

การพัฒนาาระบบราชการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

30 มิถุนายน 2553

สมภาพ อมาตย์กุล

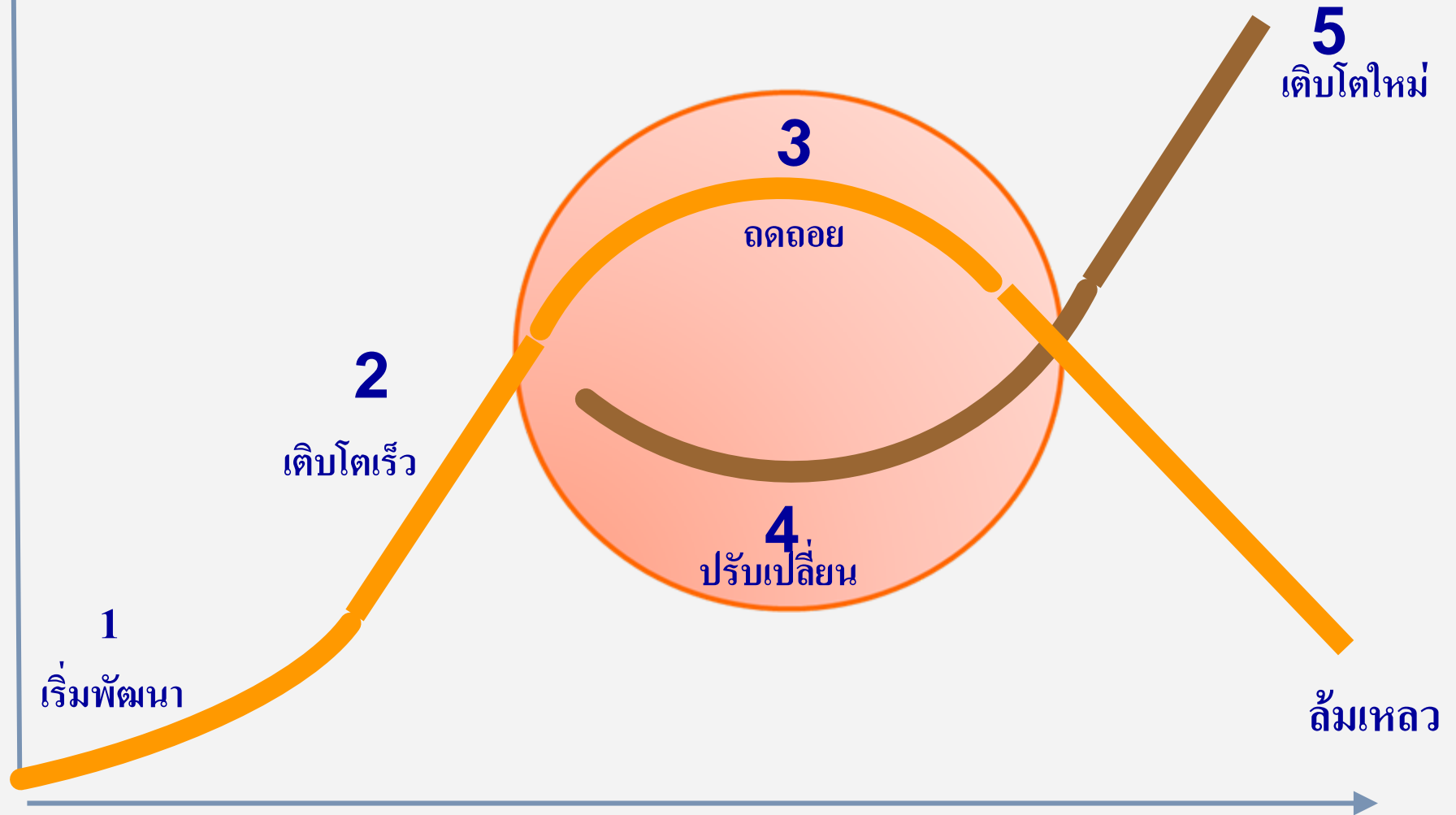
E-Government Ranking 2010 & 2008

Nation	Rank		Deviated Score	
	2010	2008	2010	2008
South Korea	1	6	0.8785	0.8317
Singapore	11	23	0.7476	0.7009
Japan	17	11	0.7152	0.7703
Malaysia	32	34	0.6101	0.6063
China	72	65	0.4700	0.5017
Thailand	76	64	0.4653	0.5031
Philippines	78	66	0.4637	0.5001
Indonesia	109	106	0.4026	0.4107

