

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการที่ปรึกษา

กิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนา
ของประเทศไทย (ซีเอส ๐๑)

ภายใต้โครงการส่งเสริมศักยภาพบุคลากรด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสารของประเทศไทย

เงินทุนเลขที่ ทีเอฟ ๐๙๗๙๒๙

เงินลงทุนเลขที่ ทีเอฟ ๐๙๗๙๒๙

เสนอต่อ

สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จัดทำโดย

สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๖

รายงานฉบับสมบูรณ์	
ชื่อโครงการ	โครงการที่ปรึกษากิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (ซีเอส ๐๑) ภายใต้โครงการส่งเสริมศักยภาพบุคลากรด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย
ข้อมูลโครงการ	รหัสอ้างอิง: เงินทุนเลขที่ ทีเอฟ ๐๙๗๙๒๙
	วันเริ่มต้นโครงการ: ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๕
	วันสิ้นสุดโครงการ: ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๖
ประเทศผู้รับทุน	ประเทศไทย
หน่วยงานผู้รับทุน	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ก.ไอซีที) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ชั้น ๗ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๓๓. แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ ประเทศไทย โทรศัพท์ +๖๖๒ ๑๔๑ ๖๘๔๓ โทรสาร +๖๖๒ ๑๔๓ ๘๐๒๔ ถึง ๕ ติดต่อ นายทิมายุ ศรีโต (ผู้ประสานงานโครงการ)
ทีมที่ปรึกษา	สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เลขที่ ๕๐ ถ. งามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐ ประเทศไทย โทรศัพท์/โทรสาร +๖๖๒ ๗๙๗ ๐๙๙๙ ต่อ ๑๑๓๘ ติดต่อ ผศ. ดร. สมนึก ศรีโต (ผู้อำนวยการโครงการ)
ข้อมูลรายงานที่ส่ง	วันที่ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (งานงวดที่ ๔): ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๖
	ระยะเวลาการดำเนินงานงวดที่ ๔: ๑๕ มิถุนายน-๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๖
	จัดทำรายงานและนำเสนอโดย: สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	๖
สรุปภาพรวมของงาน	๙
บทที่ ๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกัน (Interoperability).....	๒๑
๑.๑. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์.....	๒๑
๑.๒. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๓๐
๑.๒.๑. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐของ ประเทศไทย	๓๐
๑.๒.๒. ข้อเสนอแนะในการจัดทำข้อเสนอโครงการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	๓๒
๑.๒.๓. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของรัฐบาลโดยผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation/Citizen Inclusion).....	๓๓
๑.๒.๔. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ	๓๕
๑.๒.๕. แนวทางการบริหารจัดการในการจัดหา/พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับ การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์	๓๕
๑.๒.๖. แนวทางการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง.....	๓๙
๑.๒.๗. การบูรณาการช่องทางการให้บริการภาครัฐ	๓๙
บทที่ ๒. โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance).....	๔๑
๒.๑. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์.....	๔๑
๒.๒. ข้อเสนอแนะ	๔๓
๒.๒.๑. ข้อเสนอแนะต่อบทบาทของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม และ ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการและสำนักไอซีที ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๔๓
๒.๒.๒. ข้อเสนอแนะต่อกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐและกับภาคเอกชน	๔๖
๒.๒.๓. ข้อเสนอแนะต่อเรื่องการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ ประเทศไทย	๔๘

๒.๒.๔.	ข้อเสนอแนะต่อการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๕๙
บทที่ ๓.	นวัตกรรมการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services).....	๕๐
๓.๑.	สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์.....	๕๐
๓.๒.	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะสำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๕๐
๓.๒.๑.	โครงสร้างสำหรับการส่งเสริมนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะ	๕๐
๓.๒.๒.	การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ	๕๑
๓.๒.๓.	การจัดหาเงินทุนสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาครัฐ.....	๕๑
๓.๒.๔.	การพัฒนาวัฒนธรรมสาธารณะอย่างยั่งยืน	๕๑
๓.๒.๕.	การส่งเสริมนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะออนไลน์โดยใช้พลังความคิดของมวลชน (crowd sourcing)	๕๒
๓.๒.๖.	การริเริ่มดำเนินงานรัฐบาลเปิด.....	๕๓
บทที่ ๔.	การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More).....	๕๕
๔.๑.	สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์.....	๕๕
๔.๒.	ข้อเสนอแนะ	๕๖
๔.๒.๑.	ข้อเสนอแนะเรื่องกลยุทธ์ในการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ	๕๖
๔.๒.๒.	การเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ.....	๕๗
บทที่ ๕.	งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Other Related Tasks).....	๕๙
๕.๑.	การจัดทำโปรแกรมการศึกษาดูงานในต่างประเทศ	๕๙
๕.๒.	การจัดการประชุม.....	๕๙
๕.๒.๑.	การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Meeting).....	๕๙
๕.๒.๒.	การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานโครงการต่อผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงไอซีที	๖๐

๕.๒.๓. การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานโครงการต่อเจ้าหน้าที่ของกระทรวงไอซีทีและ เจ้าหน้าที่จากกระทรวงอื่นๆ	๖๐
๕.๓. ทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ในแนวทางที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาตามแผนที่นำ ทางสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนระยะปีพ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๘ (Roadmap for an ASEAN Community 2009- 2015)	๖๑
๕.๓.๑. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์.....	๖๑
๕.๓.๒. ข้อเสนอแนะ	๖๒
ภาคผนวก ก สรุปผลการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Meeting) “แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย”	ก-๑
ภาคผนวก ข สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่องกรอบแนวคิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับประเทศไทย (Thailand e-Government Readiness Framework) โดย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๕๖	ข-๑
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	ค-๑

สารบัญญรูปภาพ

รูปที่ ๑-๑: ระดับของการพัฒนาวิสาหกิจกึ่งธุรกิจของประเทศไทย (มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖):๒๔

รูปที่ ๑-๒: ระดับของการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาวิสาหกิจกึ่งธุรกิจของประเทศไทย
(มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖)๒๖

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานกิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้รัฐบาลไทยดำเนินงานตามแผนทิศทางเพื่อการพัฒนากระบวนการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐแบบก้าวกระโดดสำหรับปี พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๗ (Roadmap for the Advancement of the e-Government for the Years 2009 to 2014) โดยมุ่งเน้นไปที่ ๔ ประเด็นสำคัญที่สามารถส่งผลกระทบต่อเกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของภาครัฐให้เป็นแบบบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้ ประเด็นสำคัญ ๔ ประการเหล่านั้น ได้แก่ ๑) การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกัน (Interoperability) เพื่อการแบ่งปันข้อมูลและบริการในระหว่างองค์กรของภาครัฐเพื่อช่วยพัฒนาให้เกิดการบริการแบบบูรณาการ ๒) โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional structures and governance mechanisms) เพื่อการกำกับดูแลการบริหารงานระดับสูงและการกำกับดูแลในระดับปฏิบัติการการใช้โปรแกรมด้านรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ ๓) นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in public services) เพื่อส่งเสริม นวัตกรรมในการส่งมอบบริการภาครัฐในประเทศไทย และ ๔) การปรับรูปโครงสร้างตามมุมมองของ "ทำให้ งานได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง" (Reengineering with a view to "doing more with less for more") เพื่อสร้างและปรับปรุงบริการสาธารณะที่ดีขึ้นด้วยการลงทุนที่ต่ำลงหรือด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ แล้ว แต่ประโยชน์ของบริการเหล่านั้นสามารถส่งผลกระทบต่อผู้คนได้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของโครงการ คือ การจัดทำโปรแกรมการดำเนินงานในต่างประเทศ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ รายงานผลงานของโครงการต่อผู้บริหารและหน่วยงานภาครัฐต่างๆ และการจัดทำข้อเสนอแนะเรื่องทิศ ทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยตามแนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาในกรอบของอาเซียนโดย อิงแนวคิดจาก Roadmap for an ASEAN Community (2009-2015)

สำหรับวิธีการดำเนินงานนั้น จะเป็นไปตามกรอบแนวทางดังต่อไปนี้ คือ ศึกษาข้อมูลและการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน และวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกรณีศึกษาและนวัตกรรมจากที่ต่างๆ ทั่วโลก เพื่อหาข้อปรับปรุงสำหรับประเทศไทย จากนั้นสังเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมสำหรับบริบท ของประเทศไทย

การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกัน (Interoperability) ประเทศไทยได้พัฒนารอบแนว ทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ TH e-GIF มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยมีองค์ประกอบ หลักที่สำคัญ ๖ ข้อ คือ ๑) การขับเคลื่อนด้านนโยบาย ๒) การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ๓) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ๔) ข้อตกลงร่วมกันในเรื่องกระบวนการทำงาน ๕) ข้อตกลงร่วมกัน ในเรื่องความหมายรายการข้อมูลที่จะแลกเปลี่ยนกัน และ ๖) การพัฒนาระบบตามข้อตกลงด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และมีกำหนดระดับการพัฒนาบริการจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น ๔ ระดับคือ ระดับการ ให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services) ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

(Interactive Information Services) ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Transactional Services) และระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน (Connected Services) รายงานได้นำเสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการเชื่อมโยงบริการภาครัฐข้ามหน่วยงานในรูปแบบบริการเปิดเสรีโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการจำนวน ๒ ระบบ คือระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ และระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งนำเสนอเรื่องแนวทางการจัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวและการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง และกรอบการบูรณาการช่องทางการทำงาน/สื่อสารด้วย นอกจากนี้ ประเทศไทยยังได้เริ่มดำเนินกลยุทธ์ใหม่ในการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นเรื่องของการจัดทำมาตรฐานการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลในระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล

โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional structures and governance mechanisms) ประเทศไทยใช้จัดตั้งโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบการประสานงานด้านนโยบายและการลงทุนที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้นำในการบังคับใช้นโยบายและจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาผ่านกระบวนการจัดสรรงบประมาณ ผสมผสานกับรูปแบบการประสานงานทางด้านเทคนิคที่มีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) เป็นผู้นำในการควบคุมดูแลและประสานงานกิจกรรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมการจัดตั้งผู้บริหารสูงสุดทางด้านไอที หรือ ซีไอโอภาครัฐของทุกกระทรวงขึ้น กระทรวงไอซีทีคณะกรรมการบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานบูรณาการงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ รายงานส่วนนี้ยังมีข้อเสนอแนะเรื่องบทบาทของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการ และผู้อำนวยการสำนักไอซีที เพื่อนำไปเชื่อมโยงกับการออกแบบและการดำเนินการด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งได้นำเสนอกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือกับภาคเอกชน เครื่องมือในการบริหารจัดการการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น แดชบอร์ด และกรอบความร่วมมือแห่งชาติ) การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in public services) หน่วยงานภาครัฐของไทยได้พัฒนาระบบบริการภาครัฐโดยใช้องค์ประกอบของโอเพนซอร์สและเทคโนโลยีคลาวด์ (เช่น ระบบการติดตามโครงการบริหารจัดการน้ำ ระบบ EduStore ระบบ ICT care เป็นต้น) และได้พัฒนาเว็บไซต์บริการภาครัฐบนระบบคลาวด์ (<http://cloud.ega.or.th/index.php>) โดยมีหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าใช้จำนวน ๓๓ หน่วยงาน และมีการพัฒนาระบบงานจำนวน ๕๘ ระบบ โดยประมาณ นอกจากนี้ กระทรวงไอซีทียังได้ริเริ่มการพัฒนาระบบรัฐบาลเปิด เพื่อให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใส เข้าถึงง่าย และมีช่องทางใหม่ๆ ให้

ประชาชนมีส่วนร่วม รายงานส่วนนี้ได้นำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับบริการ
ภาครัฐของไทย โดยเฉพาะในเรื่องของโครงสร้างในการเสริมสร้างนวัตกรรมบริการภาครัฐ แนวทางการ
ดำเนินงานห้องปฏิบัติการนวัตกรรมอย่างยั่งยืน การสร้างนวัตกรรมบริการภาครัฐโดยใช้พลังความคิดของ
มวลชน (crowd sourcing) กลยุทธ์การใช้ซอฟต์แวร์โอเพ่นซอร์ส และการริเริ่มโครงการรัฐบาลเปิด

การปรับรูปโครงสร้างตามมุมมองของ "ทำให้งานได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง" (Reengineering with a view to "doing more with less for more") กลยุทธ์และข้อเสนอแนะในการปรับรูป/
เปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ อ้างอิงมาจากการ
ดำเนินงานของต่างประเทศและมีการประมวลแนวคิดเหล่านั้น เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับการ
ดำเนินงานของไทย (เช่น การควบคุมรายการใช้จ่ายด้านไอทีที่โดยนำทรัพยากรเดิมกลับมาใช้ซ้ำ การใช้
โครงสร้างพื้นฐานไอทีที่ร่วมกัน การจัดซื้อจัดจ้างด้านไอทีจากส่วนกลาง การบริหารจัดการผู้จัดจำหน่ายใน
ฐานะที่เป็นลูกค้า โดยมีผู้แทนหน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่เจรจาต่อรอง และการเปิดโอกาสให้ธุรกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมสามารถทำสัญญาจ้างกับรัฐบาลได้ โดยลดความซับซ้อนของการทำสัญญาลง) ส่วนการเลือก
พัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดดังกล่าวนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการประเมินปริมาณหรือมูลค่าของ
ทรัพยากร (เช่น เวลา ค่าใช้จ่าย) ที่ใช้ในการพัฒนาบริการภาครัฐเทียบเคียงกับผลกระทบที่ได้รับจากการ
บริการนั้นๆ และเลือก ‘บริการภาครัฐที่ใช้ทรัพยากรน้อยแต่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมได้
อย่างกว้างขวาง’ มาดำเนินการเป็นโครงการในอันดับต้นๆ ในรายงานนี้มีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาระบบ
บริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับรูปเพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านไอทีต่างๆ คือ การยุบรวมศูนย์ข้อมูลหลายศูนย์
ไปไว้บนโครงสร้างพื้นฐานไอทีเดียวกัน การใช้งานแอปพลิเคชันร่วมกันบนระบบคลาวด์ของ สรอ. การใช้งาน
แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ระบบสารสนเทศการดำเนินงานและระบบตรวจตรา ระบบทรัพยากร
มนุษย์และสำนักงานอัตโนมัติส่วนกลาง เป็นต้น

สรุปภาพรวมของงาน

ความเป็นมา

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (หรือกระทรวงไอซีที) ของประเทศไทยได้รับเงินทุนจากธนาคารระหว่างประเทศเพื่อการบูรณะและพัฒนา (International Bank for Reconstruction and Development หรือ IBRD) เพื่อใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรภาครัฐในด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย โครงการความช่วยเหลือทางเทคนิคนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการให้คำแนะนำในการดำเนินการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นเครื่องมือในการสร้างศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ และยกระดับการจัดทำโครงการริเริ่มด้านนโยบายสู่ระดับสากลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกลยุทธ์ ออกแบบนโยบาย และดำเนินการที่สร้างความเติบโตด้านไอซีที ซึ่งในการนี้ กระทรวงไอซีที ได้ว่าจ้างสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (Institute for Information Technology Innovation หรือ INOVA) ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายใต้คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นทีมที่ปรึกษาในส่วนของงาน “กิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย” ภายในกรอบเวลาดังตั้งแต่วันที่ ๑๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

ขอบเขตของงาน

วัตถุประสงค์ของงานนี้ คือ การนำเสนอแนวทางการดำเนินงานที่จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐของไทยสามารถดำเนินงานตามแผนทิศทางเพื่อการพัฒนาาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐแบบก้าวกระโดดสำหรับปี พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๗ (Roadmap for the Advancement of the e-Government for the Years 2009 to 2014) โดยมุ่งเน้นไปที่ ๔ ประเด็นสำคัญที่สามารถส่งผลกระทบต่อเกิดการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของรัฐบาลไทยได้ ประเด็นสำคัญ ๔ ประการเหล่านั้น ได้แก่ ๑) *การทำงานร่วมกัน (Interoperability)* เพื่อการแบ่งปันข้อมูลและบริการในระหว่างองค์กรของภาครัฐเพื่อช่วยพัฒนาให้เกิดการบริการแบบบูรณาการ ๒) *โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional structures and governance mechanisms)* เพื่อการกำกับดูแลการบริหารงานระดับสูงและการกำกับดูแลในระดับปฏิบัติการการใช้โปรแกรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ๓) *นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in public services)* เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมในการส่งมอบบริการภาครัฐในประเทศไทย และ ๔) การปรับหรือโครงสร้างตามมุมมองของ “ทำให้งานได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง” (Reengineering with a view to “doing more with less for more”) เพื่อสร้างและปรับปรุงบริการสาธารณะที่ดีขึ้นด้วยการลงทุนที่ต่ำลงหรือด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้ว แต่ประโยชน์ของบริการเหล่านั้นสามารถส่งผลกระทบต่อผู้คนได้มากขึ้น

กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดในการดำเนินงานในประเด็นสำคัญ ๔ ประการที่กล่าวข้างต้น ตามหลักการพื้นฐานของแผนทิศทางเพื่อการพัฒนาาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐแบบก้าวกระโดดสำหรับปี พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๗ (Roadmap for the Advancement of the e-Government for the Years 2009 to 2014) ที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ โดยคำนึงถึงระดับความพร้อมและระดับของการพัฒนาของหน่วยงานราชการในแง่ของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำคัญ มีขั้นตอนและกรอบการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๑. *ทำความเข้าใจและวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน (As-Is Analysis)* โดยศึกษาข้อมูลและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน และวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ
๒. *วิเคราะห์เปรียบเทียบกับกรณีศึกษาที่ดีที่สุดและนวัตกรรมจากที่ต่างๆ ทั่วโลก (Best Practices Benchmarking)* โดยศึกษาข้อมูลจากกรณีศึกษาและนวัตกรรมจากประเทศต่างๆ และพิจารณาผลประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิเคราะห์สำหรับการนำมาปรับปรุงใช้สำหรับประเทศไทย
๓. *สังเคราะห์และนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมสำหรับบริบทของประเทศไทย (To-Be Proposal)* วิเคราะห์ข้อดี และข้อมูลที่สามารถนำมาปรับปรุงใช้งาน เพื่อออกแบบแนวทางในการพัฒนาหรือข้อเสนอแนะที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย

วิธีการดำเนินงาน

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการที่มุ่งเน้นในสี่ประเด็นสำคัญตามขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินงาน “กิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย” จะแบ่งเนื้อหาออกเป็นกลุ่มงานหลัก ๔ กลุ่ม และกลุ่มงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีก ๑ กลุ่ม โดยใช้วิธีการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การวิจัยและสืบค้นข้อมูลจากตำราและเอกสาร การสำรวจข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ของไทย (จำนวนราว ๑,๐๐๐ เว็บไซต์ ซึ่งเป็นของหน่วยงานภายในกระทรวงต่างๆ ๒๐ กระทรวง ราว ๓๐๓ หน่วยงานย่อย ในช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖) การรวบรวมเว็บไซต์ การใช้เครื่องมือค้นหาอัตโนมัติ การจัดประชุมกลุ่มย่อย และการประสานงาน/การปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญในต่างประเทศ

ผลงานที่ส่งมอบ

ผลงานที่ส่งมอบภายใต้การดำเนินนี้ คือ รายงานเบื้องต้น รายงานฉบับกลาง ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานฉบับสมบูรณ์ และการจัดประชุมนำเสนอผลงาน

- รายงานเบื้องต้น (งวดงานที่ ๑ ส่งมอบวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๕๖) ประกอบด้วย กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน วิธีการทำงาน และแผนงาน
- รายงานฉบับกลาง (งวดงานที่ ๒ ส่งมอบวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๕๖) ประกอบด้วยรายงานการศึกษาสถานภาพปัจจุบันของการพัฒนาและการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ตามประเด็นสำคัญ ๔ เรื่อง คือ การทำงานร่วมกัน (Interoperability) โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional structures and governance mechanisms) นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in public services) และการทำให้ได้มากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing more with less for more)
- ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (งวดงานที่ ๓ ส่งมอบวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๖) ประกอบด้วยผลงานการศึกษาและข้อวิเคราะห์ (ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย) ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหลัก ๔ เรื่อง คือ การทำงานร่วมกัน (Interoperability) โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional structures and governance mechanisms) นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in public services) และการทำให้ได้มากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing more with less for more) และมีการนำเสนอโปรแกรมการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศของเจ้าหน้าที่อาวุโสจากหน่วยงานภาครัฐของไทย
- รายงานฉบับสมบูรณ์ (งวดงานที่ ๔ ส่งมอบวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๖) ประกอบด้วยสรุปสาระสำคัญของผลงานการศึกษาและข้อวิเคราะห์ พร้อมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญ ๔ เรื่องและข้อเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยตามแนวทางที่สอดคล้องกับ Roadmap for an ASEAN Community (2009-2015) (ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย)
- การจัดประชุมนำเสนอผลงานและสิ่งส่งมอบตามที่ปรากฏในรายงานฉบับกลาง ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ และรายงานฉบับสมบูรณ์ โดยเสนอเป็น PowerPoint (ทั้งภาษาอังกฤษและไทย) ให้กับผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงไอซีที และเจ้าหน้าที่ของกระทรวงไอซีทีและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ ได้รับทราบข้อมูล
- การเผยแพร่ผลงานและสิ่งส่งมอบบนเว็บไซต์ของกระทรวงไอซีที

