กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
Ministry of Digital Economy and Society

EGA
e-Government Agency

สถาปัตยกรรมองค์กรสำหรับกระบวนการบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน

เอกสารเผยแพร่

รายงานความก้าวหน้าการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร สำหรับกระบวนการบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน ของ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

สารบัญ

สารบัญ ๓

สารบัญตาราง ๕

สารบัญภาพ ๗

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary) ๙

บทที่ ๑ บทนำ ๑๑

๑.๑ ความเป็นมา ๑๑

๑.๒ วัตถุประสงค์ ๑๕

๑.๓ ขอบเขต ๑๕

๑.๔ ขั้นตอนการดำเนินงาน ๑๖

๑.๕ องค์ประกอบของการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร ๑๗

บทที่ ๒ กระบวนการบริหารงานบุคคล ๑๘

๒.๑ ด้านธุรกิจ (Business) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล ๒๑

๒.๒ ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล ๔๖

๒.๓ ด้านข้อมูล (Data) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล ๖๐

๒.๔ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล ๖๖

๒.๕ ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล ๗๑

บทที่ ๓ กระบวนการบริหารสำนักงาน ๘๕

๓.๑ ด้านธุรกิจ (Business) ของกระบวนการบริหารสำนักงาน ๘๘

๓.๒ ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ของกระบวนการบริหารสำนักงาน ๑๐๒

๓.๓ ด้านข้อมูล (Data) ของกระบวนการบริหารสำนักงาน ๑๐๙

๓.๔ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ของกระบวนการบริหารสำนักงาน ๑๑๓

๓.๕ ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ของกระบวนการบริหารงานสำนักงาน ๑๑๘

บทที่ ๔ บทสรุปการดำเนินงาน ๑๒๙

๔.๑ การพัฒนาของด้านบริหารงานบุคคล ๑๒๙

๔.๒ การพัฒนาของด้านบริหารสำนักงาน ๑๓๕

ภาคผนวก ก..... ๑๓๙

ภาคผนวก ข..... ๑๔๐

บรรณานุกรม..... ๑๔๙

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑ แสดงแผนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ๑๓
ตารางที่ ๒ แสดงประเด็นปัญหาด้านธุรกิจของ สรอ. ๑๙
ตารางที่ ๓ แสดงรายการข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ของการบริหารงานบุคคล ๒๔
ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ในปัจจุบันของ PC-S01 : บริหารและพัฒนาบุคลากร ๒๘
ตารางที่ ๕ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ ๓๑
ตารางที่ ๖ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ ๓๒
ตารางที่ ๗ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ ๓๓
ตารางที่ ๘ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ ๓๔
ตารางที่ ๙ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการย่อยของงานบริหารบุคคลกับแอปพลิเคชันต่างๆ ๓๕
ตารางที่ ๑๐ แนวทางในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตของกระบวนการบริหารงานบุคคล ๓๘
ตารางที่ ๑๑ แสดงรายละเอียดของกระบวนการบริหารงานบุคคลใหม่ ๔๐
ตารางที่ ๑๒ แสดงความสัมพันธ์ของหมวดบุคคลกับกระบวนการบริหารงานบุคคลที่ออกแบบใหม่ ๔๑
ตารางที่ ๑๓ แสดงระยะเวลาการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหารงานบุคคล ๔๕
ตารางที่ ๑๔ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานบุคคล ๕๒
ตารางที่ ๑๕ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบการบริหารงานบุคคล ระบบอื่นๆ และสเปรดชีต ๕๘
ตารางที่ ๑๖ การดำเนินงานหลักกระบวนการบริหารบุคคล ๗๒
ตารางที่ ๑๗ กระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ๗๕
ตารางที่ ๑๘ สารสนเทศกับการบริหารงานบุคคล ๗๘
ตารางที่ ๑๙ ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้กับการบริหารและพัฒนาบุคลากร ๘๑
ตารางที่ ๒๐ การลดระยะเวลาในการให้บริการ ๘๒
ตารางที่ ๒๑ แสดงรายการข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ของการบริหารสำนักงาน ๙๐
ตารางที่ ๒๒ แสดงจำนวนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ในปัจจุบันของ PC-S04 : บริหารสำนักงาน ๙๒
ตารางที่ ๒๓ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ ๙๔
ตารางที่ ๒๔ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ ๙๕
ตารางที่ ๒๕ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ ๙๕

ตารางที่ ๒๖ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ ๙๖
ตารางที่ ๒๗ แนวทางในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตของกระบวนการบริหารสำนักงาน ๙๗
ตารางที่ ๒๘ แสดงรายละเอียดของกระบวนการบริหารสำนักงานใหม่ ๙๘
ตารางที่ ๒๙ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ PC-S04 : บริหารสำนักงาน และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ๙๙
ตารางที่ ๓๐ แสดงระยะเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการบริหารสำนักงาน ๑๐๑
ตารางที่ ๓๑ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารสำนักงาน ๑๐๖
ตารางที่ ๓๒ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบบริหารสำนักงาน ระบบอื่นๆ และสเปรดชีต ๑๐๘
ตารางที่ ๓๓ การดำเนินงานหลักของกระบวนการบริหารสำนักงาน ๑๑๙
ตารางที่ ๓๔ กระบวนการบริหารสำนักงานที่มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ๑๒๒
ตารางที่ ๓๕ สารสนเทศกับการบริหารสำนักงาน ๑๒๔
ตารางที่ ๓๖ ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้กับการบริหารสำนักงาน ๑๒๖
ตารางที่ ๓๗ การลดระยะเวลาในการให้บริการ ๑๒๖
ตารางที่ ๓๘ แสดงบทสรุปประเด็นปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการการบริหารงานบุคคล ๑๓๒
ตารางที่ ๓๙ แสดงประเด็นปัญหาและแนวทางแก้ไขของงานบริหารสำนักงาน ๑๓๗
ตารางที่ ๔๐ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกันเทคโนโลยี ในปัจจุบัน ๑๔๗
ตารางที่ ๔๑ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกันเทคโนโลยี ในอนาคต ๑๔๘

สารบัญภาพ

รูปที่ ๑ แสดงแนวคิด "๓ มุมมอง (View Points) ๔ กระบวนการ (Processes) และ ๕ โมเดล (Models)" ๑๒
รูปที่ ๒ แสดงสถานะการดำเนินงานตามกระบวนการการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ๑๔
รูปที่ ๓ แสดงระยะการพัฒนาของมิติการสนับสนุนบริการ ๑๖
รูปที่ ๔ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลระดับสูงในปัจจุบัน (High Level Enterprise Architecture of Human Resource Management in Current State) ๑๙
รูปที่ ๕ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลระดับสูงในอนาคต (High Level Enterprise Architecture of Human Resource Management in Future State) ๒๐
รูปที่ ๖ แสดงหมวดงานบุคคลของ สรอ. ๒๒
รูปที่ ๗ แสดงโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของ สรอ. ๒๕
รูปที่ ๘ แสดงระดับชั้นประเภทเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคล ๒๖
รูปที่ ๙ แสดงภาพรวมของสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการธุรกิจของ สรอ. ๒๗
รูปที่ ๑๐ แสดงภาพรวมของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบริหารงานบุคคล ๒๙
รูปที่ ๑๑ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารงานบุคคลกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องและแอปพลิเคชัน ๓๐
รูปที่ ๑๒ แสดงหมวดกระบวนการบริหารงานบุคคลในอนาคต ๓๙
รูปที่ ๑๓ แสดงภาพรวมแอปพลิเคชันที่ใช้ดำเนินงานตลอดทั้งองค์กรแยกตามกลุ่มกระบวนการธุรกิจ ๔๗
รูปที่ ๑๔ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคลภายใต้กลุ่มกระบวนการ Service Support ๔๗
รูปที่ ๑๕ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอปพลิเคชันที่สนับสนุนงานบริหารงานบุคคล (ปัจจุบัน) ๔๙
รูปที่ ๑๖ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอพลิเคชันที่สนับสนุนการบริหารงานบุคคล (คาดว่าจะยกเลิก/ปรับปรุง) ๕๐
รูปที่ ๑๗ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบการบริหารงานบุคคล ๕๓
รูปที่ ๑๘ แสดงข้อมูลในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล ๖๒
รูปที่ ๑๙ แสดงข้อมูลในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล ๖๔
รูปที่ ๒๐ แสดง Gap Analysis ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล ๖๕
รูปที่ ๒๑ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในปัจจุบัน (Current System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล ๖๗
รูปที่ ๒๒ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในอนาคต (Future System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล ๖๙
รูปที่ ๒๓ แสดง Gap Analysis สถาปัตยกรรมระบบที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล ๗๐
รูปที่ ๒๔ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานสำนักงานระดับสูงในปัจจุบัน (High Level Enterprise Architecture of Office Management in Current State) ๘๖
รูปที่ ๒๕ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานสำนักงานระดับสูงในปัจจุบัน (High Level Enterprise Architecture of Office Management in Future State) ๘๗

รูปที่ ๒๖ แสดงภาพรวมของสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการธุรกิจของ สรอ. ๙๐
รูปที่ ๒๗ แสดงภาพรวมของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบริหารสำนักงาน..... ๙๓
รูปที่ ๒๘ แสดงหมวดกระบวนการบริหารสำนักงานในอนาคต ๙๘
รูปที่ ๒๙ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงานภายใต้กลุ่มกระบวนการ Service Support..... ๑๐๓
รูปที่ ๓๐ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอปพลิเคชันที่สนับสนุนงานบริหารสำนักงาน (ปัจจุบัน)..... ๑๐๔
รูปที่ ๓๑ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอพลิเคชันที่สนับสนุนงานบริหารสำนักงาน (คาดว่าจะยกเลิก/ปรับปรุง) ๑๐๕
รูปที่ ๓๒ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบงานบริหารสำนักงาน..... ๑๐๗
รูปที่ ๓๓ แสดงข้อมูลในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน..... ๑๑๐
รูปที่ ๓๔ แสดงข้อมูลในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน ๑๑๑
รูปที่ ๓๕ แสดง Gap Analysis ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน ๑๑๒
รูปที่ ๓๖ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในปัจจุบัน (Current System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน ๑๑๔
รูปที่ ๓๗ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในอนาคต (Future System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน ๑๑๖
รูปที่ ๓๘ แสดง Gap Analysis สถาปัตยกรรมระบบที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารสำนักงาน..... ๑๑๗
รูปที่ ๓๙ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน..... ๑๓๐
รูปที่ ๔๐ ภาพรวมสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคล (OVERVIEW ENTERPRISE ARCHITECTURE OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)..... ๑๓๓
รูปที่ ๔๑ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารงานบุคคลในอนาคต ๑๓๔
รูปที่ ๔๒ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารสำนักงานในปัจจุบัน ๑๓๕
รูปที่ ๔๓ ภาพรวมสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารสำนักงาน (OVERVIEW ENTERPRISE ARCHITECTURE OF OFFICE MANAGEMENT) ๑๓๗
รูปที่ ๔๔ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารสำนักงานในอนาคต..... ๑๓๘
รูปที่ ๔๕ ภาพรวมสถาปัตยกรรมองค์กร สรอ. (Overview Enterprise Architecture of EGA)..... ๑๔๐
รูปที่ ๔๖ สถาปัตยกรรมองค์กร สรอ.ระดับสูง (High Level Enterprise Architecture of EGA)..... ๑๔๑
รูปที่ ๔๗ สถาปัตยกรรมองค์กร กลุ่ม Service Support ระดับสูง (High Level Enterprise Architecture of Service Support) ๑๔๒
รูปที่ ๔๘ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในปัจจุบัน (Current System Architecture)..... ๑๔๓
รูปที่ ๔๙ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในอนาคต (Future System Architecture) ๑๔๕
รูปที่ ๕๐ แสดง Gap Analysis ด้วยสถาปัตยกรรมระบบ..... ๑๔๖

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

ตามที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้จัดทำรายงานการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรก่อนหน้านี้จำนวน ๒ เล่ม ได้แก่ รายงานกรอบแนวคิดการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. และ รายงานการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านงานพัสดุของ สรอ. โดยการจัดทำรายงานดังกล่าวให้ความสำคัญแก่การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร ในรูปแบบการบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการดำเนินงานภายในสำนักงานนั้น บัดนี้ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้จัดทำรายงานฉบับที่ ๓ ว่าด้วยการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารงานสำนักงาน โดยทำการศึกษาวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กรที่ครอบคลุมทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านธุรกิจ (Business) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) โดยสามารถสรุปผลการพัฒนาสถาปัตยกรรมด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารสำนักงาน ดังนี้

๑) ด้านบริหารงานบุคคล ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่การกำหนดยุทธศาสตร์/กรอบนโยบายสมรรถนะบุคลากร การบริหารจัดการงานบุคคล ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ระหว่างการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง/โยกย้ายและการสิ้นสุดการปฏิบัติงาน สวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การอบรมและการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการดำเนินการทางวินัยและการร้องทุกข์

๒) ด้านบริหารสำนักงาน ครอบคลุมงานบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐาน อาคารสถานที่ บริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน การซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ภายในสำนักงาน การบริการงานรถตู้สำนักงาน งานแม่บ้าน งานเจ้าหน้าที่รับส่งเอกสาร งานธุรการ ค่าน้ำค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าเดินทาง ค่าที่จอดรถ และค่าน้ำมันเชื้อเพลิง

จากการศึกษา พบประเด็นปัญหาหลัก ๆ คือ กระบวนการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนจำนวนมาก บางกิจกรรมที่มีการดำเนินการแต่ไม่ได้จัดทำเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร, แบบฟอร์ม (Form) ที่ใช้งานมีความซ้ำซ้อนกัน ส่งผลให้บางแบบฟอร์มไม่ได้ใช้งาน และแอปพลิเคชัน/ฟังก์ชันที่ช่วยในการปฏิบัติงานในปัจจุบันยังไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งไม่มีแอปพลิเคชันช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานในกระบวนการที่สำคัญ

รายงานฉบับนี้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านธุรกิจ เน้นในเรื่องของกระบวนการปฏิบัติงาน (Business Process) โดยทำการทบทวน และปรับปรุงเอกสารกระบวนการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจง่าย

สำหรับการปรับปรุงกระบวนการบริหารงานบุคคล ทำการลดกระบวนการปฏิบัติงานจากเดิม ๒๘ กระบวนการเหลือ ๒๔ กระบวนการ และเพิ่มเติมกระบวนการให้เป็นลายลักษณ์อักษรอีก ๕ กระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการด้านสวัสดิการซึ่งถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งของงานบริหารงานบุคคล ที่มีการปฏิบัติงานจริงแต่ไม่มีการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

ส่งผลต่อความเสี่ยงที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ดำเนินงานให้สอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานและระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างแท้จริง รวมจำนวนกระบวนการบริหารงานบุคคลที่ปรับปรุงใหม่ทั้งสิ้น ๒๙ กระบวนการ

ส่วนกระบวนการบริหารสำนักงานนั้น จากเดิมมี ๘ กระบวนการ ในการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรครั้งนี้ได้เพิ่มเติมกระบวนการที่จำเป็นอีก ๑๑ กระบวนการ รวมจำนวนกระบวนการบริหารสำนักงานที่ปรับปรุงใหม่ทั้งสิ้น ๑๙ กระบวนการ

ด้านแอปพลิเคชันและด้านข้อมูล เน้นการปรับปรุงแอปพลิเคชันที่มีอยู่เดิม ให้สามารถรองรับกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญได้อย่างครบถ้วน และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแอปพลิเคชันเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ตัวอย่างเช่น การปรับปรุงเว็บไซต์สำนักงาน (EGA Website) เพื่อให้ผู้สมัครงานสามารถสมัครงานผ่านเว็บไซต์ได้ หลังจากนั้นระบบจะทำการส่งข้อมูลการสมัครงานไปยังระบบของส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management System) และการปรับปรุงระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet) เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำเรื่องขอเบิกค่าสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตรผ่านระบบ และข้อมูลจากการขอเบิกจะถูกส่งต่อไปยังระบบของส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการอนุมัติการขอเบิก การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยลดเวลาการขอเบิกสวัสดิการลดลงประมาณ ๑๐ นาทีต่อการเบิก ๑ ครั้ง และลดความผิดพลาดของข้อมูล เป็นต้น โดยสำนักงานได้วางแผนดำเนินการทั้งการยกเลิก ปรับปรุง และพัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นใหม่ ทำให้จำนวนแอปพลิเคชันสำหรับงานบริหารงานบุคคลและงานบริหารสำนักงานลดลงจาก ๑๙ แอปพลิเคชัน เหลือ ๑๘ แอปพลิเคชัน

ด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านความมั่นคงปลอดภัย เน้นในเรื่องของความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity) โดยแอปพลิเคชันและฐานข้อมูลทั้งองค์กรที่ถูกจัดเก็บบน Private Cloud จะทำการสำรองไปเก็บไว้ยังไซต์ (Site) สำรองในอนาคต สำหรับไฟล์ข้อมูล เช่น สเปรดชีต (Spreadsheet) ภาพ และวีดีโอ ที่ถูกจัดเก็บไว้ใน Shared Drive จะทำการสำรองไปเก็บไว้ยังไซต์สำรองในอนาคตเช่นเดียวกัน

ผลลัพธ์ที่ได้หลังจากการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร คือ การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ การลดปริมาณสำเนากระดาษจากการใช้บัตรประชาชน การลดปริมาณการใช้กระดาษในกระบวนการปฏิบัติงานภายในของสำนักงาน (โดยการนำเสนอระบบบริการอัตโนมัติ หรือระบบ Self Service สำหรับส่งเอกสารร้องขอด้านต่าง ๆ) การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สร้างความเชื่อมโยง ลดข้อผิดพลาด รวมทั้งลดความซ้ำซ้อนด้วยการบูรณาการข้อมูลรวมเป็นศูนย์กลาง เพื่อความสะดวกต่อการนำข้อมูลไปใช้งานต่อไปในการกำหนดนโยบายและการวางแผนงานอื่น ๆ ในอนาคต

สุดท้ายการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรในระยะยาว จะมุ่งเน้นการพัฒนาและให้บริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ของภาครัฐ โดยใช้ ICT หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสำคัญผลักดันให้เกิดการบูรณาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการดำเนินงาน ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ทันเวลา และสามารถรองรับการให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกได้

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา

ตามที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร ในรูปแบบการบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร เน้นการสร้างความเชื่อมโยง ลดความซ้ำซ้อน สนับสนุนและยกระดับการดำเนินงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ทันเวลา รองรับการให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกได้ โดยเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ทาง สรอ. ได้กำหนดกรอบการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. (EGA Enterprise Architecture Framework) โดยมีแนวคิดดังนี้ คือ ***"๓ มุมมอง (View points) ๔ กระบวนการ (Processes) และ ๕ โมเดล (Models)"*** ตามรายละเอียดด้านล่างนี้ ดังรูปที่ ๑ แสดงแนวคิด "๓ มุมมอง (View Points) ๔ กระบวนการ (Processes) และ ๕ โมเดล (Models)"

- **๓ มุมมอง (View points)** คือ มุมมองของสถาปัตยกรรมองค์กร ได้แก่
  - ๑) มุมมองผู้บริหาร
  - ๒) มุมมองผู้ใช้งาน
  - ๓) มุมมองเชิงพัฒนา
- **๔ กระบวนการ (Processes)** คือ กระบวนการในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร ได้แก่
  - ๑) กระบวนการขั้นต้น (Initial)
  - ๒) กระบวนการการออกแบบ (Design)
  - ๓) กระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition)
  - ๔) กระบวนการการวัดผลประสิทธิภาพ (Measurement)
- **๕ โมเดล (Models)** คือ สถาปัตยกรรมองค์กรในด้านต่างๆ ได้แก่
  - ๑) ด้านธุรกิจ (Business)
  - ๒) ด้านแอปพลิเคชัน (Application)
  - ๓) ด้านข้อมูล (Data)
  - ๔) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)
  - ๕) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security)

รูปที่ ๑ แสดงแนวคิด "๓ มุมมอง (View Points) ๔ กระบวนการ (Processes) และ ๕ โมเดล (Models)"

การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. (EGA Enterprise Architecture) ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่ผ่านมา สามารถดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ได้ ๒ กระบวนการพัฒนา อันได้แก่ ๑) กระบวนการขั้นต้น (Initial) และ ๒) กระบวนการการออกแบบ (Design) ผลลัพธ์ที่ได้ คือ รายงานสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ปี พ.ศ.๒๕๕๘ นั่นเอง

และในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ สรอ. ได้วางแผนเพื่อดำเนินการต่อตามกระบวนการพัฒนาที่ ๓) กระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) ซึ่งกระบวนการพัฒนานี้ จะนำข้อมูลจากรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้น และจะศึกษาสำรวจวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อจัดเรียงลำดับและเลือกโครงการที่ต้องการจะปรับเปลี่ยน (Prioritization) แผนการปรับเปลี่ยน (Transition Plan) และการกำกับดูแลการพัฒนาโครงการ (Implement Governance) โดยแผนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) ได้นำเสนอต่อคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตามมติที่ประชุม ครั้งที่ ๕/๒๕๕๙ ของเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ ซึ่งเห็นชอบและให้ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ อ้างอิงแผนการดำเนินงานดังตารางที่ ๑ แสดงแผนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) ของ สรอ.

รายละเอียด	ปี ๒๕๕๙	ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕
๑. มิติยุทธศาสตร์บริการ (Service Strategy)		➤	➤				
๒. มิติการออกแบบพัฒนาบริการ (Service Implementation)				➤	➤		
๓. มิติการดำเนินการให้บริการ (Service Operation)					➤	➤	
๔. มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support)	➤	➤					
ระยะที่ ๑ การพัฒนาสถาปัตยกรรมด้านงานพัสดุ	Finished						
ระยะที่ ๒ การพัฒนาสถาปัตยกรรมด้านงานบุคคลและงานบริหารสำนักงาน							
ระยะที่ ๓ การพัฒนาสถาปัตยกรรมด้านจัดซื้อ/จัดจ้างและงานการเงิน							
ระยะที่ ๔ การพัฒนาสถาปัตยกรรมด้านบริหารองค์ความรู้และงานอำนวยการ							
๕. มิติการวัดและประเมินผลการให้บริการ (Service Measurement)						➤	➤

Finished : ดำเนินการเสร็จสิ้น : อยู่ระหว่างดำเนินการ ➤ : แผนงานที่วางไว้

หมายเหตุ : แผนการดำเนินงานนี้ คือ แผนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรเท่านั้น ซึ่งยังไม่รวมถึงแผนการการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ ๑ แสดงแผนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ.

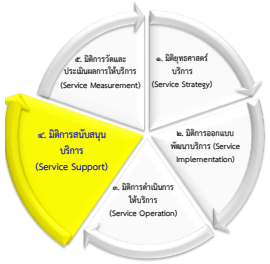
การประชุมคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนั้น นอกจากที่ได้นำเสนอแผนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) ต่อคณะกรรมการแล้ว สรอ. ยังได้รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรในมิติที่ ๔ มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support) ระยะที่ ๑ การพัฒนาสถาปัตยกรรมด้านงานพัสดุ ซึ่งมติที่ประชุม เห็นชอบและรับร่างรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร รวมทั้งให้ สรอ. ดำเนินการต่อสำหรับการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรตามแผนที่วางไว้และนำมารายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการ ดังรูปที่ ๒ แสดงสถานะการดำเนินงานตามกระบวนการการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. และในการดำเนินการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการที่ ๓) กระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) ได้แบ่งลักษณะกระบวนการปฏิบัติงานภายใน สรอ. (EGA Business Processes) ออกเป็น ๕ มิติ ตามรายละเอียดด้านล่างนี้ และดังรูปที่ ๔๖ แสดงสถาปัตยกรรมองค์กร สรอ.ระดับสูง (High Level Enterprise Architecture of EGA) ในภาคผนวก ข

๑) มิติยุทธศาสตร์บริการ (Service Strategy)
๒) มิติการออกแบบพัฒนาบริการ (Service Implementation)
๓) มิติการดำเนินการให้บริการ (Service Operation)
๔) มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support)
๕) มิติการวัดและประเมินผลการให้บริการ (Service Measurement)

ดังนั้น รายงานฉบับนี้จะเป็นรายงานการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรฉบับที่ ๓ ตามแผนการดำเนินงานของกระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) ซึ่งจะศึกษาและออกแบบการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร ในมิติที่ ๔ มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support) ระยะที่ ๒ การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานสำนักงาน ดังรูปที่ ๔๗ แสดงสถาปัตยกรรมองค์กร กลุ่ม Service Support ระดับสูง (High Level Enterprise Architecture of Service Support) ในภาคผนวก ข

กระบวนการการวัดผลประสิทธิภาพ (Measurement) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. โดยกระบวนการนี้จะกล่าวถึง การวัดประสิทธิภาพองค์กร (Performance Measurement) ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลสำเร็จขององค์กรตามที่ระบุไว้ในกระบวนการขั้นต้น และการปรับปรุงสถาปัตยกรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Enterprise Architecture Improvement)

๔) กระบวนการการวัดผลประสิทธิภาพ (Measurement)



กระบวนการการปรับเปลี่ยน แบ่งออกเป็น ๕ มิติ ดังนี้

มิติที่ ๑ มิติยุทธศาสตร์บริการ (Service Strategy)
มิติที่ ๒ มิติการออกแบบพัฒนาบริการ (Service Implementation)
มิติที่ ๓ มิติการดำเนินการให้บริการ (Service Operation)
มิติที่ ๔ มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support)
มิติที่ ๕ มิติการวัดและประเมินผลการให้บริการ (Service Measurement)

๓) กระบวนการการปรับเปลี่ยน (Trasition)

แผนดำเนินการเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๙ - ๒๕๖๕

หมายเหตุ : เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้เริ่มจัดทำรายงาน EA ในมิติที่ ๔ มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support) ระยะที่ ๑ การพัฒนาสถาปัตยกรรมด้านงานพัสดุ เสร็จเรียบร้อย

☑ **ดำเนินการแล้วเสร็จ**

๑) กระบวนการขั้นต้น (Initial)
๒) กระบวนการการออกแบบ (Design)

๒) กระบวนการการออกแบบ (Design)

** ผลลัพธ์ของกระบวนการที่ ๑ และ ๒ คือ รายงานพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ที่รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร เมื่อการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๕๘ ของเดือน เม.ย. และการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๕๘ ของเดือนพ.ค. ๒๕๕๘*

๑) กระบวนการขั้นต้น (Initial)

: ดำเนินการเสร็จสิ้น : อยู่ระหว่างดำเนินการ : ยังไม่ได้ดำเนินการ

รูปที่ ๒ แสดงสถานะการดำเนินงานตามกระบวนการการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ.

๑.๒ วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรในมิติที่ ๔ มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support) ของระยะที่ ๒ ด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารสำนักงาน มีดังนี้

๑) เพื่อจัดทำสถาปัตยกรรมด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารสำนักงาน ทั้งสถานะปัจจุบันและในอนาคตของมิติการสนับสนุนบริการ (Service Support) ที่ครอบคลุมสถาปัตยกรรมองค์กรทั้ง ๕ ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านธุรกิจ (Business) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security)

๒) กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารสำนักงาน เพื่อการบูรณาการระหว่างกระบวนการการปฏิบัติงานกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างความเชื่อมโยงด้านข้อมูล และตอบสนองต่อความต้องการ

๑.๓ ขอบเขต

เมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๙ ที่ผ่านมา สรอ. ได้นำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับแผนการดำเนินการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) รวมทั้งรายงานความก้าวหน้าตามแผนที่ได้วางไว้ ซึ่งจากแผนการดำเนินงานจะเริ่มดำเนินการการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรในมิติที่ ๔ มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support) ระยะที่ ๑ การพัฒนาสถาปัตยกรรมด้านงานพัสดุ เป็นอันดับแรก ตามข้อเสนอแนะของฝ่ายบริหารและคณะอนุกรรมการตรวจสอบ โดยมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๙ ของเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบและรับร่างรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร รวมทั้งให้ สรอ. ดำเนินการต่อสำหรับการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรตามแผนที่วางไว้และนำมารายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการ ดังนั้น รายงานฉบับนี้จะเป็นรายงานการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรฉบับที่สอง ตามแผนการดำเนินงานของกระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) อ้างอิงแผนการดำเนินงานดังตารางที่ ๑ แสดงแผนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) ของ สรอ. ซึ่งจะศึกษาและออกแบบการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรในมิติที่ ๔ มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support) ระยะที่ ๒ การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารงานสำนักงาน ดังรูปที่ ๓ แสดงระยะการพัฒนาของมิติการสนับสนุนบริการ โดยจะนำข้อมูลจากรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้น และจะศึกษาสำรวจวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน ซึ่งการพัฒนาจะครอบคลุมสถาปัตยกรรมองค์กรทั้ง ๕ ด้าน รวมทั้งประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการในอนาคต

รูปที่ ๓ แสดงระยะการพัฒนาของมิติการสนับสนุนบริการ

๑.๔ ขั้นตอนการดำเนินงาน

การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรในขั้นตอนกระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) ของมิติที่ ๔ มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support) ในระยะที่ ๒ การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน ในรายงานฉบับนี้จะนำข้อมูลในรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้น และศึกษาสำรวจสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน ที่ครอบคลุมสถาปัตยกรรมองค์กรทั้ง ๕ ด้าน รวมทั้งศึกษาประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการในอนาคต นำมาวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรในอนาคต (Future Enterprise Architecture) เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน ตอบสนองต่อการทำงานในอนาคต และสร้างความเชื่อมโยงทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๑) สำรวจสถานะปัจจุบันของสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน

จะนำข้อมูลในรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้น และศึกษาสถาปัตยกรรมด้านบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน ต่อ ซึ่งจะครอบคลุมสถาปัตยกรรมองค์กรทั้ง ๕ ด้าน คือ ด้านธุรกิจ (Business) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) รวมทั้งประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการในอนาคต

๒) วิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน

รวบรวมข้อมูลจากผลการสำรวจสถานะปัจจุบันของสถาปัตยกรรม รวมทั้งประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการในอนาคต เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงและออกแบบแนวทางในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรในอนาคตของด้านบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงานและยกระดับศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดการตอบสนองต่อกระบวนการการปฏิบัติงานที่มีสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

๓) บทสรุปการดำเนินงานของการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน

จัดทำ (ร่าง) บทสรุปการดำเนินงานของการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน

๑.๕ องค์ประกอบของการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร

รายงานการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรฉบับนี้ทำการศึกษาด้านบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงานดังนั้น องค์ประกอบของรายงานจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๓ บท โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญดังต่อไปนี้

บทที่ ๑ บทนำ เป็นการกล่าวถึงความเป็นมาของโครงการ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของปี พ.ศ. ๒๕๕๘ แนวทางการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรระยะต่อไปสำหรับกระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) วัตถุประสงค์เป้าหมายของโครงการ ขั้นตอนการพัฒนา และแผนการดำเนินงานต่อ

บทที่ ๒ กระบวนการบริหารงานบุคคล จะนำข้อมูลในรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้น และศึกษาสำรวจสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคล ที่ครอบคลุมสถาปัตยกรรมองค์กรทั้ง ๕ ด้าน คือ ด้านธุรกิจ (Business) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) รวมทั้งศึกษาประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการในอนาคต โดยในการศึกษาจะสำรวจวิเคราะห์ ออกแบบกระบวนการการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการดำเนินงานของบริหารงานบุคคล แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กระบวนการการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานบุคคล โดยการศึกษาสำรวจ วิเคราะห์ความเชื่อมโยงด้านข้อมูลกับด้านแอปพลิเคชันและด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะนำกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการควบคุมด้านความมั่นคงปลอดภัย

บทที่ ๓ กระบวนการบริหารสำนักงาน จะนำข้อมูลในรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้น และศึกษาสำรวจสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารสำนักงาน ที่ครอบคลุมสถาปัตยกรรมองค์กรทั้ง ๕ ด้าน คือ ด้านธุรกิจ (Business) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) รวมทั้งศึกษาประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการในอนาคต โดยในการศึกษาจะสำรวจวิเคราะห์ ออกแบบกระบวนการการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการดำเนินงานของบริหารสำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กระบวนการการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารสำนักงาน โดยการศึกษาสำรวจ วิเคราะห์ความเชื่อมโยงด้านข้อมูลกับด้านแอปพลิเคชันและด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะนำกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการควบคุมด้านความมั่นคงปลอดภัย

บทที่ ๔ บทสรุปการดำเนินงาน เป็นการกำหนดกรอบและแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนและสร้างความเชื่อมโยงกับกระบวนการการดำเนินงานขององค์กร เพื่อช่วยลดประเด็นปัญหาและช่วยยกระดับศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กรให้ตอบสนองกับกระบวนการการปฏิบัติงานของกระบวนการบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงาน

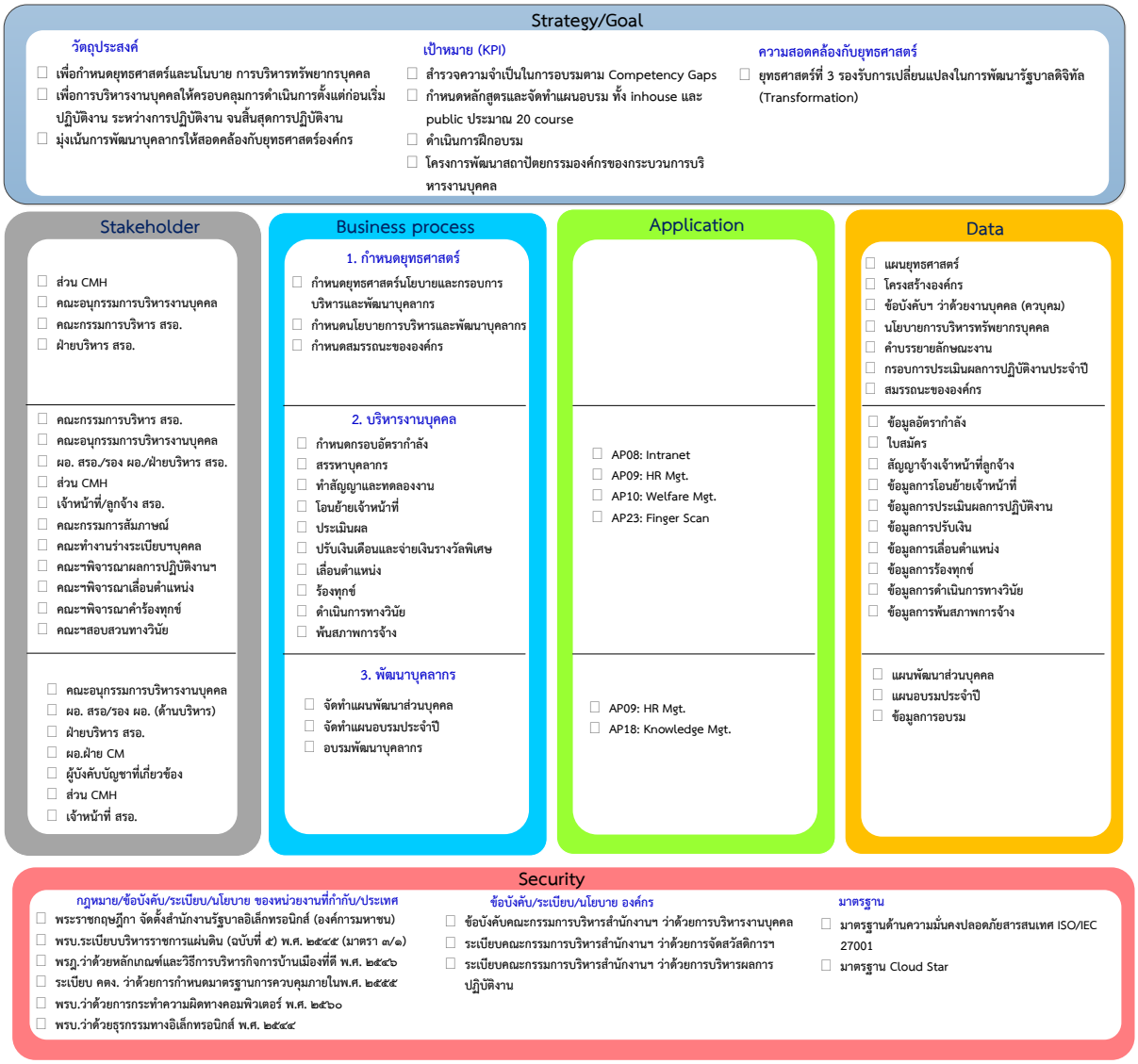
บทที่ ๒ กระบวนการบริหารงานบุคคล

บทนี้จะกล่าวถึงการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการบริหารงานบุคคล โดยงานบุคคลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จะครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่การกำหนดยุทธศาสตร์/กรอบนโยบายสมรรถนะบุคลากร การบริหารจัดการงานบุคคล ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ระหว่างการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง/โยกย้ายและการสิ้นสุดการปฏิบัติงาน สวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การอบรมและการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร รวมทั้งการดำเนินการทางวินัยและการร้องทุกข์ ซึ่งจะสอดคล้องกับข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของส่วนงานภายในสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๙

การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการบริหารงานบุคคลจะนำข้อมูลในรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้น อ้างอิงตารางที่ ๒ แสดงประเด็นปัญหาด้านธุรกิจของ สรอ. และศึกษาสำรวจสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลที่ครอบคลุมสถาปัตยกรรมทั้ง ๕ ด้าน คือ ด้านธุรกิจ (Business) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) รวมทั้งศึกษาประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการในอนาคต โดยในการศึกษาจะสำรวจวิเคราะห์ ออกแบบกระบวนการการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการบริหารงานบุคคล แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กระบวนการการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานบุคคล และจะศึกษาสำรวจและวิเคราะห์ความเชื่อมโยงด้านข้อมูลกับด้านแอปพลิเคชันและด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะนำกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการควบคุมด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยองค์ประกอบของบทนี้จะแบ่งออกเป็น ๕ บทย่อย ได้แก่ ๒.๑) ด้านธุรกิจ (Business) ๒.๒) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ๒.๓) ด้านข้อมูล (Data) ๒.๔) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure) และ ๒.๕) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) รูปที่ ๔ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลระดับสูงในปัจจุบัน (High Level Enterprise Architecture of Human Resource Management in Current State) และ รูปที่ ๕ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลระดับสูงในอนาคต (High Level Enterprise Architecture of Human Resource Management in Future State)

ที่มา	ประเด็นปัญหา
รายงานสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ : ด้านธุรกิจ (Business)	▪ กระบวนการปฏิบัติงานภายใน สรอ. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวนมาก ▪ ขาดความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการส่งผลให้ไม่สามารถติดตามสถานะการปฏิบัติงานได้ ▪ บางกระบวนการยังขาดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน หรือมีความซ้ำซ้อนในอำนาจหน้าที่ของการปฏิบัติงาน ▪ การติดต่อประสานงานระหว่างกระบวนการ หรือระหว่างส่วนงานใช้เวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากประสานงานยังใช้ช่องทางผ่านการประชุม หรือผ่านทางเอกสาร (กระดาษ) เป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ▪ การสูญหายของข้อมูล (เอกสาร) ระหว่างกระบวนการ ▪ ข้อมูลในแต่ละกระบวนการไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

ตารางที่ ๒ แสดงประเด็นปัญหาด้านธุรกิจของ สรอ.



รูปที่ ๔ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลระดับสูงในปัจจุบัน (High Level Enterprise Architecture of Human Resource Management in Current State)

Strategy/Goal

วัตถุประสงค์
- เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และนโนบาย การบริหารทรัพยากรบุคคล
- เพื่อการบริหารงานบุคคลให้ครอบคลุมการดำเนินการตั้งแต่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ระหว่างการปฏิบัติงาน จนสิ้นสุดการปฏิบัติงาน
- มุ่งมั่นให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีกับผู้ปฏิบัติงาน
- มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร

เป้าหมาย (KPI)
- สำรวจความจำเป็นในการอบรมตาม Competency Gaps
- กำหนดหลักสูตรและจัดทำแผนอบรม ทั้ง inhouse และ public ประมาณ 20 course
- ดำเนินการฝึกอบรม
- โครงการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการบริหารงานบุคคล

ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 รองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)

Stakeholder

- ส่วน CMH
- คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล
- คณะกรรมการบริหาร สรอ.
- ฝ่ายบริหาร สรอ.

- คณะกรรมการบริหาร สรอ.
- คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล
- ผอ. สรอ./รอง ผอ./ฝ่ายบริหาร สรอ.
- ส่วน CMH
- เจ้าหน้าที่ สรอ.
- คณะกรรมการสัมภาษณ์
- คณะทำงานร่างระเบียบฯบุคคล
- คณะฯพิจารณาผลการปฏิบัติงานฯ
- คณะฯพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
- คณะฯพิจารณาคำร้องทุกข์
- คณะฯสอบสวนทางวินัย

- ส่วน CMH
- เจ้าหน้าที่ สรอ.

- คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล
- ผอ. สรอ/รอง ผอ. (ด้านบริหาร)
- ฝ่ายบริหาร สรอ./ผอ.ฝ่าย CM
- ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง
- ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
- เจ้าหน้าที่ สรอ.

Business process

1. กาหนดยุทธศาสตร์การวางแผนและพัฒนาบุคคล
- กำหนดยุทธศาสตร์
- จัดทำระเบียบข้อบังคับของสวัสดิการ
- กำหนดกรอบอัตรากำลัง
- จัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล
- จัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล
- จัดทำแผนอบรมประจำปี
- การบริหารจัดการบุคลากรผู้มีศักยภาพ

2. บริหารงานบุคคล
- สรรหาบุคลากร
- ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ปรับเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษ

3. สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล
- การรักษาพยาบาล
- การช่วยเหลือการศึกษาบุตร

4. พัฒนาบุคลากร
- ฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน
- อบรมภายในองค์กร
- อบรมภายนอก

Application

- AP04: EGA Website/Back-end
- AP08: Intranet
- AP09: HR Mgt.
- AP12: Asset Mgt.
- AP23: Finger Scan

- AP09: HR Mgt.
- AP08: Intranet

- AP09: HR Mgt.
- AP18: Knowledge Mgt.
- AP19: E-Learning

Data

- แผนยุทธศาสตร์
- โครงสร้างองค์กร
- ข้อบังคับฯ ว่าด้วยงานบุคคล (ควบคุม)
- นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล
- ข้อมูลอัตรากำลัง
- คำบรรยายลักษณะงาน
- กรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
- สมรรถนะขององค์กร
- แผนพัฒนาส่วนบุคคล
- แผนอบรมประจำปี

- ใบสมัคร
- สัญญาจ้างเจ้าหน้าที่ลูกจ้าง
- ข้อมูลการโอนย้ายเจ้าหน้าที่
- ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ข้อมูลการปรับเงิน
- ข้อมูลการเลื่อนตำแหน่ง
- ข้อมูลการร้องทุกข์
- ข้อมูลการดำเนินการทางวินัย
- ข้อมูลการพ้นสภาพการจ้าง

- ค่ารักษาพยาบาล
- ประกันชีวิต
- เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร
- ค่าโทรศัพท์
- ค่าพาหนะ (ค่าที่จอดรถ ค่า Taxi ค่าทางด่วน ค่าใช้จ่ายการเดินทาง)

- ข้อมูลการอบรม

Security

กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย ของหน่วยงานที่กำกับ/ประเทศ
- พระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
- พรบ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ (มาตรา ๓/๑)
- พรฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบ คตง. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายในพ.ศ. ๒๕๕๕
- พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐
- พรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔

ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย องค์กร
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล
- ระเบียบคณะกรรมการบริหารสำนักงานฯ ว่าด้วยการจัดสวัสดิการฯ
- ระเบียบคณะกรรมการบริหารสำนักงานฯ ว่าด้วยการบริหารผลการปฏิบัติงาน

มาตรฐาน
- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001
- มาตรฐาน Cloud Star
- มาตรฐานด้านการบริการ ISO 20000
- มาตรฐานด้านความเสี่ยง ISO 22301
- มาตรฐานคุณภาพ ISO 9001

รูปที่ ๕ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลระดับสูงในอนาคต (High Level Enterprise Architecture of Human Resource Management in Future State)

๒.๑ ด้านธุรกิจ (Business) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล

การบริหารจัดการงานบุคคลของ สรอ. นั้น จะมีส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (CMH) สังกัดฝ่ายบริหารกลาง (CM) เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการการดำเนินงานเกี่ยวกับงานบุคคล การประสานงาน สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร โดยในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการบริหารงานบุคคล ด้านธุรกิจ (Business) จะศึกษาสำรวจและวิเคราะห์เริ่มตั้งแต่ ข้อบังคับและกฎระเบียบต่างๆ กระบวนการการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานบุคคล แบบฟอร์มต่างๆ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการในอนาคต โดยการนำข้อมูลในรายงานสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้น เพื่อออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจ (Business Architecture) ของกระบวนการบริหารงานบุคคลทั้งสถานะปัจจุบันและในอนาคตต่อไป

อำนาจหน้าที่และความผิดชอบของส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (CMH) ของ สรอ. สามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลักๆ ออกเป็น ๒ หัวข้อ ดังรายละเอียดด้านล่างนี้ อ้างอิงรายละเอียดตามข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของส่วนงานภายในสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๙

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- **งานบริหารบุคคลเชิงนโยบาย**
  ๑) กำหนดนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Policy) ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน
  ๒) กำหนดยุทธศาสตร์และแผนการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Strategy) ทั้งด้านการสรรหา ว่าจ้าง การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร การวางแผนเส้นทางการเติบโตในสายอาชีพ และแรงงานสัมพันธ์ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
  ๓) ให้บริการงานด้านทรัพยากรบุคคลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน และสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบ และแผนการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล
  ๔) วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และเสนอแนวทางปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง และสามารถเชื่อมโยงระบบต่างๆ ของสำนักงานได้
  ๕) สนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล และคณะอนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของอำนวยการ
  ๖) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

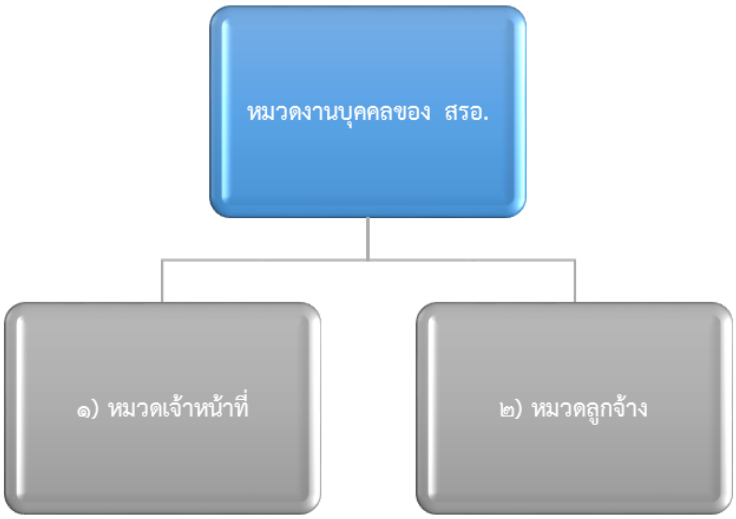
- **งานบริหารบุคคลเชิงพัฒนา**
  ๑) ศึกษาและจัดทำแนวทางการพัฒนากำลังคนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจองค์กร
  ๒) กำหนดแผนงานและมาตรฐานในการเสริมสร้างศักยภาพขององค์กร
  ๓) จัดทำระบบประเมินผลตัวชี้วัดบุคคล (Individual KPIs) แผนพัฒนาสมรรถนะ การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisals) การพัฒนาระบบความก้าวหน้าของบุคลากร (Individual Development Plan) และการพัฒนาระบบการบริหารเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถพิเศษ (Talent Management System)
  ๔) ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือ รวมทั้งแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานด้านการพัฒนาระบบทรัพยากรบุคคลให้กับผู้บริหาร
  ๕) จัดกิจกรรมบุคลากรสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันและทำให้บุคลากรเห็นคุณค่าขององค์กร
  ๖) ปฏิบัติอื่นๆ ตามที่รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

และจากข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้แบ่งหมวดบุคคลออกเป็น ๒ หมวด คือ ๑) หมวดเจ้าหน้าที่ และ ๒) หมวดลูกจ้าง ดังรูปที่ ๖ แสดงหมวดงานบุคคลของ สรอ. โดยมีคำนิยามดังรายละเอียดด้านล่างดังนี้

คำนิยาม

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า บุคคลผู้ที่สำนักงานบรรจุและแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่

"ลูกจ้าง" หมายความว่า บุคคลผู้ที่สำนักงานบรรจุและแต่งตั้งเป็นลูกจ้างโดยสำนักงานให้ปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวหรือปฏิบัติงานที่มีกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่แน่นอน



รูปที่ ๖ แสดงหมวดงานบุคคลของ สรอ.

๒.๑.๑ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในปัจจุบันของกระบวนการบริหารงานบุคคล

การวิเคราะห์สถานภาพในปัจจุบันด้านธุรกิจ (Business) ของงานบุคคล สามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น ๔ ด้านหลักๆ ได้แก่

๒.๑.๑.๑) สถานภาพของข้อบังคับและระเบียบ

๒.๑.๑.๒) สถานภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน

๒.๑.๑.๓) ความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ

๒.๑.๑.๔) ประเด็นปัญหา

๒.๑.๑.๑) สถานภาพของข้อบังคับและระเบียบ

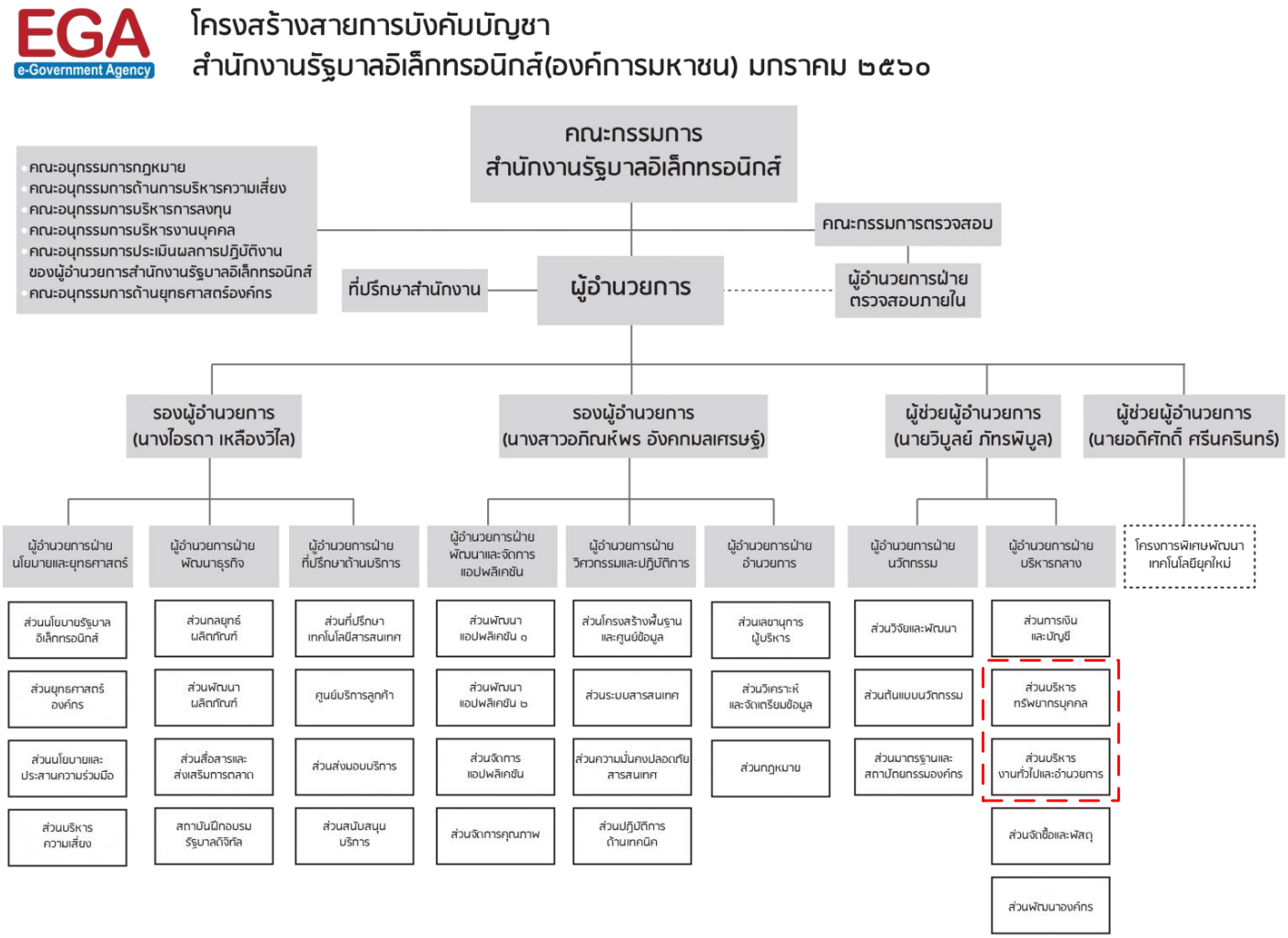
การบริหารงานบุคคลจะดำเนินการภายใต้กรอบของข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ของ สรอ. ดังตารางที่ ๓ แสดงรายการข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ของการบริหารงานบุคคล โดยจำนวนข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และพระราชกฤษฎีกาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของงานบุคคลมีจำนวนรวมทั้งหมด ๑๒ ฉบับ ซึ่งแยกเป็นข้อบังคับจำนวน ๓ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของจำนวนทั้งหมด ระเบียบปฏิบัติจำนวน ๗ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ของจำนวนทั้งหมด ประกาศคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลจำนวน ๑ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ของจำนวนทั้งหมด และพระราชกฤษฎีกา จำนวน ๑ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ของจำนวนทั้งหมด และเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการงานบุคคลที่ดี มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ในการบริหารงานบุคคลยังดำเนินการตามหลักธรรมภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี *(หมายเหตุ : จะนำเสนอรายละเอียดในหัวข้อ (๒.๕) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ของบริหารงานบุคคลต่อไป)*

นอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบที่ดำเนินงานภายใต้ข้อบังคับและระเบียบของ สรอ. ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้อำนวยการยังสามารถดำเนินการออกคำสั่งมอบหมายหรือประกาศต่างๆ ได้ โดยอาศัยอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สรอ. พ.ศ. ๒๕๕๖ และเพื่อให้การดำเนินงานของ สรอ. เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการบริหารงานบุคคลของ สรอ. ยังดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแล จากคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล ดังรูปที่ ๗ แสดงโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของ สรอ. โดยคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลจะมีอำนาจหน้าที่ รับทราบ พิจารณากลั่นกรองและเสนอแนะความเห็นในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขงานบุคคลภายใน สรอ. ก่อนจะนำเสนอข้อมูลต่อในลำดับชั้นถัดไป

และจากตารางที่ ๓ แสดงรายการข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ของการบริหารงานบุคคล และรูปที่ ๗ แสดงโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของ สรอ. พบว่าการดำเนินการของบริหารงานบุคคลของ สรอ. จะดำเนินการภายใต้กรอบของข้อบังคับและระเบียบต่างๆ เป็นจำนวนมาก และมีบางข้อบังคับหรือระเบียบที่ยังยึดหลักปฏิบัติเดียวกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติอยู่ ซึ่งข้อบังคับหรือระเบียบนั้นมีการบังคับใช้เป็นเวลาค่อนข้างนาน เช่น ข้อบังคับคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ว่าด้วยการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๒ และระเบียบสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ รวมทั้งมีลำดับขั้นในการการพิจารณา อนุมัติต่างๆ มีลำดับขั้นตอนที่ได้รับพิจารณาหลายขั้นตอน

หัวข้อ	ข้อบังคับและระเบียบ
การบริหารงานบุคคล	▪ ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๙ ▪ ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของส่วนงานภายในสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๙ ▪ ข้อบังคับคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ว่าด้วยการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๑ ▪ ระเบียบคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ ▪ ระเบียบคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการจัดสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลและผลประโยชน์อื่นๆ แก่เจ้าหน้าที่ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗ ▪ ระเบียบคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการช่วยเหลือการศึกษาบุตร พ.ศ. ๒๕๕๖ ▪ ระเบียบสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๒ ▪ ระเบียบสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ▪ ระเบียบคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการบริหารผลการปฏิบัติงาน พ.ศ. ๒๕๕๗ ▪ ระเบียบสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยวันเวลาปฏิบัติงาน วันหยุด การปฏิบัติงานกะ การปฏิบัติงานล่วงเวลา และวันลา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗ ▪ ประกาศคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลที่ ๓/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ▪ พระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔

ตารางที่ ๓ แสดงรายการข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ของการบริหารงานบุคคล



รูปที่ ๗ แสดงโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของ สรอ.

