

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ภาครัฐ (Back Office) ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลัก

ที่มา

ด้วยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๔๗ เห็นชอบกับแนวทางที่ ก.พ.ร. เสนอเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ (รายละเอียดตามเอกสารหมายเลข ๑) คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงได้นำมตินี้มาดำเนินการต่อ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหลักที่ได้รับมอบหมายไว้ในแต่ละระบบการบริหารจัดการองค์ภาครัฐ (Back office) มีกรอบในการพัฒนาร่วมกับหน่วยงานอื่น และสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ได้กับทุกๆ หน่วยงาน

กรอบการพัฒนาระบบงาน

๑. ยุทธศาสตร์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบราชการไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ (เอกสารหมายเลข ๒) ใน ๓ มิติ คือ

๑.๑ บุคลากรระบบ Back office ให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ใช้ข้อมูลและระบบการบริหารจัดการองค์ภาครัฐร่วมกันได้ โดยพัฒนาระบบแยกเป็นส่วนต่างๆ ๕ ส่วน คือ

- ชั้นที่ ๑ การจัดให้มีระบบโครงข่ายโทรคมนาคม (Telecom Network) ที่เหมาะสมในการเชื่อมโยงองค์กรต่างๆ
- ชั้นที่ ๒ กำหนดมาตรฐานกลางและช่องทางการเชื่อมโยงโครงข่ายระบบโทรคมนาคม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อใช้ข้อมูลหรือระบบร่วมกันได้ เช่น มาตรฐานการส่งข้อมูลในโครงข่าย เป็นต้น
- ชั้นที่ ๓ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ (Information) ที่สามารถนำมาที่ใช้ร่วมกันได้ระหว่างหน่วยงาน เช่น ข้อมูลบุคคล ข้อมูลนิติบุคคล ข้อมูลสถานที่ พร้อมทั้งจัดทำระบบความปลอดภัยของข้อมูล เช่น ระบบยืนยันตัวตนบุคคล (Authentication)

- **ขั้นที่ ๔** การจัดทำโปรแกรมประยุกต์กลางของแต่ละระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) เพื่อประมวลผลและใช้ข้อมูลร่วมกัน และสามารถดึงข้อมูลข้ามส่วนราชการได้ หรือสามารถใช้โปรแกรมประยุกต์กลางที่ส่วนราชการหลักๆ มีอยู่ไปใช้งานร่วมกันได้
- **ขั้นที่ ๕** การบูรณาการระบบและข้อมูลสารสนเทศ (Integration) ระหว่างส่วนราชการต่างๆ เข้าหากัน เพื่อให้ประโยชน์ในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของ e-Citizen Service หรือ One Stop Service ได้

**๑.๒ พัฒนาระบบ Back office ให้สนองตอบยุทธศาสตร์การพัฒนา
ระบบราชการ** (เอกสารหมายเลข ๓) ที่ ๑, ๓ และ ๖ คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน เน้นการปฏิบัติงานที่สั้น สะดวก และรวดเร็ว
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ เน้นการอำนวยความสะดวก ไม่เยิ่นเย้อ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๖ : การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัยเน้นความทันสมัย ระบบไร้กระดาษ และองค์กรเสมือนจริง (Virtual Organization)

๑.๓ แบ่งบทบาทหน่วยงานรับผิดชอบในแต่ละระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) ให้มีการทำงานร่วมกันตามกลุ่มงานการพัฒนา ๕ **ขั้นดังกล่าว มีการแบ่งความรับผิดชอบที่ชัดเจนว่าหน่วยงานใดมีบทบาทในการพัฒนาหรือการปฏิบัติอย่างไรบ้าง** (เอกสารหมายเลข ๔) เป็น ๔ กลุ่ม คือ หน่วยงานหลัก หน่วยงานรอง หน่วยงานเสริม และหน่วยงานที่ปรึกษา

๒. กรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) ซึ่งมีความสำคัญต่อหน่วยงานของภาครัฐในการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นข้อมูลให้กับระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร จึงเป็นระบบที่ควรพิจารณาให้ตอบสนองยุทธศาสตร์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันเนื่องมาจากการพัฒนาระบบราชการ หน่วยงานอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้และเป็นที่ยอมรับของทุกหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานหลักต้องพัฒนาระบบดังกล่าวร่วมกับหน่วยงานที่มี

