคณะกรรมการ บสย. , ขออนุมัติคู่มือ หลักเกณฑ์ผลิตภัณฑ์ฯ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	10	Q3-Q4			ตภ.
1.7	เริ่มให้บริการ	-	Q4			
2	แบบ Direct Guarantee (Individual Guarantee & Portfolio Guarantee (PGS, Package)) ผ่าน 3 ช่องทาง (สาขา บสย. , Website , Mobile Application) โดยมีเครื่องมือ(Pre-Screening/ RBP/ Scoring) ช่วยในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง (ปี 2561-62)	100				
2.1	ประชุมฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง (ตภ.,บส., ปส., กส, ปชส. , พก., ทส.,บช., กก.) เพื่อกำหนดแผนงาน ขอบเขตการดำเนินงาน และพิจารณากิจกรรมและขั้นตอน และมอบหมายงานการศึกษาในระบบงานของแต่ละฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	10	Q1-Q2		รายงานการประชุม	ตภ.

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก (%)	ระยะเวลาดำเนินการ		การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงาน รับผิดชอบ																	
			ปี 2561	ปี 2562																			
2.2	แต่ละฝ่ายงานดำเนินการศึกษากระบวนการทำงานเกี่ยวกับขั้นตอนที่รับผิดชอบ (จากผลการประชุมแจกแจงงานตาม ข้อ 2.1) ได้แก่ work flow, ระบบ IT (hard ware soft ware) ,อัตรากำลังคน, งบประมาณ,อำนาจอนุมัติ และกฎระเบียบการทำงานที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างเช่น <table><tr><th>ขั้นตอน</th><th>ฝ่ายงาน</th><th>สิ่งที่ต้องดำเนินการ (เบื้องต้น)</th></tr><tr><td>การรับคำขอ</td><td>กส.</td><td>ขั้นตอนการทำงานภายใน, Requirement ของระบบ IT,แบบฟอร์มคำขอฯ ,รายการเอกสารที่ SMEs ต้องนำส่ง</td></tr><tr><td>การประเมิน Pre-Screening/ RBP/ Scoring</td><td>บส. /ทส.</td><td>- Model ระบบประเมิน , ขั้นตอนการทำงานภายใน, Requirement ของระบบ IT - จัดทำ ระบบประเมิน ระบบรายงาน</td></tr><tr><td>การวิเคราะห์โครงการ</td><td>ปส.</td><td>- นโยบาย/คู่มือการวิเคราะห์สินเชื่อแบบ Individual - ขั้นตอนการ Site Visit ลูกค้า - อัตราการคิดค่า Site Visit - Requirement ของระบบ IT</td></tr><tr><td>การออก L/C</td><td>ปส./กก.</td><td>- เนื้อหาแบบฟอร์มของ L/C - Requirement ของระบบ IT</td></tr><tr><td>ระบบงาน IT</td><td>ทส.</td><td>- ระบบ IT ตั้งแต่รับคำขออนุมัติ LC (Channel +Tool + Results)</td></tr></table> * หมายเหตุ เนื่องจากปัจจุบัน บสย.กำหนด Flow การทำงานในเบื้องต้น ทั้งนี้หากมีการจัดทำ Flow ขั้นตอนโดยละเอียดตามข้อ 2 อาจจะมีการเพิ่มฝ่ายงาน/ ขั้นตอนการดำเนินการที่มากขึ้น	ขั้นตอน	ฝ่ายงาน	สิ่งที่ต้องดำเนินการ (เบื้องต้น)	การรับคำขอ	กส.	ขั้นตอนการทำงานภายใน, Requirement ของระบบ IT,แบบฟอร์มคำขอฯ ,รายการเอกสารที่ SMEs ต้องนำส่ง	การประเมิน Pre-Screening/ RBP/ Scoring	บส. /ทส.	- Model ระบบประเมิน , ขั้นตอนการทำงานภายใน, Requirement ของระบบ IT - จัดทำ ระบบประเมิน ระบบรายงาน	การวิเคราะห์โครงการ	ปส.	- นโยบาย/คู่มือการวิเคราะห์สินเชื่อแบบ Individual - ขั้นตอนการ Site Visit ลูกค้า - อัตราการคิดค่า Site Visit - Requirement ของระบบ IT	การออก L/C	ปส./กก.	- เนื้อหาแบบฟอร์มของ L/C - Requirement ของระบบ IT	ระบบงาน IT	ทส.	- ระบบ IT ตั้งแต่รับคำขออนุมัติ LC (Channel +Tool + Results)	20	Q2-Q3	- Timeline - รายการเอกสาร - คู่มือ/ขั้นตอนการทำงานภายใน - Requirement ของระบบ IT (ของแต่ละฝ่ายงาน)	ทส. กส. ตม ปส. บส.,กก ตม. บง.
ขั้นตอน	ฝ่ายงาน	สิ่งที่ต้องดำเนินการ (เบื้องต้น)																					
การรับคำขอ	กส.	ขั้นตอนการทำงานภายใน, Requirement ของระบบ IT,แบบฟอร์มคำขอฯ ,รายการเอกสารที่ SMEs ต้องนำส่ง																					
การประเมิน Pre-Screening/ RBP/ Scoring	บส. /ทส.	- Model ระบบประเมิน , ขั้นตอนการทำงานภายใน, Requirement ของระบบ IT - จัดทำ ระบบประเมิน ระบบรายงาน																					
การวิเคราะห์โครงการ	ปส.	- นโยบาย/คู่มือการวิเคราะห์สินเชื่อแบบ Individual - ขั้นตอนการ Site Visit ลูกค้า - อัตราการคิดค่า Site Visit - Requirement ของระบบ IT																					
การออก L/C	ปส./กก.	- เนื้อหาแบบฟอร์มของ L/C - Requirement ของระบบ IT																					
ระบบงาน IT	ทส.	- ระบบ IT ตั้งแต่รับคำขออนุมัติ LC (Channel +Tool + Results)																					
2.3	จัดทำสรุปผลการศึกษาระดับสมบูรณ์ รวบรวมกระบวนการทำงานของทุกขั้นตอน (work flow) , ระบบ IT (hard ware soft ware) ,อัตรากำลังคน,งบประมาณ,อำนาจอนุมัติและกฎระเบียบการทำงานที่เกี่ยวข้อง	20	Q3-Q4		สรุปผลการศึกษาระดับสมบูรณ์	ตม./พก.																	
2.4	จัดทำคู่มือกระบวนการทำงานฉบับรวมสมบูรณ์ โดยรวบรวมกระบวนการทำงาน ของทุกฝ่ายงาน และหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติผลิตภัณฑ์ฯ เอกสารนิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้อง แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ และระบบงานคอมพิวเตอร์ (IT) ที่เกี่ยวข้องกับการค้าประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee สำหรับผลิตภัณฑ์การค้าประกันในลักษณะ Individual Guarantee / เพื่อให้ บสย. มีความพร้อมในการให้บริการค้าประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee ได้ (TTRS + วิเคราะห์โครงการ) ผ่าน สำนักงานสาขา บสย.	20		Q1-Q2	คู่มือกระบวนการทำงานฉบับรวมสมบูรณ์	พก.																	

