



บทความ IT outsourcing มิติที่ท้าทาย กับ การอำนวยความสะดวก : โครงการ Data eXchange Center (DXC)

สิรินพัชร มณีโชติ *

รัฐบาลได้มีนโยบายให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน ยุติธรรม โดยมอบหมายให้กระทรวงยุติธรรมเป็นผู้ประสานและดำเนินการ ทั้งนี้ สำนักงานกิจการยุติธรรมจึงได้เริ่มดำเนินงานจัดทำแผนแม่บทและพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรมขึ้นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ปี 2546 จนแล้วเสร็จและได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาการ บริหารงานยุติธรรมแห่งชาติเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2550 และได้ผ่านความเห็นชอบ จากคณะรัฐมนตรีแล้วเมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2550 แผนแม่บทฯ ดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพทางเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานกระบวนการ ยุติธรรมให้ทันสมัย เท่าเทียมและสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ 2550-2555 ทั้งนี้โครงการหลักที่มีความสำคัญสูงที่จำเป็นต้องริเริ่มดำเนินการ ได้แก่ โครงการ พัฒนาศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม ซึ่งสำนักงานกิจการยุติธรรมได้ ร่วมกับมหาวิทยาลัย และภาคเอกชนในการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล ดำเนินการ พัฒนาฐานข้อมูล ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ระบบรักษาความปลอดภัย การพัฒนาอุปกรณ์ VIDEO CONFERENCE และระบบงานเพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้ในแต่ละหน่วยงานให้ได้อย่างเต็มที่ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี พ.ศ.2550 จนถึงปัจจุบัน

เนื่องจากขอบเขตงานดังกล่าวครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เป็นหน่วยงานราชการ ทั้งหมดซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกระบวนการ

* สังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , การจัดการภาครัฐ และเอกชนมหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์

ยุติธรรมกระแสหลัก ซึ่งได้แก่ ตำรวจ อัยการ ศาล กรมราชทัณฑ์ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน แต่การอำนวยความสะดวกยุติธรรมอย่างสูงสุดนั้น จำเป็นต้องได้รับการประสานข้อมูลที่เป็นเชิงคดีจากหน่วยงานอื่นๆ อีกมากมาย อาทิ การขอข้อมูลรถยนต์ที่อาจถูกใช้ในการกระทำความผิดจากกรมการขนส่งทางบก การขอข้อมูลทะเบียนราษฎรเพื่อสืบค้นประวัติบุคคลจากกรมการปกครอง เป็นต้น ด้วยขอบเขตการทำงานที่กว้างขวางดังกล่าว ประกอบกับจำนวนบุคลากรตามโครงสร้างส่วนราชการที่ภารกิจงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสายงานสนับสนุนมีจำนวนบุคลากรไม่มากพอที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ได้ด้วยตนเองทั้งหมด การจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT OUTSOURCING) จึงเป็นทางเลือกที่มีคุณค่ายิ่งในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดจึงเป็นสิ่งที่ควรกระทำด้วยความรอบคอบและควรมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่ถูกต้อง ครบถ้วน ครอบคลุมทุกมิติ และวิสัยทัศน์ที่เฉียบคมของผู้บริหาร

สำหรับโครงการ DXC ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายทุกภาคส่วนในการประสานนโยบาย ข้อมูล เทคโนโลยีต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมอย่างสูงสุด โดยการทำงานของระบบ DXC มีขอบเขตการทำงานสำคัญที่ได้ริเริ่มดำเนินการแล้ว ใน 4 ส่วน ดังนี้

1. การเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการสืบค้น เพื่อการสืบค้นในกระบวนการยุติธรรมที่มีการเก็บกระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่างๆ โดยระบบสามารถค้นหาข้อมูลในกลุ่มเพื่อให้เกิดการทำงานแบบ ONE - STOP SERVICE ในระบบนำร่องระบบการสืบค้นได้รับการวางแผนที่จะนำข้อมูลบุคคลมาใช้งานในการสืบประวัติบุคคลสำหรับงานยุติธรรม โดยมีฐานข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูล

บุคคลทั่วไปจากสำนักงานทะเบียนราษฎร ข้อมูลอาชญากรจากตำรวจ ข้อมูลการต้องโทษจากกรมราชทัณฑ์

2. การติดตามสถานะคดี เพื่อติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่องในกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้มีการทำงานและการตรวจสอบอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม โดยระบบนำร่องมีการออกแบบระบบงานติดตามคดีอาญาในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้ข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงข้ามระหว่างหน่วยงาน คือ เลขคดีและชื่อโรงพัก จากฐานข้อมูลคดีของตำรวจ เชื่อมโยงเข้ากับ เลขรับคดีของอัยการ ฐานสารบบคดีของอัยการ รวมทั้งข้อมูลจากศาลยุติธรรม เช่น หมายเลขคดีดำ/คดีแดง วันนัด ผลคดี เป็นต้น ที่มีอยู่ในฐานข้อมูลของอัยการ และการเชื่อมโยงต่อไปยังฐานข้อมูลของกรมราชทัณฑ์ผ่าน เลขคดีของหมายจำคุก

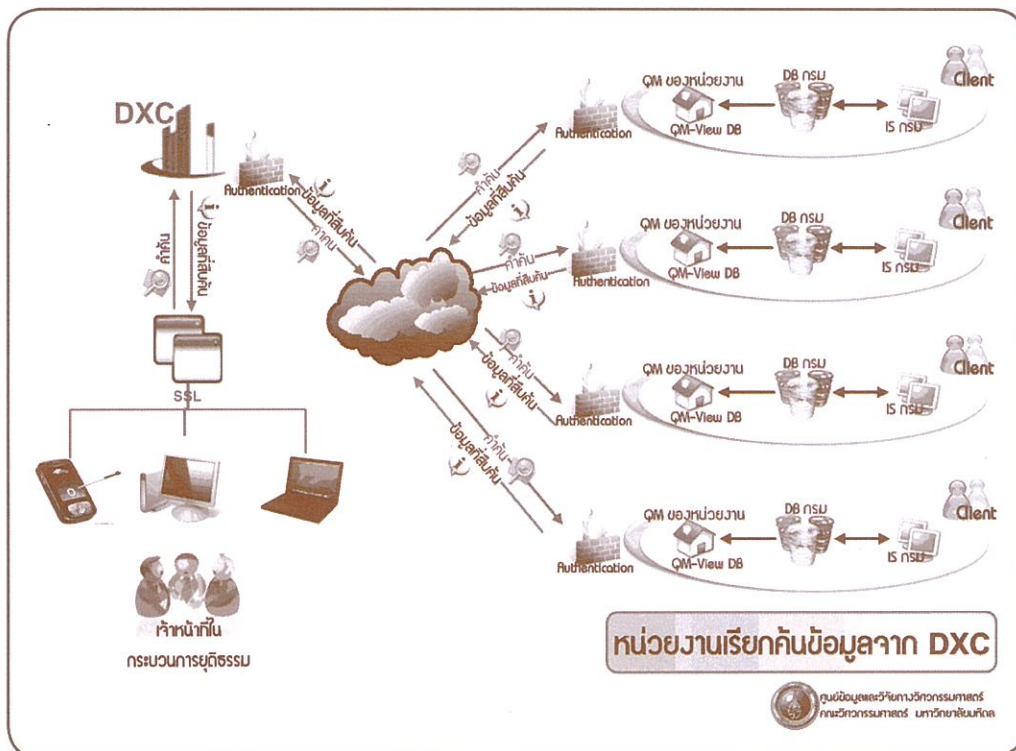
3. การจัดทำระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการทำงานในการส่งเอกสารแบบทั่วไปที่ล่าช้า ช้าซ้อนและเกิดความผิดพลาดจากการป้อนข้อมูลได้ง่ายในระบบนำร่องได้ออกแบบให้รูปแบบรายงานคดียาเสพติด ตำรวจ ป.ป.ส. มาเป็นระบบทดลอง โดยระบบจะดึงข้อมูลคดียาเสพติดจากฐานข้อมูลตำรวจนนทบุรี มาทำรายงานส่งไปยัง สำนักงาน ป.ป.ส. โดยอัตโนมัติ