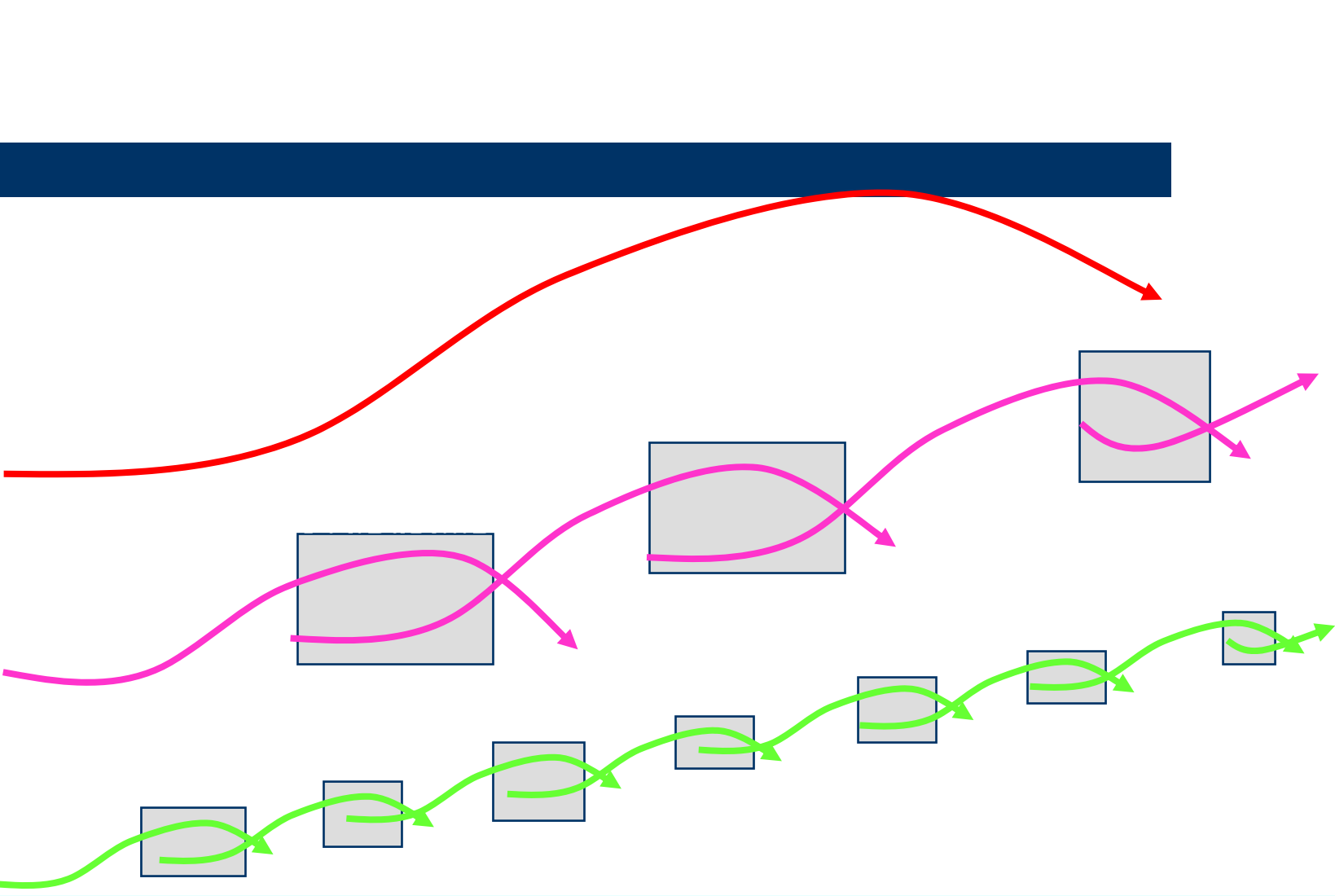
คะแนนจากผลการสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในมิติต่างๆ ปี 2010 เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

