

# รายงานการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อน การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

นำเสนอโดย  
สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



สนับสนุนโดย  
สำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และการสื่อสาร



ใช้ประกอบการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (Focus Group Meeting)  
ในวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๕๖

# วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อสำรวจและวิเคราะห์**สถานการณ์ปัจจุบัน**ของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษา**แนวทางการเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูล**ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ **การพัฒนากลไกการบริหารจัดการ การพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะ** และ**การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล**ในการบริหารจัดการทรัพยากรการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐ
3. เพื่อ**จัดทำข้อเสนอแนะ และแนวปฏิบัติ**เพื่อการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย



# ขอบเขตการดำเนินงาน

1. ศึกษาการดำเนินงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในปัจจุบัน โดยสำรวจจากหน่วยงานระดับกระทรวง ทั้ง 20 กระทรวง และหน่วยงานอิสระของภาครัฐ
2. ศึกษาแนวทางการเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศ และระหว่างประเทศ พร้อมแนวทางปฏิบัติเพื่อการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
3. ศึกษาแนวทางการพัฒนากลไกการบริหารจัดการ และโครงสร้างรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน พร้อมเสนอแนะแนวทางปฏิบัติในการประสานความร่วมมือการดำเนินงาน
4. ศึกษานวัตกรรมการบริการสาธารณะของประเทศต่างๆ เพื่อการกำหนดกลยุทธ์ และแนวทางการปฏิบัติเพื่อการส่งเสริมนวัตกรรมบริการสาธารณะในประเทศไทย



## ขอบเขตการดำเนินงาน (ต่อ)

5. **ศึกษากลยุทธ์และแนวทางปฏิบัติในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล**ในการบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐของประเทศไทย
6. **ออกแบบและจัดทำแผนการศึกษา**ดำเนินงานต่างประเทศด้านการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
7. **จัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ** เพื่อนำเสนอผลการศึกษาดำเนินงาน และแนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
8. **เผยแพร่ผลการศึกษา** และเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



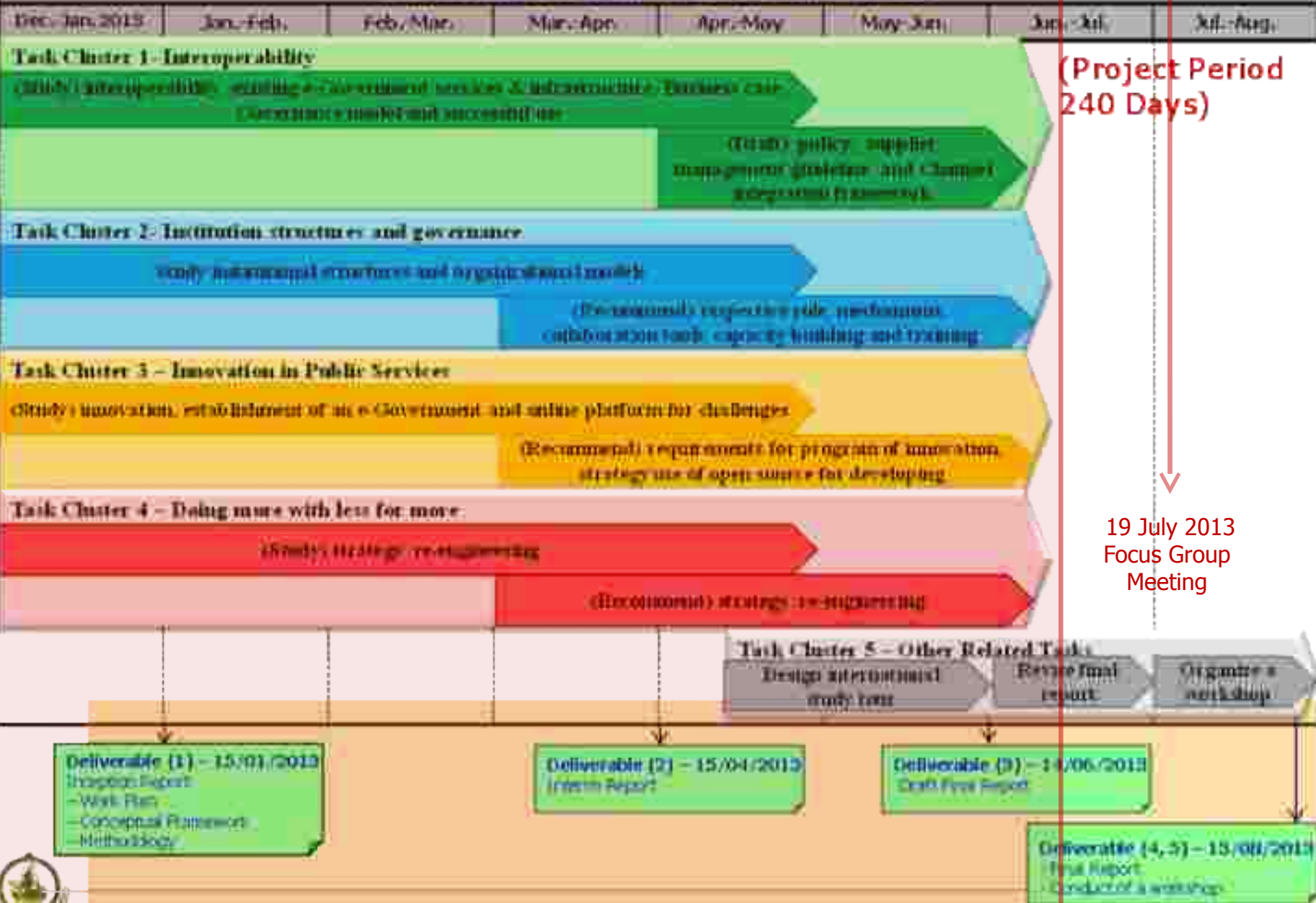
# กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน



# แผนการดำเนินงานโครงการฯ

14 June 2013  
Draft Final Report

Project Period: 17 December 2012 – 13 August 2013

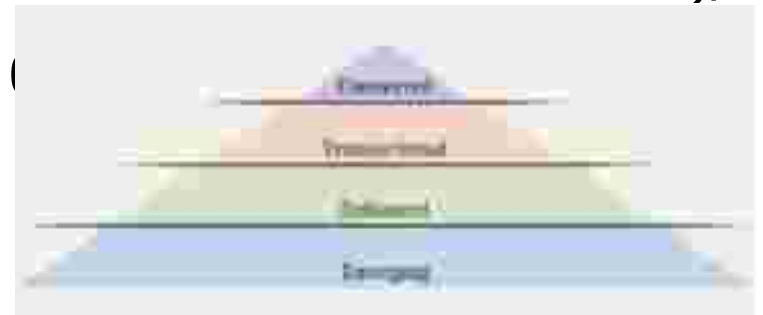


# สถานะปัจจุบันของ e-Gov ในประเทศไทย

## ▶ จากรายงาน UN e-Gov Survey 2012

- ▶ ประเทศไทย อยู่อันดับที่ 92 จาก 193 ประเทศทั่วโลก (เวียดนามอันดับ 83, มองโกเลีย 76, มาเลเซีย 40, เกาหลีใต้ 1)
- ▶ คะแนนของไทย (EGDI – eGov Dev Index)=0.5083
- ▶  $EGDI = (eGov\ Online\ Service + Telecom\ Infra + Human\ Capital)/3$
- ▶ ไทย  $0.5083 = ( 0.5098 + 0.2361 + 0.7819 )/3$
- ▶ เวียดนาม  $0.5217 = ( 0.4248 + 0.3969 + 0.7434 )/3$
- ▶ มาเลเซีย  $0.6703 = ( 0.7908 + ( ) )/3$

คะแนน eGov Online Services ของประเทศ มาจากการประเมินระดับความก้าวหน้า ของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็น 4 ระดับ



4 Stages of Online Services



# ถ้าจะให้ e-Gov Development Index ประเทศไทย ก้าวหน้าขึ้นไปอย่างน้อย 10 อันดับ จะต้องทำอะไร

- ▶ ปัจจุบัน **Online Gov Service ประเทศไทย** ได้คะแนนเท่าไร และเพราะอะไร
- ▶ Online-Service-Index ประเมิน หรือ คำนวณอย่างไร  
= คำนวณจาก e-Gov Online Service ของหน่วยงานราชการทั้งประเทศก้าวหน้า  
แบบ Stage-I (Information Web), ให้นำหน้า 7  
แบบ Stage-II (One-way or Two-way web, มีสองภาษา), ให้นำหน้า 24  
แบบ Stage-III (Transactional Web), ให้นำหน้า 30  
แบบ Stage-IV (Connected e-Gov, Citizen Centric Services) ให้นำหน้า 39
- ▶ Online-Service-Index ประเทศไทย  
= 0.5098 = (Stage I=100%), (Stage II=55%), (Stage III=31%), (Stage IV=39%)
- ▶ หมายความว่า websites หน่วยงานภาครัฐเข้า Stage I 100% แล้ว
- ▶ ถ้าจะทำให้ทุก websites ของภาครัฐเป็น Stage II ถึง 100% แทนที่จะเป็นแค่ 55% ต้อง

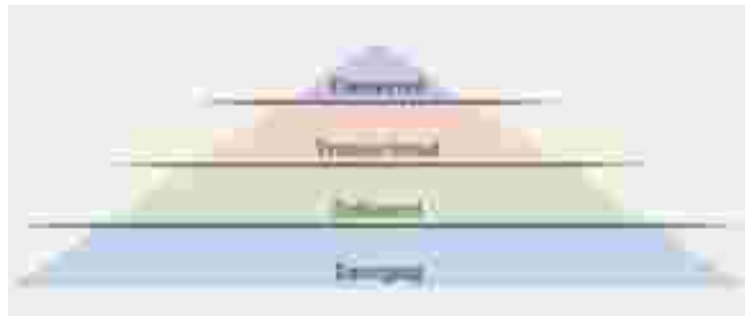
รวม. สั่งการให้ทุกส่วนราชการ ปรับปรุงทุกเว็บไซต์ให้มี  
แบบฟอร์มให้ประชาชน online download ได้",  
ให้มีการสื่อสาร 2 ทางผ่านเว็บ เช่น ถามตอบคำถามออนไลน์"  
จัดทำข้อมูลให้มีทั้งภาษาไทย และ อังกฤษ" และ





**การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล  
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Interoperability)**

# e-Gov Online Services ที่เป็น best practices concept คือ การพัฒนาระบบ e-Gov ทุกหน่วยงานไปให้ได้ทั้ง 4 ระดับความก้าวหน้า



4 Stages of Online Services

## Stage 2:

Enhanced information services: Government websites deliver enhanced one-way or simple two-way communication between government and citizens, such as downloadable forms for government services and applications. The sites have audio and video capabilities and are multi-lingual, among others.

## Stage 1:

Emerging information services: Government websites provide information on public policy, governance, laws, regulations, relevant documentation and types of government services provided. They have links to ministries, departments and other branches of government. Citizens are able to obtain information on what is new in the national government and ministries and can follow links to archived information.

## Stage 3:

Transactional services: Government websites engage in two-way communication with their citizens, including reporting and submitting government policies, programmes, regulations, etc. Some form of electronic authentication of the citizen's identity is required to successfully complete the exchange. Government websites process non-financial transactions, e.g. e-voting, downloading and applying forms, filing taxes online or applying for certificates, licenses and permits. They also handle financial transactions, i.e. where money is transferred via secure networks to government.

## Stage 4:

Personal services: Government websites have changed the way governments communicate with their citizens. They are proactive in responding to citizens and applications from the citizens using Web 2.0 and other emerging tools. E-services and e-solutions that connect the departments and ministries to provide personal information, data and knowledge are being found from government agencies through integrated applications. Governments have allowed users to get government content in a customised approach where e-services are personalised through the use of groups and segments of people to provide tailor-made services. Governments create an environment that supports citizens to be more involved with government activities and to contribute to social development.



# การสำรวจสถานะปัจจุบันของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐของไทย โดยทีมงานที่ปรึกษา KU-INOVA

## วิธีการ

- ▶ การสำรวจอ้างอิงวิธีการสำรวจและจัดลำดับการให้บริการ  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ  
(United Nations e-Government Survey 2012)
- ▶ **สำรวจข้อมูลบนเว็บไซต์ของส่วนราชการตั้งแต่ระดับกระทรวง  
20 กระทรวง ลงไปจนถึงระดับกรม รวมทั้งหน่วยงานในกำกับ และ  
หน่วยงานภาครัฐอิสระอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 303 หน่วยงาน  
ประมาณ 1,000 เว็บไซต์**
- ▶ ช่วงเวลาในการสำรวจ - ไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2556



# การสำรวจสถานะปัจจุบันของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย โดยทีมงานที่ปรึกษา KU-INOVA

## วิธีการ

### ระดับ 1 - ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services) (ค่าถ่วงน้ำหนัก 7 คะแนน)

หน่วยงานภาครัฐของไทยได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับนี้ได้ครบถ้วนแล้ว ประเทศไทยจึงได้คะแนนสำหรับการพัฒนาระดับที่ 1 นี้เท่ากับ 100%

### ระดับ 2 - ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services) (ค่าถ่วงน้ำหนัก 24 คะแนน) แบ่งคะแนนออกเป็น 4 ส่วน

- 1) มีแบบฟอร์มให้ดาวน์โหลด ได้เท่ากับ 25%
- 2) มีข้อมูลภาพเคลื่อนไหว หรือเสียง ได้เท่ากับ 25%
- 3) มีข้อมูลทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ได้เท่ากับ 25%
- 4) มีการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับประชาชนและผู้ใช้บริการ เช่น มีเวทียแสดงความคิดเห็นทางออนไลน์ มีการแจ้งผลทางอีเมลหรือเว็บไซต์ มีอีเมลสอบถาม หรือ มีการสอบถามผ่านทางเว็บและโซเชียลมีเดีย โดยมีบริการอย่างน้อยอย่างหนึ่งจากตัวอย่างนี้ ได้เท่ากับ 25%



# การสำรวจสถานะปัจจุบันของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย โดยทีมงานที่ปรึกษา KU-INOVA

## วิธีการ (ต่อ)

**ระดับ 3 – ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Transactional Services)**  
(ค่าถ่วงน้ำหนัก 30 คะแนน) แบ่งคะแนนออกเป็น 4 ส่วน