๒.๑.๑.๒) สถานภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการปฏิบัติงาน (Business Process) ของบริหารงานบุคคล มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก โดยสามารถจำแนกระดับชั้นประเภทเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติในปัจจุบันของบริหารงานบุคคลออกเป็น ๕ ประเภท ดังรายละเอียดด้านล่างนี้ และรูปที่ ๘ แสดงระดับชั้นประเภทเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคล โดยเอกสารระดับประเภท PO : นโยบายการปฏิบัติงาน แสดงรายละเอียดในหัวข้อ ๒.๑.๑.๑) สถานภาพของข้อบังคับและระเบียบที่ผ่านมา ดังนั้นในหัวข้อนี้ จะกล่าวถึงประเภทเอกสารอีก ๔ ประเภทที่เหลือ อันได้แก่ เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) และเอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document)

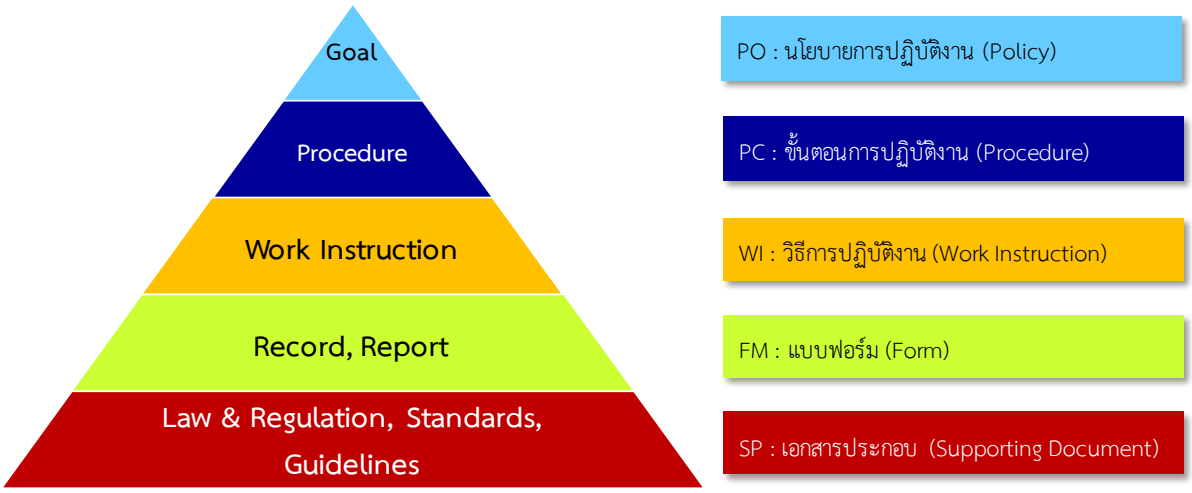
๑) เอกสารประเภท PO : นโยบายการปฏิบัติงาน (Policy) คือ ข้อบังคับและระเบียบ ซึ่งเป็นเอกสารที่แสดงถึงนโยบาย ข้อบังคับและระเบียบการดำเนินงานของบริหารงานบุคคล โดยประกาศผ่านส่วนกฎหมาย

๒) เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) คือ เอกสารที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริหารงานบุคคล โดยครอบคลุมถึงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน ISO ของ สรอ. ที่ขอการรับรอง

๓) เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) คือ เอกสารที่แสดงถึงรายละเอียดในการทำงานสำหรับงานที่มีความซับซ้อน หรือแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการดำเนินงานได้ชัดเจนเพิ่มขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์

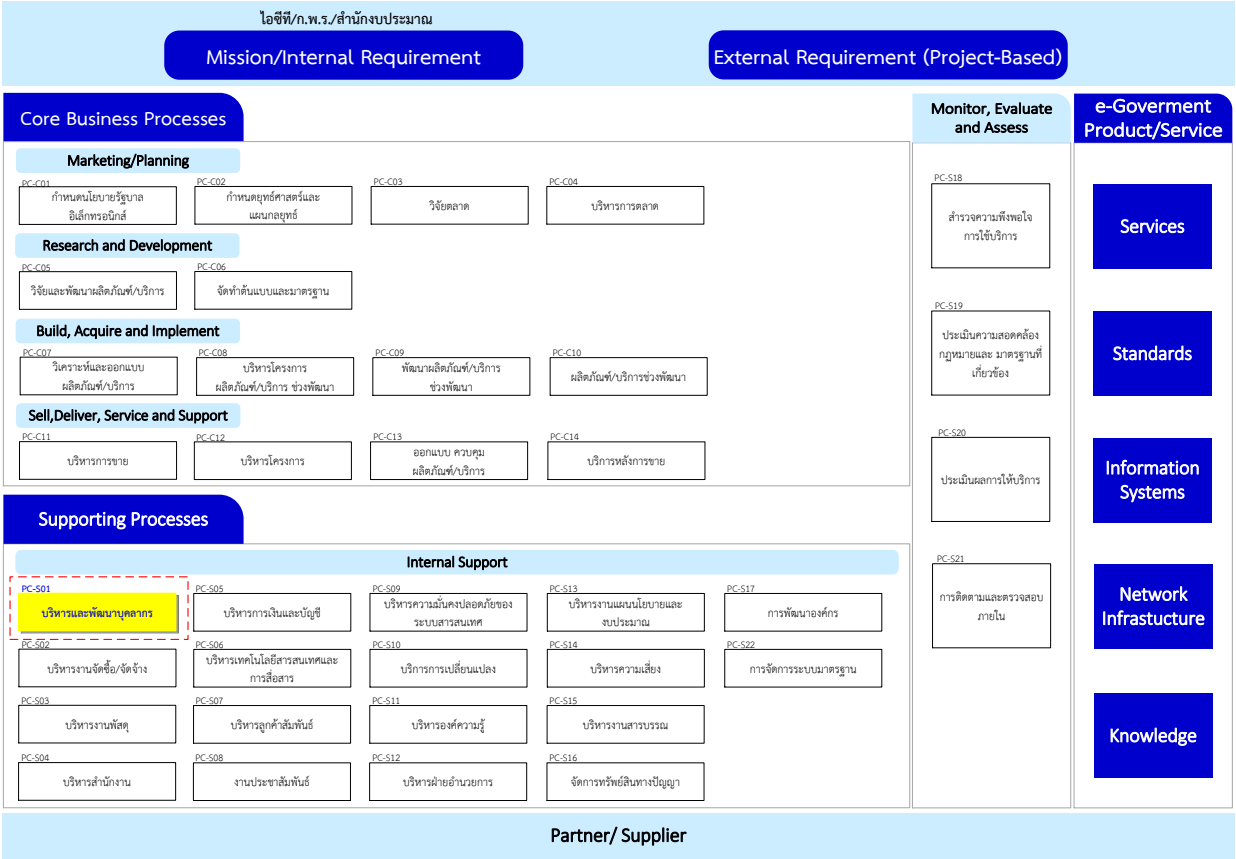
๔) เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) คือ เอกสารที่แสดงถึงรูปแบบของข้อมูลเพื่อใช้สำหรับบันทึกและสื่อสารระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ หรือระหว่างส่วนงานภายใน สรอ.

๕) เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) คือ เอกสารอ้างอิงอื่นๆ ที่จำเป็นต้องมี เพื่อสร้างความมั่นใจว่า สรอ. สามารถดำเนินงานและควบคุมกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิผล



รูปที่ ๘ แสดงระดับชั้นประเภทเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคล

เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ของ สรอ. สามารถแบ่งหมวดการปฏิบัติงานออกเป็น ๒ หมวด ได้แก่ ๑) หมวดกระบวนการหลัก (Core Business Process) มีจำนวน ๑๔ กระบวนการ และ ๒) หมวดกระบวนการสนับสนุน (Supporting Process) มีจำนวน ๒๒ กระบวนการ ซึ่งกระบวนการบริหารงานบุคคล อยู่ในหมวดกระบวนการสนับสนุน อ้างอิงเอกสารหมายเลข PC-S01 : บริหารและพัฒนาบุคลากร ดังรูปที่ ๙ แสดงภาพรวมของสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการธุรกิจของ สรอ.



รูปที่ ๙ แสดงภาพรวมของสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการธุรกิจของ สรอ.

กระบวนการปฏิบัติงานนี้จะรวมขั้นตอนการบริหารงานบุคคลทั้งเจ้าหน้าที่และลูกจ้างไว้ด้วยกัน โดยตารางความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานกับหมวดบุคคล จะอธิบายรายละเอียดในหัวข้อ ๒.๑.๑.๓) ความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ ถัดไป กระบวนการปฏิบัติงาน PC-S01 : บริหารและพัฒนาบุคลากร ในปัจจุบันจะแบ่งหมวดการดำเนินงานออกเป็น ๓ หมวด เริ่มตั้งแต่ ๑) PC-S01.05 : กำหนดยุทธศาสตร์/กำหนดกรอบนโยบายและสมรรถนะการบริหารและพัฒนาบุคลากร ๒) PC-S01.10 : บริหารงานบุคคล และ ๓) PC-S01.15 : พัฒนาบุคลากร ซึ่งทั้ง ๓ หมวดนี้ ก็จะมีกระบวนการแยกย่อยในแต่ละหมวดอีก โดยจำนวนกระบวนการย่อยทั้งหมดมีจำนวน ๒๗ กระบวนการย่อย จากจำนวนกระบวนการย่อยทั้งหมด ๑๘๐ กระบวนการย่อย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๖ ซึ่งสูงที่สุดในเอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ของ สรอ. รวมทั้งมีจำนวนกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติเป็นจำนวน ๒๙๔ กิจกรรม ซึ่งสูงที่สุดในเอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ของ สรอ. เช่นกัน ดังตารางที่ ๔ แสดงจำนวนกระบวนการ

ปฏิบัติงานต่างๆ ในปัจจุบันของ PC-S01 : บริหารและพัฒนาบุคลากร *(อ้างอิงข้อมูลในบทที่ ๔ การออกแบบสถาปัตยกรรมในอนาคตของ สรอ. ของรายงานสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ปี พ.ศ. ๒๕๕๘)*

ประเภทเอกสาร/แอปพลิเคชัน	รายละเอียด	จำนวนกระบวนการในปัจจุบัน
PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	กระบวนการการปฏิบัติงานย่อย	๒๘
	กิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ	๓๐๓
	การตัดสินใจ	๔๒
WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	๑
FM : แบบฟอร์ม (Form)	FM : แบบฟอร์ม (Form)	๓๕
SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document)	SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document)	๒
แอปพลิเคชัน (Application)	แอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๕
	แอปพลิเคชันที่เชื่อมโยงกับงานบุคคล	๒

มีจำนวนกระบวนการการปฏิบัติงานย่อย และจำนวนกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติมากที่สุดในหมวดกระบวนการสนับสนุน (Supporting Process)

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ในปัจจุบันของ PC-S01 : บริหารและพัฒนาบุคลากร

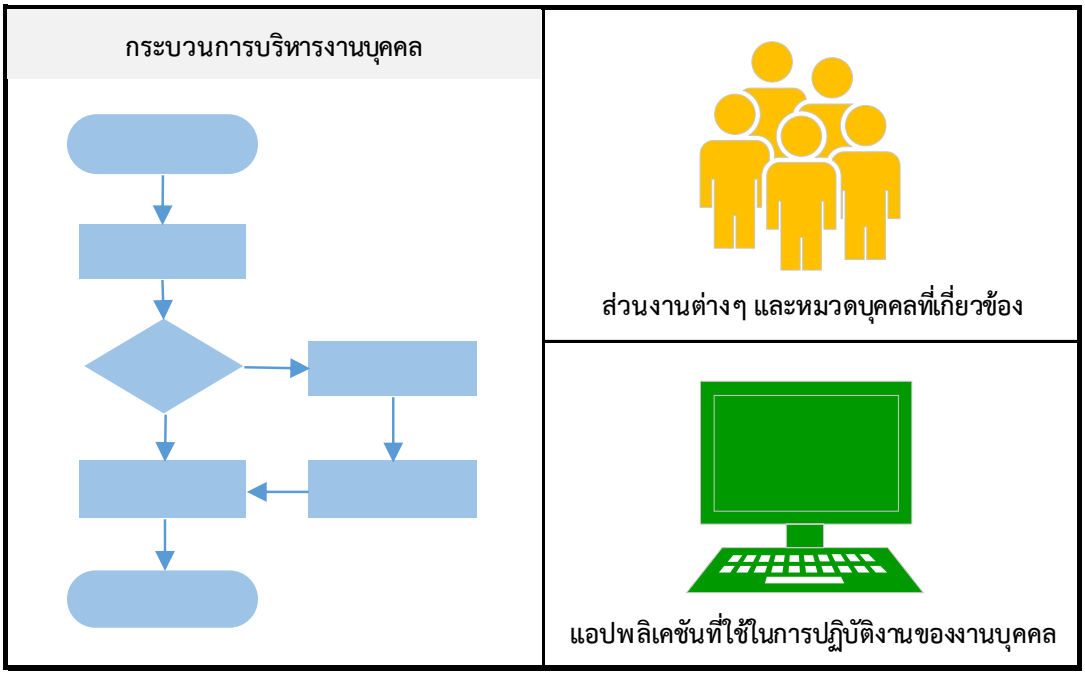
จากรูปที่ ๑๐ แสดงภาพรวมของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบริหารงานบุคคล ยังแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริหารงานบุคคลในแต่ละระดับชั้นเอกสาร โดยเอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) มีจำนวน ๒ ฉบับ เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) มีจำนวน ๓๕ แบบฟอร์ม และเอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) มีจำนวน ๒ ฉบับ

และในการสำรวจข้อมูลของสถานภาพของกระบวนการปฏิบัติงานพบว่ายังมีขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริหารงานบุคคลบางขั้นตอนที่ยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ยกตัวอย่างขั้นตอนปฏิบัติงานเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ การเบิกค่ารักษาพยาบาล และการเบิกค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตร เป็นต้น

รูปที่ ๑๐ แสดงภาพรวมของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบริหารงานบุคคล

๒.๑.๑.๓) ความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ

ในหัวข้อนี้ จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารงานบุคคล กับส่วนงานต่างๆ และหมวดบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารงานบุคคลกับด้านแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงาน *(หมายเหตุ : สำหรับรายละเอียดของแต่ละแอปพลิเคชันจะขออธิบายในหัวข้อที่ ๒.๒ ต่อไป)* ดังรูปที่ ๑๑ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารงานบุคคลกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องและแอปพลิเคชัน



รูปที่ ๑๑ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารงานบุคคลกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องและแอปพลิเคชัน

❖ ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานกับส่วนงานต่างๆ และหมวดบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งความสัมพันธ์ออกเป็นตามประเภทเอกสาร ได้ดังนี้ ๑) เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ๒) เอกสารประเภท ๓) เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) และ ๔) เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) ตามรายละเอียดด้านล่างนี้

- เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ดังตารางที่ ๕ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

ชื่อกระบวนการหลัก	ชื่อกระบวนการย่อย	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล CMH	ส่วนบริหารงานทั่วไปและอำนวยการ CMG	ส่วนจัดซื้อและพัสดุ CMP	ส่วนการเงินและบัญชี CMF	ส่วนปฏิบัติการด้านเทคนิค ENT	ส่วนกฎหมาย ODL	เจ้าหน้าที่	ลูกจ้าง
PC-S01 บริหารและพัฒนาบุคลากร	**๑) PC-S01.05 กำหนดยุทธศาสตร์/กำหนดกรอบนโยบายและสมรรถนะการบริหารและพัฒนาบุคลากร**								
	๑.๑) PC-S01.05.05 กำหนดยุทธศาสตร์นโยบายและกรอบการบริหารและพัฒนาบุคลากร	x						x	
	๑.๒) PC-S01.05.10 กำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร (HR Policy)	x						x	
	๑.๓) PC-S01.05.15 กำหนดสมรรถนะขององค์กร (Corporate Competency)	x						x	
	๒) PC-S01.10 บริหารงานบุคคล								
	๒.๑) PC-S01.10.05 กำหนดกรอบอัตรากำลัง	x						x	x
	๒.๒) PC-S01.10.10 สรรหาบุคลากร								
	๒.๒.๑) PC-S01.10.10.05 ประกาศสรรหาบุคลากร	x						x	x
	๒.๒.๒) PC-S01.10.10.10 คัดเลือกบุคลากร	-						x	x
	๒.๒.๒.๑) PC-S01.10.10.10.05 คัดเลือกเจ้าหน้าที่ระดับจัดการขึ้นไป	x						x	
	๒.๓) PC-S01.10.15 ทำสัญญาและทดลองงาน								
	๒.๓.๑) PC-S01.10.15.05 ทำสัญญา	x						x	
	๒.๓.๒) PC-S01.10.15.10 เตรียมการสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่	x	x	x	x	x		x	
	๒.๓.๓) PC-S01.10.15.15 ประเมินการทดลองปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ใหม่	x						x	
	๒.๓.๔) PC-S01.10.15.20 ต่อสัญญาจ้างเจ้าหน้าที่	x						x	
	๒.๔) PC-S01.10.20 โอนย้ายเจ้าหน้าที่	x		x		x	x	x	
	๒.๕) PC.S01.10.25 ประเมินผล								
	๒.๕.๑) PC-S01.10.25.05 จัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล	x						x	
	๒.๕.๒) PC-S01.10.25.10 จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี	x						x	
	๒.๕.๓) PC-S01.10.25.15 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน	x						x	
	๒.๖) PC-S01.10.30 ปรับเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษ								
	๒.๖.๑) PC-S01.10.30.05 จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษในภาพรวม	x						x	
	๒.๖.๒) PC-S01.10.30.10 จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษภายในสำนักงาน	x						x	
	๒.๖.๓) PC-S01.10.30.15 พิจารณาปรับเงินเดือน	x						x	
	๒.๗) PC-S01.10.35 เลื่อนตำแหน่ง	x					x	x	
	๒.๘) PC-S01.10.40 ร้องทุกข์	x						x	x
	๒.๙) PC-S01.10.45 ดำเนินการทางวินัย	x						x	x
	๒.๑๐) PC-S01.10.50 พ้นสภาพการจ้าง	x	x	x	x	x		x	x
	๓) PC-S01.15 พัฒนาบุคลากร								
	๓.๑) PC-S01.15.05 จัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development Plan : IDP)	x						x	
	๓.๒) PC-S01.15.10 จัดทำแผนอบรมประจำปี	x			x			x	x
	๓.๓) PC-S01.15.15 อบรมพัฒนาบุคลากร								
	๓.๓.๑) PC-S01.15.15.05 ฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training)	x						x	x
	๓.๓.๒) PC-S01.15.15.10 อบรมภายในองค์กร (In house Training)	x			x			x	x
	๓.๓.๓) PC-S01.15.15.15 อบรมภายนอก (Public Training)	x			x			x	

ตารางที่ ๕ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

- เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

ดังตารางที่ ๖ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

ชื่อกระบวนการหลัก	วิธีการปฏิบัติงาน	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล CMH	เจ้าหน้าที่	ลูกจ้าง
PC-S01 บริหารและพัฒนาบุคลากร	**๑) WI-S01-001 การขออนุมัติค่าล่วงเวลา**			
	๑.๑) วิธีปฏิบัติงานแบบคำขออนุมัติทำงานล่วงเวลา	x	x	x
	๑.๒) วิธีปฏิบัติงานแบบรายงานผลการทำงานล่วงเวลา	x	x	x

ตารางที่ ๖ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

- เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form)

ดังตารางที่ ๗ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

ชื่อกระบวนการหลัก	ชื่อแบบฟอร์ม	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล CMH	ส่วนบริหารงานทั่วไปและอำนวยการ CMG	ส่วนจัดซื้อและพัสดุ CMP	ส่วนการเงินและบัญชี CMF	ส่วนปฏิบัติการด้านเทคนิค ENT	เจ้าหน้าที่	ลูกจ้าง
PC-S01 บริหารและพัฒนาบุคลากร	FM-S01-001 ใบขออนุมัติจ้างเจ้าหน้าที่	×					×	×
	FM-S01-002 สัญญาจ้างปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	×					×	
	FM-S01-003 สัญญาการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหน้าที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	×					×	
	FM-S01-004 ใบเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลสำหรับเจ้าหน้าที่และครอบครัว	×					×	
	FM-S01-005 ใบเบิกเงินสวัสดิการเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตรของเจ้าหน้าที่ สรอ.	×					×	
	FM-S01-006 แบบคำขออนุมัติทำงานล่วงเวลา	×					×	×
	FM-S01-007 แบบรายงานผลการทำงานล่วงเวลา	×					×	×
	FM-S01-009 แบบรายงานการเดินทาง	×			×		×	
	FM-S01-010 คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)	×					×	×
	FM-S01-011 แบบประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งผู้จัดการส่วนขึ้นไป	×					×	
	FM-S01-012 แบบประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ 1 – อาวุโส และผู้เชี่ยวชาญ	×					×	
	FM-S01-013 แบบประเมินผลการฝึกอบรมภายใน (In House Training)	×					×	
	FM-S01-014 แบบขอจัดหลักสูตรอบรมภายใน (In House Training)	×			×		×	
	FM-S01-015 แบบขอเข้ารับอบรมภายนอก (Public Training)	×			×		×	
	FM-S01-016 แบบลงทะเบียนอบรม สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์(องค์การมหาชน)	×					×	
	FM-S01-017 แผนและงบประมาณการอบรมประจำปี	×			×		×	
	FM-S01-018 สัญญาเข้าฝึกอบรมทั่วไปหรือฝึกอบรมประกาศนียบัตรหรือใบรับรองเฉพาะทาง	×					×	
	FM-S01-019 แบบประเมินผล (On The Job Training)	×					×	
	FM-S01-020 ใบขออนุมัติรับเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง	×					×	×
	FM-S01-021 ใบสมัครงาน	×					×	
	FM-S01-022 แบบประเมินผลการสัมภาษณ์	×					×	
	FM-S01-023 ใบแจ้งความจำนงโอนย้ายเจ้าหน้าที่	×					×	
	FM-S01-024 แบบขอเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคลเจ้าหน้าที่ สรอ.	×					×	
	FM-S01-025 ใบขอลาออกสำหรับเจ้าหน้าที่-ลูกจ้าง	×					×	×
	FM-S01-026 แบบสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ลาออก (Exit Interview)	×					×	
	FM-S01-027 แบบประเมินผลการสัมภาษณ์สำหรับตำแหน่งลูกจ้าง	×						×
	FM-S01-028 ใบส่งมอบงาน	×					×	×
	FM-S01-029 สัญญาจ้าง 4 ปี	×					×	
	FM-S01-030 แบบขออนุมัติตัวบุคคล และ ค่าใช้จ่ายการเดินทาง	×			×		×	
	FM-S01-031 ฟอร์มรายชื่อเจ้าหน้าที่ สรอ. ที่ไม่เข้าร่วมงานสัมนาประจำปี	×					×	
	FM-S01-032 แบบตรวจสอบทรัพย์สินและรายการที่เกี่ยวข้องของผู้ปฏิบัติงาน สรอ	×	×	×	×	×	×	×
	FM-S01-033 แบบรายงานหลังรับการอบรมภายนอก(Public Training)	×					×	
	FM-S01-034 ใบตรวจเช็คเอกสารเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง	×					×	×
	FM-S01-035 แบบประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานระดับเจ้าหน้าที่ 1 -อาวุโสและผู้เชี่ยวชาญและ OJT	×					×	
	FM-S01-036 แบบประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานระดับผู้จัดการส่วนขึ้นไป และ OJT	×					×	

ตารางที่ ๗ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

- เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document)

ดังตารางที่ ๘ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

ชื่อกระบวนการหลัก	ชื่อเอกสารประกอบ	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล CMH	เจ้าหน้าที่	ลูกจ้าง
PC-S01 บริหารและพัฒนาบุคลากร	SP-S01-001 หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลา	×	×	×
	SP-S01-002 Job Description	×	×	

ตารางที่ ๘ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

❖ ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานกับแอปพลิเคชันที่ใช้ในงานบุคคล

จากตารางที่ ๙ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการย่อยของงานบริหารบุคคลกับแอปพลิเคชันต่างๆ พบว่ามีจำนวนแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานของงานบริหารบุคคล จำนวน ๕ แอปพลิเคชัน ได้แก่ ๑) AP04 : EGA Back-end, ๒) AP08 : ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet), ๓) AP09 : Human Resource Mgt., ๔) AP10 : Welfare Mgt. และ ๕) AP23 : Finger Scan รวมทั้งมีแอปพลิเคชันที่เชื่อมโยงกับงานบริหารบุคคลจำนวน ๒ แอปพลิเคชัน ได้แก่ ๑) AP12 : Fixed Asset Mgt. และ ๒) AP13 : Financial Mgt. *(หมายเหตุ : สำหรับรายละเอียดของแต่ละแอปพลิเคชันจะขออธิบายในหัวข้อที่ ๒.๒ ต่อไป)*

ประเภทเอกสาร	ชื่อกระบวนการย่อย	AP04: EGA Back-end	AP08 : Intranet												AP09: Human Resource Mgt.	AP10: Welfare Mgt.	AP23: Finger Scan
			AP08: สวัสดิการ	AP08: ใบลา	AP08: ข้อมูลส่วนบุคคล	AP08: ประวัติการลงเวลา	AP08: ประวัติการลา	AP08: ประวัติการรักษาพยาบาล	AP08: E-Slip	AP08: รายชื่อพนักงาน	AP08: ตรวจสอบข้อมูล E-Mail	AP08: ค่ารักษาพยาบาล	AP08: ขอทำบัตร	AP08: ขอหนังสือรับรอง			
PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	PC-S01.05.05: กำหนดยุทธศาสตร์นโยบายและกรอบการบริหารและพัฒนาบุคลากร																
	PC-S01.05.10: กำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร (HR Policy)																
	PC-S01.05.15: กำหนดสมรรถนะขององค์กร (Core Competency)																
	PC-S01.10.05: กำหนดกรอบอัตรากำลัง	X															
	PC-S01.10.10.05: ประกาศสรรหาบุคลากร	X															
	PC-S01.10.10.10: คัดเลือกบุคลากร	X															
	PC-S01.10.10.10.05: คัดเลือกเจ้าหน้าที่ระดับจัดการขึ้นไป	X															
	PC-S01.10.15.05: ทำสัญญา																
	PC-S01.10.15.10: เตรียมการสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	PC-S01.10.15.15: ประเมินการทดลองปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ใหม่																
	PC-S01.10.15.20: ต่อสัญญาจ้างเจ้าหน้าที่																
	PC-S01.10.20: โอนย้ายเจ้าหน้าที่																
	PC-S01.10.25.05: จัดทำตัวชี้วัดรายบุคคลประเมินผล																
	PC-S01.10.25.10: จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี																
	PC-S01.10.25.15: ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน																
	PC-S01.10.30.05: จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษภาพรวม																
	PC-S01.10.30.10: จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษภายในสำนักงาน																
	PC-S01.10.30.15: พิจารณาปรับเงินเดือน								X								
	PC-S01.10.35: เลื่อนตำแหน่ง																
	PC-S01.10.40: ร้องทุกข์																
	PC-S01.10.45: ดำเนินการทางวินัย																
	PC-S01.10.50: พ้นสภาพการจ้าง																
	PC-S01.15.05: จัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล (iDP)																
	PC-S01.15.10: จัดทำแผนอบรมประจำปี														X		
	PC-S01.15.15.05: อบรมตามภาระงาน (On The Job Training)														X		
	PC-S01.15.15.10: อบรมภายในองค์กร (In House Training)														X		
	PC-S01.15.15.15: อบรมภายนอก (Public Training)														X		
WI : วิธีการปฏิบัติงาน	WI-S01-001 การขออนุมัติค่าล่วงเวลา																
SP : เอกสารประกอบ	SP-S01-001 หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลา																
	SP-S01-002 Job Description																

ตารางที่ ๙ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการย่อยของงานบริหารบุคคลกับแอปพลิเคชันต่างๆ

จากตารางความสัมพันธ์ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่าในการดำเนินงานของงานบริหารบุคคลเป็นกิจกรรมที่ต้องช่วยอำนวยความสะดวก และการติดต่อการประสานงานให้กับเจ้าหน้าที่และลูกจ้างของ สรอ. เป็นจำนวนมาก และถึงแม้จะมีแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ก็ไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่ และการติดต่อประสานงานยังดำเนินการผ่านในรูปแบบกระดาษเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งแอปพลิเคชันที่มีใช้ในปัจจุบันของงานบริหารบุคคลยังไม่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ ยกตัวอย่าง ขั้นตอนการคำนวนค่าล่วงเวลา

๒.๑.๑.๔) ประเด็นปัญหา

ผลการสำรวจพบประเด็นปัญหาหลักๆ ของกระบวนการบริหารงานบุคคล ในด้านธุรกิจ (Business) สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

๑) กระบวนการปฏิบัติงานเอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวนมาก กระบวนการปฏิบัติในเอกสาร PC-S01 : บริหารและพัฒนาบุคลากร มีจำนวนกระบวนการย่อยเป็นจำนวนมาก และซ้ำซ้อน ส่งผลให้เกิดความสับสน และไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เช่น กระบวนการย่อย PC-S01.05.05 กำหนดยุทธศาสตร์นโยบายและกรอบการบริหารและพัฒนาบุคลากร กระบวนการย่อย PC-S01.05.10 กำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร (HR Policy) และกระบวนการย่อย PC-S01.05.15 กำหนดสมรรถนะขององค์กร (Corporate Competency) มีวัตถุประสงค์คล้ายกัน คือ กำหนดนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือการกำหนดยุทธศาสตร์และแผนการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน และต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากฝ่ายบริหาร สรอ. คณะอนุกรรมการงานบุคคลและคณะกรรมการ

๒) บางกิจกรรมที่มีการดำเนินการยังไม่ได้จัดทำเป็นกระบวนการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ แต่ไม่ได้จัดทำให้เป็นลายลักษณ์อักษร ยกตัวอย่างเช่น กิจกรรมหรือขั้นตอนการบริหารจัดการบุคลากรผู้มีศักยภาพ (Talent Mgt.) กิจกรรมหรือขั้นตอนที่เกี่ยวกับการเบิกสวัสดิการต่างๆ การเบิกค่ารักษาพยาบาล และการเบิกค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตร

๓) บางกิจกรรมที่สำคัญไม่มีแอปพลิเคชันช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างเช่น กิจกรรมการคำนวณค่าล่วงเวลา

๔) เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) บางแบบฟอร์มมีข้อมูลซ้ำซ้อนกัน ส่งผลให้มีบางฟอร์มไม่ได้ใช้งาน ยกตัวอย่างเช่น FM-S01-022 แบบประเมินผลการสัมภาษณ์ กับ FM-S01-027 แบบประเมินผลการสัมภาษณ์สำหรับตำแหน่งลูกจ้าง มีวัตถุประสงค์คล้ายกันแต่ต่างกันตรงใช้กับเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้าง

๕) ข้อบังคับและระเบียบบางฉบับยังยึดหลักปฏิบัติเดียวกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติอยู่ ซึ่งข้อบังคับหรือระเบียบนั้นมีการบังคับใช้เป็นเวลาค่อนข้างนาน เช่น ข้อบังคับคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ว่าด้วยการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๒ และระเบียบสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๖) ขาดความเชื่อมโยง

- แอปพลิเคชัน/ฟังก์ชันที่ช่วยในการปฏิบัติงานในปัจจุบันยังไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างเช่น การขอหนังสือรับรองต่างๆ มีแอปพลิเคชันที่ใช้ในการร้องขอ แต่แอปพลิเคชันนั้นทำหน้าที่แค่แจ้งเรื่องต่อให้กับเจ้าหน้าที่ ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (CMH) รับทราบการร้องขอเท่านั้น (อ้างอิงแอปพลิเคชัน AP08 : ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet) : ฟังก์ชันการขอหนังสือรับรอง) หรือการรับสมัครเจ้าหน้าที่ใหม่ มีแอปพลิเคชันที่ใช้ในการรับสมัคร แต่แอปพลิเคชันนั้นทำหน้าที่แค่แจ้งเรื่องการประกาศรับสมัครเท่านั้น ผู้สนใจสมัครงานไม่สามารถกรอกข้อมูลการสมัครผ่านแอปพลิเคชันได้
- การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างกับส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (CMH) หรือระหว่างส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (CMH) กับส่วนงานอื่นๆที่ เกี่ยวข้อง ยังคงติดต่อประสานงานผ่านในรูปแบบของกระดาษเป็นส่วนใหญ่ ยกตัวอย่างเช่น แบบขอเบิกต่างๆ เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างต้องเดินมารับแบบขอเบิกต่างๆ ที่ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (CMH) และดำเนินการกรอกข้อมูลและแนบเอกสารให้ครบถ้วนถูกต้อง ซึ่งหากกรอกข้อมูลหรือเตรียมเอกสารแนบมาไม่ครบ เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างก็ต้องกลับไปเตรียมมาให้ครบถ้วนก่อน หรือข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากส่วนงานอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลนั้นมาลงใน สลิปเงินเดือน ก็ส่งข้อมูลผ่านไฟล์สเปรดชีต

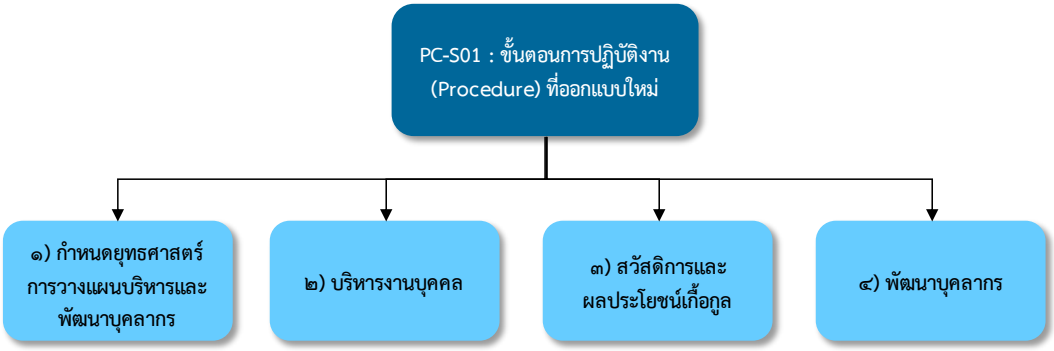
๒.๑.๒ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตของกระบวนการบริหารงานบุคคล

การออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตนี้ จะกำหนดแนวทางในการพัฒนา เพื่อช่วยลดประเด็นปัญหาและสนองต่อความต้องการ ตามรายละเอียดดัง ตารางที่ ๑๐ แนวทางในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตของกระบวนการบริหารงานบุคคล

ประเด็นปัญหา	แนวทางในการพัฒนา
๑) กระบวนการปฏิบัติงานเอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวนมาก	▪ ปรับปรุงกระบวนการเอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) โดยลดกระบวนย่อยจาก ๒๘ กระบวนการ ลดลงเหลือ ๒๔ กระบวนการ เพื่อเน้นกระบวนการให้กระชับ เข้าใจได้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และสะดวกต่อการใช้ต่อการปฏิบัติงาน
๒) บางกิจกรรมที่มีการดำเนินการยังไม่ได้จัดทำเป็นกระบวนการปฏิบัติงาน	▪ จัดทำกิจกรรม/ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ภายใน สรอ. เพิ่มขึ้น ๕ กระบวนการ
๓) บางกิจกรรมที่สำคัญไม่มีแอปพลิเคชันช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	▪ จัดทำแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนกิจกรรม/กระบวนการที่มีความสำคัญ
๔) เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) บางแบบฟอร์มมีข้อมูลซ้ำซ้อนกัน ส่งผลให้มีบางแบบฟอร์มไม่ได้ใช้งาน	▪ ดำเนินการตรวจสอบ ยกเลิก/ปรับปรุงแบบฟอร์มที่ซ้ำซ้อน ▪ พัฒนา/ปรับปรุงแบบฟอร์มจากกระดาษให้เป็น e-form โดยจะขอกล่าวรายละเอียดในหัวข้อที่ ๒.๒) ด้านแอปพลิเคชัน และหัวข้อที่ ๒.๓) ด้านข้อมูลต่อไป
๕) ขาดความเชื่อมโยง	▪ การสร้างความเชื่อมโยงทั้งด้านกระบวนการและด้านข้อมูลจะมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อช่วยแก้ไขประเด็นปัญหาเหล่านี้ โดยจะขอกล่าวรายละเอียดในหัวข้อที่ ๒.๒) ด้านแอปพลิเคชัน และหัวข้อที่ ๒.๓) ด้านข้อมูลต่อไป
๖) ข้อบังคับและระเบียบบางฉบับยังยึดหลักปฏิบัติเดียวกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติอยู่ ซึ่งข้อบังคับหรือระเบียบนั้นมีการบังคับใช้เป็นเวลาค่อนข้างนาน	▪ ควรปรับปรุง แก้ไขหรือยกเลิกข้อบังคับและระเบียบบางฉบับที่ล้าหลังให้เป็นปัจจุบัน

ตารางที่ ๑๐ แนวทางในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตของกระบวนการบริหารงานบุคคล

จากการวิเคราะห์สถานภาพในปัจจุบันด้านธุรกิจ (Business) ของบริหารงานบุคคล พบว่า เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มีจำนวนกระบวนการย่อยและกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติเป็นจำนวนมาก บางกระบวนการปฏิบัติงานมีความซ้ำซ้อน และบางกระบวนการปฏิบัติงานไม่ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้น ในการออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรในอนาคตด้านธุรกิจ (Business) ของด้านบริหารงานบุคคล จึงได้ออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยจะเน้นกระบวนการปฏิบัติงานให้กระชับ เข้าใจได้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน รวมทั้งเพิ่มเติมขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน ซึ่งกระบวนการดำเนินงานที่ได้ออกแบบใหม่นี้ แบ่งเป็น ๔ หมวดหลักๆ ดังนี้ คือ ๑) กำหนดยุทธศาสตร์ การวางแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ๒) บริหารงานบุคคล ๓) สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล และ ๔) พัฒนาบุคลากร ดังรูปที่ ๑๒ แสดงหมวดกระบวนการบริหารงานบุคคลในอนาคต และตารางที่ ๑๑ แสดงรายละเอียดของกระบวนการบริหารงานบุคคลใหม่



รูปที่ ๑๒ แสดงหมวดกระบวนการบริหารงานบุคคลในอนาคต

เอกสาร PC-S01 : บริหารและพัฒนาบุคลากรที่ออกแบบใหม่นี้ จะเน้นกระบวนการให้กระชับ เข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน โดยจำนวนกระบวนการปฏิบัติงานย่อยที่ออกแบบใหม่มีจำนวน ๒๙ กระบวนการ เนื่องจากหลังการวิเคราะห์สถานะปัจจุบัน ส่งผลให้มีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการโดยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลงได้ ๔ กระบวนการย่อย ได้แก่ “PC-S01.05.05 กำหนดยุทธศาสตร์นโยบายและกรอบการบริหารและพัฒนาบุคลากร” “PC-S01.05.10 กำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร (HR Policy)” ”PC-S01.05.15 กำหนดสมรรถนะขององค์กร (Corporate Competency)” มาเป็น “PC-S01.05.05 กำหนดยุทธศาสตร์/กรอบนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร/สมรรถนะขององค์กร” จาก “PC-S01.10.10.10 คัดเลือกบุคลากร” “PC-S01.10.10.10.05 คัดเลือกเจ้าหน้าที่ระดับจัดการขึ้นไป” มาเป็น “PC-S01.10.05.10 คัดเลือกบุคลากร” จาก “PC-S01.10.30.05 จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษในภาพรวม” “PC-S01.10.30.10 จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษภายในสำนักงาน” มาเป็น “PC-S01.10.25.05 จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษ” แต่มีการเพิ่มเติมกระบวนการที่ยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเข้ามาอีก ๕ กระบวนการย่อย ส่งผลให้จำนวนกระบวนการย่อยมีจำนวน ๒๙ กระบวนการ โดยกระบวนการย่อยที่เพิ่มเติม ได้แก่ ๑) กระบวนการ PC-S01.05.10 จัดทำระเบียบข้อบังคับของสวัสดิการ ๒) กระบวนการ PC-S01.05.30 การบริหารจัดการบุคลากรผู้มีศักยภาพ (Talent Mgt.) ๓) กระบวนการ PC-S01.15.05 การรักษาพยาบาล ๔) กระบวนการ PC-S01.15.10 การช่วยเหลือการศึกษาบุตร และ ๕) กระบวนการ PC-S01.15.15 ขอหนังสือรับรอง ดังตารางที่ ๑๒ แสดงความสัมพันธ์ของหมวดบุคคลกับกระบวนการบริหารงานบุคคลที่ออกแบบใหม่

กระบวนการบริหารงานบุคคล	ความสำคัญและวัตถุประสงค์
๑) กำหนดยุทธศาสตร์ การวางแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร	ครอบคลุมการดำเนินการตั้งแต่การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Strategy) การกำหนดกรอบนโยบาย (HR Policy) สมรรถนะขององค์กร (Core Competency) การวางแผนงานการดำเนินงาน (HR Plan) การกำหนดกรอบอัตรากำลัง การกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลและแผนการอบรมประจำปี รวมทั้งการบริหารจัดการบุคลากรผู้มีศักยภาพ (Talent Management)
๒) บริหารงานบุคคล	เพื่อการบริหารงานบุคคลภายใน สรอ. จะครอบคลุมการดำเนินการตั้งแต่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ระหว่างการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง/โยกย้ายการสิ้นสุดการปฏิบัติงาน การประเมินผลการดำเนินงาน การเลื่อนตำแหน่งและการปรับเงินเดือน/การจ่ายเงินรางวัลพิเศษ รวมทั้งการดำเนินการทางวินัยและการร้องทุกข์
๓) สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล	สรอ. มุ่งมั่นให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีกับผู้ปฏิบัติงาน การได้รับความสะดวกสบายและมีความมั่นคงในอาชีพ จึงดำเนินการให้ได้รับสิทธิและประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือน ทั้งตัวผู้ปฏิบัติงานและครอบครัว
๔) พัฒนาบุคลากร	เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร การพัฒนาสมรรถนะเพิ่มทักษะความรู้ความจำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยให้มีการฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในองค์กร

ตารางที่ ๑๑ แสดงรายละเอียดของกระบวนการบริหารงานบุคคลใหม่

ชื่อกระบวนการหลัก	ชื่อกระบวนการย่อย	เจ้าหน้าที่	ลูกจ้าง
PC-S01 บริหารและพัฒนาบุคลากร	**๑) PC-S01.05 กำหนดยุทธศาสตร์ และการวางแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร**		
	๑.๑) PC-S01.05.05 กำหนดยุทธศาสตร์/กรอบนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร/สมรรถนะขององค์กร	×	
	๑.๒) PC-S01.05.10 จัดทำระเบียบข้อบังคับของสวัสดิการ	×	
	๑.๓) PC-S01.05.15 กำหนดกรอบอัตรากำลัง	×	×
	๑.๔) PC-S01.05.20 จัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล	×	
	๑.๕) PC-S01.05.25 จัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development Plan : IDP)	×	
	๑.๖) PC-S01.05.30 จัดทำแผนอบรมประจำปี	×	
	๑.๗) PC-S01.05.35 การบริหารจัดการบุคลากรผู้มีศักยภาพ (Talent Management)	×	
	๒) PC-S01.10 บริหารงานบุคคล		
	๒.๑) PC-S01.10.05 สรรหาบุคลากร		
	๒.๑.๑) PC-S01.10.05.05 ประกาศสรรหาบุคลากร	×	×
	๒.๑.๒) PC-S01.10.05.10 คัดเลือกบุคลากร	×	×
	๒.๒) PC-S01.10.10 ทำสัญญาและทดลองงาน		
	๒.๒.๑) PC-S01.10.10.05 ทำสัญญา	×	
	๒.๒.๒) PC-S01.10.10.10 เตรียมการสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่	×	
	๒.๒.๓) PC-S01.10.10.15 ประเมินการทดลองปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ใหม่	×	
	๒.๒.๔) PC-S01.10.10.20 ต่อสัญญาจ้าง	×	×
	๒.๓) PC-S01.10.15 โอนย้ายเจ้าหน้าที่	×	
	๒.๔) PC.S01.10.20 ประเมินผล		
	๒.๔.๑) PC-S01.10.20.05 จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี	×	
	๒.๔.๒) PC-S01.10.20.10 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน	×	
	๒.๕) PC-S01.10.25 ปรับเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษ		
	๒.๕.๑) PC-S01.10.25.05 จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษ	×	
	๒.๕.๒) PC-S01.10.25.10 พิจารณาปรับเงินเดือน	×	
	๒.๖) PC-S01.10.30 เลื่อนตำแหน่ง	×	
	๒.๗) PC-S01.10.35 ร้องทุกข์	×	×
	๒.๘) PC-S01.10.40 ดำเนินการทางวินัย	×	×
	๒.๙) PC-S01.10.45 พ้นสภาพการจ้าง	×	×
	๓) PC-S01.15 สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล		
	๓.๑) PC-S01.15.05 การรักษาพยาบาล	×	
	๓.๒) PC-S01.15.10 การช่วยเหลือการศึกษาบุตร	×	
	๓.๓) PC-S01.15.15 ขอหนังสือรับรอง	×	
	๔) PC-S01.20 พัฒนาบุคลากร		
	๔.๑) PC-S01.20.05 ฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training)	×	
	๔.๒) PC-S01.20.10 อบรมภายในองค์กร (In house Training)	×	×
	๔.๓) PC-S01.20.15 อบรมภายนอก (Public Training)	×	

ตารางที่ ๑๒ แสดงความสัมพันธ์ของหมวดบุคคลกับกระบวนการบริหารงานบุคคลที่ออกแบบใหม่

จากตารางที่ ๑๓ แสดงระยะเวลาการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหารงานบุคคล แสดงให้เห็นเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมในปัจจุบันและเวลาปฏิบัติงานในอนาคต โดยเวลาปฏิบัติงานในอนาคตนี้จะเกิดจากการพัฒนาเพื่อสร้างความเชื่อมโยงในด้านแอปพลิเคชันและด้านข้อมูล หากมีการพัฒนาเสร็จเรียบร้อยจะสามารถลดกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามรายละเอียดดังนี้

การบริหารงานบุคคล	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาที่ใช้ในปัจจุบัน	ระยะเวลาที่ใช้ในอนาคต
๑) กำหนดยุทธศาสตร์การวางแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร	กำหนดยุทธศาสตร์/กรอบนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร/สมรรถนะขององค์กร	การกำหนดยุทธศาสตร์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ■ กำหนดยุทธศาสตร์บริหารทรัพยากรบุคคล เช่น คำบรรยายลักษณะงานของแต่ละตำแหน่ง แต่ละส่วนงาน (Job Description) กรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนสำนักงาน ■ กำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร (HR Policy) เช่น นโยบายเกี่ยวกับการจ้างงาน นโยบายด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน ■ กำหนดสมรรถนะขององค์กร (Corporate Competency) เช่น สมรรถนะหลักขององค์กร สมรรถนะด้านการบริหาร	๔ เดือน / แผน ๓ เดือน / แผน ๔ เดือน / แผน	๔ เดือน / แผน ๓ เดือน / แผน ๔ เดือน / แผน
	กำหนดกรอบอัตรากำลัง	การกำหนดกรอบอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ■ คำนวณภาระงานของเจ้าหน้าที่ ■ จัดทำอัตรากำลังของส่วนงาน ■ จัดทำกรอบอัตรากำลังประจำปี	๓ เดือน / แผน	๓ เดือน / แผน
	จัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล	การจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ■ จัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล ■ พิจารณาตัวชี้วัดรายบุคคล	๒ เดือน / บุคคล	๒ เดือน / บุคคล
	จัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development Plan : IDP)	การจัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ■ วิเคราะห์สมรรถนะของตนเองในแต่ละด้านตามตำแหน่งงานและระดับตำแหน่ง ■ กำหนดแผนการพัฒนาส่วนบุคคล	๓ เดือน / แผน	๓ เดือน / แผน

การบริหารงานบุคคล	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาที่ใช้ในปัจจุบัน	ระยะเวลาที่ใช้ในอนาคต
	จัดทำแผนอบรมประจำปี	การจัดทำแผนอบรมประจำปี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ รวบรวมและวิเคราะห์ผลการสำรวจความจำเป็นในการอบรมของแต่ละส่วนงาน ▪ จัดทำแผนอบรมประจำปี	๓ เดือน / แผน	๒ เดือนครึ่ง / แผน
๒) บริหารงานบุคคล	สรรหาบุคลากร	การสรรหาบุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ ประกาศสรรหาบุคลากร ทั้งเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง ▪ คัดเลือกบุคลากร ทั้งเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง	๑ เดือน / ประกาศ ๑ เดือน / การคัดเลือก	๑๕ วัน / ประกาศ ๑๕ วัน / การคัดเลือก
	ทำสัญญาและทดลองงาน	การทำสัญญาและทดลองงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ ทำสัญญาจ้างปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใหม่ ▪ เตรียมการสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่ ▪ ประเมินการทดลองปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ใหม่ ▪ ต่อสัญญาจ้าง ๔ ปี สำหรับเจ้าหน้าที่ สรอ.	๗ วัน / สัญญา ๒ สัปดาห์ / เจ้าหน้าที่ ๑๕ วัน / สัญญา ๑๕ วัน / สัญญา	๒ วัน / สัญญา ๑ สัปดาห์ / เจ้าหน้าที่ ๗ วัน / สัญญา ๗ วัน / สัญญา
	โอนย้ายเจ้าหน้าที่	การโอนย้ายเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ แจ้งความจำนงขอโอนย้าย ▪ ผู้จัดการทั้งฝ่ายขอโอนย้าย และรับโอนย้ายลงนาม ▪ ดำเนินการโอนย้ายเจ้าหน้าที่	๑ เดือน / เจ้าหน้าที่	๑ เดือน / เจ้าหน้าที่
	ประเมินผล	การประเมินผล เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ▪ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน	๑ เดือน / สัญญา ๑ เดือนครึ่ง / บุคคล	๑๕ วัน / สัญญา ๑ เดือน / บุคคล
	ปรับเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษ	การปรับเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษ ▪ พิจารณาปรับเงินเดือน	๓ เดือน / ปี ๒ เดือน / ปี	๓ เดือน / ปี ๒ เดือน / ปี