ส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางการกำหนดกรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) ซึ่งมี ๗ ขั้นตอนหลัก ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ นำเอาวิสัยทัศน์ของรัฐบาล วาระแห่งชาติและของผู้บริหารสูงสุด (Top Management View) มาพิจารณากำหนดหน้าที่และความสามารถของระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐแต่ละระบบ

- การมีความสามารถตอบสนองการพัฒนาระบบราชการสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- สอดคล้องกับทิศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว
- สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสูงสุด

ขั้นตอนที่ ๒ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบหรือปรับปรุงระบบหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐแต่ละระบบ ต้องจัดการประชุมระดมความคิดเห็นหน่วยงานรองและหน่วยงานเสริม ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เพื่อจัดทำวิสัยทัศน์ร่วมในความต้องการของระบบนั้นๆ เพื่อให้แต่ละระบบของการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) สามารถทำงานให้กับทุกส่วนราชการได้และเป็นที่ยอมรับ

ขั้นตอนที่ ๓ วิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor) ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) นั้น จำเป็นจะต้องมีความสามารถในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านใดได้บ้าง หากจะให้ระบบนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการของทุกหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ ๔ จากพื้นฐานของความต้องการโดยรวมของทุกหน่วยงานในระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐนั้นๆ ให้ร่วมกันสำรวจสถานการณ์ของระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐในแต่ละระบบที่กำลังใช้หรือพัฒนาในทุกหน่วยงานภาครัฐว่าในปัจจุบันระบบที่แต่ละหน่วยงานใช้อยู่ นั้น มีศักยภาพที่จะนำมาปรับปรุงให้เข้าเป็นระบบเดียวกัน (Integrate) ได้ หรือควรปรับปรุงให้เชื่อมโยง (Interface) กับระบบที่จะพัฒนา

ขึ้นใหม่ได้หรือไม่ หรือสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่นๆ ได้หรือไม่ เพื่อเป็นการประหยัดและลดขั้นตอนการพัฒนา

ขั้นตอนที่ ๕ มีการทำบันทึกข้อตกลงระหว่างหน่วยงานหลักกับหน่วยงานรองและหน่วยงานเสริมหรือหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม ความผูกพันและความเป็นเจ้าของร่วมของระบบการบริหารจัดการองค์การภาครัฐนั้นๆ และเพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการวิเคราะห์สภาพปัญหา พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา กำหนดเป้าหมายที่ต้องการ และร่วมดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การภาครัฐ

ขั้นตอนที่ ๖ ออกแบบระบบโดยคำนึงถึงแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ความมั่นคงและความปลอดภัยของระบบงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีต่อองค์กร เช่น สามารถปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานให้สั้นและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สามารถปรับโครงสร้างหน่วยงานให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ที่มีขนาดเล็ก กะทัดรัด และมีประสิทธิภาพเป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๗ จัดทำผังขั้นตอนการทำงานของระบบการบริหารจัดการองค์การภาครัฐแต่ละชั้น ซึ่งแสดงให้เห็นปฏิสัมพันธ์กับส่วนงานต่างๆ ในองค์กร (Business Process) และข้อมูลที่ต้องการในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน (Data Modeling) โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น

- ความสัมพันธ์ระหว่าง Information Systems กับ ฝ่ายบริหาร
- ความสัมพันธ์ระหว่าง I/T กับ ธุรกรรมขั้นตอนต่าง ๆ ในองค์กร
- ความสัมพันธ์ระหว่าง I/T กับการเก็บ/เรียกใช้ฐานข้อมูล
- ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนการทำงานกับข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้
- ความสัมพันธ์ระหว่าง Processes กับ Entities
- ความสัมพันธ์ระหว่าง Organizational Units กับ Tactical Goals
- ความสัมพันธ์ระหว่าง System กับ Process

๓. ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องดำเนินการคู่ขนานไปกับการพัฒนา ๔ ประการ คือ

๓.๑ ให้อำนาจแก่รัฐบาลเร่งดำเนินการประกาศใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ๔ ฉบับ เพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีบทบาทในการสนับสนุนหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back Office) เช่น