- 1) มีแบบสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนผ่านเว็บ ได้เท่ากับ 25%
- 2) มีบริการให้สามารถกรอกข้อมูลและยื่นคำร้อง/คำขอผ่านทางเว็บไซต์ ได้เท่ากับ 25%
- 3) มีการบริการชำระเงินทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ได้เท่ากับ 25%
- 4) มีบริการธุรกรรมครบวงจรบนเว็บไซต์ (เช่น มีการยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ ติดตามสถานะ ความคืบหน้าของคำขอ โอนเงินธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง พิจารณาอนุมัติเอกสารสำคัญ ครบทั้งกระบวนการยื่นคำร้อง) ได้เท่ากับ 25%

**ระดับ 4 - ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน (Connected Services)** (ค่าถ่วงน้ำหนัก 39 คะแนน) แบ่งคะแนนออกเป็น 2 ส่วน


- 5) มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานอย่างอัตโนมัติ ได้เท่ากับ 50%
- 6) มีการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติ ได้เท่ากับ 50%



# การพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย

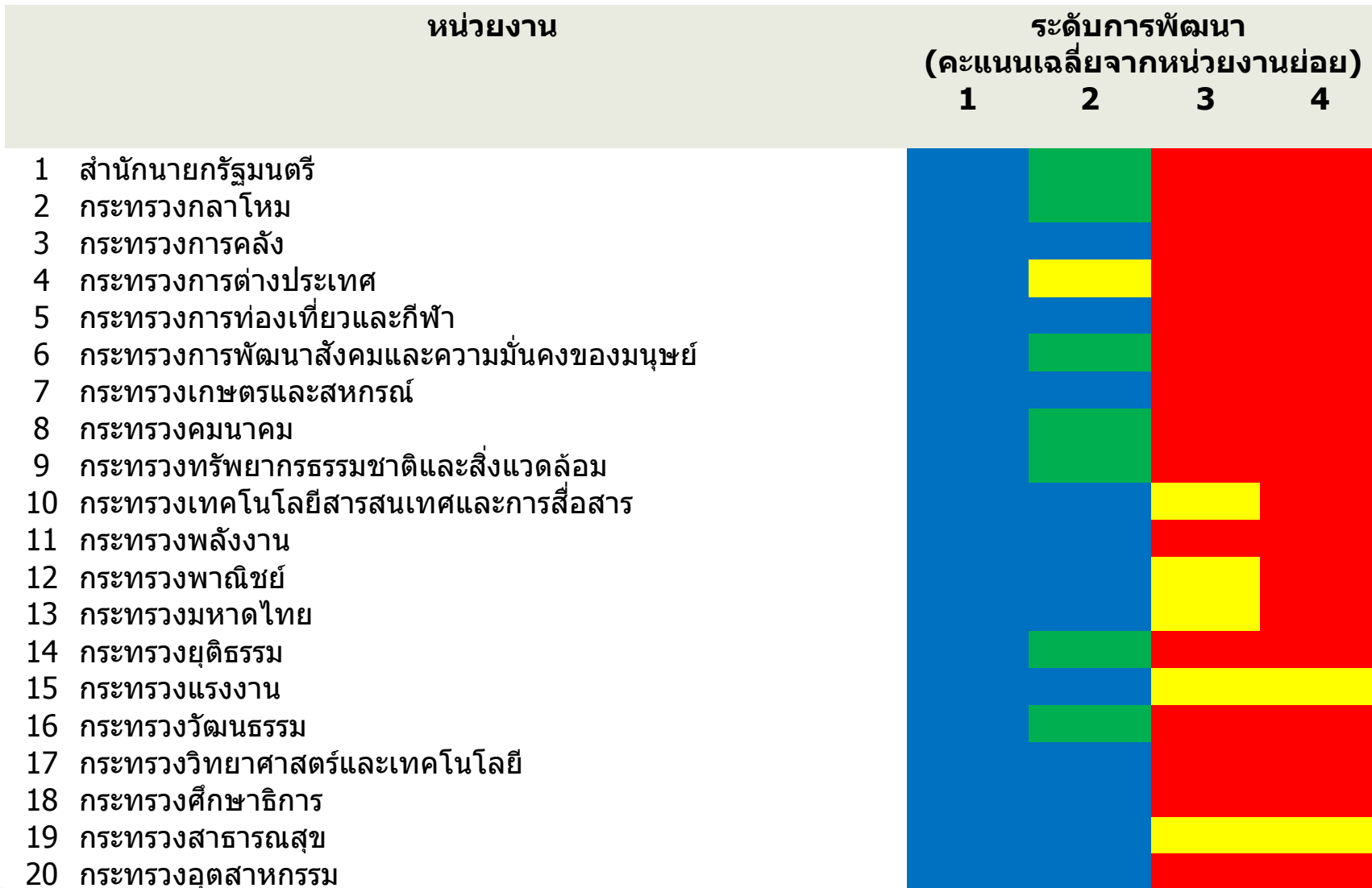
## ผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

| Data Source          | Stage 1 (%) | Stage 2 (%) | Stage 3 (%) | Stage 4 (%) | Average (%) | Ranking |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|
| UN survey 2012       | 100         | 55          | 31          | 39          | 45          | 92th    |
| KU-Inova survey 2013 | 100         | 81          | 33          | 22          | 45          | 92th    |

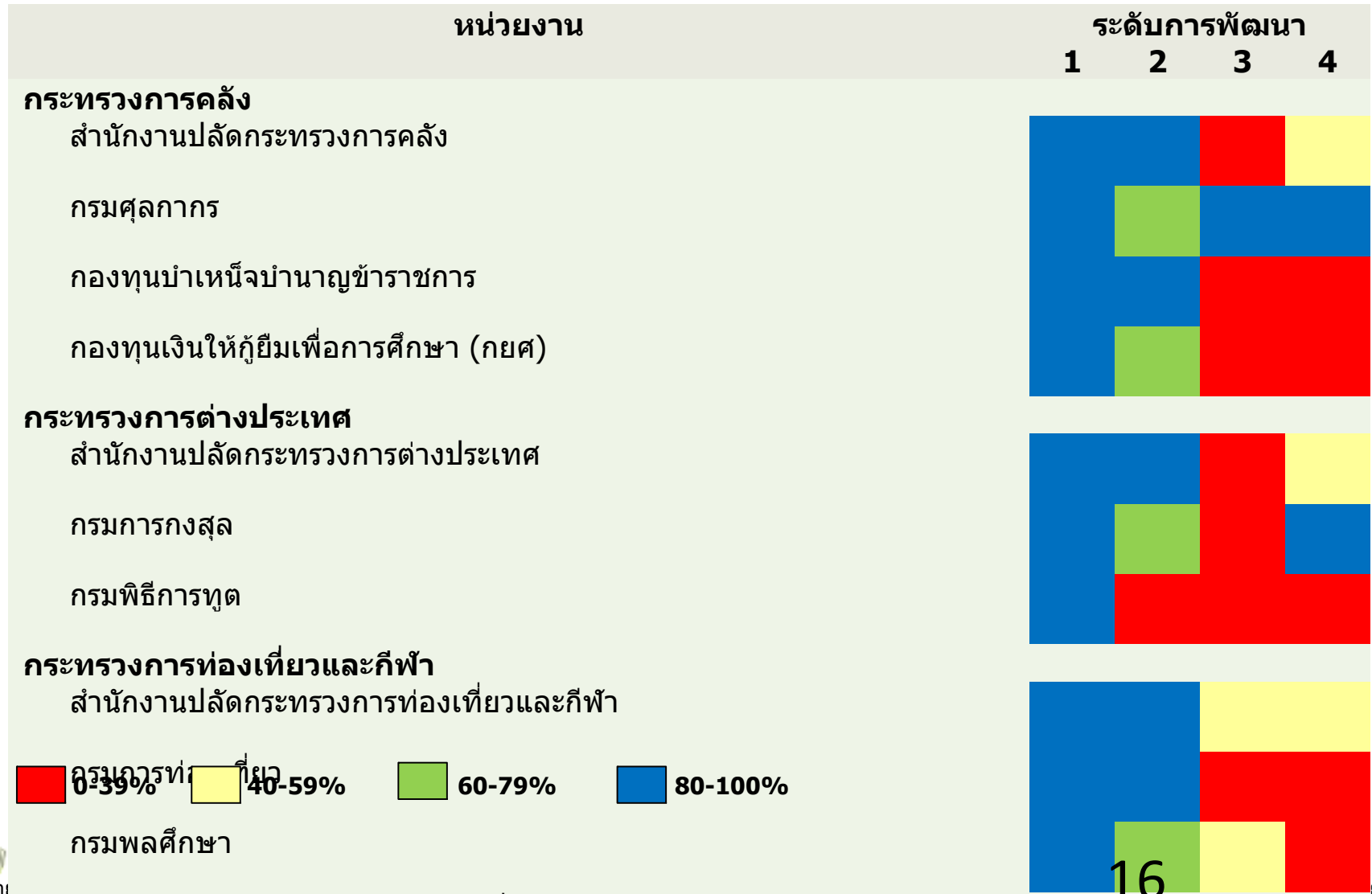


\* the possible new rank for Thailand (if the other countries stay the same, which may be an unlikely situation).

# ผลการสำรวจสถานะปัจจุบันของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย โดยทีมงานที่ปรึกษา KU-INOVA



# ผลการสำรวจสถานะปัจจุบันของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย โดยทีมงานที่ปรึกษา KU-INOVA



# 1.1 การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

## **ระดับที่ 1** ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (*Emerging Information Services*)

1. หน่วยงานภาครัฐ (ทุกระดับ) ควรกำหนดนโยบายและจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมในการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ให้บริการตามกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านเนื้อหาของข้อมูลและความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล

## **ระดับที่ 2** ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (*Enhanced Information Services*)

2. หน่วยงานภาครัฐ (ทุกระดับ) ควรจะกำหนดนโยบายและทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ให้มีข้อมูลเชิงปฏิสัมพันธ์กับประชาชนและผู้ให้บริการกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้



# 1.1 การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

- 2.1 มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการประชาชนและองค์กรธุรกิจซึ่งสามารถดาวน์โหลดทางออนไลน์ได้ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน)
- 2.2 มีข้อมูลเสียงและภาพเคลื่อนไหว ซึ่งอธิบายหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลหรือบริการหรือกลไกต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ให้บริการบนเว็บไซต์
- 2.3 มีข้อมูลบนเว็บไซต์มากกว่า ๑ ภาษา (ไทยและอังกฤษ) และเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
- 2.4 มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบสองทางหรือสามารถโต้ตอบกับประชาชน เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) บริการภาครัฐผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Government Apps) การสร้างกลุ่มสนทนา (Newsgroup) การส่งข้อมูลสำคัญผ่านข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ (Text Messages)



# 1.1 การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

## ระดับที่ 3 ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (*Online Transactional Services*)

3. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานที่มีบริการธุรกรรมสำหรับกับประชาชนให้พัฒนาบริการนั้นๆ ให้เป็นธุรกรรมออนไลน์ เช่น การสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนผ่านเว็บไซต์ การกรอกข้อมูล และยื่นคำร้อง/คำขอทางออนไลน์ การชำระเงินค่าบริการต่างๆ ทางออนไลน์ การติดตามสถานะความก้าวหน้าการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การออกเอกสารใบรับรองและใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ



# 1.1 การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

## ระดับที่ 4 – ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและทำธุรกรรมออนไลน์ ระหว่างหน่วยงาน (**Connected e-Services**)

4. กระทรวงไอซีที ควรมีบทบาทนำในการพัฒนาการเชื่อมโยงบริการภาครัฐข้ามหน่วยงาน โดยจับกลุ่มกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงานที่ต้องใช้ข้อมูลร่วมกันและพัฒนาให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงานและพัฒนาบริการในรูปแบบบริการเบ็ดเสร็จโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ เช่น
  - 4.1 ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ (ก. ไอซีที ก. กลาโหม ก. คมนาคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กอ.รมน.)
  - 4.2 ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อกระบวนการยุติธรรม (ก.ยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศาล สำนักงานอัยการสูงสุด กรมการปกครอง กรมราชทัณฑ์)
  - 4.3 ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการสาธารณสุข (ก.สาธารณสุข ก.สวัสดิการสังคมฯ)
  - 4.4 ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการประกอบธุรกิจ (ก.พาณิชย์ กรมสรรพากร กรมศุลกากร ฯลฯ)



# ข้อเสนอตัวอย่างโครงการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบ

## รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย

### ระดับที่ 4

#### 1) กลุ่มความมั่นคง: ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ (Connected e-Government for Homeland Security)

- การพัฒนาแพลตฟอร์มความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลสำหรับการดำเนินการด้านความมั่นคงภายในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเหตุความไม่สงบในจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส เช่น เหตุการณ์ลอบทำร้าย วางเพลิง วางระเบิด และระเบิดรถ (Car Bomb) ซึ่งเกิดขึ้นหลายครั้งทำให้มีผู้เสียหายจำนวนมาก เป็นต้น

#### 3) กลุ่มยุติธรรม: ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อกระบวนการยุติธรรม (Connected e-Government for Justice)

- การพัฒนาแพลตฟอร์มความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลสำหรับกระบวนการยุติธรรม เช่น การรับเรื่องคำร้องในพื้นที่เกิดเหตุ การบันทึกรวบรวมคำร้องคดีของเจ้าหน้าที่บันทึกคดีหรือตำรวจ การสอบสวนเบื้องต้น การนำเสนออัยการเพื่อพิจารณาการฟ้องศาลหรือไม่ฟ้อง การนำคดีที่พิจารณาโดยอัยการ ไปสู่กระบวนการของศาล เป็นต้น



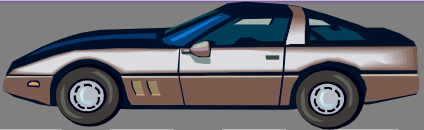
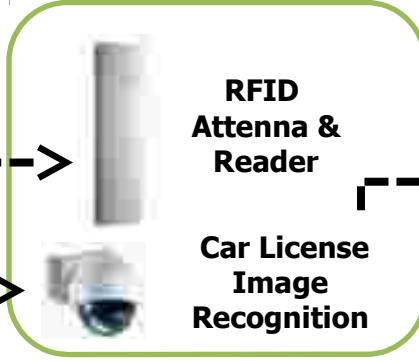
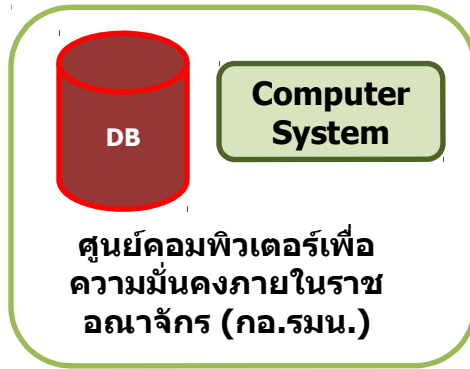
ทะเบียนอาชญากร (สดข)

ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร (กรมการปกครอง)

ทะเบียนรถหาย (สดข)

ทะเบียนรถ (ขบ)

ทะเบียนผู้ขับขี่ (ขบ)



ผู้ต้องสงสัย

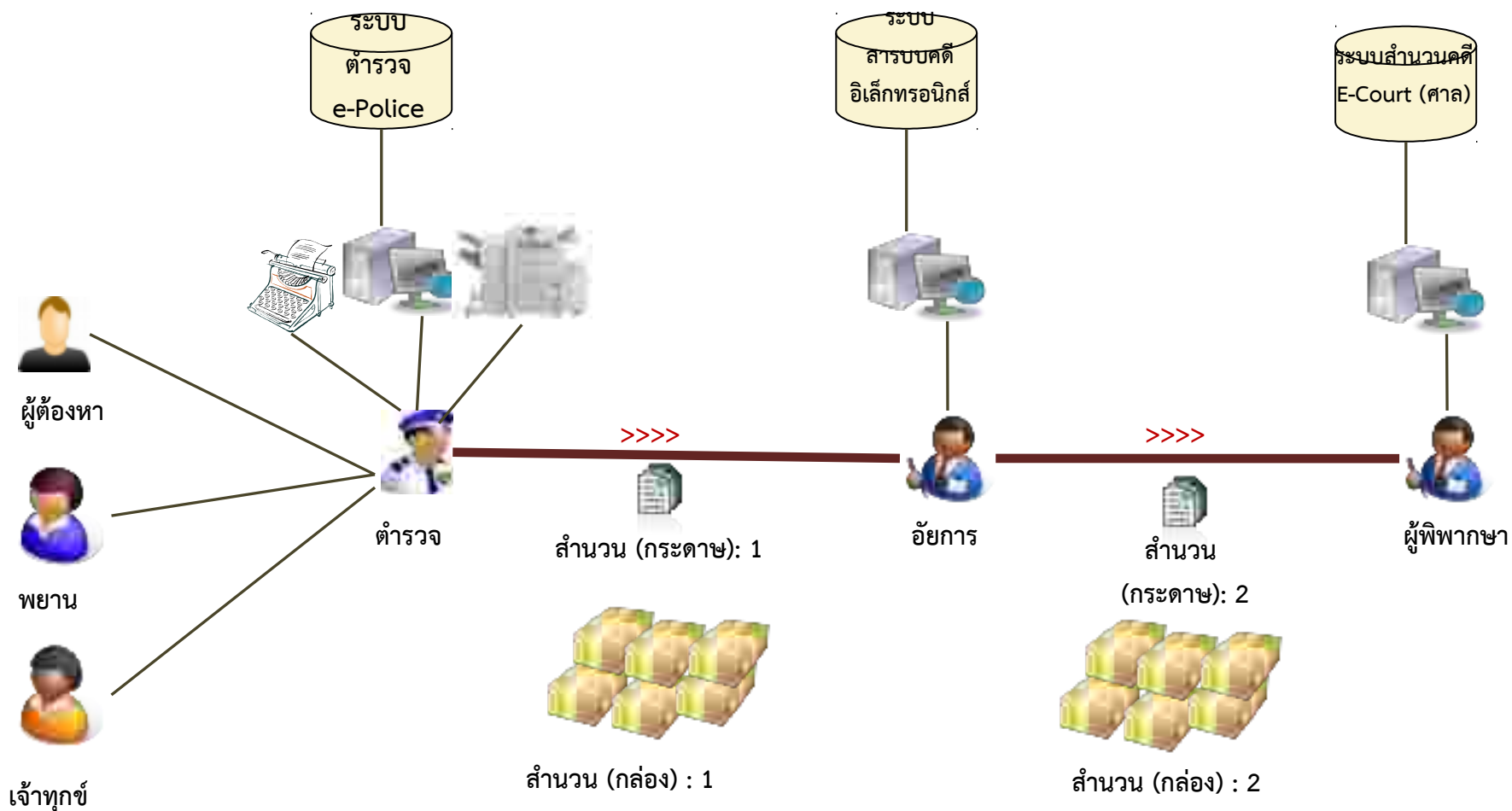


## ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อกระบวนการยุติธรรม

- ▶ การพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม และพัฒนาเป็นระบบเชื่อมโยงธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนกระบวนการยุติธรรม (Connected e-Gov for Justice) หรือ Justice Single Window (JSW)
  - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ DSI อัยการ ศาล การคุมประพฤติ และราชทัณฑ์
- ▶ ตัวอย่างประโยชน์ของ JSW
  - **การขอหมายศาลทางอิเล็กทรอนิกส์** ช่วยการดำเนินการขอหมายศาลกรณีเร่งด่วน ในยามวิกาล ในถิ่นทุรกันดาร หรือ สถานีตำรวจห่างไกลกับศาล
    - 📁 **ช่วยลดเวลาในการรวบรวมหลักฐาน** ของตำรวจ กรณีการสอบสวนและรวบรวมหลักฐานเบื้องต้น (มีระเบียบปฏิบัติที่เป็นข้อจำกัดด้านเวลาในการส่งตัวผู้ต้องหาฝากขังภายในเวลาไม่เกิน 48 ชั่วโมง)
    - 📁 **เชื่อมโยงการไหลของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์** ระหว่างหน่วยงานของสถานีตำรวจ สำนักงานอัยการ ศาล ได้คล่องตัวมากขึ้น

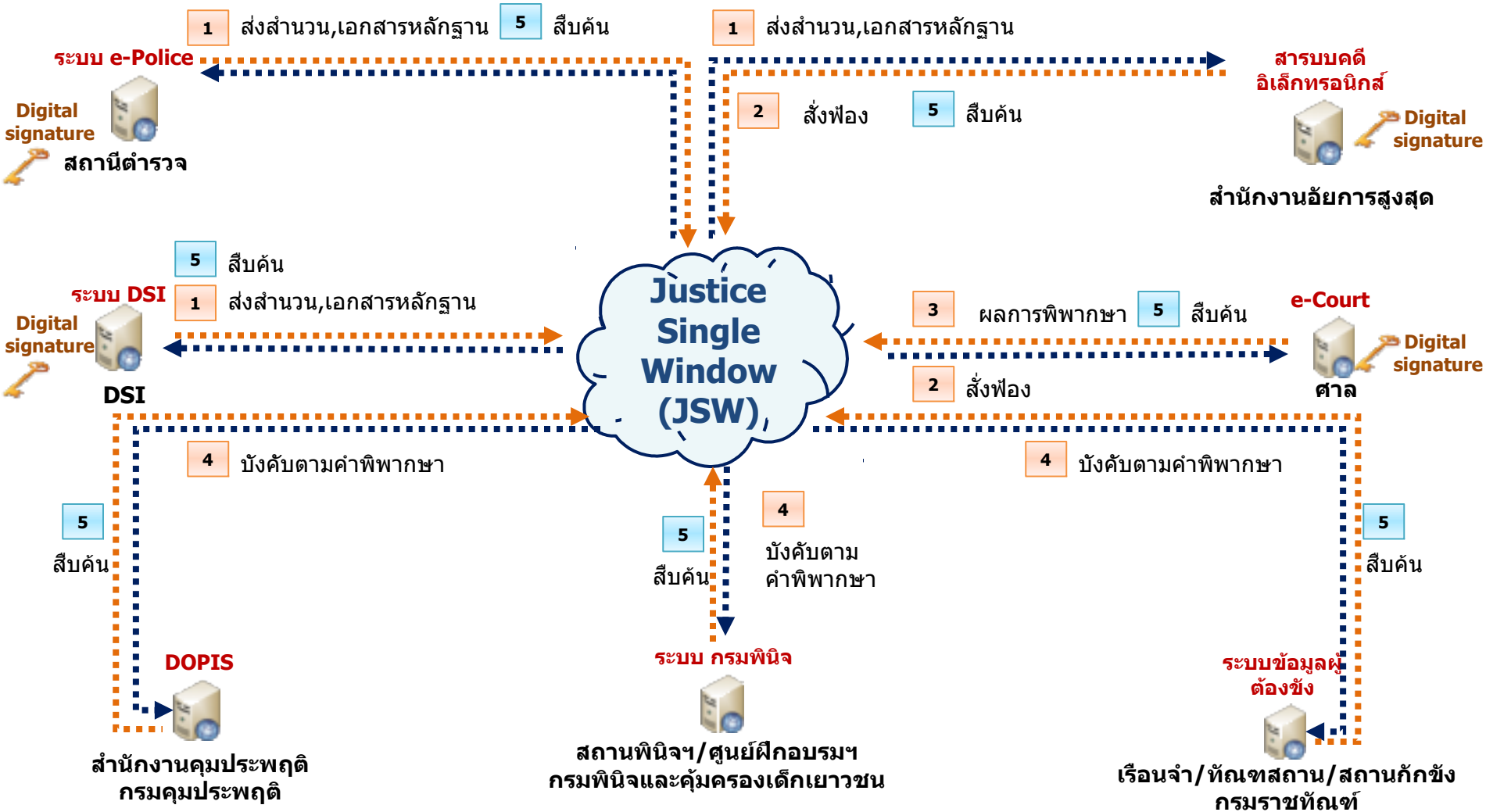


# การส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานยุติธรรม (การวิเคราะห์กระบวนการปัจจุบัน)



The figure illustrates some part of complexity of as-is processes and cooperation between justice agencies.

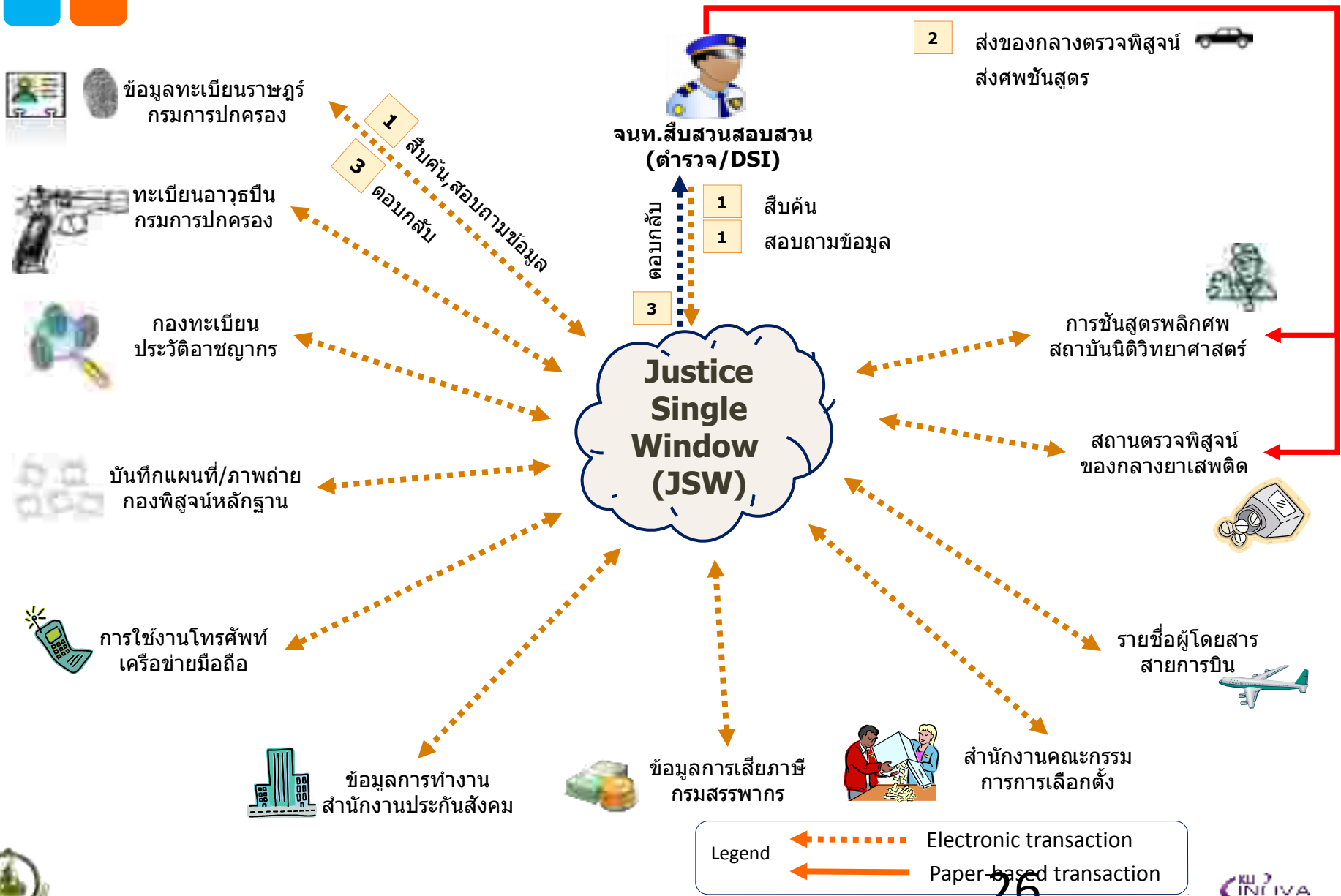
# การส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานยุติธรรม (การวิเคราะห์กระบวนการที่ต้องการในอนาคต)