4. การนำระบบวิดิทัศน์มาใช้ในงานกระบวนการยุติธรรม มีเป้าหมายในการลดความเสี่ยงในการนำตัวนักโทษหรือ ผู้ต้องหาเดินทางไปมาในระบบนำร่องมีการออกแบบระบบงาน คือ การผลัดฟ้อง ผากซึ่งระหว่างเรือนจำกับศาล และการอ่านคำพิพากษานักโทษประหารระหว่างศาลกับเรือนจำ

หลักการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม

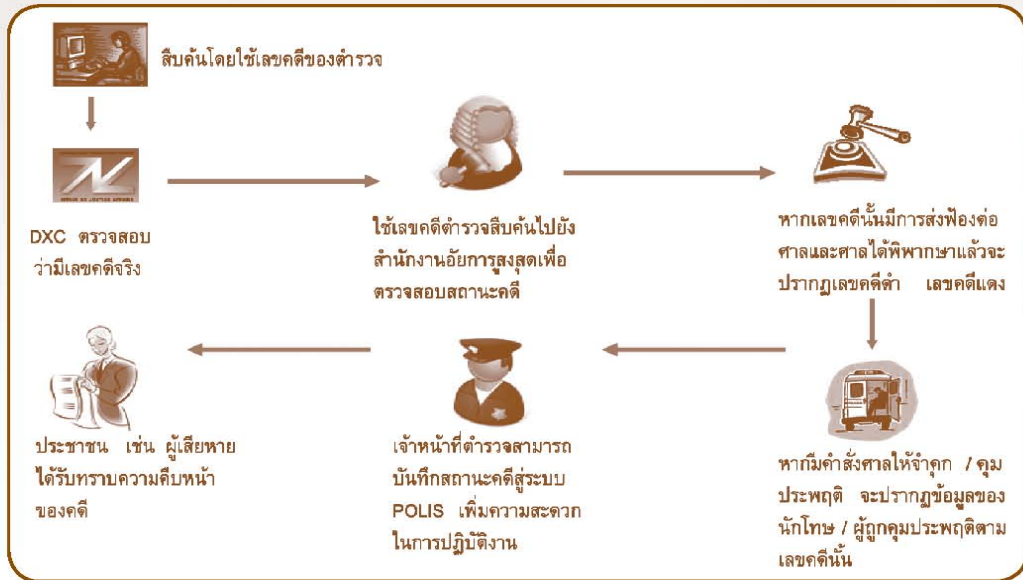
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรมต้นแบบจะเป็นระบบที่ใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ลักษณะการทำงานนั้นจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือในส่วนของ Web Application ที่ใช้สำหรับแสดงข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ <https://thaidxc.org> และอีกส่วนหนึ่งคือระบบ

Query Manager (QM) ของแต่ละหน่วยงานเข้าสู่ระบบ DXC แล้วทำการประมวลสรุปข้อมูลเพื่อแสดงผลต่อไปยังผู้ใช้งาน ระบบ DXC จะเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และสามารถให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงระดับผู้บริหาร และระดับนโยบาย อีกทั้งในอนาคตประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องก็สามารถไปยังหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมเพื่อขอติดตามสถานะคดีจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย



แผนภาพแสดงลักษณะการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม

ประโยชน์ของการติดตามสถานะคดี



ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน

จะเห็นได้ว่า การดำเนินงานตามโครงการมีส่วนที่เกี่ยวกับการประสานงานนโยบายการใช้เทคนิคด้านสารสนเทศเป็นอย่างสูง ซึ่งบุคลากรผู้รับผิดชอบโครงการจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตการจ้างงาน (TOR) อย่างรอบคอบ ในส่วนของวางแผนระบบงาน การดำเนินการด้านเทคนิคมีการประสานงานอย่างดีกับทั้งผู้ใช้งานระบบ และองค์กรผู้รับจ้างงานภายนอกเป็นอย่างดีด้วย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลในกระบวนการยุติธรรม แบบ One-Stop Service อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้งานมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล มีความสะดวกในการใช้งาน และสามารถนำข้อมูลที่ได้อุปประกอบการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม

ตั้งแต่การริเริ่มโครงการนำร่อง หน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรม ในปี พ.ศ.2550 จนถึง

ปัจจุบัน โครงการ DXC มีหน่วยงานเครือข่ายข้อมูล ซึ่งเป็นพันธมิตรที่ให้การลงนามความร่วมมือในการอำนวยความสะดวก จำนวน 12 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2) สำนักงานอัยการสูงสุด 3) กรมราชทัณฑ์ 4) กรมคุมประพฤติ 5) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด 6) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน 7) สำนักงานขนส่ง (กรมการขนส่ง ทางบก) 8) กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน 9) กรมสอบสวนคดีพิเศษ 10) สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม 11) สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม 12) กรมการปกครอง โดยมีผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์กว่า 340 คน ซึ่งผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้งานในระดับสูงมากถึง ร้อยละ 92.72 (สำนักงานกิจการยุติธรรม,2553:2)

IT OUTSOURCING อย่างไร ให้ประสบความสำเร็จ

การใช้บริการระบบสารสนเทศจากแหล่งภายนอก หมายถึง การว่าจ้างกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก ที่มีความรู้ ความสามารถ มาให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่องค์กรผู้ว่าจ้างต้องการ โดยการมอบหมายภาระงานและความรับผิดชอบทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบริการนั้น ไปให้องค์กรผู้รับจ้าง เช่น การจัดหาและดำเนินการประมวลผล การจัดการ การบำรุงรักษา การบริหารศูนย์ข้อมูล การพัฒนาและบำรุงรักษาชุดคำสั่งงานประยุกต์ ระบบสนับสนุนการทำงานของพนักงาน ระบบการสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายงาน เป็นต้น ซึ่งผู้ว่าจ้างสามารถเลือกใช้เฉพาะบริการที่ผ่านการประเมินว่าจำเป็นต้องใช้บริการจากแหล่งภายนอก และสามารถใช้บริการจากผู้รับจ้างได้หลายแห่ง (ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยัง, 2549:337)

รูปแบบของการจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งตามการให้บริการของผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถจำแนกการให้บริการได้ จำนวน 6 ประเภท (สืบค้นจาก www.it.kmutnb.ac.th, สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2553) ดังนี้

1. การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) ซึ่งบริษัทที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถชี้ให้เห็นถึงปัญหา ข้อท้าทายที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเชื่อมต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ในองค์กรให้เป็นไปอย่างสอดคล้องกัน ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องและการดัดแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรมาใช้ได้

2. การให้บริการเชื่อมต่อแอปพลิเคชันในองค์กร (Application Integration) เมื่อนำระบบ

อินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร จะต้องปรับระบบแอปพลิเคชันของทั้งองค์กรให้เชื่อมต่อกันสอดคล้องและทำงานไปด้วยกันได้อย่างราบรื่น

3. การให้บริการด้านศูนย์คอมพิวเตอร์ของเว็บ (Web Hosting) เป็นการให้บริการดูแลเว็บไซต์ ตั้งแต่การจัดทำไปจนถึงการตรวจเช็คเว็บไซต์ของลูกค้าตลอดสัญญาจ้าง

4. การให้บริการแอปพลิเคชัน (Application Service Provider) ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน จะซื้อซอฟต์แวร์ที่มีขนาดใหญ่ และให้เช่าแก่ลูกค้าทั่วไปตามขนาดลิขสิทธิ์ที่ได้รับ ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

5. การให้บริการงานทั่วไปทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (The General Purpose Outsourcer) เป็นการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามความต้องการของลูกค้า เช่น การจัดทำเว็บไซต์ การจัดทำเครือข่าย การบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

6. การให้เช่าซอฟต์แวร์ (Software for Rent) เป็นการจัดทำซอฟต์แวร์เพื่อการทำงานด้านต่างๆ และให้ลูกค้าเช่าตามความต้องการของลูกค้า โดยโปรแกรมอาจติดตั้งที่บริษัทของลูกค้า หรือใช้บริการผ่านเว็บไซต์ได้