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก (%)	ระยะเวลาดำเนินการ		การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงาน รับผิดชอบ												
			ปี 2561	ปี 2562														
2.5	พัฒนาระบบงาน จัดซื้อจัดจ้างระบบ IT (ถ้ามี) และทดสอบงาน ระบบ IT และกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายงาน ตั้งแต่การรับคำขอผ่านสาขา บสย. จนถึงการออก Letter of Commitment (LC) โดยมีช่องทางการรับคำขอผ่าน Website / Mobile Application และมีเครื่องมือ/ระบบ Pre-Screening/RBP/ Scoring/ RBP ในการวิเคราะห์ความเสี่ยง ร่วมด้วย <table><tr><th>ขั้นตอน</th><th>ฝ่ายงาน</th><th>สิ่งที่ต้องดำเนินการ (เบื้องต้น)</th></tr><tr><td>การรับคำขอผ่าน TCG Website</td><td>ปส.</td><td>- Requirement ของระบบ IT</td></tr><tr><td>การรับคำขอผ่าน Mobile Application</td><td>ปส.</td><td>- Requirement ของระบบ IT</td></tr><tr><td>ระบบ Pre-Screening/RBP/ Scoring</td><td>ปส., บส.,ทส.</td><td>- เครื่องมือ - Requirement ของระบบ IT</td></tr></table>	ขั้นตอน	ฝ่ายงาน	สิ่งที่ต้องดำเนินการ (เบื้องต้น)	การรับคำขอผ่าน TCG Website	ปส.	- Requirement ของระบบ IT	การรับคำขอผ่าน Mobile Application	ปส.	- Requirement ของระบบ IT	ระบบ Pre-Screening/RBP/ Scoring	ปส., บส.,ทส.	- เครื่องมือ - Requirement ของระบบ IT	20		Q1-Q2	- มีระบบการค้ำประกันสินเชื่อแบบ Direct Guarantee - ทดสอบระบบผ่านพร้อมใช้งาน	ทส.
ขั้นตอน	ฝ่ายงาน	สิ่งที่ต้องดำเนินการ (เบื้องต้น)																
การรับคำขอผ่าน TCG Website	ปส.	- Requirement ของระบบ IT																
การรับคำขอผ่าน Mobile Application	ปส.	- Requirement ของระบบ IT																
ระบบ Pre-Screening/RBP/ Scoring	ปส., บส.,ทส.	- เครื่องมือ - Requirement ของระบบ IT																
2.6	จัดทำวาระนำเสนอคณะกรรมการ บสย. ,ขออนุมัติคู่มือ หลักเกณฑ์ผลิตภัณฑ์ฯ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	10		Q3-Q4	- เอกสารวาระ - คู่มือ	ตภ./พภ.												
2.7	การสื่อสารทำความเข้าใจทั้งพนักงานภายใน บสย. / ธนาคาร / SMEs และเริ่มให้บริการ			Q4	การประชุมชี้แจง	ตภ.,กส.												

รายละเอียดงบประมาณ

หน่วย : บาท

	ปีเริ่มต้น ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	รวม
ค่าใช้จ่าย	-	(รวมผลการศึกษาระบบงานปี61)		
รวม				

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 9 (ยุทธศาสตร์ที่ 4)

โครงการ : จัดทำ การันตี Application	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายประชาสัมพันธ์
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ / ฝ่ายกิจการสาขา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักการและเหตุผล :

☒ โครงการใหม่
☐ โครงการต่อเนื่อง

บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) มีพันธกิจในการช่วยผู้ประกอบการ SMEs ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุน มีความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำธุรกิจแก่ SMEs บสย. จึงต้องสร้างการรับรู้ในด้านบทบาทของการเป็นผู้ค้ำประกันสินเชื่อให้กับ SMEs รวมถึงสร้างการรับรู้บริการค้ำประกันสินเชื่อของ บสย. ไปยังสาธารณชนและผู้ประกอบการ SMEs กลุ่มเป้าหมาย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยสื่อ Online และ Application เป็นช่องทางและเป็นเครื่องมือที่สามารถเข้าถึงผู้ประกอบการ SMEs ได้มากที่สุด ดังนั้นการจัดทำ “การันตี Application” จะเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสาธารณชนทั่วไปและผู้ประกอบการ SMEs รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการ SMEs สามารถเข้าถึง บสย. ได้ง่ายขึ้น และจะช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรมกับ บสย. และเป็นแหล่งข้อมูลของการประกอบธุรกิจ

วัตถุประสงค์ และ ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome :

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome
ปี 2561	1. เพื่อสร้างการรับรู้ บสย. 2. เพื่อสร้างการรับรู้บริการค้ำประกันสินเชื่อของ บสย. 3. เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างสาธารณชนทั่วไปและผู้ประกอบการ SMEs กับ บสย. 4. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลด้านการประกอบธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ SMEs	1. กลุ่มเป้าหมายรับรู้ บสย. 2. กลุ่มเป้าหมายรับรู้บริการค้ำประกันสินเชื่อของ บสย. 3. กลุ่มเป้าหมายใช้ Application เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร 4. กลุ่มเป้าหมายได้รับความรู้ด้านการประกอบธุรกิจ
ปี 2562-2565	-	-

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output) :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย (Output)				
		2561	2562	2563	2564	2565
ได้ Application ตามที่ต้องการ	ระยะเวลา	ภายใน ธ.ค.				

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE

ระยะเวลาดำเนินการ : (ตั้งแต่เริ่มโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ) มกราคม - ธันวาคม

ระยะเวลาในการติดตาม : ทุกไตรมาส

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ ปี 2561					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2561	2562	2563	2564	2565		
1.	รวบรวมข้อมูลและคุณสมบัติของ Application ที่ต้องการให้มี	30	ม.ค.- เม.ย.					ได้ข้อมูลและคุณสมบัติต่างๆ ของ Application	
2.	สรรหาผู้ออกแบบและพัฒนาระบบ	10	มิ.ค.- มิ.ย.					ได้ผู้รับจ้างที่เหมาะสม	
3.	ดำเนินการผลิตและทดสอบ	40	มิ.ย.- ต.ค.					สร้าง Application ได้สวยงามและมีคุณสมบัติตามความต้องการของทีมงาน	
4.	ส่งมอบงาน	20	ต.ค.- ธ.ค.					ได้ Application ที่มีรูปแบบและคุณสมบัติตรงตามความต้องการ	

เงื่อนไขความสำเร็จ/ ความเสี่ยงของโครงการ : ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และฝ่ายกิจการสาขา ในการระบุความต้องการใช้งาน รวมทั้งได้รับความร่วมมือจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการสนับสนุนระบบต่างๆ ด้าน IT และได้ผู้รับจ้างที่มีความเข้าใจในธุรกรรมของ บสย.