มิติ	2010	2008	2005	2004	2003
อันดับ (Deviated Score)	76 (0.4653)	64 (0.5031)	46 (0.5518)	50 (0.5096)	56 (0.446)
Online Service	0.3333	0.5050	0.6654	0.533	0.380
Telecommunication infrastructure	0.1746	0.1510	0.1299	0.116	0.117
Human capital	0.8919	0.8532	0.8600	0.880	0.84

วัฏจักรการเติบโต



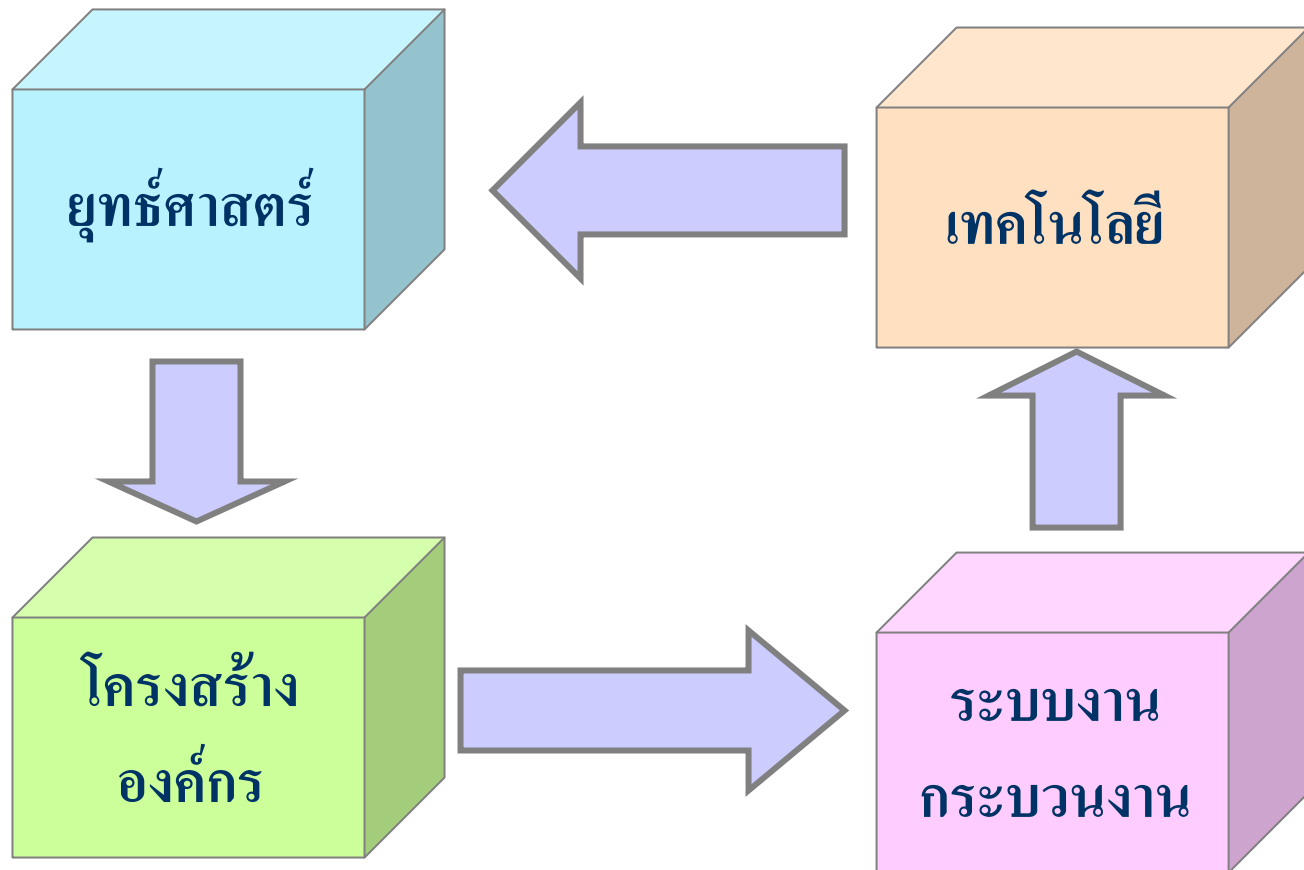
ความถี่ในการปรับเปลี่ยนเพิ่มขึ้น



สัญญาณชี้นำ-การถดถอย

- ❖ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้อยกว่าคู่แข่งเทียบ
- ❖ อัตราเติบโตถดถอย การบริหารจัดการคู่แข่งเปรียบเทียบไม่ได้
- ❖ คู่เทียบมีคุณภาพบริการดีกว่า ต้นทุนคุ้มค่ากว่า
- ❖ ค่านิยมในบริการเปลี่ยนแปลงไป
- ❖ ผู้รับบริการต้องการบริการรูปแบบใหม่ ๆ

การปรับเปลี่ยนที่สอดคล้อง



คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนา ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (31 มกราคม 2546)

- ❖ นายสมภพ อมาตยกุล
- ❖ นายไพรัช รัชชพงษ์
- ❖ นายทวีศักดิ์ กอนันต์กุล
- ❖ นายสุรชัย ศรีสารคาม
- ❖ นายรอม หิรัญพฤกษ์
- ❖ ผู้แทน บมจ.ทีไอที
- ❖ ผู้แทน บมจ.กสท.
- ❖ เลขาธิการ ก.พ.ร.
- ❖ ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ
- ❖ ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศฯ
- ❖ ปลัดกระทรวงการคลัง
- ❖ ปลัดกระทรวงมหาดไทย
- ❖ น.ส.ชนิษฐา สุกังवाल

ทิศทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หน้าที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

- ปรับปรุงกระบวนการบริหาร ระเบียบข้อบังคับของทางราชการ
- กำหนดเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบงาน
- ปรับปรุงทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐด้าน I/T
- กำหนดมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล

กรอบการดำเนินงาน อกพร.พัฒนาระบบ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ❖ ศึกษาเปรียบเทียบระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในและต่างประเทศ
- ❖ กำหนดกรอบในการใช้ I/T เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารราชการ
- ❖ รับฟังความเห็น สร้างบรรยากาศของการมีส่วนร่วมจากส่วนราชการ
- ❖ กำหนดกรอบการพัฒนาระบบและนำไปสู่การปฏิบัติ
- ❖ สนับสนุนนำโครงการนำร่องเพื่อทดลองปฏิบัติ ปรับปรุง ขยายผล

การสอดประสานนโยบาย

- ❖ การทำงานที่สอดประสานกับคณะกรรมการและคณะทำงานต่าง ๆ
- ❖ เสนอกรอบการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
- ❖ เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ ส่งเรื่องให้กับแก่คณะกรรมการดำเนินงานเฉพาะทางเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
- ❖ สร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วม
- ❖ จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการกับหลายหน่วยงาน

สนองตอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

- ❖ **ยุทธศาสตร์ที่ 1** การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเน้นการปฏิบัติงานที่สั้น สะดวก และรวดเร็ว
- ❖ **ยุทธศาสตร์ที่ 3** การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณเน้นการอำนวยความสะดวก ไม่มีขั้นตอนซ้ำซ้อน
- ❖ **ยุทธศาสตร์ที่ 6** การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัยเพื่อบริการประชาชน