ข้อดีของการจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยพิจารณาตามสภาพแวดล้อมองค์กร มีข้อดี 5 ประการ ดังนี้ (สืบค้นจาก www.ku.ac.th, สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2553)

1. ข้อดีทางการเงิน องค์กรหลีกเลี่ยงการลงทุนจำนวนมากช่วยให้ระบบการไหลของกระแสเงินสดดีขึ้นสามารถปรับแต่งขนาดของระบบได้ตรงตามสภาพการใช้งานมากที่สุดไม่ต้องใช้พื้นที่มากในการรองรับงาน

2. ทางด้านเทคนิค องค์กรไม่ต้องกังวลในเรื่องของการเลือกใช้เทคโนโลยี เพราะมีมืออาชีพมาช่วยสามารถปรับปรุงเทคโนโลยีให้ก้าวหน้า

โดยง่ายสามารถหาผู้ชำนาญทางด้านเทคโนโลยีได้ง่าย รวดเร็ว

3. ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ องค์การสามารถรวบรวมบุคลากรและจัดการทรัพยากรได้ง่ายกว่าการสร้างหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความซับซ้อนจัดฝึกอบรมบุคลากรได้ง่ายเพราะเน้นบุคลากรที่ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอย่างลึกซึ้ง

4. ทางด้านคุณภาพ องค์การสามารถกำหนดระดับการให้บริการได้ชัดเจนทำให้การประเมินและตรวจสอบสภาพการทำงานต่างๆ ได้ง่าย การดำเนินงานทางด้านคุณภาพสามารถควบคุมและจัดการกับหน่วยงานผู้รับจ้างได้ง่ายกว่า

5. ความยืดหยุ่น องค์การสามารถปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการและกระทำได้รวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้น

ถึงแม้ว่าการจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีหลายรูปแบบให้องค์การเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ แต่องค์การก็จะต้องเลือกรูปแบบในการใช้บริการ เพื่อมิให้กระทบต่อความอยู่รอดขององค์การ ซึ่งระบบงานที่ไม่ควรนำไปใช้บริการจากแหล่งภายนอก มีด้วยกัน 4 รูปแบบ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ,2546:255) ดังนี้

1. ระบบงานในระดับกลยุทธ์ ระบบงานที่ไม่ควรนำไปใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้นเป็นระบบงานที่ใช้เพื่อการทำงานในระดับกลยุทธ์หรืออาจจะเรียกว่าเป็นระบบหลักขององค์การ คำว่าระบบหลักขององค์การไม่ได้หมายถึงระบบสารสนเทศที่เพิ่มอำนาจแข่งขันให้กับองค์การเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เพื่อสนับสนุนระบบงานที่ใช้สำหรับการแข่งขันด้านการที่จะระบุระบบสารสนเทศใดเป็นงานในระดับกลยุทธ์นั้นเป็นสิ่งที่กระทำได้อย่างยิ่งเพราะธรรมชาติในการประกอบการ นโยบายเป้าหมาย ลักษณะของธุรกิจหรือแม้แต่วัฒนธรรม

ของแต่ละองค์การไม่เหมือนกับทำให้การให้ความสำคัญกับระบบในแต่ละองค์การแตกต่างกันไม่ได้ตัวอย่างเช่น ระบบค่าจ้างเงินเดือนเป็นระบบที่มักจะถูกยกเป็นระบบงานที่สามารถให้บริการจากแหล่งภายนอกอยู่เสมอ ด้วยที่ว่าเป็นระบบที่มีมาตรฐานในการทำงานสูงมีวิธีการที่ชัดเจนแน่นอนแต่ในหลายองค์การจะไม่ยินยอมให้นำระบบเงินเดือนไปใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพราะพิจารณาเห็นว่าระบบดังกล่าวเป็นระบบหลักมีความสำคัญกับองค์การให้บริการจากแหล่งภายนอกอาจจะทำให้เกิดความเสี่ยงในเรื่องของการรั่วไหลของข้อมูลได้ ดังนั้นการกำหนดว่าระบบงานใดบ้างเป็นระบบงานหลักซึ่งใช้ในงานในระดับกลยุทธ์เท่านั้น จึงขึ้นอยู่กับความเห็นขององค์การนั้นๆ แต่อย่างไรก็ตามได้มีการศึกษาถึงเงื่อนไขสำหรับช่วยในการพิจารณาว่าระบบใดเป็นระบบสำคัญในระดับกลยุทธ์ไว้อย่างนี้