Legend  
 Electronic transaction  
 Paper-based transaction

# กระบวนการที่คาดหวัง

## การเข้าถึงข้อมูลหลักฐานเพื่อประกอบคดีทางอิเล็กทรอนิกส์



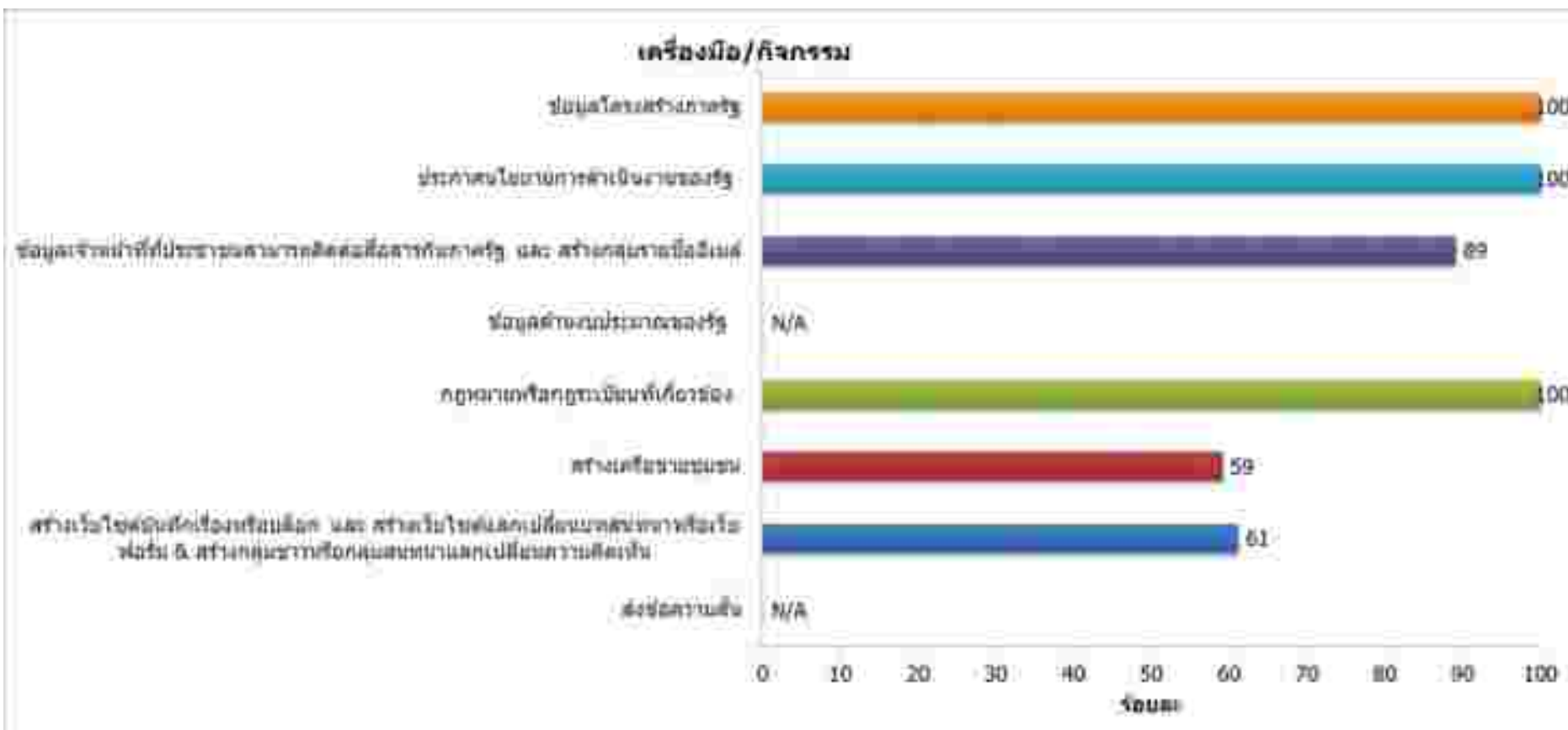
# การมีส่วนร่วมของประชาชน ต่อ นโยบายสาธารณะ ผ่านระบบออนไลน์

## e-Participation Score in the U.N. Survey

| Country           | Rank      | Index value   | E-information | E-consultation | E-decisionmaking | total     |
|-------------------|-----------|---------------|---------------|----------------|------------------|-----------|
| Republic of Korea | 1         | 1             | 75            | 78             | 100              | 81        |
| <b>Thailand</b>   | <b>48</b> | <b>0.3158</b> | <b>0</b>      | <b>30</b>      | <b>17</b>        | <b>26</b> |



# การสำรวจเครื่องมือการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับการร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (e-Information)



\* สำรวจโดยทีมงานที่ปรึกษา KU-INOVA



## การสำรวจเครื่องมือการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับการร่วมหารือผ่านเว็บไซต์ (e-Consultation)



\* สำรวจโดยทีมงานที่ปรึกษา KU-INOVA



## การสำรวจเครื่องมือการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับการร่วมตัดสินใจผ่านเว็บไซต์ (e-Decision Making)



\* สำรวจโดยทีมงานที่ปรึกษา KU-INOVA



## 1.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ของรัฐบาลโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### ระดับที่ 1 การร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (e-Information)

5. รัฐบาลควรพัฒนาเว็บไซต์กลางในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ประชาชนสามารถค้นหา เข้าถึง และรับรู้ข้อมูลที่ทันสมัยได้สะดวกและรวดเร็ว พร้อมพัฒนาเครื่องมือเสริมอื่นๆ เช่น การใช้ข้อความสั้น (Text Messages) เพื่อให้ประชาชนสมัครรับข้อมูลและมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลกลับสู่ภาครัฐได้ด้วย
6. กระทรวงไอซีทีควรมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับการสำรวจสถานะการพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยกับหน่วยงานระดับนานาชาติต่างๆ เช่น องค์การสหประชาชาติ (เพื่อการจัดอันดับเปรียบเทียบมาตรฐานกับประเทศอื่นๆ ให้ถูกต้อง และ ได้ประโยชน์กับประเทศ)



## 1.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของ รัฐบาลโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### **ระดับที่ 2** การมีส่วนร่วมหรือ/ให้ข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ (*e-Consultation*)

7. หน่วยงานภาครัฐควรพัฒนาเครื่องมือเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของรัฐแบบออนไลน์ เช่น การถามข้อคิดเห็นจากประชาชนผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บบล็อก ห้องสนทนา การสำรวจความคิดเห็นทางออนไลน์ ฯลฯ

### **ระดับที่ 3** การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจผ่านเว็บไซต์ (*e-Decision Making*)

8. หน่วยงานภาครัฐควรพัฒนาเครื่องมือเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านนโยบายสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐผ่านเว็บไซต์ เช่น การลงคะแนนเสียงหรือการเลือกตั้งทางออนไลน์ (online voting/election) (เช่น เตรียมการเลือกตั้งผู้ว่า กทม. ครั้งต่อไป) และ ห้องอภิปรายออนไลน์ (online discussion forums) ฯลฯ



# ร่างนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการใช้ข้อมูลร่วมกัน

ประเทศไทยมีกฎหมายสำหรับคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล  
และการใช้ข้อมูลร่วมกันดังนี้

- ▶ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
- ▶ ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ▶ **แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2553** จัดทำโดย สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์



### 1.3 นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

9. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานควรจัดทำร่างนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการใช้ข้อมูลร่วมกันในระหว่างหน่วยงาน โดยอ้างอิงจากแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2553



# หัวข้อและเนื้อหาสาระที่สำคัญของ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

นโยบายต้องประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1) ต้องกำหนดขอบเขตและวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ชัดเจน
- 2) ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลฯ
- 3) ต้องมีข้อห้ามมิให้มีการเปิดเผย
- 4) ต้องกำหนดให้มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล
- 5) ต้องกำหนดให้มีการเปิดเผยการดำเนินการ แนวปฏิบัติและนโยบายที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
- 6) ต้องกำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลห้ามปฏิเสธที่จะให้คำชี้แจงหรือให้ข้อมูลแก่เจ้าของข้อมูล
- 7) ต้องกำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูลฯ **ปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้ข้างต้น เพื่อให้มีการดำเนินงานตามแนวนโยบายที่ประกาศนั้น**



## หัวข้อและเนื้อหาสาระที่สำคัญของ ขั้นตอนปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (1/2)

- ▶ ข้อมูลเบื้องต้นของข้อปฏิบัติประกอบด้วย:
  - ชื่อของหน่วยงานรัฐ
  - รายละเอียดขอบเขตของการบังคับใช้สำหรับคุ้มครองข้อมูลฯ
- ▶ การเก็บรวบรวม จัดประเภท และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
- ▶ ต้องแสดงรายชื่อหน่วยงานรัฐที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งประเภทข้อมูลที่ใช้งานร่วมกัน
- ▶ หน่วยงานของรัฐที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลมาจากผู้ใช้บริการและจะนำไปรวมเข้ากับข้อมูลของบุคคลที่ได้รับจากแหล่งอื่น ต้องระบุถึงเจตนารมณ์การรวมข้อมูลดังกล่าวให้ชัดเจน



## หัวข้อและเนื้อหาสาระที่สำคัญของ ขั้นตอนปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (2/2)

- ▶ ในกรณีที่มีบุคคลอื่นที่สามารถเข้าถึงและใช้งานข้อมูลที่ถูกจัดเก็บไว้ ต้องระบุไว้ในนโยบายฯ หรือขั้นตอนปฏิบัติด้วย
- ▶ ต้องมีทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการในการอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้งานนอกเหนือจากข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้
- ▶ ต้องกำหนดวิธีการที่ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สามารถเข้าถึงและแก้ไข หรือปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับตนเองที่หน่วยงานของรัฐรวบรวมและจัดเก็บไว้ให้ถูกต้อง
- ▶ ต้องกำหนดให้มีวิธีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่รวบรวมและจัดเก็บไว้อย่างเหมาะสม
- ▶ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีทั้งข้อมูลติดต่อกลับสถานที่ทำการและข้อมูลสำหรับติดต่อผ่านทางออนไลน์



## 1.4 แนวทางการบริหารจัดการในการจัดทา/พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

**10.โครงการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลขนาดใหญ่ของทุกหน่วยงานรัฐ (มูลค่ามากกว่า 10 ล้านบาท) ควรจัดทำ "สถาปัตยกรรมองค์กร" (Enterprise Architecture) ให้สมบูรณ์เรียบร้อยก่อนดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบไอที**

11.หน่วยงานภาครัฐควรบริหารจัดการโครงการด้านระบบสารสนเทศตาม **วงจรของโครงการ 5 ระยะ** คือ 1) ศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และกำหนดทิศทางเบื้องต้น ๑ 2) ศึกษารายละเอียดและออกแบบสถาปัตยกรรม ๑ 3) วางแผนงาน ๑ 4) ดำเนินการ/พัฒนาระบบด้านไอที ๑ 5) บริหารการเปลี่ยนแปลงและนำไปใช้งานจริง



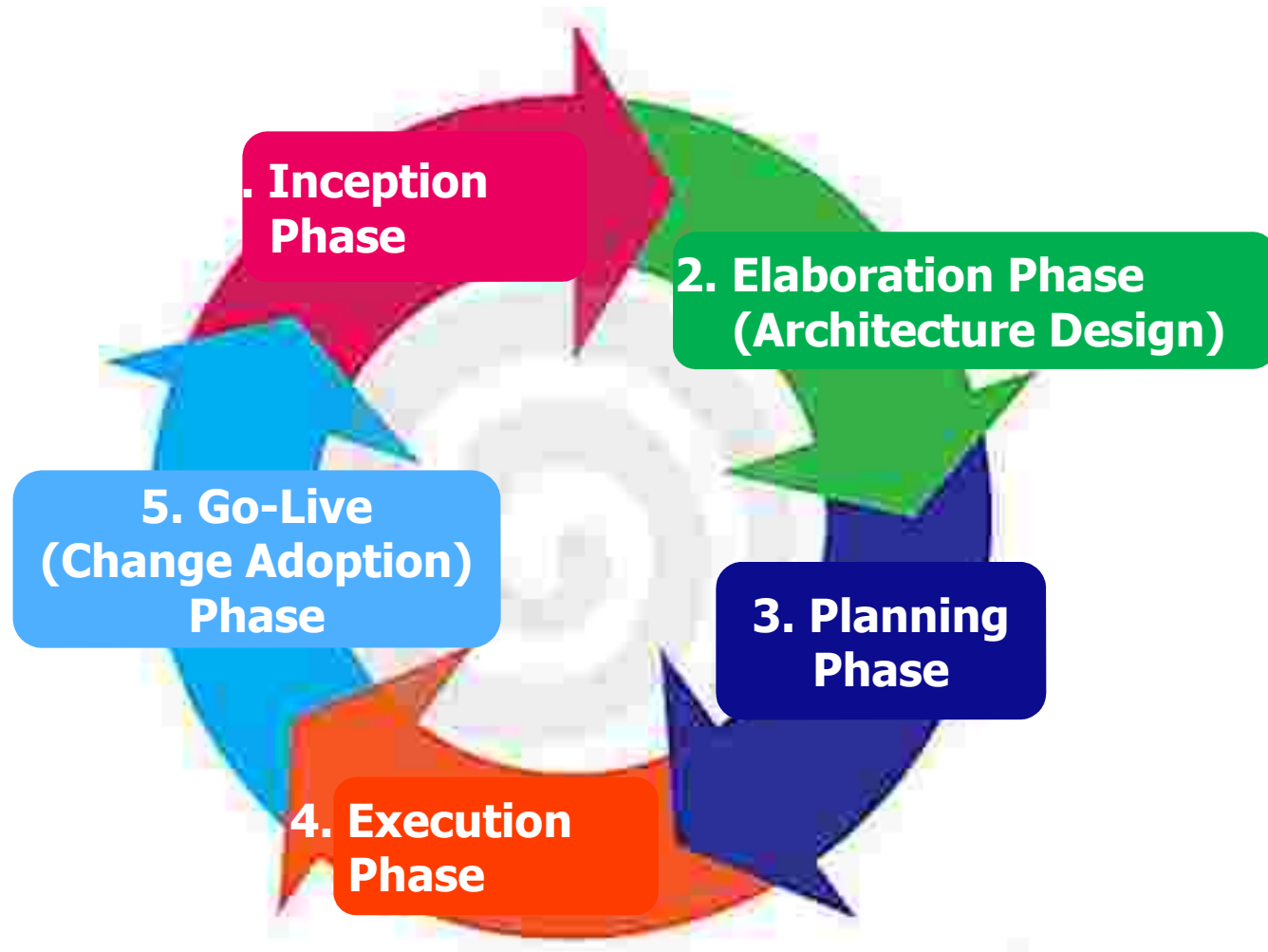
## 1.4 แนวทางการบริหารจัดการในการจัดทา/พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

12. ในการบริหารโครงการ 5 ระยะ หน่วยงานภาครัฐ **จะต้องคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ 10 ประการ**

13. การบริหารจัดการโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ **ควรดำเนินการตามกรอบการพัฒนาที่เป็น** มาตรฐานสากลโดยพิจารณาทั้งด้านกลไกองค์กร กระบวนการทางธุรกิจ และกฎระเบียบ ไม่ใช่เฉพาะด้านเทคนิคไอทีเท่านั้น **เช่น การใช้หลักการของ Enterprise Architecture**



# การบริหารจัดการโครงการด้านระบบสารสนเทศตามวงจรของโครงการ 5 ระยะ

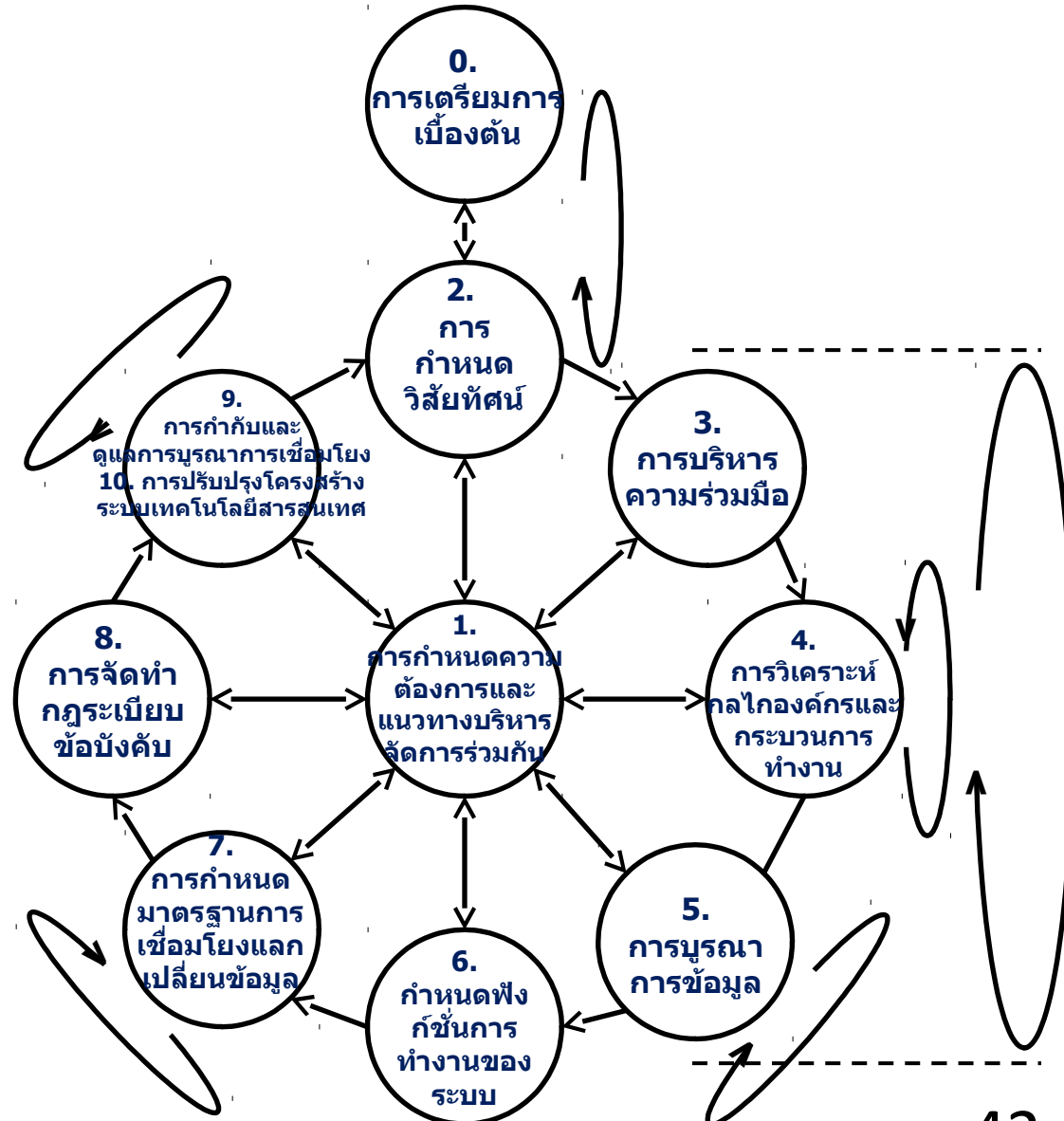


# 10 องค์ประกอบความสำเร็จในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

- 1) ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐกำหนดความต้องการและแนวทางการบริหารจัดการร่วมกัน (**Requirements Management**)
- 2) การกำหนดวิสัยทัศน์และขอบเขตเพื่อการพัฒนา บูรณาการและการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (**Architecture Vision**)
- 3) การดำเนินงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (**Inter-agency Collaborative**)
- 4) การจัดทำสถาปัตยกรรมด้านธุรกรรม (**Business Architecture**)
- 5) การจัดทำสถาปัตยกรรมด้านข้อมูล (**Data Architecture**)
- 6) การกำหนดฟังก์ชันการทำงานของระบบ (**Application Architecture**)
- 7) การเลือกใช้งานมาตรฐานเทคนิคสำหรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล
- 8) การจัดทำและปรับปรุง กฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (**Legal**)
- 9) การกำกับและดูแลการบูรณาการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (**Governance**)
- 10) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ บริหารการเปลี่ยนแปลง



# 10 องค์ประกอบความสำเร็จในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ



# กรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ กลยุทธ์สำหรับการเลือกช่องทางในการให้บริการ ที่เหมาะสมกับประชาชนและภาคธุรกิจ

**Source:** Multi-Channel Management: Recent Developments in PES and E-Government, Analytical paper, Dr Willem Peterson & Zachary Johnson July, 2011

## กรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ

- ▶ **การประยุกต์ใช้งาน** กรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการเพื่อการ**ให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์** ของหน่วยงานรัฐแก่ประชาชนควรพิจารณาองค์ประกอบเหล่านี้
  - **ลักษณะเฉพาะของประชาชน** เช่น เป็นเกษตรกร, นักเรียน นักศึกษา, พนักงาน, ประชาชนทั่วไป เป็นต้น
  - **ลักษณะเฉพาะของบริการ** เช่น บริการข้อมูลและการซื้อขายสินค้า, บริการสำหรับการศึกษา, บริการสวัสดิการสังคม และ บริการบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น
  - **ลักษณะเฉพาะของช่องทางให้บริการ** เช่น จุดบริการประชาชน, เว็บไซต์, โทรศัพท์มือถือ และ เครื่อง Kiosks เป็นต้น
  - **ลักษณะเฉพาะของหน่วยงานรัฐ** เช่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, สำนักงานประกันสังคม และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น
- ▶ **องค์ประกอบสำคัญ** ในการบูรณาการช่องทางการให้บริการ
  - หน่วยงานของรัฐควร**จัดทำฐานข้อมูล** เพื่อจัดเก็บประวัติการใช้บริการของประชาชน
  - **เชื่อมโยงฐานข้อมูล** ประวัติการใช้บริการของประชาชนเข้าด้วยกัน



## 1.5 การบูรณาการช่องทางการให้บริการภาครัฐ

14. ให้หน่วยงานของรัฐมีการจัดเก็บสถิติในการเข้าใช้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงบริการของตนได้
15. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงทุน และขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์การเรียนรู้ ไอซีทีชุมชน ให้ครอบคลุมทุกตำบลทั่วประเทศไทย
16. ก. ไอซีทีที่ควรขยายเครือข่ายและเพิ่มจุดให้บริการ อินเทอร์เน็ตไร้สายแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย (Free Wi-Fi) ให้ครอบคลุมทั้งประเทศ



## 1.5 การบูรณาการช่องทางการให้บริการภาครัฐ

17. ก.ไอซีทีและหน่วยงานภาครัฐควรสนับสนุนและผลักดันการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์ทั้งข้อมูลและการบริการธุรกรรมออนไลน์ด้านอื่นๆ ให้สามารถใช้งานได้ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
18. ก.ไอซีทีควรจัดทำคู่มือและประชาสัมพันธ์การใช้งานบริการของรัฐผ่านทางโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์อย่างมั่นคงปลอดภัยให้กับประชาชนโดยทั่วไป





**การพัฒนากลไกการบริหารจัดการ  
(INSTITUTIONAL Structures and  
Governance)**

# กลไกองค์กรในการบริหารจัดการ งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ▶ กลไกองค์กรที่รัฐบาลในหลายประเทศใช้ในการบริหารจัดการและกำกับดูแลการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มี **4 รูปแบบ** คือ
  1. **กลไกองค์กรด้านการคลังและงบประมาณ** เช่น ให้กระทรวงการคลังเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลและประสานงานการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
  2. **กลไกองค์กรด้านการบริหารจัดการ** เช่น ให้กระทรวงมหาดไทย หรือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นผู้ประสานงานและบูรณาการงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับการปฏิรูประบบราชการ
  3. **กลไกองค์กรด้านเทคนิค** เช่น ให้กระทรวงไอซีที หรือกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นผู้ประสานงานด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ
  4. **แบ่งงานกันไปตามความเชี่ยวชาญโดยไม่มีองค์กรกำกับดูแล - กระจายอำนาจหน้าที่** ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปตามกระทรวงต่างๆ ตามขอบเขตความเชี่ยวชาญ โดยไม่มีกลไกองค์กรกำกับดูแล
- ▶ **รูปแบบกลไกใหม่** เช่น การจัดตั้งหน่วยงานอิสระ หรือ จัดตั้งสภาซีไอโอ ที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงใด โดยใช้กลไกการบริหารจัดการตามบริบทที่เห็นว่าเหมาะสม



# กลไกองค์กรในการบริหารจัดการ งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

- ▶ กลไกองค์กรในการกำกับดูแลงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในปัจจุบัน
  - กลไกองค์กรด้านนโยบายและงบประมาณ - โดยมี **กระทรวงการคลัง** เป็นผู้นำในการบังคับใช้นโยบายและจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาผ่านกระบวนการจัดสรรงบประมาณ
  - ผสมผสานกับกลไกองค์กรด้านเทคนิค - โดยมี **กระทรวงไอซีที** เป็นผู้นำในการดูแลและประสานงานด้านเทคนิค
  - พร้อมการจัดตั้งผู้บริหารสูงสุดทางด้านไอที หรือ **ซีไอโอ** ภาครัฐของทุกกระทรวงขึ้น



# กลไกองค์กรในการบริหารจัดการ งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

- ▶ กระทรวงไอซีทีที่มีคำสั่งแต่งตั้ง **คณะกรรมการบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์** โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงไอซีทีทำหน้าที่เป็นประธาน และปลัดกระทรวงฯ เป็นรองประธาน (ธันวาคม 2554)
- ▶ **องค์ประกอบคณะกรรมการฯ** ได้แก่ **ซีอีโอภาครัฐจาก ๑๒** หน่วยงาน คือ ก.ไอซีที สำนักงานงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี ก.การคลัง ก.การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ก.เกษตรและสหกรณ์ ก.คมนาคม ก.พาณิชย์ ก.มหาดไทย ก.สาธารณสุข สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ และผู้แทนจากสำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงไอซีที สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอก (รวม 21 คน)
- ▶ **อำนาจหน้าที่** - กำหนดแนวทางการดำเนินงานบูรณาการงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเรื่องแผนงานและงบประมาณ



บทบาทของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม และผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

## ► การกำหนดบทบาทต่างๆ พิจารณาจาก

- ลักษณะและขอบเขตของงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง ผสมรวมเข้ากับบทบาทหรืออำนาจหน้าที่ประจำของตำแหน่งงานหนึ่งๆ
- บทบาทที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับงานประจำตามตำแหน่งงานนั้นๆ และรองรับงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามลำดับความสำคัญ ตามวัตถุประสงค์ และตามข้อกำหนดของหน่วยงาน



## 2.1 (ก) บทบาทและหน้าที่ของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวง

1. อนุมัติกลยุทธ์และนโยบายการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
2. อนุมัติและกำหนดลำดับความสำคัญ วัตถุประสงค์ และความต้องการของงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
3. ส่งเสริมความสำคัญของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาสังคมและ เศรษฐกิจของประเทศ



## 2.1 (ข)บทบาทและหน้าที่ของปลัดกระทรวง

4. บริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินนโยบายและกลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดผลสำเร็จ
5. ขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวง
6. อนุมัติแผนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวง
7. ผลักดันและกำกับดูแลให้เกิดธรรมาภิบาลในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
8. ให้คำแนะนำเชิงนโยบายในการสร้างนวัตกรรมให้กับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



## 2.1 (ค) บทบาทและหน้าที่ของซีไอโอ

9. มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
10. ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเกี่ยวกับการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
11. ส่งเสริมให้มีการออกแบบกระบวนการทำงานและการปฏิบัติงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
12. กำกับดูแลและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและนวัตกรรมในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
13. เข้าร่วมและกำกับกิจกรรมของสภาซีไอโอ
14. ให้คำปรึกษาและแนะนำทิศทางการพัฒนานวัตกรรมไอซีทีสำหรับการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์
15. อนุมัติการลงทุนด้านไอซีที
16. ให้คำแนะนำเรื่องการลงทุนด้านไอซีทีและชี้โอกาสความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการดำเนินโครงการด้านไอซีทีของรัฐบาล
17. **ส่งเสริมและผลักดันความสามารถด้านสถาปัตยกรรมองค์กรภายในกระทรวงให้เป็นรูปธรรม**
18. กำกับดูแลโครงการปฏิรูปไอที และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง



## 2.1 (ง) บทบาทและหน้าที่ของอธิบดีกรม

19. กำกับการพัฒนาแผนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
20. บริหารจัดการเชิงกลยุทธ์และประเมินผลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามเป้าหมาย
21. สร้างเกณฑ์และกลไกในการกำกับดูแลการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
22. **กำกับดูแลนโยบาย**รักษาความปลอดภัย การจัดทำมาตรฐานและแผนสำรองฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในระดับชาติ
23. ติดตามโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญและให้คำแนะนำในการตัดสินใจในเรื่องการใช้งบประมาณที่สำคัญ
24. กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
25. ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการประสานการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
26. กำหนดทรัพยากรที่เหมาะสมในการสร้างขีดความสามารถและการฝึกอบรมสำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ



## 2.1 (จ) บทบาทและหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนัก

27. ให้คำแนะนำและแนวทางในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ (ตามอำนาจหน้าที่ของสำนัก/หน่วยงาน)
28. อำนวยความสะดวกในการพัฒนางานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทุกด้าน
29. หารือประเด็นปัญหาเรื่องการบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานระดับอื่นๆของรัฐบาล
30. จัดการให้เกิดบริการภาครัฐออนไลน์ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
31. ระบุและสื่อสารแนวโน้มที่สำคัญ โอกาส ภัยคุกคาม และความเสี่ยงในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
32. บริหารจัดการความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ในระดับผู้บริหารกับผู้จัดจำหน่ายสินค้า /บริการให้กับภาครัฐ
33. มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการวางแผน การประสานงาน การร่วมมือ และการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ
34. ส่งเสริมการปฏิบัติงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดของหน่วยงาน
35. สร้างความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน



## 2.1 (จ) บทบาทและหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักด้านไอซีที

36. บริหารจัดการเรื่องโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีที่จำเป็นและมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน
37. เป็นผู้นำและติดตามการดำเนินงานด้านมาตรฐานไอซีทีและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมาตรฐานทั่วไปสำหรับการเชื่อมโยงและการทำงานร่วมกันของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ และการรักษาความปลอดภัย
38. ยกระดับสถาปัตยกรรมองค์กรให้สามารถช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
39. กำกับดูแลโครงการปฏิรูปไอทีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงบประมาณและการลงทุนด้านไอที การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นส่วนตัว การเข้าถึง การเผยแพร่และการเก็บรักษาข้อมูลภาครัฐ การเข้าถึงไอซีทีสำหรับผู้พิการ
40. สร้างความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน



## 2.2 กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือกับภาคเอกชน

### ▶ ก. กรอบการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร มีขั้นตอนดังนี้

41. ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการและร่วมรับรู้ถึงบรรยากาศของความเป็นหุ้นส่วนระหว่างกัน
42. กำหนดว่าใคร หรือหน่วยงานย่อยใดคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ในด้านใดจะเข้าร่วมเป็นที่มงานในโครงการอย่างชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น
43. จัดตั้งทีมงานจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อบูรณาการเชิงกลยุทธ์ การดำเนินงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และวัฒนธรรมการทำงาน
44. สร้างสัมพันธภาพของความร่วมมือ โดยการหารือหรือสื่อสารระหว่างกันเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ
45. กำหนดหรือมอบหมายหน่วยงานผู้นำที่จะช่วยพัฒนาและขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกันในการดำเนินโครงการ



## 2.2 กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือกับภาคเอกชน

### ▶ ข. กลไกต่างๆ ในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน มีดังนี้

46. การกำหนดโครงสร้างความร่วมมือภายในกระทรวง (โดยจัดตั้งกลุ่มทำงานถาวรหรือชั่วคราว)
47. การกำหนดกลยุทธ์ความร่วมมือแห่งชาติ (เพื่อเป็นกรอบแนวทางการร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการจัดการประเด็นต่างๆ ระดับชาติ)
48. การกำหนดหน่วยงานผู้นำ (เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานที่ต้องการความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน)
49. การจัดตั้งสำนักงานความร่วมมือขึ้นมาเป็นพิเศษ (เพื่อรับผิดชอบด้านนโยบายที่ครอบคลุมนโยบายการทำงานของหลายหน่วยงาน)
50. การจัดทำข้อตกลงระหว่างหน่วยงานหรือบันทึกความเข้าใจ (เพื่อเป็นหลักฐานการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานมากกว่าหนึ่งหน่วยขึ้นไป)
51. การใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (เช่น ฐานข้อมูลที่ใช้ติดตามและประเมินผลการทำงานร่วมกัน และเว็บพอร์ทัล)



## 2.2 กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือกับภาคเอกชน

### ▶ ค. แนวปฏิบัติสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอย่างยั่งยืน

52. กำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจนและสร้างผลงานนั้นร่วมกัน
53. จัดทำกลยุทธ์ร่วมหรือกลยุทธ์เสริมการทำงานระหว่างกันให้มีความสอดคล้องและบรรลุผลร่วมกัน
54. แจกแจงความต้องการในการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน (เช่น บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณ)
55. กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน
56. กำหนดนโยบาย ขั้นตอนการทำงาน วิธีการ ที่สามารถรองรับการดำเนินงานข้ามหน่วยงานได้
57. พัฒนากลไกในการตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลงาน
58. สนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบในระดับองค์กรในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
59. สนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบในระดับบุคคลในการทำงานร่วมกับผู้อื่น



## 2.2 กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือกับภาคเอกชน

### ▶ ง. ปัจจัยสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

60. มีการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความต้องการในการสร้างสิ่งดีๆ ร่วมกันเพื่อประโยชน์ของสังคมโดยรวม
61. มีการกำหนดรูปแบบความร่วมมืออย่างเป็นทางการตามคำสั่งการ/สายบังคับบัญชา/อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย
62. มีการสื่อสารระหว่างกันเสมอๆ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
63. มีการใช้บุคคลที่สาม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาฝ่ายวิชาการ เป็นหนึ่งในแรงผลักดันและการเชื่อมโยงให้เกิดความร่วมมือ
64. มีการใช้มาตรฐานและกฎเกณฑ์และเทคโนโลยีการสื่อสารในการสร้างข้อกำหนดต่างๆ เพื่อความเข้าใจร่วมกัน มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
65. มีการกำหนดแพลตฟอร์มหรือรูปแบบความร่วมมือในระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม



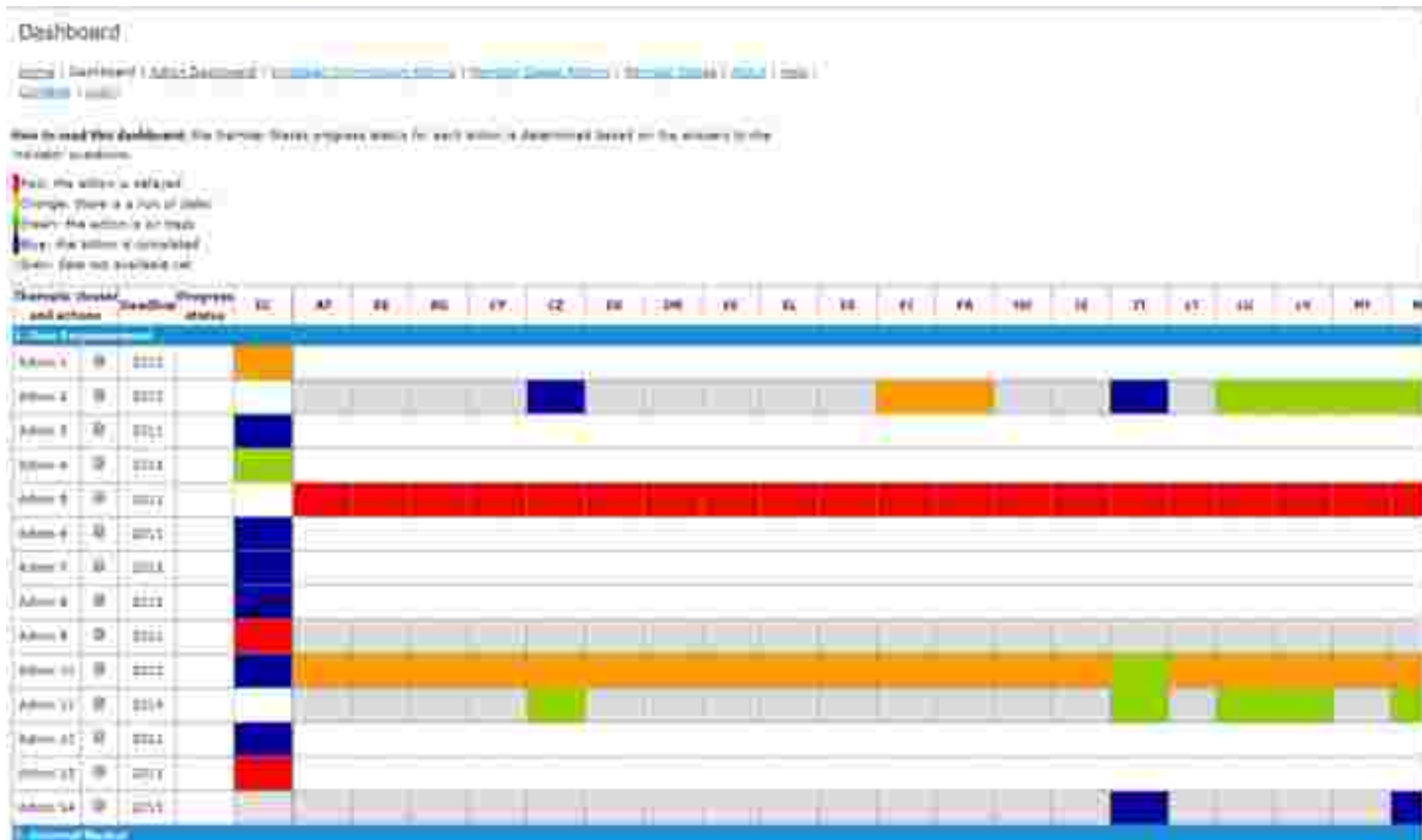
## เครื่องมือในการบริหารจัดการ การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### แดชบอร์ด (Dashboard)

- ▶ คือ เครื่องมือที่ใช้ประเมินวัดผลงานการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบของ 'แผงควบคุมการดำเนินงาน'
- ▶ 'แผงควบคุมการดำเนินงาน' จะมีข้อมูลการดำเนินงานสำคัญปรากฏอยู่บนหน้าจอเดียวเพื่อให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของการดำเนินงานทั้งหมดได้ทันทีในคราวเดียวตามมิติที่ต้องการ
- ▶ แดชบอร์ดแบ่งตามการใช้งานได้เป็น ๓ ชนิด คือ
  - แดชบอร์ดเพื่อการตรวจตราการปฏิบัติงานตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง (Operational Dashboard)
  - แดชบอร์ดเพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลของการปฏิบัติงาน (Tactical Dashboard)
  - แดชบอร์ดเพื่อการติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน ว่าได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือยัง (Strategic Dashboard)



# ตัวอย่าง - Dashboard for Mid-Term Evaluation of the e-Government Action Plan of European Commission



# ตัวอย่าง Dashboard for Report of Progress in Implementing the Digital Government Strategy (U.S.)

| Deliverable  | Due Date          | 100% | 90% | 80%  | 70%  | 60%  | 50%  | 40%  | 30%  | 20%  | 10%  | 0%   |
|--|-------------------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 2.3 Develop with Congress to identify critical and enabling major transportation projects that support high-value jobs, at least 25,000 new jobs, to help comply with new state debt covenants and cost efficiency | August 21, 2012   | 90%  | 70% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2.4 Engage with Congress to identify critical and enabling major transportation projects to support for state job  | August 21, 2012   | 70%  | 30% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4.2 Transition to existing utility governance structure for financing and delivery operations  | November 23, 2012 | 30%  | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2.7 Develop an integration with existing IT infrastructure and existing service providers  | November 23, 2012 | 30%  | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2.7 Measure performance and customer satisfaction (measuring level of job satisfaction)  | January 20, 2013  | 30%  | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 1.3 Develop all new IT systems (like the state debt, contract, and work order) with comprehensive agency governance model  | May 21, 2013      | 30%  | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2.9 State highway and road network (at least two existing major construction projects) to support through state A/E/C, early contract awarding and joint 4-24-hour transfer within high-value projects             | May 21, 2013      | 30%  | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4.1 Evaluate the government's role through measures of performance analysis to improve state capital productivity  | May 21, 2013      | 30%  | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4.2 Measure the state's performance through agency systems and customer satisfaction (measuring level of job satisfaction)   | May 21, 2013      | 30%  | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2.2 Develop an agency, agency project  | May 21, 2013      | 30%  | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |





## เครื่องมือในการบริหารจัดการ การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### กรอบความร่วมมือแห่งชาติ (National Collaboration Framework หรือ NCF)

- ▶ เป็นกรอบแนวทางเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในทุกระดับโดยใช้กลไกของการจัดทำบันทึกความเข้าใจ
- ▶ มีวิธีบริหารจัดการการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามพันธะสัญญา 5 ระดับ (Tiered Approach) คือ
  - ระดับตกลงในหลักการความร่วมมือ (Principle Commitment)
  - ระดับแสดงเจตจำนงในการดำเนินงานร่วมกัน (Business Commitment)
  - ระดับตกลงในสาระสำคัญของความร่วมมือ (Collaborative Head Agreement)
  - ระดับตกลงดำเนินโครงการความร่วมมือ (Project Specific Agreements)
  - ระดับเห็นพ้องในเรื่องกระบวนการ มาตรฐาน และเครื่องมือในการดำเนินงาน (User Guide)

