

# ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมบังคับคดีและเป้าหมายโดยรวม

## 1. วิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมบังคับคดี

“มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ผู้การบูรณาการสารสนเทศและองค์ความรู้อย่างมืออาชีพ เกียรติคุณภาพการบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ”

### 1.1 องค์ประกอบวิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

- จุดมุ่งหมายหลัก (Core Purpose): มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง
- ค่านิยมหลัก (Core Value): ผู้การบูรณาการสารสนเทศและองค์ความรู้อย่างมืออาชีพ
- เป้าหมายสูงส่ง (Visionary Goals): เกียรติคุณภาพการบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.2 คำอธิบายวิสัยทัศน์

**จุดมุ่งหมายหลัก (Core Purpose) :** มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

จะบ่งบอกถึงการกิจสำคัญจะสนับสนุนกรมบังคับคดีให้เป็นองค์กรนำด้านการบังคับคดีภายใต้ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วยวิชาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตามวิสัยทัศน์แห่งองค์กร

**ค่านิยมหลัก (Core Value) :** ผู้การบูรณาการสารสนเทศและองค์ความรู้อย่างมืออาชีพ

จะบ่งบอกถึงคุณค่าที่ส่งมอบ และเป็นความสามารถหลักของหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้านความเป็นมืออาชีพรวมถึงปัจจัยสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผลักดันกรมบังคับคดีสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจภายใต้การบูรณาการสารสนเทศ ( Information Integration) และระบบสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์แบบยืดหยุ่น ( Flexible Strategic Information Systems)

**เป้าหมายสูงส่ง (Visionary Goals):** เกียรติคุณภาพการบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ

จะบ่งบอกถึงเป้าหมายปลายทางในระยะยาวที่จะเป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนกรมบังคับคดีให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ระบบคุณภาพ และการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี

## 2. พันธกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมบังคับคดี

จัดหาและให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานบริหารและงานให้บริการของกรมบังคับคดีได้อย่างบูรณาการ มีเสถียรภาพ มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ศึกษา วิเคราะห์ ปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการของกรมบังคับคดีให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลทัดเทียมมาตรฐานสากล เป็นศูนย์กลาง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมบังคับคดี

## 3. ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมบังคับคดี

**ยุทธศาสตร์ที่ 1** การบูรณาการข้อมูลและความมั่นคงของข้อมูลเพื่อความเป็นมืออาชีพทางการบังคับคดี

เนื่องจากข้อมูลในทุกหน่วยงานของกรมบังคับคดีทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบกายภาพ มีความสำคัญและมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันตามลักษณะการทำงาน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ สามารถติดตามและใช้อย่างอิง รวมทั้งยืนยันเป็นหลักฐานทางกฎหมายได้ กรมบังคับคดีจึงต้องมีการบริหารจัดการข้อมูลทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบกายภาพที่ดีและเป็นระบบ เพื่อทำให้เกิดการบูรณาการของข้อมูลทั้งสองรูปแบบ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องได้ อีกทั้งข้อมูลต้องมีความมั่นคง โดยบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

ดังนั้นยุทธศาสตร์นี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบกายภาพเชื่อมโยงกับงาน เพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลที่มีความสอดคล้อง ถูกต้องตรงกันในงานที่เกี่ยวข้อง

### เป้าหมาย

- เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพและมาตรฐานของข้อมูลที่ใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลหลักที่ใช้ร่วมกัน (Master Data) เพื่อการทำงาน
- เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สอดคล้อง ตรงกันของข้อมูลโดยยึดโครงสร้างจากแหล่งข้อมูลเดียว (Single source)
- เพื่อให้เกิดการบูรณาการการจัดเก็บระหว่างข้อมูลรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบกายภาพ
- เพื่อให้เกิดการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารและกำหนดนโยบายในการทำงาน
- เพื่อให้เกิดการกำหนดชั้นความลับของข้อมูล แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องในแต่ละหน้าที่ และระดับการใช้งาน

### ตัวชี้วัด

- มีโครงสร้างข้อมูลหลักที่เป็นมาตรฐาน
- การปรับแก้โครงสร้างข้อมูลเพื่อรองรับงานใหม่ ลดลง
- มีระบบสารสนเทศที่นำข้อมูลหลักไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้น
- ลดเวลาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก
- ลดเวลาในการติดตามค้นหาเอกสารที่เป็นรูปแบบกายภาพ
- ลดการสูญหายเอกสารที่เป็นรูปแบบกายภาพ
- ลดเวลาในการเก็บรวบรวมและประมวลผลดัชนีชี้วัดการทำงาน (KPI) เพื่อกำหนดนโยบายและทำงานรองรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอกทั้งหลาย
- มีการกำหนดชั้นความลับในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ มีแผนการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แผนการออกแบบสถาปัตยกรรมข้อมูล มาตรฐานข้อมูลและความมั่นคงของข้อมูล เพื่อบูรณาการฐานข้อมูลหลักกรมบังคับคดี และเชื่อมโยงข้อมูลพันธมิตร

เนื่องจากข้อมูลเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงานของกรมบังคับคดี ข้อมูลจะถูกบูรณาการและนำไปใช้ประโยชน์ได้ นั้น ข้อมูลต้องไม่มีความขัดแย้งในความหมาย มีมาตรฐานในการกำหนดรหัส รูปแบบและโครงสร้างข้อมูล ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและแรงงานในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบข้อมูล อีกทั้งมีการกำหนดโครงสร้างระดับความมั่นคงข้อมูล มีชั้นความลับที่กำหนดสิทธิผู้ใช้ในการเข้าถึงซึ่งผ่านการวิเคราะห์จากคณะทำงาน โดยพิจารณาจากตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของบุคลากรในการเข้าถึงข้อมูล ได้ในแต่ละระดับ