กลยุทธ์การสนองตอบการพัฒนาาระบบราชการ

- ❖ กำหนดภารกิจในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ จัดลำดับความสำคัญ ประเมินสถานภาพปัจจุบันของแต่ละภารกิจ
- ❖ รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนและผู้รับบริการ
- ❖ สนับสนุนให้มีระบบการให้บริการประชาชนที่มีความสะดวก รวดเร็ว
- ❖ คำนึงถึงความเข้ากันได้ของระบบ ความปลอดภัย ความถูกต้องเป็นปัจจุบันของข้อมูล
- ❖ ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการ

1. ผลักดันให้มีระบบโครงข่ายโทรคมนาคม เชื่อมโยงส่วนราชการต่าง ๆ
2. กำหนดมาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยและ และการเชื่อมโครงข่าย
3. สนับสนุนให้ส่วนราชการจัดทำข้อมูลกลางที่สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้
4. สนับสนุนการจัดทำระบบ BACK OFFICEเพื่อใช้ร่วมกันได้
5. พัฒนาระบบบูรณาการเพื่อให้บริการ FRONT OFFICE

จัดสรรภารกิจตามความพร้อมของส่วนราชการ

❖ หน่วยงานหลัก

- เป็นเจ้าภาพรับผิดชอบในภารกิจหลักของระบบงาน มีตัวชี้วัดความสำเร็จ
- รับผิดชอบตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือได้รับมอบหมาย
- มีความพร้อมด้านกำลังคน เทคนิค และทรัพยากร
- ได้รับการจัดสรรงบประมาณ บุคลากรงบประมาณ

❖ หน่วยงานรอง

- ทำงานร่วมกับหน่วยงานหลัก ให้คำแนะนำ ความเห็นในการพัฒนาภารกิจ

จัดสรรภารกิจตามความพร้อมของส่วนราชการ

❖ หน่วยงานเสริม

- สนับสนุนให้ความเห็นหรือให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่เชี่ยวชาญพิเศษ
- ร่วมให้คำปรึกษา ให้งบประมาณสนับสนุน

❖ หน่วยงานที่ปรึกษา

- เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือมีความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานหลักในด้านเทคนิคต่าง ๆ การบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบ I/T เพื่อการบริหารจัดการองค์กร (Back Office)

- ❖ งานแผนงาน/โครงการ
- ❖ บริหารงบประมาณ
- ❖ บริหารทรัพยากรมนุษย์
- ❖ พัสดุ/อาคารสถานที่และยานพาหนะ
- ❖ นิติการ
- ❖ ประชาสัมพันธ์
- ❖ วิเทศสัมพันธ์
- ❖ สารบรรณและเลขานุการ
- ❖ ตรวจสอบภายใน
- ❖ ระบบผู้ตรวจราชการ
- ❖ บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงานรับผิดชอบ BACK OFFICE 11 ระบบ