- เป็นเจ้าภาพในด้านการกำหนดมาตรฐานด้าน I/T และผลักดันให้หน่วยราชการอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน เป็นหน่วยงานที่ปรึกษาด้าน I/T แก่หน่วยงานภาครัฐ
- เป็นผู้ประสานให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกัน แทนที่จะต่างคนต่างจัดหามาใช้ในงานของตนเอง เช่น ระบบ Telecom Network ที่คำนึงถึงความเข้ากันได้ของระบบความปลอดภัยและเชื่อถือได้ของข้อมูล
- มีการเร่งรัดและส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐให้มีความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ และมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการให้คำปรึกษาแก่หน่วยราชการ และสามารถออกแบบระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมได้
- ผลักดันการประกาศใช้กฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

● ส่งเสริมการพัฒนา/หรือใช้ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาในประเทศ

๓.๓. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักต้องถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบและให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back Office) ที่ตนเป็นเจ้าภาพให้ได้มาตรฐานและเป็นระบบกลาง สำหรับหน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมคิด/ร่วมทำ ยอมรับและนำไปใช้ด้วย

๓.๔. รัฐบาลชั้นนำและผลักดันการใช้ข้อมูลร่วมกัน และการบูรณาการข้อมูล เช่น ข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ข้อมูลสารสนเทศด้านบุคคล เป็นต้น โดยควรกำหนดให้ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามยุทธศาสตร์

ในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ เป็นส่วนหนึ่งของคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างรัฐมนตรีกับนายกรัฐมนตรี และระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวง

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาเห็นว่า หน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าภาพในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back Office) ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๔๗ ควรเร่งรัดการพัฒนาโดยการสำรวจความต้องการและเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการออกแบบระบบที่มีความยืดหยุ่นรองรับกับการพัฒนาระบบราชการและความต้องการที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต มีการกำหนดเป้าหมายที่จะพัฒนาให้แล้วเสร็จ มีคู่มือเอกสารประกอบระบบงานที่เป็นสากล ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องใช้ระบบร่วมกัน และ**ให้ถือความสำเร็จในการพัฒนาระบบเป็นข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างรัฐมนตรีและนายกรัฐมนตรี และเป็นข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวง** พร้อมทั้งเห็นควรให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้นำกำหนดมาตรฐานต่างๆ ด้าน I/T ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้ระบบและข้อมูลร่วมกันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างคล่องตัว มีมาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการเก็บรักษาข้อมูล และทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่ปรึกษาในเรื่องเทคนิค การพัฒนาบุคลากร และระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวม จึงได้นำเรื่องนี้เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา

มติคณะรัฐมนตรี

คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาเรื่องกรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back Office) ในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘ แล้วมีมติอนุมัติ (รายละเอียดตามเอกสารหมายเลข ๕) ตามมติคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี คณะที่ ๖.๒ (ฝ่ายกฎหมาย) ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๔๘ เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๔๘ ซึ่งมีมติให้ความเห็นชอบกรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back Office) ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลัก ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี คณะที่ ๖.๒

ตามประเด็นอภิปรายของคณะกรรมการกฤษฎีกาข้อ ๑ ไปประกอบการพิจารณา
ดำเนินการด้วย ดังนี้

๑. ประเด็นอภิปราย

๑.๑) กรอบการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์ภาครัฐ (Back Office) มีวัตถุประสงค์เพื่อจะทำให้ระบบราชการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ดังนั้น ระบบใหม่จะต้องไม่สร้างขั้นตอน หรือกำหนดรูปแบบการทำงานที่เกินความจำเป็น
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานในปัจจุบันมีลักษณะต่างฝ่ายต่างดำเนินการ
มีส่วนราชการจำนวนไม่มากที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้ การดำเนินการตาม
กรอบที่เสนอ มีลักษณะเป็นโครงข่ายข้อมูลที่อยู่เหนือระบบงานของส่วนราชการปัจจุบันที่
ส่วนราชการไม่จำเป็นต้องนำข้อมูลทุกเรื่องเข้าสู่ระบบ แต่ทุกหน่วยงานสามารถมีทาง
เชื่อมต่อเข้าสู่ระบบโครงข่ายนี้ได้ ซึ่งจะเป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานของส่วนราชการอื่นที่
ไม่มีข้อมูลพื้นฐาน แต่มีความจำเป็นต้องการใช้ข้อมูลนั้นๆ ดังนั้น ในการดำเนินการช่วงแรก
ส่วนราชการแต่ละส่วนอาจต้องมีการปรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายใน
บางระบบ เพื่อรองรับกรอบการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์ภาครัฐ (Back Office)
ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลัก

๑.๒) การเริ่มดำเนินการตามกรอบการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ
องค์ภาครัฐ (Back Office) ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลัก
ควรเริ่มในลักษณะนำร่อง โดยให้แต่ละกลุ่มงานที่มีความพร้อมเข้าสู่ระบบ เพื่อทดลอง
ให้สามารถนำไปใช้ได้จริง หรือประยุกต์ใช้ได้

๑.๓) การทำงานในระบบที่เป็นเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างกันบน
มาตรฐานหรือระบบงานเดียวกัน จำเป็นที่ต้องมีการจัดทำระบบงาน (Business Process)
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาอุปสรรค
ในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ดังนั้น หน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าภาพในแต่ละระบบ
ควรเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมพิจารณา เพื่อทราบความต้องการและนำไปออกแบบ
ระบบต่อไป ในส่วนของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งจะต้องรับผิดชอบ
ในการกำหนดมาตรฐานกลางด้านเทคโนโลยีนั้น ควรดำเนินการในลักษณะที่เป็น
การสนับสนุนให้ส่วนราชการที่มีระบบต่างๆ ที่คืออยู่แล้ว หรือระบบที่เป็นความต้องการเฉพาะ

สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามปกติ รวมทั้งยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบกลางได้ โดยไม่เกิดภาวะชะงักงัน

๑.๔) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ภาครัฐ (Back Office) ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการ มีความจำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบในการกำกับควบคุมดูแล ให้คำปรึกษาและติดตาม ประเมินผล ซึ่งในเบื้องต้นควรมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกับ ก.พ.ร. สร้างการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้ระบบจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรต่อไป

การประชุมสัมมนา

เรื่อง

**การพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ
และระบบงานเลขานุการ (สารบรรณ)**

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงานหลัก หน่วยงานรอง หน่วยงานเสริม ในการดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ ตามกรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ภาครัฐ (Back Office) ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลัก
๒. เพื่อทดสอบวิธีการ (Methodology) ในการไปสู่ข้อสรุประบบงาน (Application) ที่เหมาะสม ในลักษณะโครงการนำร่อง ๒ ระบบ คือ
 - ๒.๑ ระบบงานสำนักงานอัตโนมัติและเลขานุการ (สารบรรณ)
 - ๒.๒ ระบบงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

ที่มา

๑. คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๔๗ เห็นชอบกับยุทธศาสตร์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบราชการไปสู่การปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพ
๒. คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เห็นชอบกรอบการพัฒนาระบบบริหารจัดการ องค์การภาครัฐ (Back Office) ที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ ตามมติคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องเสนอ คณะรัฐมนตรี คณะที่ 6.2 (ฝ่ายกฎหมายฯ)

มติคณะกรรมการกัลนกรองฯ

เห็นควรให้ความเห็นชอบกรอบการพัฒนาระบบ
บริหารจัดการองค์ภาครัฐ (Back Office) ของ
หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลัก
ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของคณะกรรมการ
กัลนกรองฯ ตามประเด็นอภิปรายข้อ ๑ ไป
ประกอบการพิจารณาดำเนินการด้วย

สรุปประเด็นอภิปราย

ข้อ ๑ กรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back Office) ระบบใหม่จะต้องไม่สร้างขั้นตอน หรือ กำหนดรูปแบบการทำงานที่เกินความจำเป็น

ข้อ ๒ ควรเริ่มดำเนินการตามกรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back Office) ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลัก ในลักษณะนำร่อง ในกลุ่มงานที่มีความพร้อมเข้าสู่ระบบก่อน เพื่อทดลองให้สามารถนำไปใช้ได้จริง หรือประยุกต์ใช้ได้

สรุปประเด็นอภิปราย (ต่อ)

ข้อ ๓ ต้องมีการจัดทำระบบงาน (Business Process) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน และแก้ไขปัญหาอุปสรรค ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าภาพใน แต่ละระบบควรเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาร่วมพิจารณา เพื่อทราบความต้องการและนำไปออกแบบระบบต่อไป ในส่วนของกระทรวง ICT ซึ่งรับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานกลางด้านเทคโนโลยีนั้น ควรดำเนินการในลักษณะที่เป็นการสนับสนุนให้ส่วนราชการต่อไปได้ ตามปกติ รวมทั้งสามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบกลางได้โดยไม่เกิดภาวะชะงักงัน