2. ระบบงานที่ยากต่อการลอกเลียนหรือถ่ายโอนไปให้ผู้อื่นหมายถึงระบบงานมีลักษณะคุณสมบัติบางประการที่เป็นเอกลักษณ์ยากต่อการลอกเลียนหรือถ่ายโอนไปให้ผู้อื่นใช้ได้ง่าย แม้วาระบบนั้นอาจจะมองดูเสมือนหนึ่งเป็นระบบทำงานตามมาตรฐานแต่ระบบงานมีคุณลักษณะเฉพาะพิเศษเป็นสิ่งที่สามารถสร้างลงไปเป็นส่วนเพิ่มได้คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์นี้ถือเป็นจุดเด่นที่เป็นหลักสำคัญขององค์การการถูกลอกเลียนแบบหรือถ่ายโอนจะมีผลทำให้องค์การลดความแตกต่างจากองค์การอื่นลง ดังนั้นระบบงานใดที่มีความยากต่อการลอกเลียนหรือถ่ายโอนไปให้ผู้อื่นจึงเป็นระบบงานในระดับกลยุทธ์ที่ทำให้้องค์การดำรงจุดเด่นขององค์การไว้ได้เป็นระยะเวลานาน

3. ระบบงานที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จในธุรกิจระบบงานเหล่านี้ถือเป็นระบบงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์การระบบงานเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตาม

ประเภทของธุรกิจหรือแม้แต่องค์การในธุรกิจเดียวกันก็มีระบบงานที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ต่างกัน เช่น ระบบวิเคราะห์เครดิตของลูกค้าช่วยในการพิจารณาให้สินเชื่อกับลูกค้า ทำให้องค์การมียอดหนี้สูญต่ำเก็บหนี้ได้ตามกำหนดเวลาทำให้ไม่มีปัญหากระแสเงินสด องค์การจะต้องทราบว่าความสำเร็จขององค์การเกิดจากอะไร จึงจะกำหนดได้ว่าระบบไหนที่ทำให้ประสบความสำเร็จในธุรกิจ

4. ระบบงานมีองค์ประกอบที่ทำให้มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งข้อได้เปรียบในการแข่งขันนี้จะต้องเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคมองเห็นหรือรู้สึกได้ปัจจัยความสำเร็จขององค์การกับข้อได้เปรียบทางการแข่งขันไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นเรื่องเดียวกัน การแข่งขันนั้นมุ่งประเด็นไปที่ลูกค้าโดยมุ่งให้ลูกค้ารับทราบได้ถึงสินค้าหรือบริการที่องค์การเสนอนั้นตรงตามความต้องการของลูกค้ามากกว่าสินค้าหรือบริการที่คู่แข่งนำเสนอมา การมีระบบที่สามารถเสนอสินค้าหรือบริการไปยังผู้บริโภคและทำให้ผู้บริโภคตระหนักได้ว่าได้รับสินค้าหรือบริการที่เหนือกว่าสินค้าหรือบริการที่คู่แข่งขององค์การนำเสนอย่อมทำให้องค์การมีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

สำหรับสำนักงานกิจการยุติธรรมเป็นองค์กรภาครัฐที่มีขนาดเล็ก บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีปริมาณไม่มาก แต่มีภาระงานที่ต้องตอบสนองประชาชนทั่วทั้งประเทศให้ได้รับความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน การนำวิธีการทำงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สำหรับโครงการ DXC จึงให้ประโยชน์กับทั้งส่วนราชการและประชาชน ทำให้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว โดยต้นทุนดำเนินงานไม่สูงมากนัก อีกทั้งยังได้รับบริการที่เกิดจากฝีมือของผู้เชี่ยวชาญอย่างแท้จริง ในส่วนของโครงการ DXC เป็นงานที่มีความซับซ้อน เฉพาะทาง ทั้งเนื้อหาในการให้