๑ - รายงานเบื้องต้น

รายงานเบื้องต้นเป็นผลงานงวดแรกที่ส่งมอบภายใต้งานบริการให้คำปรึกษาในส่วนของ “กิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย” โดยรายงานได้นำเสนอ

รายละเอียดของการทำงานในลำดับต่อไป อันประกอบด้วยกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน วิธีการ และ
แผนการดำเนินงาน

๒ - รายงานฉบับกลาง

รายงานฉบับกลางนี้เป็นผลงานงวดที่ ๒ ของโครงการที่ปรึกษากิจกรรมการศึกษาแนวทางการ
ขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (ซีเอส ๐๑) ภายใต้โครงการส่งเสริมศักยภาพ
บุคลากรด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผล
การศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ และของประเทศไทย เพื่อ
ทำความเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน ประเด็นปัญหาและอุปสรรค และเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม
รายงานประกอบด้วยเนื้อหา ๖ บท คือ

- *บทที่ ๑ บทนำ* นำเสนอสรุปภาพรวมของการทำงานและโครงสร้างของรายงานฉบับกลาง
- *บทที่ ๒ การทำงานร่วมกัน/การเชื่อมโยงข้อมูล (Interoperability)* นำเสนอผลการศึกษา
สถานการณ์ปัจจุบันของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน และการบริการ
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ของประเทศไทย ซึ่งทีมที่ปรึกษาได้สำรวจและสืบค้นข้อมูลจาก
เว็บไซต์ของกระทรวง ๒๐ กระทรวงและหน่วยงานอิสระ เอกสารงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ การ
สัมภาษณ์ และเครื่องมือการสืบค้น อัตโนมติ การประเมินวัดสถานการณ์ดังกล่าวอ้างอิงวิธีการจาก
การสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกขององค์การสหประชาชาติประจำปี พ.ศ.
๒๕๕๕ (United Nations e-Government Survey 2012) เพื่อศึกษาช่องว่างในการพัฒนาและ
ค้นหาวิธีการในการจัดทำบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการ
เชื่อมโยงบริการภาครัฐออนไลน์สำหรับประเทศไทย
- *บทที่ ๓ โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and
Governance)* นำเสนอผลการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลการ
ดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศและของประเทศไทย รวมถึงบทบาทและหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และกลไกการประสานงานและขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างกระทรวง
และหน่วยงานต่างๆ เพื่อการบริหารงานและการกำกับดูแลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- *บทที่ ๔ นวัตกรรมทำให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)* นำเสนอผล
การศึกษาและสำรวจข้อมูลเรื่องกลยุทธ์และวิธีการในการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในการ
ให้บริการสาธารณะของภาครัฐในต่างประเทศ โดยได้ศึกษาถึงวิธีการดำเนินโครงการริเริ่มเรื่อง
รัฐบาลเปิด ที่มุ่งเน้นเรื่องความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน และวิธีการพัฒนาระบบ
ต่างๆ โดยใช้องค์ประกอบแบบรหัสเปิด หรือ โอเพนซอร์ส (open source) และโครงสร้าง

พื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์คลาวด์ (cloud-based infrastructure) เพื่อเรียนรู้วิธีการนำนวัตกรรมมาปรับปรุงบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- **บทที่ ๕ การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More)** นำเสนอกยุทธ์และแนวคิดในการดำเนินงานเพื่อการปรับหรือโครงสร้างการทำงานและการปฏิรูประบบราชการเพื่อประโยชน์ในการลดต้นทุนด้านไอที ที่ได้ศึกษามาจากหลักการและกรณีศึกษาของต่างประเทศ รวมทั้งผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่า ความคิดในการปฏิรูปหรือปรับโครงสร้างนี้ทำได้หลายแบบ เช่น การหาแหล่งทรัพยากร การจัดซื้อจัดจ้างอีเล็กทรอนิกส์ การบูรณาการงานเข้าด้วยกัน เป็นต้น
- **บทที่ ๖ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง** นำเสนอแผนการเดินทางไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ และความคืบหน้าในการประสานงานกับผู้แทนในต่างประเทศ รายงานสถานภาพของการเตรียมจัดงานประชุมนำเสนอผลงาน และความคืบหน้าในการจัดทำข้อเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ของไทยตามแนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาในกรอบอาเซียน
- **ภาคผนวก ก ข้อมูลการบริการออนไลน์ของรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๕๖)** สํารวจโดยทีมที่ปรึกษาสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (KU-INOVA)

๓ - ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์

ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์เป็นผลงานงวดที่ ๓ ของการส่งมอบผลงานโครงการที่ปรึกษา “กิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์” ซึ่งนำเสนอผลการศึกษาดำเนินงานด้านอีเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับงานบางส่วนที่ยังไม่ได้นำเสนอไว้ในรายงานฉบับกลาง การดำเนินงานครั้งนี้ส่วนใหญ่จะศึกษาแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดของประเทศอื่นๆ และวิเคราะห์เปรียบเทียบ กับการดำเนินงานปัจจุบันของไทย เพื่อหาข้อสรุปที่เหมาะสมในการดำเนินงานอีเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเทศไทย ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ประกอบด้วยเนื้อหา ๖ บท ดังนี้

- **บทที่ ๑ บทนำ** นำเสนอสรุปภาพรวมของงาน กิจกรรม และความคืบหน้าของการดำเนินงาน
- **บทที่ ๒ การทำงานร่วมกัน/การเชื่อมโยงข้อมูล (Interoperability)** นำเสนอผลการวิเคราะห์การพัฒนาบริการทางอีเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ และการมีส่วนร่วมทางออนไลน์ของประชาชน ของประเทศไทย ซึ่งทีมที่ปรึกษาได้สืบค้นจากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ และวิเคราะห์องค์ประกอบเนื้อหาโดยใช้หลักการจากการสำรวจรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ทำให้ได้เรียนรู้ถึงวิธีการลดช่องว่างของการให้บริการอีเล็กทรอนิกส์

ของภาครัฐและการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ ในบทนี้ยังได้นำเสนอร่างนโยบายความ เป็นส่วนตัว และการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อเน้นประเด็นที่ต้องพิจารณาเมื่อมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน ไม่ ว่าจะเป็นภายในองค์กร (ระหว่างหน่วยงานย่อยต่างๆ ขององค์กร) หรือกับองค์กรภายนอก ตาม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอร่างแนวทางการจัดการผู้จัดจำหน่ายเพื่อสร้างความมั่นใจในการ ทำงานร่วมกัน และกรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการไว้ด้วย นอกจากนี้ยังมีการรวบรวม รูปแบบจำลองที่ใช้ในการอ้างอิงกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจน แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศด้วย

- *บทที่ ๓ โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)* นำเสนอหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (ซีไอโอ) อธิบดีกรม ผู้อำนวยการสำนัก ปฏิบัติการ และผู้อำนวยการสำนักฝ่ายไอซีที สำหรับการดำเนินงานโครงการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือกับภาคเอกชน มาตรการ วัตถุประสงค์ของการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น การใช้แดชบอร์ด และเครื่องมืออื่นๆ) และการสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากรสำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง เนื้อหาส่วนใหญ่เป็นผลที่ได้จากการศึกษาและวิจัยจากตำรา/เอกสารของต่างประเทศ ในบทนี้ มี การนำเสนอประสบการณ์ของไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร ที่ ได้มาจากประสบการณ์ตรงจากการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ หรือ National Single Window
- *บทที่ ๔ นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)* นำเสนอหัวข้อ เรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างสำหรับส่งเสริมนวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ แหล่งที่มาของเงินทุน สำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐ วิธีการเพื่อสร้างความยั่งยืนให้การดำเนินงาน ห้องปฏิบัติการนวัตกรรม นวัตกรรมบริการสาธารณะออนไลน์ โดยการใช้แนวความคิดจากกลุ่ม ผู้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ร่วมกัน (Crowd sourcing) กลยุทธ์เกี่ยวกับการใช้โอเพนซอร์ส และ แนวคิดริเริ่มการดำเนินงานรัฐบาลเปิด
- *บทที่ ๕ การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More)* นำเสนอผลการศึกษากลยุทธ์การปฏิรูป/ปรับปรุงกระบวนการเพื่อการลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน ด้านไอทีและการใช้งานไอที และแนวคิดในการระดมทุนบริการภาครัฐที่จะใช้แสดงให้เห็นถึง แนวคิดของการปฏิรูปค่าใช้จ่ายด้านไอทีด้วยการใช้วิธีประเมินเปรียบเทียบกับผลกระทบ ทั้งนี้ การศึกษากลยุทธ์ดำเนินงานโดยการศึกษาจากเอกสารของต่างประเทศ

- *บทที่ ๖ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง* นำเสนอรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานด้านต่างๆ ๓ ส่วน คือ ๑) การออกแบบของการศึกษาดูงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ ๒) การจัดประชุมนำเสนอผลงาน และ ๓) คำแนะนำเกี่ยวกับทิศทางของประเทศไทยสำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับทิศทางของแผนการพัฒนาประชาคมอาเซียน (พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๘)
- *ภาคผนวก ก ตัวอย่างบริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๕๖)* สํารวจโดยสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- *ภาคผนวก ข ประมวลแบบจำลองที่ใช้ในการอ้างอิง*