งบประมาณ : งบดำเนินงาน ปี 2561 ของฝ่ายประชาสัมพันธ์

รายการ	ปี 2562 – งบโครงการ	รวมทั้งโครงการ
กิจกรรมสร้างการรับรู้	2,000,000.-	2,000,000.-

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 10 (ยุทธศาสตร์ที่ 1 และยุทธศาสตร์ที่ 4)

โครงการ : พัฒนาระบบสนับสนุนลูกค้าจาก VOC ปีที่ 2	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายกิจการสาขา / ฝ่ายการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ / ฝ่ายประชาสัมพันธ์
	ผู้รับผิดชอบร่วม	-

หลักการและเหตุผล :

☐ โครงการใหม่
☒ โครงการต่อเนื่อง

เพื่อให้ บสย. มีกระบวนการสนับสนุนลูกค้าอย่างเป็นระบบ และมั่นใจว่าลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศ พร้อมได้รับการสนับสนุนได้อย่างครอบคลุม หลากหลายและได้รับประโยชน์สูงสุดจาก บสย. จึงนำข้อมูลส่วนหนึ่งที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้า มาจัดทำแนวทางการสนับสนุนเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ และช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาสารสนเทศ ทำธุรกรรมกับ บสย. รวมทั้งให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

โดยการจัดทำระบบสนับสนุนลูกค้า ตั้งแต่การรับฟังเสียงของลูกค้า การวิเคราะห์ความต้องการที่ลูกค้าประสงค์จะได้รับการสนับสนุนจาก บสย. จะช่วยให้สามารถจัดเตรียมข้อมูลที่ลูกค้าต้องการได้อย่างครบถ้วน เหมาะสมกับช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ตามกลุ่มของลูกค้าที่ได้จำแนกไว้ ซึ่งจะส่งผลให้ บสย. สามารถสนับสนุนความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ บสย. มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ปี 2560

1. ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนลูกค้าให้มีความเป็นระบบและมีประสิทธิผล
2. บูรณาการกลไกการสื่อสาร ข้อมูลสารสนเทศ และการสนับสนุนลูกค้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีการทำงานที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อให้ทราบความต้องการในการสนับสนุนของลูกค้าครบถ้วนทุกกลุ่ม
4. เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนลูกค้าสามารถดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน

วัตถุประสงค์ปี 2561

1. ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำแนวทางการสนับสนุนลูกค้าไปปฏิบัติโดยครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า
2. สามารถประเมินประสิทธิผลของกระบวนการสนับสนุนลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

วัตถุประสงค์ปี 2562

1. กระบวนการสนับสนุนลูกค้าได้รับการปรับปรุง และสามารถสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง บสย. กับ ลูกค้าได้มากขึ้น

เป้าหมายปี 2560

มีแนวทางในการสนับสนุนลูกค้าอย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่

เป้าหมายปี 2561

มีกระบวนการสนับสนุนลูกค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านการค้นหาสารสนเทศ การทำธุรกรรม และการให้ข้อมูลย้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายปี 2562

สร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง บสย. กับ ลูกค้าได้มากขึ้น

	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
ปีเริ่มโครงการ: ปี 2560	1. แนวทางการสนับสนุนลูกค้าอย่างเป็นระบบ 2. ตัวชี้วัดประสิทธิผลของการสนับสนุนลูกค้า 3. ทราบความต้องการในการสนับสนุนของลูกค้าครบทุกกลุ่ม	1. แนวทางในการสนับสนุนลูกค้ามีความเป็นระบบ เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ พร้อมต่อการนำไปปฏิบัติ 2. ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจและสามารถนำแนวทางในการสนับสนุนลูกค้าไปปฏิบัติได้ในทิศทางเดียวกัน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการสนับสนุนของลูกค้า
ปี 2561	1. ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนลูกค้าเป็นหมวดหมู่มากขึ้นและสามารถนำไปใช้ในการสนับสนุนลูกค้าตามช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม 2. มีระบบการตรวจติดตามให้นำแนวทางการสนับสนุนลูกค้าไปปฏิบัติ 3. กระบวนการสนับสนุนลูกค้าได้รับการปรับปรุง	1. ลูกค้าได้รับการสนับสนุนผ่านช่องทางต่างๆ ได้ตามความต้องการสนับสนุน 2. ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องนำแนวทางไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่
ปี 2562	1. กระบวนการสนับสนุนลูกค้าได้รับการปรับปรุงจนสามารถสนับสนุนลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1. ลูกค้าได้รับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

สนับสนุนยุทธศาสตร์ปี 2561 : ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุน SMEs ทุกกลุ่มเข้าถึงแหล่งทุนและมีความเข้มแข็งทางการเงิน

: ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE

ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ 2560 - 2562

ระยะเวลาในการติดตาม

การติดตาม ประเมินผล และรายงานความคืบหน้าการดำเนินกิจกรรมตามแผนเป็นประจำทุกเดือน

กิจกรรมและขั้นตอนดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก (%)	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
1.	ศึกษาแนวทางการสนับสนุนลูกค้าปัจจุบัน(ช่องทางวิธีการ)	10%	ม.ค. - มี.ค.					- สรุปแนวทางการสนับสนุนลูกค้าในปัจจุบัน	คณะทำงาน
2.	วิเคราะห์แนวทางการสนับสนุนลูกค้า - การค้นหาสารสนเทศ - การทำธุรกรรม - การให้ข้อมูลป้อนกลับ	10%	เม.ย. - มิ.ย.					- ผลการวิเคราะห์แนวทางการสนับสนุนลูกค้า	คณะทำงาน
3.	สรุปความต้องการในการสนับสนุนของลูกค้าในแต่ละช่องทาง	5%	ก.ค - ส.ค					- ความต้องการในการสนับสนุนของลูกค้าในแต่ละช่องทาง	คณะทำงาน/ ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
4.	ปรับปรุงแนวทางการสนับสนุนลูกค้า / กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผล	10%	ก.ย. - ต.ค					- แนวทางการสนับสนุนลูกค้าได้รับการปรับปรุง เพื่อนำขั้นตอนไปปฏิบัติตามแผนงาน - ตัวชี้วัดประสิทธิผล	คณะทำงาน
5.	ถ่ายทอดความต้องการในการรับการสนับสนุนของลูกค้า และแนวทางการสนับสนุนลูกค้าไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5%	ต.ค.					- จัดประชุมชี้แจงแนวทางการสนับสนุนลูกค้าให้แต่ละฝ่ายงานรับทราบ - รายชื่อผู้เข้ารับการถ่ายทอดแนวทางการสนับสนุนลูกค้า	คณะทำงาน/ ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก (%)	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
6.	หน่วยงานที่รับผิดชอบนำแนวทางไปปฏิบัติ	10%	พ.ย. – ธ.ค.					- สรุปผลการนำแนวทางไปปฏิบัติ	คณะทำงาน/ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง
7.	ประเมินผล /ปรับปรุงแนวทางที่ปฏิบัติในปี 2560	10%	ม.ค. – มี.ค.					- ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสนับสนุน - ข้อมูลขั้นตอน/แนวทางที่ต้องนำไปปรับปรุง	คณะทำงาน
8.	ถ่ายทอดแนวทางการสนับสนุนลูกค้าที่ได้รับการปรับปรุงไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามช่องทางต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น จัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงาน จัดประชุมหรือแจ้งผ่าน Mail เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	5%	มี.ค.					- รายงานการประชุม/รายชื่อผู้ได้รับการถ่ายทอด - มีคู่มือหรือข้อมูลชี้แจงการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนลูกค้า	คณะทำงาน/ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง
9.	นำแนวทางการสนับสนุนลูกค้าที่ได้รับการปรับปรุงไปปฏิบัติ	10%						- ผลการดำเนินงานตามที่มีการปรับปรุงแนวทางการสนับสนุนฯ	คณะทำงาน/ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง
10.	ประเมินผล /พัฒนาแนวทางการสนับสนุนลูกค้าและการตรวจติดตามให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	10%		ม.ค. – มี.ค.				- ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสนับสนุน - สรุปผลการพัฒนาแนวทางสนับสนุนลูกค้า	คณะทำงาน
11.	ถ่ายทอดแนวทางการสนับสนุนลูกค้าที่ได้รับการปรับปรุงไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5%		มี.ค.				- รายงานการประชุม/รายชื่อผู้ได้รับการถ่ายทอด - คู่มือหรือข้อมูลชี้แจงการปฏิบัติงานฯ ที่ได้รับการปรับปรุง	คณะทำงาน/ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง
12.	นำแนวทางการสนับสนุนลูกค้าที่ได้รับการปรับปรุงไปปฏิบัติ	10%						- ผลการดำเนินงานตามที่มีการปรับปรุงแนวทางการสนับสนุนฯ	คณะทำงาน/ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง

รายละเอียดงบประมาณ

หน่วย : บาท

	ปี 2560 – จบโครงการ	รวม
ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบสนับสนุนลูกค้า	300,000.-	300,000.-

โอกาสในการปรับปรุง

หัวข้อที่	เรื่อง	หัวข้อที่	เรื่อง
หมวด 3.1 ก (2) และ(3)	การรับฟังลูกค้าในปัจจุบัน/ผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต ช่วยให้การรับฟังเสียงของลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการพัฒนาระบบสนับสนุนลูกค้าทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขเสียงของลูกค้าที่รับฟังมาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	หมวด 3.2 ก (3)	การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ยังไม่สามารถแสดงความเชื่อมโยงของการใช้สารสนเทศจากลูกค้าในการดำเนินการเรื่องต่างๆ ดังกล่าว กับตัวชี้วัดแนวทางและผลลัพธ์ เพื่อประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ และนำผลที่ได้ไปทบทวนหรือปรับปรุงการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเป็นระบบ
หมวด 3.1 ก (2) และ (3)	การรับฟังลูกค้าในปัจจุบัน/ผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต ช่วยให้การรับฟังเสียงของลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการพัฒนาระบบสนับสนุนลูกค้าทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขเสียงของลูกค้าที่รับฟังมาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	หมวด 4.2 ก (2)	ความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศสำหรับลูกค้า โครงการพัฒนาระบบสนับสนุนลูกค้าจาก VOC มีส่วนช่วยในการปรับปรุงแนวทางการสนับสนุนลูกค้าในการค้นหาสารสนเทศ การทำธุรกรรม และการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีประสิทธิภาพมากขึ้น
หมวด 3.2 ก (1)	ผลิตภัณฑ์และบริการ ช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศ และทำธุรกรรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น		

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 11 (ยุทธศาสตร์ที่ 4)

โครงการ : พัฒนาการสื่อสารของผู้นำระดับสูง	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	หัวหน้าคณะทำงานหมวด 1 / ฝ่ายประชาสัมพันธ์
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล / ฝ่ายกิจการสาขา / ฝ่ายการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ / ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร / สำนักงานกรรมการและผู้จัดการทั่วไป

☐ โครงการใหม่
☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

บสย. โดยผู้นำระดับสูงมีกระบวนการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของ บสย. ผ่านระบบการนำองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ วิสัยทัศน์และค่านิยม รวมถึงรับรู้บทบาท หน้าที่ของ บสย. มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม ผ่านการสำรวจความเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยม ผู้นำระดับสูงเริ่มมีการกำหนดแนวทางเพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของ บสย. และนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร มีการกำหนดแนวทางตามกฎหมายและจริยธรรมในค่านิยมและคุณค่าหลัก ผู้นำระดับสูงมีการสื่อสารผ่านช่องทางอย่างเป็นระบบกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ในลักษณะการสื่อสารสองทางผ่านการประชุมพนักงานทุกระดับ มีการจัดกิจกรรมให้รางวัลยกย่องชมเชยบุคลากรเพื่อส่งเสริมให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี และมีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ นอกจากนี้ผู้นำระดับสูงเริ่มมีการดำเนินการในการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร รวมถึงผู้นำระดับสูงดำเนินการให้บุคลากรมีความจริงจังในการปฏิบัติการ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และทำให้องค์กรวิสัยทัศน์อย่างเป็นระบบ

แม้ว่า ผู้นำระดับสูงจะมีแนวทางในการสื่อสารไปยังบุคลากร แต่มีความประสงค์ที่จะพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้เกิดโครงการพัฒนาการสื่อสารของผู้นำระดับสูง ที่มุ่งเน้นการบูรณาการข้อมูลข่าวสารและสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยช่องทางโดยวิธีการที่เหมาะสม อันจะทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ และนำไปปฏิบัติด้วยแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

วัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน (Outcome)

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน (Outcome)
ปี 2560	1. เพื่อให้บุคลากรรับรู้เข้าใจในเรื่องยุทธศาสตร์ ทิศทาง และเป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ ธรรมเนียมปฏิบัติ คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสขององค์กร และการตัดสินใจสำคัญ ๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	1. พนักงานรับรู้ เข้าใจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายขององค์กร เข้าใจค่านิยมขององค์กร การจัดสนใจที่สำคัญ และเรื่องอื่น ๆ 2. พนักงานพึงพอใจในการสื่อสารของผู้นำระดับสูง 3. ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกได้รับรู้ เข้าใจ วิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร รวมถึงบทบาทหน้าที่จนนำไปสู่การใช้บริการของ บสย

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน (Outcome)
	2. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้ และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมถึงรับรู้ในบทบาทหน้าที่ กลไกการทำงานของ บสย. ผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อ ธรรมชาติ คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสขององค์กร	
ปี 2561	1. เพื่อให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมถึงเป้าหมายขององค์กรและการตัดสินใจสำคัญๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ 2. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมถึงบทบาทหน้าที่และผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อ เพื่อนำไปสู่การใช้บริการของ บสย.	1. บุคลากรทั่วทั้งองค์กรรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยม เป้าหมายขององค์กร 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยม เป้าหมายขององค์กร
ปี 2562	1. เพื่อให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมถึงเป้าหมายขององค์กรและการตัดสินใจสำคัญๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ 2. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมถึงบทบาทหน้าที่และผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อ เพื่อนำไปสู่การใช้บริการของ บสย.	1. บุคลากรทั่วทั้งองค์กรรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยม เป้าหมายขององค์กร 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยม เป้าหมายขององค์กร

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output)

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย				
		2561	2562	2563	2564	2565
1. มีแผนการสื่อสารของผู้นำระดับสูง	จำนวน	1 แผน	1 แผน	-	-	-
2. ผลสำรวจการรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร	ร้อยละ	75	80	-	-	-
3. ผลสำรวจความเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยมของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร	ร้อยละ	65	70	-	-	-
4. ผลสำรวจการรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก	ร้อยละ	70	75	-	-	-
5. ผลสำรวจความเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก	ร้อยละ	60	65	-	-	-
6. ผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อช่องทางการสื่อสารภายใน	ร้อยละ	90	90	-	-	-

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE

ระยะเวลาดำเนินการ (ตั้งแต่เริ่มโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ)ปี 2560 - 2562

ระยะเวลาในการติดตาม

การติดตาม ประเมินผล รายงานความคืบหน้า การปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานตามแผน เป็นประจำทุกเดือน