การกำหนดโครงสร้างข้อมูลในระบบสารสนเทศที่ผ่านมา จะใช้ข้อมูลในแต่ละระบบงานเป็นหลัก เช่น ในการพัฒนาระบบคดีแพ่งจะนำข้อมูลและงานที่เกี่ยวข้องกับคดีแพ่งในแต่ละขั้นตอนมาเป็นตัวกำหนดเพิ่มข้อมูลและรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้เกิดมุมมองไม่รอบด้านในงานอื่น ๆ ที่อาจเข้ามาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน การบูรณาการฐานข้อมูลหลักกรรมบังคับคดีนั้นต้องการให้เกิดการบริหารจัดการการใช้ข้อมูลร่วมกันภายใต้มาตรฐานข้อมูลที่กำหนด โดยทำให้เกิดฐานข้อมูลต้นฉบับแบบแหล่งเดียว (Single Original Source Database) เพื่อลดความขัดแย้ง ความผิดพลาดจากการนำข้อมูลไปใช้ และทำให้เกิดผู้รับผิดชอบข้อมูลอย่างแท้จริง

ในการบูรณาการข้อมูลตามแนวคิดดังกล่าวจะมีการสร้างข้อมูลหลัก (Master Data) ที่เกี่ยวข้องในคดี เช่น ข้อมูลคดี ข้อมูลผู้เกี่ยวข้อง (โจทก์ จำเลย ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล รวมถึงนิติกรผู้รับผิดชอบในคดี) และข้อมูลทรัพย์สินในคดี เป็นต้น ข้อมูลหลักเหล่านี้จะมีการใช้ร่วมกันจากหลายระบบงานทั้งระบบงานคดีแพ่ง ระบบงานคดีล้มละลาย ระบบงานฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ และระบบงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องการการตรวจสอบความถูกต้อง สอดคล้องกันของข้อมูลที่ถูกใช้ร่วมกันระหว่างระบบ หากมีการเชื่อมโยงข้อมูลหลักกับระบบคดีต่าง ๆ แล้วสามารถแสดง ความเกี่ยวเนื่องของคดีบุคคล และทรัพย์สินที่มีอยู่ในระบบงานได้โดยสามารถเรียกดูข้อมูลในมุมมองต่าง ๆ เช่น บุคคลในคดีนี้มีความเกี่ยวข้องกับคดีใดบ้างทั้งในแง่ของการเป็น โจทก์หรือจำเลย ทรัพย์สินนี้มีการอ้างถึงในคดีใดบ้างมีความซ้ำซ้อนหรือไม่ เป็นต้น

อีกประการหนึ่ง การดำเนินการของกรมบังคับคดีเกี่ยวข้องกับข้อมูลและหน่วยงานจำนวนมาก เช่น ศาล กรมที่ดิน ธนาคาร สถาบันการเงิน สำนักบริหารการทะเบียน เป็นต้น การบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกเหล่านี้เพื่อให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกันภายใต้มาตรฐานข้อมูลที่กำหนดจึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานในแนวคิดการพึ่งพา และการได้รับประโยชน์จากข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกัน เสียค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลาในการโอนย้าย เปลี่ยนแปลงข้อมูลน้อยที่สุด สามารถนำไปใช้ได้เร็วและสมบูรณ์ที่สุด การรับ-ส่งแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการภายใต้บันทึกข้อตกลงในความร่วมมือแลกเปลี่ยนข้อมูล (MOU) สำหรับมาตรฐานการแลกเปลี่ยนควรใช้ตามกรอบแนวทางเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ Thailand Electronic Government Interoperability Frameworks (TH e-GIF) ที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยง รับ-ส่งข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ (อ้างอิงจาก <http://egif.mict.go.th>) ทั้งนี้ข้อมูลที่จะถูกส่งเข้าสู่ระบบควรมีการพักข้อมูลไว้เพื่อรอการตรวจสอบความถูกต้อง (Verification) จากเจ้าหน้าที่ก่อนที่จะนำเข้าระบบจริง โดยเป็นการทำสองขั้นตอน คือ ยื่นและนำเข้า (Submit and Post)

กรณีข้อมูลที่ต้องอ้างอิงจากหน่วยงานภายนอกกรรมบังคับคดี ควรใช้โครงสร้างข้อมูลตามแหล่งข้อมูลหลักเช่นกัน เช่น ข้อมูลบุคคลใช้โครงสร้างข้อมูลของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูลนิติบุคคลใช้โครงสร้างข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น เพื่อความถูกต้องและรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

อีกทั้งเนื่องจากการทำงานของกรมบังคับคดีในปัจจุบันต้องพึ่งพาเอกสารทางกายภาพ (กระดาษ) ที่มีจำนวนมาก ซึ่งยังไม่สามารถละทิ้งได้ เพราะเป็นเอกสารที่ถูกต้องตามกฎหมายของกรมบังคับคดีและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรมบังคับคดียังไม่สามารถเลิกหรือเปลี่ยนเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที อีกทั้งกระบวนการในการปรับเปลี่ยนจะต้องมีการเจรจากับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องใช้เวลานานมากในการดำเนินงาน ดังนั้น การดำเนินงานของกรมบังคับคดี จึงต้องทำการบูรณาการระหว่างเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบกายภาพด้วย จึงจะทำให้การบูรณาการด้านข้อมูลมีความครบถ้วนและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- แผนการใช้ประโยชน์ข้อมูลที่ถูกบูรณาการเพื่อการบริหารและการบริการที่ยั่งยืน

ปัจจุบันระบบสารสนเทศของกรมบังคับคดี รวมถึงระบบงานคดีแพ่งที่กำลังพัฒนาขึ้นใหม่แยกการทำงานระหว่างระบบสารสนเทศกับเพิ่มเอกสารกายภาพออกจากกันอย่างสิ้นเชิง การทำงานของระบบสารสนเทศที่สร้างขึ้นมีลักษณะเป็น