บริการ เทคนิคงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เพราะข้อมูลต่างๆ ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของประเทศ จึงทำให้ต้องพิจารณาจ้างงานภายนอกอย่างรอบคอบ ถี่ถ้วน โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การจ้างงานภายนอกของโครงการ DXC ประสบความสำเร็จ ได้แก่

บุคลากรผู้รับผิดชอบโครงการ เนื่องจากบุคลากรของโครงการที่รับผิดชอบงานในส่วนที่สำคัญที่สุด ได้แก่ การวางแผนงานโครงการทั้งระบบ การกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน การกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะของงาน ความต้องการใช้งาน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ในกระบวนการยุติธรรมและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง แม้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นงานสนับสนุนและมีอัตราค่าจ้างไม่มาก แต่การจ้างงานภายนอกทำให้สามารถจ้างงานผู้เชี่ยวชาญอย่างแท้จริงเข้ามาดำเนินการได้ เป็นการเสริมศักยภาพทั้งด้านอัตราค่าจ้างและองค์ความรู้ ซึ่งบุคลากรผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องมีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ติดตาม ตรวจสอบ ประสานงานกับผู้รับจ้างงานอย่างใกล้ชิดทุกขั้นตอน มีความซื่อสัตย์ในการตรวจรับงาน นอกจากจะทำให้ผลงานที่จ้างมีคุณภาพแล้ว บุคลากรยังได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย จากผู้เชี่ยวชาญอีกทางหนึ่งด้วย

การเลือกผู้รับจ้างงานที่เหมาะสม สำหรับโครงการนี้มีความซับซ้อนเชิงเนื้อหาของข้อมูล เนื่องจากหน่วยงานไม่ได้เป็นเจ้าของข้อมูล ทำให้การวางแผนงาน และการกำหนดเทคโนโลยีที่ต้องการใช้งาน ขอบเขตการดำเนินงานต้องเกี่ยวข้องกับส่วนราชการหลายหน่วยงาน ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานหลายปีบางครั้งก็ต้องเปลี่ยนผู้รับจ้างให้ได้ความเชี่ยวชาญ

เหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องการพัฒนาในช่วงเวลานั้น งานบางอย่างมีความเกี่ยวข้องกับสิทธิส่วนบุคคล ความลับของทางราชการ หรือความมั่นคงของประเทศชาติ ก็จะต้องพิจารณาจากองค์การของภาครัฐในรูปแบบอื่นๆ เช่น องค์กรมหาชน หรือสถาบันการศึกษาผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น เพื่อสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจ สร้างความมั่นใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแลกเปลี่ยนข้อมูล นอกจากนี้แล้วยังต้องเลือกผู้รับจ้างงานที่มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และมีความมั่นคงทางการเงินสูงเพื่อลดปัญหาการทิ้งงานหรือการส่งงานล่าช้า

การจัดซื้อตกลงการจ้างงาน (TOR) ที่ชัดเจน สิ่งสำคัญของความสำเร็จในการจ้างงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าวัตถุประสงค์ ความต้องการของการดำเนินโครงการมีอะไรบ้าง และต้องใช้ข้อมูล ใช้เทคโนโลยี ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญด้านใดเข้ามาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องกำหนดความต้องการเหล่านั้นลงไปเป็นข้อกำหนดการจ้างงานอย่างชัดเจน และสร้างความเข้าใจกับผู้รับจ้างงานให้ตรงกันก่อนที่จะเริ่มงานในทุกๆ ขั้นตอน ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างดำเนินโครงการ อันจะส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในที่สุด

ผู้บริหารเข้าใจถึงความสำคัญของโครงการ การได้รับสนับสนุนจากผู้บริหารมีผลต่อความสำเร็จของโครงการเช่นกัน เพราะจะส่งผลเกี่ยวเนื่องกับการได้รับสนับสนุนงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ การได้รับสนับสนุนอัตราค่าจ้าง และการประสานเชิงนโยบายระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องนำเสนอให้ผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญ of โครงการ ประโยชน์ที่จะได้รับ และสื่อสารผลการดำเนินโครงการหรือพัฒนาการของโครงการให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