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2561	2562	2563	2564	2565		
1	ผู้นำระดับสูงดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมตามแผนที่กำหนด	15	ม.ค.- ธ.ค.					1. ร้อยละความสำเร็จตามแผน (ร้อยละ 80)	ฝ่าย ปชส. / ฝ่าย ทบ. / ฝ่าย กส. / ฝ่าย ตก. / ฝ่าย กอ. / ฝ่าย กจ. / ฝ่าย บน. / ฝ่าย บล.
2	กำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิผลการสื่อสาร	1	เม.ย.					2. มีแนวทางการประเมินประสิทธิผลการสื่อสาร	ฝ่าย ปชส.
3	จัดทำ/ปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการสื่อสาร	1	พ.ค.- มิ.ย.					3. แบบสำรวจการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยมของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร 4. แบบสำรวจการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก 5. แบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร	ฝ่าย ปชส. / ฝ่าย ทบ. / ฝ่าย กส. / ฝ่าย ตก. / ฝ่าย กอ. / ฝ่าย กจ. / ฝ่าย บน. / ฝ่าย บล.

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2561	2562	2563	2564	2565		
4	ดำเนินการเก็บข้อมูล	1	ก.ค.- ธ.ค.					6. ข้อมูลดิบจากแบบสอบถาม	ฝ่าย ปชส. / ฝ่าย ทบ. / ฝ่าย กส. / ฝ่าย ตภ. / ฝ่าย กอ. / ฝ่าย กจ. / ฝ่าย บน. / ฝ่าย บล.
5	สรุปและวิเคราะห์ผล	2	พ.ย.- ธ.ค.					7. รายงานสรุปและวิเคราะห์ผล และข้อเสนอแนะสำหรับปี ถัดไป	ฝ่าย ปชส.
6	ฝ่ายประชาสัมพันธ์พิจารณาทบทวนวิธีการ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และปัญหาอุปสรรค ร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	2	ธ.ค.					8. ผลสรุปการทบทวน	ฝ่าย ปชส.
7	ทบทวนแผนการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและ กำหนดช่องทางการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม	1.5	ธ.ค.					9. แผนการสื่อสารของผู้นำ ระดับสูง	ฝ่าย ปชส. / ฝ่าย ทบ. / ฝ่าย กส. / ฝ่าย ตภ. / ฝ่าย กอ. / ฝ่าย กจ.
8	นำเสนอผู้นำระดับสูงเห็นชอบ	1.5	ธ.ค.					10. แผนการสื่อสารได้รับการ อนุมัติ	ฝ่าย ปชส.
9	ผู้นำระดับสูงดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และ ค่านิยมตามแผนที่กำหนด	15		ม.ค.- ธ.ค.				11. ร้อยละความสำเร็จตามแผน (ร้อยละ 80)	ฝ่าย ปชส. / ฝ่าย ทบ. / ฝ่าย กส. / ฝ่าย ตภ. / ฝ่าย กอ. / ฝ่าย กจ. / ฝ่าย บน. / ฝ่าย บล.
10	กำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิผลการ สื่อสาร	1		เม.ย.				12. มีแนวทางการประเมิน ประสิทธิผลการสื่อสาร	ฝ่าย ปชส.

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2561	2562	2563	2564	2565		
11	จัดทำ/ปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการศึกษา	1		พ.ค.- มิ.ย.				13. แบบสำรวจการรับรู้และเข้าใจ วิสัยทัศน์และค่านิยมของ บุคลากรทั่วทั้งองค์กร 14. แบบสำรวจการรับรู้และเข้าใจ วิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้มี ส่วนได้เสียภายนอก 15. แบบสำรวจความพึงพอใจของ บุคลากรที่มีต่อช่องทางการ สื่อสารภายในองค์กร	ฝ่าย ปชส. / ฝ่าย ทบ. / ฝ่าย กส. / ฝ่าย ตก. / ฝ่าย กอ. / ฝ่าย กจ. / ฝ่าย บน. / ฝ่าย บล.
12	ดำเนินการเก็บข้อมูล	2		ก.ค.- ธ.ค.				16. ข้อมูลดิบจากแบบสอบถาม	ฝ่าย ปชส. / ฝ่าย ทบ. / ฝ่าย กส. / ฝ่าย ตก. / ฝ่าย กอ. / ฝ่าย กจ. / ฝ่าย บน. / ฝ่าย บล.
13	สรุปและวิเคราะห์ผล	1		พ.ย.- ธ.ค.				17. รายงานสรุปและวิเคราะห์ผล และข้อเสนอแนะสำหรับปี ถัดไป	ฝ่าย ปชส.
14	จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อปรับเป็นงานประจำ	5		ธ.ค.				18. คู่มือปฏิบัติงาน 1. ด้านการสื่อสารภายใน 2. ด้านการสื่อสารภายนอก	ฝ่าย ปชส.

เงื่อนไขความสำเร็จ

1. การสนับสนุนจากผู้นำระดับสูงและผู้บริหาร
2. การทำงานร่วมกันของคณะทำงานหมวด 1 และ ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

โอกาสในการปรับปรุง (ตอบเฉพาะโครงการ OFI)

หัวข้อที่	โอกาสในการปรับปรุง	หัวข้อที่	โอกาสในการปรับปรุง
1.1 ก (1) วิสัยทัศน์ และค่านิยม	1. ยังไม่พบการนำข้อมูลจริงมาใช้ปรับปรุงกระบวนการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้นำระดับสูงอย่างเป็นระบบ (L) 2. ผู้นำระดับสูงยังขาดการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปยังผู้ส่งมอบ คู่ค้าที่สำคัญ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียครบทุกกลุ่มตามที่ระบุไว้ในบริบทองค์กร รวมถึงยังขาดการประเมินประสิทธิผล กระบวนการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมให้กับกลุ่มดังกล่าว (A,L) 3. ผู้นำระดับสูงยังขาดการนำผลการรับรู้การแสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมมาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติ (A,L)		

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 12 (ยุทธศาสตร์ที่ 3)

โครงการ : พัฒนาระบบการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักการและเหตุผล :

☐ โครงการใหม่
☒ โครงการต่อเนื่อง

ระบบการวัดผลการดำเนินงานและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ควรมีความสอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อช่วยให้ผู้รับผิดชอบได้ทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และผลกระทบ ที่เกิดขึ้น รวมถึงสารสนเทศที่ถูกต้องและทันเวลาสามารถช่วยให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถตัดสินใจดำเนินการได้สอดคล้องกับสถานการณ์และอย่างทันท่วงที

ดังนั้น ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจึงกำหนดโครงการพัฒนาระบบการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ เพื่อให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถติดตาม ควบคุม และจัดการ ผลการดำเนินงานได้อย่างทันเวลา โดยแบ่งระยะเวลาดำเนินการเป็น 2 ช่วงเวลา โดยในปี 2557-2558 ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรได้ดำเนินการศึกษาและทบทวนระบบการวัดผลการดำเนินงาน รวมถึงการกำหนดสารสนเทศเปรียบเทียบเป็นสำคัญ เพื่อให้ได้ระบบการวัดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และถัดมาในปี 2559-2560 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและฝ่ายกลยุทธ์องค์กรจะดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานต่อเนื่องในปี 2561