๔ - รายงานฉบับสมบูรณ์

รายงานฉบับสมบูรณ์เป็นผลงานสูงสุดท้ายของโครงการที่ปรึกษา “กิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งนำเสนอสรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาและข้อวิเคราะห์ของการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในประเทศไทยที่รวบรวมมาจากรายงานฉบับกลางและร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ และได้นำเสนอข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญ ๔ เรื่อง คือ การทำงานร่วมกัน (Interoperability) โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional structures and governance mechanisms) นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in public services) และการทำให้ได้มากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing more with less for more) พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยตามแนวทางที่สอดคล้องกับ Roadmap for an ASEAN Community (2009-2015) นอกจากนี้ รายงานยังได้นำเสนอเรื่องการจัดประชุมนำเสนอผลงานและสิ่งส่งมอบตามที่ปรากฏในรายงานฉบับกลาง ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ และรายงานฉบับสมบูรณ์ โดยเสนอเป็น PowerPoint (ทั้งภาษาอังกฤษและไทย) ให้กับผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงไอซีที และเจ้าหน้าที่ของกระทรวงไอซีทีและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ ได้รับทราบข้อมูล ผลงาน และสิ่งส่งมอบต่างๆ ได้นำเสนอไว้บนเว็บไซต์ชื่อ <http://goo.gl/R493dx> ทั้งนี้ รายงานฉบับสมบูรณ์ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

- *บทสรุปผู้บริหาร* นำเสนอสรุปสาระสำคัญของงานที่เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานทั้งหมด
- *สรุปภาพรวมของงาน* นำเสนอสรุปภาพรวมของงาน อันได้แก่ ความเป็นมา ขอบเขตของงาน แนวคิดในการดำเนินงาน วิธีการดำเนินงาน และผลลัพธ์ของงาน
- *บทที่ ๑ การทำงานร่วมกัน/การเชื่อมโยงข้อมูล (Interoperability)* นำเสนอสรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์เรื่องการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย กรอบแนวทางและรูปแบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางในการบริหารการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน แนวทางการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง ช่องทางต่างๆ ในการเข้าถึงข้อมูล/บริการของภาครัฐ นอกจากนี้ รายงานได้นำเสนอข้อเสนอแนะ ซึ่งประกอบด้วยข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ข้อเสนอแนะในการจัดทำข้อเสนอโครงการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของรัฐบาลโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation/Citizen Inclusion) ข้อเสนอแนะในการจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ข้อเสนอแนะเรื่องแนวทางการบริหารจัดการในการจัดทา/พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อเสนอแนะเรื่องแนวทางการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบูรณาการช่องทางการให้บริการภาครัฐ

- *บทที่ ๒ โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)* นำเสนอสรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์เรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน การพัฒนากลไกการกำกับดูแลการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ผลการศึกษายพบาทและความรับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ได้แก่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม ผู้อำนวยการสำนักงานปฏิบัติการ และผู้อำนวยการสำนักงานด้านไอซีที ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยสำคัญในการสร้างรูปแบบความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานภาครัฐและกับภาคเอกชน การสร้างมาตรวัดความสำเร็จในการบริหารจัดการการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การจัดโปรแกรมเสริมสร้างศักยภาพและฝึกอบรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมนำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ คือ ข้อเสนอแนะต่อบทบาทของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม และผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการและสำนักไอซีที ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อเสนอแนะต่อกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐและกับภาคเอกชน ข้อเสนอแนะต่อเรื่องการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการการพัฒนารัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย และข้อเสนอแนะต่อการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรม
บุคลากรเพื่อดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- *บทที่ ๓ นวัตกรรมทำให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)* นำเสนอสรุปผล
การศึกษาและวิเคราะห์เรื่องแนวโน้มของนวัตกรรมบริการสาธารณะของภาครัฐในรูปแบบการ
ให้บริการบนระบบคลาวด์ (Cloud-based government services) และการใช้เทคโนโลยี
โทรศัพท์เคลื่อนที่ และรูปแบบการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อการวิจัยและส่งเสริมการดำเนินงานด้าน
นวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมในการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง พร้อม
ข้อเสนอแนะในเรื่องโครงสร้างสำหรับการส่งเสริมนวัตกรรมทำให้บริการสาธารณะของภาครัฐ
การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ การจัดหาเงินทุนสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมใน
ภาครัฐ การพัฒนานวัตกรรมสาธารณะอย่างยั่งยืน การส่งเสริมนวัตกรรมทำให้บริการสาธารณะ
ออนไลน์โดยใช้พลังความคิดของมวลชน (crowdsourcing) และแนวคิดริเริ่มในการดำเนินงาน
รัฐบาลเปิด
- *บทที่ ๔ การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More)*
นำเสนอสรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ในเรื่องกลยุทธ์และแนวคิดการดำเนินการปรับหรือ/
เปลี่ยนแปลงโครงสร้างของการให้บริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะ กลยุทธ์การลดต้นทุนด้าน
ไอซีทีและการนำแนวคิดของการประเมินเปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรในการลงทุนพัฒนา
บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับผลกระทบที่ได้รับจากการให้บริการดังกล่าว มาใช้เพื่อเลือก
พัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการลดต้นทุนด้านไอที พร้อมนำเสนอข้อเสนอแนะเรื่องกล
ยุทธ์ในการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอที
ในภาครัฐ และการเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้าง
เพื่อลดค่าใช้จ่ายดังกล่าว
- *บทที่ ๕ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง* นำเสนอสรุปการดำเนินงานด้านต่างๆ ๓ ส่วน คือ ๑) สรุปข้อเสนอ
รูปแบบของการศึกษาดูงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ ๒) สรุปการจัดประชุมนำเสนอ
ผลงานและสิ่งส่งมอบตามที่ปรากฏในรายงานฉบับกลาง ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ และรายงาน
ฉบับสมบูรณ์ โดยเสนอเป็น PowerPoint (ทั้งภาษาอังกฤษและไทย) ให้กับผู้บริหารระดับสูงของ
กระทรวงไอซีที และเจ้าหน้าที่ของกระทรวงไอซีทีและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ
ได้รับทราบข้อมูล และ ๓) สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ พร้อมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทิศทาง
ของประเทศไทยในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับทิศทางของแผนการพัฒนา
ประชาคมอาเซียน พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๘ (Roadmap for an ASEAN Community 2009-
2015) และการเผยแพร่ผลงานและสิ่งส่งมอบบนเว็บไซต์ของกระทรวงไอซีที

- *ภาคผนวก ก* สรุปผลการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Meeting) “แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย”
- *ภาคผนวก ข* สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรื่องกรอบแนวคิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย (Thailand e-Government Readiness Framework) โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)
- *ภาคผนวก ค* การเปรียบเทียบกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ ๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกัน (Interoperability)

๑.๑. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์

๑) การเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- การเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การที่หน่วยงานภาครัฐสามารถแบ่งปันและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้โดยใช้มาตรฐานเดียวกัน
- หลายประเทศดำเนินกลยุทธ์การเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยให้มีระบบการเชื่อมโยงบริการและข้อมูลให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ ทั้งนี้ โดยองค์การสหประชาชาติใช้ดัชนีชี้วัดต่างๆ ดังนี้
 - การวัดระดับของการแลกเปลี่ยนข้อมูลออนไลน์ (กล่าวคือ ระดับของการพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์)
 - การวัดระดับการทำงานของเว็บไซต์ของหน่วยงานว่า สามารถให้ข้อมูลและบริการตามความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้หรือไม่
 - การวัดจำนวนเว็บไซต์ของภาครัฐที่สามารถเชื่อมโยงกับเว็บท่า/เว็บกลางที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเว็บไซต์เหล่านี้จะมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลหรือบริการที่สามารถให้บริการทุกบริการแก่ประชาชนได้ ณ จุดเดียว
- ประเด็นต่างๆ ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การออกแบบระบบบริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประเด็นด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัย เป็นทั้งความท้าทายและโอกาสในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ
- การให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยให้ประชาชนได้ตอบและให้ข้อมูลเพื่อการพัฒนาของภาครัฐ เป็นแนวโน้มการพัฒนาที่ยั่งยืน และถือเป็นนวัตกรรมและการร่วมกันสร้างสรรค์งานบริการ

๒) โครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

๒.๑) โครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network หรือ GIN)

- พัฒนาขึ้นเพื่อให้เป็นระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐครอบคลุมทั่วประเทศและเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารและการให้บริการออนไลน์ของภาครัฐ

- เชื่อมโยงการทำงานออนไลน์ในระหว่าง ๒๐ กระทรวง (๒,๐๔๙ หน่วยงาน โดยประมาณ) และขยายการเชื่อมโยงสู่หน่วยงานในระดับท้องถิ่น/ตำบล ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๖

๒.๒) โครงการบริการระบบคลาวด์ (Cloud) สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้นำเทคโนโลยี Cloud Computing มาใช้งานในระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการใช้งานทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูง โดยมีการรวมบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้บริการจากจุดเดียว ทำให้ลดความซ้ำซ้อนและสามารถเข้าถึงได้จากที่ต่างๆ ได้

สรอ. ได้จัดทำเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลและรายละเอียดในการขอเปิดใช้บริการ Cloud (<http://cloud.ega.or.th/index.php>) พร้อมทั้งจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้เรื่อง Cloud กับผู้แทนของหน่วยงานที่สนใจเข้าร่วมโครงการ ปัจจุบันมีหน่วยงานที่ใช้บริการ Cloud แล้วจำนวน ๓๓ หน่วยงาน

๓) ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย

การดำเนินการพัฒนาบริการภาครัฐของประเทศไทยในปัจจุบันมีการพัฒนาในระดับที่แตกต่างกัน ตั้งแต่ระดับการนำคอมพิวเตอร์พื้นฐานมาใช้ในการบันทึกข้อมูลเบื้องต้น ไปจนถึงระดับการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงาน ดังนั้นการขับเคลื่อนให้หน่วยงานภาครัฐทุกระดับให้ดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มจากการแบ่งระดับสถานะปัจจุบันเพื่อวางแผนการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน สถาปัตยกรรมองค์กร ทรัพยากรบุคคล และงบประมาณ ให้เหมาะสมในแต่ละบริบทของงาน

ทีมที่ปรึกษาสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศสำรวจการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ โดยอ้างอิงวิธีการสำรวจและจัดลำดับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations E-Government Survey 2012) และทำการสำรวจข้อมูลของส่วนราชการตั้งแต่ระดับกระทรวง ๒๐ กระทรวง ลงไปจนถึงระดับกรม รวมทั้งหน่วยงานในกำกับ และหน่วยงานภาครัฐอิสระอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น ๓๐๓ หน่วยงาน การพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทยมีระดับความก้าวหน้าโดยรวมทั้งประเทศโดยเฉลี่ยอยู่ที่ ๔๕% โดยวิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ยเปอร์เซ็นต์การพัฒนาแต่ละระดับเป็นรายกระทรวง มีสูตรคำนวณดังนี้