การบริหารงานบุคคล	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาที่ใช้ในปัจจุบัน	ระยะเวลาที่ใช้ในอนาคต
	เลื่อนตำแหน่ง	การเลื่อนตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ รวบรวมคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่รายบุคคล ▪ พิจารณาเลื่อนตำแหน่งรายบุคคล	๒ เดือน / ปี	๒ เดือน / ปี
	ร้องทุกข์	การร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ ทำเรื่องร้องทุกข์ ▪ พิจารณาคำร้องทุกข์ ▪ สั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ	๑ เดือน / ปี	๑ เดือน / ปี
	ดำเนินการทางวินัย	การดำเนินการทางวินัย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ จัดทำบันทึกแจ้งกรณีมีความผิดเข้าข่ายทางวินัย ▪ พิจารณารายงานสรุปข้อเท็จจริง ▪ สั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ	๑ เดือน / ปี	๑ เดือน / ปี
	พ้นสภาพการจ้าง	การพ้นสภาพการจ้าง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ ติดต่อขอใบลาออก ▪ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการ ▪ รับคืนบัตร อุปกรณ์ และอื่นๆ ▪ ประกาศวันสิ้นสุดการเป็นเจ้าหน้าที่	๑ เดือน / ครั้ง	๑ เดือน / ครั้ง
๓) สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล	การรักษาพยาบาล	การรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ กรอกใบเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ▪ ตรวจสอบใบเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ▪ จัดทำสรุปข้อมูลค่ารักษาพยาบาล ▪ รับค่ารักษาพยาบาล	๒๐ นาที / ครั้ง	๑๐ นาที / ครั้ง
	การช่วยเหลือการศึกษาบุตร	การช่วยเหลือการศึกษาบุตร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ กรอกใบเบิกเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ▪ ตรวจสอบใบเบิกเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร	๒๐ นาที / ครั้ง	๑๐ นาที / ครั้ง

การบริหารงานบุคคล	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาที่ใช้ในปัจจุบัน	ระยะเวลาที่ใช้ในอนาคต
		▪ จัดทำสรุปข้อมูลค่าเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ▪ รับค่าเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร		
	การขอหนังสือรับรอง	การขอหนังสือรับรอง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ กรอกข้อมูล รายละเอียดในการขอหนังสือรับรอง ▪ จัดทำหนังสือรับรอง	๕ วัน / ครั้ง	๓ วัน / ครั้ง
๔) พัฒนาบุคลากร	อบรมพัฒนาบุคลากร	การอบรมพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องดำเนินการ ดังนี้ ▪ ฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training) ▪ อบรมภายในองค์กร (In house Training) ▪ อบรมภายนอก (Public Training)	๔ เดือน / แผน ๑ เดือน / แผน ๑ เดือน / แผน	๔ เดือน / แผน ๑ เดือน / แผน๑ เดือน / แผน

ตารางที่ ๑๓ แสดงระยะเวลาการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหารงานบุคคล

๒.๒ ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล

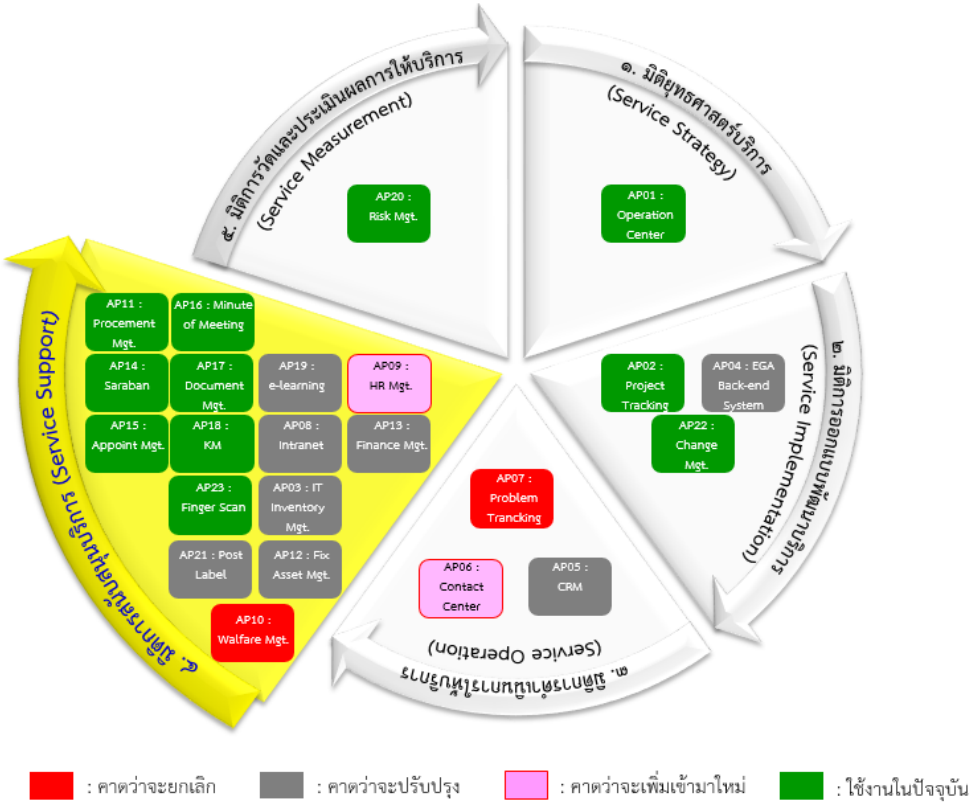
การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. จะเน้นการบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน สร้างความเชื่อมโยงในด้านต่างๆ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสถาปัตยกรรมองค์กรที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาในครั้งนี้ คือ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชัน (Application)

ในบทนี้จะกล่าวถึง สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชัน (Application) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล ที่จะนำข้อมูลจากรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้นสำหรับการวิเคราะห์ และจากรายงานฯ พบประเด็นปัญหาหลักๆ ของด้านแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการมีแหล่งที่มาของแอปพลิเคชันที่หลากหลายทั้งที่พัฒนาเองภายในองค์กรและจากการจัดหาจากภายนอก ส่งผลให้ขาดความเชื่อมโยง บางแอปพลิเคชันไม่ตอบสนองต่อการใช้งานในปัจจุบัน และมีแอปพลิเคชันที่ไม่ครอบคลุมถึงกระบวนการการปฏิบัติงานที่สำคัญ เป็นต้น รวมทั้งการนำข้อมูลประเด็นปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากบทที่ผ่านมา อ้างอิง “บทที่ ๒.๑ ด้านธุรกิจ (Business) ของบริหารงานบุคคล” นำมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการวิเคราะห์สถานะปัจจุบันและออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรในอนาคตของสถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและลดประเด็นปัญหา ก่อให้เกิดการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

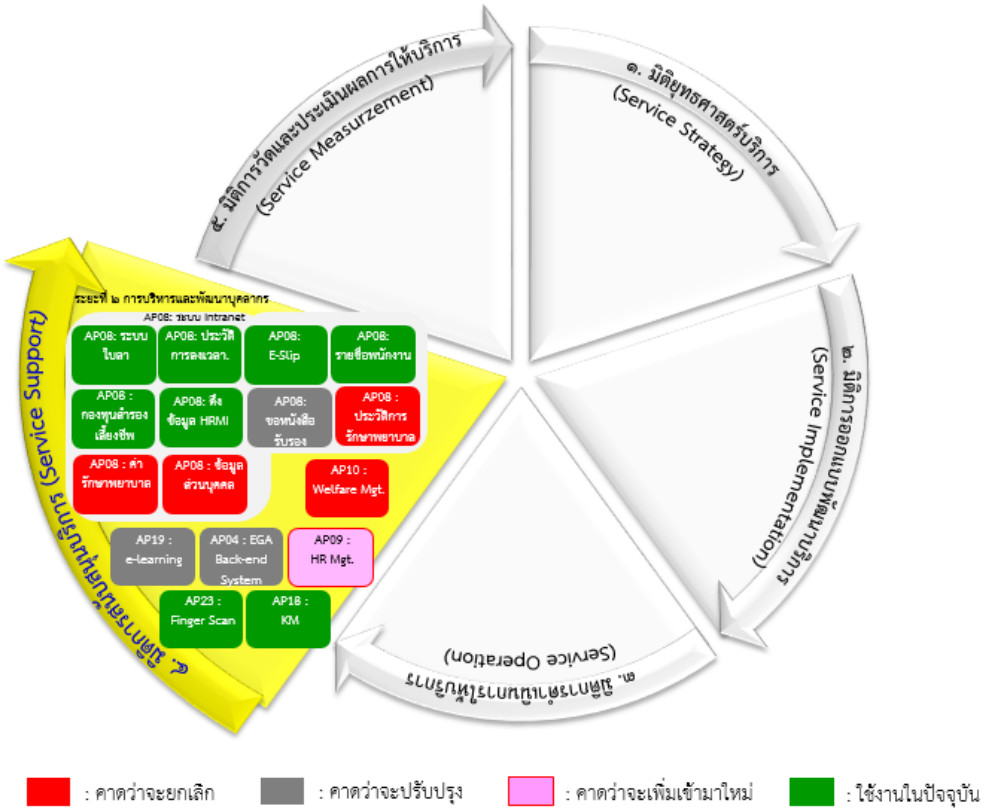
๒.๒.๑ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชันในปัจจุบันของกระบวนการบริหารงานบุคคล

จากรายงานสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ปีพ.ศ. ๒๕๕๘ ของด้านแอปพลิเคชัน พบว่ามีการแบ่งแอปพลิเคชันออกเป็น ๓ หมวด ดังต่อไปนี้ ๑) แอปพลิเคชันธุรกิจ (Business Applications) ๒) แอปพลิเคชันสนับสนุน (Supporting Applications) และ ๓) ส่วนต่อประสานโปรแกรมประยุกต์ (Application Programming Interface - API) ในการวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชันนี้จะวิเคราะห์ในหมวดแอปพลิเคชันธุรกิจเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งแอปพลิเคชันสนับสนุนบางแอปพลิเคชัน เช่น Microsoft Office ด้วย โดยแอปพลิเคชันธุรกิจมีจำนวน ๒๓ แอปพลิเคชัน ดังรูปที่ ๑๓ แสดงภาพรวมแอปพลิเคชันที่ใช้ดำเนินงานตลอดทั้งองค์กรแยกตามกลุ่มกระบวนการธุรกิจ จากรูปจะเห็นว่ามิติที่ ๔ : ด้านการสนับสนุนบริการ (Service Support) จะมีแอปพลิเคชันที่ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีจำนวน ๑๕ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๒ ของจำนวนแอปพลิเคชันทั้งหมด อันดับที่ ๒ มีสองมิติ คือ มิติที่ ๒ : การออกแบบพัฒนาบริการ (Service Implementation) และมิติที่ ๓ : การดำเนินงานให้บริการ (Service Operation) มีจำนวน ๓ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ ของจำนวนแอปพลิเคชันทั้งหมด และอันดับที่ ๓ มีสองมิติ คือ มิติที่ ๑ : ยุทธศาสตร์บริการ (Service Strategy) และมิติที่ ๕ : การวัดและประเมินผลการให้บริการ มีจำนวน ๑ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ ของจำนวนแอปพลิเคชันทั้งหมด และจากรูปนี้ยังชี้ให้เห็นว่าแอปพลิเคชันส่วนใหญ่มีการนำมาใช้งานเพื่อสนับสนุนงานด้านบริหารจัดการองค์กร (Back Office) โดยที่กระบวนการดำเนินงานนี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับฝ่าย CM : บริหารกลาง (Corporate Central Management Department) และ ฝ่าย OD : ฝ่ายอำนวยการ (Office of the Director Department) เป็นหลัก

ดังนั้น การวิเคราะห์ในบทนี้จะกล่าวถึงสถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชันของกระบวนการบริหารงานบุคคลตามแผนการดำเนินงานที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้วในตารางที่ ๑ แสดงแผนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการการปรับเปลี่ยน (Transition) ของ สรอ.



รูปที่ ๑๓ แสดงภาพรวมแอปพลิเคชันที่ใช้ดำเนินงานตลอดทั้งองค์กรแยกตามกลุ่มกระบวนการธุรกิจ

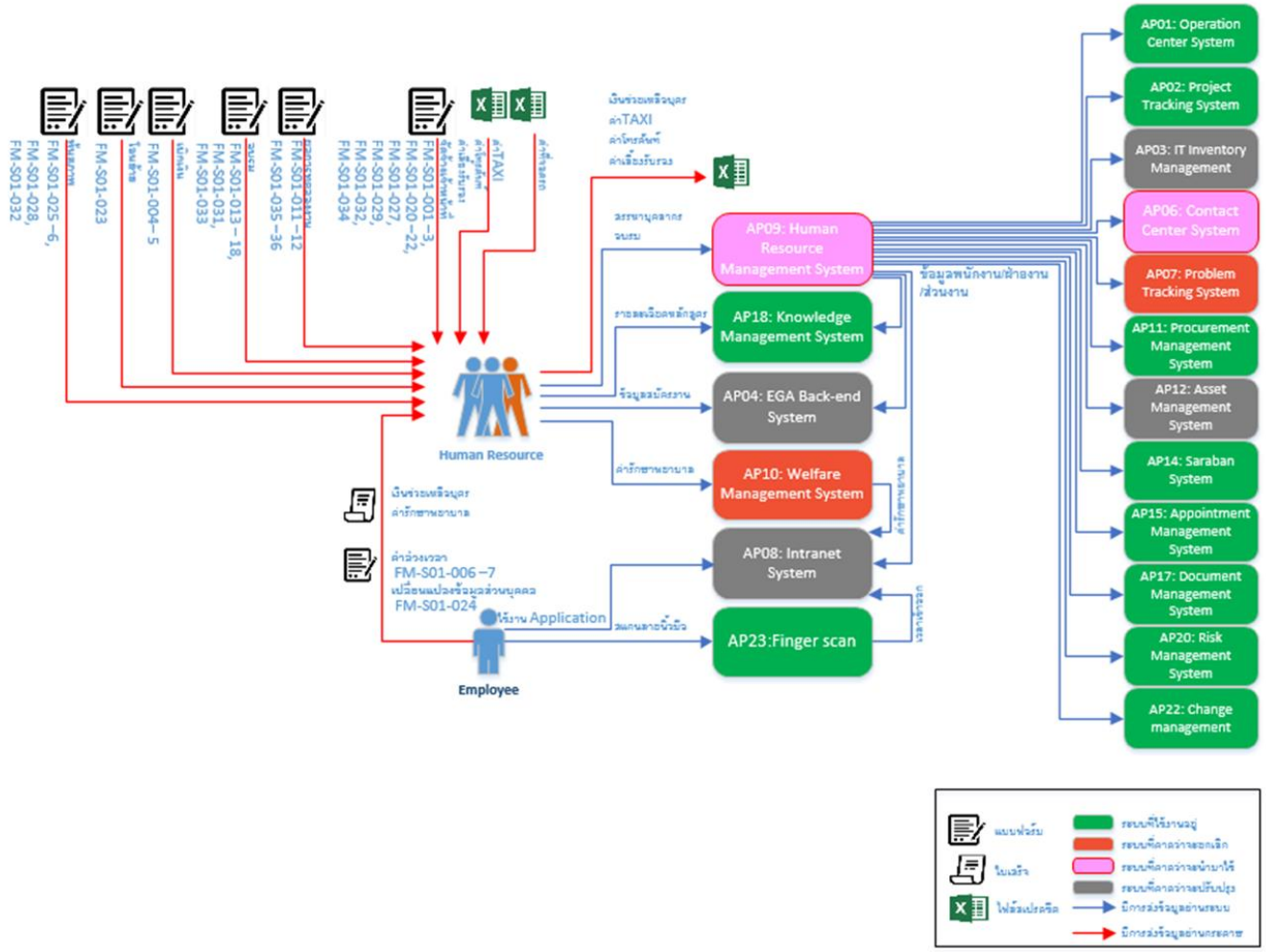


รูปที่ ๑๔ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคลภายใต้กลุ่มกระบวนการ Service Support

จากรูปที่ ๑๔ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคลภายใต้กลุ่มกระบวนการ Service Support พบว่าระบบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานบุคคลมีทั้งหมด ๗ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๔ ของจำนวนแอปพลิเคชันทั้งหมด ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการบริหารงานบุคคลมีแอปพลิเคชันที่สนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่สองของมิติที่ ๔ การสนับสนุนบริการ (Service Support)

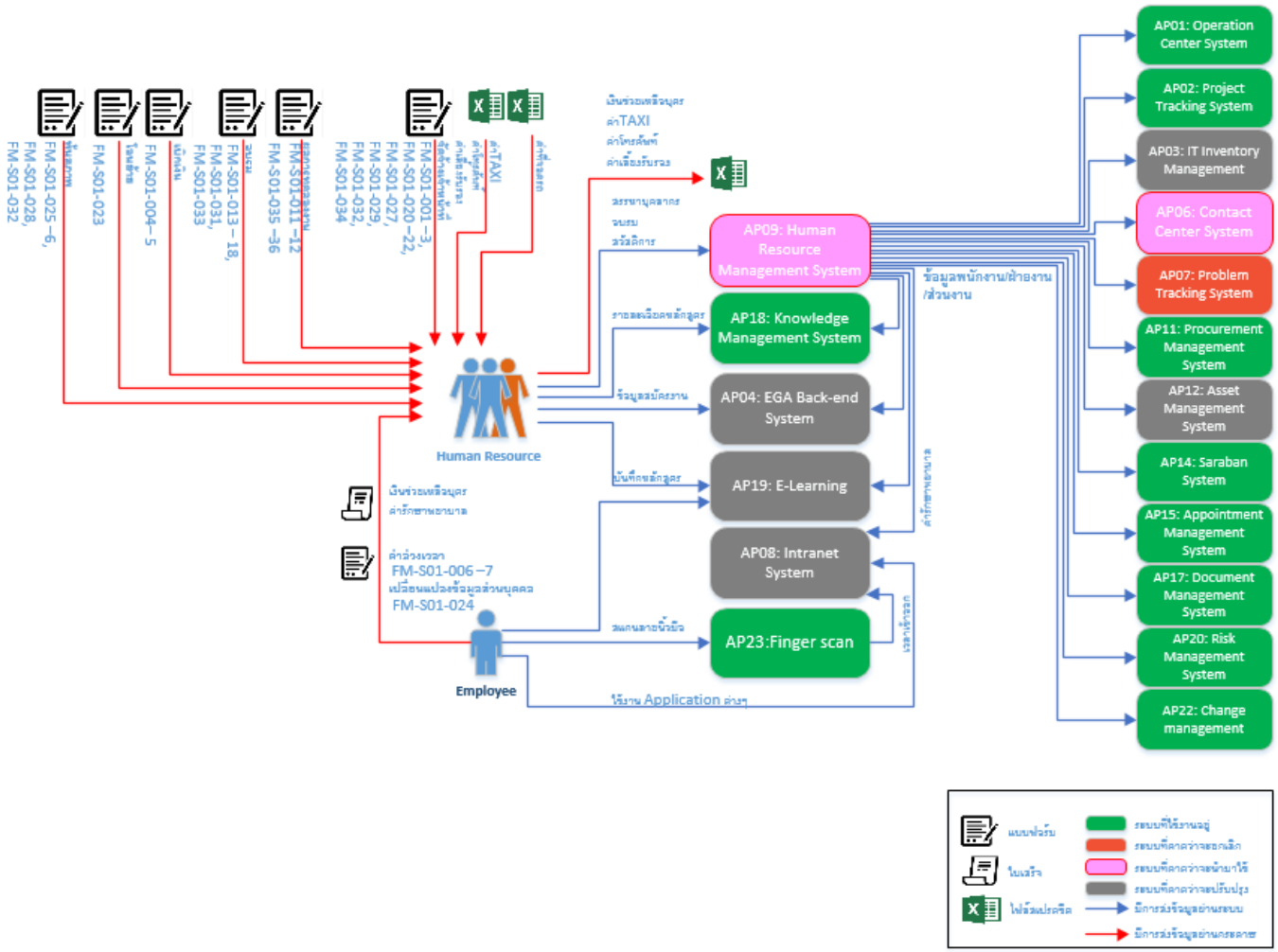
ระบบ Intranet คือ ระบบสนับสนุนการดำเนินงานภายในที่เป็นศูนย์รวมการเข้าถึงระบบงานอื่นๆ (Portal) พร้อมทั้งสนับสนุนกระบวนการบริหารงานบุคคล กระบวนการบริหารพัสดุ กระบวนการบริหารสำนักงาน งานกฎหมาย งานเลขานุการและการนัดหมาย เป็นต้น โดยมีระบบย่อยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลจำนวน ๑๐ ระบบย่อย อันได้แก่ ระบบใบลา ระบบข้อมูลส่วนบุคคล ระบบประวัติการลงเวลา ระบบประวัติการลา ระบบประวัติการรักษาพยาบาล ระบบ E-Slip ระบบรายชื่อพนักงาน ระบบค่ารักษาพยาบาล ระบบขอหนังสือรับรอง และ ระบบดึงข้อมูล HRMI

กระบวนการบริหารงานบุคคลนอกจากจะใช้แอปพลิเคชันธุรกิจ (Business Applications) ช่วยในการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีการนำแอปพลิเคชันสนับสนุน (Supporting Applications) ของ Microsoft Office เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก โดยนำมาสนับสนุนการเก็บข้อมูลต่างๆ รวมทั้งเป็นตัวเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนงานอื่นๆ ดังรูปที่ ๑๕ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอปพลิเคชันที่สนับสนุนงานการบริหารงานบุคคล (ปัจจุบัน) จากรูปแสดงให้เห็นว่ามีการใช้แอปพลิเคชันและไฟล์สเปรดชีตในกระบวนการบริหารงานบุคคล มีการรับส่งข้อมูลระหว่างกระบวนการหรือระบบ โดยผ่านการส่งข้อมูลทั้งในรูปแบบไฟล์ข้อมูล กระดาษและระบบ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นการรับ ส่งข้อมูลผ่านกระดาษซึ่งทำให้ยากต่อการบริหารจัดการ และรูปที่ ๑๖ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอพลิเคชันที่สนับสนุนการบริหารงานบุคคล (คาดว่าจะยกเลิก/ปรับปรุง) สำหรับรายละเอียดของแอปพลิเคชันเป็นไปตามที่แสดงในตารางที่ ๑๔ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานบุคคล แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานบุคคลส่วนใหญ่ต้องปรับปรุงหรือจัดหาใหม่เพื่อให้สามารถสนับสนุนกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



หมายเหตุ : ความหมายของเลขแบบฟอร์ม สามารถดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก ก

รูปที่ ๑๕ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอปพลิเคชันที่สนับสนุนงานบริหารงานบุคคล (ปัจจุบัน)



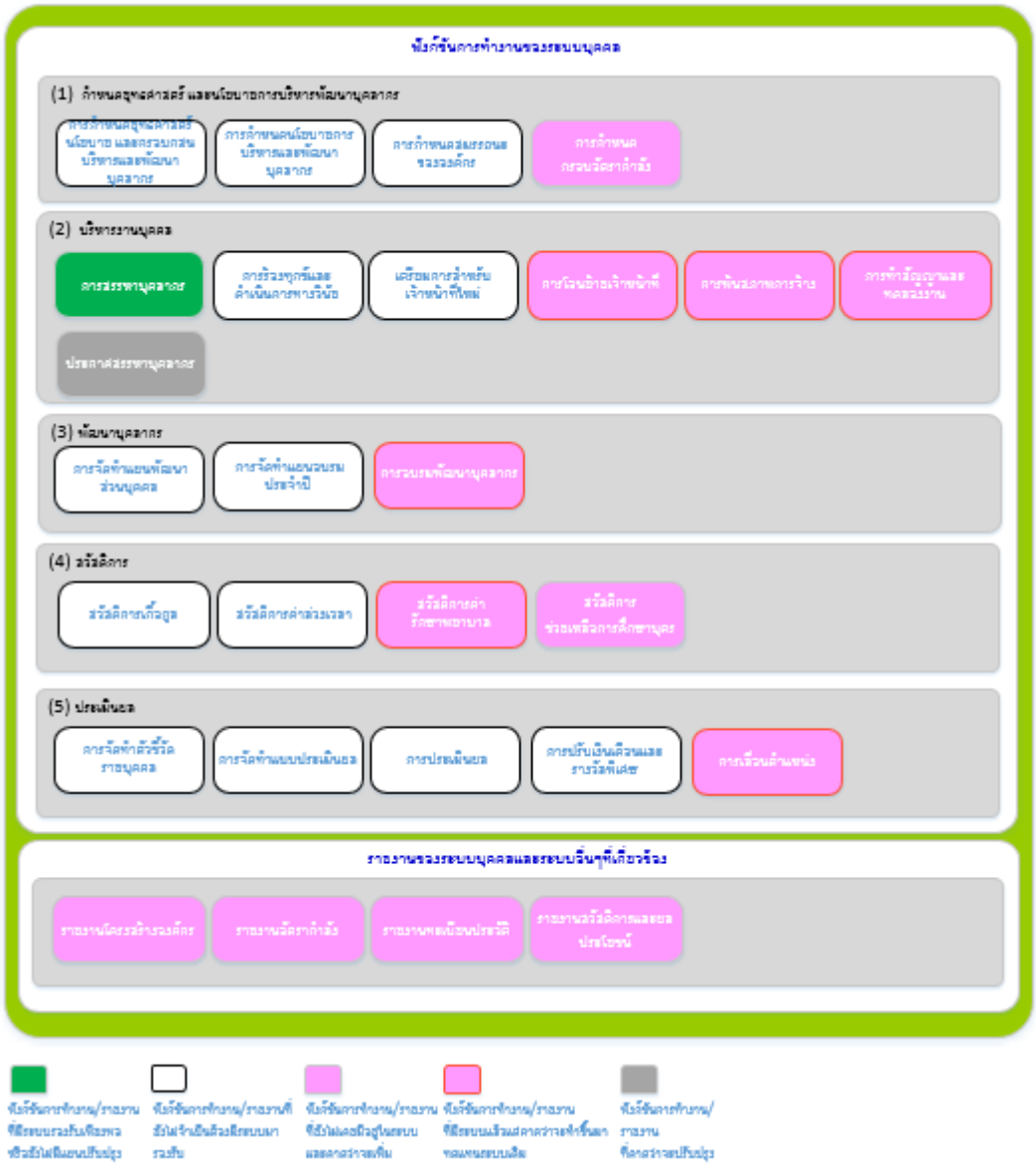
หมายเหตุ : ความหมายของเลขแบบฟอร์ม สามารถดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก ก

รูปที่ ๑๖ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอพลิเคชันที่สนับสนุนการบริหารงานบุคคล (คาดว่าจะยกเลิก/ปรับปรุง)

หมวด	ชื่อแอปพลิเคชัน	รายละเอียด	สถานะ	ประเด็นปัญหา และแนวทางการแก้ไข	ผู้ใช้งาน	แหล่งที่มา/ ผู้บำรุงรักษา
แอปพลิเคชันที่ใช้สำหรับกิจกรรมของงานบริหารบุคคลโดยตรง	AP04: EGA Back-end System	ใช้สำหรับการกรอกข้อมูลการรับสมัครงาน	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	1. ปรับปรุงให้สามารถกรอกใบสมัครงานผ่าน Website แล้วส่งข้อมูลใบสมัครไปยังระบบ HR Mgt. 2. ปรับปรุงโดยเพิ่มข้อมูล Job description ใน Website	ส่วน CMH	พัฒนาโดยฝ่าย AD
	AP19: E-Learning	ใช้สำหรับหลักสูตรอบรม Orientation	คาดว่าจะนำมาใช้งาน	เพื่อลดเรื่องการจัด Training โดยพัฒนาหลักสูตร online	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยบริษัทภายนอก
	AP18: Knowledge Management System	แอปพลิเคชันที่บริหารจัดการองค์ความรู้ภายในสำนักงาน	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	1. ใช้เก็บเอกสารต่างๆ เช่น หลักสูตรการอบรม A, B, and C 2. อาจจะมีการใช้งานเพิ่มเติมในอนาคต	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
	ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet)	AP08: ใบลา	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		AP08: ข้อมูลส่วนบุคคล	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		AP08: ประวัติการลงเวลา	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		AP08: ประวัติการลา	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		AP08: ประวัติการรักษาพยาบาล	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		AP08: E-Slip	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยบริษัทภายนอก
		AP08: รายชื่อพนักงาน	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		AP08: ดึงข้อมูล HRMI	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-		

หมวด	ชื่อแอปพลิเคชัน	รายละเอียด	สถานะ	ประเด็นปัญหา และแนวทางการแก้ไข	ผู้ใช้งาน	แหล่งที่มา/ ผู้บำรุงรักษา
		AP08: ค่ารักษาพยาบาล	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ข้อมูลขาดความเชื่อมโยง มีกระบวนการ Manual มากเกินไป ควรปรับปรุงกระบวนการ Request	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		AP08: ขอหนังสือรับรอง	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ข้อมูลขาดความเชื่อมโยง มีกระบวนการ Manual มากเกินไป	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		ใช้สำหรับสนับสนุนกระบวนการบริหารงานบุคคล ซึ่งครอบคลุมการจัดเก็บโครงสร้างองค์กร โครงสร้างตำแหน่ง ประวัติเจ้าหน้าที่ และข้อมูลการฝึกอบรม	คาดว่าจะปรับปรุงระบบ	ปรับปรุงระบบให้ครอบคลุมกระบวนการบริหารงานบุคคล *(ระบบบริหารงานบุคคลจะกล่าวถึงในรายงานก้าวหน้ามิติที่ ๔ : ระยะที่ ๒ การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารงานสำนักงาน)*	ส่วน CMH	จัดหาจากภายนอก (Vendor) / ฝ่าย AD
แอปพลิเคชันที่มีการเชื่อมโยงข้อมูล บริหารงานบุคคล	AP09: Human Resource Management System ระบบบุคคล (Human Resource Management System)	แอปพลิเคชันที่บริหารทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมงานในด้านสวัสดิการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่	คาดว่าจะยกเลิก	1. ขาดความเชื่อมโยงของข้อมูล จะมีระบบใหม่มาแทนที่ 2. ระบบไม่ครอบคลุมทุกประเภทของสวัสดิการ	ส่วน CMH	พัฒนาโดยฝ่าย AD
	AP10: Welfare Management	ระบบที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลเข้าออกของพนักงาน	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMH/ALL	พัฒนาโดยบริษัทภายนอก
	AP23: Finger Scan					

ตารางที่ ๑๔ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานบุคคล



รูปที่ ๑๗ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบการบริหารงานบุคคล

จากรูปที่ ๑๗ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบการบริหารงานบุคคล และตารางที่ ๑๕ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบการบริหารงานบุคคล ระบบอื่นๆ และสเปรดชีต โดยที่ฟังก์ชันการทำงานของระบบที่ปรากฏ จะอ้างถึงกิจกรรมของกระบวนการบริหารงานบุคคลโดยตรง

ชื่อกระบวนการย่อย	AP08: Intranet																	
	AP08: Provodent Fund	AP08: สวัสดิการ	AP08: ใบลา	AP08: ข้อมูลส่วนบุคคล	AP08: ประวัติการลงเวลา	AP08: ประวัติการลา	AP08: ประวัติการรักษาพยาบาล	AP08: E-Slip	AP08: รายชื่อพนักงาน	AP08: ค่ารักษาพยาบาล	AP08: ขอทำนามบัตร	AP08: ขอหนังอรับรอง	AP04: EGA Back-end System	AP09: Human Resource Management System	AP10: Welfare Management System	AP19: E-Learning	AP23: Finger Scan	Excel
PC-S01.05.05: กำหนดยุทธศาสตร์นโยบายและกรอบการบริหารและพัฒนาบุคลากร																		
PC-S01.05.10: กำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร (HR Policy)																		
PC-S01.05.15: กำหนดสมรรถนะขององค์กร (Core Competency)																		
PC-S01.10.05: กำหนดกรอบอัตรากำลัง																		
PC-S01.10.10.05: ประกาศสรรหาบุคลากร													X					
PC-S01.10.10.10: คัดเลือกบุคลากร																		

ชื่อกระบวนการย่อย	AP08: Intranet																	
	AP08: Provodent Fund	AP08: สวัสดิการ	AP08: ใบลา	AP08: ข้อมูลส่วนบุคคล	AP08: ประวัติการลงเวลา	AP08: ประวัติการลา	AP08: ประวัติการรักษาพยาบาล	AP08: E-Slip	AP08: รายชื่อพนักงาน	AP08: ค่ารักษาพยาบาล	AP08: ขอทำนามบัตร	AP08: ขอหนังอรับรอง	AP04: EGA Back-end System	AP09: Human Resource Management System	AP10: Welfare Management System	AP19: E-Learning	AP23: Finger Scan	Excel
PC-S01.10.10.10.05: คัดเลือกเจ้าหน้าที่ระดับจัดการขึ้นไป																		
PC-S01.10.15.05: ทำสัญญา																		
PC-S01.10.15.10: เตรียมการสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่				X					X							P	X	
PC-S01.10.15.15: ประเมินการทดลองปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ใหม่																		
PC-S01.10.15.20: ต่อสัญญาจ้างเจ้าหน้าที่																		
PC-S01.10.20: โอนย้ายเจ้าหน้าที่																		
PC-S01.10.25.05: จัดทำตัวชี้วัดรายบุคคลประเมินผล																		

ชื่อกระบวนการย่อย	AP08: Intranet																	
	AP08: Provodent Fund	AP08: สวัสดิการ	AP08: ใบลา	AP08: ข้อมูลส่วนบุคคล	AP08: ประวัติการลงเวลา	AP08: ประวัติการลา	AP08: ประวัติการรักษาพยาบาล	AP08: E-Slip	AP08: รายชื่อพนักงาน	AP08: ค่ารักษาพยาบาล	AP08: ขอทำนามบัตร	AP08: ขอหนังอรับรอง	AP04: EGA Back-end System	AP09: Human Resource Management System	AP10: Welfare Management System	AP19: E-Learning	AP23: Finger Scan	Excel
PC-S01.10.25.10: จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี																		
PC-S01.10.25.15: ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน																		
PC-S01.10.30.05: จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษภาพรวม																		
PC-S01.10.30.10: จัดทำกรอบการปรับขึ้นเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษภายในสำนักงาน																		
PC-S01.10.30.15: พิจารณาปรับเงินเดือน																		
PC-S01.10.35: เลื่อนตำแหน่ง																		

ชื่อกระบวนการย่อย	AP08: Intranet																	
	AP08: Provodent Fund	AP08: สวัสดิการ	AP08: ใบลา	AP08: ข้อมูลส่วนบุคคล	AP08: ประวัติการลงเวลา	AP08: ประวัติการลา	AP08: ประวัติการรักษาพยาบาล	AP08: E-Slip	AP08: รายชื่อพนักงาน	AP08: ค่ารักษาพยาบาล	AP08: ขอทำนามบัตร	AP08: ขอหนังอรับรอง	AP04: EGA Back-end System	AP09: Human Resource Management System	AP10: Welfare Management System	AP19: E-Learning	AP23: Finger Scan	Excel
PC-S01.10.40: ร้องทุกข์																		
PC-S01.10.45: ดำเนินการทางวินัย																		
PC-S01.10.50: พ้นสภาพการจ้าง																		
PC-S01.15.05: จัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล (iDP)																		
PC-S01.15.10: จัดทำแผนอบรมประจำปี																		
PC-S01.15.15.05: อบรมตามภาระงาน (On The Job Training)																		
PC-S01.15.15.10: อบรมภายในองค์กร (In House Training)																P		
PC-S01.15.15.15: อบรมภายนอก (Public Training)																		

ชื่อกระบวนการย่อย	AP08: Intranet																	
	AP08: Provodent Fund	AP08: สวัสดิการ	AP08: ใบลา	AP08: ข้อมูลส่วนบุคคล	AP08: ประวัติการลงเวลา	AP08: ประวัติการลา	AP08: ประวัติการรักษาพยาบาล	AP08: E-Slip	AP08: รายชื่อพนักงาน	AP08: ค่ารักษาพยาบาล	AP08: ขอทำนามบัตร	AP08: ขอหนังอรับรอง	AP04: EGA Back-end System	AP09: Human Resource Management System	AP10: Welfare Management System	AP19: E-Learning	AP23: Finger Scan	Excel
สวัสดิการ (เช่น ค่าล่วงเวลา, กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, ค่ารักษาพยาบาล)	X	P					X	X		X	X	X						X

หมายเหตุ : X คือ แอปพลิเคชันที่มีการใช้งาน P คือ แอปพลิเคชันที่คาดว่าจะมีการนำมาใช้งาน

ตารางที่ ๑๕ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบการบริหารงานบุคคล ระบบอื่นๆ และสเปรดชีต

๒.๒.๒ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชันในอนาคตของกระบวนการบริหารงานบุคคล

จากการวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชันในปัจจุบันของกระบวนการบริหารงานบุคคล พบประเด็นปัญหาและความต้องการ สามารถสรุปประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

๑) แอปพลิเคชันที่มีอยู่มีฟังก์ชันการทำงานไม่ครอบคลุมกระบวนการย่อยที่สำคัญ เช่น กระบวนการขอเบิกสวัสดิการ ยังคงใช้กระดาษในการบันทึกข้อมูล หรือการคำนวณค่าล่วงเวลาปัจจุบันใช้ไฟล์สเปรดชีตช่วยในการคำนวณ ซึ่งข้อมูลมีเป็นจำนวนมากอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล/คำนวณข้อมูลได้

๒) แอปพลิเคชันของกระบวนบริหารงานบุคคลยังขาดความเชื่อมโยงระหว่างกัน เนื่องจากการพัฒนาแอปพลิเคชัน มีแหล่งที่มาหลากหลาย ทั้งจากการพัฒนาโดยทีมพัฒนาภายใน สรอ. และการจัดซื้อจัดจ้างที่พัฒนาโดยหน่วยงานภายนอก เช่น ระบบสวัสดิการไม่เชื่อมโยงกับระบบการบริหารจัดการบุคลากร ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เพราะต้องส่งข้อมูลผ่านทางไฟล์ข้อมูลหรือกระดาษ

๓) มีการใช้ไฟล์สเปรดชีตจำนวนมากในการจัดเก็บข้อมูล ทำให้ค้นหาข้อมูลยากและอาจเกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล (รายละเอียดปรากฏในบทที่ ๒.๔ ด้านข้อมูล) ซึ่งการส่งข้อมูลผ่านไฟล์สเปรดชีตจำนวนมากอาจทำให้ข้อมูลเกิดการสูญหาย หรือข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน

๔) แอปพลิเคชันไม่ตอบสนองต่อความต้องการในปัจจุบัน เช่น แอปพลิเคชันไม่สามารถออกรายงานได้ตามความต้องการ และไม่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันสำเร็จรูป

๕) จัดหาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

ก. แอปพลิเคชัน ที่จำเป็นเกี่ยวกับงานขอเบิกสวัสดิการ เพื่อลดปริมาณงานที่ซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล โดยผู้ขอเบิกสามารถกรอกข้อมูลได้โดยตรง และลดระยะเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการ

ข. ระบบการเรียนแบบออนไลน์ (E-learning) สำหรับหลักสูตรที่ใช้งานเป็นประจำ เช่น อบรมพนักงานใหม่ เป็นต้น

ค. ปรับปรุงระบบการขอหนังสือรับรองให้มีความอัตโนมัติมากขึ้น เช่น การออกเลขที่สารบรรณ

ง. เพิ่มความสามารถของระบบ web site ให้สามารถทำการกรอกใบสมัครแบบออนไลน์ และสามารถเพิ่ม job description ในระบบได้

จ. ปรับปรุงระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มเติมในส่วนต่างๆ ดังนี้

- การบันทึกรายการฝึกอบรม
- การระบุข้อมูล เวลา เข้าออกงานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล
- การเชื่อมโยงข้อมูลรับสมัครงานจาก EGA Web Site

๒.๓ ด้านข้อมูล (Data) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล

สถาปัตยกรรมองค์กรด้านข้อมูล (Data) นับเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. เพื่อให้เกิดการบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการปฏิบัติงาน โดยจะศึกษาวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลกับกระบวนการปฏิบัติงาน รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล และมาตรฐานของข้อมูล จากรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ ได้ถูกแบ่งข้อมูลออกเป็นประเภท ดังต่อไปนี้ ๑) ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในแบบฐานข้อมูลสัมพันธ์ (Relational Database) ซึ่งปกติจะถูกบริหารจัดการด้วยระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลสัมพันธ์ (Relational Database Management System) และ ๒) ข้อมูลที่ไม่ได้จัดเก็บในรูปแบบฐานข้อมูลสัมพันธ์ (Non Relational Database) เช่น กระดาษ ไฟล์ข้อมูล เป็นต้น และจากรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แบ่งกลุ่มของข้อมูลออกเป็น ๕๐ กลุ่มข้อมูล อย่างไรก็ตามในรายงานฉบับนี้ได้จัดกลุ่มข้อมูลใหม่ให้สอดคล้องกับจำนวนกระบวนการขององค์กรจำนวน ๓๑ กลุ่มข้อมูล ดังรูปที่ ๔๖ แสดงสถาปัตยกรรมองค์กร สรอ.ระดับสูง (High Level Enterprise Architecture of EGA) ในภาคผนวก ข โดยที่กลุ่มข้อมูล “DC-S01 การบริหารและพัฒนาบุคลากร” จะกล่าวถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านข้อมูลในปัจจุบันของกระบวนการบริหารงานบุคคล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคลในปัจจุบันได้ถูกรวบรวมและวิเคราะห์ไว้ ดังรูปที่ ๑๘ แสดงข้อมูลในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ กลุ่มหลัก ดังต่อไปนี้ ๑) PC-S01.05: กำหนดยุทธศาสตร์/กำหนดกรอบนโยบายและสมรรถนะการบริหารและพัฒนาบุคคลากร ๒) PC-S01.10: บริหารงานบุคคล ๓) PC-S01.15: พัฒนาบุคคล และ ๔) สวัสดิการ โดย ๓ กลุ่มแรกจะถูกจัดกลุ่มให้สอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานที่มีการขึ้นทะเบียนเอกสารไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ตามที่อธิบายไว้ในหัวข้อ “๒.๑.๑ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในปัจจุบันของกระบวนการบริหารงานบุคคล” ในกลุ่มสุดท้ายคือกระบวนการปฏิบัติงานที่ยังไม่มีการขึ้นทะเบียนเอกสารไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

แต่ละกลุ่มข้อมูลจะแบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ประกอบไปด้วย ๑) เอกสารไม่ขึ้นทะเบียน ๒) เอกสารขึ้นทะเบียน ๓) อิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม (e-Form) ๔) ข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล โดยที่ “เอกสารไม่ขึ้นทะเบียน” อ้างถึงเอกสารที่มีการจัดเก็บอยู่ในรูปแบบกระดาษหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่มีการกำหนดรูปแบบของเอกสารอย่างชัดเจนและยังไม่มีการขึ้นทะเบียนเอกสารไว้เป็นลายลักษณ์อักษร “เอกสารขึ้นทะเบียน” อ้างถึงเอกสารที่มีการจัดเก็บอยู่ในรูปแบบกระดาษหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการกำหนดรูปแบบของเอกสารอย่างชัดเจนและขึ้นทะเบียนเอกสารเป็นเอกสารประเภท FM SP และ PO ทั้งนี้ไม่รวมเอกสารประเภท PC และ WI ซึ่งแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงานตามลำดับ ตัวอย่างเอกสารประเภท FM เช่น FM-S01-001: ใบขออนุมัติจ้างเจ้าหน้าที่ FM-S01-007: แบบรายงานผลการทำงานล่วงเวลา หรือ FM-S01-029: สัญญาจ้าง 4 ปี เป็นต้น “อิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม (e-Form)” อ้างถึงแบบฟอร์มที่อยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูล ที่เรียกว่า Electronic Form (e-Form) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดเวลาการนำเข้าข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่จะนำเข้าข้อมูลเฉพาะส่วนที่จำเป็นเท่านั้น ลดความผิดพลาดของข้อมูลและลดความผิดพลาดของการสื่อสาร เนื่องจากข้อมูลที่เขียนด้วยลายมืออาจจะทำให้ยากต่อการอ่านของเจ้าหน้าที่ “ข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล” อ้างถึงข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูลซึ่งไม่รวมแบบฟอร์ม

“สีส้ม” อ้างถึงข้อมูลที่รับมาจากกระบวนการปฏิบัติงานอื่นหรือส่วนงานอื่นซึ่งจะถูกระบุภายในเครื่องหมาย [ ] “สีเขียว” อ้างถึงข้อมูลที่มีการส่งต่อไปยังกระบวนการปฏิบัติงานอื่นหรือส่วนงานอื่นซึ่งจะถูกระบุภายในเครื่องหมาย [ ]

จากการวิเคราะห์พบว่ามีข้อมูลทั้งหมด ๑๐๑ รายการ ประกอบด้วย เอกสารไม่ขึ้นทะเบียน ๕๘ รายการ (ไม่เป็นแบบฟอร์ม ๕๕ รายการ และเป็นแบบฟอร์ม ๓ รายการ) เอกสารขึ้นทะเบียน ๓๗ รายการ (ไม่เป็นแบบฟอร์ม ๒ รายการ และเป็นแบบฟอร์ม ๓๕ รายการ) อิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม (e-Form) ๐ รายการ และข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ๖ รายการ นอกจากนี้ยังพบว่ามีข้อมูลที่รับมาจากส่วนงานอื่น ๕ รายการ และข้อมูลที่ส่งไปส่วนงานอื่นอีก ๑๔ รายการ ซึ่งส่งไปยังส่วนงาน CMF สูงสุด ๙ รายการ

สำนักงานได้ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) รวมไปถึงการกำหนดมาตรฐานข้อมูล (Data Standard) ทั้งในส่วนของเอกสาร (Document) และฐานข้อมูล (Database) โดยได้แบ่งชั้นความลับของข้อมูลออกเป็น ๕ ระดับ ดังต่อไปนี้ ๑) กลุ่มข้อมูลลับที่สุด (Top Secret) ๒) กลุ่มข้อมูลลับมาก (Secret) ๓) กลุ่มข้อมูลลับ (Confidential) ๔) กลุ่มข้อมูลใช้ภายใน (Internal Use) และ ๕) กลุ่มข้อมูลสาธารณะ (Public) สำหรับคำนิยามและเกณฑ์การจัดลำดับชั้นเป็นไปตามเอกสาร “SP-S22-004: การจัดระดับชั้นความลับของข้อมูล” โดยที่ข้อมูลทั้งหมดตามปรากฏใน รูปที่ ๑๘ แสดงข้อมูลในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล ถูกจัดอยู่ในกลุ่มข้อมูลใช้ภายในทั้งหมด

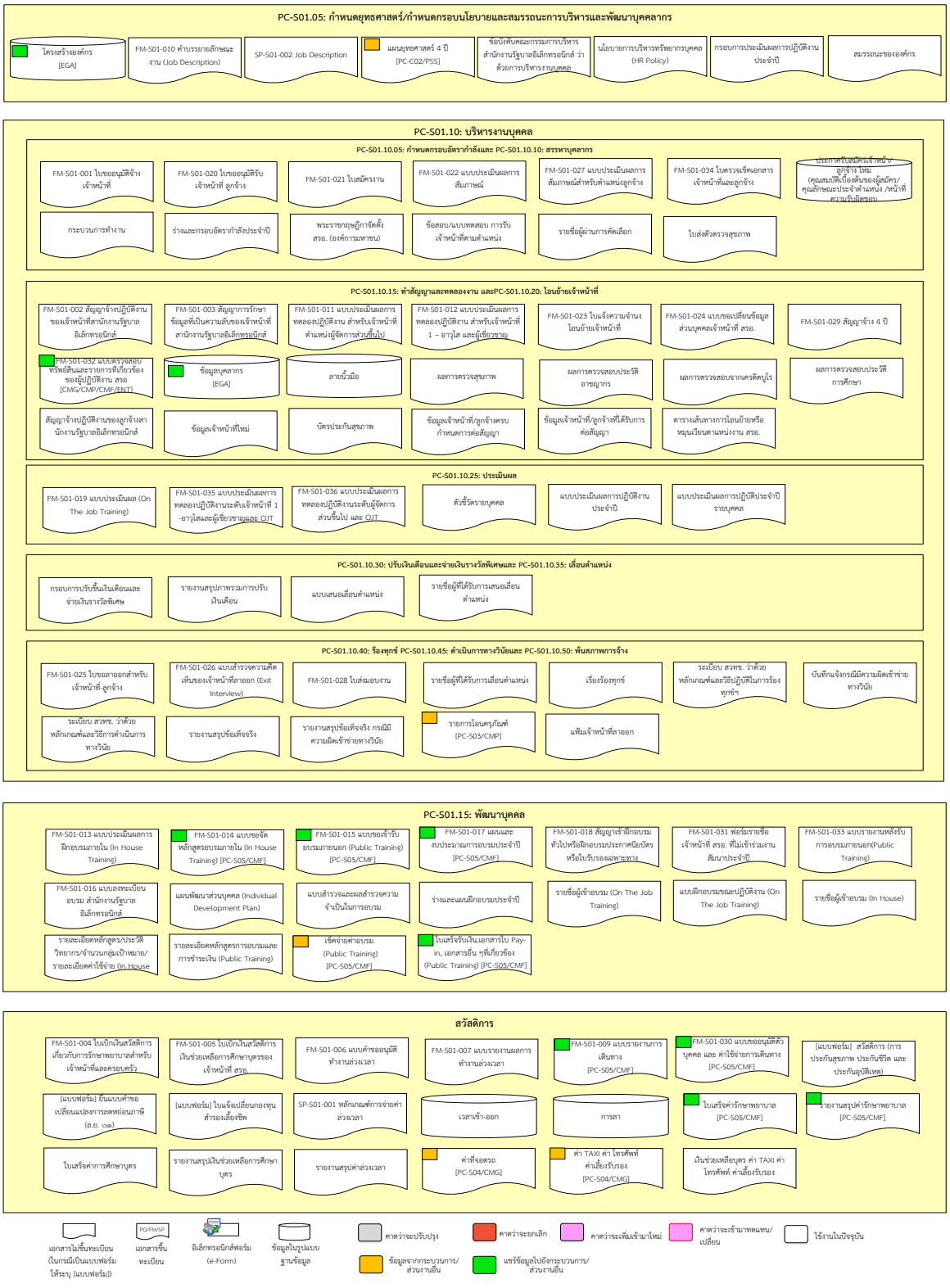
ข้อมูลในส่วนที่เป็นเอกสารนั้น กำหนดให้เจ้าของข้อมูล (Data Owner) ทำหน้าที่กำหนดรูปแบบของเอกสารที่ชัดเจนและทำการขึ้นทะเบียนเอกสารที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาด้วยตนเองผ่านระบบ AP17: Document Management หลังจากนั้นผู้ควบคุมเอกสาร (Document Controller) จะทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสารแล้วดำเนินการกำหนดหมายเลขเอกสารซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานหมายเลขเอกสารที่อธิบายไว้ใน WI-S22-001 ตัวอย่างหมายเลขเอกสารในงานบุคคล เช่น FM-S01-001: ใบขออนุมัติจ้างเจ้าหน้าที่ และ SP-S01-001: หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลา เป็นต้น

ข้อมูลในส่วนของฐานข้อมูลนั้น กำหนดให้เจ้าของข้อมูลทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูล เช่น การเพิ่ม ลบ แก้ไข เป็นไปตามสิทธิการเข้าใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน ข้อมูลนั้นจะต้องถูกบริหารจัดการเพียงแหล่งข้อมูลเดียว (Single Source) ณ แหล่งข้อมูลต้นทาง โดยกำหนดให้โครงสร้างข้อมูล (Data Structure) ของแหล่งข้อมูลต้นทางเป็นมาตรฐานข้อมูล แล้วให้แอปพลิเคชันอื่นๆ ที่ต้องการใช้ข้อมูลให้ทำการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูล โดยกำหนดให้ดำเนินการได้ ๒ วิธี คือ ๑) Web Service หรือ ๒) View Data สำหรับการบริหารงานบุคคลมีข้อมูลที่สำคัญประกอบไปด้วย “โครงสร้างข้อมูล” และ “ข้อมูลบุคคล” ซึ่งทั้งสองข้อมูลนี้ได้กำหนดให้ส่วนงาน CMH ทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูล โดยดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน AP09: HR Management ซึ่งพบว่า “ข้อมูลบุคคล” มีการเชื่อมโยงไปยังแอปพลิเคชันอื่นๆ อีก ๑๔ แอปพลิเคชัน