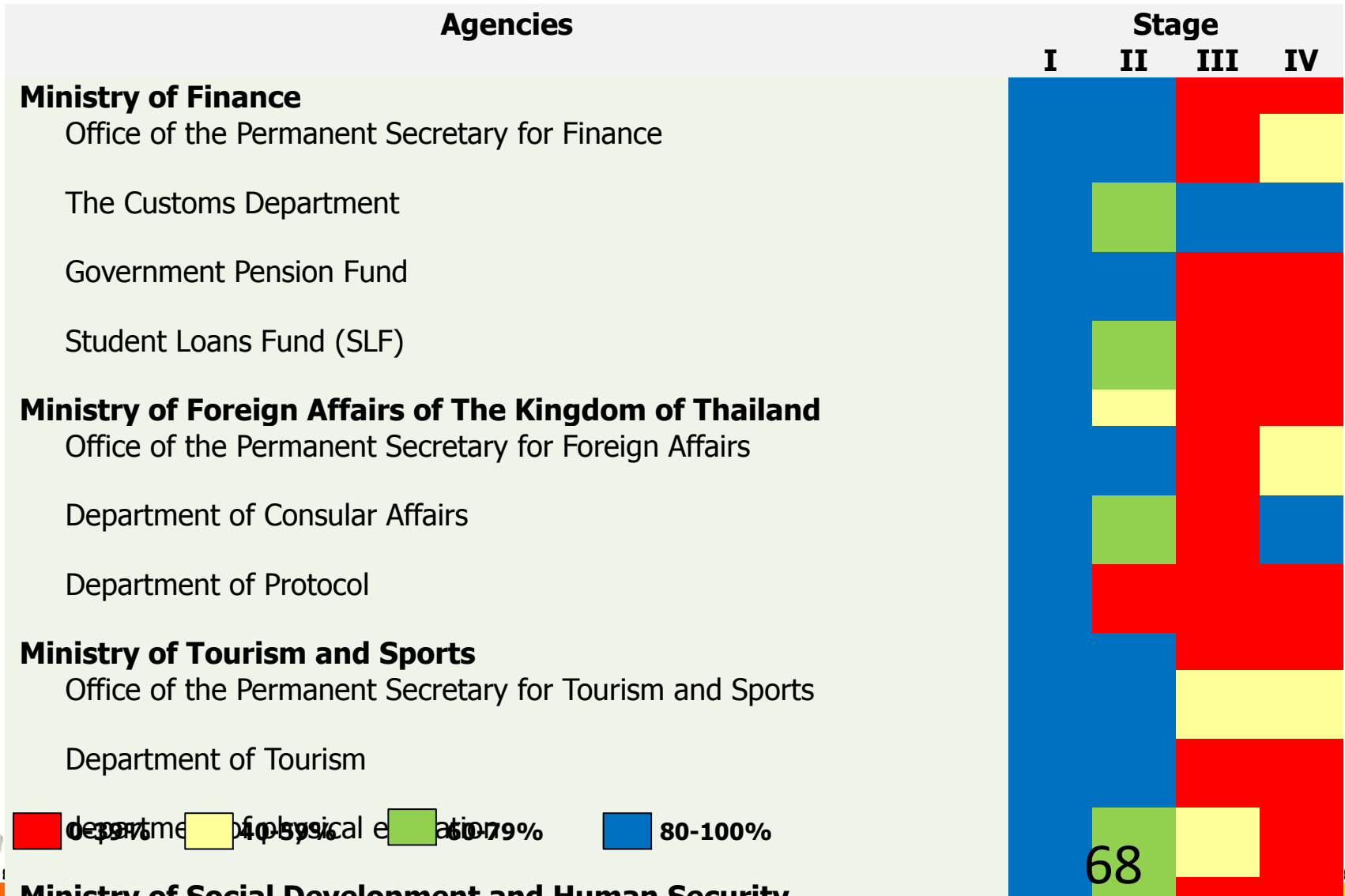


## 2.3 เครื่องมือในการบริหารจัดการ การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย

66. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ (สศช.) ร่วมมือกับ ก. ไอซีที เป็นผู้นำในการจัดทำกรอบความร่วมมือในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Collaboration Framework หรือ NCF) ของไทย
67. หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาใช้แนวคิดของแดชบอร์ดเป็นเครื่องมือในการตรวจตราและติดตามความก้าวหน้าของโครงการไอซีทีและการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ ไทย ผ่านศูนย์ข้อมูลกลางในระดับกรม กระทรวง และสำนักนายกรัฐมนตรี (DOC/MOC/PMOC) ต่อเนื่องกันตามลำดับ
68. ก.ไอซีทีควรพัฒนาแดชบอร์ดสำหรับใช้ตรวจสอบและติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย



# ตัวอย่างการใช้แดชบอร์ดติดตามความก้าวหน้าของงาน 'สถานภาพของการพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ใน ประเทศไทย' สํารวจโดยทีมที่ปรึกษา KU-INOVA



## 2.4 การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

69. การกำหนดรูปแบบของการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากรด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับความหลากหลายของภูมิความรู้และประสบการณ์และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสายงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ
70. ขอบเขตของเนื้อหาการฝึกอบรมจะต้องครอบคลุมประเด็นทั้งทางด้านเทคนิคและด้านการบริหารจัดการ
- เนื้อหาด้านการบริหารจัดการ ควรประกอบด้วยเรื่อง การออกแบบโครงสร้างองค์กร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการกระบวนการ การบริหารโครงการ ประเด็นด้านกฎหมายและบริบทเฉพาะเรื่อง และการวิเคราะห์บริบทดังกล่าว



# ตัวอย่าง การจัดทำกรอบการฝึกอบรมแบบบูรณาการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

| เนื้อหาของหลักสูตร                    | ผู้เข้ารับการอบรม |                      |             |                           |            |
|---------------------------------------|-------------------|----------------------|-------------|---------------------------|------------|
|                                       | ผู้บริหาร         | ผู้จัดการ<br>โครงการ | เจ้าหน้าที่ | เจ้าหน้าที่<br>ด้านเทคนิค | นิติกร     |
| การบริหารจัดการกระบวนการ<br>ทำงาน     | 3                 | 10                   | 8           | 8                         | 1          |
| การบริหารจัดการด้านลูกค้า<br>สัมพันธ์ | 4                 | 10                   | 10          | 10                        | 5          |
| เทคโนโลยีไอซีที                       | 1                 | 8                    | 8           | 10                        | 2          |
| การบริหารการเปลี่ยนแปลง               | 8                 | 10                   | 7           | 8                         | 6          |
| การจัดการความรู้                      | 6                 | 10                   | 9           | 9                         | 2          |
| การออกแบบองค์กร                       | 1                 | 9                    | 8           | 5                         | 1          |
| การบริหารโครงการ                      | 1                 | 10                   | 10          | 10                        | 1          |
| การวิเคราะห์บริบท                     | 9                 | 9                    | 4           | 6                         | 7          |
| ประเด็นด้านกฎหมาย                     | 9                 | 8                    | 4           | 4                         | 10         |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                      | <b>4.7</b>        | <b>9.3</b>           | <b>7.6</b>  | <b>7.8</b>                | <b>3.9</b> |

หมายเหตุ ตัวเลขในตารางแสดงถึงความจำเป็นในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรนั้นๆ เรียงลำดับจากมากที่สุด (10 คะแนน) ถึงน้อยที่สุด (1 คะแนน)



**การพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะ  
(Innovation in Public Services)**

# นวัตกรรมคืออะไร?

## ▶ นิยามโดย "องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD)"

- "นวัตกรรม" คือ การพัฒนาสินค้าหรือบริการขึ้นมาใหม่ การปรับปรุงสินค้าหรือบริการใหม่ การขายสินค้าหรือบริการใหม่ นั้น การใช้กระบวนการหรือเครื่องมือที่ผลิตขึ้นมาใหม่หรือที่ปรับปรุงขึ้นมาใหม่ไปในเชิงพาณิชย์ หรือการใช้วิธีการใหม่ในการให้บริการแก่สังคม ด้วยวิธีการและขั้นตอนทางวิทยาศาสตร์ ทางเทคนิค เชิงพาณิชย์ และทางการเงิน

## ▶ นิยามจากไมเคิล พอร์เตอร์

- "นวัตกรรม" เป็นการปรับปรุงเทคโนโลยีและวิธีการหรือหนทางที่ดีกว่าในการทำสิ่งใดๆ





# บทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวก ให้เกิดกระบวนการนวัตกรรม

- ▶ รัฐบาลควรมีบทบาทสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการสร้างบริการสาธารณะที่ดีขึ้นเพื่อประชาชน ควรดำเนินการอย่างน้อยที่สุดดังนี้
  - สนับสนุนผู้สร้างนวัตกรรมด้วยผลตอบแทนและกลไกที่เหมาะสม
  - กำจัดอุปสรรคในการริเริ่มนวัตกรรม
  - จัดตั้งโครงสร้างการวิจัยที่ตอบสนองต่อนวัตกรรม และ
  - พัฒนาระบบการศึกษาที่เหมาะสมที่จะช่วยสร้างกลุ่มประชากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ และมีปฏิริยาตอบสนองต่อเรื่องนวัตกรรม
- ▶ สนับสนุนการจัดตั้ง “ศูนย์และห้องปฏิบัติการนวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” (e-Gov Innovation Lab)



# ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมคืออะไร?

- ▶ พื้นที่ที่ดึงดูดให้คนรุ่นใหม่ นักเทคโนโลยี ภาคเอกชน และประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา โดยการใช้เทคโนโลยีและความคิดใหม่ในการทำงาน
- ▶ พื้นที่ที่มีพลังในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ และช่วยให้ประเทศสามารถส่งมอบบริการที่แตกต่าง ดีกว่า และประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่า



## 3.1 การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรม สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

1. ควรใช้กลไกความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา
2. งบประมาณการจัดตั้งควรมาจากรัฐบาลจัดสรรในช่วงแรก และทรัพยากรบุคคล (เจ้าหน้าที่สนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย) จากสถาบันการศึกษา แต่จะต้องมีความร่วมมือกับภาคเอกชนให้ชัดเจน
3. ควรมีแนวทางอื่นๆ เช่น การร่วมทุนระหว่างภาครัฐกับมหาวิทยาลัย และการร่วมลงทุนกับภาคเอกชนเพื่อพัฒนาและผลิตนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ



## 3.2 การจัดหาเงินทุนสำหรับการ สร้างสรรค์นวัตกรรมในภาครัฐ

4. จัดสรรจากงบประมาณกลางของรัฐบาลหรือ  
กระทรวงต่างๆ เช่น ก.ไอซีที ก.วิทย์ ก.ศึกษาฯ
5. จัดตั้งกองทุนนวัตกรรมเฉพาะทาง และ  
กองทุนดำเนินงานภายในภาครัฐ



# 3.3 แนวทางการดำเนินงานห้องปฏิบัติ การนวัตกรรมอย่างยั่งยืน

ปัจจัยสำคัญสำหรับวิวัฒนาการและความยั่งยืนของนวัตกรรมคือ **"เปลี่ยน"** และ **"คิดค้น"** รวมถึง

6. ต้องมีความเข้าใจในการผลักดันนวัตกรรมอย่างลึกซึ้ง มีความชัดเจนในกระบวนการ
7. กลุ่มเป้าหมายมุ่งเน้นให้ผู้ใช้และองค์กรเป็นศูนย์กลาง (user and organization centric)
8. มุ่งเน้นขีดความสามารถ การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจหรืองานหลัก
9. ร่วมกันคิดและสร้างงาน (co-creation) กับผู้ใช้ มีอาชีพ ผู้เชี่ยวชาญ และทดสอบงานในอนาคต
10. มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง
11. ส่งเสริมการออกแบบระบบ การออกแบบองค์กร และการจัดการ
12. มีการนำเรื่องราว/เหตุการณ์ที่เป็นประสบการณ์ใหม่ไปใช้งานจริงในองค์กรภาครัฐ



## 3.4 แนวทางการสร้างความยั่งยืนให้กับ นวัตกรรมสาธารณะ

13. มี**รูปแบบธุรกิจ**ที่ดำเนินคู่ขนานไปกับความคิดหลักของการร่วมทุนอันจะเป็นวิธีสร้างนวัตกรรมให้กลายเป็นความยั่งยืน
14. มี**รูปแบบการกำกับดูแล** ที่แสดงขอบเขตการควบคุมและความรับผิดชอบที่ชัดเจนเช่นเดียวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย
15. มี**แหล่งที่มาของเงินทุน**ตั้งต้นในระยะสั้น และรายได้ในระยะยาว
16. มีเครือข่ายและรูปแบบการสื่อสารในการพัฒนา “ทุนความสัมพันธ์/ทุนทางสัมพันธ์ภาพ (relational capital)”\* ของหน่วยงาน
17. มีรูปแบบการจัดสรรงานให้พนักงานรวมทั้งมีบทบาทของอาสาสมัคร
18. **ทำแผนการพัฒนา**ระบบการดำเนินงาน – รวมทั้งข้อมูลในการบริหารจัดการระบบการรายงานผลงานและระบบการเงิน ระบบไอที ระบบห่วงโซ่อุปทาน และระบบการบริหารความเสี่ยง

\*ความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร ความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกันในทางธุรกิจ ที่จะช่วยยืดเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันในการพัฒนานวัตกรรม



# นวัตกรรมบริการสาธารณะออนไลน์ โดยพลังความคิดของมวลชน (crowd sourcing)

**“crowdsourcing”** กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางออนไลน์หนึ่งๆ ซึ่งบุคคลสถาบัน องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร บริษัทหรือหน่วยงานภาครัฐ**รับอาสา** **ทำสิ่งหนึ่งๆ โดยกลุ่มบุคคลจำนวนมาก**ที่มีความแตกต่างกันและมีความรู้ที่หลากหลาย ผ่านรูปแบบการติดต่อ การดำเนินงานที่หลากหลาย โดยมีส่วนร่วมอุทิศทั้งงาน เวลา เงิน ความรู้และประสบการณ์ **ซึ่งมักส่งผลประโยชน์ร่วมกันต่อทุกฝ่าย และใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ได้รับนั้นในรูปแบบที่สอดคล้องกับชนิดของกิจกรรมที่ได้ร่วมกันดำเนินการ**



## ข้อดีบางประการของการใช้คราวด์ซอร์สซิง

- ▶ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมขององค์กร
- ▶ ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ได้
- ▶ ช่วยสร้างทีมงานที่เหมาะสมโดยค้นหาบุคคลภายนอกที่เหมาะสม
- ▶ ช่วยให้นำงานเก่ามาใช้งานใหม่ได้
- ▶ ช่วยสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่กำหนดโดยผู้ใช้งาน
- ▶ ช่วยแก้ไขปัญหายาก



### 3.5 การส่งเสริมนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะออนไลน์โดยใช้พลังความคิดของมวลชน (crowd sourcing)

- 19.สรรหาและดูแลรักษากลุ่มคนเข้าร่วมเช่น สร้างเป้าหมายที่จูงใจ ให้ผลประโยชน์ตอบแทนในการเข้าร่วมจัดกลุ่มอาสาสมัคร จ่ายค่าบริการสำหรับการใช้งานบางอย่าง
- 20.สร้างข้อกำหนดและขอบเขตของการมีส่วนร่วม เช่นการแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์กลาง การจัดประเมินหรือแบ่งปันข้อมูลร่วมกัน
- 21.รวบรวมผลงานของกลุ่มคนเข้าร่วมเพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือเป็นตัวอย่างสำหรับกรณีที่คล้ายคลึงกัน
- 22.ประเมินกลุ่มคนเข้าร่วมและผลงานที่ได้รับมาเพื่อสะกัดผู้เข้าร่วมที่ประสงค์ร้าย