$\% \text{ระดับ}_{(๒,๓,๔)}$ ของกระทรวง $n =$

$(\% \text{ระดับ}_{(๒,๓,๔)} \text{ ของกรม}_1 + \% \text{ระดับ}_{(๒,๓,๔)} \text{ ของกรม}_2 + (\% \text{ระดับ}_{(๒,๓,๔)} \text{ ของกรม}_n) \text{ หารด้วยจำนวนกรม/หน่วยงาน}$
ย่อยทั้งหมดของกระทรวง n

การสรุปผลรวมบริการอิเล็กทรอนิกส์แยกเป็นรายกระทรวง มีสูตรคำนวณดังนี้

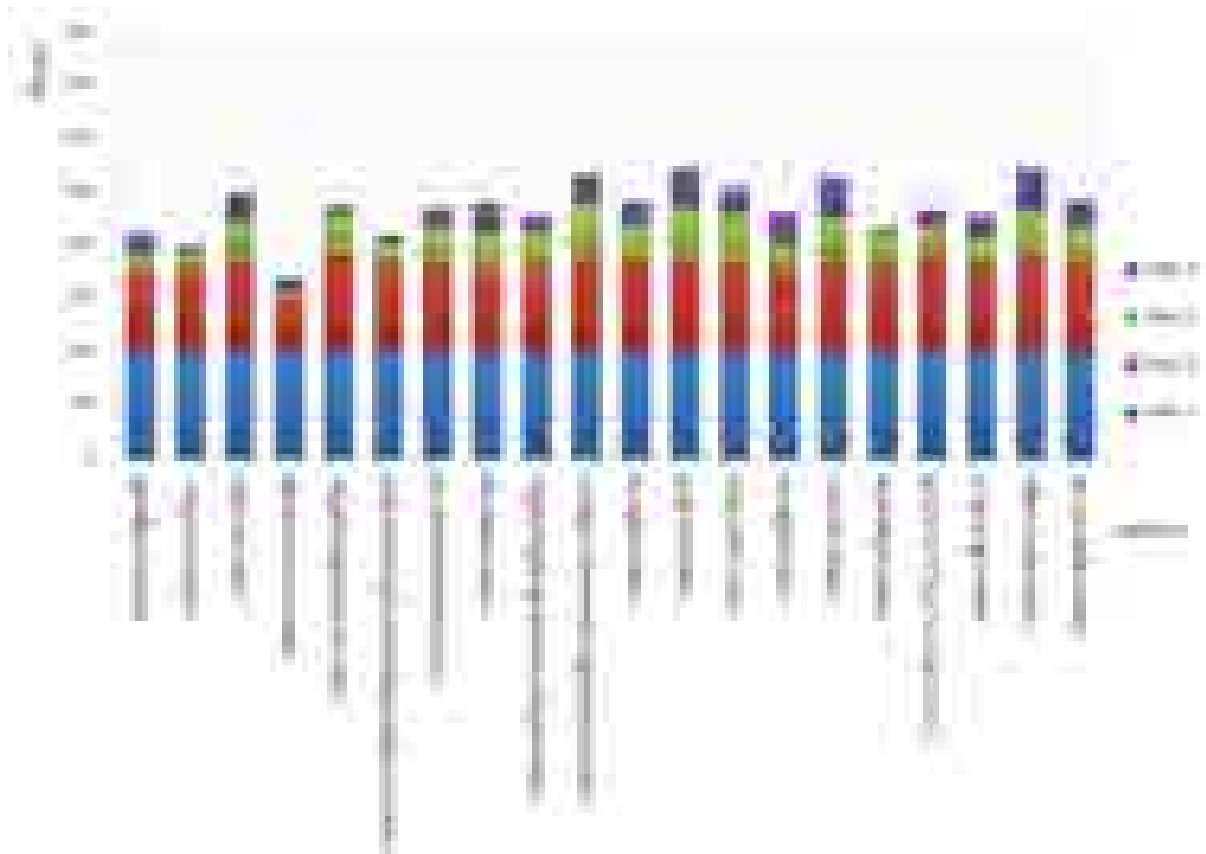
$\% \text{ผลรวมบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวง}_n =$

$(\% \text{ระดับ}_1 \times \text{คะแนนถ่วงน้ำหนัก } ๓\%) + (\% \text{ระดับ}_2 \times ๒๔\%) + (\% \text{ระดับ}_3 \times ๓๐\%) + (\% \text{ระดับ}_4 \times ๓๔\%)$

การสำรวจสถานะปัจจุบันของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย และจัดลำดับ
การพัฒนา ๔ ระดับ ตามองค์การสหประชาชาติ ได้ผลดังนี้

- **ระดับที่ ๑ ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services)** –
หน่วยงานราชการทั้ง ๒๐ กระทรวงมีการพัฒนาก้าวหน้ามากที่สุดโดยได้คะแนนเต็ม
๑๐๐% ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐของไทยทุกกระทรวงมีบริการข้อมูลขั้นพื้นฐานทางออนไลน์
ผ่านเว็บไซต์
- **ระดับที่ ๒ ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services)** -
การพัฒนาบริการออนไลน์ภาครัฐของไทยในระดับที่ ๒ ก้าวหน้าโดยเฉลี่ย
๘๒% ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐของไทยทุกกระทรวงมีบริการข้อมูลทางออนไลน์อย่างมี
ปฏิสัมพันธ์กับประชาชน/ผู้ใช้บริการ มีระดับความก้าวหน้าแต่ละกระทรวงอยู่ในช่วง ๕๒-
๙๒%
- **ระดับที่ ๓ ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Transactional Services)** - การ
พัฒนาบริการออนไลน์ภาครัฐของไทยในระดับที่ ๓ ก้าวหน้าโดยเฉลี่ยเพียง ๓๓% ทั้งนี้ มี
หน่วยงานภาครัฐ ๒ กระทรวงที่สามารถพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์ได้ก้าวหน้าถึง ๕๐%
ในขณะที่หน่วยงานส่วนใหญ่มีการพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์ในระดับความก้าวหน้าแต่
ละกระทรวงอยู่เพียง ๖-๔๘% โดยประมาณ อาจกล่าวได้ว่ามีหลายกระทรวงที่พัฒนาบริการ
ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์น้อย ทั้งนี้ มีกรณีบางหน่วยงานระดับกรมอาจจะมียोजनाหน้าที่
ในการปฏิบัติงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง
- **ระดับที่ ๔ ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน (Connected Services)** - การพัฒนาบริการออนไลน์ภาครัฐของไทยในระดับที่ ๔ ก้าวหน้าโดยเฉลี่ยเพียง
๒๒% โดยหน่วยงานภาครัฐทุกกระทรวงมีการพัฒนาบริการที่เชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรม
ออนไลน์ข้ามหน่วยงานได้ในระดับความก้าวหน้าแต่ละกระทรวงอยู่ในช่วง ๖-๔๐%

โดยประมาณ จากการสำรวจพบว่าทุกกระทรวงมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงาน
แล้วอย่างน้อย ๑ ระบบ และยังมีโครงการที่อยู่ระหว่างการพัฒนาซึ่งไม่ได้นำมาคิดคะแนน
ในครั้งนี้ ทั้งนี้ จากมุมมองในภาพรวมของประเทศ บริการของทุกกระทรวงยังไม่เป็น
ลักษณะเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ อันเนื่องมาจากแต่ละหน่วยงานยัง
เชื่อมโยงข้อมูลกันในเฉพาะเรื่อง



รูปที่ ๑-๑: ระดับของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖):

ระบบเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ^๑ (e-Government Portal) มีการ
พัฒนาช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ แบบ
เบ็ดเสร็จจากจุดบริการเดียว (One Stop Service) ระบบนี้เป็นเครื่องมือภาครัฐที่มี
ประสิทธิภาพสำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชนทั่วไป
ปัจจุบันมีหน่วยงานเชื่อมโยงระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และระบบเว็บไซต์กลาง

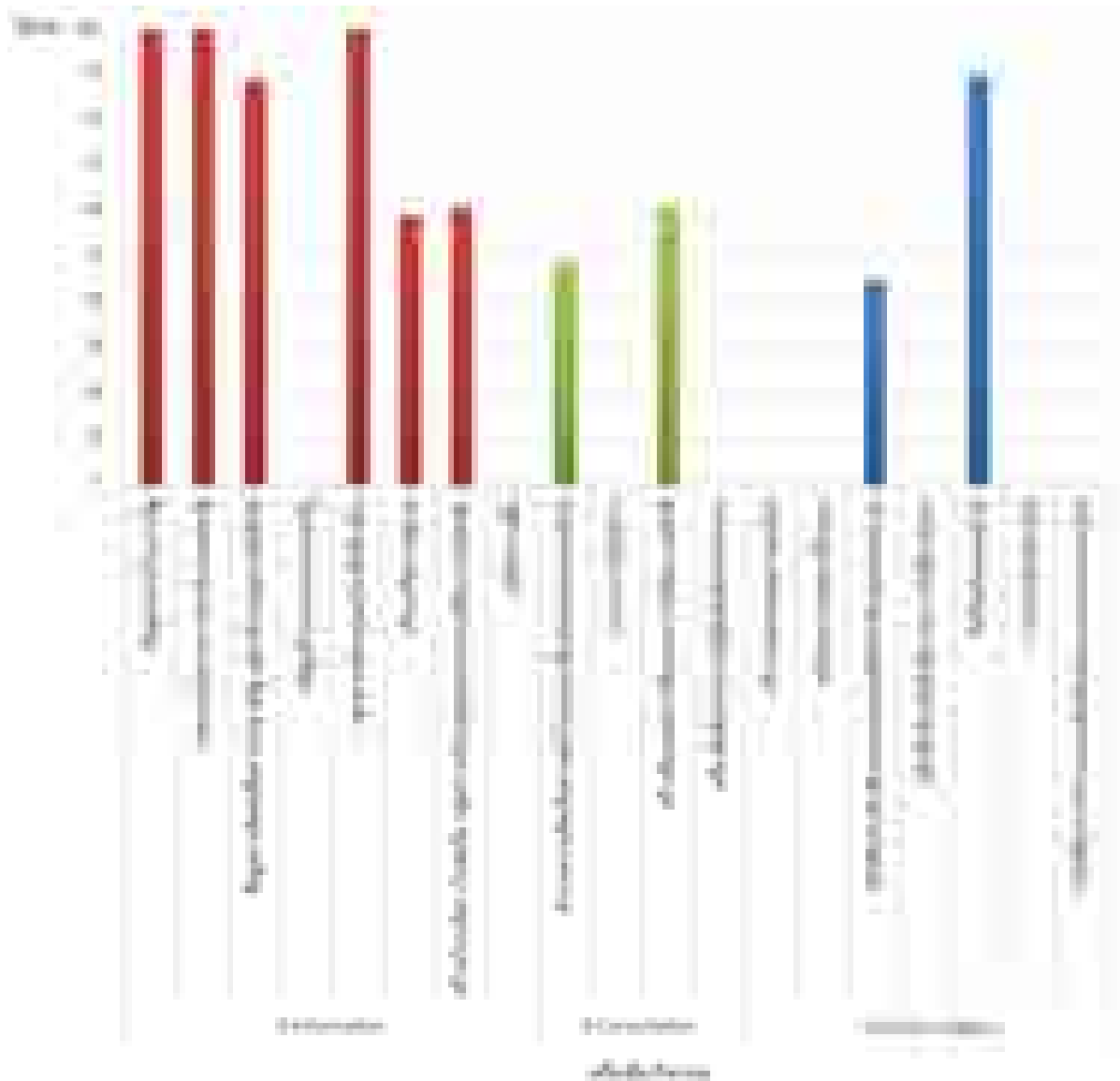
^๑ www.egov.go.th

แบบรวมจุดเดียว (Single Sign-On) โดยในปัจจุบันมีจำนวนระบบที่เชื่อมต่อเข้ากับระบบ
เว็บไซต์กลางจำนวน ๒๕ ระบบ