สรุปประเด็นอภิปราย (ต่อ)

ข้อ ๔ ในเบื้องต้นควรมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกับ ก.พ.ร. สร้างการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพัฒนาข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้ระบบจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรต่อไป

แนวคิด

๑. การพัฒนาระบบ Back Office ให้สนองตอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ที่ ๑, ๓ และ ๖
๒. บูรณาการระบบ Back Office ให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและใช้ข้อมูลและระบบร่วมกันได้ (๕ ชั้น)
๓. การแบ่งบทบาทหน่วยงานรับผิดชอบในแต่ละ Back Office (๔ กลุ่ม)

ระบบ Back Office ๑๑ ระบบ

- งานนโยบาย แผนงาน โครงการ
- งานบริหารงบประมาณ การเงินและบัญชี
- งานบริหารทรัพยากร มนุษย์
- งานพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ
- งานนิติการ

- งานประชาสัมพันธ์
- งานวิเทศสัมพันธ์
- งานสารบรรณและ เลขานุการ
- งานตรวจสอบภายใน
- งานผู้ตรวจราชการ
- งานบริหารเทคโนโลยี สารสนเทศในสำนักงาน

ที่มา กระบวนการปฏิบัติการ การบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Version 1.1) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

พัฒนาระบบ Back Office ให้สนองตอบยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการ

ยุทธศาสตร์ที่

- ๑ : ปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
เน้นการปฏิบัติงานที่กระชับ สะดวก และรวดเร็ว
- ๓ : รื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ
เน้นการอำนวยความสะดวกในการวิเคราะห์
และติดตาม
- ๖ : เสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

การบูรณาการระบบ Back Office

๑

“Telecom Network”

ระบบโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อเชื่อมโยง

๒

“Protocol, Data standard”

กำหนดมาตรฐานกลางและช่องทางการเชื่อมโยงโครงข่ายระบบโทรคมนาคม

๓

“Information, Data security ”

ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำมา ที่ใช้ร่วมกันได้และมีระบบป้องกันข้อมูล

๔

“Application Processing”

จัดทำโปรแกรมประยุกต์กลางของแต่ละ Back Office

๕

“Integration”

การบูรณาการระบบและข้อมูลสารสนเทศระหว่างส่วนราชการต่างๆ เข้าหากัน

ให้มีการทำงานและเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยแบ่ง บทบาทหน่วยงานรับผิดชอบในแต่ละ Back Office

- ผู้แทนจาก ๓๒ ส่วนราชการได้มีการประชุมหารือ และมีฉันทามติกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ ออกเป็นกลุ่มต่างๆ
 - หน่วยงานหลัก (เจ้าภาพ)
 - หน่วยงานรอง
 - หน่วยงานเสริม
 - หน่วยงานที่ปรึกษา

หน่วยงานหลัก (เจ้าภาพ)

หน่วยงานหลัก เป็นเจ้าภาพรับผิดชอบในภารกิจหลักของ Back Office ที่มอบหมาย

- รับผิดชอบในตัวชี้วัดความสำเร็จของ Back Office นั้นๆ
- เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในกิจกรรมของ Back Office นั้นๆ ตามกฎหมาย ตามระเบียบข้อบังคับ หรือจากการได้รับมอบหมาย
- มีความพร้อมในด้านกำลังคน เทคนิคและทรัพยากร ได้รับการจัดสรรหรือบูรณาการงบประมาณ

หน่วยงานรอง

หน่วยงานรอง

- ทำงานร่วมกันกับหน่วยงานหลัก ให้คำแนะนำ ความเห็น ในการพัฒนางาน
- นำ Back Office ไปสู่การปฏิบัติ ให้ความร่วมมือ หรือมีส่วนร่วม
- เสริมหน่วยงานหลักด้านทรัพยากรหรือเทคโนโลยี

หน่วยงานเสริม

หน่วยงานเสริม

- สนับสนุนให้ความเห็น ความช่วยเหลือ
ในเรื่องที่เชี่ยวชาญเป็นพิเศษ
- ร่วมให้คำปรึกษาหารือ ใช้งบประมาณสนับสนุน

