

การพัฒนาาระบบราชการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

27 มิถุนายน 2550

สมภาพ อมาตยกุล

กรอบการดำเนินงาน

อนุกรรมการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ❖ ศึกษาเปรียบเทียบระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ใน และ ต่างประเทศ
- ❖ กำหนดกรอบในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับเปลี่ยนระบบการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ
- ❖ สร้างบรรยากาศของการมีส่วนร่วมจากส่วนราชการ
- ❖ รับฟังความเห็นจากส่วนราชการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders)
- ❖ กำหนดกรอบการพัฒนาระบบงานและการนำไปสู่การปฏิบัติ
- ❖ สนับสนุนโครงการนำร่องเพื่อทดลองปฏิบัติ ปรับปรุง ขยายผล

การดำเนินการ

- ❖ การทำงานที่สอดคล้องประสานกับคณะกรรมการและคณะทำงานต่าง ๆ
- ❖ เสนอกรอบการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
- ❖ เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ จะส่งเรื่องให้กับคณะกรรมการดำเนินงานเฉพาะทาง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
- ❖ สร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วม
- ❖ จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการกับ หน่วยงาน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

- ❖ **ยุทธศาสตร์ที่ 1** การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเน้นการปฏิบัติงานที่สั้น สะดวก และรวดเร็ว
- ❖ **ยุทธศาสตร์ที่ 3** การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณเน้นการอำนวยความสะดวก ไม่เยิ่นเย้อ
- ❖ **ยุทธศาสตร์ที่ 6** การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย เช่น ระบบไร้กระดาษ หรือ องค์กรเครือข่าย (Network Organization)

การดำเนินการ

- ❖ กำหนดภารกิจ ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ จัดลำดับความสำคัญ ประเมินสถานภาพปัจจุบันของแต่ละภารกิจ
- ❖ รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนและผู้รับบริการ
- ❖ สนับสนุนให้มีระบบบริการประชาชนที่ สะดวก รวดเร็ว
- ❖ คำนึงถึงความเข้ากันได้ของระบบ ความปลอดภัย ความถูกต้องเป็น ปัจจุบันของข้อมูล
- ❖ ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ในการพัฒนา และ ใช้ระบบ I/T อย่างบูรณาการ

1. ผลักดันให้มีระบบโครงข่ายโทรคมนาคม เชื่อมโยงส่วนราชการต่าง ๆ
2. กำหนดมาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยและช่องทางการเข้าสู่โครงข่าย
3. สนับสนุนให้ส่วนราชการจัดทำข้อมูลกลางที่สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้
4. สนับสนุนการจัดทำโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ร่วมกันได้
5. พัฒนาขีดความสามารถในการบูรณาการข้อมูลเพื่อให้บริการประชาชนในรูปแบบ E-Citizen Service หรือ One Stop Service

จัดสรรภารกิจตามความพร้อมของส่วนราชการ

❖ หน่วยงานหลัก

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

❖ หน่วยงานรอง

- ทำงานร่วมกับหน่วยงานหลัก ให้คำแนะนำ ความเห็นในการพัฒนาภารกิจ
- เป็นผู้นำไปปฏิบัติ ให้ความร่วมมือ มีส่วนร่วมหรือเข้าไปเสริมในบางจุดของหน่วยงานหลักตามความพร้อมในด้านทรัพยากรหรือเทคโนโลยี

จัดสรรภารกิจตามความพร้อมของส่วนราชการ

❖ หน่วยงานเสริม

- สนับสนุนให้ความเห็นหรือให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่เชี่ยวชาญพิเศษ
- ร่วมให้คำปรึกษา ให้งบประมาณสนับสนุน

❖ หน่วยงานที่ปรึกษา

- เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือมีความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานหลักในด้านเทคนิคต่าง ๆ การบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบ I/T เพื่อการบริหารภายในส่วนราชการ (Back Office)

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

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารภายในองค์กร ภาครัฐ (Back Office) **7 ขั้นตอนหลัก**

1. กำหนดหน้าที่และความสามารถของระบบ Back Office
แต่ละระบบให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของรัฐบาล/ วาระ
แห่งชาติ/ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
 - สามารถตอบสนองการพัฒนาระบบราชการสู่การเป็นรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์
 - สอดคล้องกับทิศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พัฒนาไปอย่าง
รวดเร็ว
 - สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสูงสุด

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารภายในองค์กร ภาครัฐ (Back Office) **7 ขั้นตอนหลัก(ต่อ)**

2. หน่วยงานหลักระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานรองและ
หน่วยงานเสริม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำวิสัยทัศน์ร่วมใน
ความต้องการของระบบนั้น ๆ เพื่อให้สามารถทำงานเป็นที่
ยอมรับทุกส่วนราชการ
3. วิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ต้องมีความสามารถ
ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ อย่างมี
ประสิทธิภาพ

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารภายในองค์กร ภาครัฐ (Back Office) **7 ขั้นตอนหลัก(ต่อ)**

4. ร่วมกันสำรวจสภาพของระบบแต่ละระบบที่กำลังใช้หรือ พัฒนาในปัจจุบัน

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

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารภายในองค์กร ภาครัฐ (Back Office) **7 ขั้นตอนหลัก(ต่อ)**

5. ทำบันทึกข้อตกลงระหว่างหน่วยงานหลัก, รอง, เสริมหรือ
หน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างการมีส่วนร่วม
ความผูกพัน ความเป็นเจ้าของร่วม

- ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบ
- วิเคราะห์ปัญหา พิจารณาแนวทางแก้ไข
- กำหนดเป้าหมาย
- ร่วมดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบ

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารภายในองค์กร ภาครัฐ (Back Office) **7 ขั้นตอนหลัก(ต่อ)**

6. การออกแบบระบบ ให้คำนึงถึงแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลง
ด้านเทคโนโลยี ความมั่นคง ความปลอดภัยของระบบงาน
- ให้เกิดประโยชน์ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี
 - ปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานให้สั้น สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

กรอบการพัฒนาระบบการบริหารภายในองค์กร ภาครัฐ (Back Office) **7 ขั้นตอนหลัก**

7. จัดทำผังขั้นตอนการทำงานของระบบ Back Office แต่ละระบบ แสดง
ปฏิสัมพันธ์กับส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กร (Business Processes)

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

ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารภายใน องค์กรภาครัฐ (Back Office)

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

ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารภายใน องค์กรภาครัฐ (Back Office)

- ❖ หน่วยงานหลักต้องถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบ
- ❖ รัฐบาลชั้นนำและผลักดันการใช้ข้อมูลร่วมกันและการบูรณาการข้อมูล เช่น GIS ข้อมูลด้านบุคคล
- ❖ กำหนดให้ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเป็นส่วนหนึ่งของคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ข้อสังเกตของ ค ร ม.

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

ข้อสังเกตของ ค ร ม.

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

ข้อสังเกตของ ด ร ม .

- ❖ ในการพัฒนาระบบ Back Office หน่วยงานหลักต้องมีผู้กำกับควบคุมดูแล ให้คำปรึกษา ติดตามประเมินผล
- ❖ ควรมอบหมายกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับ กพร. สร้างการมีส่วนร่วม
 - พัฒนาข้าราชการ
 - ใช้ระบบ Back Office จนคุ้นเคยเป็นวัฒนธรรม

Top Ten E-Govt. Readiness Index

<u>Country</u>	<u>2005</u>	<u>2004</u>	<u>2003</u>	<u>2005 Index</u>
United States	1	1	1	0.9602
Denmark	2	2	4	0.9058
Sweden	3	4	2	0.8983
United Kingdom	4	3	5	0.8777
Republic of Korea	5	5	13	0.8727
Australia	6	6	3	0.8679
Singapore	7	8	12	0.8503
Canada	8	7	6	0.8425
Finland	9	9	10	0.8231
Norway	10	10	7	0.8228

Thailand's League

<u>Range</u>	<u>Country</u>	<u>E-Gov readiness Index</u>
40	Lithuania	0.5786
41	Phillippines	0.5721
42	United Arab Emirates	0.5718
43	Malaysia	0.5706
44	Romania	0.5704
45	Bulgaria	0.5605
46	Thailand	0.5518
47	Croatia	0.5480
48	Ukraine	0.5456
49	Uruguay	0.5387
50	Russia	0.5329