๔) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หน่วยงานภาครัฐของไทยยอมรับเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการ
พัฒนาบริการภาครัฐแบบมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และพยายามหาวิธีการในการปรับปรุง
เว็บไซต์ที่จะทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐให้มากที่สุด ความก้าวหน้า
ของการดำเนินงานพัฒนาเว็บไซต์ที่สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์ของไทยได้อ้างถึงรายการสำรวจเครื่องมือ/กิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชน
ต่อการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากองค์การสหประชาชาติ ซึ่งได้กำหนดไว้ ๓ ระดับ มี
ผลการสำรวจ ดังนี้

๑. **ระดับการร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (e-Information)** กิจกรรม/วิธีการ/เครื่องมือที่
หน่วยงานภาครัฐของไทยส่วนใหญ่ใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-
Information คือ การให้ข้อมูลโครงสร้างภาครัฐ ๑๐๐% ประกาศนโยบายการดำเนินงาน
ของรัฐ ๑๐๐% ข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารกับภาครัฐ/การสร้างกลุ่ม
รายชื่ออีเมล ๘๙% กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๑๐๐% การสร้างเครือข่ายชุมชน
๕๙% การสร้างเว็บไซต์บันทึกเรื่องหรือบล็อก/การสร้างเว็บไซต์แลกเปลี่ยนบทสนทนาหรือ
ฟอรัม/การสร้างกลุ่มข่าวหรือกลุ่มสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ๖๑%
๒. **ระดับการร่วมหารือผ่านเว็บไซต์ (e-Consultation)** กิจกรรม/วิธีการ/เครื่องมือที่
หน่วยงานภาครัฐของไทยส่วนใหญ่ใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-
Consultation คือ การสำรวจความคิดเห็นทางออนไลน์/การสำรวจหรือใช้แบบฟอรัมรับ
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะทางออนไลน์ ประมาณ ๔๙% การสร้างห้องสนทนาหรือระบบการ
ส่งข้อความทันที/การสร้างเว็บไซต์บันทึกเรื่องหรือบล็อก ประมาณ ๖๑%
๓. **ระดับการร่วมตัดสินใจผ่านเว็บไซต์ (e-Decision Making)** กิจกรรม/วิธีการ/เครื่องมือที่
หน่วยงานภาครัฐของไทยส่วนใหญ่ใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ
e-Decision Making คือ มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องและรับข้อเรียกร้องของ
ประชาชน ๔๕ % และมีการใช้ระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์ ๙๐ %



รูปที่ ๑-๒: ระดับของการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย
(มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖)

๕) การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย

(ก) โครงการปัจจุบัน

- ระบบ *National Single Window (NSW)* ของประเทศไทย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้าน
ธุรกรรมนำเข้าและส่งออกสินค้าของประเทศ และคาดว่าจะสามารถลดต้นทุนในการ
ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรกว่า ๑,๕๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปีปัจจุบัน
มีหน่วยงานที่สามารถแลกเปลี่ยนเอกสารใบรับรองและใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ระหว่าง
หน่วยงานได้แล้ว ๑๑ หน่วยงาน

- ระบบช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ (Aggie DRIS) เป็นระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๗ หน่วยงาน เพื่อให้บริการประชาชนที่เป็นเกษตรกรผู้ได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เกษตรกรผู้ประสบภัยสามารถยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือจากจุดบริการเดียวแบบเบ็ดเสร็จ
- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban/e-Document) คือ ระบบบริหารจัดการงานรับ-ส่งหนังสือสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ และแลกเปลี่ยนข้อมูลเอกสารและหนังสือราชการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สัมฤทธิ์ผลด้วยความรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการนำส่งเอกสารราชการ
- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลผลงานวิจัยข้ามหน่วยงาน เป็นกิจกรรมภายใต้โครงการระบบฐานข้อมูลการวิจัยของประเทศ (National Research Database: NRDB) มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลงานวิจัยของประเทศ อันเป็นกลไกเพื่อการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สามารถใช้ประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลผลงานวิจัยร่วมกันได้ ตามแนวทางการบูรณาการข้อมูลภาครัฐตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหลายภาคส่วนในเรื่องการปฏิรูประบบวิจัย

(ข) โครงการในอนาคต

- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลสำหรับการดำเนินการด้านความมั่นคงภายในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเหตุความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อกระบวนการยุติธรรม เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลสำหรับกระบวนการยุติธรรม (เช่น การรับเรื่องคำร้องในพื้นที่เกิดเหตุ การบันทึกรวบรวมคำร้องคดีของเจ้าหน้าที่บันทึกคดีหรือตำรวจ การสอบสวนเบื้องต้น การนำเสนออัยการเพื่อพิจารณาการฟ้องศาลหรือไม่ฟ้อง การนำคดีที่พิจารณาโดยอัยการ ไปสู่กระบวนการของศาล เป็นต้น)

๖) กรอบแนวทางและรูปแบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- รูปแบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ ออกแบบตามเป้าหมายและระดับของการเชื่อมโยงข้อมูล ดังนี้
 - การเชื่อมโยงระดับเทคนิค (Technical Interoperability) เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลตามโครงสร้างของข้อมูลนั้นๆ

- การเชื่อมโยงระดับความหมาย (Semantic Interoperability) เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนความหมายของข้อมูล
- การเชื่อมโยงระดับองค์กร (Organizational Interoperability) เป็นการเชื่อมโยงกระบวนการนำข้อมูลไปใช้ร่วมกันตามที่ได้ตกลงร่วมกันไว้
- กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ TH e-GIF มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ๖ ข้อ คือ ๑) การขับเคลื่อนด้านนโยบาย ๒) การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ๓) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ๔) การตกลงร่วมกันในเรื่องกระบวนการทำงาน ๕) การตกลงร่วมกันในเรื่องความหมายรายการข้อมูลที่จะแลกเปลี่ยนกัน และ ๖) การพัฒนาระบบตามข้อตกลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ข้อควรคำนึง คือ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านกฎหมาย ปัจจัยด้านนโยบาย/การเมือง และปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม
- แผนทิศทางการพัฒนาการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย
 - ระยะที่ ๑ ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ - การพัฒนา Connected Government (C-Government) เพื่อเชื่อมโยงการบริการภาครัฐออนไลน์
 - ระยะที่ ๒-๓ ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๕ การพัฒนา Mobile Government (m-Government) เพื่อเชื่อมโยงการบริการภาครัฐผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่
 - ระยะที่ ๔ ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ การพัฒนา Ubiquitous Government (u-Government) เพื่อเชื่อมโยงการบริการภาครัฐผ่านช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้บริการได้ตลอดเวลา (24x7 service)
 - ระยะที่ ๕ ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ การพัฒนา Transformed Government (T-Government) เพื่อเชื่อมโยงการบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว โดยเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานภาครัฐราว ๒๐๐ แห่ง
- คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบในเดือนมิถุนายน ๒๕๕๖ ให้ดำเนินกลยุทธ์การเชื่อมโยง/บูรณาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการสร้างมาตรฐานการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและความปลอดภัยของข้อมูล กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ก. ไอซีที) ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินกลยุทธ์ดังกล่าว โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่าย ไอซีทีและด้านข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและลดต้นทุนด้านไอที และพัฒนาบริการภาครัฐที่เชื่อมโยงระหว่างกัน ผ่านระบบเครือข่าย GIN และ G-Cloud

๓) แนวทางในการบริหารการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน

แนวทางการบริหารโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักการบริหารโครงการเป็นรูปแบบที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ให้แบ่งการบริหารโครงการออกเป็น ๕ ระยะ ดังนี้

ระยะที่ ๑ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และกำหนดทิศทางเบื้องต้น (Inception Phase) เพื่อเห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในขอบเขตความต้องการที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในเบื้องต้น

ระยะที่ ๒ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึกถึงเรื่องการออกแบบและรายละเอียดของระบบ (Elaboration Phase) เพื่อเห็นชอบร่วมกันในรายละเอียดระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในขอบเขตความต้องการด้าน "กระบวนการใหม่" (To-be Business Process) ตามความต้องการใหม่

ระยะที่ ๓ การวางแผนการพัฒนา (Planning Phase) ลงรายละเอียดของข้อกำหนดความต้องการด้านเทคนิค พร้อมทั้งการประเมินงบประมาณที่ชัดเจน ระยะเวลา ความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง

ระยะที่ ๔ การสร้างระบบ (Construction Phase) เป็นขั้นตอนการลงรายละเอียดการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบในระดับลึกและเป็นเชิงเทคนิคทั้งด้านฮาร์ดแวร์ เครือข่ายซอฟต์แวร์พื้นฐาน และระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์

ระยะที่ ๕ การขับเคลื่อนให้มีการใช้งานจริง (Adoption Phase) เป็นการขับเคลื่อนให้ทั้งผู้ใช้และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนปรับเปลี่ยนเข้าสู่สภาวะแวดล้อมใหม่ กระบวนการและระบบใหม่ไปสู่การขับเคลื่อนให้เกิดการใช้งานจริง