แบบบันทึกผลการปฏิบัติงานเข้าระบบ เช่น ผู้ปฏิบัติงานตั้งเรื่องด้วยเอกสารที่อาจมาจากศาล โดยมีเจ้าหน้าที่นำเข้าข้อมูล บางส่วนหรือทั้งหมดเข้าสู่ระบบเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการดำเนินการขั้นตอนต่อไป การดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น การสั่งการ การลงนามในเอกสารกายภาพโดยบุคคล และต้องมีผู้ดำเนินการบันทึกข้อมูลผลการทำงานเข้าสู่ระบบอีกครั้ง ระบบสารสนเทศไม่ได้เชื่อมโยงหรือทำการควบคุมเพิ่มเอกสารกายภาพว่าอยู่ที่ใด ประกอบด้วยเอกสารใดบ้าง มีการเคลื่อนย้ายไปที่ใดบ้างหรือไม่ เมื่อใด

จากการที่กรมบังคับคดีต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมากและไม่สามารถกำหนดให้หน่วยงานอื่น ต้องใช้เฉพาะข้อมูลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น แนวคิดในการพัฒนาระบบเอกสารของกรมบังคับคดี จึงควรใช้งานแบบ คู่ขนานที่เป็นทั้งเอกสารต้นฉบับที่เป็นกายภาพควบคู่ไปกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่อาจถูกบริหารจัดการโดยระบบ e-Tracking หรืออาจใช้วิธีการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สามารถเชื่อมโยงร่วมกับเอกสารกายภาพ ทำให้สามารถติดตาม ขั้นตอนและสถานะของงานได้อย่างรวดเร็ว โดยเอกสารต้นฉบับควรใช้เทคโนโลยีช่วยในการบริหารควบคุมติดตาม แบบ การยืนยันตัวตนด้วยคลื่นวิทยุ (RFID) หรือเทคโนโลยีอื่น เป็นตัวช่วยในการควบคุมและเชื่อมโยงรหัสของเอกสารให้เข้ามา อยู่ในชุดเดียวกันได้ ในลักษณะเดียวกันกับการบริหารจัดการเพิ่มเอกสารผู้ป่วยในระบบโรงพยาบาล ที่สามารถเชื่อมโยง เอกสารหรือวัตถุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใหม่ เช่น เพิ่มข้อมูลภาพถ่าย หลอดเลือด แผ่นฟิล์มเอ็กซเรย์ ฯลฯ เข้ากับเพิ่มข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ผู้ป่วยเป็นต้น

สำหรับระบบการทำงานแบบใหม่ของกรมบังคับคดีจะต้องมีภาพแสดงขั้นตอนการกระบวนงานที่ทำให้ ผู้เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ สามารถทราบสถานะของคดีแต่ละคดีได้ว่าอยู่ที่ขั้นตอนใด เป็นระยะเวลาานเท่าไรและใคร ต้องดำเนินการอย่างไรต่อไปภายในระยะเวลาเท่าไร สำหรับบุคลากรของกรมบังคับคดี เช่น นิติกรและผู้บังคับบัญชา สามารถตรวจสอบทางเดินเอกสารว่าเอกสารถูกเคลื่อนย้ายจากสถานที่ใดเมื่อไรและขณะนี้เอกสารอยู่ ณ สถานที่ใดเป็น ระยะเวลาานเท่าไร สามารถดูระยะเวลาที่ต้องใช้ในการตรวจสอบค้นหา อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว จำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบันทึกการนำเข้า-ออกของเอกสารในแต่ละขั้นตอน ที่ทำให้ข้อมูลถูกบันทึกลง ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกรณีใช้การยืนยันตัวตนด้วยคลื่นวิทยุ (RFID) อาจทำได้ในลักษณะเดียวกันกับการลงเวลาเข้า ปฏิบัติงาน

ในอีกมิติหนึ่งของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ถูกบูรณาการ คือข้อมูลที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน จะถูกรวบรวม คัดแยก เพื่อสร้างคลังข้อมูลด้านการบังคับคดี โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดแหล่งรวบรวมข้อมูลหลักเชิงสะสมที่ใช้ในการ บริหารและการบริการ การจัดเก็บข้อมูลในคลังข้อมูลนั้นต้องคัดเลือก คัดกรอง และจัดเก็บข้อมูลที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ พยากรณ์ ตามมุมมองของผู้บริหารในแต่ละระดับ เช่น ข้อมูลที่มีผลกระทบต่อความอยู่รอดหรือประสิทธิภาพขององค์กรใน ระยะยาว ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ผลตามตัวชี้วัดที่กรมบังคับคดีกำหนดขึ้น เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงาน และรองรับ การประเมินจากหน่วยงานภายนอก

ข้อมูลดังกล่าวควรถูกวิเคราะห์และออกแบบการจัดเก็บแบบอัตโนมัติจากการทำงานของระบบสารสนเทศไว้ ล่วงหน้าและไม่ควรใช้วิธีการบันทึกซ้ำ (Re-entry) แต่ควรบันทึกอัตโนมัติในขณะที่เกิดเหตุการณ์ในแต่ละขั้นตอนการ ทำงาน อาทิ การกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นเวลาให้บริการประชาชนในแต่ละขั้นตอน ควรกำหนดให้ระบบสามารถนำเวลาเริ่มต้น และเวลาสิ้นสุด (Time Stamp) ของแต่ละเหตุการณ์มาคำนวณได้ โดยไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่จดข้อมูลลงในกระดาษแล้วนำมา บันทึกเข้าสู่ระบบ การนำข้อมูลเข้าคลังข้อมูลต้องไม่กระทบต่อการทำงานปกติควรแยกการดำเนินการออกเป็นระบบต่างหาก หรือนอกเวลาทำการปกติ

## **ยุทธศาสตร์ที่ 2** การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย

เนื่องจากปัจจุบันกรมบังคับคดี ยังไม่มีระบบบริหารงานภายในอย่างเต็มรูปแบบและครบวงจร ทำให้การประสานการทำงานภายในมีอุปสรรคและต้องใช้เวลาในการทำงานและประสานงานที่มากขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาระบบบริหารงานภายในเพื่อให้เกิดข้อมูลที่สมบูรณ์ สามารถสนับสนุนการทำงานตามขั้นตอนได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งกรมบังคับคดีมีภาระที่ต้องประสานงานกับประชาชนที่เกี่ยวข้องกับงานบังคับคดีที่ดำเนินการอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะถ้ามีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารประชาชนที่มีหลากหลายช่องทาง มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยลดภาระในการติดต่อประสานงานกับประชาชนของบุคลากรของกรมบังคับคดีลง ทำให้บุคลากรของกรมบังคับคดีมีเวลาเพื่อดำเนินงานอื่นที่มีความสำคัญได้เพิ่มมากขึ้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานภายในและบริการประชาชนที่ต้องการนี้ควรต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการในอนาคต

### **เป้าหมาย**

- เพื่อให้เกิดสารสนเทศที่นำไปใช้ในการบริหารงานบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและครอบคลุมภารกิจ
- เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกัน พร้อมให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น มีภาพพจน์ที่ดี เป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการที่รวดเร็วแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อคิดเห็นในการพัฒนางานบังคับคดี

### **ตัวชี้วัด**

- มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารงานภายใน
- มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริการประชาชน
- มีระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในงานคดี
- ลดระยะเวลาการดำเนินการในงานบังคับคดี
- ผู้รับบริการมีความพอใจในการให้บริการงานบังคับคดีในระดับดี
- เกิดประสิทธิผลการทำงานที่สูงขึ้น (จำนวนคดีที่ปิดได้ต่อจำนวนเจ้าพนักงานบังคับคดีต่อระยะเวลา)
- ข้อร้องเรียนในเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการมีจำนวนลดลง
- มีจำนวนประชาชนใช้ช่องทางการให้บริการด้วยตนเอง (e-Services) ของกรมบังคับคดี เพิ่มขึ้น
- ลดเวลาของบุคลากรในการตอบคำถามให้กับประชาชน

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ มีแผนการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แผนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานบริหารจัดการภายใน

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานบริหาร ประกอบด้วย ระบบจัดเก็บและบริหารข้อมูลหลัก (Master Data) ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งข้อมูลแผนงาน งบประมาณ ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลด้านการคลังในระบบบัญชี การเงิน รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อการประเมินประสิทธิผลการทำงาน โดยมีตัวอย่างระบบที่สนับสนุนแผนงาน ดังนี้

- ระบบงานสนับสนุนการบริหารจัดการภายในกรมบังคับคดี

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการงานภายในให้เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ตั้งแต่ระบบงบประมาณมีการตั้งค่าของงบประมาณ การบันทึกงบประมาณที่ผ่านการอนุมัติ การขอใช้งบประมาณตั้งเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจรับ การนำวัสดุเข้าคลังในระบบพัสดุ การเบิก-จ่ายในระบบการเงิน การตั้งฎีกาเบิกจ่าย เมื่อมีการตั้งเรื่องจากพัสดุ การบันทึกบัญชีรับ-จ่ายในระบบบัญชี กระบวนการทำงานมีการใช้ข้อมูลร่วมกันและมีความต่อเนื่องกันของการทำงาน รวมทั้งเชื่อมโยงกับระบบบุคลากรเพื่อกำหนดขีดความสามารถ (Competency) และวัดผลการปฏิบัติงานในแต่ละคดี (KPI) ของบุคลากรแต่ละคน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรและพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงาน

ระบบบริหารงานภายในนี้ควรทำงานร่วมกับระบบงานหลักของกรมบังคับคดีได้ด้วย เช่น เชื่อมโยงข้อมูลจากกลุ่มงานการเจ้าหน้าที่เข้ากับระบบตรวจสอบสิทธิ์และระบบกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล ทำให้หากมีการโยกย้าย ลาออกของบุคลากร ต้องเปลี่ยนแปลงสิทธิการเข้าถึงข้อมูลในระบบสารสนเทศต่าง ๆ ให้สอดคล้องกัน หรือในกรณีของการบริหารภาระงานของบุคลากรซึ่งควรต้องเชื่อมโยงระบบบริหารงานบุคคลเข้ากับระบบมอบหมายงานของระบบงานคดีแพ่ง และระบบงานคดีล้มละลายเพื่อให้ทราบภาระงานรายบุคคล

- ระบบอินทราเน็ต

ระบบอินทราเน็ตเป็นระบบที่ทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกรมบังคับคดี การแลกเปลี่ยนข้อมูล เป็นทั้งคลังเอกสาร ระเบียบปฏิบัติ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการใช้ชีวิตประจำวันในการทำงาน ทั้งการรับข่าวสารจากหนังสือเวียน การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารในองค์กร การบันทึกข้อมูลในรูปแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น การลา การขอสวัสดิการต่าง ๆ เป็นแหล่งข้อมูลกลางทั้งของกรมบังคับคดีเองและการเชื่อมต่อไปยังแหล่งข้อมูลอื่น ให้นำบุคลากรเรียกใช้งานผ่านระบบอินทราเน็ต สนับสนุนทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ รวมทั้งมีระบบเพื่อการบริหารและใช้งานทรัพยากรองค์กรร่วมกัน เช่น การจองห้องประชุม และการจองรถเพื่อไปราชการ เป็นต้น ระบบงานสารบรรณแบบบูรณาการ

กรมบังคับคดี มีการออกหนังสือทั้งในงานทั่วไปและงานคดีต่าง ๆ เป็นจำนวนมากแทรกอยู่กับทุกงาน ระบบปัจจุบันยังไม่ได้มีการบูรณาการระบบสารบรรณเข้ากับงานต่าง ๆ ของกรมบังคับคดี โดยมีการแยกระบบสารบรรณออกต่างหากจากระบบบริหารงานคดี ทำให้นิติกรหรือผู้เกี่ยวข้องไม่สามารถทราบได้ว่าในแต่ละคดีมีเอกสารส่งออกไปแล้วถึงใคร เรื่องอะไร เลขหนังสือใด วันใด เนื้อหาเป็นอย่างไร จำนวนกี่ฉบับ เป็นต้น ในระบบปัจจุบันการจะออกหนังสือไปยังภายนอกผู้ใช้ต้องออกจากระบบบริหารงานคดีก่อนเพื่อเข้าระบบงานสารบรรณ ทำการขอเลขหนังสือและนำเลขหนังสือที่ได้มาบันทึกเข้าในระบบบริหารงานคดีอีกทอดหนึ่ง