การวางแผนงานล่วงหน้า สำหรับการจ้างงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งโดยธรรมชาติเป็นงานที่ใช้งบประมาณสูง มีขั้นตอนในการจ้างงานตามระเบียบราชการอย่างรัดกุม รอบคอบ มีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายพิจารณา กลั่นกรองความเหมาะสม จึงเป็นการยากที่จะดำเนินการทั้งระบบภายในปีงบประมาณ ดังนั้นบุคลากรผู้รับผิดชอบโครงการจึงต้องวางแผนการดำเนินโครงการล่วงหน้าก่อนปีงบประมาณ กำหนดขอบเขตการจ้างงานให้มีความชัดเจน พร้อมเตรียมการจ้างงานตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานเสร็จทันสิ้นปีงบประมาณพอดีไม่ทำให้เกิดการส่งงานล่าช้า

เครือข่ายพันธมิตรให้ความร่วมมือ สำหรับโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น จะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมืออย่างแท้จริงจากเครือข่ายพันธมิตรเหล่านั้น การสื่อสารองค์การมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งบุคลากรจะต้องสื่อสารทุกภาคส่วน ตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติเพื่อให้เกิดความในเล็งเห็นผลประโยชน์ของประเทศชาติเป็นสำคัญ พร้อมทั้งจะแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันสำหรับใช้ในการปฏิบัติราชการต่อไปได้

จะเห็นได้ว่าการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องที่มีความท้าทายอย่างมากสำหรับโครงการ DXC ทั้งในเรื่องของความลับของข้อมูล ความไว้วางใจระหว่างองค์กร ความเชื่อถือในความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ ตลอดจนความแตกต่างหลากหลายของข้อมูลและเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ดังนั้น จึงเป็นภารกิจที่หนักยิ่งสำหรับโครงการที่จะต้องสื่อสารภายในองค์กร และระหว่างองค์กรอย่างมาก เพื่อปรับเทคโนโลยีให้สามารถถ่ายโอนหรือนำไปใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรมสำหรับทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม และจากผลงานที่ประสบความสำเร็จ ได้

รับความร่วมมือจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทำให้ก้าวต่อไปของโครงการ DXC ได้รับความไว้วางใจให้นำไปใช้ดำเนินการศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งประสบปัญหาความไม่สงบ มีความแตกต่างหลากหลายทั้งด้านภาษา วัฒนธรรม ประเพณี กฎหมาย และวิถีชีวิต ซึ่งนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกอันจะนำไปสู่ความยุติธรรมอย่างสูงสุดแก่ประชาชนแล้ว ยังเป็นการอำนวยความสะดวก สร้างความปลอดภัยให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ทั้งหน่วยงานทางทหาร ตำรวจ อัยการ ศาล และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2546. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : แชนพอร์พรินติง จำกัด.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. มปป.. การเลือกใช้ IT Outsourcing. (สืบค้นจาก www.it.kmutnb.ac.th, วันที่ 10 มกราคม 2553)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สำนักบริการคอมพิวเตอร์. 2546. Outsourcing ทางเลือกหนึ่งของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร. KU e-Magazine. (กุมภาพันธ์ 2546). (สืบค้นจาก www.ku.ac.th, วันที่ 12 มกราคม 2553)

ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง. 2542. การใช้บริการระบบสารสนเทศจากแหล่งภายนอก. วารสารบริหารธุรกิจ. ปีที่ 22 ฉบับที่ 83 (ก.ค. - ก.ย.): 1-20.

สำนักงานกิจการยุติธรรม. 2550. เอกสารโครงการศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม. อัดสำเนา.

สำนักงานกิจการยุติธรรม. 2553. เอกสารประกอบการรายงานผลการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัดที่ 3.1.1 ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการพัฒนาศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม . อัดสำเนา

สิรินพัชร มณีโชติ . 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจนำวิธีการจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในภาครัฐ . วิทยานิพนธ์หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.

Cook Steve. 1991. Making management decision. Hertfordshire: Simon&Schuster International Group.

De Looff. 1997. Information System Outsourcing Decision Making:A Managerial Approach. London: Idea Group Publishing.