๔) แนวทางการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง

กระทรวงไอซีทีได้ริเริ่มพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นคู่มืออ้างอิงในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงานภายนอกให้ดำเนินโครงการด้านไอทีหรือโครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการบริหารจัดการจัดซื้อจัดจ้างนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานของ Capability Maturity Model Integration (CMMI) และ ISO 29110 Part5 (Systems and Software Life Cycle Profiles and Guidelines for Very Small Entities)

๙) ช่องทางต่างๆ ในการเข้าถึงข้อมูล/บริการของภาครัฐ

ช่องทางต่างๆ ที่ประชาชนและภาคธุรกิจ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของหน่วยงาน
ภาครัฐของไทย

- การมีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน และการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น
- มีโครงการของรัฐบาลที่สนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ เช่น โครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ศูนย์บริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคมโดยทั่วถึงและเท่าเทียม เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทยเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา (แท็บเล็ต) และ โครงการพัฒนาระบบโครงข่ายไร้สายเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป คือ หน่วยงานภาครัฐของไทยนั้นได้ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงและจัดทําโครงสร้างพื้นฐานและริเริ่มโครงการต่างๆ ที่จำเป็นในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของหน่วยงานภาครัฐได้ด้วยช่องทางต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนหลายกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มประชาชนผู้ด้อยโอกาสและอยู่ห่างไกล

๑.๒. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

๑.๒.๑. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงาน ภาครัฐของประเทศไทย

- ๑) หน่วยงานภาครัฐควรที่จะพัฒนาและดำเนินงานระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็น ๔ ระดับ (ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ และระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและทำธุรกรรมออนไลน์ระหว่างหน่วยงาน) เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลและการทำงานในระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้
- ๒) ระดับที่ ๑ ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services) หน่วยงานภาครัฐทุกระดับควรกำหนดนโยบายและจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมในการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและ

ผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านเนื้อหาของข้อมูลและความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล

- ๓) *ระดับที่ ๒ ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services)* หน่วยงานภาครัฐทุกระดับควรกำหนดนโยบายและทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ให้มีข้อมูลเชิงปฏิสัมพันธ์กับประชาชนและผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้
- *แบบฟอร์มสำหรับดาวน์โหลด:* ผลักดันหรือสั่งการจากผู้บริหารให้การพัฒนาเว็บไซต์ของทุกหน่วยงานทำแบบฟอร์มที่ประชาชนจะต้องใช้ให้ดาวน์โหลดทางออนไลน์ได้ และจัดหมวดหมู่อย่างชัดเจนเพื่อให้ง่ายแก่การเข้าถึงและใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนและภาคธุรกิจใช้ติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ
 - *ข้อมูลภาพเคลื่อนไหว หรือเสียงที่เป็นประโยชน์ในการอธิบายบริการหรือกลไกต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้มาใช้บริการของรัฐ:* หน่วยงานราชการควรมีการแนะนำองค์กร แนะนำกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ และองค์ความรู้หรือข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆในรูปแบบของเสียงและวิดีโอออนไลน์
 - *ข้อมูลเว็บไซต์สองภาษา:* ทุกหน่วยงานภาครัฐควรจัดทำข้อมูลเป็นสองภาษา และผลักดันให้มีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย และมีความต่อเนื่องของข้อมูลของกิจกรรมต่างๆ ในเว็บไซต์นั้นๆ อีกด้วย ทั้งนี้เนื่องด้วยข้อตกลงด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ เออีซี ๒๕๕๘ ก็ยังเป็นเหตุผลจำเป็นหลักที่หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยจะต้องให้บริการข้อมูล “ภาษาอังกฤษ” ผ่านทางเว็บไซต์ด้วย
 - *การมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับประชาชนและผู้ใช้บริการ :* ภาครัฐควรเน้นการพัฒนาข้อมูลและระบบเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในรูปแบบที่มีความนิยมในปัจจุบัน เช่น สังคมออนไลน์ และกลุ่มสนทนาออนไลน์ เช่นเดียวกับการส่งข้อความออนไลน์ผ่านทางมือถือในรูปแบบของแอปพลิเคชันต่างๆ (การสร้างบริการภาครัฐผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งอาจเรียกว่า M-Government หรือ Mobile Government Apps) เป็นต้น
- ๔) *ระดับที่ ๓ ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Online Transactional Services)* หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานที่มีบริการธุรกรรมสำหรับกับประชาชน ควรทำการพัฒนาบริการธุรกรรมนั้นให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ เช่น การสำรวจความคิดเห็น/ลงคะแนนเสียงจากประชาชนผ่านเว็บไซต์ การกรอกข้อมูลและยื่นคำร้อง/คำขอทางออนไลน์ การชำระค่าบริการต่างๆ ทางออนไลน์ การติดตามสถานะความก้าวหน้าการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การออกเอกสารใบรับรองและใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม

ก็ตาม การพัฒนาบริการในระดับนี้ต้องได้รับการสนับสนุนและผลักดันจากผู้มีอำนาจใน การตัดสินใจเชิงนโยบาย หรืออาจเป็นมติจากคณะรัฐมนตรี

๕) ระดับที่ ๔ – ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและทำธุรกรรมออนไลน์ระหว่างหน่วยงาน (Connected Services) กระทรวงไอซีทีควรมีบทบาทนำในการพัฒนาระบบการ เชื่อมโยงบริการภาครัฐข้ามหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเชื่อมโยงดังต่อไปนี้

- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ: โดยความ ร่วมมือระหว่างกระทรวงไอซีที กรมการขนส่งทางบก (ขบ.) กระทรวงคมนาคม กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.) กระทรวงกลาโหม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเสนอกรณีศึกษาของการพัฒนาแพลตฟอร์มความ ร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลสำหรับการดำเนินการด้านความมั่นคงภายในประเทศ
- ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อกระบวนการยุติธรรม: โดยความร่วมมือระหว่าง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ศาล กรม คุมประพฤติ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และกรมราชทัณฑ์ โดยเสนอ กรณีศึกษาของการพัฒนาแพลตฟอร์มความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อ ปรับปรุงการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรม
- ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อสาธารณสุข: โดยความร่วมมือระหว่าง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น
- ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการประกอบธุรกิจ: โดยความร่วมมือระหว่าง กรมสรรพากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง กระทรวงอุตสาหกรรม และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เป็นต้น
- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน จัดทำให้อยู่ ในรูปแบบแอปพลิเคชันมือถือ หรือเว็บท่า โดยความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ กระทรวงคมนาคม และกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

๑.๒.๒. ข้อเสนอแนะในการจัดทำข้อเสนอโครงการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) หน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลให้เกิด ประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในภาพรวม โดยผลักดันความร่วมมือในการ พัฒนาอย่างเร่งด่วนให้มีการริเริ่มดำเนินงานกรณีศึกษาเพื่อพัฒนาระบบเชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างหน่วยงานใน ๒ กลุ่มสำคัญ คือ กลุ่มความมั่นคง และกลุ่มยุติธรรม ซึ่งเป็น พื้นฐานการพัฒนาที่สำคัญของประเทศ ดังจะได้นำเสนอต่อไปนี้

๒) กระทรวงไอซีทีควรร่วมมือกับ กอ.รมน. ดำเนินงานความร่วมมือในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยอ้างอิงแนวทางจาก TH eGIF และมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความมั่นคง (National Security Single Window หรือ NSSW) กับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ซึ่งต้องใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือขั้นต่ำ ดังนี้

- ระบบกล้องที่เข้าใจภาพเพื่อวิเคราะห์หมายเลขทะเบียนรถอย่างอัตโนมัติ (Optical Character Recognition (OCR) for recognizing vehicle licenses from images)
- ป้าย RFID เพื่อตรวจสอบยานพาหนะ (Radio-Frequency Identification (RFID) tags for vehicle identification)
- เครื่องอ่านบัตรประชาชน (Citizen/ identification card readers)
- ระบบสืบค้นอัจฉริยะ (Efficient and Intelligent Search Engine System)
- เครื่องอ่านลายนิ้วมือ (Fingerprint reading and checking machine)

๑) กระทรวงไอซีทีควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานด้านยุติธรรมในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อกระบวนการยุติธรรม โดยเสนอกรณีศึกษาของการพัฒนาแพลตฟอร์มความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ การรับเรื่องคำร้องในพื้นที่เกิดเหตุ การบันทึกรวบรวมคำร้องคดีของเจ้าหน้าที่บันทึกคดีหรือตำรวจ การสอบสวนเบื้องต้น การนำเสนออัยการเพื่อพิจารณาการฟ้องศาลหรือไม่ฟ้อง การนำคดีที่พิจารณาโดยอัยการไปสู่กระบวนการของศาล เป็นต้น โดยการพัฒนาบบอ้างอิงแนวทางจาก TH eGIF และมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความยุติธรรม (Justice Single Window หรือ JSW) กับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

๑.๒.๓. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของรัฐบาลโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation/Citizen Inclusion)

- ๑) หน่วยงานภาครัฐควรพัฒนาระบบบริการออนไลน์ที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลหรือแสดงความเห็น โดยแบ่งเป็น ๓ ระดับ (การร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ การมีส่วนร่วมหารือ/ให้ข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจผ่านเว็บไซต์)
- ๒) ระดับที่ ๑ การร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (e-Information)

- รัฐบาลควรพัฒนาเว็บไซต์กลางในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประชาชนสามารถค้นหา เข้าถึง และรับรู้ข้อมูลที่ทันสมัยได้สะดวกและรวดเร็ว พร้อมพัฒนาเครื่องมือเสริมอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนสมัครรับข้อมูลและมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลกลับสู่ภาครัฐ
 - กระทรวงไอซีทีควรมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่มีการสำรวจสถานการณ์การพัฒนา ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยกับองค์การสหประชาชาติโดยตรงในรูปแบบของการตอบแบบสอบถามด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน
- ก) ระดับที่ ๒ การมีส่วนร่วมหารือ/ให้ข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ (e-Consultation)
- ทุกหน่วยงานควรปรับปรุงเครื่องมือการโต้ตอบกับประชาชน เช่น สำรวจความคิดเห็นออนไลน์ สำรวจหรือใช้แบบฟอร์มรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะทางออนไลน์ สร้างห้องสนทนาหรือระบบการส่งข้อความทันที และการถามข้อคิดเห็นจากประชาชนผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook
 - หน่วยงานที่ทำการพัฒนาดังกล่าวควรจัดสรรทรัพยากรที่สำคัญทั้งด้านคนและงบประมาณให้เหมาะสมต่อการดำเนินงาน
- ข) ระดับที่ ๓ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจผ่านเว็บไซต์ (e-Decision Making)
- หน่วยงานภาครัฐควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านนโยบายสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐผ่านเว็บไซต์ เช่น การลงคะแนนเสียงหรือการเลือกตั้งทางออนไลน์ (online voting/election) และห้องอภิปรายออนไลน์ (online discussion forums) ฯลฯ
 - ทุกหน่วยงานควรพัฒนาเครื่องมือโต้ตอบ เช่น การลงคะแนนเสียงหรือการเลือกตั้งทางออนไลน์ และห้องอภิปรายออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล/นโยบายสาธารณะ
 - สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรเตรียมโครงการการเลือกตั้งออนไลน์ระดับผู้ว่ากรุงเทพมหานครในสมัยถัดไป