ระบบงานสารบรรณแบบบูรณาการจะรองรับการบันทึกเอกสารและเชื่อมโยงกับระบบงาน หน่วยงาน หรือผู้ออกเอกสาร เช่น ในระบบบริหารงานคดีที่บริการประชาชน การออกเลขหนังสือสามารถทำได้ทันทีจากระบบบริหารงานคดีนั้น

ๆ และสามารถมองได้หลายมิติ โดยการสืบค้นจากงานคดีแต่ละคดี หรือมองจากภาพรวมงานสารบรรณกลางว่ามีเอกสารที่ออกโดยใคร ในงานใด เป็นปริมาณเท่าใด

- **แผนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานบังคับคดี**

ปัจจุบันกรมบังคับคดี มีการพัฒนาระบบงานคดีแพ่ง (คาดว่าจะแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2553) ที่มีการพัฒนาตามขั้นตอนการทำงานปัจจุบัน แต่ทั้งนี้ระบบดังกล่าวยังไม่ได้คำนึงถึงการใช้สถาปัตยกรรมสมัยใหม่ที่มีความยืดหยุ่นต่อการนำกลับมาใช้ใหม่และรองรับการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ระเบียบ ข้อกฎหมาย เป็นต้น ที่มีการปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการในอนาคต รวมถึงควรพัฒนาระบบสารสนเทศรองรับการทำงานปัจจุบันให้เกิดความสมบูรณ์ ครอบคลุมขึ้น โดยมีตัวอย่างระบบที่สนับสนุนแผนงาน ดังนี้

- ปรับปรุงระบบงานคดีแพ่ง
- ระบบงานคดีล้มละลาย
- ระบบงานฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ระบบดังกล่าวควรทำงานบูรณาการเข้ากับระบบสารบรรณและบูรณาการเข้าด้วยกันระหว่างระบบ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบงานเงินในคดี ระบบคลังข้อมูลและตัวชี้วัดเพื่อการบริหารงานที่ยั่งยืน ระบบ บริหารทรัพยากรบุคคล และระบบบริการประชาชน e-Services แบบ Multi Channel Contact Center เป็นต้น

- ระบบ e-Tracking

ระบบ e-Tracking เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) ที่สนับสนุนการทำงานของผู้พนักงานกรมบังคับคดี โดยสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบงาน (Transactional Information System) ต่าง ๆ มาสร้างรายงาน หรือตอบคำถามต่าง ๆ เช่น บุคคล-นิติบุคคลรายหนึ่งมีความเกี่ยวข้องกับภายในคดีแพ่งหรือคดีล้มละลายใดบ้างในฐานะใด รวมถึงมีทรัพย์สินใดที่อาจอยู่ในคดีมากกว่า 1 คดี เป็นต้น นอกจากนี้ ระบบ e-Tracking ยังสามารถสนับสนุนการทำงานและติดตามสถานะการดำเนินการของคดีต่าง ๆ ว่าอยู่ในขั้นตอนใด โดยระบบ e-Tracking จะทำงานบูรณาการเชื่อมโยงเข้ากับระบบสารสนเทศหลักและระบบบริการประชาชน e-Service แบบ Multi Channel Contact Center เพื่อรับ-ส่งสถานะของงานคดี

- **แผนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน**

ปัจจุบันการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมบังคับคดียังเป็นการให้ข้อมูลเบื้องต้น ไม่ได้เป็นข้อมูลเฉพาะเจาะจงสำหรับผู้เกี่ยวข้องแต่ละราย เช่น ความคืบหน้าของคดี เป็นต้น จึงควรมีระบบที่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนได้ โดยอาจผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เทคโนโลยีเว็บ โทรศัพท์ ระบบข้อความสั้น ( SMS) หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ( e-Mail) ที่ประชาชนสามารถสืบค้นหรือสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องของตนเองได้ด้วยตนเอง เช่น สอบถามความคืบหน้าของคดี สถานะของการรับ-จ่ายเงินในคดี เป็นต้น การดำเนินงานในลักษณะนี้จะช่วยลดภาระบุคลากรของกรมบังคับคดีในการตอบคำถาม และเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน โดยมีตัวอย่างระบบที่ช่วยสนับสนุนแผนงานดังนี้

- ระบบบริการประชาชน e-Service แบบ Multi Channel Contact Center

ปัจจุบันกรมบังคับคดีมีช่องทางในการให้บริการประชาชนหลายช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์ที่ให้ประชาชนสามารถให้ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสได้ ผ่านศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกรมบังคับคดีที่หมายเลข 02-881-4999 (20 คู่สาย) ระบบตอบรับอัตโนมัติทางโทรศัพท์ (Interactive Voice Response: IVR) ระบบให้บริการผ่านเว็บไซต์ แต่ระบบเหล่านี้ยังแยกการทำงานจากกันอย่างเป็นอิสระและมีขอบเขตการให้บริการที่ค่อนข้างจำกัด กรมบังคับคดีควรปรับปรุงช่องทางในการบริการประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น ระบบข้อความสั้น (SMS) และควรทำการบูรณาการช่องทางเหล่านี้เข้าด้วยกัน โดยข้อมูลเพื่อกรให้บริการที่เข้ามาจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งได้ถูกกำหนดไว้ในระบบที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นต้องมารวมกันที่แหล่งเดียว ซึ่งจะทำให้เกิดเอกภาพของข้อมูลในการให้บริการ และเป็นทางเลือกในการรับบริการของผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้อาจมีการกำหนดรหัสการเข้าใช้และ/หรือรหัสผ่านให้ผู้ต้องการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามสิทธิ์ที่พึงมีในแต่ละช่องทางกรให้บริการ สำหรับฐานข้อมูลที่จะสร้างขึ้นมาเพื่อกรบริการประชาชนนี้ควรเป็นระบบที่แยกออกจากฐานข้อมูลที่ใช้งานปกติของกรมบังคับคดีเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบงานหลัก การปรับปรุงข้อมูลของระบบบริการประชาชนนี้อาจไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแบบทันที โดยอาจทำทุกสิ้นวันหรือตามความจำเป็นของข้อมูลแต่ละประเภท ด้วยการทำงานอัตโนมัติจากระบบ เพื่อไม่ให้กระทบกับการทำงานของระบบงานหลัก