ระบบงาน 11 ระบบ	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานรอง	หน่วยงานเสริม	หน่วยงานที่ปรึกษา	นำเสนอ อ.ก.พ.ร.๑
งานนโยบาย แผนงาน โครงการ	สนง.คกก.พัฒนาการ เศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ	หน่วยงานแผนของ ทุกหน่วยงานภาครัฐ	ธนาคารแห่งประเทศไทย	MICT	การประชุมอ.ก.พ.ร.๑ ครั้งที่ 4/2551 เมื่อวันที่ 17 เมย. 51
งานบริหารงบประมาณ การเงินและบัญชี	สำนักงานประมาณ/ กรมบัญชีกลาง	หน่วยงานคลังของ ทุกหน่วยงานภาครัฐ	สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (ระบบสำรอง)	สนง.โครงการ GFMIS	การประชุมอ.ก.พ.ร.๑ ครั้งที่ 8/2550 เมื่อ วันที่ 20 ธค. 50 และครั้งที่ 2/2551 วันที่ 20 กพ. 51
งานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	สำนักงาน ก.พ.	หน่วยงานการเจ้าหน้าที่ ของทุกหน่วยงานภาครัฐ	หน่วยงานกลาง บริหารงานบุคคล	MICT	การประชุมอ.ก.พ.ร.๑ ครั้งที่ 1/2551 เมื่อวันที่ 17 มค. 51
งานพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ	กรมบัญชีกลาง	หน่วยงานคลังของ ทุกหน่วยงานภาครัฐ	สดง.	สนง.โครงการ GFMIS	การประชุมอ.ก.พ.ร.๑ ครั้งที่ 8/2550 เมื่อวันที่ 20 ธค. 50
งานนิติการ	สนง.คกก.กฤษฎีกา	หน่วยงานกฎหมายของ ทุกหน่วยงานภาครัฐ	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	MICT	ยังไม่ได้รายงาน
งานประชาสัมพันธ์	MICT	หน่วยงานประชาสัมพันธ์ ของทุกหน่วยงานภาครัฐ	อสมท.	-	การประชุมอ.ก.พ.ร.๑ ครั้งที่ 1/2552 เมื่อวันที่ 15 มค. 52
งานวิเทศสัมพันธ์	ก. ต่างประเทศ	หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์ ของทุกหน่วยงานภาครัฐ	กรมประชาสัมพันธ์	-	ยังไม่ได้รายงาน
งานสารบรรณและ เลขานุการ	MICT	หน่วยงานเลขานุการ ฝ่ายบริหารของทุก หน่วยงานภาครัฐ	สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (ระบบสำรอง)	-	การประชุมอ.ก.พ.ร.๑ ครั้งที่ 7/2550 เมื่อวันที่ 22 พย. 51
งานตรวจสอบภายใน	กรมบัญชีกลาง	หน่วยตรวจสอบภายใน กระทรวง/กรม	สดง.	MICT	ยังไม่ได้รายงาน
งานผู้ตรวจราชการ	สปน.	สำนักผู้ตรวจราชการ กระทรวง/กรม		MICT	การประชุมอ.ก.พ.ร.๑ ครั้งที่ 5/2550 วันที่ 15 พค. 51
งานบริหารเทคโนโลยี สารสนเทศในสำนักงาน	MICT	หน่วยงานเทคโนโลยี สารสนเทศของทุก หน่วยงานภาครัฐ		สวทช. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์-	การประชุมอ.ก.พ.ร.๑ ครั้งที่ 1/2552 เมื่อวันที่ 15 มค. 52

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร 7 ขั้นตอนหลัก

1. กำหนดหน้าที่และความสามารถของระบบ Back Office
แต่ละระบบให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของรัฐบาล วาระ
แห่งชาติ

- สามารถตอบสนองการพัฒนาระบบราชการสู่การเป็นรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์
- สอดคล้องกับทิศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พัฒนาไปอย่าง
รวดเร็ว
- สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสูงสุด

กรอบการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์กร

7 ขั้นตอนหลัก

2. หน่วยงานหลักระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานรองและหน่วยงานเสริม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำวิสัยทัศน์ร่วมในความต้องการของระบบนั้น ๆ เพื่อให้สามารถทำงานเป็นที่ยอมรับทุกส่วนราชการ
3. วิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ต้องมีความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร 7 ขั้นตอนหลัก

4. ร่วมกันสำรวจสภาพของระบบแต่ละระบบที่กำลังใช้หรือพัฒนาในปัจจุบัน

- มีศักยภาพที่จะปรับให้เข้าเป็นระบบเดียวกัน (Integrate) หรือปรับปรุงเชื่อมโยง (Interface) กับระบบที่พัฒนาใหม่
- เพื่อประหยัดและลดขั้นตอนการพัฒนา

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร 7 ขั้นตอนหลัก

5. ทำบันทึกข้อตกลงระหว่างหน่วยงานหลัก, รอง, เสริมหรือ
หน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างการมีส่วนร่วม
ความผูกพัน ความเป็นเจ้าของร่วม

- ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบ
- วิเคราะห์ปัญหา พิจารณาแนวทางแก้ไข
- กำหนดเป้าหมาย
- ร่วมดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบ

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร 7 ขั้นตอนหลัก

6. ออกแบบระบบ คำนึงถึงแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ความมั่นคง ความปลอดภัยของระบบงาน

- ให้เกิดประโยชน์ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี
- ปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานให้สั้น สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร

7 ขั้นตอนหลัก

7. จัดทำผังขั้นตอนการทำงานของระบบ Back Office แต่ละระบบ แสดงปฏิสัมพันธ์กับส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กร (Business Process)

- มีข้อมูลที่ต้องการในแต่ละขั้นตอน (Data Modeling)
- วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของมิติต่าง ๆ เช่น
 - ระบบ I/T กับฝ่ายบริหาร
 - I/T กับธุรกรรมต่าง ๆ ในองค์กร
 - การเก็บ เรียกใช้ข้อมูล
 - ขั้นตอนการทำงานกับข้อมูลที่จำเป็น
 - System กับ Process

ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ

- ❖ เร่งใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ❖ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบ
 - กำหนดมาตรฐานด้าน I/T
 - ประสานให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น ระบบ Telecom Network
 - เร่งรัดและส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
 - ผลักดันการใช้กฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการ องค์กรภาครัฐ

- ❖ หน่วยงานหลักต้องถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบ
- ❖ รัฐบาลชี้แนะและผลักดันการใช้ข้อมูลร่วมกันและการบูรณาการข้อมูล
- ❖ กำหนดให้ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเป็นส่วนหนึ่งของคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ข้อสังเกตของคณะรัฐมนตรี

- ❖ หน่วยงานหลักควรเริ่มในลักษณะนำร่องโดยให้กลุ่มงานที่มีความพร้อมเข้าสู่ระบบ
- ❖ ต้องมีการจัดทำระบบงาน (Business Process) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน
- ❖ หน่วยงานหลักเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมพิจารณาความต้องการ นำไปออกแบบระบบ
- ❖ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานกลาง
- ❖ สนับสนุนให้ส่วนราชการที่มีระบบที่ดี หรือระบบที่เป็นความต้องการเฉพาะสามารถใช้งานได้ต่อไป

ข้อสังเกตของคณะกรรมการ

- ❖ ในการพัฒนาระบบ Back Office หน่วยงานหลักต้องมีผู้กำกับควบคุมดูแล ให้คำปรึกษา ติดตามประเมินผล
- ❖ ควรมอบหมายกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกับ กพร. สร้างการมีส่วนร่วม
 - พัฒนาสมรรถนะด้าน I/T ให้ข้าราชการ
 - ใช้ระบบ Back Office จนคุ้นเคยเป็นวัฒนธรรม

ข้อสังเกตของคณะกรรมการ

- ❖ ระบบใหม่จะต้องไม่สร้างขั้นตอน หรือกำหนดรูปแบบการทำงานที่เกินความจำเป็น
- ❖ เป็นโครงข่ายข้อมูลที่อยู่เหนือระบบงานปัจจุบัน
- ❖ ส่วนราชการไม่จำเป็นต้องนำข้อมูลทุกเรื่องเข้าสู่ระบบ แต่สามารถมีทางเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบโครงข่ายนี้ได้
- ❖ ระบบที่สนับสนุนการทำงานของส่วนราชการอื่นที่ไม่มีข้อมูลพื้นฐาน แต่มีความจำเป็นต้องการใช้ข้อมูลนั้น
- ❖ ส่วนราชการต้องมีการปรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในบางระบบเพื่อรองรับการพัฒนาระบบ Back Office

ก้าวต่อไปของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ❖ **INFRASTRUCTURE** : การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร
 - การเชื่อมโยง Back Office กับ Front Office
 - Security & Privacy
- ❖ **SERVICES** : การพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - ระบบ SOA: Service Oriented Architecture
- ❖ **REGULATIONS** : การพัฒนาการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

รูปแบบการให้บริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