หน่วยงานที่ปรึกษา

หน่วยงานที่ปรึกษา

- ผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถให้คำปรึกษาหน่วยงานหลัก ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- จัดการให้ใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อประหยัดและประสิทธิภาพ

กรอบการพัฒนาระบบ Back Office แบ่งออกเป็น ๗ ขั้นตอนหลัก

- ขั้นตอนที่ ๑ กำหนดหน้าที่และความสามารถของระบบ Back Office แต่ละระบบให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของรัฐบาล วาระแห่งชาติและของผู้บริหารสูงสุด (Top Management View)
- ขั้นตอนที่ ๒ หน่วยงานหลักของ Back Office จัดการประชุมระดมความคิดเห็นหน่วยงานรอง หน่วยงานเสริม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เพื่อให้ Back Office สามารถทำงานให้กับทุกส่วนราชการได้และเป็นที่ยอมรับ จัดทำวิสัยทัศน์ ในความต้องการของระบบนั้นๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ขั้นตอนการทำงานของระบบ Back Office ให้เป็นที่ยอมรับเสียก่อนที่จะออกแบบหรือปรับปรุงระบบเดิม

กรอบการพัฒนาระบบ Back Office แบ่งออกเป็น ๗ ขั้นตอนหลัก (ต่อ)

- ขั้นตอนที่ ๓ วิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors) ในการพัฒนาระบบ Back Office ว่า จะต้องมีความสามารถในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านใดได้บ้าง หากจะให้ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของทุกหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ขั้นตอนที่ ๔ จากความต้องการโดยรวมในขั้นตอนที่ ๓ ให้ร่วมกันสำรวจสถานการณ์ของระบบ Back Office ที่กำลังใช้หรือพัฒนาในทุกหน่วยงานภาครัฐ ว่า มี Back Office ที่มีศักยภาพนำมาปรับปรุงมาใช้ร่วมกัน (Integrate) หรือเชื่อมต่อ (Interface) เข้าสู่ระบบใหม่ เพื่อประหยัดและลดขั้นตอนการพัฒนา

กรอบการพัฒนาระบบ Back Office แบ่งออกเป็น ๗ ขั้นตอนหลัก (ต่อ)

- ขั้นตอนที่ ๕ มีการทำบันทึกข้อตกลงในขั้นตอนที่ ๒, ๓ และ ๔ ระหว่างหน่วยงานหลักกับหน่วยงานรอง หน่วยงานเสริม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา จัดลำดับความสำคัญ กำหนดเป้าหมายที่ต้องการ มีความผูกพัน และความเป็นเจ้าของร่วมของระบบ Back Office นั้นๆ
- ขั้นตอนที่ ๖ ทำการออกแบบระบบที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความมั่นคงและปลอดภัย ปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน สะดวกรวดเร็ว สามารถปรับโครงสร้างหน่วยงานให้มีขนาดกะทัดรัด และมีประสิทธิภาพ

กรอบการพัฒนาระบบ Back Office แบ่งออกเป็น ๗ ขั้นตอนหลัก (ต่อ)

- ขั้นตอนที่ ๗ เมื่อพัฒนาระบบและทดสอบผ่านแล้ว ให้จัดทำเอกสารที่เป็นสากลเป็นคู่มือของระบบงาน จัดทำผังขั้นตอนการทำงานของ Back Office การปฏิสัมพันธ์กับส่วนงานต่างๆ (Business Process) ข้อมูลที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน (Data Modeling)

ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ ในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

๑. เร่งดำเนินการประกาศใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ๔ ฉบับ เพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ ในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

๒. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการพัฒนา Back Office

- กำหนดมาตรฐานด้าน I/T ให้หน่วยงานราชการอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน
- ใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น เครือข่ายการสื่อสารที่เข้ากันได้ ความปลอดภัย และเชื่อถือได้
- พัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐให้มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่มีศักยภาพในการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการในภาพรวมของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ผลักดันการประกาศใช้กฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ ในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

๓. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลัก รับผิดชอบและให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ **Back Office** ที่หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมคิด/ร่วมทำ ยอมรับและนำไปใช้เป็นระบบกลางได้
๔. กำหนดให้ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบราชการ ให้มีประสิทธิภาพ เป็นส่วนหนึ่งของคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างรัฐมนตรีกับนายกรัฐมนตรี และระหว่างรัฐมนตรีกับส่วนราชการ