เมื่อประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบกรให้บริการ เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ ระบบอาจแสดงขั้นตอนที่หน้าจอในลักษณะกราฟิกให้เห็นว่า กระบวนการทั้งหมดมีกี่ขั้นตอน ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนใด หน่วยงานใดหรือใครเป็นผู้รับผิดชอบ แต่ละขั้นตอนต้องทำอะไรบ้าง ต้องใช้เอกสารอะไร ต้องติดต่อหน่วยงานใด เพื่อความสะดวกในการติดตามสถานะของคดี และเพื่อไม่ให้เกิดการรบกวนการปฏิบัติงานปกติ

#### o ระบบประชาสัมพันธ์

จากพันธกิจของกรมบังคับคดีที่ต้องให้ความรู้ทางกฎหมายทางการบังคับคดีแก่ประชาชน การแสดงเนื้อหาทางวิชาการที่ผ่านมามีส่วนมากเป็นเอกสารหรือภาพนิ่งที่เป็นข้อความทางกฎหมาย ซึ่งประชาชนทั่วไปอาจเข้าใจได้ยาก จึงควรเพิ่มสื่อประสม (Multimedia) เช่น ภาพเคลื่อนไหวในรูปแบบวิดีโอที่แสดงขั้นตอนการติดต่อประสานงาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานแต่ละคดี เพื่อความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินเรื่องคดี เช่น ตัวอย่างที่กรมการกงสุล ได้จัดทำวิดีโอการขอทำหนังสือเดินทาง (Passport) เป็นต้น

### **ยุทธศาสตร์ที่ 3** การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาบุคลากรและสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

ยุทธศาสตร์นี้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากำลังคนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์ ผลิต และใช้สารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณและรู้เท่าทัน ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2552-2556 ที่เน้นการพัฒนาบุคลากร การดำเนินการของเจ้าพนักงานของกรมบังคับคดีต้องใช้ความรู้ทางกฎหมายประกอบกับการวิเคราะห์ การใช้ดุลพินิจในการพิจารณาคำวินิจฉัย จึงต้องใช้องค์ความรู้ กรณีตัวอย่างเพื่อการศึกษาเปรียบเทียบ มาช่วยในการวินิจฉัย พิเคราะห์ สังเคราะห์ในแต่ละคดีที่มีลักษณะคดีใกล้เคียงกัน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดเก็บค้นหา และจัดเรียงสารสนเทศที่ต้องการใช้งาน เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง

#### **เป้าหมาย**

- เพื่อให้บุคลากรของกรมสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณและรู้เท่าทัน
- เพื่อพัฒนาระบบคลังความรู้ด้านการบังคับคดี
- เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์กร

- เพื่อให้กรมบังคับคดี เป็นแหล่งการเรียนรู้ด้านการบังคับคดีที่ให้บริการบุคลากรภายในและผู้สนใจทั่วไป

### ตัวชี้วัด

- มีเนื้อหา (Content) ในฐานความรู้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- บุคลากรมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีขึ้น
- บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
- ลดเวลาในการเรียนรู้ของบุคลากรใหม่ในการทำงาน

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ มีแผนการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารและบริหารองค์ความรู้ขององค์กร

ความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงาน ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีอย่างเป็นระบบ มีการปรับปรุง สะสมความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ชำนาญการในการพิจารณาอย่างต่อเนื่อง เป็นความรู้ที่ทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยมีตัวอย่างระบบที่ช่วยสนับสนุนแผนงานดังนี้

- ระบบฐานข้อมูลกฎหมายเพื่อการใช้งานและการพัฒนาเชิงรุก

ระบบงานนี้เป็นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกฎหมายไปยังหน่วยงานต้นฉบับ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เป็นต้น รวมทั้งมีการบันทึกบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ และรองรับการบันทึกข้อสังเกตและประเด็นต่าง ๆ ทางกฎหมายที่ยังมีช่องว่างหรือข้อจำกัดในงานการบังคับคดี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากฎหมายให้รัดกุม ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความน่าเชื่อถือและเป็นธรรม

- ระบบบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานด้านการบังคับคดี

ระบบนี้ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดประโยชน์ในภาพรวมมากขึ้น การจัดการองค์ความรู้เป็นการสะสมองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ ปรับปรุงข้อมูลในฐานความรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยควรสร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรในการสะสมองค์ความรู้ เช่น ให้นำบุคลากรบันทึกองค์ความรู้ที่ได้เข้าสู่ระบบ โดยอาจนับเป็นภาระงานหรือเงื่อนไขของการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมขององค์กร ในลักษณะเดียวกันอาจกำหนดให้บุคลากรมีภาระงานในการเข้ามาศึกษาองค์ความรู้ของบุคลากรอื่นเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

- ระบบกรณีศึกษางานบังคับคดี

ระบบกรณีศึกษางานบังคับคดี เป็นระบบที่จัดเก็บข้อมูลการบังคับคดีที่ได้ดำเนินการเป็นที่สิ้นสุด โดยจัดเก็บสำนวนคดีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคดี ทั้งคดีที่เป็นไปตามขั้นตอน และคดีที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอน รวมถึงการบันทึกกรณีศึกษาจากต่างประเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่องานบังคับคดี เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงในกรณีที่มีคดีในลักษณะเดียวกันเกิดขึ้น โดยระบบงานดังกล่าวไม่ใช่ระบบอัตโนมัติ จึงต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญหรือนิติกรเป็นคนตรวจสอบความถูกต้องในองค์ความรู้ที่แต่ละคนบันทึก และจัดเก็บเป็นฐานความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการบังคับคดี

○ ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบสนับสนุนงานห้องสมุด โดยประกอบด้วยระบบย่อย ดังนี้ ระบบให้บริหารสืบค้นข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ ระบบให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บ ระบบวิเคราะห์และควบคุมการจัดทำหมวดหมู่ ระบบควบคุม การยืม-คืน โดยระบบงานปัจจุบันครอบคลุมการบันทึกข้อมูลหนังสือ วารสาร บทความวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบังคับคดี บันทึกข้อมูลการยืม-คืนหนังสือ สืบค้นหนังสือผ่านเว็บ เชื่อมโยงข้อมูลบุคลากรสำหรับเป็นฐานข้อมูลสมาชิก เป็นต้น

ทั้งนี้ระบบงานห้องสมุด ควรครอบคลุมการบันทึกจัดเก็บทรัพยากรที่เป็นดิจิทัลในรูปแบบสื่อประสม อาทิ รูปภาพ ภาพจากการสแกนและวิดีโอ เป็นต้น สามารถรองรับมาตรฐานของข้อมูล ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รองรับการสืบค้นได้หลายรูปแบบ และระบบการยืม-คืน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

- แผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนงาน (IT Competency Improvement Plan)

การพัฒนาคนเพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพดำเนินการภายใต้การบริหารงานบุคคล ซึ่งมีหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยมีการจัดทำเส้นทางการอบรม ( Training Road Map) ที่แสดงเส้นทางความก้าวหน้าในแต่ละตำแหน่ง เช่น การเลื่อนตำแหน่งจากพนักงานระดับชำนาญการไปเป็นพนักงานระดับชำนาญการพิเศษ ต้องผ่านการอบรมอะไรบ้าง หรือต้องมีศักยภาพอะไรบ้าง และต้องมีระบบสารสนเทศ ที่แต่ละคนสามารถเข้าไปดูเส้นทางเดินของตำแหน่งงานตนเองหรือเส้นทางเดินในอนาคตได้ โดยใช้ระบบสารสนเทศบันทึกประวัติการอบรม การจัดทำหลักสูตรอบรม และการกำหนดข้อบังคับในการอบรม เป็นต้น

- แผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาบุคลากร

การจัดทำระบบสารสนเทศที่สนับสนุนแผนการพัฒนากุศลกร อันเป็นเครื่องมือที่ช่วยบันทึกประวัติการทำงาน การฝึกอบรม องค์ความรู้ที่บันทึก ผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบ หรือปรับระดับตำแหน่ง ที่ชัดเจน และถูกต้องตรงกับความเป็นจริง โดยมีตัวอย่างระบบที่สนับสนุนแผนงาน ดังนี้

○ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล

ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล จะต้องรองรับการจัดเก็บระดับตำแหน่งงาน ศักยภาพที่ต้องการ เส้นทางการอบรมที่ต้องปฏิบัติในแต่ละตำแหน่ง ข้อมูลการฝึกอบรมที่ดำเนินการแล้ว การลงทะเบียนการอบรม การบันทึกผลการอบรม ผลการประเมินการฝึกอบรม ซึ่งต้องสามารถเชื่อมโยงกับการบันทึกประวัติของแต่ละคน

○ ระบบ e-Learning

ระบบ e-Learning เป็นระบบจัดเก็บข้อมูล องค์ความรู้ต่างๆ ของกรมบังคับคดี โดยจัดให้มีการผลิตสื่อทางด้านมัลติมีเดีย และนำเสนอโดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง มีการทดสอบและประเมินผลการเรียนรู้เพื่อให้บุคลากรของกรมบังคับคดี สามารถศึกษา เรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นมาตรฐานเดียวกัน ระบบงานแบ่งเป็นสองส่วน คือ ส่วนจัดทำสื่อการเรียนรู้ และส่วนการเผยแพร่สื่อการเรียนรู้สู่กลุ่มเป้าหมาย

#### **ยุทธศาสตร์ที่ 4** การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับระบบงานที่มีความมั่นคง

ยุทธศาสตร์นี้เป็นแนวคิดในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคำนึงถึงการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับลักษณะงาน มีความมั่นคง มีระบบสำรองการทำงาน คำนึงถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกันและมีความยืดหยุ่นในการรองรับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการงานในอนาคตทั้งด้านหน้าที่การทำงานและสมรรถนะที่ต้องการ อีกทั้งคำนึงถึงการสนับสนุนการนำสิ่งที่ได้พัฒนาไว้แล้วกลับมาใช้งานใหม่เมื่อต้องการ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่กล่าวถึงนี้ รวมทั้งด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เครือข่ายที่มีความมั่นคง อุปกรณ์รักษาความมั่นคง และซอฟต์แวร์ระบบที่รองรับการพัฒนาที่มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนและนำกลับมาใช้งานได้และการพัฒนาเน้นสถาปัตยกรรมแบบ Service Oriented Architecture (SOA) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตให้เกิดความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลงความต้องการใช้งานระบบในอนาคต โดยการแบ่งงานเป็นการบริการที่สามารถปรับเปลี่ยนและเรียกร้อยเป็นงานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้เกิดความมั่นคงของการทำงาน

#### **เป้าหมาย**

- เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความมั่นคง มีระบบสำรอง ใช้ประโยชน์ในทรัพยากรร่วมกันและมีความยืดหยุ่นในการรองรับความต้องการด้านสมรรถนะตามภาระงานที่เปลี่ยนแปลง
- เพื่อให้มีโครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนง่าย และนำกลับมาใช้ใหม่ได้
- เพื่อให้เกิดระบบรักษาความมั่นคงของข้อมูลและเครือข่ายภายใต้มาตรฐานสากล
- เพื่อให้เกิดความพร้อมในการใช้งานระบบสารสนเทศตลอดเวลาที่ต้องการ

#### **ตัวชี้วัด**

- ระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนสมรรถนะระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพื่อการให้บริการตามภาระงานที่มีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ลดลง
- ระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศเพื่อรองรับความต้องการใหม่ลดลง
- มีความต่อเนื่องในการใช้งาน (Service Availability) ทั้งระบบสารสนเทศและระบบเครือข่าย
- อัตราส่วนคอมพิวเตอร์ต่อบุคลากรเพิ่มขึ้น