กลุ่มข้อมูล	ประเภทข้อมูล							รับ-ส่ง ข้อมูล		
	เอกสาร				ฐานข้อมูล		รวม			
	1. เอกสารไม่ขึ้นทะเบียน		2. เอกสารขึ้นทะเบียน		3. อิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม (e-Form)	4. ข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล		ข้อมูลที่รับมาจากส่วนงานอื่น	ข้อมูลที่ส่งไปส่วนงานอื่น	รวม
	ไม่รวมแบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	ไม่รวมแบบฟอร์ม FM	แบบฟอร์ม FM						
PC-S01.05: กำหนดยุทธศาสตร์	5	0	1	1	0	1	**8**	1	1	**2**
PC-S01.10: บริหารงานบุคคล	32	0	0	20	0	3	**55**	1	2	**3**
PC-S01.15: พัฒนาบุคคล	10	0	0	8	0	0	**18**	1	4	**5**
สวัสดิการ	8	3	1	6	0	2	**20**	2	4	**6**
รวม	**55**	**3**	**2**	**35**	**0**	**6**	**101**	**5**	**11**	**16**

ส่วนงาน	รับ-ส่ง ข้อมูล		
	ข้อมูลที่รับมาจากส่วนงานอื่น	ข้อมูลที่ส่งไปส่วนงานอื่น	รวม
CMG	2	1	**3**
CMP	1	1	**2**
CMF	1	9	**10**
ENT	0	1	**1**
PSS	1	0	**1**
EGA	0	2	**2**
รวม	**5**	**14**	**19**

* ข้อมูลบางรายการต้องส่งไปยังหลายส่วนงานทำให้จำนวนรวม "ข้อมูลที่ส่งไปส่วนงานอื่น" ไม่เท่ากันทั้งสองตาราง



รูปที่ ๑๘ แสดงข้อมูลในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล

๒.๓.๒ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านข้อมูลในอนาคตของกระบวนการบริหารงานบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในปัจจุบันของกระบวนการบริหารงานบุคคลพบประเด็นปัญหา ซึ่งสามารถสรุปประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

๑) ข้อมูลส่วนใหญ่ยังเป็นเอกสารที่มีการจัดเก็บอยู่ในรูปแบบกระดาษหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีทั้งหมด ๙๕ รายการ แบ่งเป็น เอกสารไม่ขึ้นทะเบียน ๕๘ รายการ และเอกสารขึ้นทะเบียน ๓๗ รายการ

๒) ข้อมูลส่วนน้อยอยู่ในรูปแบบฐานข้อมูล โดยมีทั้งหมด ๖ รายการ แต่ยังไม่มีอิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม

๓) มีการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างภายในสำนักงานแต่ยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกัน ซึ่งพบว่ามีการรับ-ส่งข้อมูลกับส่วนงาน CMF มากที่สุด แบ่งเป็น รับจำนวน ๑ รายการ และส่งจำนวน ๙ รายการ

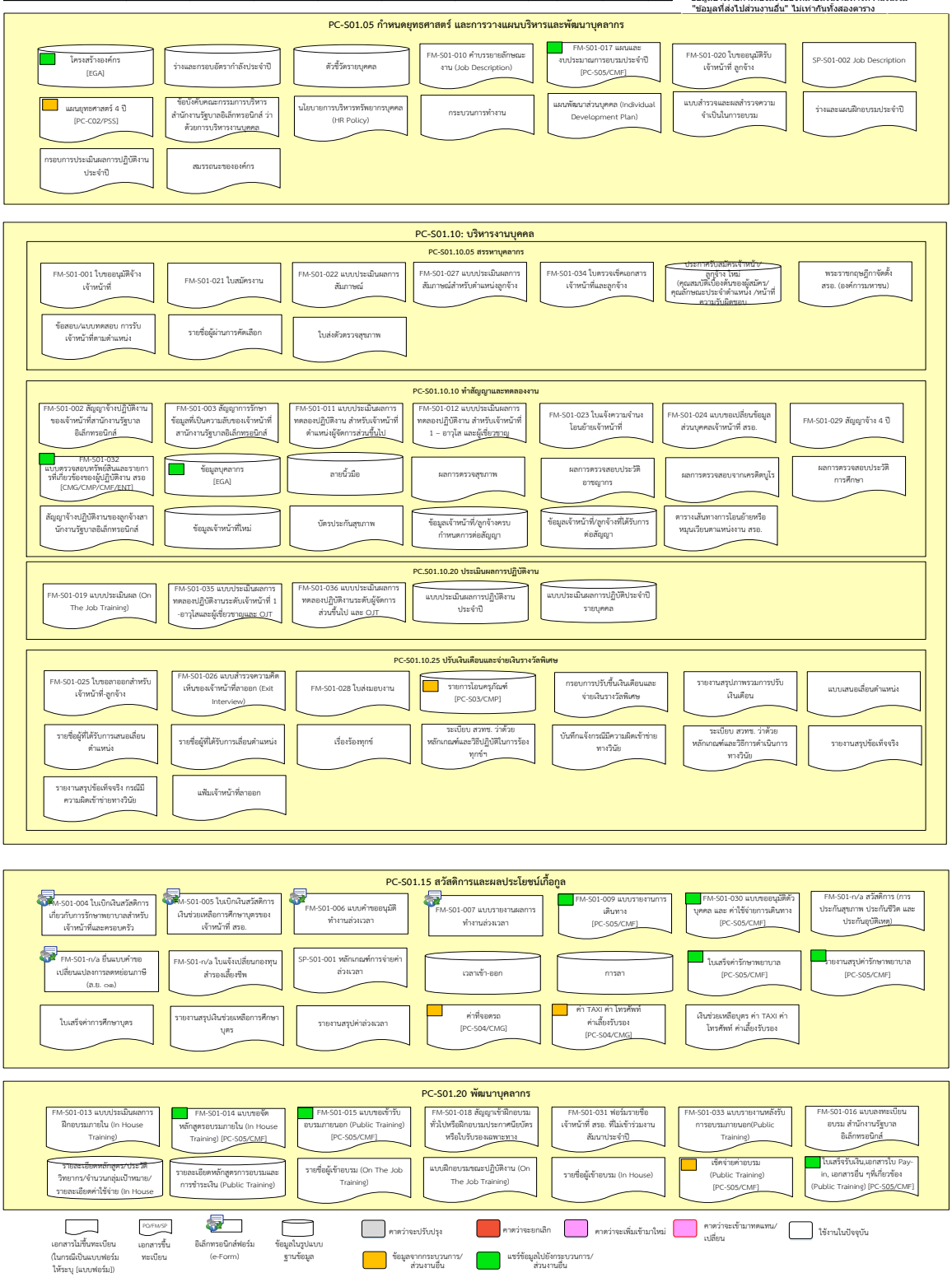
๔) พบว่ามีหลายๆ ข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการ เกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิบัติงานที่ยังไม่มีการขึ้นทะเบียนกระบวนการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

จากประเด็นปัญหาข้างต้นถูกนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาไว้ ดังรูปที่ ๑๙ แสดงข้อมูลในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล และรูปที่ ๒๐ แสดง Gap Analysis ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคลโดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเปลี่ยนการทำงานจากที่ใช้แบบฟอร์มในรูปแบบเอกสารให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม ซึ่งพบว่าจำนวนแบบฟอร์มทั้งหมดปัจจุบัน ๓๘ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๕ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๖ จำนวนแบบฟอร์มที่ขึ้นทะเบียนปัจจุบัน ๓๕ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๔ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ จำนวนแบบฟอร์มที่ไม่ขึ้นทะเบียนปัจจุบัน ๓ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๑ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ นอกจากนี้จะมีการขึ้นทะเบียนกระบวนการปฏิบัติงานในส่วนของสวัสดิการเป็นลายลักษณ์อักษร ตามที่อธิบายไว้ในหัวข้อ “๒.๑.๒ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตของกระบวนการบริหารงานบุคคล”

กลุ่มข้อมูล	ประเภทข้อมูล							รับ-ส่ง ข้อมูล		
	เอกสาร				ฐานข้อมูล		รวม			
	1. เอกสารไม่ขึ้นทะเบียน		2. เอกสารขึ้นทะเบียน		3. อิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม (e-Form)	4. ข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล		ข้อมูลที่รับมาจากส่วนงานอื่น	ข้อมูลที่ส่งไปส่วนงานอื่น	รวม
	ไม่รวมแบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	ไม่รวมแบบฟอร์ม FM	แบบฟอร์ม FM						
PC-S01.05 กำหนดยุทธศาสตร์	9	0	1	3	0	3	**16**	1	2	**3**
PC-S01.10: บริหารงานบุคคล	23	0	0	19	0	9	**51**	1	2	**3**
PC-S01.15 สวัสดิการ	8	0	1	4	5	2	**20**	2	4	**6**
PC-S01.20 พัฒนาบุคลากร	5	0	0	7	0	2	**14**	1	3	**4**
รวม	**45**	**0**	**2**	**33**	**5**	**16**	**101**	**5**	**11**	**16**

ส่วนงาน	รับ-ส่ง ข้อมูล		
	ข้อมูลที่รับมาจากส่วนงานอื่น	ข้อมูลที่ส่งไปส่วนงานอื่น	รวม
CMG	2	1	**3**
CMP	1	1	**2**
CMF	1	9	**10**
ENT	0	1	**1**
PSS	1	0	**1**
EGA	0	2	**2**
รวม	**5**	**14**	**19**

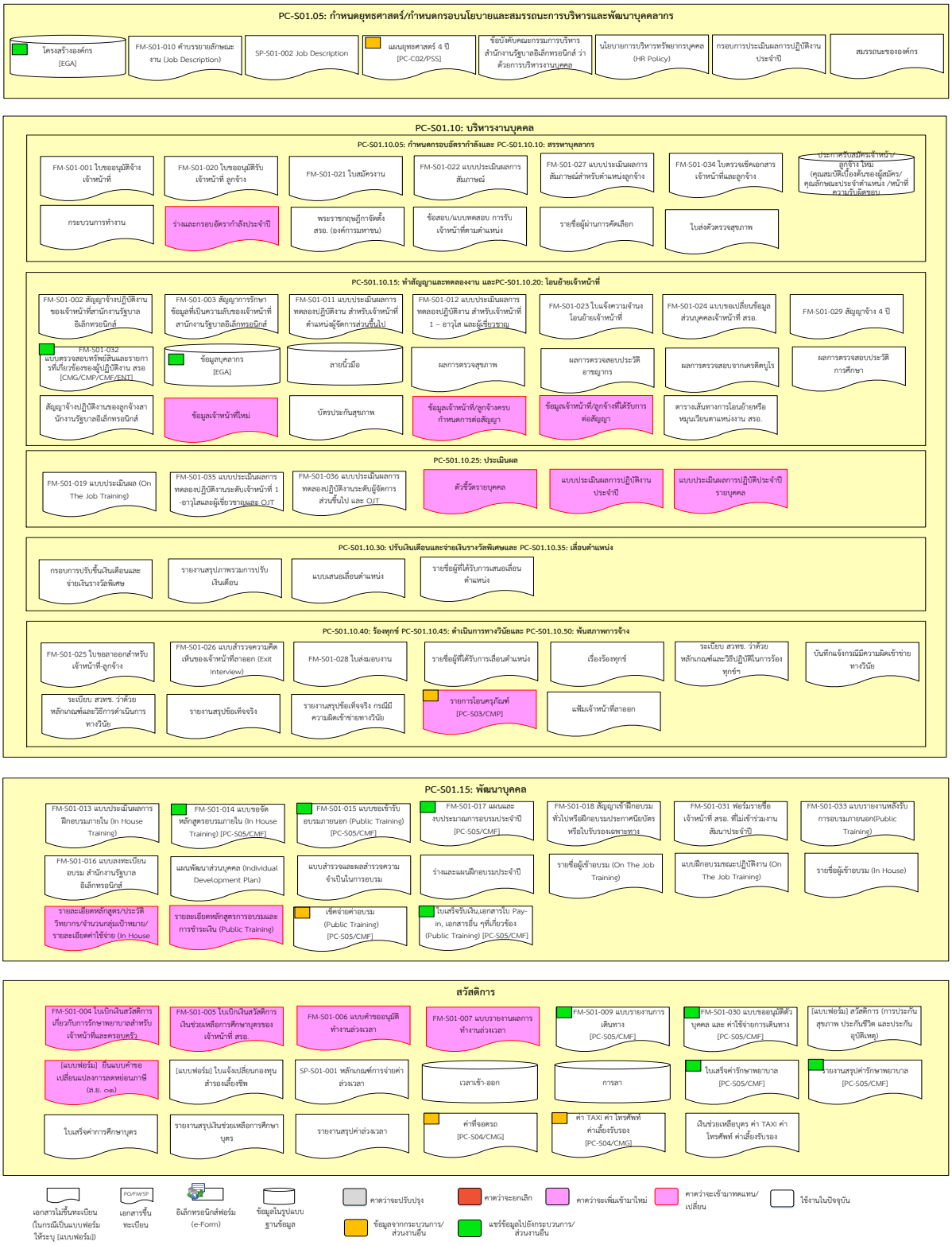
* ข้อมูลบางรายการต้องส่งไปยังหลายส่วนงานทำให้จำนวนรวม "ข้อมูลที่ส่งไปส่วนงานอื่น" ไม่เท่ากันทั้งสองตาราง



รูปที่ ๑๙ แสดงข้อมูลในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล

แบบฟอร์ม	จำนวนในปัจจุบัน	จำนวนในอนาคต	จำนวนที่เปลี่ยนแปลง
e-Form	0	5	5
ไม่ขึ้นทะเบียน	3	0	-3
ขึ้นทะเบียน	35	33	-2
รวม	38	38	0

แบบฟอร์ม	จำนวนในปัจจุบัน	เปลี่ยนเป็น e-Form ในอนาคต	% เปลี่ยนแปลง
ไม่ขึ้นทะเบียน	3	1	33.33
ขึ้นทะเบียน	35	4	11.43
รวม	38	5	13.16



รูปที่ ๒๐ แสดง Gap Analysis ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล

๒.๔ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล

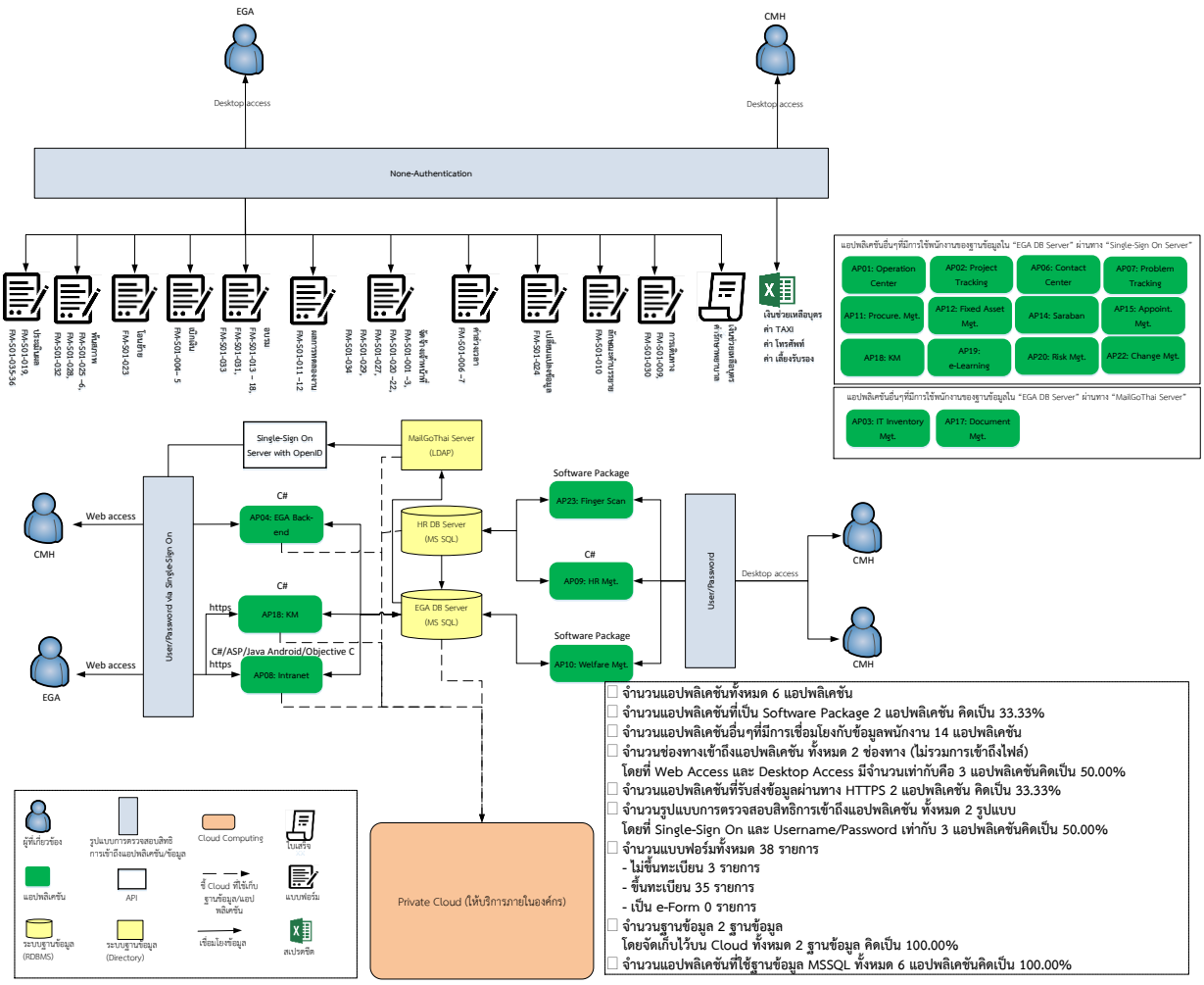
โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. โดยจะเน้นการบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน สร้างความเชื่อมโยงในด้านต่างๆ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โครงสร้างพื้นฐานในที่นี้จะเน้นไปที่โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure) ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยโครงสร้างพื้นฐานจะเป็นฐานรากของสถาปัตยกรรมองค์กรในด้านอื่นๆ ทั้งด้านข้อมูล ด้านแอปพลิเคชัน และด้านธุรกิจ ยกเว้นด้านความมั่นคงปลอดภัยที่เป็นฐานรากของทุกๆ ด้าน จากรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ ได้ถูกแบ่งโครงสร้างพื้นฐานออกเป็นหมวดหมู่ดังต่อไปนี้ ๑) Operating System ๒) Hardware ประกอบไปด้วย Client และ Server รวมไปถึง Virtualization หรือ Cloud Computing ๓) Network และ ๔) Facility โดยหมวดหมู่ที่กล่าวมานี้จะถูกนำเสนอในรูปแบบของสถาปัตยกรรมระบบ (System Architecture) และตารางความสัมพันธ์ (Matrix) ของทั้งองค์กรไว้ในภาคผนวก ข และสถาปัตยกรรมระบบ (System Architecture) ของบริหารงานบุคคลในหัวข้อต่อไปนี้

๒.๔.๑ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านโครงสร้างพื้นฐานในปัจจุบันของบริหารงานบุคคล

โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคลได้มีการนำเสนอในรูปแบบของสถาปัตยกรรมระบบ ดังรูปที่ ๒๑ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในปัจจุบัน (Current System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) แอปพลิเคชัน (Application) ฐานข้อมูล (Database) คลาวด์ (Cloud Computing) เครือข่าย (Network) ศูนย์ข้อมูล (Data Center) ช่องทางการเข้าถึงแอปพลิเคชัน (Access Channel) และรูปแบบการตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงแอปพลิเคชัน (Authentication)

จากรูปที่ ๒๑ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในปัจจุบัน (Current System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล ซึ่งพบว่ามีทั้งหมด ๖ แอปพลิชัน โดยเป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Software Package) ซึ่งปกติจะยุ่งยากหรือเป็นไปไม่ได้ต่อการปรับปรุงแอปพลิเคชันให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง ทั้งหมด ๒ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของทั้งหมด มีจำนวนแอปพลิเคชันอื่นๆ ที่มีการเชื่อมโยงกับข้อมูลพนักงาน ๑๔ แอปพลิเคชัน ซึ่งเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ ๒ ช่องทาง (Access Channel) ประกอบไปด้วย Desktop Access และ Web Access อย่างละ ๓ แอปพลิเคชัน คิดเป็น ร้อยละ ๕๐.๐๐ ของทั้งหมด ในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและแอปพลิเคชัน พบว่ามีแอปพลิเคชันที่มีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) ในการรับส่งข้อมูลผ่านทางโปรโตคอล HTTPS จำนวน ๒ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของทั้งหมด และมีระบบยืนยันตัวบุคคล (Authentication) ๒ รูปแบบ นั่นคือ ๑) Single-Sign On และ ๒) Username/Password อย่างละ ๓ แอปพลิเคชันคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ของทั้งหมด

จากการสำรวจพบว่ามีแบบฟอร์มที่มีการขึ้นทะเบียนจำนวน ๓๕ รายการ มี ๒ ฐานข้อมูล ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ Microsoft SQL Server ซึ่งทำงานอยู่บนระบบ Cloud Computing ขององค์กร



รูปที่ ๒๑ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในปัจจุบัน (Current System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล

๒.๔.๒ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านโครงสร้างพื้นฐานในอนาคตของกระบวนการบริหารงานบุคคล

จากการวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กรด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีในปัจจุบันของกระบวนการบริหารงานบุคคลพบประเด็นปัญหา ความต้องการ และจุดเด่น ซึ่งสามารถสรุปประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

๑) ยังมีบางแอปพลิเคชันที่มีช่องทางในการเข้าถึงได้ในรูปแบบของ Desktop Access (ร้อยละ ๕๐.๐๐) ทำให้ยากต่อการดำเนินงานแบบ Online Service ที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันหรือข้อมูลได้ทุกเวลาและสถานที่ โดยไม่จำกัดว่าจะต้องนั่งทำงานอยู่ที่สำนักงาน และทำให้ยากต่อการดำเนินงานแบบ Self Service ที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตัวเอง เพื่อลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่บุคคล ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

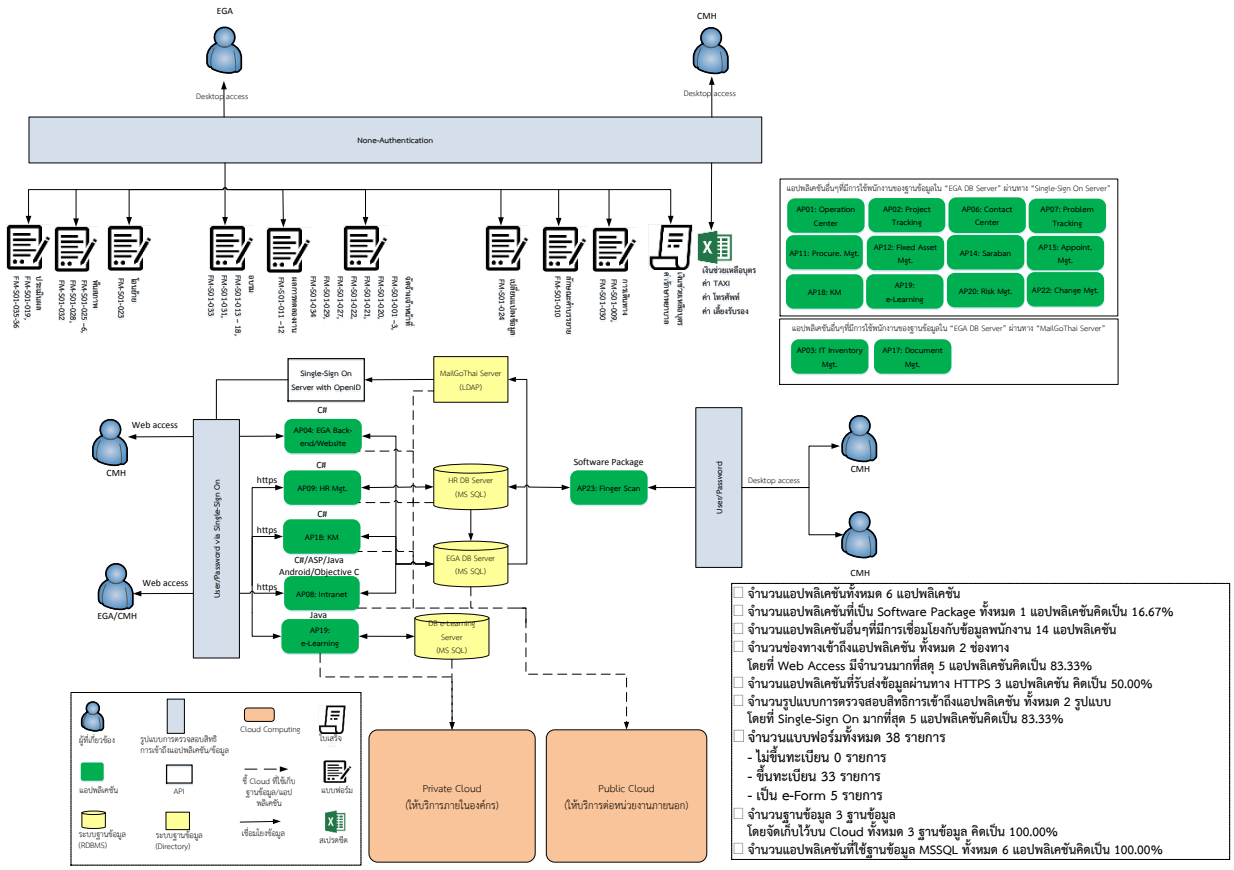
๒) ยังมีบางแอปพลิเคชันที่เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ร้อยละ ๓๓.๓๓) ซึ่งจะส่งผลให้ยากต่อการปรับปรุงแอปพลิเคชันให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้งาน

๓) ยังมีแอปพลิเคชันจำนวนน้อยที่รับส่งข้อมูลผ่านทาง HTTPS (ร้อยละ ๓๓.๓๓) ซึ่งจะส่งผลต่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของพนักงานที่จะต้องปกปิดเป็นความลับ
๔) ยังมีแอปพลิเคชันจำนวนน้อยที่มีการตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงด้วย Single-Sign On (ร้อยละ ๕๐.๐๐) ซึ่งจะทำให้เกิดความหลากหลายของการจัดการและจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน
๕) ทั้งหมดของฐานข้อมูล RDBMS ถูกจัดเก็บไว้บนคลาวด์ (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐) และทั้งหมดเป็นผลิตภัณฑ์ Microsoft SQL
๖) ในส่วนของแอปพลิเคชันที่อยู่ในรูปแบบของ Web Access หรือ Mobile Access สำนักงานได้อนุญาตให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันจากภายนอกสำนักงานได้ผ่านทาง Virtual Private Network

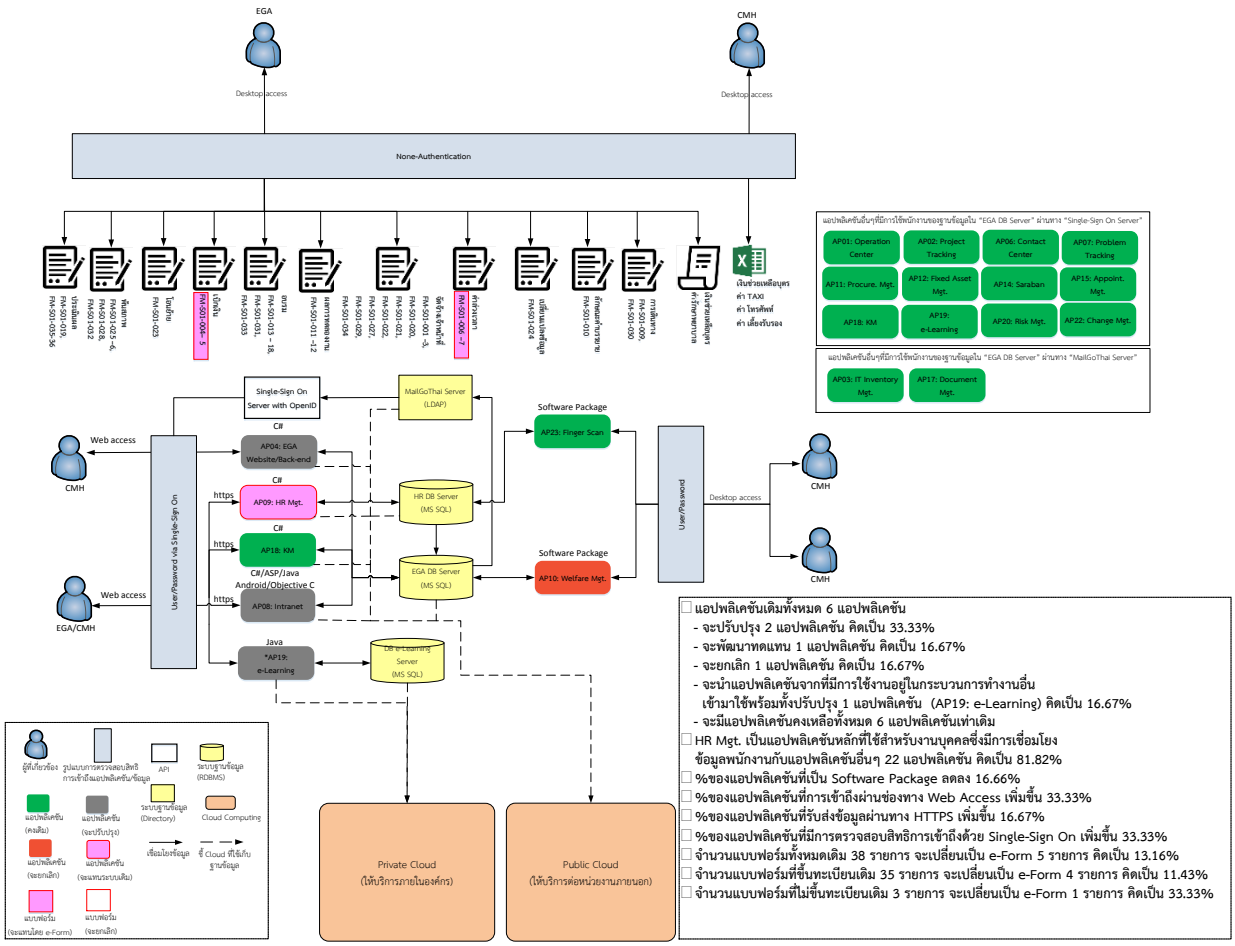
โดยภาพรวมแล้วโครงสร้างพื้นฐานของกระบวนการบริหารงานบุคคลอยู่ในสภาพเพียงพอและพร้อมใช้ ไม่ว่าจะเป็นคลาวด์หรือเครือข่าย และแม้ว่าเทคโนโลยียังไม่มีการกำหนดมาตฐานที่ชัดเจนนัก ซึ่งทำให้มีความหลากหลายอยู่บ้าง แต่ก็มีแนวโน้มในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเดียวกัน เช่น การเข้าถึงแอปพลิเคชันด้วย Web Access การพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยภาษา C# การยืนยันตัวบุคคลด้วย Single-Sign On ระบบฐานข้อมูล MSSQL การจัดเก็บข้อมูลและแอปพลิเคชันไว้บนคลาวด์ เป็นต้น

จากประเด็นปัญหาและความต้องการข้างต้นถูกนำมาใช้ในการกำหนดสถาปัตยกรรมองค์กรด้านโครงสร้างพื้นฐานในอนาคตดังรูปที่ ๒๒ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในอนาคต (Future System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล โดยที่รูปที่ ๒๓ แสดง Gap Analysis ด้วยสถาปัตยกรรมระบบที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล โดยคาดว่าจากเดิม ๖ แอปพลิชัน จะทำการปรับปรุงให้มีการครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น ๒ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของทั้งหมด พัฒนาทดแทนแอปพลิเคชันเดิมที่เป็น Desktop Access จำนวน ๑ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗% ของทั้งหมด และจะยกเลิก ๑ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ของทั้งหมด นอกจากนี้จะมีการนำเอาแอปพลิเคชันจากที่มีการใช้งานอยู่ในกระบวนการทำงานอื่นเข้ามาใช้พร้อมทั้งปรับปรุง ๑ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ของทั้งหมด

จำนวนของแอปพลิเคชันที่เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ลดลงร้อยละ ๑๖.๖๗ จำนวนของแอปพลิเคชันที่การเข้าถึงผ่านช่องทาง Web Access เพิ่มขึ้นร้อยละ ๓๓.๓๓ จำนวนของแอปพลิเคชันที่รับส่งข้อมูลผ่านทาง HTTPS เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๖.๖๗ จำนวนของแอปพลิเคชันที่มีการตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงด้วย Single-Sign On เพิ่มขึ้นร้อยละ ๓๓.๓๓ จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมดปัจจุบัน ๓๘ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๕ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๖ จำนวนแบบฟอร์มที่ขึ้นทะเบียนปัจจุบัน ๓๕ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๔ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ จำนวนแบบฟอร์มที่ไม่ขึ้นทะเบียนปัจจุบัน ๓ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๑ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓



รูปที่ ๒๒ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในอนาคต (Future System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล



- แอปพลิเคชันเดิมทั้งหมด 6 แอปพลิเคชัน
  - จะปรับปรุง 2 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 33.33%
  - จะพัฒนาทดแทน 1 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 16.67%
  - จะยกเลิก 1 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 16.67%
  - จะนำแอปพลิเคชันจากที่มีการใช้งานอยู่ในกระบวนการทำงานอื่น เข้ามาใช้พร้อมทั้งปรับปรุง 1 แอปพลิเคชัน (AP19: e-Learning) คิดเป็น 16.67%
  - จะมีแอปพลิเคชันคงเหลือทั้งหมด 6 แอปพลิเคชันเท่าเดิม
- HR Mgt. เป็นแอปพลิเคชันหลักที่ใช้สำหรับงานบุคคลซึ่งมีการเชื่อมโยงข้อมูลพนักงานกับแอปพลิเคชันอื่นๆ 22 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 81.82%
- %ของแอปพลิเคชันที่เป็น Software Package ลดลง 16.66%
- %ของแอปพลิเคชันที่การเข้าถึงผ่านช่องทาง Web Access เพิ่มขึ้น 33.33%
- %ของแอปพลิเคชันที่รับส่งข้อมูลผ่านทาง HTTPS เพิ่มขึ้น 16.67%
- %ของแอปพลิเคชันที่มีการตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงด้วย Single-Sign On เพิ่มขึ้น 33.33%
- จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมดเดิม 38 รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form 5 รายการ คิดเป็น 13.16%
- จำนวนแบบฟอร์มที่ขึ้นทะเบียนเดิม 35 รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form 4 รายการ คิดเป็น 11.43%
- จำนวนแบบฟอร์มที่ไม่ขึ้นทะเบียนเดิม 3 รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form 1 รายการ คิดเป็น 33.33%

รูปที่ ๒๓ แสดง Gap Analysis สถาปัตยกรรมระบบที่เกี่ยวข้องกับบริหารงานบุคคล

๒.๕ ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล

การบริหารงานบุคคลต้องมีหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของสำนักงาน ดังนั้นการนำธรรมาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และคู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ที่มี ๑๐ องค์ประกอบได้แก่ ๑) หลักประสิทธิผล ๒) หลักประสิทธิภาพ ๓) หลักการตอบสนอง ๔) หลักภาระรับผิดชอบ ๕) หลักความโปร่งใส ๖) หลักการมีส่วนร่วม ๗) หลักการกระจายอำนาจ ๘) หลักนิติธรรม ๙) หลักความเสมอภาค ๑๐) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ มากำกับกระบวนการบริหารงานบุคคลทั้ง ๔ ด้าน จะทำให้สำนักงานมีการบริหารจัดการที่ดี สร้างเสริมความสุจริตยุติธรรม

นอกจากการดำเนินการที่มีหลักธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารจัดการที่ดีแล้วนั้น การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยเป็นเสมือนปราการที่ทำให้การดำเนินงานมีความปลอดภัย มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถดำเนินการได้ทุกเมื่อ โดยสำนักงานได้นำมาตรฐานการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2013) เป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้กระบวนการบริหารงานบุคคลของสำนักงานมีความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

เอกสารอ้างอิง

๑) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒) คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
๓) ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๖
๔) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน PC-S01 บริหารและพัฒนาบุคลากร
๕) มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2013)
๖) นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

การบริหารงานบุคคล

กระบวนการบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการที่มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย และกรอบการบริหารและพัฒนาบุคลากร การบริหารงานบุคคล เริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคลากร การทำสัญญาและทดลองงาน การโอน ย้าย การดำเนินการทางวินัย การพ้นสภาพ การฝึกอบรม สวัสดิการ และการประเมินผลเป็นกระบวนการสุดท้าย ซึ่งในแต่ละกระบวนการต้องทำอย่างถูกต้องและรัดกุมเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการดำเนินงานหลายขั้นตอนข้างต้นได้แบ่งการดำเนินงานหลักๆ ออกเป็น ๔ กระบวนการหลัก ดังนี้

กระบวนการบริหารงานบุคคล	ความสำคัญและวัตถุประสงค์
๑) กำหนดยุทธศาสตร์ และนโยบายการบริหารพัฒนาบุคลากร (HR Strategy and Policy)	กระบวนการกำหนด/ กำหนดกรอบนโยบายและสมรรถนะการบริหารและพัฒนาบุคลากรคือกระบวนการที่กล่าวถึง - การกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย และกรอบการบริหารและพัฒนาบุคลากร - การกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร (HR Policy) - การกำหนดสมรรถนะขององค์กร (Core Competency)
๒) บริหารงานบุคคล (HR Management)	กระบวนการบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรตั้งแต่แรกเข้าจนถึงการพ้นสภาพ ประกอบด้วย - การกำหนดกรอบอัตรากำลัง - การสรรหาบุคลากร - การทำสัญญาและทดลองงาน - ประเมินผล - การโอนย้ายเจ้าหน้าที่ - ปรับเงินเดือนและจ่ายเงินรางวัลพิเศษ - เลื่อนตำแหน่ง - การร้องทุกข์และดำเนินการทางวินัย - การพ้นสภาพการจ้าง
๓) พัฒนาบุคลากร (HR Development)	กระบวนการพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม และการพัฒนาศักยภาพ ประกอบด้วย - การจัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล (IDP) - การจัดทำแผนอบรมประจำปี - การอบรมพัฒนาบุคลากร เช่น การอบรมตามภาระงาน การอบรมภายในองค์กร และการอบรมภายนอก
๔) สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (Welfare Management)	กระบวนการด้านสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการร้องขอและการเบิกจ่ายสวัสดิการของสำนักงาน - การขอรับสวัสดิการ - ดำเนินการให้สวัสดิการ

ตารางที่ ๑๖ การดำเนินงานหลักกระบวนการบริหารบุคคล

กระบวนการบริหารงานบุคคลกับหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง หลักในการปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแล กิจการต่างๆให้เป็นไปในครรลองธรรม ประกอบด้วย ๑๐ หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิผล หลัก

ประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักภาระรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาพ และหลักมุ่งฉันทามติ

หลักธรรมาภิบาล	แนวปฏิบัติในกระบวนการบริหารงานบุคคล	อ้างอิง
๑) หลักประสิทธิผล (Effectiveness)	๑) มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและมีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดความสำเร็จในแผน ๒) มีการนำแผนไปดำเนินการครบวงจร PDCA ๓) นำแผนไปดำเนินการครบวงจร PDCA เน้นการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	- การกำหนดยุทธศาสตร์บริหารบุคคล - การกำหนดสมรรถนะขององค์กร - กระบวนการปฏิบัติงานที่ขึ้นทะเบียนสอดคล้อง PDCA - มีการตรวจสอบการดำเนินงานรายปี
๒) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	๑) จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๒) มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝึกบุคลากรในหน่วยงานให้ใช้งานได้ ๓) มีการตรวจสอบการดำเนินงานอยู่เสมอ ๔) มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนางาน	- กระบวนการปฏิบัติงานที่ขึ้นทะเบียนผ่านระบบ Document Management - การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นระบบ HRMI, ระบบ Intranet - มีการตรวจสอบการดำเนินงานผ่านกระบวนการ Internal Control และ การตรวจประเมินภายในระบบ ISMS อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง - มีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการภายในอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
๓) หลักการตอบสนอง (Responsiveness)	๑) มีการกำหนดตัวชี้วัดการให้บริการของการบริหารงานบุคคล ๒) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการตอบสนองความคาดหวังได้อย่างรวดเร็ว	- กำหนดตัวชี้วัดในการทำงานเป็นประจำทุกปี อ้างอิงแบบประเมิน

	เช่น การใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบ G-Chat ๓) มีการกำหนดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติงาน เช่นการอบรมพนักงานใหม่ การอบรม OJT การอบรมตามแผน IDP ๔) มีการส่งเสริมทักษะเรื่องการบริการด้วยใจผ่านการฝึกอบรม ๕) มีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน สร้างการรับรู้และการตอบสนอง เข้าใจความมุ่งหวังขององค์กรอันนำไปสู่เป้าหมาย	- การใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบ G-Chat - การฝึกอบรมต่างๆ - การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ เช่น สัมมนาประจำปี กิจกรรมค่านิยมองค์กร
๔) หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability)	๑) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร ๒) สร้างจิตสำนึกในการรับผิดและรับชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม	- เอกสารกระบวนการปฏิบัติงานที่ขึ้นทะเบียนในระบบ Document Management มีการระบุหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน - ข้อบังคับการแบ่งส่วนงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ - กิจกรรม CSR
๕) หลักความโปร่งใส (Transparency)	๑) มีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการพิจารณาประเมินผลพนักงานที่เป็นรูปธรรม ๒) มีการสื่อสารสิทธิประโยชน์ กฎเกณฑ์ระเบียบต่างๆ ที่ชัดเจน ๓) มีการจัดทำกระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์ ๔) มีการประกาศสรรหาบุคลากรที่เปิดเผย ๕) มีประกาศประมวลจริยธรรมและส่งเสริมคุณธรรมในสำนักงาน ๖) มีการตรวจสอบการดำเนินงานภายในอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง	- ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน - ขั้นตอนการร้องเรียนร้องทุกข์ - ขั้นตอนการสรรหาบุคลากร - ข้อมูลการสรรหาบุคลากรหน้าเว็บไซต์ - การตรวจประเมินภายในประจำปี
๖) หลักการมีส่วนร่วม (Participation)	๑) มีการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นส่วน	- การสำรวจความพึงพอใจบริการภายใน

	ร่วมในการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ๒) มีการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมโดยการให้ส่วนงานต่างๆ ร่วมเสนอหลักสูตรเพื่อใช้ในการฝึกอบรมของสำนักงาน	- หลักสูตรการฝึกอบรมประจำปี
๗) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)	๑) การบริหารจัดการของหน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรที่รับผิดชอบใน แต่ละงานตัดสินใจในงานซึ่งรับผิดชอบ สามารถให้บริการตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีอิสระ นอกจากนี้ยังมีระบบทำงานแทนกัน ๒) มีการมอบอำนาจการตัดสินใจตามโครงสร้างองค์กร และคำสั่งการมอบอำนาจ	- โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ - คำสั่งที่ ๑๐ฝ๒๕๕๙ เรื่องการมอบอำนาจเฉพาะอย่างแทนผู้อำนวยการ
๘) หลักนิติธรรม (Rule of Law)	๑) มีการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล รวมถึงระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล ๒) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติว่าด้วยงานบริหารบุคคล	- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๖
๙) หลักความเสมอภาค (Equity)	๑) เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างทุกคนใน สรอ. ต้องปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันภายใต้ระเบียบข้อบังคับขององค์กร	
๑๐)หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus)	๑) การบริหารงานบุคคลได้ใช้หลักมุ่งเน้นฉันทามติ กล่าวคือ เมื่อมีปัญหาหรือต้องการความคิดเห็นจะต้องนำเข้าสู่ที่ประชุม มีการแสดงความคิดเห็นร่วมกันและถือมติร่วมเป็นหลักในการดำเนินงาน	

ตารางที่ ๑๗ กระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

กระบวนการบริหารงานบุคคลตามหลักความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ในกระบวนการบริหารงานบุคคล มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานตาม “เอกสาร PC-S01” ที่ได้กำหนดให้มีความสอดคล้องกับข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล และมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ดังนี้

๑) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PC-S01) เช่น ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำเอกสาร ทบทวน ตรวจสอบ อนุมัติ เป็นต้น

๒) มีการตรวจสอบภูมิหลังของผู้สมัครงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง และมีการกำหนดชั้นความลับของข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

๓) มีการจัดทำข้อตกลงและเงื่อนไขการจ้างงานที่กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของพนักงาน และขององค์กร
๔) มีการสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่นมีการอบรมสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศกับพนักงานเป็นประจำทุกปี รวมถึงมีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่
๕) มีการกำหนดกระบวนการทางวินัยที่เป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบ เพื่อป้องกันการละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร
๖) เมื่อสิ้นสุดการจ้าง หรือการเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบของการจ้างงาน มีการกำหนดและสื่อสารหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศต่อพนักงาน
๗) มีการประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management) เพื่อประเมินความเสี่ยงพร้อมแนวทางการลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งกระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับยอมรับได้ โดยมีประเด็นที่ต้องเพิ่มเติมคือ ความเสี่ยงจากการคำนวณจำนวนชั่วโมงค่าล่วงเวลา ความเสี่ยงในการรับ-ส่งข้อมูลพนักงานลาออกกับผู้จ้างทำเงินเดือน ความเสี่ยงข้อมูลเงินเดือนที่ Upload เป็น Text File ความเสี่ยงการไม่สามารถอนุมัติเงินเดือน ความเสี่ยงการตัดบัญชีเงินเดือนจากบัญชี สรอ. เกินจำนวน ความเสี่ยงความรับผิดชอบของผู้รับจ้างจัดทำเงินเดือน ความเสี่ยงสัญญาจ้างทำเงินเดือนกรณีจ่ายเงินให้แก่ลูกจ้างของผู้รับจ้าง ซึ่งประเด็นต่างๆเหล่านี้จะนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงในปีงบประมาณ ๖๐
๘) มีการกำหนดนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและประกาศให้พนักงานรับทราบ
๙) มีการตรวจสอบกิจกรรมการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในขอบข่ายจากผู้ตรวจประเมินภายในและภายนอก อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานบุคคล

ในกระบวนการบริหารงานบุคคลจะต้องมีการดำเนินงานการตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗
๒) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔
๔) พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
๕) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ. ๒๕๕๓
๖) พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๔๙
๗) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๘) คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
๙) ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๖
๑๐)ขั้นตอนการปฏิบัติงาน PC-S01 บริหารและพัฒนาบุคลากร

๑๑)มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2013)
๑๒)นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

จากรายการดังกล่าวข้างต้น สำนักงานมีกระบวนการประเมินความสอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี รวมถึงมีการตรวจสอบการดำเนินงานจากผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบจากภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานมีความสอดคล้องการตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานอยู่เสมอ

ปัญหากระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากรตามหลักธรรมาภิบาล

๑) มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานมาก
๒) การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานยังขาดความต่อเนื่องของกระบวนการตั้งแต่ต้นยันจบกระบวนการ
๓) บางขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร

การแก้ไขปัญหากระบวนการให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล หลักๆ ดังนี้

๑) มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นหมวดหมู่ ลดความซ้ำซ้อน
๒) เพิ่มกระบวนการปฏิบัติงานที่ยังไม่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น กระบวนการสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล
๓) ส่งเสริมกิจกรรม สร้างความสำนึกด้านความโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาลในแผนกิจกรรมประจำปี
๔) สร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพรายบุคคล
๕) สร้างช่องทางในการร้องเรียน ร้องทุกข์
๖) สร้างการรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเองผ่านระบบ

การจัดทำสถาปัตยกรรมด้านธุรกิจ (Business Architecture) จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านสำนักงานให้มีความเป็นธรรมาภิบาลมากขึ้น รายละเอียดการจัดทำสถาปัตยกรรมด้านธุรกิจ (Business Architecture)

สารสนเทศกับการบริหารงานบุคคล

การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารงานบุคคล มีสารสนเทศ (Information) ที่เกี่ยวข้อง เช่น

กระบวนการบริหารงานบุคคล	สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ
๑) กำหนดยุทธศาสตร์ และนโยบายการบริหารพัฒนาบุคลากร (HR Strategy and Policy)	การกำหนดยุทธศาสตร์ และนโยบายการบริหารพัฒนาบุคลากร (HR Strategy and Policy) มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น - ข้อมูลยุทธศาสตร์ - ข้อมูลโครงสร้างองค์กร - ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย - ข้อมูลการประเมินผล

๒) บริหารงานบุคคล (HR Management)	การบริหารงานบุคคล (HR Management) มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น - ข้อมูลอัตรากำลัง - ประกาศรับสมัครเจ้าหน้าที่ ลูกค้า - ข้อมูลประวัติเจ้าหน้าที่ ลูกค้า - สัญญาจ้าง - ตัวชี้วัดรายบุคคล
๓) พัฒนาบุคลากร (HR Development)	การพัฒนาบุคลากร (HR Development) มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น - แผนการพัฒนาส่วนบุคคล - แบบสำรวจความจำเป็นในการอบรม - แผนการฝึกอบรมประจำปี - ผลการฝึกอบรม - ประวัติการฝึกอบรม
๔) สวัสดิการ (Welfare Management)	สวัสดิการ (Welfare Management) มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น - ข้อมูลการเบิกสวัสดิการ - ใบเสร็จ - ข้อมูลการลา - ข้อมูลค่าใช้จ่าย เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าที่จอดรถ ค่าการศึกษาบุตร ฯลฯ

ตารางที่ ๑๘ สารสนเทศกับการบริหารงานบุคคล

สารสนเทศกับการบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาล

ในการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารงานบุคคลนั้น จำเป็นต้องใช้สารสนเทศ (Information) ตั้งแต่ขั้นตอนกำหนดยุทธศาสตร์ และนโยบายการบริหารพัฒนาบุคลากร บริหารงานบุคคล พัฒนาบุคลากร สวัสดิการ ประเมินผล ซึ่งจัดการสารสนเทศตามหลักธรรมาภิบาลจะช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งการดำเนินงานของสำนักงานมีการดำเนินการดังนี้

๑) การจัดทำมาตรฐานข้อมูล
๒) การจัดทำสถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture)
๓) การจัดทำ Knowledge Management เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล แหล่งการเรียนรู้
๔) การเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์

ซึ่งการจัดทำมาตรฐานข้อมูลและการจัดทำสถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture)

สารสนเทศกับการบริหารงานบุคคลตามหลักความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

สารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานบุคคลต้องมีความมั่นคงปลอดภัย ที่อิงตามมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2013) และนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของสำนักงาน โดยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลมีความมั่นคงปลอดภัย ดังนี้

๑) การจัดทำสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Documented information)

ในการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน มีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีการขึ้นทะเบียนและประกาศใช้

๒) การสร้างและปรับปรุง (Creating and updating)

การสร้างเอกสารหรือการปรับปรุงเอกสารของสำนักงานมีการกำหนดรูปแบบการจัดทำที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงมีการทบทวนและอนุมัติตามสิทธิ์

๓) การควบคุมสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Control of documented information)

สารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงานมีการประกาศใช้ที่ระบบ Document Management ใน Intranet ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสามารถ download เอกสารต่างๆ ที่ผ่านการอนุมัติได้

๔) การจัดชั้นความลับของสารสนเทศ (Information Classification)

สารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงานมีการจัดชั้นความลับ และระบุชั้นความลับไว้ที่ด้านมุมบนขวาของเอกสาร และมีการจัดเก็บเอกสารที่มีความปลอดภัย เช่น สารสนเทศในระบบมีการควบคุมการเข้าถึงโดยการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง และสารสนเทศที่เป็นกระดาษมีการจัดเก็บที่ตู้เอกสารของส่วนงานตามชั้นความลับที่ระบุ

๕) การสำรองข้อมูล (Back up) มีการจัดเก็บและสำรองข้อมูลในระบบและ scan เอกสารเข้าระบบ

ปัญหาสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาล

๑) ความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย
๒) ความซับซ้อนของสารสนเทศ เนื่องจากมีสารสนเทศจากหลายแหล่ง
๓) ความไม่เชื่อมโยงกันของสารสนเทศที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม
๔) ไม่มีการกำหนดมาตรฐานของสารสนเทศ
๕) ขาดการจัดลำดับชั้นความลับของสารสนเทศอย่างทั่วถึง

การแก้ไขปัญหาสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล หลักๆ ดังนี้

๑) การจัดทำมาตรฐานข้อมูล
๒) การจัดทำสถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture)
๓) เชื่อมโยงข้อมูลบุคคลไปสู่ระบบต่างๆ โดยให้ข้อมูลบุคลลเป็น master data
๔) การจัดทำ Knowledge Management เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล แหล่งการเรียนรู้
๕) การเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์

การจัดทำสถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture) จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านสารสนเทศของสำนักงานมีความเป็นธรรมาภิบาลมากขึ้น

ระบบสารสนเทศกับการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน

การนำระบบสารสนเทศมาใช้กับการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน มีดังนี้

๑) ระบบบุคคล (HR Management)
๒) ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet)
๓) ระบบสแกนลายนิ้วมือ (Finger Scan)
๔) ระบบสวัสดิการ (Welfare)
๕) ระบบ EGA Backend
๖) โปรแกรม Microsoft Office
๗) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (อนาคต)

ระบบสารสนเทศ	รายละเอียด
๑) ระบบบุคคล (HR Management)	ระบบบุคคล (HR Management) ประกอบด้วย - ประวัติบุคคล - เงินเดือน - ฝึกอบรม
๒) ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet)	ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet) ประกอบด้วย - ระบบใบลา - ประวัติการลา - ประวัติการลงเวลางาน - ขอหนังสือรับรอง - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ - ประวัติการรักษาพยาบาล - ข้อมูลส่วนบุคคล (Profile) - ค่ารักษาพยาบาล - รายชื่อพนักงาน - ตรวจสอบข้อมูล E-mail - ทะเบียนหนังสือ - e-Slip
๓) ระบบสแกนลายนิ้วมือ (Finger Scan)	เป็นระบบที่ใช้เก็บข้อมูลลายนิ้วมือและข้อมูลพนักงาน
๔) ระบบสวัสดิการ (Welfare)	ประกอบด้วย - ค่ารักษาพยาบาล
๕) ระบบ EGA Backend	เป็นระบบที่ใช้ลงประกาศรับสมัครงาน
๖) โปรแกรม Microsoft Office	เป็นโปรแกรมมาตรฐานที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน
๗) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (อนาคต)	ประกอบด้วย - บริหารจัดการโครงสร้างองค์กร

	- โครงสร้าง - อัตรากำลัง - บริหารจัดการทะเบียนประวัติของผู้ปฏิบัติงาน - Employee Self Service (ESS) - บริหารจัดการสวัสดิการและผลประโยชน์ - ระบุงบประมาณตั้งต้นของสวัสดิการและผลประโยชน์ทั้งหมดของผู้ซื้อ - ค่ารักษาพยาบาล - เงินค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตร - ค่าโทรศัพท์ - ค่าพาหนะ - ระบบ Knowledge Management

ตารางที่ ๑๙ ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้กับการบริหารและพัฒนาบุคลากร

ระบบสารสนเทศในปัจจุบันที่มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

๑) ระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในสำนักงานเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินระบบสารสนเทศการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งประกอบด้วย

๑.๑) การลดขั้นตอนและการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการภายในสำนักงาน

๑.๑.๑) การลดระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ การอนุมัติ การอนุญาต

ระบบสารสนเทศที่สามารถนำเข้ามาช่วยในกระบวนงานภายในขององค์กร โดยสามารถนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรได้ ซึ่งสามารถลดระยะเวลา / ลดขั้นตอน การปฏิบัติงานภายในองค์กรได้ดังนี้

ระบบสารสนเทศกับการบริหารงานบุคคล	เหตุผลสนับสนุน	รายละเอียด
๑) ระบบบุคคล (HR Management)	ระบบบุคคลเป็นระบบใช้ในการบันทึกประวัติบุคคล เงินเดือน ฝึกอบรม ทำให้สามารถสืบค้นได้ง่าย และมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล	๑) ลดขั้นตอนการสืบค้นข้อมูล
๒) ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet)	ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงานสนับสนุนการดำเนินงาน เช่น - ทำให้พนักงานได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลพื้นฐานงานบุคคลได้ด้วยตนเอง เช่นข้อมูลการลงเวลางาน ประวัติ	๑) ลดขั้นตอนการสืบค้นข้อมูล ๒) ลดขั้นตอนการอนุมัติ ๓) ลดระยะเวลาการดำเนินงาน

	การลา ประวัติการรักษาพยาบาล สลิปเงินเดือนอิเล็กทรอนิกส์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ - สนับสนุนการดำเนินงานได้ด้วยตนเองของพนักงาน โดยลดการใช้กระดาษและระยะเวลา เช่น ระบบใบลา ขอทำนามบัตร ขอหนังสือรับรอง ขอสมัครสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ - สนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล	
๓) ระบบสแกนลายนิ้วมือ (Finger Scan)		๑) ลดขั้นตอนการบันทึกการเข้าออกสำนักงานด้วยกระดาษ
๔) ระบบสวัสดิการ (Welfare)	ระบบสวัสดิการใช้ในการจัดเก็บข้อมูลบันทึกสวัสดิการต่างๆ	๑) ลดขั้นตอนการสืบค้นข้อมูล
๕) ระบบ EGA Backend		๑) ลดขั้นตอนการส่งข้อมูลการสมัครงาน
๖) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (อนาคต)	ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นระบบที่กำลังพัฒนาขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นระบบหลักในการบริหารงานบุคคลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลของทุกระบบของส่วนบริหารงานบุคคลเข้าด้วยกัน	๑) ลดขั้นตอนการกรอกข้อมูล ๒) เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่น เช่น การเบิกค่าเดินทาง ค่าโทรศัพท์ ลดความผิดพลาดในการคีย์ข้อมูล ลดระยะเวลาการดำเนินงาน ๓) สามารถตรวจสอบสถานะได้ด้วยตนเอง ลดขั้นตอนการสอบถามข้อมูล ๔) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร

ตารางที่ ๒๐ การลดระยะเวลาในการให้บริการ

๑.๑.๒) ความสะดวกในการให้บริการ เช่น การนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยสื่อสารภายในองค์กร การติดต่อระหว่างกันได้หลายช่องทาง

ระบบสารสนเทศสามารถนำเข้ามาช่วยในการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถนำมาถ่ายทอดนโยบาย ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ จากระดับบนสู่ระดับล่าง (ระดับผู้บริหาร สู่ ระดับพนักงาน) และในทางกลับกันก็สามารถรับฟังความคิดเห็นหรือรับข้อมูลสำคัญจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนได้ โดยใช้ระบบอินทราเน็ต (Intranet) ซึ่งเป็นระบบปิดที่ให้บริการสื่อสาร การปฏิบัติงานร่วมกัน และการอำนวยการเฉพาะภายในองค์กร การใช้ระบบ Mail (www.mail.go.th) หรือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น G-Chat, Facebook กลุ่ม หรือการใช้ระบบ Employee Self Service (ESS) เพื่อการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างทันท่วงที

๑.๑.๓ การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน

ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานบุคคล มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน ดังนี้

ระบบ Employee Self Service (ESS) เชื่อมโยงข้อมูลการฝึกอบรมกับระบบ HRMI

การพัฒนาระบบระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (อนาคต) สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ข้อมูลการเบิกค่าโทรศัพท์ ค่าเดินทาง รวมถึง ระบบการเงิน เพื่อลดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนลงได้

๒) การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิตหรือต้นทุนการให้บริการ และ/หรือมีความคุ้มค่าในการดำเนินงาน

ยังขาดการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการดำเนินงาน เนื่องจากเมื่อข้อมูลอยู่ในระบบและมีการเชื่อมโยงข้อมูลกัน จะสามารถจัดทำรายงานที่เหมาะสมกับการพิจารณาความคุ้มค่าได้ เช่นการประเมินอัตรากำลัง การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระบบการฝึกอบรม (Competency) การจัดหลักสูตรการอบรม การเบิกสวัสดิการต่างๆ

๓) ระบบสารสนเทศที่สามารถ Share ข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องภายนอกสำนักงาน และ/หรือการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน

ปัจจุบันยังไม่ได้มีการแบ่งปัน (Share) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก โดยใช้ระบบสารสนเทศ เช่น ประกาศสรรหาบุคลากร

๔) การเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์อย่างเหมาะสม

สำนักงานมีการเปิดเผยข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ รวมถึงมีการประกาศการรับสมัครงานและการยกระดับประสิทธิภาพบุคลากร ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน www.ega.or.th

ระบบสารสนเทศกับการบริหารงานบุคคลตามหลักความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

๑) การกำหนดให้มีการยืนยันตัวตนโดยการ Login และการใส่รหัสผ่าน (Password) เมื่อมีการใช้งานเพื่อป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

๒) มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและมีการทบทวนสิทธิ์ตามรอบ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

๓) มีการกำหนดระยะเวลาการเข้าถึงระบบที่สำคัญ (Session Time out)
๔) มีการจัดเก็บและสำรองข้อมูลในระบบและ scan เอกสารเข้าระบบ

ปัญหาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาล

๑) ขาดการบริหารจัดการข้อมูลที่มีมาตรฐาน และทันสมัย เช่น รายชื่อพนักงาน รายชื่อตำแหน่ง ที่มีการบันทึกข้อมูลในหลายรูปแบบ
๒) ขาดความเชื่อมโยงของข้อมูล เนื่องจากระบบที่ใช้ในปัจจุบันยังไม่เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่นระบบบัญชีการเงิน กรณีการทำจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ
๓) ระบบสารสนเทศที่ใช้ภายในส่วนบริหารงานบุคคลยังคงขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระบวนการภายในเข้าด้วยกัน เช่นการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ finger scan กับการทำค่าล่วงเวลา
๔) ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันยังไม่ตอบโจทย์การใช้งานเท่าที่ควร ถึงแม้จะมีการใช้ระบบแต่ยังคงจำเป็นต้องใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษอยู่เนื่องจากติดเรื่องระเบียบ ข้อบังคับ
๕) ขาดการแบ่งปัน (Share) ข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกโดยการใช้ระบบสารสนเทศ เช่น การประกาศสรรหาบุคลากร
๖) ผู้ใช้ระบบสารสนเทศยังขาดความเข้าใจการใช้งานระบบให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น ขาดการต่อยอดสารสนเทศหรือรายงานที่ระบบเพื่อให้เกิดคุณค่าเพิ่มขึ้น เช่นการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ

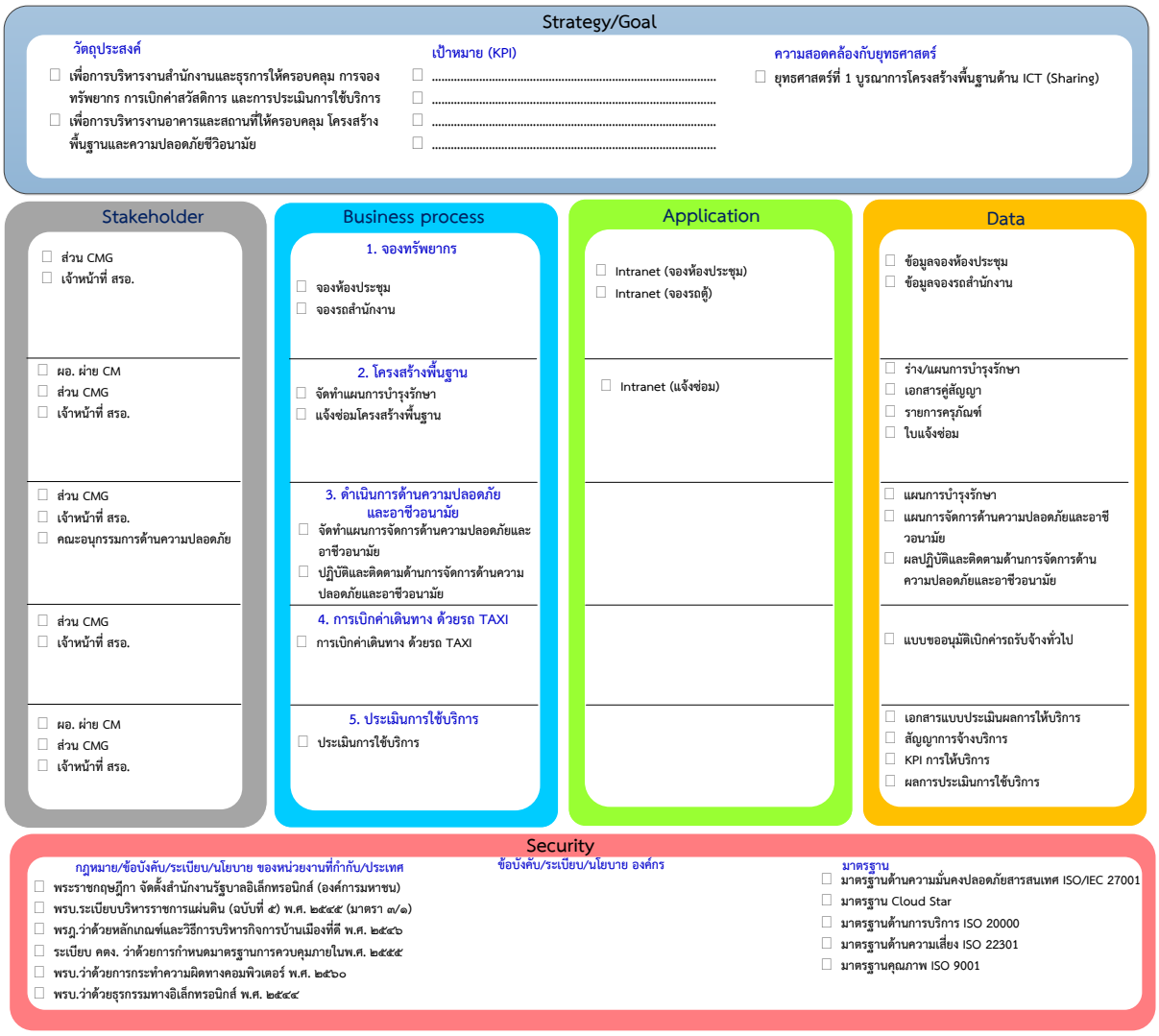
การแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

การจัดทำสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ (Application Architecture) จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานระบบสารสนเทศของสำนักงานมีความเป็นธรรมาภิบาลมากขึ้น รายละเอียดการจัดทำสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ (Application Architecture) ปรากฏในรายงานบทที่ ๒.๒

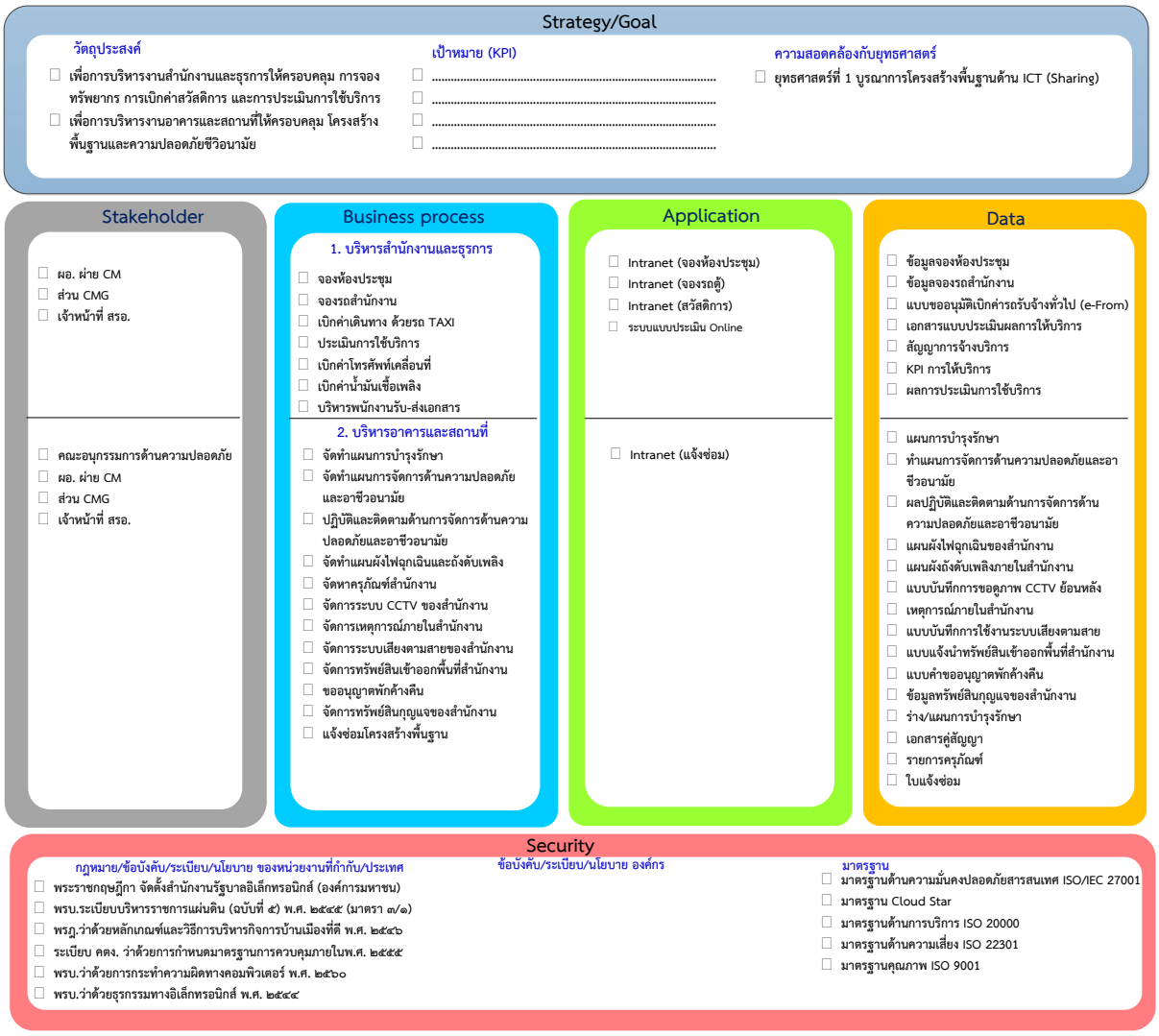
บทที่ ๓ กระบวนการบริหารสำนักงาน

บทนี้จะกล่าวถึงการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการบริหารสำนักงาน จะครอบคลุมงานบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐาน อาคารสถานที่บริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน การซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ภายในสำนักงาน การบริการงานรถตู้สำนักงาน งานแม่บ้าน งานเจ้าหน้าที่รับส่งเอกสาร งานธุรการ ค่าน้ำค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าเดินทาง ค่าที่จอดรถ และค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งจะสอดคล้องกับข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของส่วนงานภายในสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๙

การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการบริหารงานสำนักงานจะนำข้อมูลในรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้นเช่นเดียวกับกระบวนการบริหารงานบุคคล และศึกษาสำรวจสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารสำนักงานที่ครอบคลุมสถาปัตยกรรมทั้ง ๕ ด้าน คือ ด้านธุรกิจ (Business) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) รวมทั้งศึกษาประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการในอนาคต โดยในการศึกษาจะสำรวจวิเคราะห์ ออกแบบกระบวนการการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการบริหารสำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กระบวนการการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารสำนักงาน และจะศึกษาสำรวจและวิเคราะห์ความเชื่อมโยงด้านข้อมูลกับด้านแอปพลิเคชันและด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะนำกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการควบคุมด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยองค์ประกอบของบทนี้จะแบ่งออกเป็น ๕ บทย่อย ได้แก่ ๓.๑) ด้านธุรกิจ (Business) ๓.๒) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ๓.๓) ด้านข้อมูล (Data) ๓.๔) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure) และ ๓.๕) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ดังรูปที่ ๒๔ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานสำนักงานระดับสูงในปัจจุบัน (High Level Enterprise Architecture of Office Management in Current State) และ รูปที่ ๒๕ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานสำนักงานระดับสูงในอนาคต (High Level Enterprise Architecture of Office Management in Future State)



รูปที่ ๒๔ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานสำนักงานระดับสูงในปัจจุบัน (High Level Enterprise Architecture of Office Management in Current State)



รูปที่ ๒๕ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานสำนักงานระดับสูงในปัจจุบัน (High Level Enterprise Architecture of Office Management in Future State)

๓.๑ ด้านธุรกิจ (Business) ของกระบวนการบริหารสำนักงาน

การบริหารจัดการสำนักงานของ สรอ. นั้น จะมีส่วนบริหารทั่วไปและอำนวยการ (CMG) สังกัดฝ่ายบริหารกลาง (CM) เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการการดำเนินงานเกี่ยวกับการประสานงาน การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนงานด้านธุรการให้เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร โดยในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการบริหารสำนักงาน ด้านธุรกิจ (Business) จะศึกษาสำรวจและวิเคราะห์ เริ่มตั้งแต่ ข้อบังคับและกฎระเบียบต่างๆ กระบวนการการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานบริหารสำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการในอนาคต โดยการนำข้อมูลในรายงานสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้น เพื่อออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจ (Business Architecture) ของกระบวนการบริหารสำนักงานทั้งสถานะปัจจุบันและในอนาคตต่อไป

อำนาจหน้าที่และความผิดชอบของส่วนบริหารงานทั่วไปและอำนวยการ (CMG) ของ สรอ. สามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลักๆ ออกเป็น ๒ หัวข้อ อ้างอิงรายละเอียดตามข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของส่วนงานภายในสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๙ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- **งานสนับสนุนทั่วไป**

  ๑) อำนวยความสะดวกและสนับสนุนงานด้านธุรการให้กับส่วนงานต่างๆ
  ๒) จัดหา ดูแล และให้บริการยานหนะ รวมทั้งการติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในการเดินทางทั้งในและต่างประเทศ
  ๓) จัดเตรียมและดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ อำนวยความสะดวกในการจัดการประชุมสัมมนาภายในสำนักงาน รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุมหรือผู้มาติดต่อ
  ๔) ดูแลและบริการจัดการงานด้านอาคารสถานที่ให้เรียบร้อย เพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
  ๕) บริหารคลังวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน และควบคุมการเบิกจ่ายให้มีประสิทธิภาพ
  ๖) ดูแลและบริหารจัดการเกี่ยวกับเบิกค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ของสำนักงาน
  ๗) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

- **งานด้านความปลอดภัย**

  ๑) รับผิดชอบและดูแลความปลอดภัยในการทำงานของสำนักงาน รวมถึงวางแผนจัดทำและดำเนินการตรวจสอบงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมให้ถูกต้องตามข้อบังคับของกฎหมาย

๒) ฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน รวมถึงการจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างจิตสำนึกและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๓) ตรวจสอบหาสาเหตุและวิเคราะห์การเกิดอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ และเสนอแผนการป้องกันและวิธีการแก้ไข

๔) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

๓.๑.๑ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในปัจจุบันของกระบวนการบริหารสำนักงาน

การวิเคราะห์สถานภาพในปัจจุบันด้านธุรกิจ (Business) ของบริหารสำนักงาน สามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น ๔ ด้านหลักๆ ได้แก่

๓.๑.๑.๑) สถานภาพของข้อบังคับและระเบียบ

๓.๑.๑.๒) สถานภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน

๓.๑.๑.๓) ความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ

๓.๑.๑.๔) ประเด็นปัญหา

๓.๑.๑.๑) สถานภาพของข้อบังคับและระเบียบ

การบริหารสำนักงานจะดำเนินการภายใต้กรอบของข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ของ สรอ. ดังตารางที่ ๒๑ แสดงรายการข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ของการบริหารสำนักงาน โดยจำนวนข้อบังคับ ระเบียบ พระราชบัญญัติ และมาตรฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานของงานสำนักงานมีจำนวนรวมทั้งหมด ๔ ฉบับ ซึ่งแยกเป็นข้อบังคับจำนวน ๑ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของจำนวนทั้งหมด ระเบียบปฏิบัติจำนวน ๑ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของจำนวนทั้งหมด พระราชบัญญัติจำนวน ๑ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของจำนวนทั้งหมด และมาตรฐานจำนวน ๑ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของจำนวนทั้งหมด และเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการงานสำนักงานที่ดี มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ในการบริหารสำนักงานยังดำเนินการตามหลักธรรมภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี *(หมายเหตุ : จะนำเสนอรายละเอียดในหัวข้อ ๓.๕) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ของบริหารสำนักงานต่อไป)*

นอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบที่ดำเนินงานภายใต้ข้อบังคับและระเบียบของ สรอ. ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้อำนวยการยังสามารถดำเนินการออกคำสั่งมอบหมายหรือประกาศต่างๆ ได้ โดยอาศัยอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สรอ. พ.ศ. ๒๕๕๖ ดังรูปที่ ๗ แสดงโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของ สรอ.

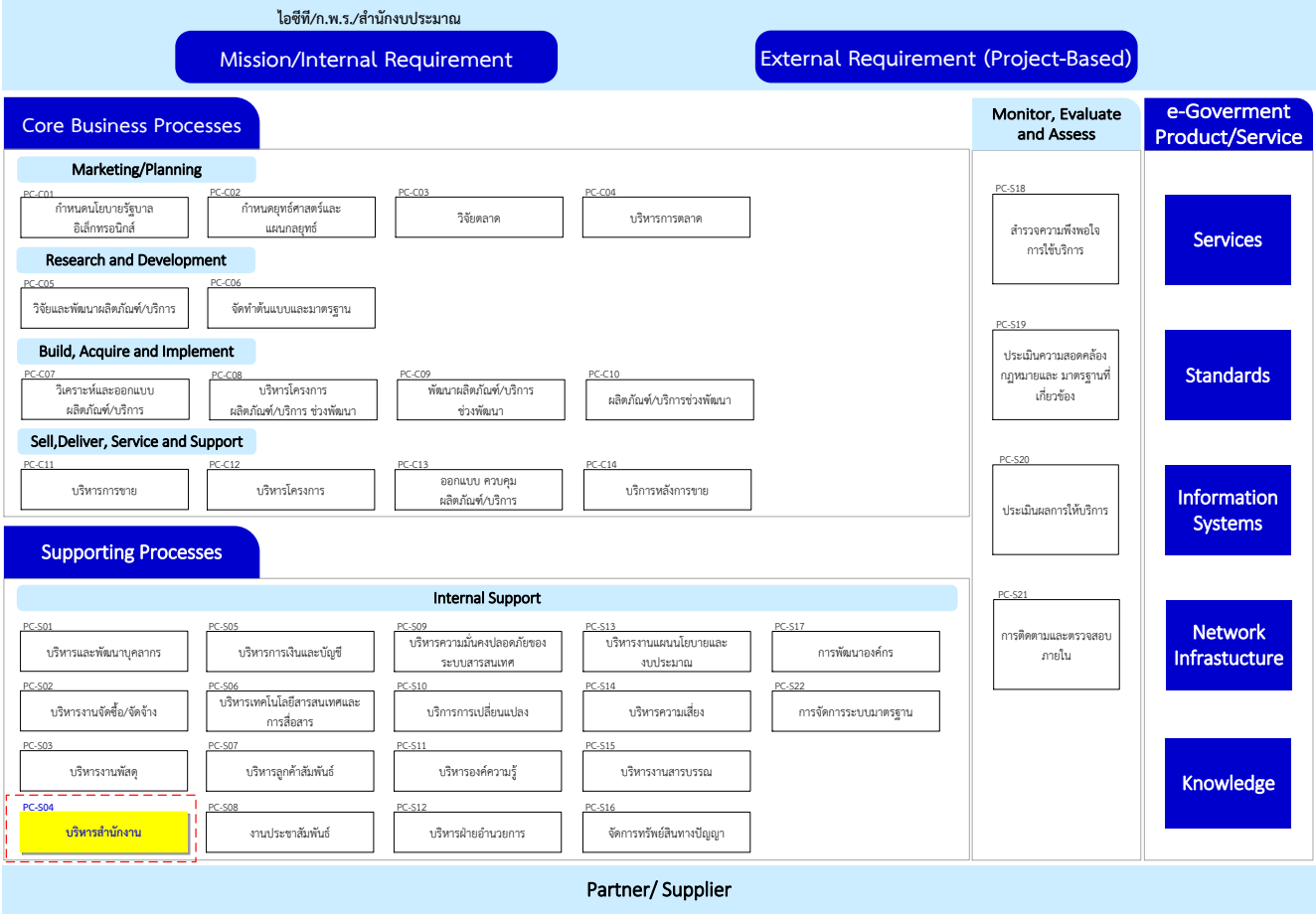
หัวข้อ	ข้อบังคับและระเบียบ
การบริหารสำนักงาน	▪ ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของส่วนงานภายในสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๙ ▪ ระเบียบคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการจัดสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลและผลประโยชน์อื่นๆ แก่เจ้าหน้าที่ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗

หัวข้อ	ข้อบังคับและระเบียบ
	▪ พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ▪ มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (มอก.18001, OHSAS 18001)

ตารางที่ ๒๑ แสดงรายการข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ของการบริหารสำนักงาน

๓.๑.๑.๒) สถานภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการปฏิบัติงาน (Business Process) ของ สรอ. สามารถแบ่งหมวดการปฏิบัติงานออกเป็น ๒ หมวด ได้แก่ หมวดกระบวนการหลัก (Core Business Process) มีจำนวน ๑๔ กระบวนการ และหมวดกระบวนการสนับสนุน (Supporting Process) มีจำนวน ๒๒ กระบวนการ ซึ่งกระบวนการบริหารสำนักงาน อยู่ในหมวดกระบวนการสนับสนุน อ้างอิงเอกสารหมายเลข PC-S04 : บริหารสำนักงาน ดังรูปที่ ๒๖ แสดงภาพรวมของสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการธุรกิจของ สรอ.



รูปที่ ๒๖ แสดงภาพรวมของสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการธุรกิจของ สรอ.

กระบวนการปฏิบัติงาน PC-S04 : บริหารสำนักงาน ในปัจจุบันจะแบ่งหมวดการดำเนินงานออกเป็น ๕ หมวด เริ่มตั้งแต่ ๑) PC-S04.05 การจองทรัพยากร ๒) PC-S04.10 โครงสร้างพื้นฐาน ๓) PC-

S04.15 ดำเนินการด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย ๔) PC-S04.20 การเบิกค่าเดินทางด้วยรถ Taxi และ ๕) PC-S04.25 ประเมินการใช้บริการ ซึ่งทั้ง ๕ หมวดนี้ ก็จะมีกระบวนการแยกย่อยในแต่ละหมวดอีก โดยจำนวนกระบวนการย่อยทั้งหมดมีจำนวน ๘ กระบวนการย่อย จากจำนวนกระบวนการย่อยทั้งหมด ๑๘๐ กระบวนการย่อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ รวมทั้งมีจำนวนกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติเป็นจำนวน ๕๖ กิจกรรม ในส่วนของเอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) มีจำนวน ๔ ฉบับ คือ

๑) WI-S04-001 การขอใช้รถตู้สำนักงาน

๒) WI-S04-003 ขั้นตอนการแจ้งซ่อมในระบบ Intranet

๓) WI-S04-004 ขั้นตอนการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงาน

๔) WI-S04-005 การเบิกค่าโทรศัพท์มือถือ

เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) มีจำนวน ๘ ฉบับ คือ

๑) FM-S04-001 แบบขออนุมัติเบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิง

๒) FM-S04-002 แบบขออนุมัติเบิกค่ารถรับจ้างทั่วไป

๓) FM-S04-003 ใบงานพนักงานรับ-ส่งเอกสาร

๔) FM-S04-004 แบบคำขออนุญาตพักค้างคืน

๕) FM-S04-005 แบบบันทึกการใช้งานระบบเสียงตามสาย

๖) FM-S04-006 แบบแจ้งนำทรัพย์สินเข้าออกพื้นที่สำนักงาน

๗) FM-S04-007 แบบรายงานเหตุการณ์ภายในสำนักงาน และ

๘) FM-S04-008 แบบบันทึกการขอดูภาพ CCTV ย้อนหลัง

เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) มีจำนวน ๖ ฉบับ คือ

๑) SP-S04-001 แผนผังไฟฉุกเฉินของสำนักงาน

๒) SP-S04-002 แผนผังถังดับเพลิงภายในสำนักงาน

๓) SP-S04-003 การจัดการทรัพย์สินกุญแจของสำนักงาน

๔) SP-S04-004 การจัดการระบบ CCTV ของสำนักงาน

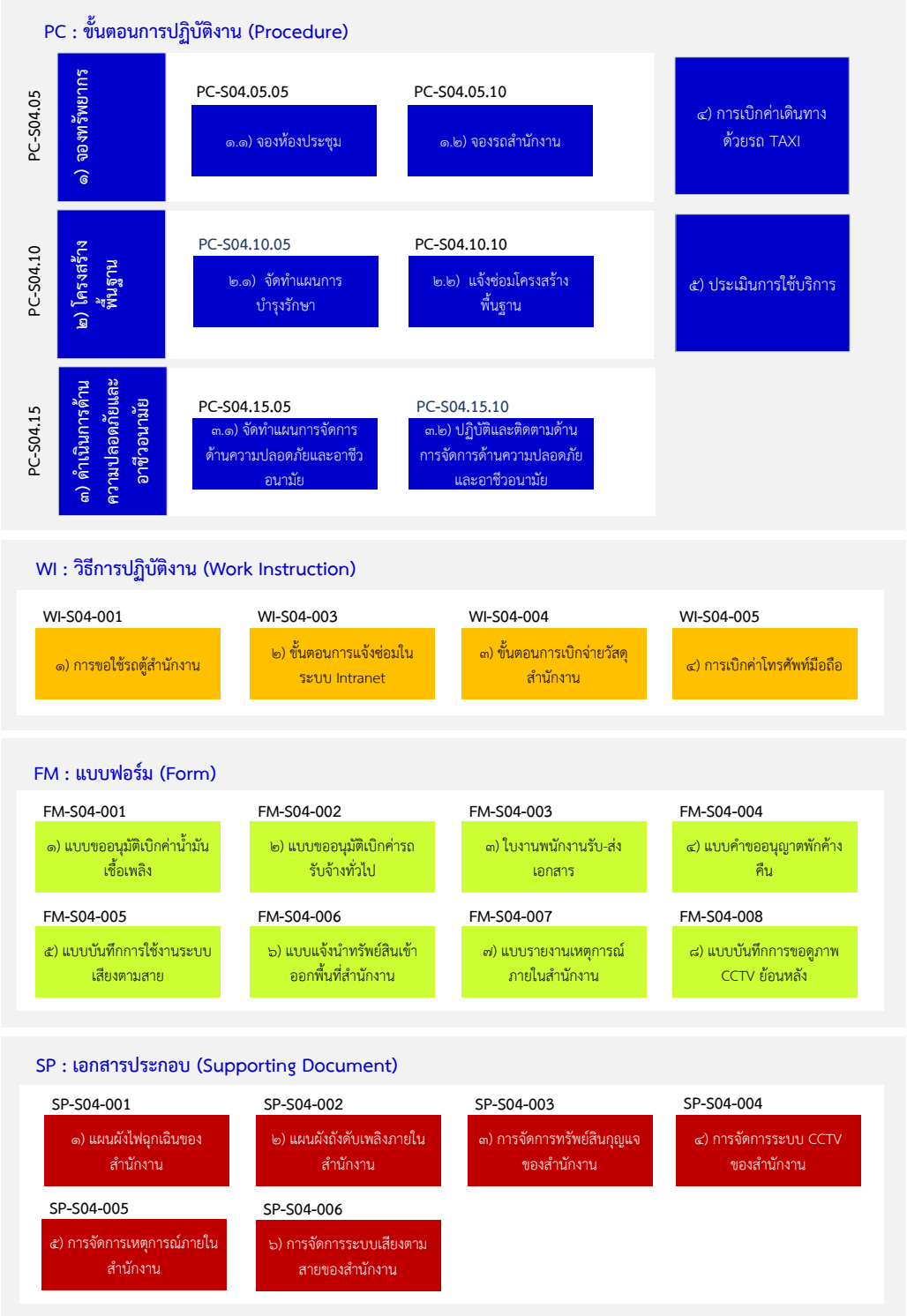
๕) SP-S04-005 การจัดการเหตุการณ์ภายในสำนักงาน

๖) SP-S04-006 การจัดการระบบเสียงตามสายของสำนักงาน ดังตารางที่ ๒๒ แสดงจำนวนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ในปัจจุบันของ PC-S04 : บริหารสำนักงาน และรูปที่ ๒๗ แสดงภาพรวมของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบริหารสำนักงาน

ประเภทเอกสาร	รายละเอียด	จำนวนกระบวนการในปัจจุบัน
PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	กระบวนการการปฏิบัติงานย่อย	๘
	กิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ	๕๖
	การตัดสินใจ	๑๒
WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work	WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	๔
FM : แบบฟอร์ม (Form)	FM : แบบฟอร์ม (Form)	๘
SP : เอกสารประกอบ	SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document)	๖
	แอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๑

ตารางที่ ๒๒ แสดงจำนวนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ในปัจจุบันของ PC-S04 : บริหารสำนักงาน

และในการสำรวจข้อมูลของสถานภาพของกระบวนการปฏิบัติงานพบว่ายังมีขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริหารสำนักงานบางขั้นตอนที่ยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ยกตัวอย่างขั้นตอนปฏิบัติงานเกี่ยวกับจัดหาครุภัณฑ์สำนักงาน บริหารพนักงานรับ-ส่งเอกสาร และเบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น



รูปที่ ๒๗ แสดงภาพรวมของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบริหารสำนักงาน

๓.๑.๑.๓) ความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ

ในหัวข้อนี้ จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารสำนักงาน กับส่วนงานต่างๆ ที่รับผิดชอบหลักๆ และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารสำนักงานกับด้าน

แอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงาน *(หมายเหตุ : สำหรับรายละเอียดของแต่ละแอปพลิเคชันจะขออธิบายในหัวข้อที่ ๓.๒ ต่อไป)*

❖ ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานกับส่วนงานต่างๆ และหมวดบุคคลที่เกี่ยวข้อง

สามารถแบ่งความสัมพันธ์ออกเป็นตามประเภทเอกสาร ได้ดังนี้ ๑) เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ๒) เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ๓) เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) และ ๔) เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) ตามรายละเอียดด้านล่างนี้

- เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ดังตารางที่ ๒๓ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

ชื่อกระบวนการหลัก	ชื่อกระบวนการย่อย	ส่วนบริหารงานทั่วไปและอำนวยการ CMG	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล CMH	ส่วนการเงินและบัญชี CMF	เจ้าหน้าที่	ลูกจ้าง
PC-S04 บริหารสำนักงาน	**๑) PC-S04.05 จองทรัพยากร**					
	๑.๑) PC-S04.05.05 จองห้องประชุม	×			×	
	๑.๒) PC-S04.05.10 จองรถสำนักงาน	×			×	
	๒) PC-S04.10 โครงสร้างพื้นฐาน					
	๒.๑) PC-S04.10.05 จัดทำแผนการบำรุงรักษา	×			×	
	๒.๒) PC-S04.10.10 แจ้งซ่อมโครงสร้างพื้นฐาน	×			×	×
	๓) PC-S04.15 ดำเนินการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย					
	๓.๑) PC-S04.15.05 จัดทำแผนการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	×			×	
	๓.๒) PC-S04.15.10 ปฏิบัติและติดตามด้านการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	×			×	
	๔) PC-S04.20 การเบิกค่าเดินทาง ด้วยรถ TAXI	×	×	×	×	
	๕) PC-S04.25 ประเมินการใช้บริการ	×			×	×

ตารางที่ ๒๓ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

- เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

ดังตารางที่ ๒๔ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

ชื่อกระบวนการหลัก	ชื่อวิธีการปฏิบัติงาน	ส่วนบริหารงานทั่วไปและอำนวยการ CMG	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล CMH	ส่วนการเงินและบัญชี CMF	เจ้าหน้าที่	ลูกจ้าง
PC-S04 บริหารสำนักงาน	๑) WI-S04-001 การขอใช้รถตู้สำนักงาน	×			×	
	๒) WI-S04-003 ขั้นตอนการแจ้งซ่อมในระบบ Intranet	×			×	×
	๓) WI-S04-004 ขั้นตอนการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงาน	×			×	
	๔) WI-S04-005 การเบิกค่าโทรศัพท์มือถือ	×	×	×	×	

ตารางที่ ๒๔ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท WI : วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

- เอกสารประเภท ประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form)

ดังตารางที่ ๒๕ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (Form) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

ชื่อกระบวนการหลัก	ชื่อเอกสารประกอบ	ส่วนบริหารงานทั่วไปและอำนวยการ CMG	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล CMH	ส่วนการเงินและบัญชี CMF	เจ้าหน้าที่	ลูกจ้าง
PC-S04 บริหารสำนักงาน	๑) FM-S04-001 แบบขออนุมัติเบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	×		×	×	
	๒) FM-S04-002 แบบขออนุมัติเบิกค่ารถรับจ้างทั่วไป	×		×	×	
	๓) FM-S04-003 ใบงานพนักงานรับ-ส่งเอกสาร	×			×	
	๔) FM-S04-004 แบบคำขออนุญาตพักค้างคืน	×			×	
	๕) FM-S04-005 แบบบันทึกการใช้งานระบบเสียงตามสาย	×			×	
	๖) FM-S04-006 แบบแจ้งนำทรัพย์สินเข้าออกพื้นที่สำนักงาน	×			×	
	๗) FM-S04-007 แบบรายงานเหตุการณ์ภายในสำนักงาน	×			×	
	๘) FM-S04-008 แบบบันทึกการขอดูภาพ CCTV ย้อนหลัง	×			×	

ตารางที่ ๒๕ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท FM : แบบฟอร์ม (FORM) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

- เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document)

ดังตารางที่ ๒๖ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

ชื่อกระบวนการหลัก	ชื่อเอกสารประกอบ	ส่วนบริหารงานทั่วไปและอำนวยการ CMG	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล CMH	ส่วนการเงินและบัญชี CMF	เจ้าหน้าที่	ลูกจ้าง
PC-S04 บริหารสำนักงาน	๑) SP-S04-001 แผนผังไฟฉุกเฉินของสำนักงาน	×			×	
	๒) SP-S04-002 แผนผังถังดับเพลิงภายในสำนักงาน	×			×	
	๓) SP-S04-003 การจัดการทรัพย์สินกุญแจของสำนักงาน	×			×	
	๔) SP-S04-004 การจัดการระบบ CCTV ของสำนักงาน	×			×	
	๕) SP-S04-005 การจัดการเหตุการณ์ภายในสำนักงาน	×			×	
	๖) SP-S04-006 การจัดการระบบเสียงตามสายของสำนักงาน	×			×	

ตารางที่ ๒๖ แสดงความสัมพันธ์เอกสารประเภท SP : เอกสารประกอบ (Supporting Document) กับหมวดบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบหลักๆ

๓.๑.๑.๔) ประเด็นปัญหา

ผลการสำรวจการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการบริหารสำนักงานในด้านธุรกิจ (Business) ส่วนใหญ่จะได้รับการพัฒนาปรับปรุงและออกแบบไปแล้วในรายงานฉบับที่ผ่านมา คือ รายงานความก้าวหน้าการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรในมิติที่ ๔ มิติการสนับสนุนบริการ (Service Support) : ระยะที่ ๑ ด้านกระบวนการบริหารงานพัสดุ *(อ้างอิงรายงานการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร สำหรับกระบวนการบริหารพัสดุ)* แต่ก็ยังพบประเด็นปัญหาในส่วนของการเชื่อมโยงข้อมูล/การส่งต่อข้อมูลไปยังส่วนงานอื่นๆ ซึ่งปัจจุบันจะส่งข้อมูลในรูปแบบของกระดาษ/ไฟล์สเปรดชีต ให้กับส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (CMH) และส่วนการเงินและบัญชี (CMF) ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความล่าช้าและอาจจะเกิดความผิดพลาดข้อมูลได้ โดยสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

๑) กระบวนการปฏิบัติงานเอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวนมาก และซ้ำซ้อน ส่งผลให้เกิดความสับสน และไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน

๒) บางกิจกรรมที่มีการดำเนินการยังไม่ได้จัดทำเป็นกระบวนการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ แต่ไม่ได้จัดทำให้เป็นลายลักษณ์อักษร ยกตัวอย่างเช่น เบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิง การจัดการทรัพย์สินเข้าออกพื้นที่สำนักงาน จัดการเหตุการณ์ภายในสำนักงาน และจัดการระบบ CCTV ของสำนักงาน เป็นต้น

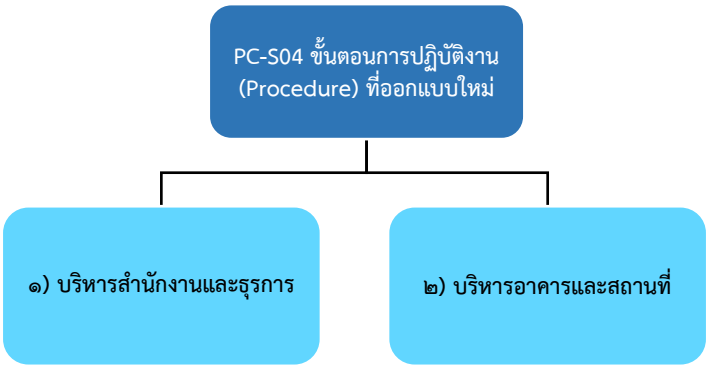
๓.๑.๒ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตของกระบวนการบริหารสำนักงาน

การออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตนี้ จะกำหนดแนวทางในการพัฒนา เพื่อช่วยลดประเด็นปัญหาและสนองต่อความต้องการ ตามรายละเอียดดังตารางที่ ๒๗ แนวทางในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตของกระบวนการบริหารสำนักงาน

ประเด็นปัญหา	แนวทางในพัฒนา
๑) กระบวนการปฏิบัติงานเอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวนมาก	▪ ปรับปรุงกระบวนการเอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) โดยปรับกระบวนย่อยทั้ง ๘ กระบวนการ เพื่อเน้นกระบวนการให้กระชับ เข้าใจได้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และสะดวกต่อการใช้ต่อการปฏิบัติงาน
๒) บางกิจกรรม/ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการดำเนินการยังไม่ได้จัดทำเป็นกระบวนการปฏิบัติงาน	▪ จัดทำกิจกรรม/ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ภายใน สรอ. โดยเพิ่มกระบวนการ ๑๑ กระบวนการ
๓) บางกิจกรรมที่สำคัญไม่มีแอปพลิเคชันช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	▪ จัดทำแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนกิจกรรม/กระบวนการที่มีความสำคัญ
๔) ขาดความเชื่อมโยง	▪ การสร้างความเชื่อมโยงทั้งด้านกระบวนการและด้านข้อมูลจะมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อช่วยแก้ไขประเด็นปัญหาเหล่านี้ โดยจะขอกล่าวรายละเอียดในหัวข้อที่ ๓.๒) ด้านแอปพลิเคชัน และหัวข้อที่ ๓.๓) ด้านข้อมูลต่อไป

ตารางที่ ๒๗ แนวทางในการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในอนาคตของกระบวนการบริหารสำนักงาน

จากการวิเคราะห์สถานภาพในปัจจุบันด้านธุรกิจ (Business) ของบริหารสำนักงาน พบว่า เอกสารประเภท PC : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มีจำนวนกระบวนการย่อยและกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติเป็นจำนวนมาก บางกระบวนการปฏิบัติงานมีความซ้ำซ้อน และบางกระบวนการปฏิบัติงานไม่ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้น ในการออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรในอนาคตด้านธุรกิจ (Business) ของด้านบริหารสำนักงาน จึงได้ออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยจะเน้นกระบวนการปฏิบัติงานให้กระชับ เข้าใจได้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน รวมทั้งเพิ่มเติมขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน ซึ่งกระบวนการดำเนินงานที่ได้ออกแบบใหม่นี้ แบ่งเป็น ๒ หมวดหลักๆ ดังนี้ คือ ๑) บริหารสำนักงานและธุรการ ๒) บริหารอาคารและสถานที่ ดังรูปที่ ๒๘ แสดงหมวดกระบวนการบริหารสำนักงานในอนาคต และตารางที่ ๒๘ แสดงรายละเอียดของกระบวนการบริหารสำนักงานใหม่



รูปที่ ๒๘ แสดงหมวดกระบวนการบริหารสำนักงานในอนาคต

กระบวนการบริหารสำนักงาน	ความสำคัญและวัตถุประสงค์
๑) บริหารสำนักงานและธุรการ	ครอบคลุมการดำเนินการตั้งแต่การจองห้องประชุม การจองรถสำนักงาน การเบิกค่าเดินทางด้วยรถ TAXI การประเมินการใช้บริการ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าที่จอดรถ ค่าพาหนะ การเบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และการบริหารพนักงานรับ-ส่งเอกสาร
๒) บริหารอาคารและสถานที่	ครอบคลุมการดำเนินการตั้งแต่การจัดทำแผนการบำรุงรักษา การจัดทำแผนการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การปฏิบัติและติดตามด้านการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การจัดทำแผนผังไฟฉุกเฉินและถังดับเพลิงภายในสำนักงาน การจัดหาครุภัณฑ์สำนักงาน การจัดการระบบ CCTV ของสำนักงาน การจัดการเหตุการณ์ภายในสำนักงาน การจัดการระบบเสียงตามสายของสำนักงาน การจัดการทรัพย์สินเข้าออกพื้นที่สำนักงาน การขออนุญาตพักค้างคืน และการจัดการทรัพย์สินกุญแจของสำนักงาน

ตารางที่ ๒๘ แสดงรายละเอียดของกระบวนการบริหารสำนักงานใหม่

เอกสาร PC-S04 : บริหารสำนักงานที่ออกแบบใหม่นี้ จะเน้นกระบวนการให้กระชับ เข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน โดยจำนวนกระบวนการปฏิบัติงานย่อยที่ออกแบบใหม่มีจำนวนทั้งหมด ๑๙ กระบวนการ ซึ่งเป็นจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากหลังการวิเคราะห์สถานะปัจจุบัน ส่งผลให้มีการเพิ่มเติมกระบวนการที่ยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเข้ามาอีก ๑๑ กระบวนการย่อย โดยกระบวนการย่อยที่เพิ่มเติม ได้แก่

๑) PC-S04.05.25 ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่
๒) PC-S04.05.30 เบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
๓) PC-S04.05.35 บริหารพนักงานรับ-ส่งเอกสาร
๔) PC-S04.10.20 จัดทำแผนผังไฟฉุกเฉินและถังดับเพลิงของสำนักงาน
๕) PC-S04.10.25 จัดหาครุภัณฑ์สำนักงาน
๖) PC-S04.10.30 จัดการระบบ CCTV ของสำนักงาน
๗) PC-S04.10.35 จัดการเหตุการณ์ภายในสำนักงาน
๘) PC-S04.10.40 จัดการระบบเสียงตามสายของสำนักงาน

๙) PC-S04.10.45 จัดการทรัพย์สินเข้าออกพื้นที่สำนักงาน

๑๐) PC-S04.10.50 การพักค้างคืนภายในสำนักงาน

๑๑) PC-S04.10.55 จัดการทรัพย์สินกุญแจของสำนักงาน

จาก ตารางที่ ๒๙ แสดงความสัมพันธ์ของหมวดบุคคลกับกระบวนการบริหารสำนักงานที่ออกแบบใหม่

ชื่อกระบวนการย่อย	เจ้าหน้าที่	ลูกจ้าง
๑) PC-S04.05 บริหารสำนักงานและธุรการ		
๑.๑) PC-S04.05.05 จองห้องประชุม	x	
๑.๒) PC-S04.05.10 จองรถสำนักงาน	x	
๑.๓) PC-S04.05.15 การเบิกค่าเดินทาง ด้วยรถ TAXI	x	
๑.๔) PC-S04.05.20 ประเมินการใช้บริการ	x	
๑.๕) PC-S04.05.25 ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่	x	
๑.๖) PC-S04.05.30 เบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	x	
๑.๗) PC-S04.05.35 บริหารพนักงานรับ-ส่งเอกสาร	x	
๒) PC-S04.10 บริหารอาคารและสถานที่		
๒.๑) PC-S04.10.05 จัดทำแผนการบำรุงรักษา	x	x
๒.๒) PC-S04.10.10 จัดทำแผนการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	x	x
๒.๓) PC-S04.10.15 ปฏิบัติและติดตามด้านการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	x	x
๒.๔) PC-S04.10.20 จัดทำแผนผังไฟฉุกเฉินและถังดับเพลิงของสำนักงาน	x	
๒.๕) PC-S04.10.25 จัดหาครุภัณฑ์สำนักงาน	x	
๒.๖) PC-S04.10.30 จัดการระบบ CCTV ของสำนักงาน	x	
๒.๗) PC-S04.10.35 จัดการเหตุการณ์ภายในสำนักงาน	x	
๒.๘) PC-S04.10.40 จัดการระบบเสียงตามสายของสำนักงาน	x	
๒.๙) PC-S04.10.45 จัดการทรัพย์สินเข้าออกพื้นที่สำนักงาน	x	
๒.๑๐) PC-S04.10.50 การพักค้างคืนภายในสำนักงาน	x	
๒.๑๑) PC-S04.10.55 จัดการทรัพย์สินกุญแจของสำนักงาน	x	
๒.๑๒) PC-S04.10.60 แจ้งซ่อมโครงสร้างพื้นฐาน	x	

ตารางที่ ๒๙ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ PC-S04 : บริหารสำนักงาน และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ ๓๐ แสดงระยะเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการบริหารสำนักงาน แสดงให้เห็นเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมในปัจจุบันและเวลาปฏิบัติงานในอนาคต โดยเวลาปฏิบัติงานในอนาคตนี้จะเกิดจากการพัฒนาเพื่อสร้างความเชื่อมโยงในด้านแอปพลิเคชันและด้านข้อมูล หากมีการพัฒนาเสร็จเรียบร้อยจะสามารถลดกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามรายละเอียดดังนี้

การบริหารสำนักงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาที่ใช้	ระยะเวลาที่ใช้ในอนาคต
PC-S04 บริหารสำนักงาน	จองห้องประชุม	การเข้าตรวจสอบสถานะ การเลื่อนการประชุม และการขอใช้ห้องประชุมที่ถูกจองไว้แล้ว ผ่านส่วนงานอื่น	10 นาที/ครั้ง	10 นาที/ครั้ง
	จองรถสำนักงาน	การเข้าตรวจสอบตารางการใช้รถตู้ การจองร่วมเดินทาง การพิจารณาถ้าขอใช้รถ รวมถึงการอนุมัติการจอง	15 นาที/ครั้ง	15 นาที/ครั้ง
	การเบิกค่าเดินทางด้วยรถ TAXI	การทำแบบขออนุมัติใช้บริการ การพิจารณาอนุมัติให้เบิกค่า TAXI การตรวจสอบข้อมูล การทำเรื่องเบิกเงิน	2 วัน/ครั้ง	10 นาที/ครั้ง
	ประเมินการใช้บริการ	การจัดทำแบบประเมิน - แม่บ้าน - รถตู้ - พนักงานรับ-ส่งเอกสาร - หนังสือพิมพ์ การส่งแบบประเมินไปยังหน่วยงานต่างๆ ทำการรวบรวมข้อมูล การสรุปผลการใช้บริการและ นำเสนอ ผจก.ส่วนบริหารทั่วไปและอำนวยการ (CMG) และ ผอ.ฝ่าย บริหารประสิทธิภาพองค์กร (CM) รับทราบ	3 เดือน	2 เดือน
	จัดทำแผนการบำรุงรักษา	การบำรุงรักษาเชิงป้องกันและการซ่อมบำรุงที่มีการดำเนินงานเป็นประจำต่อเนื่อง มีการติดตามการใช้งาน การตรวจสอบอายุการใช้งานของอุปกรณ์และการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์ ลดปัญหาความขัดข้องของอุปกรณ์ที่อาจมีผลการปฏิบัติงาน ไม่เสร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมไปถึงทำการซ่อมแก้ไขในส่วนที่ชำรุดบกพร่องได้อย่างถูกต้อง	3 เดือน/แผน	3 เดือน/แผน
	จัดทำแผนการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	การศึกษาวิเคราะห์ประเมินผลความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนดแผนการดำเนินด้านความปลอดภัยฯ การพิจารณาอนุมัติแผนฯ การจัดทำคู่มือและสื่อประชาสัมพันธ์	3 เดือน/แผน	3 เดือน/แผน

การบริหารสำนักงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาที่ใช้	ระยะเวลาที่ใช้ในอนาคต
	ปฏิบัติและติดตามด้านการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	การจัดทำการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามแผนการจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมและการติดตามการใช้งาน โดยมีเนื้อหาตั้งแต่การจัดอบรมให้ความรู้ การประชาสัมพันธ์ การติดตามผลการดำเนินงาน การจัดทำแผนการป้องกันและนำเสนอผลการดำเนินการ	3 เดือน	3 เดือน
	แจ้งซ่อมโครงสร้างพื้นฐาน	การวางแผนในการตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐานภายในสำนักงาน	3 เดือน	3 เดือน

ตารางที่ ๓๐ แสดงระยะเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการบริหารสำนักงาน

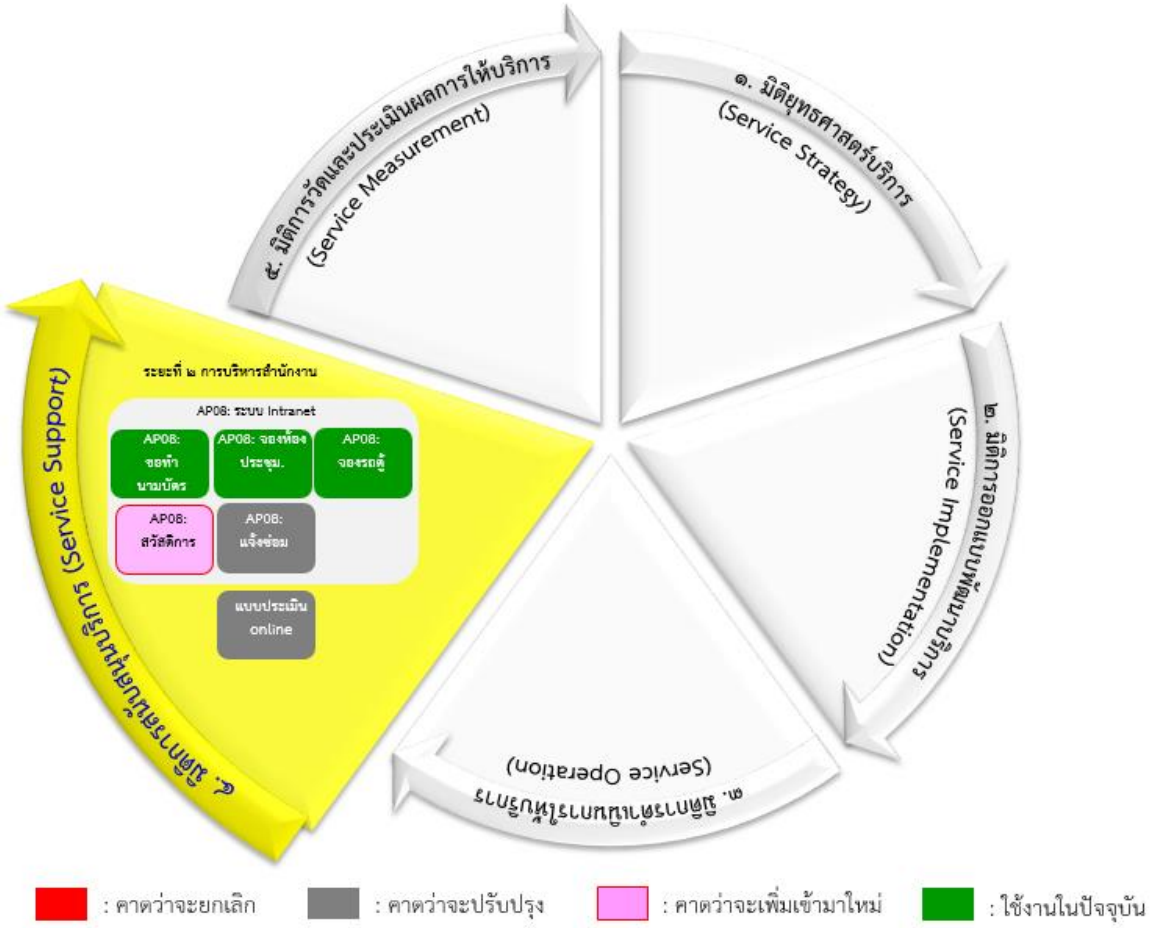
๓.๒ ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ของกระบวนการบริหารสำนักงาน

การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. จะเน้นการบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน สร้างความเชื่อมโยงในด้านต่างๆ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสถาปัตยกรรมองค์กรที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาในครั้งนี้ คือ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชัน (Application)

ในบทนี้จะกล่าวถึง สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชัน (Application) ของกระบวนการบริหารสำนักงานที่จะนำข้อมูลจากรายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ปี พ.ศ.๒๕๕๘ มาเป็นข้อมูลตั้งต้นสำหรับการวิเคราะห์ และจากรายงานฯ พบประเด็นปัญหาหลักๆ ของด้านแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการมีแหล่งที่มาของแอปพลิเคชันที่หลากหลายทั้งที่พัฒนาเองภายในองค์กรและจากการจัดหาจากภายนอก ส่งผลให้ขาดความเชื่อมโยง บางแอปพลิเคชันไม่ตอบสนองต่อการใช้งานในปัจจุบัน และมีแอปพลิเคชันที่ไม่ครอบคลุมถึงกระบวนการการปฏิบัติงานที่สำคัญ เป็นต้น รวมทั้งการนำข้อมูลประเด็นปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากบทที่ผ่านมาอ้างอิง “บทที่ ๓.๑ ด้านธุรกิจ (Business) ของกระบวนการบริหารสำนักงาน” นำมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการวิเคราะห์สถานะปัจจุบันและออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรในอนาคตของสถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและลดประเด็นปัญหา ก่อให้เกิดการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

๓.๒.๑ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชันในปัจจุบันของกระบวนการบริหารสำนักงาน

การวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชันของกระบวนการบริหารสำนักงานในบทนี้จะอ้างอิงจาก “บทที่ ๒.๒ ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล” จากรูปที่ ๒๙ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงานภายใต้กลุ่มกระบวนการ Service Support พบว่าระบบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารสำนักงานมีทั้งหมด ๒ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ ของจำนวนแอปพลิเคชันทั้งหมด ซึ่งใช้สำหรับกิจกรรมของบริหารสำนักงานโดยตรง คือ ๑) AP08: ระบบ Intranet และ ๒) แบบประเมิน online



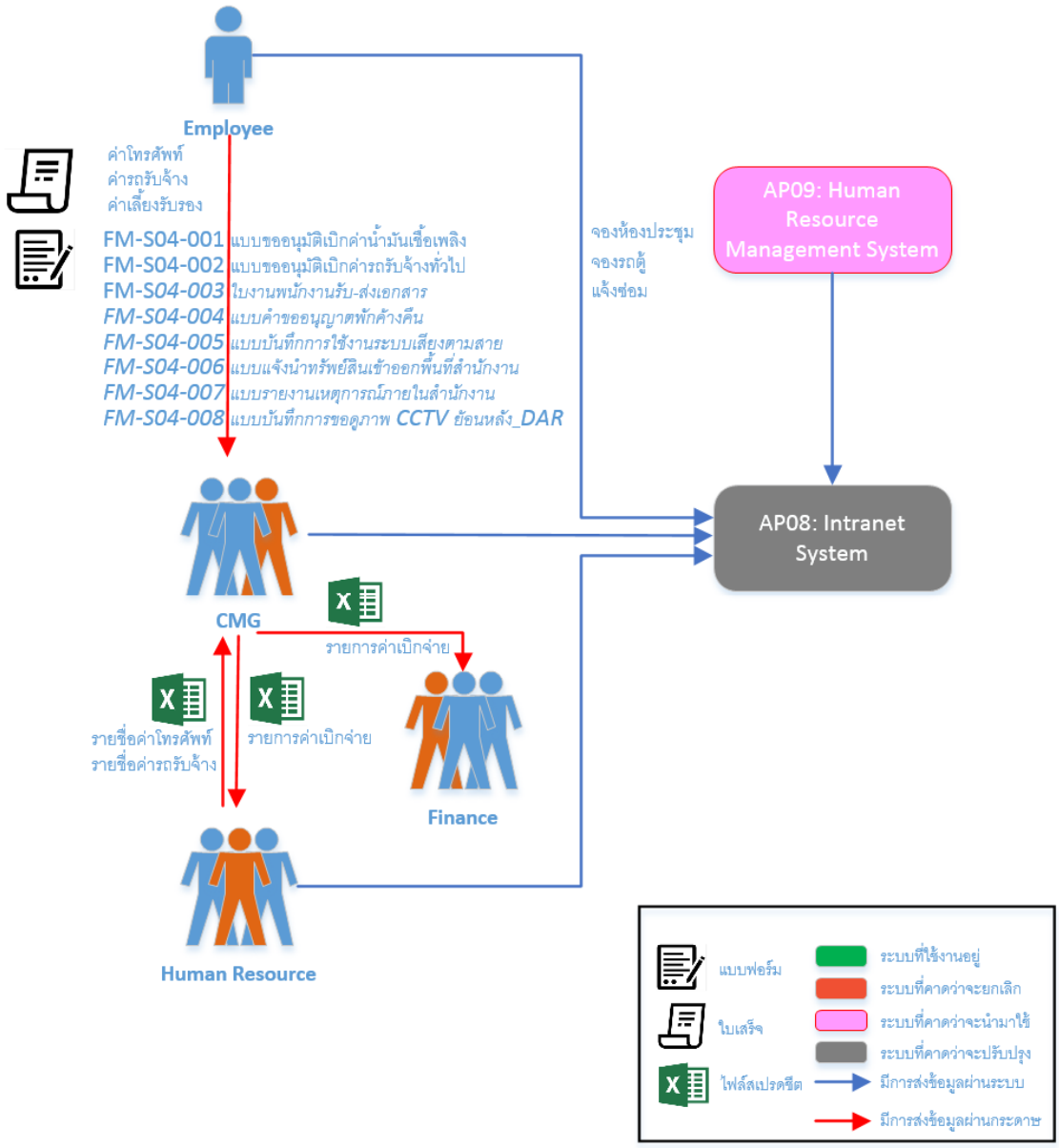
รูปที่ ๒๙ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงานภายใต้กลุ่มกระบวนการ Service Support

ระบบ Intranet คือ ระบบสนับสนุนการดำเนินงานภายในที่เป็นศูนย์รวมการเข้าถึงระบบงานอื่นๆ (Portal) พร้อมทั้งสนับสนุนกระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากร กระบวนการบริหารพัสดุ กระบวนการบริหารสำนักงาน งานกฎหมาย งานเลขานุการและการนัดหมาย เป็นต้น โดยมีระบบย่อยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสำนักงานจำนวน ๕ ระบบย่อย อันได้แก่ ๑) ระบบจองห้องประชุม ๒) ระบบจองรถตู้ ๓) ระบบแจ้งซ่อม ๔)ระบบขอทำนามบัตร และ ๕) ระบบสวัสดิการ

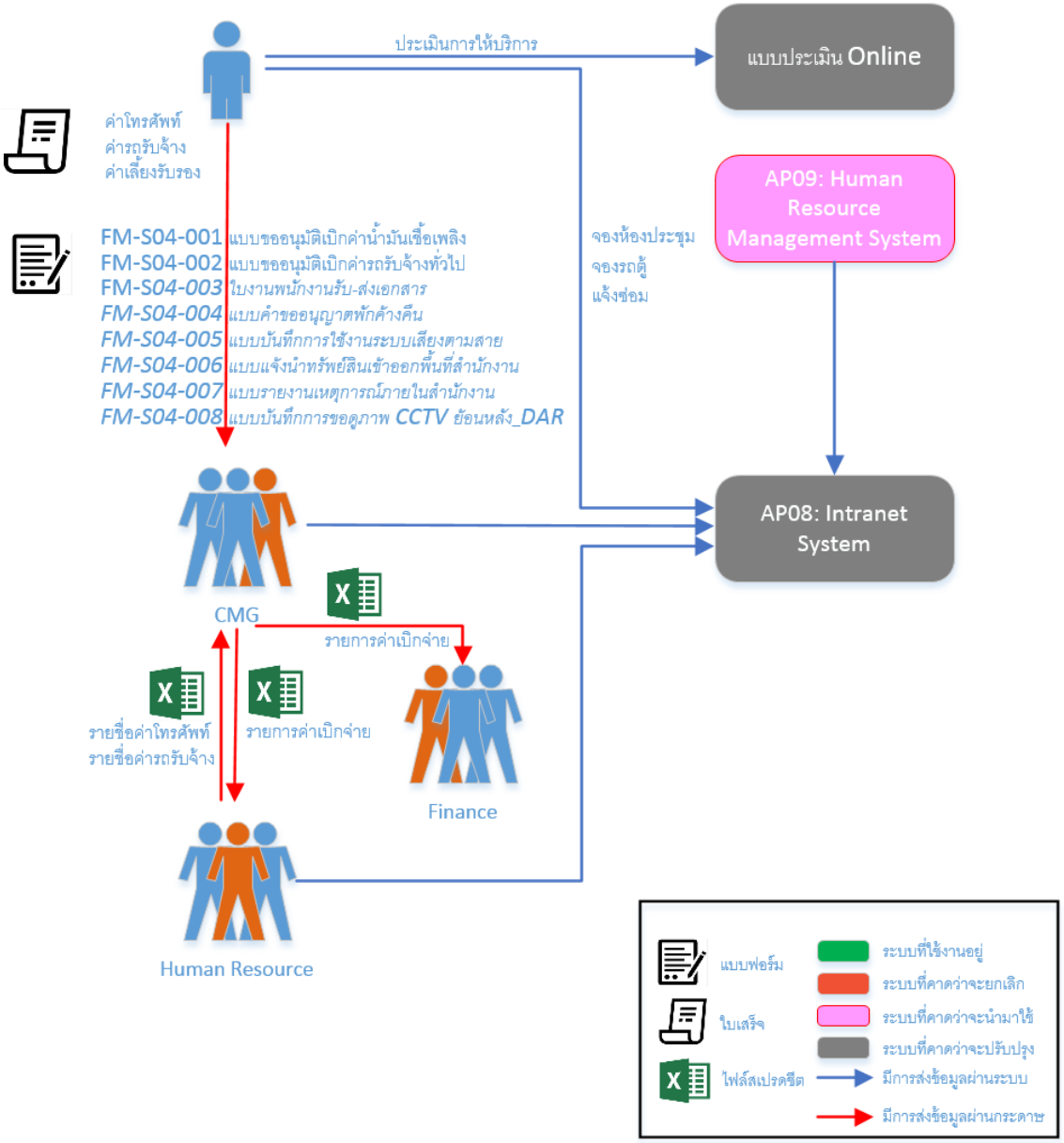
กระบวนการบริหารสำนักงานนอกจากจะใช้แอปพลิเคชันธุรกิจ (Business Applications) ช่วยในการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีการนำแอปพลิเคชันสนับสนุน (Supporting Applications) ของ Microsoft Office เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก โดยนำมาสนับสนุนการเก็บข้อมูลต่างๆ รวมทั้งเป็นตัวเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนงานอื่นๆ

จากรูปที่ ๓๐ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอปพลิเคชันที่สนับสนุนงานบริหารงานบุคคล (ปัจจุบัน) แสดงให้เห็นว่ามีการใช้แอปพลิเคชันและไฟล์สเปรดชีตในกระบวนการบริหารสำนักงาน มีการรับส่งข้อมูลระหว่างกระบวนการ หรือระบบ โดยผ่านการส่งข้อมูลทั้งในรูปแบบไฟล์ข้อมูลกระดาษและระบบ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นการรับ ส่งข้อมูลผ่านกระดาษซึ่งทำให้ยากต่อการบริหารจัดการ และรูปที่ ๓๑ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอพลิเคชันที่สนับสนุนงานบริหารสำนักงาน (คาดว่าจะ

ยกเลิก/ปรับปรุง) สำหรับรายละเอียดของแอปพลิเคชันเป็นไปตามที่แสดงในตารางที่ ๓๑ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารสำนักงาน แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานสำนักงานส่วนใหญ่ต้องปรับปรุงหรือจัดหาใหม่เพื่อให้สามารถสนับสนุนกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



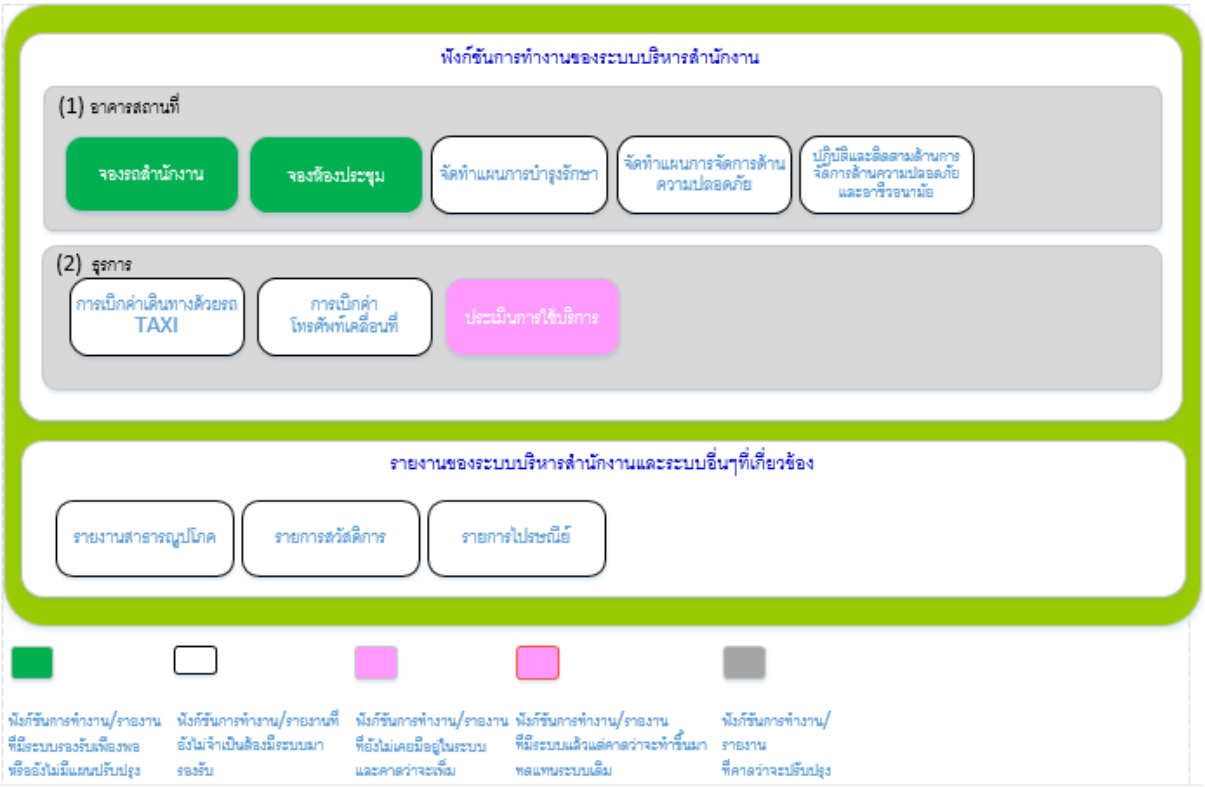
รูปที่ ๓๐ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอปพลิเคชันที่สนับสนุนงานบริหารสำนักงาน (ปัจจุบัน)



รูปที่ ๓๑ แสดงแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานและแอพลิเคชันที่สนับสนุนงานบริหารสำนักงาน (คาดว่าจะยกเลิก/ปรับปรุง)

หมวด	ชื่อแอปพลิเคชัน	รายละเอียด	สถานะ	ประเด็นปัญหาและแนวทางการแก้ไข	ผู้ใช้งาน	แหล่งที่มา/ผู้บำรุงรักษา
แอปพลิเคชันที่ใช้สำหรับกิจกรรมของงานบริหารสำนักงานโดยตรง	ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet)	AP08: จองห้องประชุม	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMG/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		AP08: จองรถตู้	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMG/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		AP08: แจ้งซ่อม	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-	ส่วน CMG/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
		AP08: ขอทำนามบัตร	มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	-		
		AP08: สวัสดิการ	คาดว่าจะนำระบบมาใช้	ปรับปรุงระบบให้ครอบคลุมกระบวนการขอเบิกสวัสดิการ และพัฒนาการส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบโดยตรง	ส่วน CMG/ALL	พัฒนาโดยฝ่าย AD
	ระบบแบบประเมิน Online	ใช้สำหรับสนับสนุนกระบวนการประเมินการใช้บริการ	คาดว่าจะปรับปรุงระบบ	ปรับปรุงระบบให้ครอบคลุมกระบวนการประเมินการใช้บริการ	ส่วน CMG/ALL	จัดหาจากภายนอก (Vendor)
แอปพลิเคชันที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลบริหารสำนักงาน	ระบบบุคคล (Human Resource Management System)	ใช้สำหรับสนับสนุนกระบวนการบริหารบุคคล ซึ่งครอบคลุมการจัดเก็บโครงสร้างองค์กร โครงสร้างตำแหน่ง ประวัติเจ้าหน้าที่ และข้อมูลการฝึกอบรม	คาดว่าจะปรับปรุงระบบ	ปรับปรุงระบบให้ครอบคลุมกระบวนการบริหารงานบุคคล *(ระบบบริหารงานบุคคลจะกล่าวถึงในรายงานก้าวหน้ามิติที่ ๔ : ระยะที่ ๒ การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและบริหารงานสำนักงาน)*	ส่วน CMH	จัดหาจากภายนอก (Vendor) / ฝ่าย AD

ตารางที่ ๓๑ แสดงแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารสำนักงาน



รูปที่ ๓๒ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบงานบริหารสำนักงาน

จากรูปที่ ๓๒ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบงานบริหารสำนักงาน และตารางที่ ๓๒ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบงานบริหารสำนักงาน ระบบอื่นๆ และสเปรดชีต โดยที่ฟังก์ชันการทำงานของระบบที่ปรากฏบนภาพจะอ้างถึงกิจกรรมของการดำเนินงานการบริหารงานสำนักงานโดยตรง

ชื่อกระบวนการย่อย	AP08: Intranet						Excel
	AP08: Provodent Fund	AP08: จองห้องประชุม	AP08: จองรถตู้	AP08: แจ้งซ่อม	AP08: สวัสดิการ	AP08: ขอทำนามบัตร	
PC-S04.05.05: จองห้องประชุม		X					
PC-S04.05.10: จองรถสำนักงาน			X				
PC-S04.10.05: จัดทำแผนการบำรุงรักษา							
PC-S04.10.10: แจ้งซ่อมโครงสร้างพื้นฐาน				X			
PC-S04.15.05: จัดทำแผนการจัดการด้านความปลอดภัย							
PC-S04.15.10: ปฏิบัติและติดตามด้านการ จัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย							
PC-S04.20: การเบิกค่าเดินทางด้วยรถ TAXI					P		X
PC-S04.25: ประเมินการใช้บริการ							
การเบิกค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่					P		X

หมายเหตุ : X คือ แอปพลิเคชันที่มีการใช้งาน P คือ แอปพลิเคชันที่คาดว่าจะมีการนำมาใช้งาน

ตารางที่ ๓๒ แสดงภาพรวมฟังก์ชันการทำงานและรายงานในระบบบริหารสำนักงาน ระบบอื่นๆ และสเปรดชีต

๒.๒.๒ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชันในอนาคตของกระบวนการบริหารสำนักงาน

จากการวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กรด้านแอปพลิเคชันในปัจจุบันของกระบวนการบริหารสำนักงานพบประเด็นปัญหาและความต้องการ สามารถสรุปประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

๑) แอปพลิเคชันที่มีอยู่มีฟังก์ชันการทำงานไม่ครอบคลุมกระบวนการย่อยที่สำคัญ เช่น กระบวนการขอเบิกค่าต่างๆ ยังคงใช้กระดาษในการบันทึกข้อมูล ซึ่งข้อมูลมีเป็นจำนวนมากอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลได้

๒) มีการใช้ไฟล์สเปรดชีตจำนวนมากในการจัดเก็บข้อมูลที่ค้นหายากและอาจจะทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล (รายละเอียดปรากฏในบทที่ ๓.๓ ด้านข้อมูล) ซึ่งการส่งข้อมูลผ่านไฟล์สเปรดชีตจำนวนมากอาจจะทำให้ข้อมูลเกิดการสูญหาย หรือข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน

๓) แอปพลิเคชันไม่ตอบสนองต่อความต้องการในปัจจุบัน เช่น แอปพลิเคชันไม่สามารถออกรายงานได้ตามความต้องการและไม่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันสำเร็จรูป

๔) จัดหาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

ก. แอปพลิเคชัน ที่จำเป็นเกี่ยวกับงานขอเบิกค่าต่างๆ เพื่อลดปริมาณงานที่ซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูลโดยผู้ขอเบิกโดยตรงและลดระยะเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการ

ข. ปรับปรุงระบบการทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ สำหรับงานประเมินการใช้บริการ

๓.๓ ด้านข้อมูล (Data) ของกระบวนการบริหารสำนักงาน

สถาปัตยกรรมองค์กรด้านข้อมูล (Data) นับเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. เพื่อให้เกิดการบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการปฏิบัติงาน โดยจะศึกษาวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลกับกระบวนการปฏิบัติงาน รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล และมาตรฐานของข้อมูล ซึ่งอ้างอิงจาก “บทที่ ๒.๓ ด้านข้อมูล (Data) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล”

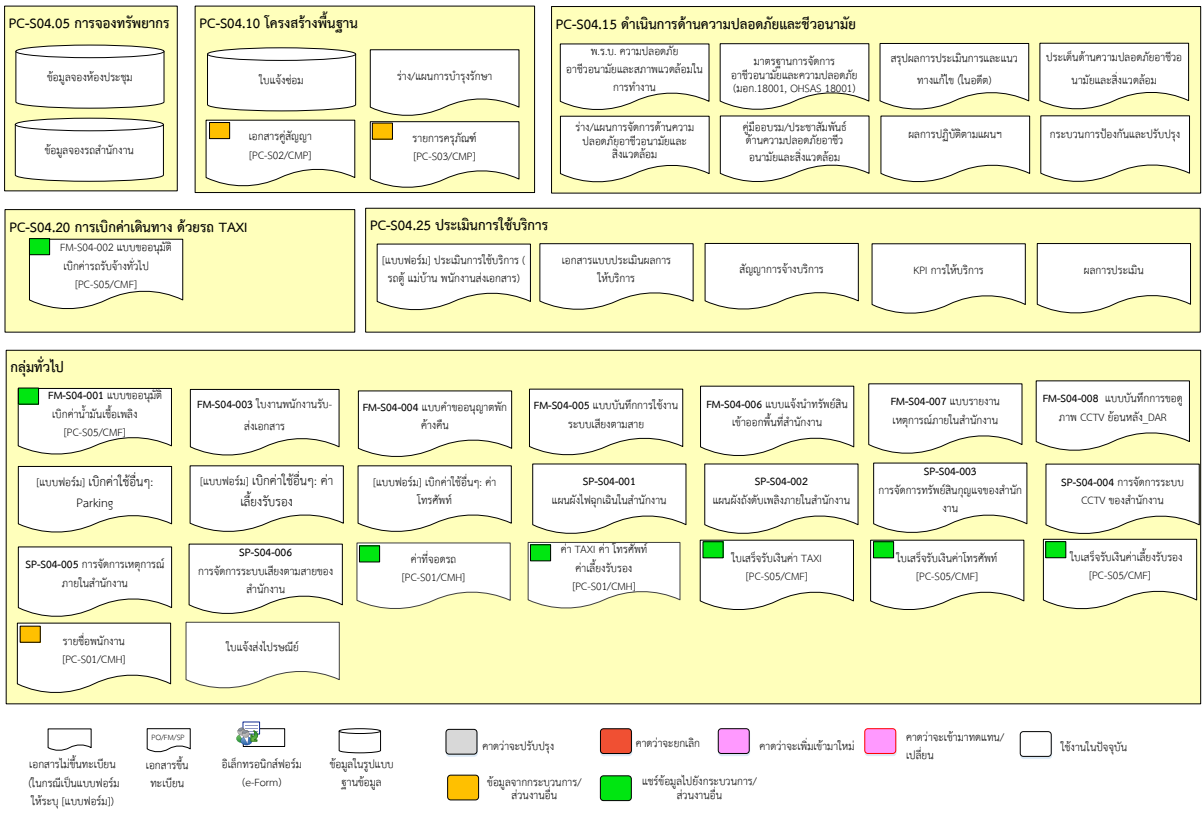
๓.๓.๑ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านข้อมูลในปัจจุบันของกระบวนการบริหารสำนักงาน

กลุ่มข้อมูล “DC-S04 การบริหารสำนักงาน” เป็นกลุ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงานในปัจจุบันได้ถูกรวบรวมและวิเคราะห์ไว้ ดังรูปที่ ๓๓ แสดงข้อมูลในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น ๖ กลุ่ม ดังต่อไปนี้ ๑) PC-S04.05 การจองทรัพยากร ๒) PC-S04.10 โครงสร้างพื้นฐาน ๓) PC-S04.15 ดำเนินการด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย ๔) PC-S04.20 การเบิกค่าเดินทางด้วยรถ TAXI และ ๕) PC-S04.25 ประเมินการใช้บริการ” และกลุ่ม ๖) ทั่วไป โดย ๕ กลุ่มแรกจะถูกจัดกลุ่มให้สอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานที่มีการขึ้นทะเบียนเอกสารไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ตามที่อธิบายไว้ในหัวข้อ “๓.๑.๑ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกิจในปัจจุบันของกระบวนการบริหารสำนักงาน” ในกลุ่มสุดท้าย คือ กระบวนการปฏิบัติงานที่ยังไม่มีการขึ้นทะเบียนเอกสารไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

จากการวิเคราะห์พบว่ามีข้อมูลทั้งหมด ๔๓ รายการ ประกอบด้วย เอกสารไม่ขึ้นทะเบียน ๒๖ รายการ (ไม่เป็นแบบฟอร์ม ๒๒ รายการ และเป็นแบบฟอร์ม ๔ รายการ) เอกสารขึ้นทะเบียน ๑๔ รายการ (ไม่เป็นแบบฟอร์ม ๖ รายการ และเป็นแบบฟอร์ม ๘ รายการ) อิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม (e-Form) ๐ รายการ และข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ๓ รายการ นอกจากนี้ยังพบว่ามีข้อมูลที่รับมาจากส่วนงานอื่น ๓ รายการ และข้อมูลที่ส่งไปส่วนงานอื่นอีก ๗ รายการ ซึ่งส่งไปยังส่วนงาน CMF สูงสุด ๕ รายการ

กลุ่มข้อมูล	ประเภทข้อมูล							รับ-ส่ง ข้อมูล		
	เอกสาร				ฐานข้อมูล		รวม			
	1. เอกสารไม่ขึ้นทะเบียน		2. เอกสารขึ้นทะเบียน		3. อิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม (e-Form)	4. ข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล		ข้อมูลที่รับมาจากส่วนงานอื่น	ข้อมูลที่ส่งไปส่วนงานอื่น	รวม
	ไม่รวมแบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	ไม่รวมแบบฟอร์ม FM	แบบฟอร์ม FM						
PC-S04.05 การจองทรัพยากร	0	0	0	0	0	2	**2**	0	0	**0**
PC-S04.10 โครงสร้างพื้นฐาน	3	0	0	0	0	1	**4**	2	0	**2**
PC-S04.15 ดำเนินการด้านความปลอดภัย	8	0	0	0	0	0	**8**	0	0	**0**
PC-S04.20 การเบิกค่าเดินทาง ด้วยรถ TAXI	0	0	0	1	0	0	**1**	0	1	**1**
PC-S04.25 ประเมินการใช้บริการ	4	1	0	0	0	0	**5**	0	0	**0**
กลุ่มทั่วไป	7	3	6	7	0	0	**23**	1	6	**7**
รวม	**22**	**4**	**6**	**8**	**0**	**3**	**43**	**3**	**7**	**10**

ส่วนงาน	รับ-ส่ง ข้อมูล		
	ข้อมูลที่รับมาจาก	ข้อมูลที่ส่งไปส่วน	รวม
CMP	2	0	**2**
CMH	1	2	**3**
CMF	0	5	**5**
รวม	**3**	**7**	**10**



รูปที่ ๓๓ แสดงข้อมูลในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน

๓.๓.๒ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านข้อมูลในอนาคตของกระบวนการบริหารสำนักงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในปัจจุบันของกระบวนการบริหารสำนักงานพบประเด็นปัญหา ซึ่งสามารถสรุปประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

๑) ข้อมูลส่วนใหญ่ยังเป็นเอกสารที่มีการจัดเก็บอยู่ในรูปแบบกระดาษหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีทั้งหมด ๔๐ รายการ แบ่งเป็น เอกสารไม่ขึ้นทะเบียน ๒๖ รายการ และเอกสารขึ้นทะเบียน ๑๔ รายการ

๒) ข้อมูลส่วนน้อยอยู่ในรูปแบบฐานข้อมูล โดยมีทั้งหมด ๓ รายการ แต่ยังไม่มีอิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม

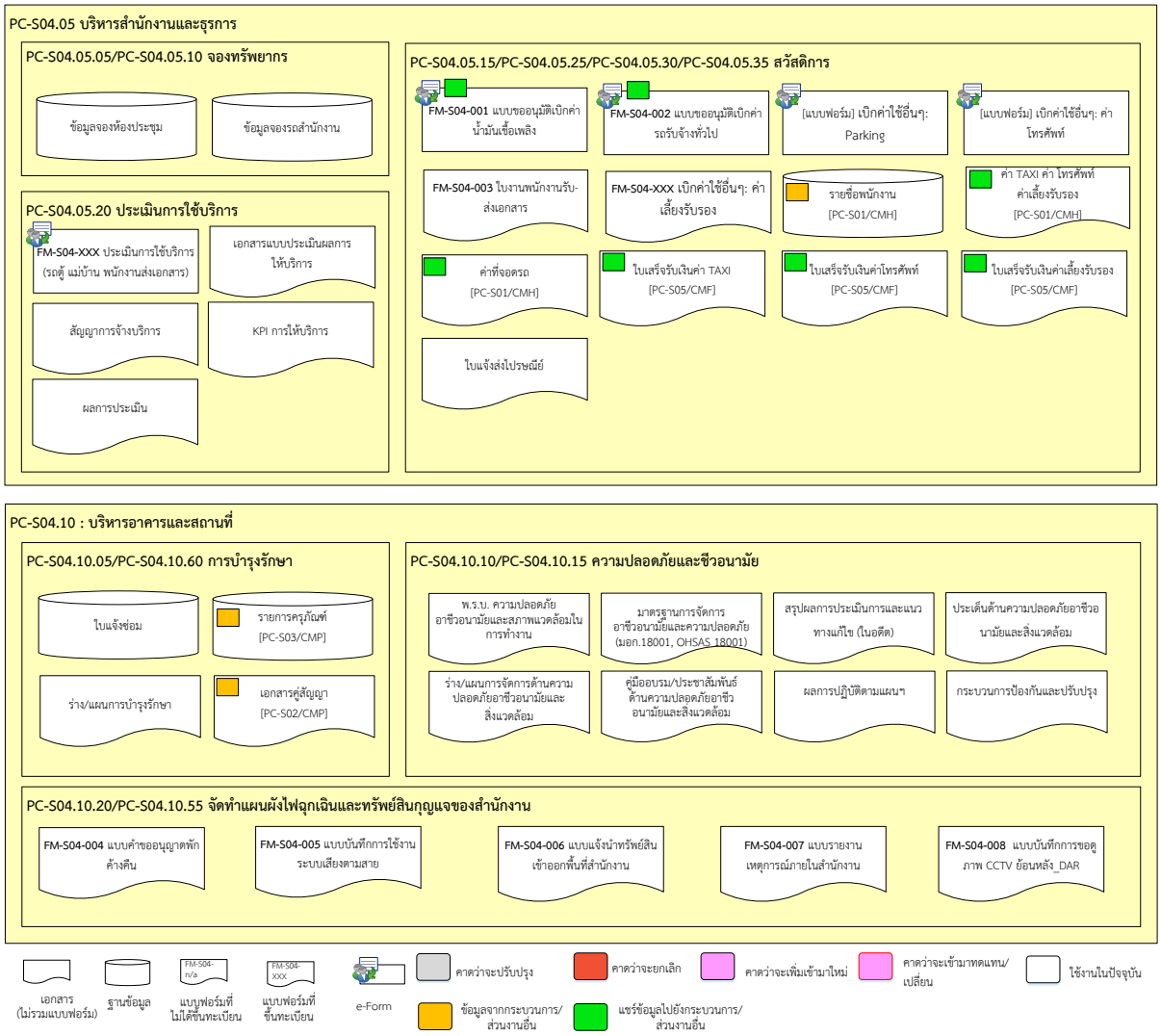
๓) พบว่ามีหลายๆ ข้อมูล เช่น “FM-S04-001 แบบขออนุมัติเบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิง” และ “FM-S04-003 ใบงานพนักงานรับ-ส่งเอกสาร” เป็นต้น เกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิบัติงานที่ยังไม่มีการขึ้นทะเบียนกระบวนการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

จากประเด็นปัญหาข้างต้นถูกนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาไว้ ดังรูปที่ ๓๔ แสดงข้อมูลในอนาคต ที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน และรูปที่ ๓๕ แสดง Gap Analysis ของข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเปลี่ยนการทำงานจากที่ใช้แบบฟอร์มในรูปแบบเอกสารให้

เป็นอิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม ซึ่งพบว่าจำนวนแบบฟอร์มทั้งหมดปัจจุบัน ๑๒ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๕ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ จำนวนแบบฟอร์มที่ขึ้นทะเบียนปัจจุบัน ๘ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๒ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ จำนวนแบบฟอร์มที่ไม่ขึ้นทะเบียนปัจจุบัน ๔ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๓ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

กลุ่มข้อมูล	ประเภทข้อมูล							รับ-ส่ง ข้อมูล		
	เอกสาร				ฐานข้อมูล		รวม			
	1. เอกสารไม่ขึ้นทะเบียน		2. เอกสารขึ้นทะเบียน		3. อิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม (e-Form)	4. ข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล		ข้อมูลที่รับมาจากส่วนงานอื่น	ข้อมูลที่ส่งไปส่วนงานอื่น	รวม
	ไม่รวมแบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	ไม่รวมแบบฟอร์ม FM	แบบฟอร์ม FM						
PC-S04.05 บริหารสำนักงานและธุรการ	10	0	0	2	5	3	**20**	1	7	**8**
PC-S04.10 : บริหารอาคารและสถานที่	10	0	0	5	0	2	**17**	2	0	**2**
รวม	**20**	**0**	**0**	**7**	**5**	**5**	**37**	**3**	**7**	**10**

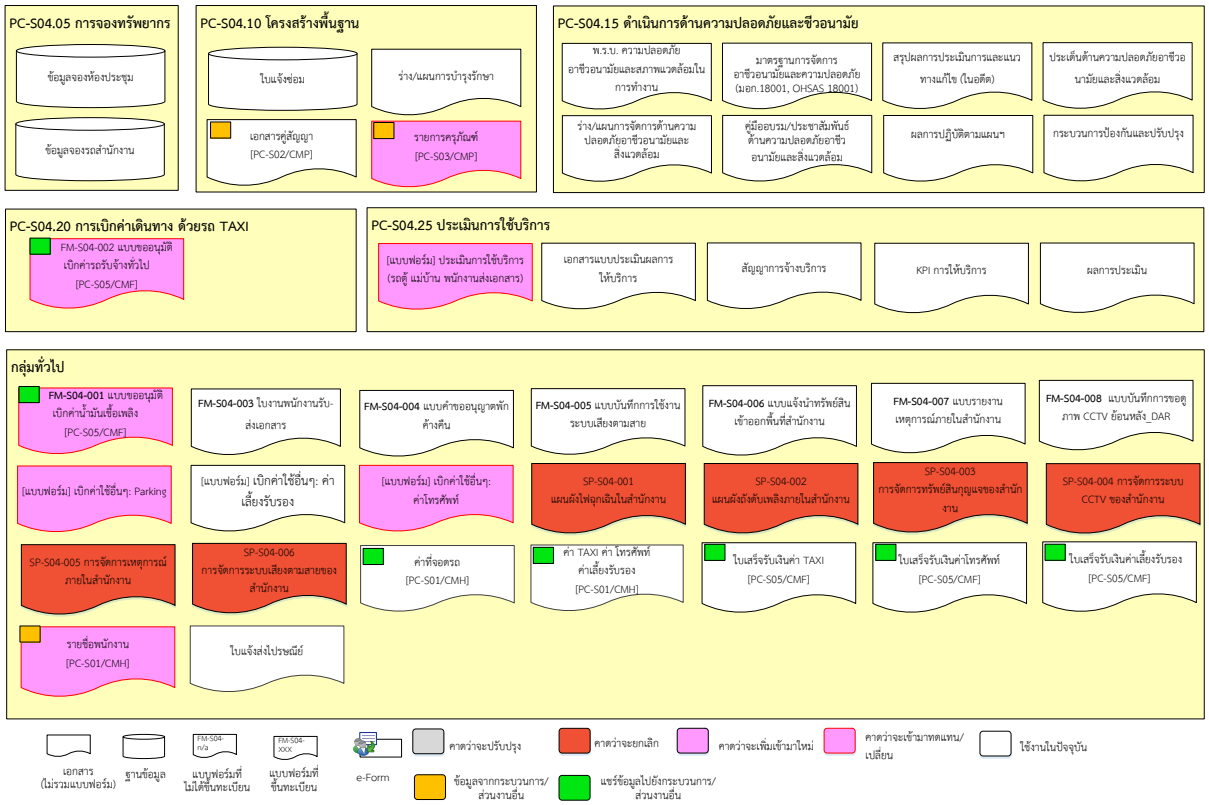
ส่วนงาน	รับ-ส่ง ข้อมูล		
	ข้อมูลที่รับมาจาก	ข้อมูลที่ส่งไปส่วน	รวม
CMP	2	0	**2**
CMH	1	2	**3**
CMF	0	5	**5**
รวม	**3**	**7**	**10**



รูปที่ ๓๔ แสดงข้อมูลในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน

แบบฟอร์ม	จำนวนในปัจจุบัน	จำนวนในอนาคต	จำนวนที่เปลี่ยนแปลง
e-Form	0	5	5
ไม่ขึ้นทะเบียน	4	0	-4
ขึ้นทะเบียน	8	7	-1
รวม	12	12	0

แบบฟอร์ม	จำนวนในปัจจุบัน	เปลี่ยนเป็น e-Form ในอนาคต	% เปลี่ยนแปลง
ไม่ขึ้นทะเบียน	4	3	75.00
ขึ้นทะเบียน	8	2	25.00
รวม	12	5	41.67



รูปที่ ๓๕ แสดง Gap Analysis ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน

๓.๔ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ของกระบวนการบริหารสำนักงาน

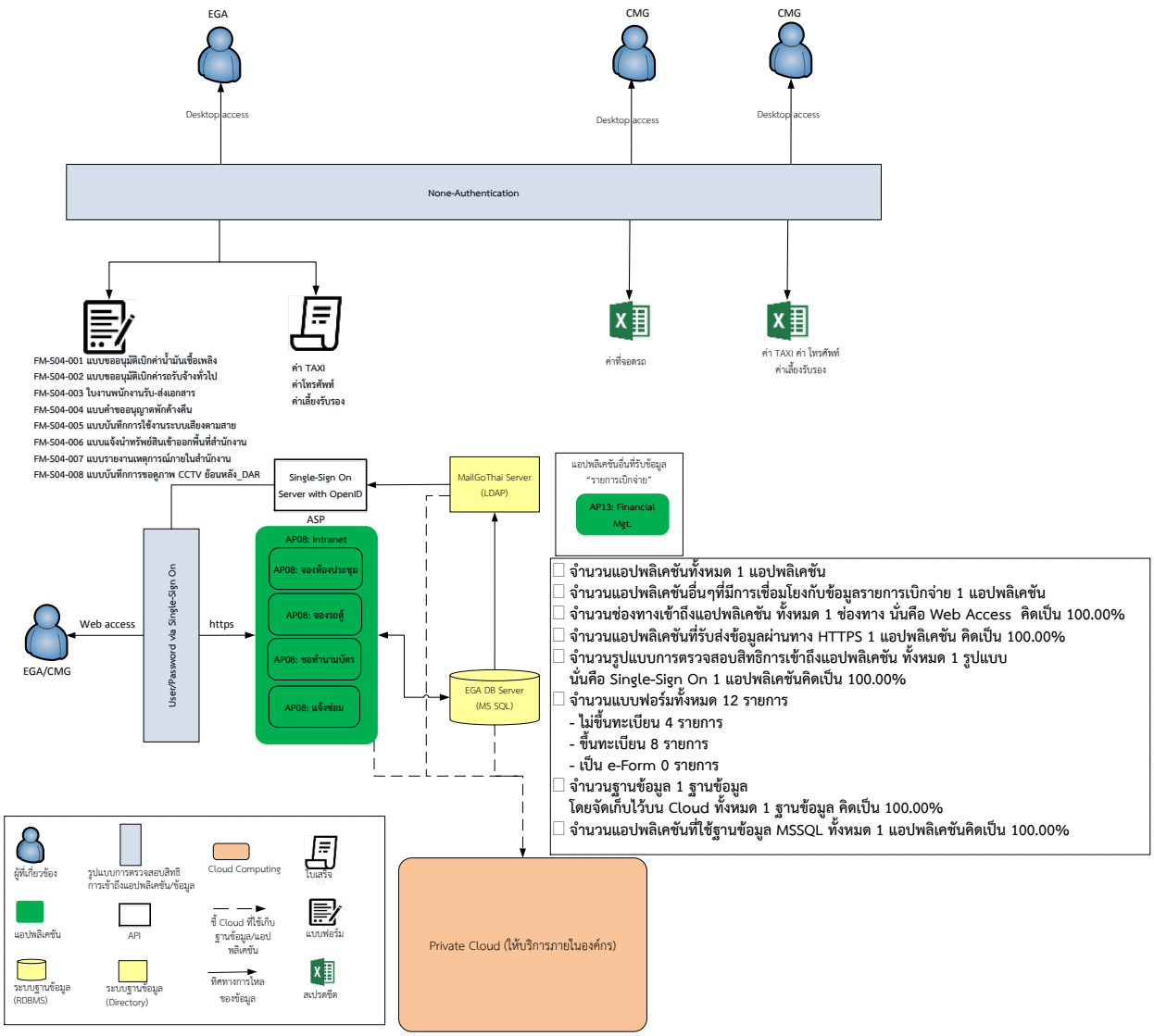
โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. โดยจะเน้นการบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน สร้างความเชื่อมโยงในด้านต่างๆ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะอ้างอิงจาก“บทที่ ๒.๔ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrasturcture) ของกระบวนการบริหารงานบุคคล”

๓.๔.๑ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านโครงสร้างพื้นฐานในปัจจุบันของกระบวนการบริหารสำนักงาน

โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงานได้มีการนำเสนอในรูปแบบของสถาปัตยกรรมระบบ ดังรูปที่ ๓๖ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในปัจจุบัน (Current System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารสำนักงาน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) แอปพลิเคชัน (Application) ฐานข้อมูล (Database) คลาวด์ (Cloud Computing) เครือข่าย (Network) ศูนย์ข้อมูล (Data Center) ช่องทางการเข้าถึงแอปพลิเคชัน (Access Channel) และรูปแบบการตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงแอปพลิเคชัน (Authentication)

จากรูปที่ ๓๖ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในปัจจุบัน (Current System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน ซึ่งพบว่ามีทั้งหมด ๑ แอปพลิเคชัน มีจำนวนแอปพลิเคชันอื่นๆ ที่มีการเชื่อมโยงกับข้อมูลรายการเบิกจ่าย ๑ แอปพลิเคชัน เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ ๑ ช่องทาง (Access Channel) นั่นคือ Web Access คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและแอปพลิเคชันพบว่า มีแอปพลิเคชันที่มีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) ในการรับส่งข้อมูลผ่านทางโปรโตคอล HTTPS จำนวน ๑ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ และมีระบบยืนยันตัวบุคคล (Authentication) ๑ รูปแบบ นั่นคือ Single-Sign On คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่ามีแบบฟอร์มที่มีการขึ้นทะเบียนจำนวน ๘ รายการ มี ๑ ฐานข้อมูล ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ Microsoft SQL Server ซึ่งทำงานอยู่บนระบบ Cloud Computing ขององค์กรทั้งหมด



รูปที่ ๓๖ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในปัจจุบัน (Current System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน

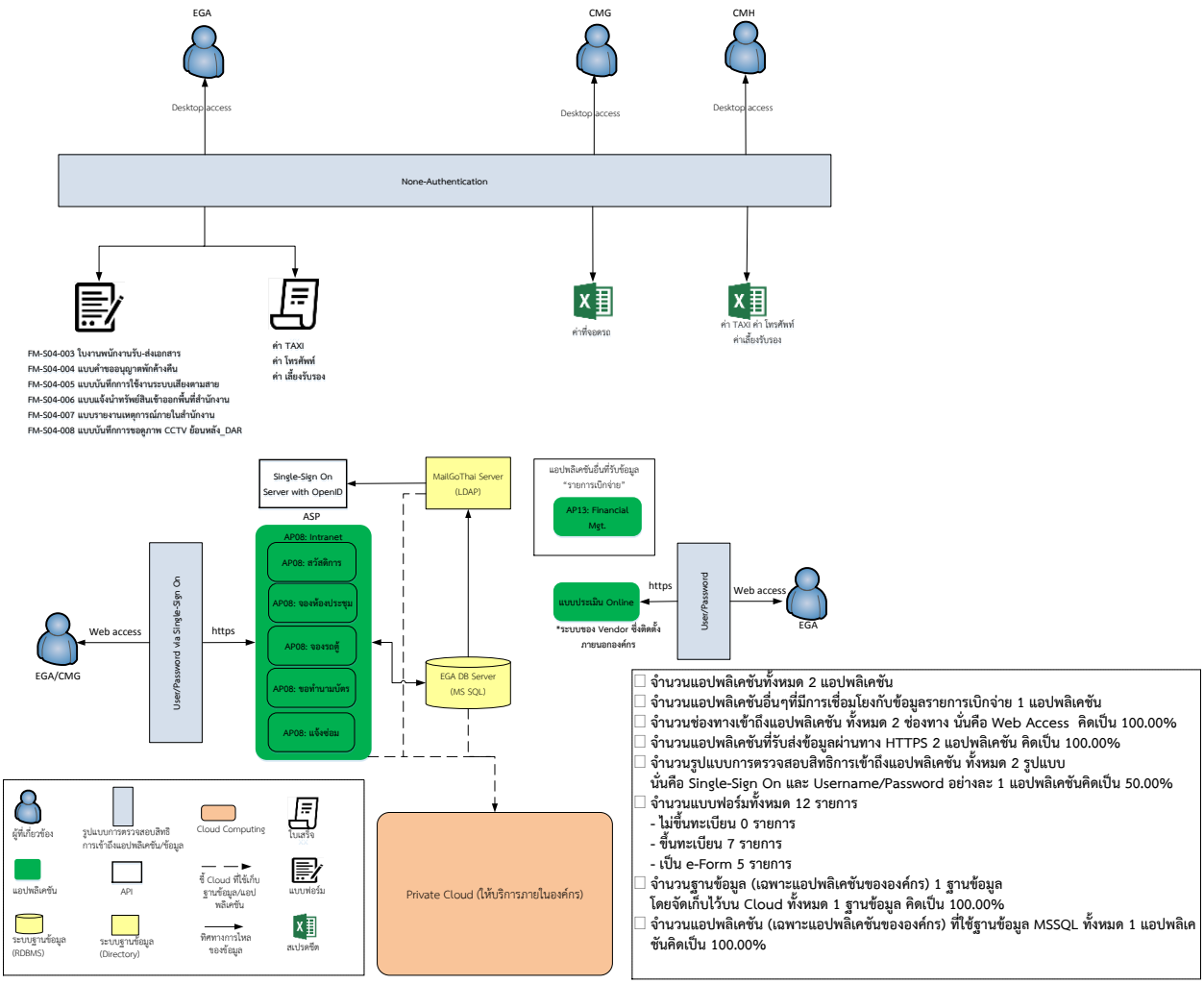
๓.๔.๒ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านโครงสร้างพื้นฐานในอนาคตของกระบวนการบริหารสำนักงาน

จากการวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กรด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีในปัจจุบันของกระบวนการบริหารสำนักงานพบประเด็นปัญหา ความต้องการ และจุดเด่น ซึ่งสามารถสรุปประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

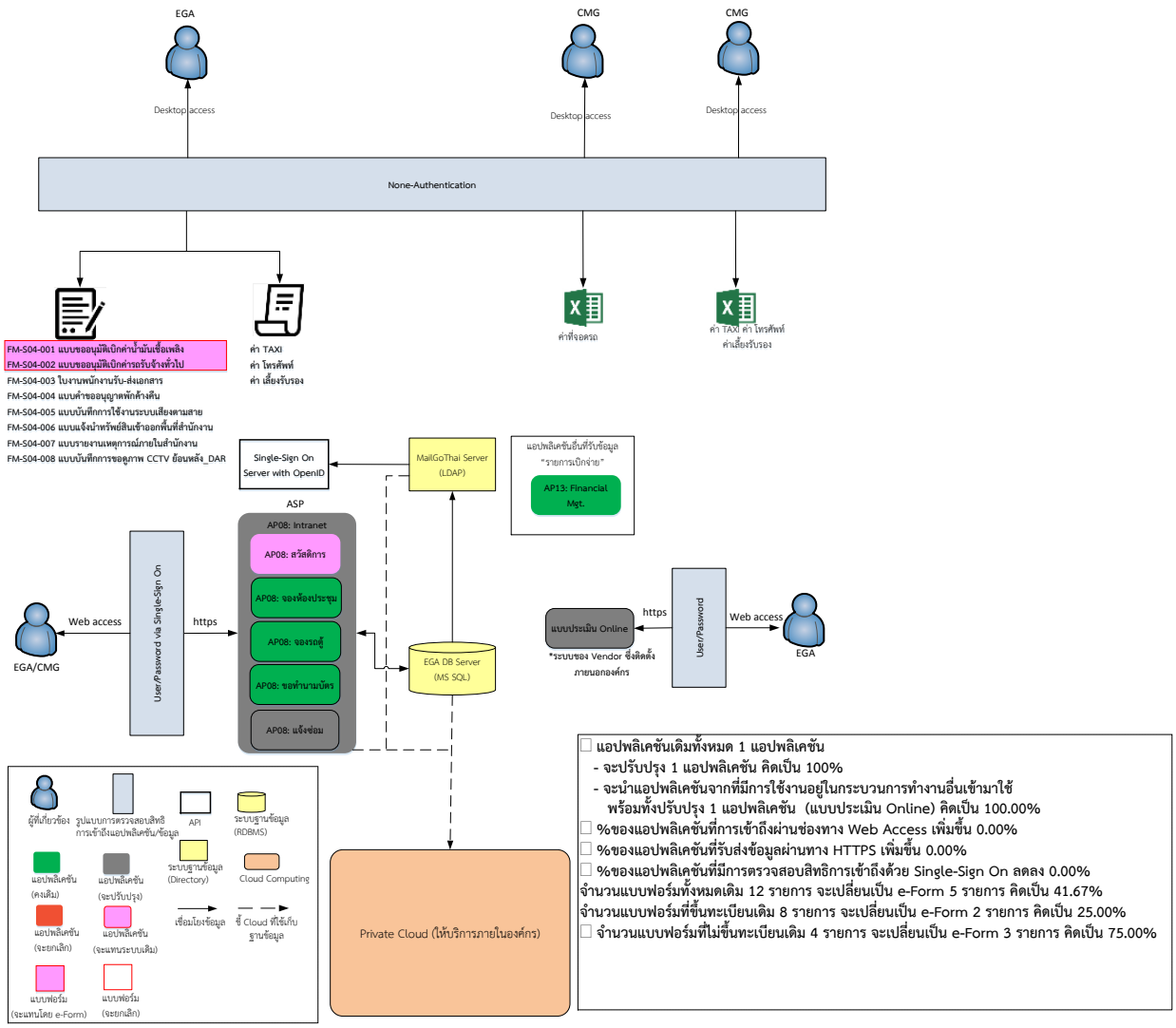
๑) ทั้งหมดของแอปพลิเคชันมีช่องทางในการเข้าถึงได้ในรูปแบบของ Web Access (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐)
๒) ทั้งหมดของแอปพลิเคชันมีการรับส่งข้อมูลผ่านทาง HTTPS (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐)
๓) ทั้งหมดของแอปพลิเคชันมีการตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงด้วย Single-Sign On (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐)
๔) ทั้งหมดของฐานข้อมูล RDBMS ถูกจัดเก็บไว้บนคลาวด์ (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐) และทั้งหมดเป็นผลิตภัณฑ์ MSSQL
๕) สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันจากนอกสำนักงานได้ผ่านทาง Virtual Private Network

โดยภาพรวมแล้วโครงสร้างพื้นฐานของกระบวนการบริหารสำนักงานอยู่ในสภาพเพียงพอและพร้อมใช้ ไม่ว่าจะเป็นคลาวด์หรือเครือข่าย เทคโนโลยีส่วนใหญ่เป็นไปตามแนวโน้มขององค์กร คือ มีการเข้าถึงแอปพลิเคชันด้วย Web Access การยืนยันตัวบุคคลด้วย Single-Sign On ระบบฐานข้อมูล MSSQL การจัดเก็บข้อมูลและแอปพลิเคชันไว้บนคลาวด์ เป็นต้น

จากประเด็นปัญหาและความต้องการข้างต้นถูกนำมาใช้ในการกำหนดสถาปัตยกรรมองค์กรด้านโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต ดังรูปที่ ๓๗ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในอนาคต (Future System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน และรูปที่ ๓๘ แสดง Gap Analysis ด้วยสถาปัตยกรรมระบบที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน โดยคาดว่าจากเดิม ๑ แอปพลิเคชัน จะทำการปรับปรุงให้มีครอบคลุมกับกระบวนการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น ๑ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ นอกจากนี้จะมีการนำเอาแอปพลิเคชันจากที่มีการใช้งานอยู่ในกระบวนการทำงานอื่นเข้ามาใช้พร้อมทั้งปรับปรุง ๑ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ จำนวนของแอปพลิเคชันที่การเข้าถึงผ่านช่องทาง Web Access เท่าเดิม จำนวนของแอปพลิเคชันที่รับส่งข้อมูลผ่านทาง HTTPS เท่าเดิม จำนวนของแอปพลิเคชันที่มีการตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงด้วย Single-Sign On เท่าเดิม จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมดปัจจุบัน ๑๒ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๕ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ จำนวนแบบฟอร์มที่ขึ้นทะเบียนปัจจุบัน ๘ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๒ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ จำนวนแบบฟอร์มที่ไม่ขึ้นทะเบียนปัจจุบัน ๔ รายการ จะเปลี่ยนเป็น e-Form ๓ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐



รูปที่ ๓๗ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในอนาคต (Future System Architecture) ที่เกี่ยวข้องกับบริหารสำนักงาน



รูปที่ ๓๘ แสดง Gap Analysis สถาปัตยกรรมระบบที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารสำนักงาน

๓.๕ ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ของกระบวนการบริหารงานสำนักงาน

การบริหารสำนักงานต้องมีหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ของสำนักงาน ดังนั้น การนำธรรมาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และคู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ที่มี ๑๐ องค์ประกอบได้แก่ ๑) หลักประสิทธิผล ๒) หลักประสิทธิภาพ ๓) หลักการตอบสนอง ๔) หลักภาระรับผิดชอบ ๕) หลักความโปร่งใส ๖) หลักการมีส่วนร่วม ๗) หลักการกระจายอำนาจ ๘) หลักนิติธรรม ๙) หลักความเสมอภาค ๑๐) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ มากำกับกระบวนการบริหารสำนักงานทั้ง ๔ ด้าน จะทำให้สำนักงานมีการบริหารจัดการที่ดี สร้างเสริมความสุจริตยุติธรรม

นอกจากการดำเนินการที่มีหลักธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารจัดการที่ดีแล้วนั้น การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยเป็นเสมือนปราการที่ทำให้การดำเนินงานมีความปลอดภัย มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถดำเนินการได้ทุกเมื่อ โดยสำนักงานได้นำมาตรฐานการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2013) เป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้กระบวนการบริหารสำนักงานมีความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

เอกสารอ้างอิง

๑) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒) คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
๓) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน PC-S04 บริหารสำนักงาน
๔) มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2013)
๕) นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

การบริหารสำนักงาน

กระบวนการบริหารสำนักงาน เป็นกระบวนการที่มีการดำเนินงาน โดยเริ่มตั้งแต่การจองทรัพยากร โครงสร้างพื้นฐาน ดำเนินการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การเบิกค่าเดินทางด้วยรถแท็กซี่ ประเมินการใช้บริการ ซึ่งในแต่ละกระบวนการต้องทำอย่างถูกต้องและรัดกุม เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการดำเนินงานหลายขั้นตอนข้างต้นได้แบ่งการดำเนินงานหลักๆ ออกเป็น ๕ กระบวนการหลัก ดังนี้

กระบวนการบริหารสำนักงาน	ความสำคัญและวัตถุประสงค์
๑) จองทรัพยากร	กระบวนการจองทรัพยากร กระบวนการที่กล่าวถึง - การจองห้องประชุม - การจองรถสำนักงาน
๒) โครงสร้างพื้นฐาน	กระบวนการโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย - การจัดทำแผนการบำรุงรักษา

	- การแจ้งซ่อมโครงสร้างพื้นฐาน
๓) ดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย	กระบวนการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย ประกอบด้วย - การจัดทำแผนการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย - การปฏิบัติและติดตามด้านการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
๔) เบิกค่าเดินทางด้วยรถแท็กซี่	กระบวนการเบิกค่าเดินทางด้วยรถแท็กซี่
๕) ประเมินผลการใช้บริการ	กระบวนการประเมินผลการให้บริการ

ตารางที่ ๓๓ การดำเนินงานหลักของกระบวนการบริหารสำนักงาน

กระบวนการบริหารสำนักงานกับหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง หลักในการปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแล กิจการต่างๆให้เป็นไปในครรลองธรรม ประกอบด้วย ๑๐ หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักภาระรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาพ และหลักมุ่งฉันทามติ

หลักธรรมาภิบาล	แนวปฏิบัติในกระบวนการบริหารสำนักงาน	อ้างอิง
๑) หลักประสิทธิผล (Effectiveness)	๑) มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและมีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดความสำเร็จในแผน ๒) มีการนำแผนไปดำเนินการครบวงจร PDCA ๓) นำแผนไปดำเนินการครบวงจร PDCA เน้นการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	- การกำหนดแผนการดำเนินงานของส่วนงาน รวมถึงแผนการบริหารจัดการสำนักงานหรือการซ่อมบำรุง - กระบวนการปฏิบัติงานที่ขึ้นทะเบียนสอดคล้อง PDCA - มีการตรวจสอบการดำเนินงานทุกปี
๒) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	๑) จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๒) มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Intranet	- กระบวนการปฏิบัติงานที่ขึ้นทะเบียนผ่านระบบ

	๓) มีการจัดทำเสียงตามสายเพื่อสื่อสารการดำเนินงาน ๔) มีการตรวจสอบการดำเนินงานอยู่เสมอ ๕) มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนางาน	Document Management - การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ Intranet - มีการตรวจสอบการดำเนินงานผ่านกระบวนการ Internal Control และการตรวจประเมินภายในระบบ ISMS อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง - - มีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการภายในอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
๓) หลักการตอบสนอง (Responsiveness)	๑) มีการกำหนดตัวชี้วัดการให้บริการ ๒) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการตอบสนองความคาดหวังได้อย่างรวดเร็ว เช่น การใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบ G-Chat เสียงตามสาย	- กำหนดตัวชี้วัดในการทำงานเป็นประจำทุกปี อ้างอิงแบบประเมิน - การใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบ G-Chat เสียงตามสาย
๔) หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability)	๑) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร ๒) สร้างจิตสำนึกในการรับผิดและรับชอบ	- เอกสารกระบวนการปฏิบัติงานที่ขึ้นทะเบียนในระบบ Document Management มี

		การระบุหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน - ข้อบังคับการแบ่งส่วนงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ
๕) หลักความโปร่งใส (Transparency)	๑) มีการเปิดเผยข้อมูลการจองทรัพยากรที่ชัดเจนผ่านระบบ Intranet ๒) มีการตรวจสอบการดำเนินงานภายใน อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง	- ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน - เปิดเผยข้อมูลการจองทรัพยากรผ่านระบบ Intranet - การตรวจประเมินภายในประจำปี
๖) หลักการมีส่วนร่วม (Participation)	๑) มีการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นส่วนร่วมในการพัฒนาการบริหารสำนักงาน ๒) มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกแบบเสนอความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงสำนักงาน ๓) ระบบการมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบ เช่นระบบจองทรัพยากรใน Intranet	- การสำรวจความพึงพอใจบริการภายใน - การออกแบบสำนักงาน - - ระบบการจองทรัพยากรผ่านระบบ Intranet
๗) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)	๑) การบริหารจัดการของหน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรที่รับผิดชอบใน แต่ละงานตัดสินใจในงานซึ่งรับผิดชอบ สามารถให้บริการตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีอิสระนอกจากนี้ยังมีระบบทำงานแทนกัน ๒) มีการมอบอำนาจการตัดสินใจตามโครงสร้างองค์กร และคำสั่งการมอบอำนาจ	- โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ - คำสั่งที่ ๑๐/๒๕๕๙ เรื่องการมอบอำนาจเฉพาะอย่างแทนผู้อำนวยการ
๘) หลักนิติธรรม (Rule of Law)	๑) มีการกำหนดข้อบังคับ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	

๙) หลักความเสมอภาค (Equity)	๑) เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างทุกคนใน สรอ. ต้องปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ๒) เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างของสรอ.ทุกคนมีสิทธิในการจองทรัพยากรสำนักงาน	
๑๐)หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus)	๑) เมื่อมีปัญหาหรือต้องการความคิดเห็นจะต้องนำเข้าสู่ที่ประชุม มีการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และถือมติร่วมเป็นหลักในการดำเนินงาน	

ตารางที่ ๓๔ กระบวนการบริหารสำนักงานที่มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

กระบวนการบริหารสำนักงานตามหลักความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ในกระบวนการบริหารสำนักงาน มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามเอกสาร PC-S04 ที่ได้กำหนดให้มีความสอดคล้องกับมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ดังนี้

๑) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PC-S04) เช่น ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำเอกสาร ทบทวน ตรวจสอบ อนุมัติ เป็นต้น
๒) มีการสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่นมีการอบรมสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศกับพนักงานเป็นประจำทุกปี รวมถึงมีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่
๓) มีการประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management) เพื่อประเมินความเสี่ยงพร้อมแนวทางการลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เช่น ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่
๔) มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ สถานที่ให้มีความสวยงามและปลอดภัย เช่นมีการติดตั้งต้นไม้ กล้องวงจรปิด อุปกรณ์ดับเพลิงต่างๆ
๕) มีการกำหนดนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและประกาศให้พนักงานรับทราบ
๖) มีการตรวจสอบกิจกรรมการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในขอบข่ายจากผู้ตรวจประเมินภายในและภายนอก อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารสำนักงาน

ในกระบวนการบริหารสำนักงานจะต้องมีการดำเนินงานการตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗
๒) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔
๔) พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
๕) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ. ๒๕๕๓

๖) พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๔๙
๗) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๘) คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
๙) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน PC-S04 บริหารสำนักงาน
๑๐)มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2013)
๑๑)นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

จากรายการดังกล่าวข้างต้น สำนักงานมีกระบวนการประเมินความสอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี รวมถึงมีการตรวจสอบการดำเนินงานจากผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบจากภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานมีความสอดคล้องการตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานอยู่เสมอ

ปัญหากระบวนการบริหารสำนักงาน

๑) การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานยังขาดความต่อเนื่องของกระบวนการตั้งแต่ต้นยันจบกระบวนการ
๒) บางขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร
๓) บางกระบวนการยังไม่มีแผนงานในการปฏิบัติจริง

การแก้ไขปัญหากระบวนการให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล หลักๆ ดังนี้

๑) มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นหมวดหมู่ ลดความซ้ำซ้อน
๒) ปรับปรุงกระบวนการที่มุ่งเน้นการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการดำเนินงานตามหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
๓) ส่งเสริมกิจกรรม สร้างความสำนึกการรักษาทรัพย์สินของสำนักงาน ช่วยกันตรวจสอบดูแลสำนักงาน
๔) สร้างการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมของสำนักงาน

การจัดทำสถาปัตยกรรมด้านธุรกิจ (Business Architecture) จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านสำนักงานให้มีความเป็นธรรมาภิบาลมากขึ้น

สารสนเทศกับการบริหารสำนักงาน

การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารสำนักงาน มีสารสนเทศ (Information) ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กระบวนการบริหารสำนักงาน	สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ
๑) จองทรัพยากร	การจองทรัพยากร มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น - ข้อมูลการจองรถตู้

	- ข้อมูลการจองห้องประชุม - ข้อมูลพนักงาน
๒) โครงสร้างพื้นฐาน	โครงสร้างพื้นฐาน มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น - ข้อมูลด้านอาคารสถานที่ - ข้อมูลด้านการบริหารความปลอดภัยของสำนักงาน
๓) ดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย	ดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น - ข้อมูลด้านความปลอดภัยของสำนักงาน - ข้อมูลอาชีวอนามัย - ข้อมูลด้านมาตรฐานสำนักงาน
๔) เบิกค่าเดินทางด้วยรถแท็กซี่	เบิกค่าเดินทางด้วยรถแท็กซี่ มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น - ข้อมูลการการใช้บริการแท็กซี่ - ข้อมูลพนักงาน - ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ระเบียบ
๕) ประเมินผลการใช้บริการ	ประเมินผลการใช้บริการ มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น - ข้อมูลการใช้บริการ - แบบสอบถามความพึงพอใจ - ผลการสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๓๕ สารสนเทศกับการบริหารสำนักงาน

สารสนเทศกับการบริหารสำนักงานตามหลักธรรมาภิบาล

ในการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารสำนักงานนั้น จำเป็นต้องใช้สารสนเทศ (Information) ในการดำเนินงาน ซึ่งจัดการสารสนเทศตามหลักธรรมาภิบาลจะช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งการดำเนินงานของสำนักงานมีการดำเนินการดังนี้

๑) การจัดทำมาตรฐานข้อมูล
๒) การจัดทำสถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture)
๓) การจัดทำ Knowledge Management เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล แหล่งการเรียนรู้
๔) การเปิดเผยข้อมูลผ่านทางระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet)

สารสนเทศกับการบริหารสำนักงานตามหลักความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

สารสนเทศที่ใช้ในการบริหารสำนักงานต้องมีความมั่นคงปลอดภัย ที่อิงตามมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2013) และนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของสำนักงาน ดังนี้

๑) การจัดทำสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Documented information)

ในการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารสำนักงาน มีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีการขึ้นทะเบียนและประกาศใช้

๒) การสร้างและปรับปรุง (Creating and updating)

การสร้างเอกสารหรือการปรับปรุงเอกสารของสำนักงานมีการกำหนดรูปแบบการจัดทำที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงมีการทบทวนและอนุมัติตามสิทธิ์

๓) การควบคุมสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Control of documented information)

สารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงานมีการประกาศใช้ที่ระบบ Document Management ใน Intranet ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสามารถ download เอกสารต่างๆ ที่ผ่านการอนุมัติได้

๔) การจัดชั้นความลับของสารสนเทศ (Information Classification)

สารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงานมีการจัดชั้นความลับ และระบุชั้นความลับไว้ที่ด้านมุมบนขวาของเอกสาร และมีการจัดเก็บเอกสารที่มีความปลอดภัย เช่น สารสนเทศในระบบมีการควบคุมการเข้าถึงโดยการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง และสารสนเทศที่เป็นกระดาษมีการจัดเก็บที่ตู้เอกสารของส่วนงานตามชั้นความลับที่ระบุ

๕) การสำรองข้อมูล (Back up) มีการจัดเก็บและสำรองข้อมูลในระบบและ scan เอกสารเข้าระบบ

ปัญหาสารสนเทศเพื่อการบริหารสำนักงานตามหลักธรรมาภิบาล

๑) ความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย
๒) ความซับซ้อนของสารสนเทศ เนื่องจากมีสารสนเทศจากหลายแหล่ง
๓) ความไม่เชื่อมโยงกันของสารสนเทศที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม
๔) ไม่มีการกำหนดมาตรฐานของสารสนเทศ
๕) ขาดการจัดลำดับชั้นความลับของสารสนเทศอย่างทั่วถึง

การแก้ไขปัญหาสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล หลักๆ ดังนี้

๑) การจัดทำมาตรฐานข้อมูล
๒) การจัดทำสถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture)
๓) เชื่อมโยงข้อมูลบุคคลไปสู่ระบบต่างๆ โดยให้ข้อมูลบุคคลเป็น master data
๔) การจัดทำ Knowledge Management เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล แหล่งการเรียนรู้
๕) การเปิดเผยข้อมูลผ่านทางระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet)

การจัดทำสถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture) จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านสารสนเทศของสำนักงานมีความเป็นธรรมาภิบาลมากขึ้น

ระบบสารสนเทศกับการบริหารสำนักงาน

การนำระบบสารสนเทศมาใช้กับการบริหารสำนักงาน มีดังนี้

๑) ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet)
๒) โปรแกรม Microsoft Office

ระบบสารสนเทศ	รายละเอียด
๑) ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet)	ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet) ประกอบด้วย - จองห้องประชุม - จองรถตู้ - แจ้งซ่อม
๒) โปรแกรม Microsoft Office	เป็นโปรแกรมมาตรฐานที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ ๓๖ ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้กับการบริหารสำนักงาน

นอกจากระบบดังกล่าว คาดว่าจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลสวัสดิการกับระบบสวัสดิการของส่วนบริหารบุคคลในอนาคต

ระบบสารสนเทศในปัจจุบันที่มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

๑) ระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในสำนักงานเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินระบบสารสนเทศการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งประกอบด้วย

๑.๑) การลดขั้นตอนและการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการภายในสำนักงาน

๑.๑.๑) การลดระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ การอนุมัติ การอนุญาต

ระบบสารสนเทศที่สามารถนำเข้ามาช่วยในกระบวนงานภายในขององค์กร โดยสามารถนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรได้ ซึ่งสามารถลดระยะเวลา / ลดขั้นตอน การปฏิบัติงานภายในองค์กรได้ดังนี้

ระบบสารสนเทศกับการบริหารสำนักงาน	เหตุผลสนับสนุน	รายละเอียด
๑) ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet)	ระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงานสนับสนุนการดำเนินงาน เช่น - ทำให้พนักงานได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลในการจองทรัพยากรได้ด้วยตนเอง เช่นการจองระบบห้องประชุมซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันที - ระบบการจองรถตู้ที่สามารถเข้าจองและขอเดินทางร่วมได้ แต่ยังไม่สามารถอนุมัติด้วยตนเองได้	๑) ลดขั้นตอนการสืบค้นข้อมูล ๒) ลดขั้นตอนการอนุมัติ ๓) ลดระยะเวลาการดำเนินงาน

ตารางที่ ๓๗ การลดระยะเวลาในการให้บริการ

๑.๑.๒) ความสะดวกในการให้บริการ เช่น การนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยสื่อสารภายในองค์กร การติดต่อระหว่างกันได้หลายช่องทาง

ระบบสารสนเทศสามารถนำเข้ามาช่วยในการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถนำมาถ่ายทอดนโยบาย ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ จากระดับบนสู่ระดับล่าง (ระดับผู้บริหาร สู่ ระดับพนักงาน) และในทางกลับกันก็สามารถรับฟังความคิดเห็นหรือรับข้อมูลสำคัญจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนได้ โดยใช้ระบบอินทราเน็ต (Intranet) ซึ่งเป็นระบบปิดที่ให้บริการสื่อสาร การปฏิบัติงานร่วมกัน และการอำนวยการเฉพาะภายในองค์กร การใช้ระบบ Mail (www.mail.go.th) หรือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น G-Chat, Facebook กลุ่ม เพื่อการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างทันท่วงที

๑.๑.๓) การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน

ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารสำนักงาน มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน ดังนี้ การจัดทำข้อมูลการเบิกค่าโทรศัพท์ ค่าเดินทางผ่านระบบระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (อนาคต) สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ เช่น รวมถึง ระบบการเงิน เพื่อลดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนลงได้

๒) การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิตหรือต้นทุนการให้บริการ และ/หรือมีความคุ้มค่าในการดำเนินงาน

ยังขาดการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการดำเนินงาน เช่นการแจ้งซ่อม เนื่องจากยังไม่ได้ใช้ระบบอย่างเต็มประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถจัดทำรายงานที่เหมาะสมกับการพิจารณาความคุ้มค่าได้ เช่นการจัดการซ่อมบำรุงต่างๆให้คุ้มค่า

๓) ระบบสารสนเทศที่สามารถ Share ข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องภายนอกสำนักงาน และ/หรือการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน

ปัจจุบันยังไม่ได้มีการแบ่งปัน (Share) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก โดยใช้ระบบสารสนเทศ

๔) การเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์อย่างเหมาะสม

สำนักงานมีการเปิดเผยข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ รวมถึงมีการประกาศการรับสมัครงานและการยกระดับประสิทธิภาพบุคลากร ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน www.ega.or.th

ระบบสารสนเทศกับการบริหารสำนักงานตามหลักความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

๑) การกำหนดให้มีการยืนยันตัวตนโดยการ Login และการใส่รหัสผ่าน (Password) เมื่อมีการใช้งานเพื่อป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
๒) มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและมีการทบทวนสิทธิ์ตามรอบ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
๓) มีการกำหนดระยะเวลาการเข้าถึงระบบที่สำคัญ (Session Time out)
๔) มีการจัดเก็บและสำรองข้อมูลในระบบและ scan เอกสารเข้าระบบ

ปัญหาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำนักงานตามหลักธรรมาภิบาล

๑) ขาดความเชื่อมโยงของข้อมูล เนื่องจากระบบที่ใช้ในปัจจุบันยังไม่เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่นระบบการบริหารงานบุคคล ระบบบัญชีการเงิน กรณีการทำจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ

๒) ระบบสารสนเทศที่ใช้ภายในส่วนบริหารงานยังคงขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระบวนการภายในเข้าด้วยกัน

๓) ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันยังไม่ตอบโจทย์การใช้งานเท่าที่ควร ถึงแม้จะมีการใช้ระบบแต่ยังคงจำเป็นต้องใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษอยู่

๔) ใช้ระบบไม่เต็มประสิทธิภาพ ทำให้ต้องใช้กระดาษและคีย์ข้อมูลซ้ำซ้อน เช่น ระบบแจ้งซ่อม

๕) ผู้ใช้ระบบสารสนเทศยังขาดความเข้าใจการใช้งานระบบให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น ขาดการต่อยอดสารสนเทศหรือรายงานที่ระบบเพื่อให้เกิดคุณค่าเพิ่มขึ้น เช่นการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ

การแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

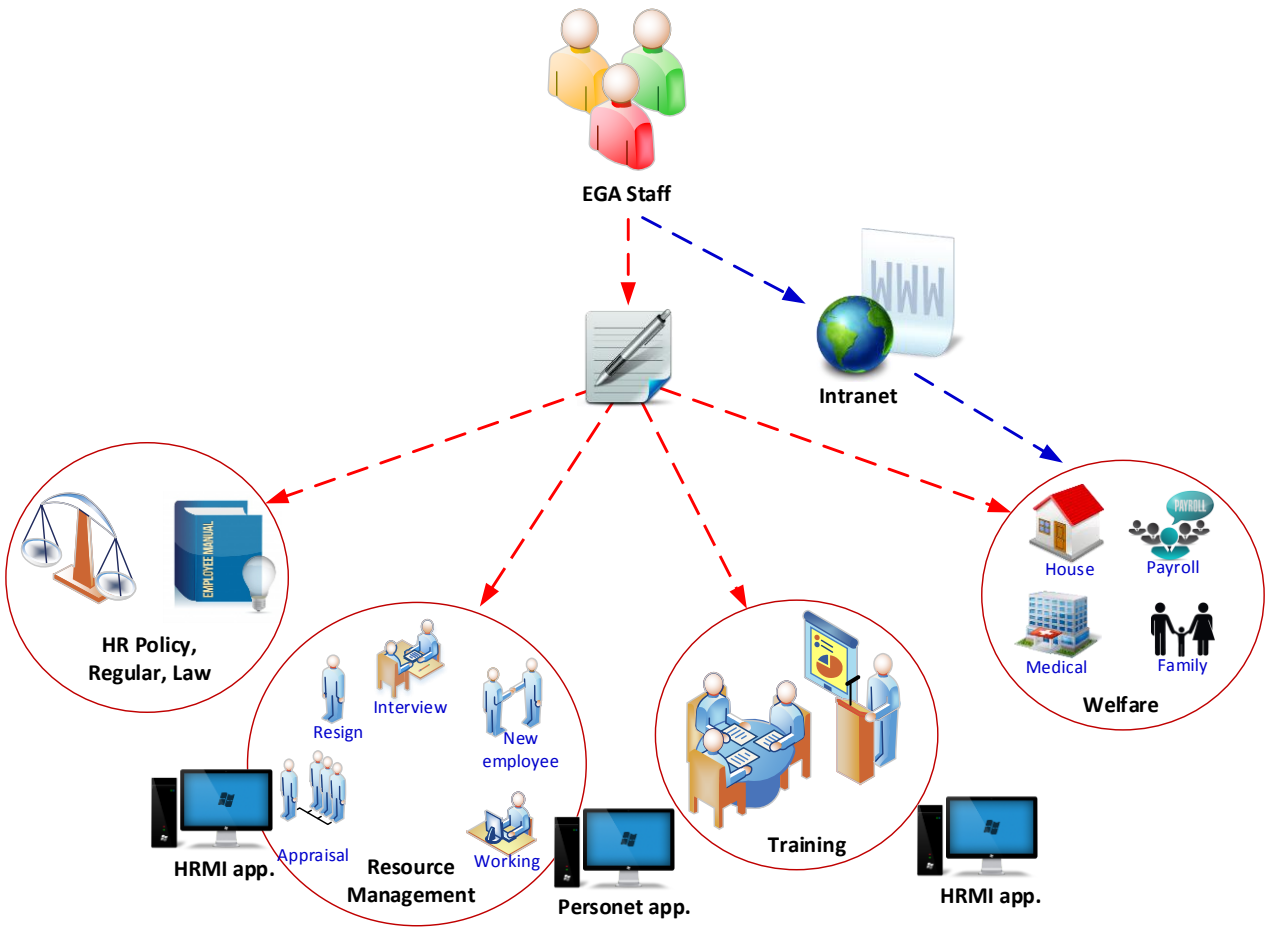
การจัดทำสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ (Application Architecture) จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานระบบสารสนเทศของสำนักงานมีความเป็นธรรมาภิบาลมากขึ้น

บทที่ ๔ บทสรุปการดำเนินงาน

บทนี้จะกล่าวถึงบทสรุปของการพัฒนาสถาปัตยกรรมของมิติที่ ๔ การสนับสนุนบริการ (Service support) ของระยะที่ ๒ การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานสำนักงาน ตามที่ได้สำรวจและรวบรวมข้อมูลจากมุมมองผู้บริหาร มุมมองเชิงพัฒนา และมุมมองผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ รวมทั้งวิเคราะห์ออกแบบสถาปัตยกรรมในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ด้านธุรกิจ (Business) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure) และด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ตลอดจนศึกษาประเด็นปัญหาและความต้องการต่างๆ ของการบริหารงานทั้งสองด้าน มาแล้วในบทที่ ๒ และบทที่ ๓ ที่ผ่านมา ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ จะถูกนำมากำหนดเป็นกิจกรรมสำหรับการพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลและบริหารสำนักงานที่ต้องการดำเนินการปรับเปลี่ยน เพื่อช่วยแก้ไขประเด็นปัญหาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรให้ลดลง เน้นการสร้างความเชื่อมโยง ลดความซ้ำซ้อน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล และความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยสามารถสรุปแนวทางการปรับปรุงได้ดังนี้

๔.๑ การพัฒนาของด้านบริหารงานบุคคล

กระบวนการบริหารงานบุคคลจะดำเนินการภายใต้ข้อบังคับและกฎระเบียบต่างๆ เป็นจำนวนมาก และลักษณะการดำเนินงานต้องติดต่อประสานงานต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่หรือส่วนงานอื่นๆ ดังรูปที่ ๓๙ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล ดังนั้นแนวทางการปรับปรุงสถาปัตยกรรมองค์กรของด้านบริหารงานบุคคล จะเน้นเรื่องความเชื่อมโยง ความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องของข้อมูลเป็นหลัก ในการสรุปแนวทางการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรจะสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการที่มี ออกมาเป็นแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป



รูปที่ ๓๙ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคลสามารถแบ่งออกเป็น ๒ แนวทาง ดังรายละเอียดด้านล่าง และดังตารางที่ ๓๘ แสดงบทสรุปประเด็นปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการการบริหารงานบุคคล รูปที่ ๔๐ ภาพรวมสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคล (Overview Enterprise Architecture of Human Resource Management) และรูปที่ ๔๑ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารงานบุคคลในอนาคต

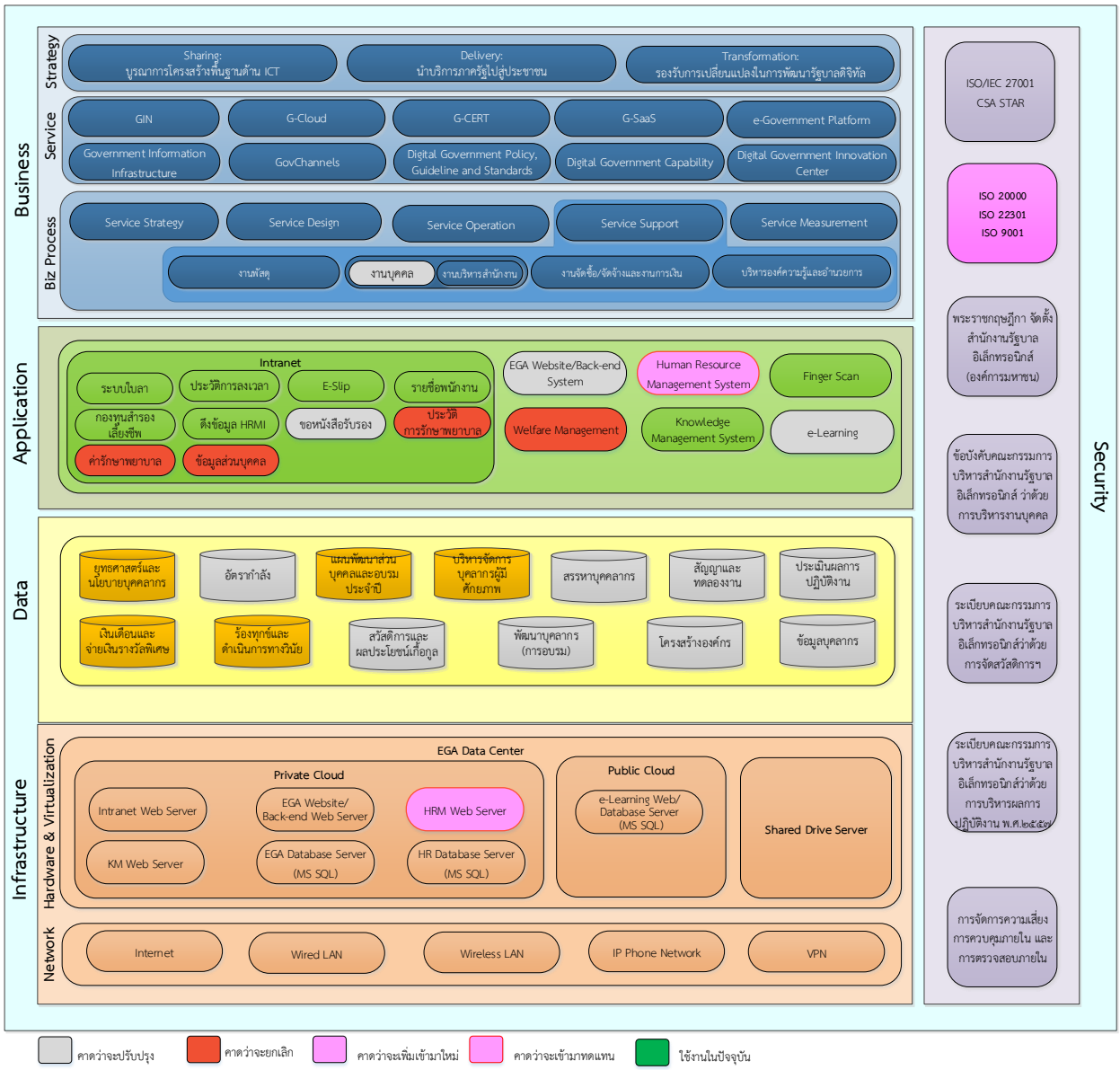
- แนวทางการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน จะสรุปรายละเอียดการพัฒนาสถาปัตยกรรมของด้านธุรกิจ (Business) โดยทำการทบทวนและปรับปรุงเอกสารกระบวนการปฏิบัติงานของงานบริหารงานบุคคล ให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านสวัสดิการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารงานบุคคล แม้ว่ามีการปฏิบัติงานจริงแต่พบว่ายังไม่ได้มีการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานนี้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งส่งผลต่อความเสี่ยงที่ผู้ปฏิบัติงานจะไม่ได้ดำเนินงานให้สอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานและระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างแท้จริง
- แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จะสรุปรายละเอียดการพัฒนาสถาปัตยกรรมของด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) และด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Infrastructure) โดยเน้นในเรื่องของการปรับปรุงแอปพลิเคชันที่มีอยู่เดิม ให้สามารถรองรับกับกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญให้ครบถ้วน และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแอปพลิเคชันเพื่อความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ตัวอย่างเช่น การปรับปรุงเว็บไซต์สำนักงาน (EGA Website) เพื่อให้ผู้สมัครงานสามารถสมัครผ่านเว็บไซต์ โดยข้อมูลจากการสมัครจะถูกส่งต่อไปยังระบบบุคคล (Human Resource Management System) และการปรับปรุงระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet) เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถขอเบิกค่าสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตร ผ่านระบบได้ โดยข้อมูลจากการขอเบิกจะถูกส่งต่อไปยังระบบบุคคลเพื่อดำเนินการอนุมัติการขอเบิก ซึ่งทำให้ระยะเวลาของขั้นตอนการขอเบิกสวัสดิการลดลงและลดความผิดพลาดของข้อมูล เป็นต้น ในด้านโครงสร้างพื้นฐานได้เน้นในเรื่องของความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity) โดยแอปพลิเคชันและฐานข้อมูลงานบริหารงานบุคคลและงานอื่นๆทั้งองค์กรที่ถูกจัดเก็บบน Private Cloud จะทำการสำรองไปเก็บไว้ยังไซต์สำรองในอนาคต สำหรับไฟล์ข้อมูล เช่น สเปรดชีต ภาพ และวีดีโอ ที่ถูกจัดเก็บไว้ใน Shared Drive จะทำการสำรองไปเก็บไว้ยังไซต์สำรองในอนาคต เช่นเดียวกัน

ผลที่ได้รับ

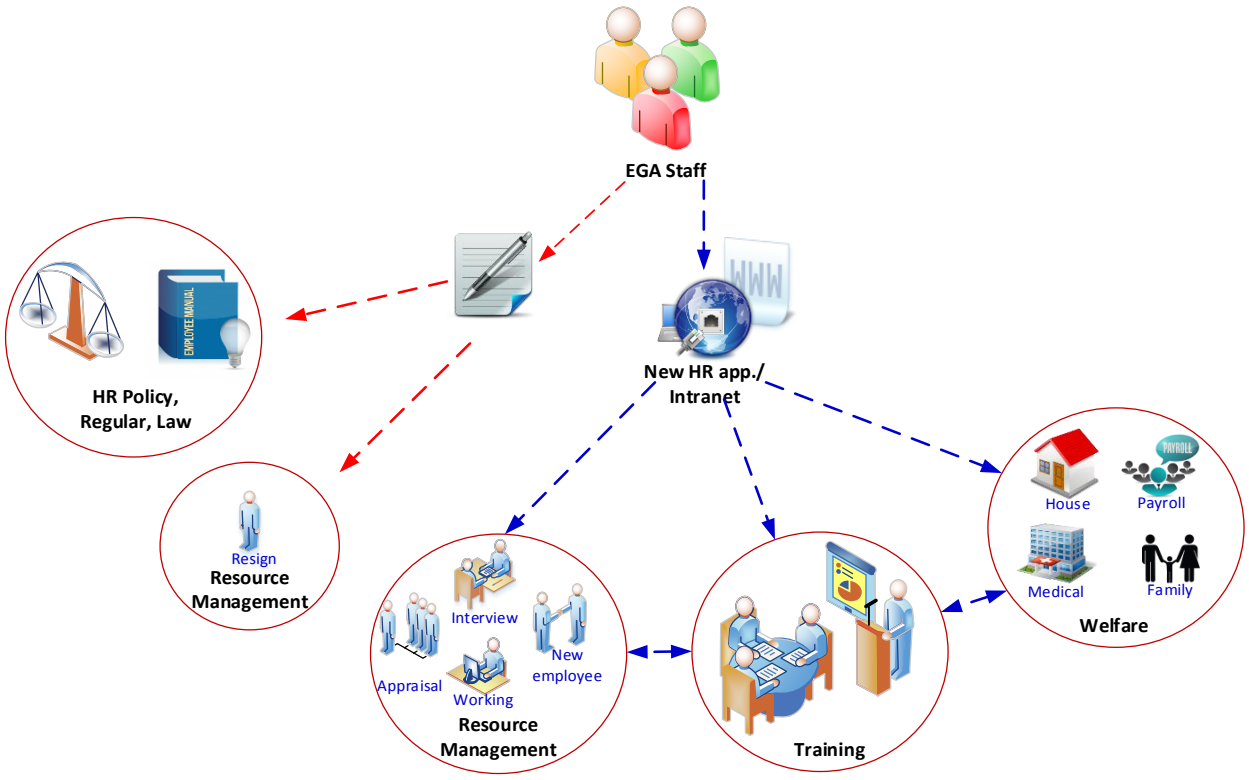
๑) ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือเวลาในการประสานงาน สะดวก รวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๒) สามารถระบุต้นทางของข้อมูล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเชื่อมโยงข้อมูล ส่งผลให้เกิดความเชื่อมโยงทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงานและข้อมูล
๓) ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ข้อมูลมีความถูกต้อง ข้อมูลไม่สูญหาย และมีผู้รับผิดชอบชัดเจน
๔) ช่วยลดการใช้กระดาษ
๕) ออกแบบกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกับความมั่นคงปลอดภัย

	ประเด็นปัญหา	แนวทางการแก้ไข
แนวทางการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน	๑) กระบวนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวนมาก	ปรับปรุง/ออกแบบกระบวนการใหม่ เพื่อให้กระชับ เข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ลดจาก ๒๘ เหลือ ๒๔ กระบวนการ (ลดลงร้อยละ ๑๔.๓)
	๒) บางกิจกรรมที่มีการดำเนินการยังไม่ได้จัดทำเป็นกระบวนการปฏิบัติงาน	จัดทำกิจกรรม/ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศใช้ภายใน สรอ. เพิ่ม ๕ กระบวนการ หมายเหตุ : ส่งผลให้จำนวนกระบวนการย่อยรวมทั้งหมด ๒๙ กระบวนการย่อย (๒๔+๕)
	๓) แบบฟอร์ม (Form) บางแบบฟอร์มมีข้อมูลซ้ำซ้อนกัน ส่งผลให้มีบางฟอร์มไม่ได้ใช้งาน	ดำเนินการปรับปรุงแบบฟอร์ม ▪ พัฒนาเป็น e-form ๕ e-form
แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔) ขาดความเชื่อมโยง	สร้างความเชื่อมโยงทั้งด้านกระบวนการและด้านข้อมูล จะมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อช่วยแก้ไขประเด็นปัญหาเหล่านี้
	๕) ไม่มีแอปพลิเคชันช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานในกระบวนการที่สำคัญ	▪ ปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ครอบคลุมฟังก์ชันการใช้งานสำหรับกระบวนการที่สำคัญ และสร้างความเชื่อมโยงระหว่างแอปพลิเคชัน ▪ ปรับปรุงแอปพลิเคชันให้รองรับความต้องการด้านข้อมูลที่ใช้ในงานปัจจุบัน (จากเดิมเก็บข้อมูลในรูปไฟล์สเปรดชีต) ▪ สร้างความเชื่อมโยงระหว่างแอปพลิเคชัน (จากเดิมไม่เชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ)
	๖) แอปพลิเคชัน/ฟังก์ชันที่ช่วยในการปฏิบัติงานในปัจจุบันยังไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	
	๗) ขาดความเชื่อมโยงด้านต่างๆ ยังคงติดต่อสื่อสารผ่านในรูปแบบของกระดาษเป็นส่วนใหญ่	

ตารางที่ ๓๘ แสดงบทสรุปประเด็นปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการการบริหารงานบุคคล



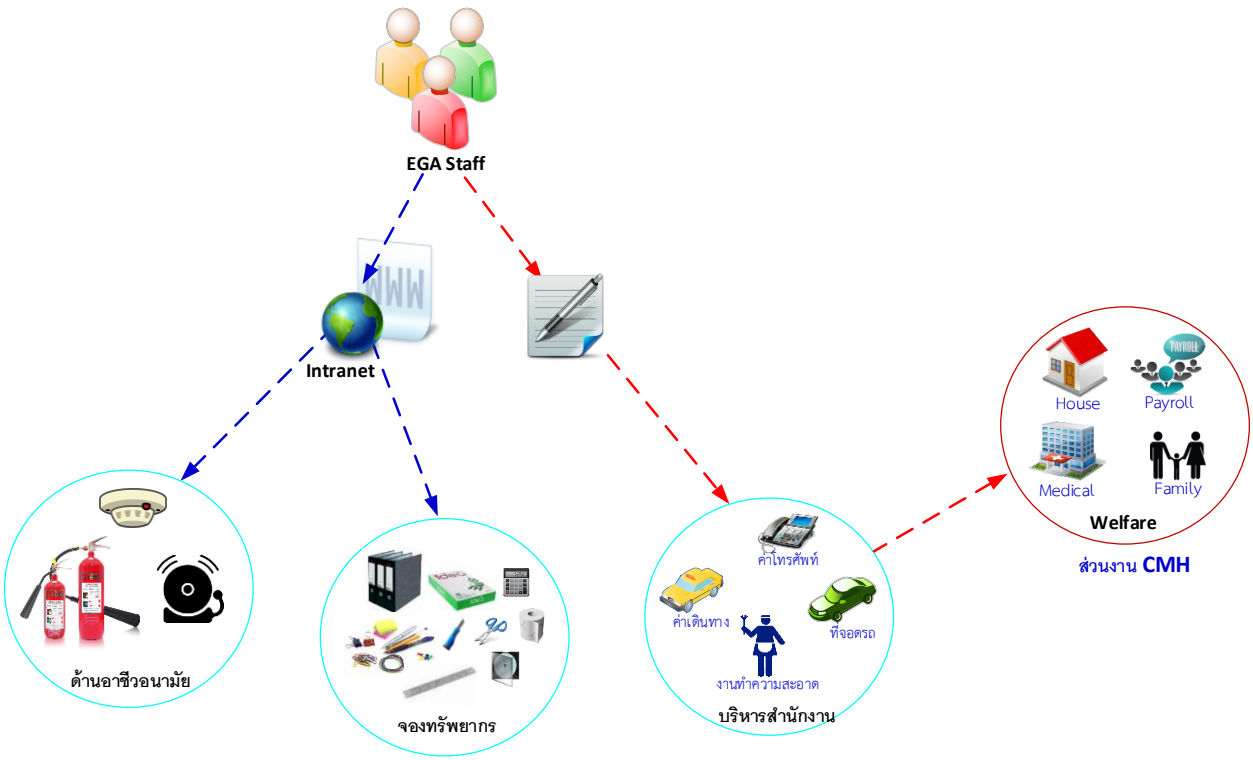
รูปที่ ๔๐ ภาพรวมสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานบุคคล (OVERVIEW ENTERPRISE ARCHITECTURE OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)



รูปที่ ๔๑ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารงานบุคคลในอนาคต

๔.๒ การพัฒนาของด้านบริหารสำนักงาน

กระบวนการบริหารสำนักงานจะครอบคลุมงานบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานและงานบริการในด้านต่างๆ ภายในสำนักงาน อาคารสถานที่บริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน การซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ การบริการงานรถตู้สำนักงาน งานแม่บ้าน งานเจ้าหน้าที่รับส่งเอกสาร งานธุรการ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าเดินทาง ค่าที่จอดรถ และค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ดังรูปที่ ๔๒ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารสำนักงานปัจจุบัน โดยในการพัฒนาสถาปัตยกรรมของด้านบริหารสำนักงานมีกระบวนการบางส่วนได้ดำเนินการศึกษาและพัฒนาไปในรายงานการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรของ สรอ. ของด้านบริหารงานพัสดุ ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ที่ผ่านมาบ้างแล้ว ส่งผลให้พบประเด็นปัญหาเพิ่มเติมหลักๆ คือ บางกิจกรรมที่มีการดำเนินการยังไม่ได้จัดทำเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และขาดความเชื่อมโยงด้านต่างๆ ยังคงติดต่อสื่อสารผ่านในรูปแบบของกระดาษเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรจะสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการที่มี ออกมาเป็นแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป



รูปที่ ๔๒ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารสำนักงานในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารสำนักงานสามารถแบ่งออกเป็น ๒ แนวทาง ดังรายละเอียดด้านล่าง และดังตารางที่ ๔๐ แสดงประเด็นปัญหาและแนวทางแก้ไขของงานบริหารสำนักงาน รูปที่ ๔๓ ภาพรวมสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารงานสำนักงาน (OVERVIEW ENTERPRISE ARCHITECTURE OF OFFICE MANAGEMENT) และ รูปที่ ๔๔ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารงานบริหารในอนาคต

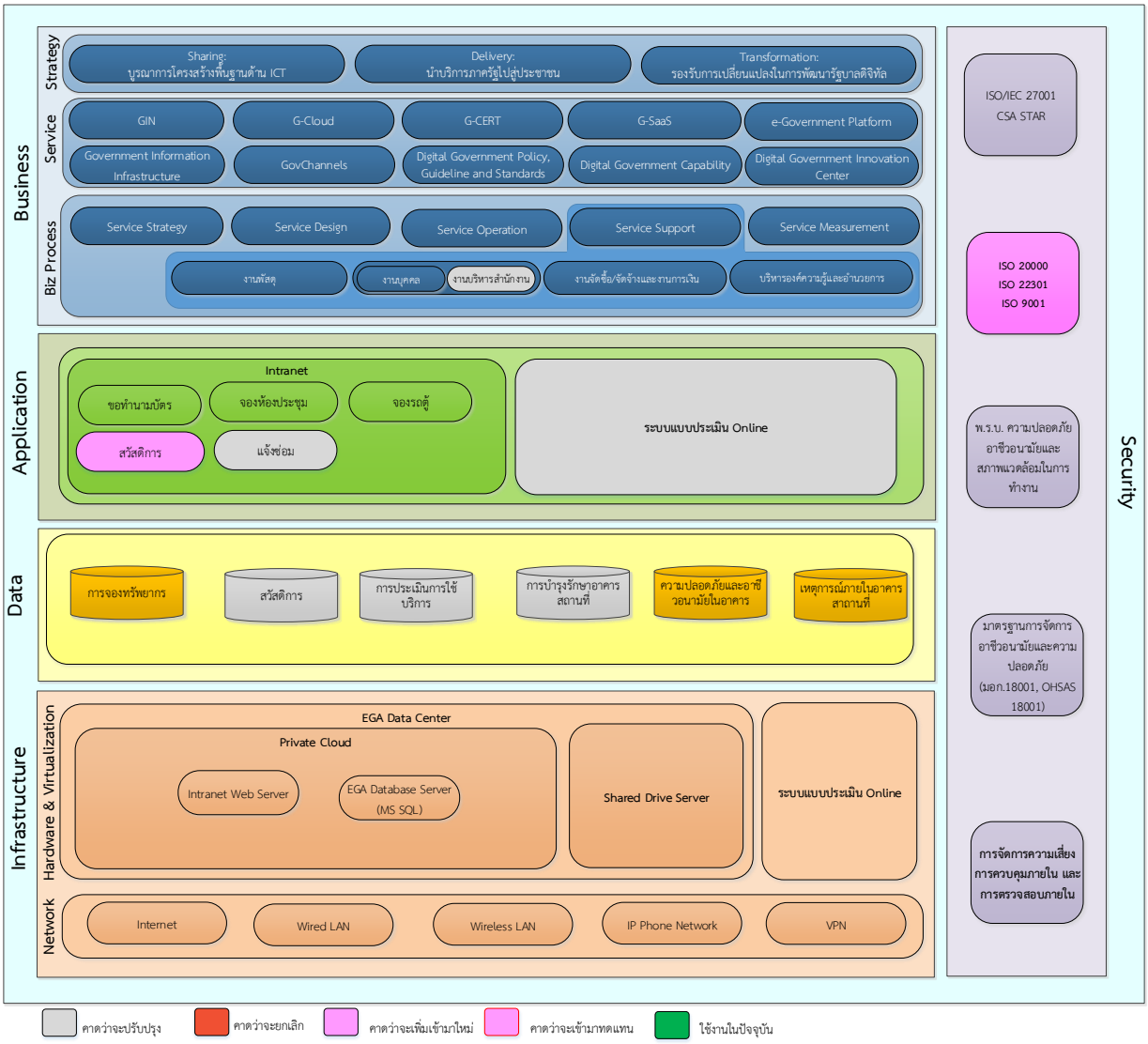
- แนวทางการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ที่สรุปรายละเอียดการพัฒนาสถาปัตยกรรมของด้านธุรกิจ (Business) โดยทำการทบทวนและปรับปรุงเอกสารกระบวนการปฏิบัติงานของงานบริหารงานบุคคล ให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านสวัสดิการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารงานบุคคล แม้ว่ามีการปฏิบัติงานจริงแต่พบว่ายังไม่ได้มีการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานนี้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งส่งผลต่อความเสี่ยงที่ผู้ปฏิบัติงานจะไม่ได้ดำเนินงานให้สอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงาน
- แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สรุปรายละเอียดการพัฒนาสถาปัตยกรรมของด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) และด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Infrastructure) โดยจะเน้นในเรื่องของการปรับปรุงแอปพลิเคชันที่มีอยู่เดิม ให้สามารถรองรับกับกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญให้ครบถ้วน และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแอปพลิเคชันเพื่อความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ตัวอย่างเช่น การปรับปรุงระบบสนับสนุนงานภายในสำนักงาน (Intranet) เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถขอเบิกค่าสวัสดิการ เช่น ค่าพาหนะและค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านระบบได้ โดยข้อมูลจากการขอเบิกจะถูกส่งต่อไปยังระบบบุคคลเพื่อดำเนินการอนุมัติการขอเบิก ซึ่งทำให้ลดระยะเวลาดำเนินการและลดความผิดพลาดของข้อมูล การปรับปรุงระบบแบบประเมิน Online ให้สามารถรองรับการประเมินการให้บริการรถตู้สำนักงาน เป็นต้น ในด้านโครงสร้างพื้นฐานได้เน้นในเรื่องของความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity) โดยแอปพลิเคชันและฐานข้อมูลงานบริหารงานสำนักงานและงานอื่นๆทั้งองค์กรที่ถูกจัดเก็บบน Private Cloud จะทำการสำรองไปเก็บไว้ยังไซต์สำรองในอนาคต สำหรับไฟล์ข้อมูล เช่น สเปรดชีต ภาพ และวีดีโอ ที่ถูกจัดเก็บไว้ใน Shared Drive จะทำการสำรองไปเก็บไว้ยังไซต์สำรองในอนาคตเช่นเดียวกัน

ผลที่ได้รับ

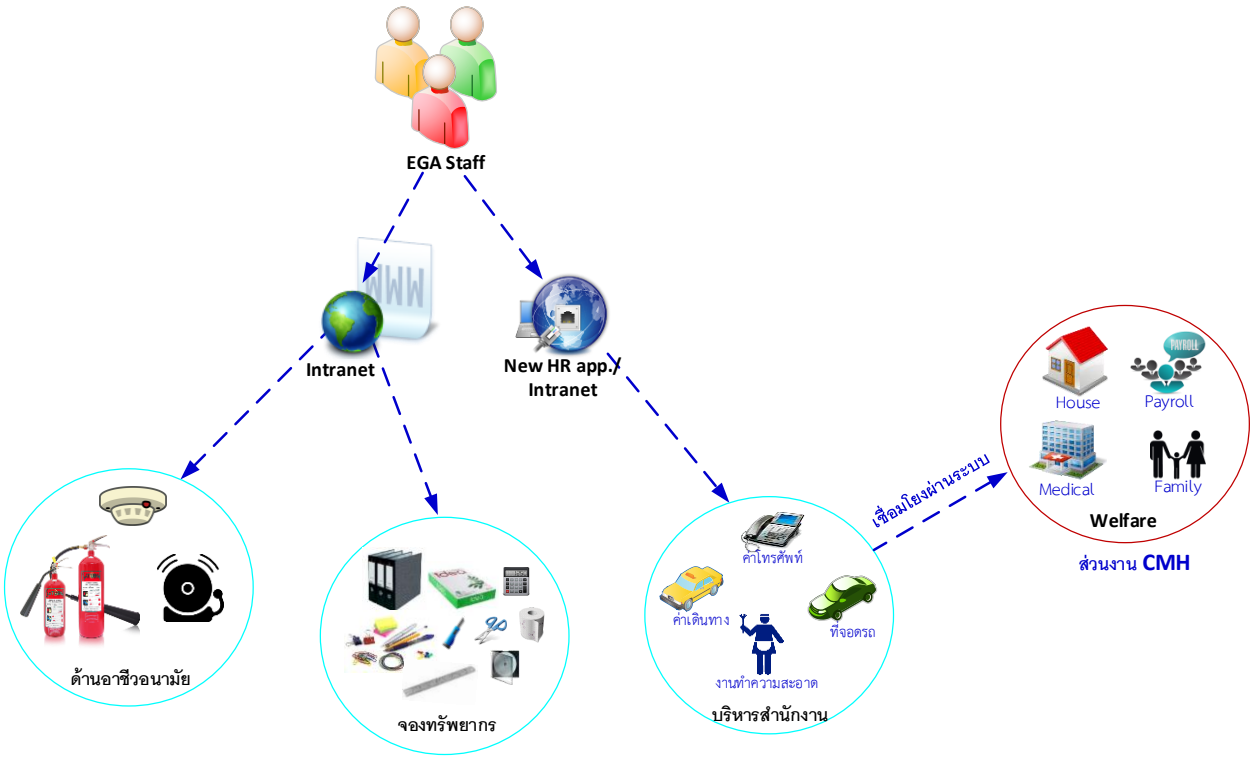
๑) ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือเวลาในการประสานงาน สะดวก รวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๒) สามารถระบุต้นทางของข้อมูล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเชื่อมโยงข้อมูล ส่งผลให้เกิดความเชื่อมโยงทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงานและข้อมูล
๓) ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ข้อมูลมีความถูกต้อง ข้อมูลไม่สูญหาย และมีผู้รับผิดชอบชัดเจน
๔) ช่วยลดการใช้กระดาษ
๕) ออกแบบกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกับความมั่นคงปลอดภัย

ด้าน	ประเด็นปัญหา	แนวทางการแก้ไข
แนวทางการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน	๑) บางกิจกรรมที่มีการดำเนินการยังไม่ได้จัดทำเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร	ปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้กระชับ เข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ปรับปรุง ๘ กระบวนการ
แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒) ขาดความเชื่อมโยงด้านต่างๆ ยังคงติดต่อสื่อสารผ่านในรูปแบบของกระดาษเป็นส่วนใหญ่	ปรับปรุงแอปพลิเคชันให้รองรับความต้องการด้านข้อมูลที่ใช้ในงานปัจจุบัน (จากเดิมเก็บข้อมูลในรูปไฟล์สเปรดชีต)

ตารางที่ ๓๙ แสดงประเด็นปัญหาและแนวทางแก้ไขของงานบริหารสำนักงาน



รูปที่ ๔๓ ภาพรวมสถาปัตยกรรมองค์กรด้านบริหารสำนักงาน (OVERVIEW ENTERPRISE ARCHITECTURE OF OFFICE MANAGEMENT)



รูปที่ ๔๔ แสดงแบบจำลองกระบวนการบริหารสำนักงานในอนาคต

ภาคผนวก ก

List of form: รายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ในกระบวนการบริหารสำนักงาน

FM-S04-001 Rev.0 แบบขออนุมัติเบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิง

FM-S04-002 Rev.0 แบบขออนุมัติเบิกค่ารถรับจ้างทั่วไป

FM-S04-003 Rev.0 ใบงานพนักงานรับ-ส่งเอกสาร

FM-S04-004 Rev.0 แบบคำขออนุญาตพักค้างคืน

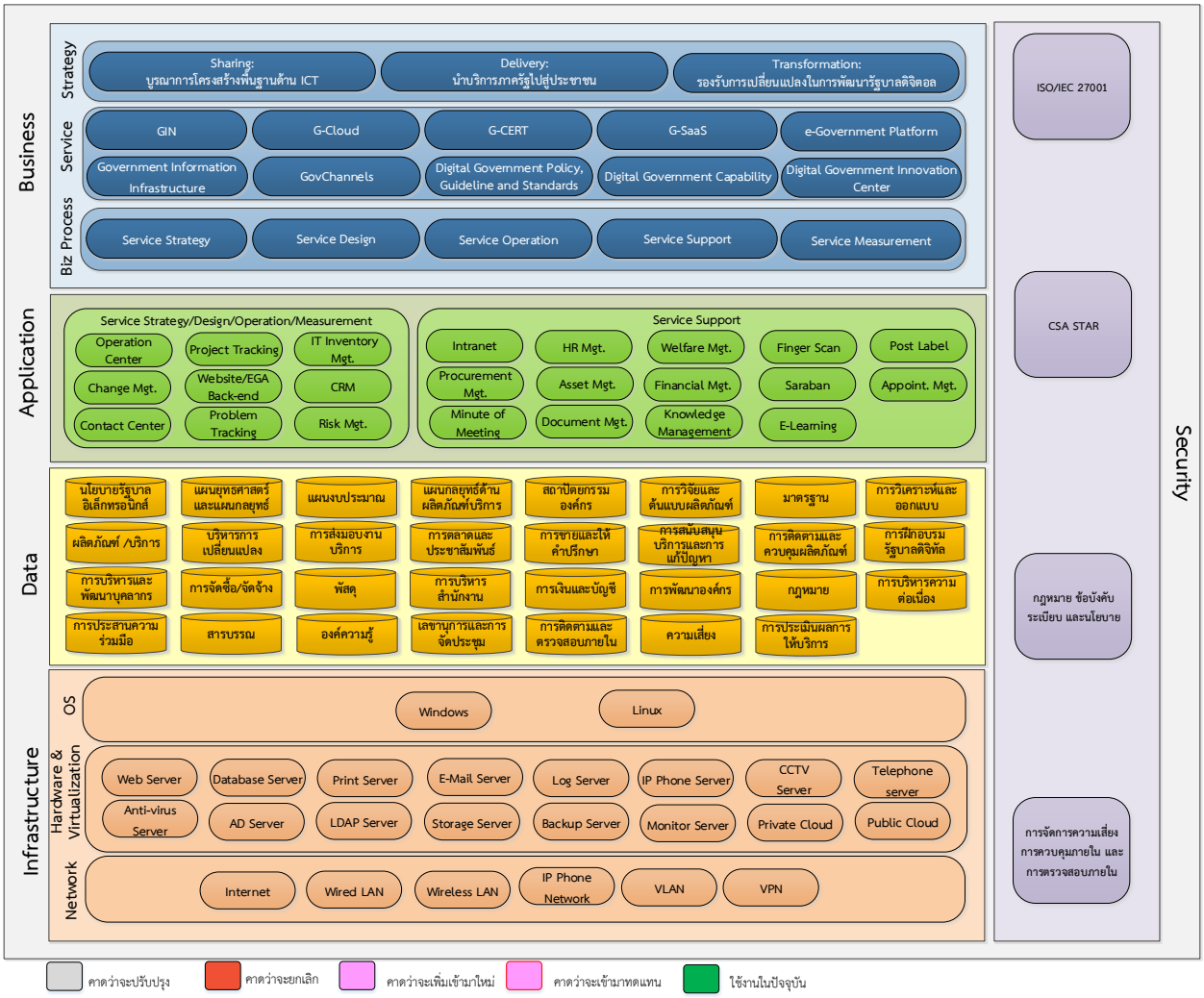
FM-S04-005 Rev.0 แบบบันทึกการใช้งานระบบเสียงตามสาย

FM-S04-006 Rev.0 แบบแจ้งนำทรัพย์สินเข้าออกพื้นที่สำนักงาน

FM-S04-007 Rev.0 แบบรายงานเหตุการณ์ภายในสำนักงาน

FM-S04-008 Rev.0 แบบบันทึกการขอดูภาพ CCTV ย้อนหลัง

ภาคผนวก ข



รูปที่ ๔๕ ภาพรวมสถาปัตยกรรมองค์กร สรอ. (Overview Enterprise Architecture of EGA)

Strategy/Goal

ยุทธศาสตร์/วัตถุประสงค์
- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT (Sharing)
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ นำบริการภาครัฐไปสู่ประชาชน (Delivery)
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ รองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)

เป้าหมาย (KPI)
- จานวนงบประมาณด้าน ICT ของภาครัฐที่สามารถบูรณาการและประหยัดได้ ๑,๒๓๐ ล้านบาท ในปี ๒๕๖๒
- จานวนสะสมของ e-Services ที่ให้บริการประชาชนบน Smart Kiosk ๒๕ ระบบ ในปี ๒๕๖๒
- จำนวนบุคลากรภาครัฐที่มีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนแนวคิดไปสู่การทางานในยุครัฐบาลดิจิทัล ๑,๕๐๐ คน ในปี ๒๕๖๒

ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กระทรวง/ประเทศ
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง
- แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

Stakeholder

คณะกรรมการบริหาร
คณะอนุกรรมการด้านยุทธศาสตร์
ฝ่ายบริหาร สรอ..
ฝ่าย PS
ฝ่าย CS
ฝ่าย CM/IN
กระทรวงดิจิตอลฯ/กพร./สำนักงบฯ

คณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง
ฝ่ายบริหาร สรอ.
ฝ่าย IN
ฝ่าย BD
ฝ่าย AD
ฝ่าย EN
ฝ่าย CS

คณะกรรมการบริหารจัดการเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัย
ฝ่ายบริหาร สรอ.
ฝ่าย BD
ฝ่าย CS
ฝ่าย AD
ฝ่าย EN

คณะอนุกรรมการด้านบริหารงานบุคคล
คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย
คณะกรรมการร่าง TOR
คณะกรรมการพิจารณาผล
คณะกรรมการตรวจรับ
คณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี
คณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง
คณะกรรมการจำหน่ายพัสดุ
ฝ่ายบริหาร สรอ.
ฝ่าย CM
ฝ่าย OD
ฝ่าย PS
กรมบัญชีกลาง

คณะอนุกรรมการด้านบริหารความเสี่ยง
คณะอนุกรรมการด้านตรวจสอบ
คณะผู้ตรวจประเมินภายในระบบมาตรฐาน
ฝ่ายบริหาร สรอ.
ฝ่าย IA/PS/CM/OD/BD/สตง./ปปช.

Business process

Service Strategy
PC-C01: กำหนดนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
PC-C02: กำหนดยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์
PC-C03: กำหนดแผนงบประมาณ
PC-C04: กำหนดแผนกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์บริการ
PC-C05: สถาปัตยกรรมองค์กร

Service Implementation
PC-C06: วิจัยและต้นแบบผลิตภัณฑ์/บริการ
PC-C07: จัดทำมาตรฐาน
PC-C08: วิเคราะห์และออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ
PC-C09: พัฒนาผลิตภัณฑ์ /บริการ
PC-C10: บริหารการเปลี่ยนแปลง
PC-C11: การส่งมอบงานบริการ

Service Operation
PC-C12: การตลาดและประชาสัมพันธ์
PC-C13: บริหารการขายและให้คำปรึกษา
PC-C14: สนับสนุนบริการและการแก้ปัญหา
PC-C15: ติดตามและควบคุมผลิตภัณฑ์/บริการ
PC-C16: ฝึกอบรมรัฐบาลดิจิทัล

Service Support
PC-S01: บริการและพัฒนาบุคลากร
PC-S02: บริหารงานจัดซื้อ/จัดจ้าง
PC-S03: บริหารงานพัสดุ
PC-S04: บริหารสำนักงาน
PC-S05: บริหารการเงินและบัญชี
PC-S06: การพัฒนาองค์กร
PC-S07: กฎหมาย
PC-S08: บริหารความต่อเนื่อง
PC-S09: ประสานความร่วมมือ
PC-S10: บริหารงานสารบรรณ
PC-S11: บริหารองค์ความรู้
PC-S12: เลขานุการและการจัดประชุม

Service Measurement
PC-S13: การติดตามและตรวจสอบภายใน
PC-S14: บริหารความเสี่ยง
PC-S15: ประเมินผลการให้บริการ

Application

AP01: Operation Center
AP05: CRM

AP02: Project Tracking
AP03: IT Inventory Mgt.
AP22: Change Mgt.
AP05: CRM

AP04: EGA Website/Back-end
AP05: CRM
AP06: Contact Center
AP07: Problem Tracking
AP03: IT Inventory Mgt.

AP08: Intranet
AP09: HR Mgt.
AP10: Welfare Mgt.
AP11: Procure. Mgt.
AP12: Asset Mgt.
AP13: Financial Mgt.
AP14: Saraban
AP15: Appointment Mgt.
AP16: Minute of Meeting
AP17: Document Mgt.
AP18: Knowledge Mgt.
AP19: E-Learning
AP21: Post Label
AP23: Finger Scan

AP01: Operation Center
AP20: Risk Mgt.
ระบบประเมิน Online

Data

DC-C01: นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
DC-C02: แผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์
DC-C03: แผนงบประมาณ
DC-C04: แผนกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์บริการ
DC-C05: สถาปัตยกรรมองค์กร

DC-C06: การวิจัยและต้นแบบผลิตภัณฑ์/บริการ
DC-C07: มาตรฐาน
DC-C08: การวิเคราะห์และออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ
DC-C09: ผลิตภัณฑ์ /บริการ
DC-C10: บริหารการเปลี่ยนแปลง
DC-C11: การส่งมอบงานบริการ

DC-C12: การตลาดและประชาสัมพันธ์
DC-C13: การขายและให้คำปรึกษา
DC-C14: การสนับสนุนบริการและการแก้ปัญหา
DC-C15: การติดตามและควบคุมผลิตภัณฑ์/บริการ
DC-C16: การฝึกอบรมรัฐบาลดิจิทัล

DC-S01: การบริหารและพัฒนาบุคลากร
DC-S02: การจัดซื้อ/จัดจ้าง
DC-S03: พัสดุ
DC-S04: การบริหารสำนักงาน
DC-S05: การเงินและบัญชี
DC-S06: การพัฒนาองค์กร
DC-S07: กฎหมาย
DC-S08: การบริหารความต่อเนื่อง
DC-S09: การประสานความร่วมมือ
DC-S10: สารบรรณ
DC-S11: องค์ความรู้
DC-S12: เลขานุการและการจัดประชุม

DC-S13: การติดตามและตรวจสอบภายใน
DC-S14: ความเสี่ยง
DC-S15: การประเมินผลการให้บริการ

Security

กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย ของหน่วยงานที่กำกับ/ประเทศ
- พรบ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ (มาตรา ๓/๑)
- พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- พรบ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐
- พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔
- พรฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- พรฎ. จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
- ระเบียบ คตง. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายในพ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย องค์กร
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๔
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๘
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการเงินและการบัญชี พ.ศ. ๒๕๕๕
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการตรวจสอบภายใน พ.ศ. ๒๕๕๘
- ระเบียบคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการจัดสวัสดิการฯ พ.ศ. ๒๕๕๗
- ระเบียบคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการบริหารผลการปฏิบัติงาน พ.ศ. ๒๕๕๗

มาตรฐาน
- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- ISO/IEC 27001
- มาตรฐาน Cloud Star

รูปที่ ๔๖ สถาปัตยกรรมองค์กร สรอ.ระดับสูง (High Level Enterprise Architecture of EGA)

Strategy/Goal

วัตถุประสงค์

- เพื่อบริการจัดการให้ครอบคุมงานบริหารจัดการพัสดุ งานบุคคล งานบริหารสำนักงาน งานจัดซื้อจัดจ้าง งานบัญชีและการงาน งานองค์ความรู้ และงานอำนวยการ

เป้าหมาย (KPI)

- .....
- .....
- .....
- .....

ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT (Sharing)
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 รองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)

Stakeholder

- คณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี
- คณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง
- คณะกรรมการจำหน่ายพัสดุ
- ฝ่ายบริหาร สรอ.
- ส่วน CMP
- ส่วน CMG

- คณะอนุกรรมการด้านบริหารงานบุคคล
- คณะอนุกรรมการกฎหมาย
- ฝ่ายบริหาร สรอ.
- ส่วน CMH
- ส่วน CMG

- คณะกรรมการร่าง TOR
- คณะกรรมการพิจารณาผล
- คณะกรรมการตรวจรับ
- ฝ่ายบริหาร สรอ.
- ส่วน CMP
- ส่วน CMF
- สำนักงบประมาณ

- คณะอนุกรรมการกฎหมาย
- ผู้บริหาร
- ส่วน CMD
- ส่วน ODL
- ส่วน ODS
- ส่วน ODI
- ส่วน PSC
- ส่วน PSR

Business process

งานบริหารจัดการพัสดุ

- การวางแผนความต้องการพัสดุ
- การควบคุมพัสดุ
- การบำรุงรักษา
- การจำหน่ายพัสดุ

งานบุคคลและงานบริหารสำนักงาน

- บริการและพัฒนาบุคลากร
  - ก่อนการจ้างงาน
  - ระหว่างการจ้างงาน
  - สิ้นสุดการจ้างงาน
- บริหารสำนักงาน
  - บริหารสำนักงานและธุรการ
  - อาคารและสถานที่

งานจัดซื้อ/จัดจ้างและงานการเงิน

- จัดซื้อ/จัดจ้าง
  - การขอซื้อ
  - พิจารณาผล
  - ตรวจรับ
  - ประเมินผล
- บริหารการเงินและบัญชี
  - ด้านรายรับ
  - ด้านรายจ่าย

งานบริหารองค์ความรู้และงานอำนวยการ

- พัฒนาองค์กร
  - งานมาตรฐานสากล
  - วัฒนธรรมองค์กร
  - ปรับปรุงกระบวนการ
- กฎหมาย
  - งานระเบียบ
  - งาน compliance
  - งานนิติกรรมสัญญา
  - งานคดีความ
- การบริหารความต่อเนื่อง
- เลขานุการ & การจัดการประชุม
  - เลขานุการ
  - จัดการประชุม
- บริหารองค์ความรู้
  - บริหารองค์ความรู้
- ประสานความร่วมมือ
  - ประสานความร่วมมือ

Application

AP08: Intranet
AP12: Asset Mgt.
AP21: Post Label

AP04: EGA Website/Back-end
AP08: Intranet
AP09: HR Mgt.
AP10: Welfare Mgt.
AP18: Knowledge Mgt.
AP23: Finger Scan

AP11: Procure. Mgt.
AP13: Financial Mgt.

AP14: Saraban
AP15: Appointment Mgt.
AP16: Minute of Meeting
AP17: Document Mgt.
AP18: Knowledge Mgt.

Data

DC-S03: พัสดุ

DC-S01: การบริหารและพัฒนาบุคลากร
DC-S04: การบริหารสำนักงาน

DC-S02: การจัดซื้อ/จัดจ้าง
DC-S05: การเงินและบัญชี

DC-S06: การพัฒนาองค์กร
DC-S07: กฎหมาย
DC-S08: การบริหารความต่อเนื่อง
DC-S09: การประสานความร่วมมือ
DC-S10: สารบรรณ
DC-S11: องค์ความรู้
DC-S12: เลขานุการและการจัดประชุม

Security

กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย ของหน่วยงานที่กำกับ/ประเทศ

- พรบ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ (มาตรา ๓/๑)
- พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- พรบ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐
- พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔
- พรฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- พรฎ. จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
- ระเบียบ คตง. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายในพ.ศ. ๒๕๕๕

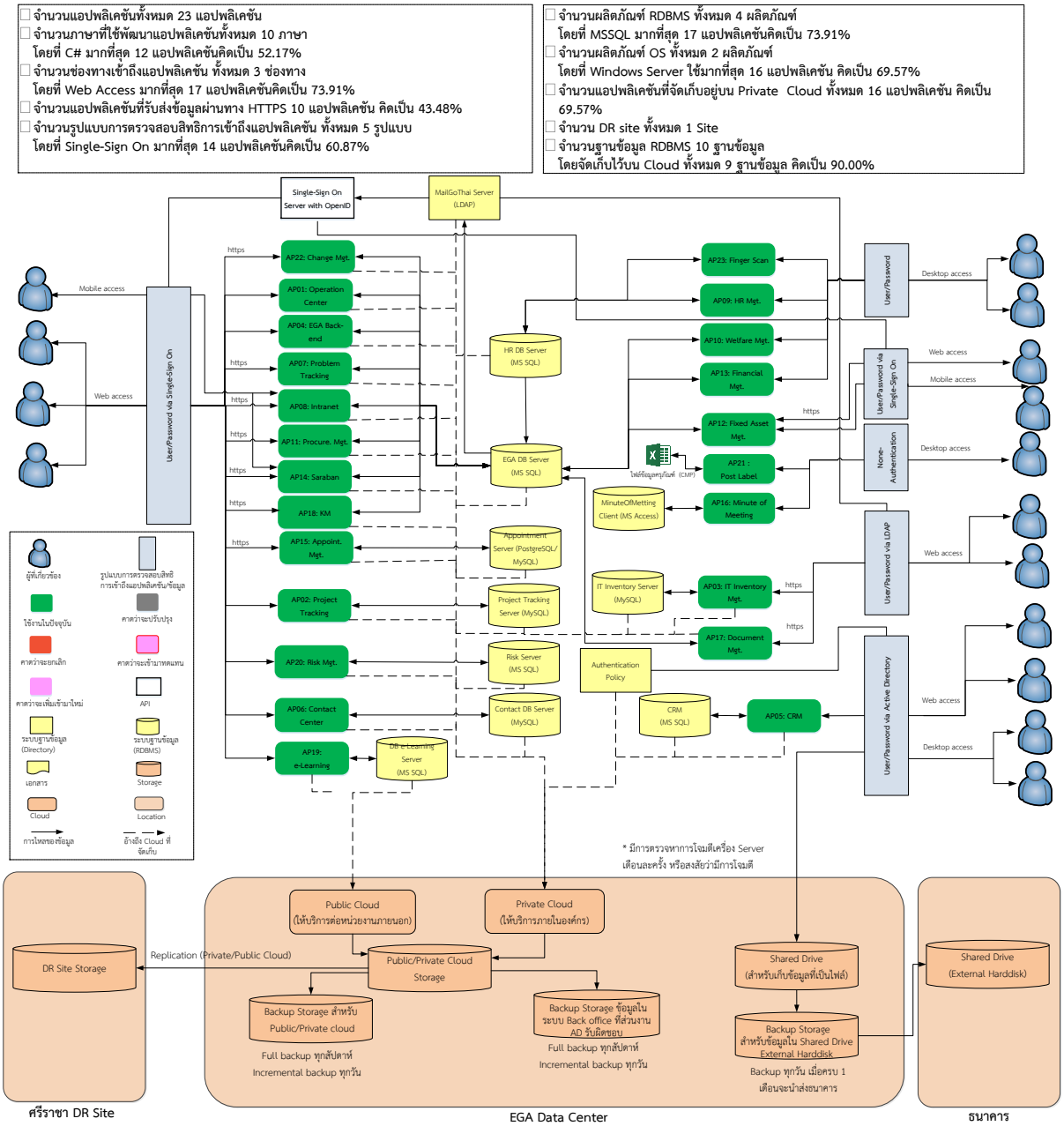
ข้อบังคับ/ระเบียบ/นโยบาย องค์กร

- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๔
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๘
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการเงินและการบัญชี พ.ศ. ๒๕๕๕
- ข้อบังคับคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการตรวจสอบภายใน พ.ศ. ๒๕๕๘
- ระเบียบคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการจัดสวัสดิการฯ พ.ศ. ๒๕๕๗
- ระเบียบคณะกรรมการบริหาร สรอ. ว่าด้วยการบริหารผลการปฏิบัติงาน พ.ศ. ๒๕๕๗

มาตรฐาน

- มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- ISO/IEC 27001
- มาตรฐาน Cloud Star

รูปที่ ๔๗ สถาปัตยกรรมองค์กร กลุ่ม Service Support ระดับสูง (High Level Enterprise Architecture of Service Support)



รูปที่ ๔๘ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในปัจจุบัน (Current System Architecture)

จากรูปที่ ๔๕ แสดงสถาปัตยกรรมระบบ (System Architecture) ที่ยังมีการใช้งานอยู่ ณ ปัจจุบัน ซึ่งพบว่ามีทั้งหมด ๒๓ แอปพลิชัน โดยที่เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้หลากหลายช่องทาง (Access Channel) ซึ่งประกอบไปด้วย Desktop Access Web Access และ Mobile Access โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็น Web Access มากที่สุด ๑๗ แอปพลิเคชันคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๑ จากทั้งหมด และมีแนวโน้มจะเข้ามาทดแทน Desktop Access ซึ่งยากต่อการใช้งานเมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่นอกสถานที่ทำงาน แม้ว่า Mobile Access จะมีส่วนน้อย ซึ่งมีทั้ง ๓ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ อย่างไรก็ตามในอนาคตคาดว่าจะมีมากขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับพฤติกรรมการดำเนินงานที่ต้องการ การ

เข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็วและเป็นลักษณะ Self Service มากยิ่งขึ้น โดยมีแอปพลิเคชันที่รับส่งข้อมูลผ่านทางโปรโตคอล HTTPS เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลมากยิ่งขึ้น จำนวน ๑๐ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘

ระบบยืนยันตัวบุคคล (Authentication) เป็นแนวทางหนึ่งในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งยังมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งมีทั้งหมด ๕ รูปแบบ โดยส่วนใหญ่แล้วแอปพลิเคชันจะมีการยืนยันตัวบุคคลด้วย Username และ Password ผ่าน Single-Sign On มากที่สุด ๑๔ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๗ และพบว่ายังมีอยู่เพียง ๒ แอปพลิเคชันที่ไม่มีการยืนยันตัวบุคคล โดยทั้ง ๒ แอปพลิเคชันนี้ไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นความลับใดๆและใช้เฉพาะในส่วนงานเท่านั้น

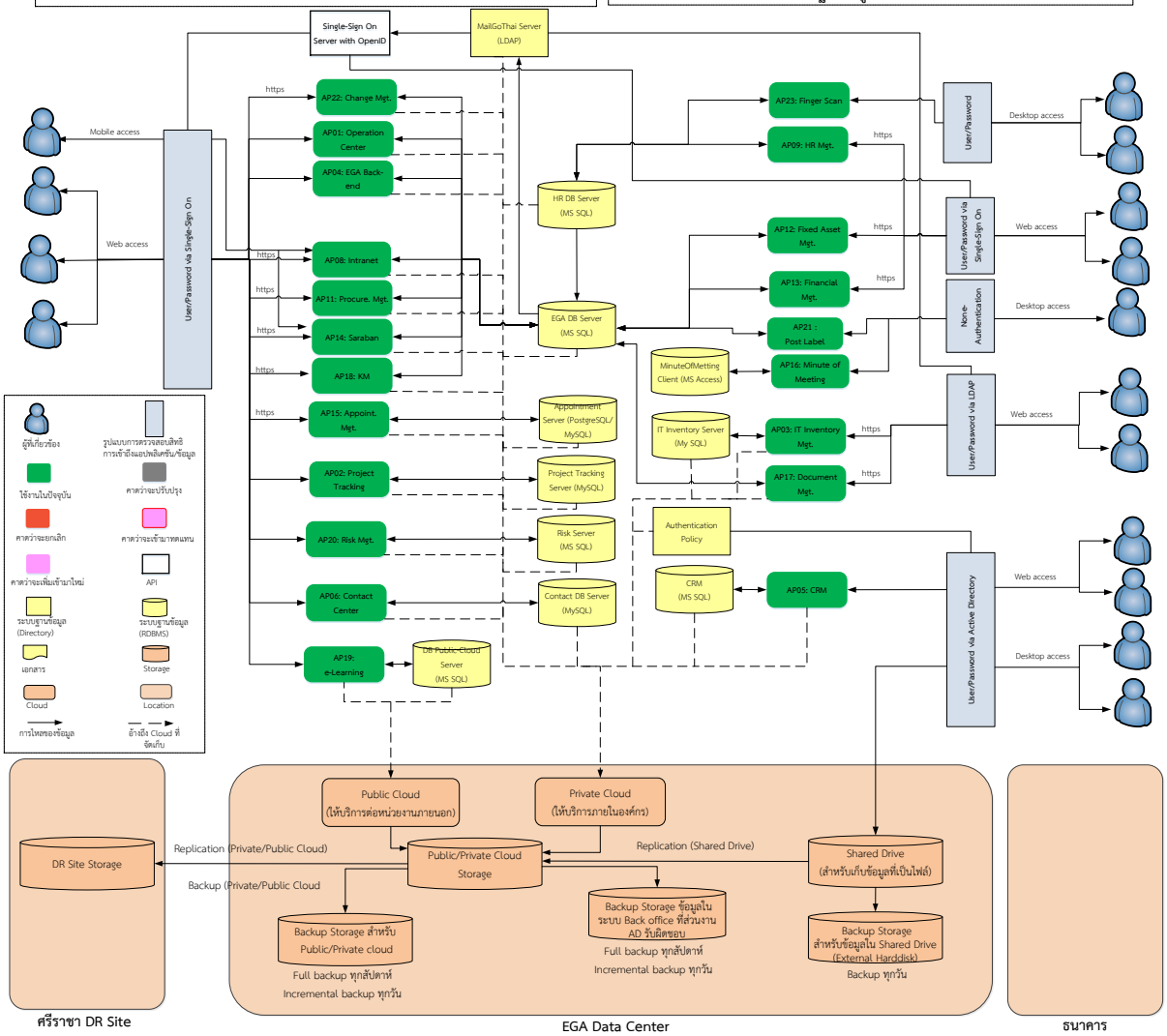
พบว่ามีจำนวนผลิตภัณฑ์ RDBMS ทั้งหมด ๔ ผลิตภัณฑ์ โดยที่ Microsoft SQL (MSSQL) Server มากที่สุด ๑๗ แอปพลิเคชันคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๑ มีจำนวนผลิตภัณฑ์ Operating System (OS) ทั้งหมด ๒ ผลิตภัณฑ์ โดยที่ Windows Server ใช้มากที่สุด ๑๖ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗ มีจำนวนแอปพลิเคชันที่จัดเก็บอยู่บน Private Cloud ทั้งหมด ๑๖ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗ มีจำนวน Disaster Recovery (DR) site ทั้งหมด ๑ Site และจำนวนภาษาที่ใช้พัฒนาแอปพลิเคชันทั้งหมด ๑๐ ภาษา โดยที่ C# มากที่สุด ๑๒ แอปพลิเคชันคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗

จากทั้งหมด ๒๒ แอปพลิเคชัน (ยกเว้น AP21: Post Label) มีการจัดเก็บข้อมูลไว้บนระบบการจัดการฐานข้อมูลสัมพันธ์ (Relational Database Management System) จำนวน ๑๐ ฐานข้อมูล โดยจัดเก็บไว้บน Cloud ทั้งหมด ๙ ฐานข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ซึ่งฐานข้อมูลกลางขององค์กร “EGA DB Server” รองรับแอปพลิเคชันมากที่สุด ๘ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๗ โดยที่ฐานข้อมูลบุคคล “HR DB Server” จะถูก Replicate ไปยังฐานข้อมูลกลางขององค์กร “EGA DB Server” และฐานข้อมูลระบบ MailGoThai “MailGoThai Server” เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลพนักงาน

จากรูปที่ ๔๙ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในอนาคต (Future System Architecture) ซึ่งคาดว่ามีทั้งหมด ๒๐ แอปพลิชัน โดยที่การเข้าถึงแอปพลิเคชันส่วนใหญ่ยังเป็น Web Access โดยมีทั้งหมด ๑๘ แอปพลิเคชันคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ แอปพลิเคชันจะมีการรับส่งข้อมูลผ่านทางโปรโตคอล HTTPS จำนวน ๑๑ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ การระบบยืนยันตัวบุคคลด้วย Single-Sign On จะยังคงมากที่สุด ๑๕ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ยังคงมีจำนวน ๙ จาก ๑๐ ฐานข้อมูลที่จัดเก็บไว้บน Cloud คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ Microsoft SQL (MSSQL) Server ยังเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้มากที่สุด ๑๖ แอปพลิเคชันคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ Windows Server ยังเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้มากที่สุด ๑๗ แอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ มีจำนวน Disaster Recovery (DR) site ยังมีเท่าเดิมคือ ๑ Site และ C# ยังคงถูกใช้เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันมากที่สุด ๑๒ แอปพลิเคชันคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ โดยรูปที่ ๕๐ แสดง Gap Analysis ด้วยสถาปัตยกรรมระบบ ขณะที่รายะเอียดเพิ่มเติมจากสถาปัตยกรรมระบบได้ให้ไว้ใน ตารางที่ ๔๐ และ ๔๑ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกันเทคโนโลยี ในปัจจุบันและในอนาคต ตามลำดับ

- จำนวนแอปพลิเคชันทั้งหมด 21 แอปพลิเคชัน
- จำนวนภาษาที่ใช้พัฒนาแอปพลิเคชันทั้งหมด 10 ภาษา โดยที่ C# มากที่สุด 11 แอปพลิเคชันคิดเป็น 52.38%
- จำนวนช่องทางเข้าถึงแอปพลิเคชัน ทั้งหมด 3 ช่องทาง โดยที่ Web Access มากที่สุด 17 แอปพลิเคชันคิดเป็น 80.95%
- จำนวนแอปพลิเคชันที่รับส่งข้อมูลผ่านทาง HTTPS 10 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 47.62%
- จำนวนรูปแบบการตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงแอปพลิเคชัน ทั้งหมด 5 รูปแบบ โดยที่ Single-Sign On มากที่สุด 14 แอปพลิเคชันคิดเป็น 66.67%

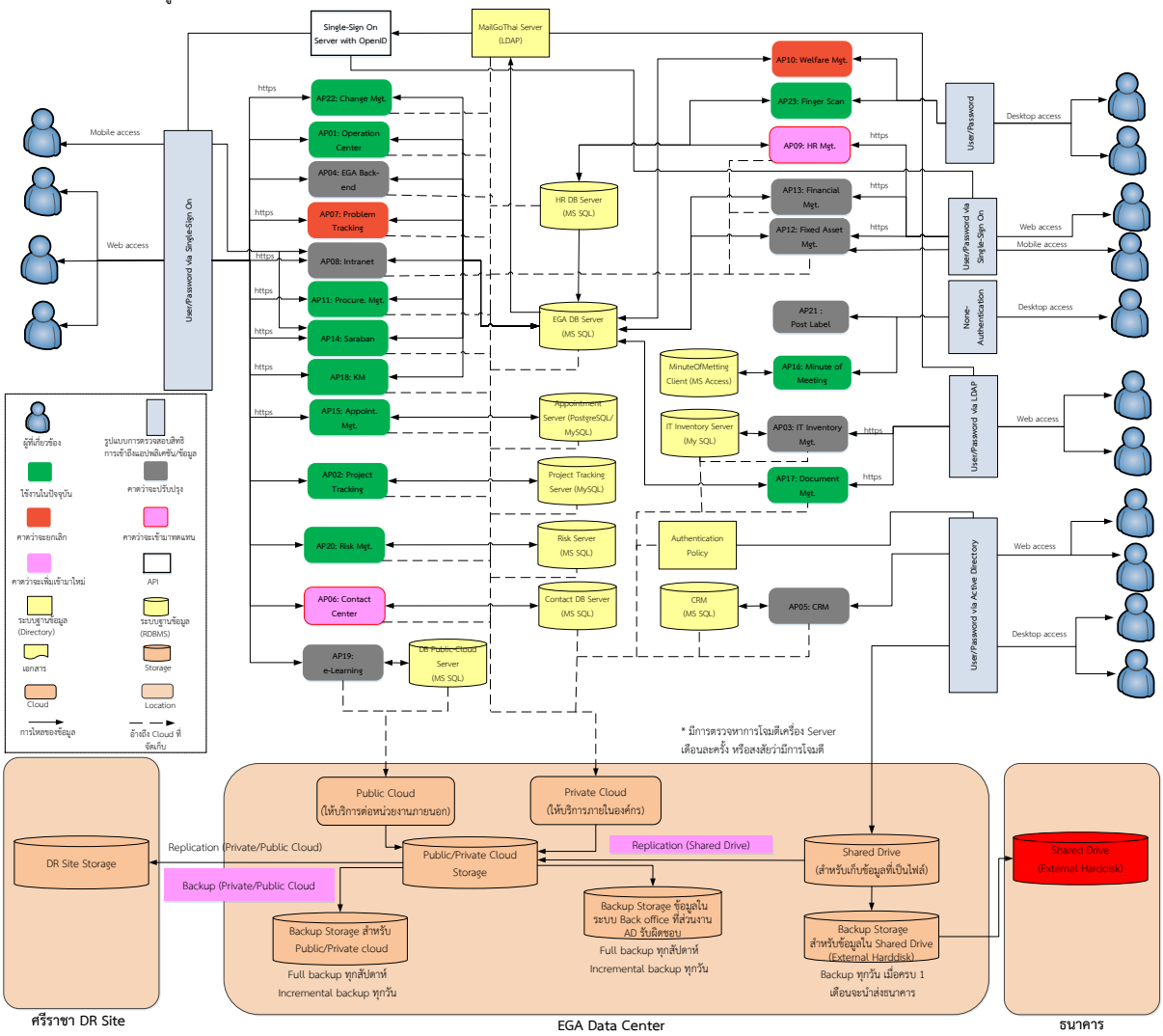
- จำนวนผลิตภัณฑ์ RDBMS ทั้งหมด 4 ผลิตภัณฑ์ โดยที่ MSSQL มากที่สุด 16 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 76.19%
- จำนวนผลิตภัณฑ์ OS ทั้งหมด 5 ผลิตภัณฑ์ โดยที่ Windows Server ใช้มากที่สุด 16 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 76.19%
- จำนวนแอปพลิเคชันที่จัดเก็บอยู่บน Private Cloud ทั้งหมด 16 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 76.19%
- จำนวน DR site ทั้งหมด 1 Site
- จำนวนฐานข้อมูล RDBMS 10 ฐานข้อมูล โดยจัดเก็บไว้บน Cloud ทั้งหมด 9 ฐานข้อมูล คิดเป็น 90.00%



รูปที่ ๔๙ แสดงสถาปัตยกรรมระบบในอนาคต (Future System Architecture)

- แอปพลิเคชันเดิมทั้งหมด 23 แอปพลิเคชัน
  จะปรับปรุงและกำลังปรับปรุง 8 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 34.78%
  จะพัฒนาทดแทน 2 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 8.70%
  จะยกเลิก 2 แอปพลิเคชัน คิดเป็น 8.70 % ซึ่งจะทำให้เหลือแอปพลิเคชันทั้งหมด 21 แอปพลิเคชัน
- การใช้งาน Software Package ลดลงสูงสุด 3.11%
- การเข้าถึงแอปพลิเคชันผ่านช่องทาง Web Access เพิ่มขึ้น 7.04% และ Desktop Access ลดลง 7.04%
- มีแอปพลิเคชันที่รับส่งข้อมูลผ่านทาง HTTPS เพิ่มขึ้น 4.14%

- การตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงแอปพลิเคชันด้วย Single-Sign On เพิ่มขึ้น 5.87 และ Username/Password ลดลง 7.87%
- มีแอปพลิเคชันที่ใช้ฐานข้อมูล MS SQL เพิ่มขึ้น 2.28% และ MySQL ลดลง 3.11%
- มีแอปพลิเคชันที่ทำงานบน Windows Server เพิ่มขึ้น 6.63% และ Windows Desktop ลดลง 7.04%
- มีแอปพลิเคชันที่ทำงานบน Private Cloud เพิ่มขึ้น 6.63%



รูปที่ ๕๐ แสดง Gap Analysis ด้วยสถาปัตยกรรมระบบ

ความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกับเทคโนโลยี

Technology/Application		AP17-1 ISO Document	AP05-1 Customer Mgt.	AP01 Operation Center	AP02 Project Tracking	AP03 IT Inventory Mgt.	AP04 EGA Back-end	AP05 CRM	AP06 Contact Center	AP07 Problem Tracking	AP08 Intranet	AP09 HR Mgt.	AP10 Welfare Mgt.	AP11 Procure. Mgt.	AP12 Asset Mgt.	AP13 Financial Mgt.	AP14 Saraban	AP15 Appointment Mgt.	AP16 Minute of Meeting	AP17 Document Mgt.	AP18 Knowledge Mgt.	AP19 E-Learning	AP20 Risk Mgt.	AP21 Post Label	AP22 Change Mgt.	AP23 Finger Scan	ผลรวมของจำนวนแอปฯ	% ของผลรวมเทียบกับจำนวนแอปฯทั้งหมด
Programming Language	C#		*	X			X	X	X	X	X	X		X	X		X				X				X		12	52.17
	ASP	*									X																1	4.35
	PHP					X												X					X				3	13.04
	VBA																		X								1	4.35
	JAVA																			X		X					2	8.70
	Ruby				X																						1	4.35
	Java Android										X				X												2	8.70
	Objective C										X						X										2	8.70
	Swift														X												1	4.35
	Software Package												X			X								X		X	4	17.39
Access Channel	Web Access	*	*	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X		X	X		X	X	X	X		X		17	73.91
	Desktop Access											X	X			X			X					X		X	6	26.09
	Mobile Access										X				X		X										3	13.04
HTTPS		*				X				X	X			X	X		X	X		X	X				X		10	43.48
Authentication	None-Authentication																		X					X			2	8.70
	User/Password		*									X	X			X										X	4	17.39
	User/Password via Single-	*		X	X		X		X	X	X			X	X		X	X			X	X	X		X		14	60.87
	User/Password via LDAP					X														X							2	8.70
	User/Password via Active							X																			1	4.35
Web Server Software	IIS	*	*	X			X	X	X	X	X			X	X		X				X				X		11	47.83
	Apache HTTP					X												X					X				3	13.04
	Apache Tomcat																			X		X					2	8.70
	Thin				X																						1	4.35
RDBMS	MS SQL	*	*	X			X	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	17	73.91
	MySQL				X	X			X									X									4	17.39
	PostgreSQL																	X									1	4.35
	MS Access																		X								1	4.35
OS สำหรับรันกับแอปพลิเคชัน	Windows Server	*	*	X	X		X	X	X	X	X			X	X		X	X		X	X	X	X		X		16	69.57
	Linux Server					X																					1	4.35
	Windows Desktop											X	X			X			X					X		X	6	26.09
	Android										X				X												2	8.70
	iOS										X				X		X										3	13.04
Cloud	Private Cloud	*	*	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X		X	X		X	X		X		X		16	69.5652
	Public Cloud																					X					1	4.35
Status	ใช้ (ยังไม่มีแผนปรับปรุง/ยกเลิก)			X	X									X			X	X	X	X	X		X		X	X	11	47.8261
	ใช้ (มีแผนปรับปรุง)						X				X					X											3	13.04
	ใช้ (กำลังปรับปรุง)					X	X	X							X							X		X			6	26.09
	ใช้ (มีแผนทดแทน)																										0	0.00
	ใช้ (กำลังพัฒนาทดแทน)								X			X															2	8.70
	ใช้ (มีแผนยกเลิก)									X			X														2	8.70
	ยกเลิกแล้ว	X	X																								2	

X แทน ความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกับเทคโนโลยี ของแอปพลิเคชันที่ยังใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

แทน ค่าสูงสุดของแต่ละเทคโนโลยี

* แทน ความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกับเทคโนโลยี ของแอปพลิเคชันที่ยกเลิกการใช้งานแล้ว

ตารางที่ ๔๐ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกันเทคโนโลยี ในปัจจุบัน

ความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกับเทคโนโลยี

Technology/Application		AP01 Operation Center	AP02 Project Tracking	AP03 IT Inventory Mgt.	AP04 EGA Back-end	AP05 CRM	AP06 Contact Center	AP08 Intranet	AP09 HR Mgt.	AP11 Procure. Mgt.	AP12 Asset Mgt.	AP13 Financial Mgt.	AP14 Saraban	AP15 Appointment Mgt.	AP16 Minute of Meeting	AP17 Document Mgt.	AP18 Knowledge Mgt.	AP19 E-Learning	AP20 Risk Mgt.	AP21 Post Label	AP22 Change Mgt.	AP23 Finger Scan	ผลรวมของจำนวนแอป ฯ	% ของผลรวมเทียบกับจำนวนแอปทั้งหมด	Gap % ความต่างระหว่างปัจจุบันและอนาคต
Programming Language	c#	X			X	X	X	X	X	X	X		X				X				X		11	52.38	0.21
	ASP							X															1	4.76	0.41
	PHP			X										X					X				3	14.29	1.24
	VBA														X								1	4.76	0.41
	JAVA															X		X					2	9.52	0.83
	Ruby		X																				1	4.76	0.41
	Java Android							X			X												2	9.52	0.83
	Objective C							X					X										2	9.52	0.83
	Swift										X												1	4.76	0.41
	Software Package											X								X		X	3	14.29	-3.11
Access Channel	Web Access	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X		X		17	80.95	7.04
	Desktop Access											X			X					X		X	4	19.05	-7.04
	Mobile Access							X			X		X										3	14.29	1.24
HTTPS				X				X	X	X	X		X	X		X	X				X		10	47.62	4.14
Authentication	None-Authentication														X					X			2	9.52	0.83
	User/Password											X										X	2	9.52	-7.87
	User/Password via Single-Sign On	X	X		X		X	X	X	X	X		X	X			X	X	X		X		14	66.67	5.80
	User/Password via LDAP			X												X							2	9.52	0.83
	User/Password via Active Directory					X																	1	4.76	0.41
Web Server Software	IIS	X			X	X	X	X	X	X	X		X				X				X		11	52.38	4.55
	Apache HTTP			X										X					X				3	14.29	1.24
	Apache Tomcat															X		X					2	9.52	0.83
	Thin		X																				1	4.76	0.41
RDBMS	MS SQL	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	16	76.19	2.28
	MySQL		X	X										X									3	14.29	-3.11
	PostgreSQL													X									1	4.76	0.41
	MS Access														X								1	4.76	0.41
OS	Windows Server	X	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X		X		16	76.19	6.63
	Linux Server			X																			1	4.76	0.41
	Windows Desktop											X			X					X		X	4	19.05	-7.04
	Android							X			X												2	9.52	0.83
	iOS							X			X		X										3	14.29	1.24
Cloud	Private Cloud	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X		X		16	76.19	6.63
	Public Cloud																	X					1	4.76	0.41

X แทน ความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกับเทคโนโลยี ของแอปพลิเคชันในอนาคต

แทน ค่าสูงสุดของแต่ละเทคโนโลยี

ตารางที่ ๔๑ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแอปพลิเคชันกันเทคโนโลยี ในอนาคต

บรรณานุกรม

[๑] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). แผนยุทธศาสตร์ สรอ. ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๒)

[๒] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ. ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐)

[๓] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). แผนกลยุทธ์ สรอ. ประจำปี ๒๕๖๐

[๔] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). แผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ สรอ. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

[๕] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). รายงานการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรสำหรับกระบวนการบริหารพัสดุ ของ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). ประจำปี ๒๕๕๙

[๖] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). รายงานสถาปัตยกรรมองค์กร ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). ประจำปี ๒๕๕๘

[๗] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). โครงการจัดทำกระบวนการดำเนินงาน Business Process Improvement (BPI) ของสำนักงานรัฐบาลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ.๒๕๕๘