ทั้งนี้ ในช่วงเดือนมกราคม-มิถุนายน 2561 จะดำเนินการพัฒนาระบบต่อเนื่อง รวมทั้งทดสอบและปรับปรุงระบบในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อให้รายงานมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คล่องตัว บูรณาการ และพร้อมใช้งาน สามารถประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างทันท่วงทีตามที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ และ ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน Outcome
ปี 2557-2560	- เพื่อให้ บสย สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมาย กลยุทธ์ที่กำหนดไว้ - เพื่อให้ บสย มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่ชัดเจน เหมาะสม และต่อเนื่อง - เพื่อพัฒนาระบบการรวบรวม การวัด วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงาน ให้มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คล่องตัว และบูรณาการ - เพื่อให้มีสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร	- มีแนวทางในการจัดทำและรายงานสารสนเทศเปรียบเทียบระดับองค์กร - บสย มีระบบการวัดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน
ปี 2561	พัฒนาระบบการวัดฯ แล้วเสร็จในเดือนมิถุนายน 2561 และสามารถออกรายงานได้ครบถ้วน 100% ของโครงการที่กำหนด	สารสนเทศผลการดำเนินงาน (Phase I) มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คล่องตัว บูรณาการ พร้อมใช้งาน และสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างทันท่วงที

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output)

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย				
		2561	2562	2563	2564	2565
1.การทดสอบระบบฯ แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนด (พ.ค. 61)	จำนวนรายงาน UAT	1	-	-	-	-
2. ความสำเร็จในการออกรายงานของโครงการที่กำหนด	ร้อยละ	100	-	-	-	-
3. การฝึกอบรมผู้ดูแลและผู้ใช้งานระบบฯ แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนด (พ.ค. 61)	จำนวนรายงานผลประเมินการฝึกอบรม	1	-	-	-	-
4. การประเมินผลระบบฯ แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนด (มิ.ย. 61)	จำนวนรายงานผลประเมินการใช้ระบบ	1	-	-	-	-
5. การทบทวนและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานและคู่มือการใช้งานระบบฯ แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนด (มิ.ย. 61)	จำนวนคู่มือที่แล้วเสร็จ	อย่างละ 1	-	-	-	-

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม

ระยะเวลาดำเนินการ (ตั้งแต่เริ่มโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ)

ปี 2557- 2561

ระยะเวลาในการติดตาม

การติดตาม ประเมินผล รายงานความคืบหน้า การปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานตามแผน เป็นประจำทุกเดือน

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
1	พัฒนาระบบการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานครบถ้วนของโครงการที่กำหนด พร้อมสำหรับการทดสอบ (ต่อเนื่องจากปี 2560)	10%	พ.ย.-ธ.ค.	ม.ค.-เม.ย.				มีระบบการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน (Phase I) พร้อมสำหรับการทดสอบครบถ้วนของโครงการที่กำหนด	ฝ่าย กอ. และ ฝ่าย ทส.

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
2	ทดสอบและความพร้อมใช้งานของระบบฯ พร้อมทั้งปรับปรุงระบบฯ	3%		เม.ย.-พ.ค.				1. ผลการทดสอบระบบฯ (UAT) 2. ร้อยละความสำเร็จในการออกรายงานได้ครบถ้วนของโครงการที่กำหนด	ฝ่าย กอ. และ ฝ่าย ทส.
3	ฝึกอบรมผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน	2%		พ.ค.				ผลประเมินการฝึกอบรม	ฝ่าย กอ. และ ฝ่าย ทส.
4	Implementation (เริ่มใช้งานระบบ)	2%		พ.ค.				1. รายงานผลการติดตั้งระบบ (Implementation) 2. ร้อยละความสำเร็จในการออกรายงานได้ครบถ้วนของโครงการที่กำหนด	ฝ่าย กอ. และ ฝ่าย ทส.
5	ประเมินผลและทบทวนคู่มือปฏิบัติงานฝ่าย กอ. พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	3%		มิ.ย.				1. มีรายงานประเมินผลการใช้ระบบ 2. มีคู่มือการปฏิบัติงานฯ ฝ่าย กอ.รายงาน (Operation Manual) 3. มีคู่มือการใช้งานสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน (System Manual)	ฝ่าย กอ. และ ฝ่าย ทส.
6	ทุกต้นปีทบทวนตัวชี้วัดในระบบให้สอดคล้องกับการดำเนินงานและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน								ฝ่าย กอ.

เงื่อนไขความสำเร็จ : ขั้นตอนการสรรหาผู้ออกแบบและพัฒนาระบบในปี 2560 ต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

งบประมาณ

	ปีเริ่มต้น-ปี 2560	ปี 2561-2564	รวม
ค่าพัฒนาระบบ (เป็นค่าพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง และระบบการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ)	600,000	(ใช้งบผูกพันจากปี 2560)	600,000

โอกาสในการปรับปรุง (ตอบเฉพาะโครงการ OFI)

หัวข้อที่	ประเด็นพิจารณา	โอกาสในการปรับปรุง
1.1	การนำรัฐวิสาหกิจโดยผู้ในระดับสูง	การประเมินผลประสิทธิผลของกระบวนการเพื่อไปปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเกิดการเรียนรู้ระดับองค์กรและบุคคลต่อไป
1.2	การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคม	การประเมินผลประสิทธิผลของกระบวนการ เพื่อนำผลไปปรับปรุงกระบวนการ
2.1	การจัดทำยุทธศาสตร์	การนำสัญญาณบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงการประมาณการผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กร
2.2	การถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ	การประมาณการผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ
3.1	ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	การติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญด้านลูกค้า
3.2	ความสัมพันธ์กับลูกค้า	การประเมินผลประสิทธิผลของกระบวนการ เพื่อนำผลไปปรับปรุงกระบวนการ
4.1	การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ	การตรวจติดตามความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และการแข่งขัน สารสนเทศเปรียบเทียบ รวมทั้งขีดความสามารถองค์กร
4.2	การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	สารสนเทศที่จำเป็นมีความแม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน
5.1	สภาพแวดล้อมของบุคลากร	การประเมินผลประสิทธิผลของกระบวนการ เพื่อนำผลไปปรับปรุงกระบวนการ
5.2	ความผูกพันของบุคลากร	การประเมินผลประสิทธิผลของกระบวนการ เพื่อนำผลไปปรับปรุงกระบวนการ
6.2	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	การปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ลดความแปรปรวน และมีความถี่ในการจัดการที่ชัดเจน

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 13 (ยุทธศาสตร์ที่ 3)

โครงการ : พัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักการและเหตุผล :

☐ โครงการใหม่
☒ โครงการต่อเนื่อง

การพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยง จะช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ที่ช่วยในการบ่งชี้ ประเมิน จัดการ และติดตามความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม อาทิเช่น การติดตามค่าของดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก (Key Risk Indicator : KRI) แบบ Real-time และให้แสดงผลทางหน้าจอคอมพิวเตอร์หรือช่องทางอื่นใดของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้ทันเวลา เป็นต้น ซึ่งจะช่วยลดหรือควบคุมความเสียหายและค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้นกับ บสย. ได้