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ มีแผนการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบูรณาการระบบที่มีความยืดหยุ่นในการรองรับความต้องการด้านหน้าที่การทำงานและสมรรถนะตามภาระงานที่เปลี่ยนแปลง

การดำเนินงานตามแผนการพัฒนานี้ประกอบด้วย การพัฒนาระบบเครื่องแม่ข่าย และการพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบ โดยการพัฒนาเครื่องแม่ข่ายต้องมีความมั่นคง มีระบบสำรอง ใช้ประโยชน์ในทรัพยากรร่วมกัน และมีความยืดหยุ่นในการรองรับความต้องการด้านสมรรถนะตามภาระงานที่เปลี่ยนแปลง โดยอาจใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายขนาดใหญ่ที่มีความสามารถในการทำงานในลักษณะเครื่องแม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine) หรือใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายขนาดเล็กหลายเครื่องมาทำงานร่วมกันแบบคลัสเตอร์ (Cluster) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับชนิดของแม่ข่ายและระบบงานที่ต้องการใช้งาน

ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบสำหรับระบบงานหลัก (ยกเว้นระบบงานเฉพาะที่มีลักษณะเป็นชุดสำเร็จ (Package) ซึ่งไม่สามารถกำหนดกรอบการพัฒนาเองได้) ต้องคำนึงถึงการเลือกใช้สถาปัตยกรรมแบบ Service Oriented Architecture (SOA) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตให้เกิดความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศที่ต้องการใช้งานในอนาคต โดยการพัฒนาสารสนเทศแบ่งงานเป็นโมดูลบริการ (Services) ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ หรือปรับเปลี่ยน และเรียงร้อยเป็นงานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจุบันระบบงานคิดแฟงที่กำลังพัฒนาอยู่บนพื้นฐานของภาษาจาวา ซึ่งสามารถออกแบบเป็นโมดูลบริการ (Services) ที่สามารถดึงบางโมดูลมาประกอบเป็นกระบวนการ (Process) ได้ โดยอาจไม่จำเป็นต้องใช้ Middleware และสามารถทำการใช้ซ้ำ (Reuse) ได้ แม้ปัจจุบันยังไม่ได้มีการออกแบบเป็น SOA เต็มรูปแบบก็ตาม แต่การใช้เทคโนโลยี SOA จะช่วยให้งานในอนาคตสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

การดำเนินงานตามแผนการพัฒนานี้ยังครอบคลุมถึงการจัดหาอุปกรณ์ประกอบที่ใช้สนับสนุนการบูรณาการระบบสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ที่ระบุไว้ในยุทธศาสตร์อื่น เช่น การจัดหาอุปกรณ์ที่สนับสนุนการใช้ RFID และการจัดหาอุปกรณ์เพื่อรองรับระบบบริการประชาชน e-Services แบบ Multi Channel Contact Center เป็นต้น

- แผนการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อความต่อเนื่องในการทำงาน

ระบบเครือข่ายของกรมบังคับคดียังมีบางส่วนที่ควรปรับปรุง ทั้งระบบเครือข่ายท้องถิ่น (LAN) ระบบเครือข่ายทางไกล (WAN) และระบบเครือข่ายเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น ระบบเครือข่ายทางไกลเพื่อให้ระบบงานภายในบางส่วนของกรมบังคับคดีเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบสารสนเทศส่วนกลางโดยการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ระบบดังกล่าวมีความเสี่ยงต่อการถูกโจมตีได้โดยง่ายจาก

บุคคลภายนอก กรมบังคับคดี หรือระบบเครือข่ายท้องถิ่นมีการวางระบบที่ไม่มีระบบสำรอง ดังนั้นการพัฒนา ระบบเครือข่ายของกรมบังคับคดีจึงควรมีแผนการพัฒนาด้านบูรณาการการเชื่อมโยงทั้งด้านระบบเครือข่ายท้องถิ่น ระบบเครือข่ายทางไกล และระบบเครือข่ายเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายให้มีเสถียรภาพ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน เช่น จัดวางอุปกรณ์และเส้นทางสำรองรองรับกรณีเกิดความเสียหายกับอุปกรณ์ และเส้นทางหลัก เป็นต้น

- แผนการพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงและระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและสนับสนุนพันธะตามกฎหมาย

แผนการพัฒนาดำเนินการเพื่อให้กรมบังคับคดีมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่มีความมั่นคง สร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม รวมทั้งสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เหมาะสมกับการเป็นองค์กรด้านกฎหมาย เช่น มีการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ที่กำหนดให้หน่วยงานราชการ ห้างร้าน บริษัทเอกชน ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสถาบันการศึกษาทุกแห่งจะต้องเก็บข้อมูลการจราจรบนเครือข่ายไว้อย่างน้อย 90 วัน เป็นต้น

- แผนการจัดหาระบบเครื่องลูกข่ายให้เพียงพอต่อการใช้งาน

เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายและอุปกรณ์ประกอบเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี อย่างไรก็ตามปัจจุบันจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายและอุปกรณ์ประกอบยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงควรมีการตรวจสอบจำนวนและสถานะของเครื่องคอมพิวเตอร์และจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อคำนวณสัดส่วนคอมพิวเตอร์ต่อบุคลากร โดยบุคลากรที่จำเป็นต้องมีการใช้คอมพิวเตอร์ควรกำหนดที่อัตราส่วน

บุคลากรต่อคอมพิวเตอร์ 1 ต่อ 1 หากไม่จำเป็นต้องใช้อย่างเป็นทางการมีอัตราส่วนบุคลากรต่อคอมพิวเตอร์ 2 ต่อ 1 รวมถึงมีการวางแผนจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่หมดอายุการใช้งานและที่ ต้องการเพิ่มเติมเพื่อบรรลุอัตราส่วนที่ต้องการ