# Open Source Software (OSS)

- ▶ **ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส (OSS)** เป็นซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ได้ในรูปแบบของซอร์สโค้ด (source code) และให้บริการอยู่ภายใต้ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่อนุญาตให้ผู้ใช้ใช้เพื่อการศึกษา เปลี่ยนแปลง และปรับปรุงซอฟต์แวร์ได้
- ▶ **ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส** ส่วนใหญ่พัฒนาโดยความร่วมมือของชุมชนสาธารณะ ที่ทำงานร่วมกัน โดยโปรแกรมเมอร์สร้างโปรแกรมขึ้นและให้คนอื่น ๆ ได้ใช้งาน พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนซอร์สโค้ดและแจกจ่ายซอฟต์แวร์ที่ปรับเปลี่ยนแล้วนั้นไปยังชุมชนผู้ใช้/นักพัฒนาซอฟต์แวร์



## 3.6 กลยุทธ์สำหรับการใช้งาน ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส

23. ส่งเสริมให้มีการจัดทำโครงการไอทีสนับสนุน  
มาตรฐานที่ดีเป็นที่แพร่หลาย และสอดคล้องกับ  
คุณสมบัติเปิดทางเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับ  
TH e-GIF
24. ส่งเสริมให้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สเป็นทางเลือก  
สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของการดำเนินการ  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
25. อำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้มีการสร้าง  
ชุมชนสำหรับผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส



# กลยุทธ์สำหรับการใช้งาน ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส

26. ส่งเสริมกิจกรรมโดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชุม การฝึกอบรมและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งาน
27. จัดฝึกอบรมการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สให้กับผู้เกี่ยวข้องซึ่งมีส่วนในการใช้งานและพัฒนาซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส
28. โปรแกรมประยุกต์โอเพนซอร์สใดๆ ที่พัฒนาแล้วควรจัดเก็บบนที่จัดเก็บแบบออนไลน์ (online repositories) ที่เป็นที่ยุ้จักกันดี หรือเก็บบนที่จัดเก็บที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ





# การริเริ่มโครงการรัฐบาลเปิด (Open Government)

- ▶ **รัฐบาลเปิด (open government)** คือการให้ประชาชนมีสิทธิในการเข้าถึงเอกสารและการดำเนินงานของรัฐบาลเพื่อให้สามารถกำกับดูแลภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ▶ **วัตถุประสงค์และเป้าหมาย**
  - เพื่อความโปร่งใสในการทำงานของรัฐบาล
  - เพื่อการมีส่วนร่วมและการทำงานร่วมกันของประชาชน
  - เพื่อการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะได้ง่าย



## 3.7 แนวทางในการดำเนินงานรัฐบาล เปิด

- 29** **เปิดเผยข้อมูล**ภาครัฐในรูปแบบที่มีประโยชน์เพื่อให้ประชาชน ภาคเอกชน และองค์กรอิสระสามารถนำไปใช้งานและประมวลผลต่อได้อย่างอัตโนมัติเพื่อยกระดับการสร้างนวัตกรรมและมูลค่าเพิ่ม
- 30** **ให้ข้อมูลสารสนเทศ**เชิงรุกทั้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของรัฐบาลกับประชาชนอย่างต่อเนื่องและเพื่อเพิ่มความโปร่งใสของรัฐบาล
- 31** **เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม**ในการเสนอนโยบายของรัฐบาลและนำเสนอการจัดลำดับความสำคัญของงานภาครัฐได้มากขึ้น



## Financial data for Agriculture and Agri-Food

Supplementary information about Agriculture and Agri-Food from the Treasury of Government of Canada Organization

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Legal Title</b>             | Department of Agriculture and Agri-Food  |
| <b>Institutional Form</b>      | Departments  |
| <b>Website</b>                 | <a href="http://www.agri.gc.ca">www.agri.gc.ca</a>   |
| <b>Appropriate Minister(s)</b> | Minister of Agriculture and Agri-Food; Minister for the Canadian Wheat Board   |
| <b>Mandate</b>                 | To provide information, research and technology, and policies and programs to help Canada's agriculture, agri-food and agri-related products sector increase its environmental sustainability, compete in markets at home and abroad, manage risk, and embrace innovation. |
| <b>Enabling Instrument(s)</b>  | Department of Agriculture and Agri-Food Act, R.S.C. 1985, c. A-3   |

### Other Organizations in same Ministry


- Canadian Dairy Commission
- Canadian Food Inspection Agency
- Canadian Grain Commission

Example of  
Open Government

### Financial data from previous fiscal years (2009-10 to 2011-12)

| Authorities and Expenditures                    |                     |                      | Expenditures by Standard Object   |                   |           | Expenditures by Program   |                          |           |
|---|---------------------|----------------------|---|-------------------|-----------|---|--------------------------|-----------|
| Total budgetary voted and statutory authorities |                     |                      | An organization's standard object with the greatest expenditures for the specified year |                   |           | An organization's program with the greatest expenditures for the specified year |                          |           |
| Year  | Authorities (\$000) | Expenditures (\$000) | Year  | Standard Objects  | (\$000)   | Year  | Program                  | (\$000)   |
| 2012  | 2,720,861           | 2,257,632            | 2012  | Transfer Payments | 1,729,822 | 2012  | Business Risk Management | 1,412,029 |
| 2011  | 2,918,328           | 2,674,772            | 2011  | Transfer Payments | 1,823,572 | 2011  | Business Risk Management | 1,452,319 |
| 2010  | 2,893,568           | 2,605,189            | 2010  | Transfer Payments | 1,746,381 | 2010  | Business Risk Management | 1,308,285 |

Source: <http://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html>



การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล  
ในการบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐ  
ตามแนวคิดของ

**“การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง”**

**RE-ENGINEERING WITH A VIEW TO  
“Doing More with Less for More”**

## 4.1 กลยุทธ์ในการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ ไอทีในภาครัฐ

- 1. ควบคุมการใช้จ่ายด้านไอซีที** โดยนำทรัพยากรเดิมกลับมาใช้ซ้ำและแบ่งปันกันโดยไม่ต้องลงทุนซื้อใหม่โดยไม่จำเป็น
- 2. ใช้โครงสร้างพื้นฐานไอซีทีร่วมกัน** โดยใช้มาตรฐานทางเทคนิคกลางร่วมกัน ใช้ทรัพย์สิน/โครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีร่วมกันเท่าที่เป็นไปได้
- 3. จัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีทีจากส่วนกลาง** โดยมีหน่วยงานกลางของรัฐดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างสินค้า/บริการด้านไอซีทีให้ได้ราคาที่ดีที่สุด
- 4. บริหารจัดการผู้จัดจำหน่ายในฐานะที่เป็นลูกค้า** โดยมีผู้แทนหน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่เจรจาต่อรอง เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่เพื่อให้เกิดผลในการประหยัดค่าใช้จ่าย และทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพดีขึ้น
- 5. เปิดโอกาสให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถทำสัญญาจ้างกับรัฐบาลได้** โดยลดความซับซ้อนของการทำสัญญาลง



## 4.1 กลยุทธ์ในการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ ไอทีในภาครัฐ

### 6. กลยุทธ์การลดต้นทุนแบบ 3 ระดับ ตามแนวคิดเชิงธุรกิจ

- **ลด (ต้นทุนโดยตรง)** ได้แก่ ลดต้นทุนในการซื้อสิ่งของ ลดจำนวนพนักงาน แต่ต้องสร้างรูปแบบการทำงานที่อาศัยศักยภาพซึ่งกันและกันในภาพรวม
- **สร้างประโยชน์สูงสุด (จากต้นทุนทางอ้อมและต้นทุนดูแลโปรแกรม)** ให้มีการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานและระหว่างกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนที่ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากไว้ด้วยกัน
- **ออกแบบใหม่ (ต้นทุนดูแลโปรแกรมและต้นทุนบริหารจัดการ)** เช่น การใช้วิธีสร้างการบริการร่วม รวมถึงการผสมผสานความสามารถในการให้บริการหลายประเภทเข้าด้วยกัน



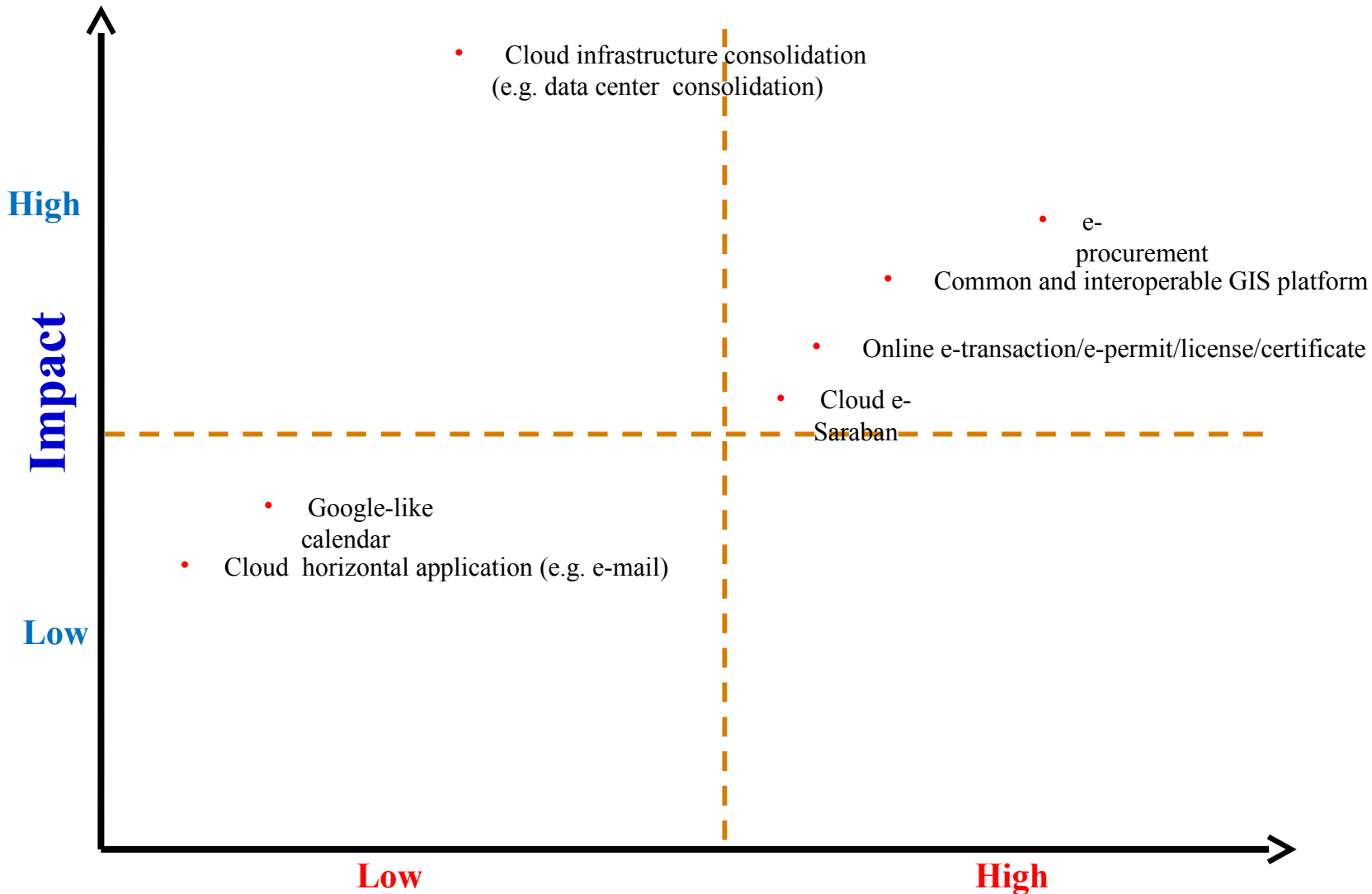
## 4.2 การเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับ รื้อ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่าย ในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ

7. วิธีการ – ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการประเมินปริมาณ  
หรือมูลค่าของทรัพยากร (เช่น เวลา ค่าใช้จ่าย) ที่ใช้  
ในการพัฒนาบริการภาครัฐเทียบเคียงกับผลกระทบที่  
ได้รับจากการบริการนั้นๆ
8. แนวคิดในการเลือก – ให้เลือก ‘บริการภาครัฐที่ใช้  
ทรัพยากรน้อยแต่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม  
โดยรวมได้อย่างกว้างขวาง’



# วิธีการวิเคราะห์

เพื่อเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ



Resources for Development (cost & time)<sub>2</sub>



## ตย. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานภาครัฐควรจะดำเนินการพัฒนา เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนด้านไอซีที

### 9. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานภาครัฐควรจะดำเนินการหรือพัฒนาขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนด้านไอซีที ได้แก่

- 9.1 การยุบรวมศูนย์ข้อมูลหลายศูนย์ไปไว้บนโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีเดียวกัน เช่นบนโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์ส่วนกลางของภาครัฐ ตามที่ สรอ. กำลังดำเนินการ
- 9.2 การใช้งานแอปพลิเคชันร่วมกันบนคลาวด์ของ สรอ. ที่ให้บริการกับหน่วยงาน เช่น ระบบอีเมลกลางของรัฐบาลสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์กลาง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลาง
- 9.3 การใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์ของ สรอ. ที่ใช้ภายในหน่วยงาน เช่น e-Procurement, e-Permit/e-License/e-Certificate และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์กลาง (GIS) ของประเทศ
- 9.4 การใช้งานแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น การชำระภาษีทางโทรศัพท์มือถือ
- 9.5 ระบบสารสนเทศการดำเนินงานและระบบตรวจตรา เช่น ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของรถประจำทางสาธารณะและระบบความปลอดภัยของประเทศ
- 9.6 ระบบทรัพยากรมนุษย์และสำนักงานอัตโนมัติส่วนกลาง เช่น Google-like calendar แต่พัฒนาบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ของไทยเอง เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและการปฏิบัติงาน





# ถาม-ตอบคำถาม

**ผศ.ดร. สมนึก คีรีโต**

ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ  
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

[sk@ku-inova.org](mailto:sk@ku-inova.org)

ท่านสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ : <http://goo.gl/v9Fpn>

กรุณาส่งแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นกลับที่

สถาบันนวัตกรรมนวัตกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ  
อาคาร 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
50 ถ.งามวงศ์วาน  
แขวงลาดยาว เขตจตุจักร  
กรุงเทพฯ 10900

หรือ e-mail: [sudarat@ku-inova.org](mailto:sudarat@ku-inova.org)

ภายในวันที่ 30 กรกฎาคม 2556

# ขอขอบพระคุณทุกท่าน

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

และ

สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