ดังนั้น ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีโครงการที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) เพื่อให้สามารถติดตาม ควบคุมและจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันเหตุการณ์โดยแบ่งระยะเวลาดำเนินการเป็น 2 ช่วงเวลา ซึ่งในปี 2557 ฝ่ายบริหารความเสี่ยงได้ดำเนินการออกแบบระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) เพื่อให้ได้รูปแบบของระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) และในปี 2558-2561 จะดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ต่อไป

วัตถุประสงค์

ปี 2560 เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยงตาม ให้ได้ 60% ของแผนงานโครงการ

ปี 2561 เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถแจ้งเตือนภัยความเสี่ยงได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตาม User Requirement ที่กำหนด ผ่านการทดสอบ และใช้งานได้จริง ซึ่งทำให้องค์กรสามารถบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยงได้อย่างทันเหตุการณ์

เป้าหมาย

ปี 2560 พัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง ให้ได้ 60% ของแผนงานโครงการ ภายในเดือนธันวาคม 2560

ปี 2561 พัฒนาระบบสารสนเทศในการแจ้งเตือนภัยความเสี่ยงแล้วเสร็จ ภายในเดือนมิถุนายน 2561

ร้อยละความสำเร็จในการแจ้งเตือนภัยความเสี่ยงได้ครบถ้วนทุกเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น (เป้าหมาย 100%)

เป้าหมาย (Output/Outcome)

	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	รายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	รายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ที่ได้มีการวิเคราะห์รายละเอียดที่สำคัญ สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป
ปี 2559	User Requirement ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	User Requirement ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ที่มีรายละเอียดที่สำคัญครบถ้วน สามารถนำไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศได้ต่อไป
ปี 2560	พัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ให้ได้ 60% ของแผนงานโครงการ	ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ได้รับการพัฒนาบางส่วน
ปี 2561	ได้ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ครบถ้วนตาม User Requirement ที่กำหนด ผ่านการทดสอบ และใช้งานได้จริง	ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ที่มีประสิทธิภาพ ประมวลผลได้ถูกต้อง สามารถเตือนภัยได้ทันการณ์ ทำให้หน่วยงานสามารถจัดการความเสี่ยงได้ทันทั่วทั้ง

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม

ระยะเวลาดำเนินการ

มกราคม 2558 – มิถุนายน 2561

ระยะเวลาในการติดตาม

การติดตาม ประเมินผล รายงานความคืบหน้า การปรับปรุงแนวทางการดำเนินการตามแผน เป็นประจำทุกเดือน

กิจกรรมและขั้นตอนดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก (%)	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
1	ทบทวน/สรุปแนวทาง (Approach) การแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2558)	5%						แนวทางการแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง	ฝ่าย บส.
2	วิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) (ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2558)	10%						ผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	ฝ่าย บส.
3	จัดทำ User Requirement สำหรับระบบแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2559)	15%						User Requirement ระบบแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง	ฝ่าย บส.
4	วิเคราะห์และออกแบบระบบแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	20%							
5	สรรหาผู้ออกแบบและพัฒนาระบบ	5%	ม.ค. – ต.ค.						
6	พัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	20%	พ.ย.- ธ.ค.	ม.ค. – เม.ย.				ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	ฝ่าย ทส. ฝ่าย บส.
7	การทดสอบระบบ, การ Convert Data และการปรับปรุงระบบ	10%		เม.ย. -พ.ค.				ผลการทดสอบระบบฯ (UAT)	ฝ่าย ทส. ฝ่าย บส.
8	ฝึกอบรมผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน	5%		พ.ค.				- คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) - ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานผ่านการอบรมครบถ้วน - ร้อยละของผู้รับการฝึกอบรมสามารถใช้งานได้	ฝ่าย ทส. ฝ่าย บส.

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก (%)	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2560	2561	2562	2563	2564		
9	Implementation (เริ่มใช้งานระบบ)	5%		พ.ค.				รายงานผลการติดตั้งระบบ (Implementation)	ฝ่าย ทส. ฝ่าย บส.
10	ประเมินผลการใช้งานระบบ	5%		มิ.ย.				รายงานประเมินผลการใช้ระบบ	ฝ่าย บส. ทส. ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
11	ทบทวนตัวชี้วัดความเสี่ยงในระบบให้สอดคล้องกับการดำเนินงานและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน								ฝ่าย บส. ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดงบประมาณ

หน่วย : บาท

	ปีเริ่มต้น-ปี 2560	ปี 2561-2564	รวม
ค่าพัฒนาระบบ (เป็นค่าพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง และระบบการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ)	600,000	(ใช้งบผูกพันจากปี 2560)	600,000

โอกาสในการปรับปรุง (ตอบเฉพาะโครงการ OFI)

หัวข้อที่	เรื่อง	หัวข้อที่	เรื่อง
4.2 ข (2)	ระบบเตือนภัย		

รายละเอียดโครงการลำดับที่ 14 (ยุทธศาสตร์ที่ 3)

โครงการ : พัฒนาการออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงาน	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายพัฒนาระบบงานและประสิทธิภาพ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	คณะทำงานฯ และ ฝ่ายงาน

หลักการและเหตุผล :

☐ โครงการใหม่
☒ โครงการต่อเนื่อง

เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของ บสย. ด้านการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม ดังนั้น จึงต้องมีการทบทวนการบริหารจัดการด้านระบบงานโดยรวม และกระบวนการทำงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลง ทั้งนี้ เพื่อรองรับอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วของปริมาณการค้าประกันสินเชื่อ และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร รวมถึงส่งเสริมให้เกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานขององค์กรที่สอดคล้องไปตามแนวทางของระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA)

วัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน (Outcome)

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน (Outcome)
ปี 2558-2559	- เพื่อให้ บสย. มีแนวทางในการออกแบบระบบงานกระบวนการทำงานที่สำคัญ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ การจัดทำตัววัดหรือตัวชี้วัด ที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ขององค์กร รวมถึงความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร - เพื่อให้ บสย. มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รองรับการเติบโตขององค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพื่อให้การจัดการค่าใช้จ่ายดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น - เพื่อให้ฝ่ายงานสามารถนำแนวทางการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- แนวทางการออกแบบระบบงาน กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนดที่สำคัญ แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สะท้อนถึงพันธกิจของ บสย. - ระบบงานของ บสย. ที่สะท้อนการทำงานจริงและสามารถเสริมสร้างการบรรรลุวิสัยทัศน์ของ บสย. - การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดความผิดพลาด เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน - ได้มาตรฐานการทำงานของกระบวนการแล้วเสร็จครบถ้วน 100% ของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนทั้งหมด มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้สอนงานแก่บุคลากรให้เกิดความเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง - ได้ผลการติดตามการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ที่สามารถนำไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอื่น

	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน (Outcome)
		ต่อไป
ปี 2560	- ตัวชี้วัดกระบวนการที่ได้รับการทบทวน 100% ของกระบวนการทำงานทั้งหมด - บสย.มีข้อมูลที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ฝ่ายละ 1 กระบวนการ - กระบวนการที่มีการปรับปรุง ฝ่ายละ 1 กระบวนการ - ผลการติดตามการปรับปรุงกระบวนการทำงาน 100% ของที่ดำเนินการในปี 2559	- มีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน ครบถ้วน 100% - มีผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการดีขึ้น ร้อยละ 40 ของกระบวนการที่มีการปรับปรุง
ปี 2561	- เพื่อให้ บสย.มีข้อมูลที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการทำงานครบถ้วนทุกกระบวนการที่สำคัญ - เพื่อให้ บสย. มีแนวทางในการออกแบบระบบงานกระบวนการทำงานที่สำคัญ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ การจัดทำตัววัดหรือตัวชี้วัด ที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ขององค์กร รวมถึงความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร - เพื่อให้ บสย. มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รองรับการเติบโตขององค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพื่อให้การจัดการค่าใช้จ่ายดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มากขึ้น - เพื่อให้ฝ่ายงานสามารถนำแนวทางในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- การปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายงาน 1 กระบวนการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง - มีผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการดีขึ้น ร้อยละ 50 ของกระบวนการที่มีการปรับปรุง
ปี 2562	- เพื่อให้ บสย.มีข้อมูลที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการทำงานครบถ้วนทุกกระบวนการที่สำคัญ - เพื่อให้ บสย. มีแนวทางในการออกแบบระบบงานกระบวนการทำงานที่สำคัญ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ การจัดทำตัววัดหรือตัวชี้วัด ที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ขององค์กร รวมถึงความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร - เพื่อให้ บสย. มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รองรับการเติบโตขององค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพื่อให้การจัดการค่าใช้จ่ายดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น - เพื่อให้ฝ่ายงานสามารถนำแนวทางในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- การปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายงาน ปีละ 2 กระบวนการ ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง - การบูรณาการการปรับปรุงกระบวนการทำงานกับการจัดการความรู้ มีความเหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง - มีผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการดีขึ้น ร้อยละ 60, 70 ของกระบวนการที่มีการปรับปรุงในปีต่อ ๆ ไป

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน และค่าเป้าหมาย (Output)

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย				
		2561	2562	2563	2564	2565
1. มีข้อมูลที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่สำคัญครบถ้วน	ร้อยละ	70	80	90	100	100
2. มีการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายงาน	จำนวน กระบวนการ	1	2	2	3	3
3. มีการบูรณาการการปรับปรุงกระบวนการทำงานกับการจัดการความรู้	จำนวน	-	อย่างน้อย ปีละ 1 เรื่อง	อย่างน้อย ปีละ 1 เรื่อง	อย่างน้อย ปีละ 2 เรื่อง	อย่างน้อย ปีละ 2 เรื่อง
4. กระบวนการที่มีการปรับปรุงทุกปี	จำนวน	ฝ่ายละ 1 กระบวนการ	ฝ่ายละ 1 กระบวนการ	ฝ่ายละ 1 กระบวนการ	ฝ่ายละ 1 กระบวนการ	ฝ่ายละ 1 กระบวนการ
5. ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการดีขึ้น เทียบกับ กระบวนการที่มีการปรับปรุง	ร้อยละ	50	60	70	80	90

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม

ระยะเวลาดำเนินการ (ตั้งแต่เริ่มโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ)

ปี 2558-2562

ระยะเวลาในการติดตาม

การติดตาม ประเมินผล รายงานความคืบหน้า การปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานตามแผน เป็นประจำทุกเดือน

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2561	2562	2563	2564	2565		
1	ทบทวนและปรับปรุงแนวทางดังต่อไปนี้ - การออกแบบระบบงาน ข้อกำหนดของระบบงาน - การออกแบบกระบวนการทำงาน ข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ - การนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติ - การปรับปรุงกระบวนการทำงาน - การจัดการห่วงโซ่อุปทานและเกณฑ์การประเมินผู้ส่งมอบ	1%	ม.ค.-มี.ค.					1. แนวทางการออกแบบระบบงาน การกำหนดข้อกำหนดของระบบงานที่ได้ปรับปรุงแล้ว 2. แนวทางการออกแบบกระบวนการทำงาน การกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงานสำคัญที่ได้ปรับปรุงแล้ว 3. แนวทางการนำกระบวนการไปปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงแล้ว 4. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ได้ปรับปรุงแล้ว 5. แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ได้ปรับปรุงแล้ว	ฝ่าย พก. ค ณะ ท าง า น และฝ่ายต่าง ๆ
2	ทบทวนและคัดเลือกกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	1%	มี.ค.					6. เกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการทำงานที่สำคัญ 7. รายชื่อกระบวนการที่ได้รับการคัดเลือกตามเกณฑ์ เพื่อนำไปกำหนดแนวทางการเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	ฝ่าย พก. ค ณะ ท าง า น และฝ่ายต่าง ๆ
3	ติดตามผลการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทำงานที่สำคัญ	2%	เม.ย. ก.ค. ต.ค.	ม.ค.				8. ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการ ครบถ้วน 70%	ฝ่าย พก. ค ณะ ท าง า น และฝ่ายต่าง ๆ

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2561	2562	2563	2564	2565		
4	ฝ่ายงานวิเคราะห์กระบวนการที่จะดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	2%	ก.ค.-ก.ย.					9. กระบวนการที่มีการปรับปรุงในปี 2561 ฝ่ายละ 1 กระบวนการ	ฝ่าย พก. ค ณะ ท าง า น และฝ่ายต่าง ๆ
5	วิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	3%	ก.ค.-ธ.ค.					10. รายชื่อกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายที่จะดำเนินการปรับปรุง 1 กระบวนการ	ฝ่าย พก. ค ณะ ท าง า น และฝ่ายต่าง ๆ
6	ประเมินผลการนำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานไปปฏิบัติ	1%	ธ.ค.					11. รายงานสรุปผลการประเมินการนำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานไปปฏิบัติ จำนวน 1 ฉบับ	ฝ่าย พก. ค ณะ ท าง า น และฝ่ายต่าง ๆ
7	ติดตามผลการปรับปรุงกระบวนการ และบูรณาการการออกแบบกระบวนการและปรับปรุงกระบวนการกับการจัดการความรู้	5%						12. สรุปผลการติดตามการปรับปรุงกระบวนการ 13. แนวทางการออกแบบกระบวนการและการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีการบูรณาการกับกระบวนการจัดการความรู้	ฝ่าย พก. ค ณะ ท าง า น และฝ่ายต่าง ๆ

เงื่อนไขความสำเร็จ

1. การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ทุกฝ่าย/สำนัก และผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กร
2. ความสำเร็จของแผนปรับปรุงของหมวดอื่นที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากต้องมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน

รายละเอียดงบประมาณ

หน่วย : บาท

	ปีเริ่มต้น-ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	รวม
ค่าวิทยากร	660,000.-	60,000	-	-	720,000.-
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	83,500.-	-	-	-	83,500.-
รวม	743,500.-	60,000	-	-	803,500.-

โอกาสในการปรับปรุง : (ตอบเฉพาะโครงการ OFI)

หัวข้อที่	เรื่อง	หัวข้อที่	เรื่อง
6.1 ก (1) 6.1 ข (1) 6.1 ข (2) 6.2 ข	การนำแนวทางที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม ครบทุกพื้นที่	6.2 ข	แนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ลดความแปรปรวนและ การประเมินประสิทธิผลของกระบวนการปรับปรุงการทำงาน
6.1 ก (1) 6.1 ข (1) 6.2 ก (1)	ความเชื่อมโยงสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดของระบบงาน ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตัวชี้วัดของกระบวนการและตัววัดในกระบวนการ		