๑.๒.๔. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานควรจัดทำร่างนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการใช้ข้อมูลร่วมกันในระหว่างหน่วยงาน โดยอ้างอิงจากแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๓^๒

๑.๒.๕. แนวทางการบริหารจัดการในการจัดหา/พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) ในการบริหารโครงการขนาดใหญ่ที่เกี่ยวกับการเชื่อมโยงการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น โครงการที่มีมูลค่ามากกว่า ๑๐ ล้านบาท) หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการ “ออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture Design)” ก่อนการลงมือดำเนินงานโครงการพัฒนาด้านไอที
- ๒) หน่วยงานภาครัฐควรบริหารจัดการโครงการด้านระบบสารสนเทศตามวงจรของโครงการ ๕ ระยะ คือ

ระยะที่ ๑ ศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และกำหนดทิศทางเบื้องต้น

ระยะการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และการกำหนดทิศทางดำเนินการดำเนินงานเบื้องต้นนี้บ่อยครั้งที่มีการเริ่มต้นจากการนำเสนอรายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ของการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน โดยทั่วไปรายงานการศึกษาความเป็นไปได้นี้จะเป็นการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานรัฐ ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดตั้งโครงการ

ระยะที่ ๒ ศึกษารายละเอียดและออกแบบสถาปัตยกรรม

ระยะของการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึกของการออกแบบและรายละเอียดของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐนี้ ผู้บริหารของหน่วยงานและที่ปรึกษาจะทำการศึกษาถึงขอบเขตของการดำเนินงาน แนวทางการพัฒนา ทรัพยากรที่ใช้ งบประมาณ ความเสี่ยง และระยะเวลาของการพัฒนาระบบ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึก รวมทั้งมีการออกแบบรายละเอียดของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐในทั้ง ๑๐ ด้าน

^๒ http://www.etda.or.th/etda_website/app/webroot/files/1/files/12.pdf

ระยะที่ ๓ การวางแผนงานในการพัฒนา

การวางแผนงานในการพัฒนาคือการจัดทำแผนสำหรับการพัฒนาระบบเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ โดยแผนการดำเนินงานควรมีรายละเอียดที่ แสดงถึงกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างชัดเจนที่มีความสอดคล้องกันระหว่างปริมาณงาน และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ทั้งนี้แผนการดำเนินงานควรได้รับการปรับปรุง เป็นระยะๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ เพื่อให้ แผนการดำเนินงานสามารถใช้อ้างอิงในการดำเนินงานได้ โดยผู้จัดการโครงการควรใช้ แผนการดำเนินงานเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ควบคุม ประเมินและปรับปรุงการ ดำเนินงานโครงการ

ระยะที่ ๔ ดำเนินการพัฒนาระบบด้านไอที

สำหรับระยะที่ ๔ ของกระบวนการบริหารจัดการโครงการนี้จะรวมถึงกระบวนการ คัดเลือกผู้ประกอบการเพื่อดำเนินการพัฒนาระบบไอที ซึ่งอาจจะรวมถึงงานที่ปรึกษาที่ ขับเคลื่อนรอบการทำงานในภาพรวมที่ครอบคลุมงานด้านการเตรียมและให้ความรู้ บุคลากร (Capacity Building) งานบริหารกลุ่มความร่วมมือและบริหารการเปลี่ยนแปลง (Interagency Collaboration and Change Management) รวมทั้งควรจะมีกลไกใน การทำงานร่วมกับผู้พัฒนาระบบที่ได้รับคัดเลือก การตรวจสอบและกำกับดูแล ความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการและการแก้ไขปรับปรุงหากเกิดความล่าช้าในการ ดำเนินโครงการขึ้น โดยมีแนวปฏิบัติที่ดีในการกำกับดูแลโครงการเหล่านี้สามารถนำไปปรับ ใช้ในการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินการโครงการได้

ระยะที่ ๕ บริหารการเปลี่ยนแปลงและนำไปใช้งานจริง

สำหรับวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการในระยะที่ ๕ นี้คือ การขับเคลื่อนให้ ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้ใช้งานระบบซึ่งอาจจะประชาชน ทั่วไปหรือภาคธุรกิจ ได้รู้จักและเรียนรู้การใช้ระบบงานใหม่ ภาครัฐเองก็ต้องปรับตัว เช่น การจัดทำระเบียบปฏิบัติให้สอดคล้องกับกระบวนการใหม่และระบบใหม่ การชักจูงการ ใช้งานจริง และการส่งเสริมให้มีผู้ใช้งานจริงมีจำนวนเพิ่มขึ้นจนครบเป้าหมายที่ ๑๐๐ เปอร์เซนต์ เหล่านี้นับเป็นงานที่ต้องใช้เวลา ทรัพยากร และการสนับสนุนเชิงนโยบายอย่าง ต่อเนื่อง เป็นต้น ในการนี้ควรมีการรวบรวมประสบการณ์และบทเรียนต่างๆ จากการ ดำเนินโครงการมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานโครงการฯ นี้ให้ดีขึ้นไป อีกในรอบต่อไปๆ เนื้อหาของวิธีการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้ง ๑๐ ด้าน และ แนวทางในการบริหารโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง

หน่วยงานของรัฐ ๕ ระยะ ดังที่กล่าวข้างต้นนี้จะช่วยผู้บริหารระดับสูง ที่ปรึกษาของ
หน่วยงานภาครัฐ และ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลการดำเนินโครงการ สามารถใช้เป็น
แนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้การพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง
หน่วยงานภาครัฐประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

๓) ในการบริหารโครงการ ๕ ระยะ หน่วยงานภาครัฐจะต้องคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ
๑๐ ประการ คือ

ประการที่ ๑ ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐกำหนดความต้องการและแนวทางบริหารจัดการ
ร่วมกัน

- เพื่อให้ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐร่วมกันกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและ
ความต้องการของระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จะพัฒนา ได้ตามความ
ต้องการและตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประการที่ ๒ การกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อการบูรณาการและการเชื่อมโยงรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์

- เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายและขอบเขตในการพัฒนาระบบเชื่อมโยง
แลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ
- เพื่อเป็นการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน

ประการที่ ๓ การดำเนินงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เพื่อกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐที่
เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล
- เพื่อให้ผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการพัฒนาระบบ
เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐจนประสบผลสำเร็จ

ประการที่ ๔ การจัดทำสถาปัตยกรรมด้านธุรกรรม

- เพื่อวิเคราะห์กระบวนการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน
- เพื่อพิจารณาหากระบวนการที่เป็นจุดรวมของขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ (จุด
ที่เป็นคอขวด)

- เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ ให้ง่ายต่อการดำเนินงานและนำเสนอกระบวนการทำงานใหม่นี้ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

ประการที่ ๕ การจัดทำสถาปัตยกรรมด้านข้อมูล

- เพื่อลดความซับซ้อนของข้อมูลและเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานในปัจจุบัน
- เพื่อพัฒนามาตรฐานรายการข้อมูลที่สามารถนำไปใช้งานร่วมกันได้

ประการที่ ๖ การกำหนดฟังก์ชันการทำงานของระบบ

- เพื่อเป็นการออกแบบและให้ความเห็นชอบในฟังก์ชันการทำงานหลักของระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลที่น่ามาสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง

ประการที่ ๗ การเลือกใช้งานมาตรฐานเทคนิคสำหรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

- เพื่อกำหนดมาตรฐานเทคนิคสำหรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความแตกต่างกัน ให้สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้

ประการที่ ๘ การจัดทำและปรับปรุง กฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

- เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ กับ กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องมีความสอดคล้องกัน

ประการที่ ๙ การกำกับและดูแลการบูรณาการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐในการขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งรวมถึงการจัดสรรงบประมาณ การประเมินถึงประโยชน์ที่จะได้รับ การประเมินความเสี่ยง และกลไกการกำกับดูแล
- เพื่อจัดทำแผนงานหลัก สำหรับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- เพื่อให้เกิดการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้

- เพื่อให้มีการพัฒนาและการทำงานของระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างยั่งยืน

ประการที่ ๑๐ การปรับปรุงโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการปรับปรุง แนวทางในการดำเนินงาน

- เพื่อให้มีการกำกับดูแล ติดตาม การออกแบบ ระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ที่สามารถนำไปดำเนินงานได้จริง
 - เพื่อให้มีคณะกรรมการ หรือ ผู้ที่ดูแลการจัดซื้อจัดจ้าง การดำเนินการพัฒนา และการดำเนินงานของระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
- ๔) การบริหารจัดการโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรดำเนินการตามกรอบการพัฒนาที่เป็นมาตรฐานสากล โดยพิจารณาทั้งด้านกลไกองค์กร กระบวนการทางธุรกิจ และกฎระเบียบ ไม่ใช่เฉพาะด้านเทคนิคไอทีเท่านั้น เช่น การใช้หลักการของ Enterprise Architecture

๑.๒.๖. แนวทางการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๑) หน่วยงานภาครัฐควรใช้แนวทางการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง ที่จัดทำขึ้นโดยกระทรวงไอซีที ตามมาตรฐานของ Capability Maturity Model Integration (CMMI) และ ISO 29110 Part5 (Systems and Software Life Cycle Profiles and Guidelines for Very Small Entities) เป็นคู่มืออ้างอิงในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานภายนอกให้ดำเนินโครงการด้านไอทีหรือโครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๒) หน่วยงานภาครัฐควรอ้างอิงใช้แนวทางการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง ในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงานภายนอกให้ดำเนินโครงการด้านไอทีหรือโครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการดำเนินงานในระยะที่ ๔ ตามวงจรของโครงการ ๕ ระยะ (ดังที่ได้กล่าวข้างต้น)

๑.๒.๗. การบูรณาการช่องทางการให้บริการภาครัฐ

- ๑) ในการจัดทำบริการใหม่ๆ และการปรับปรุงบริการเดิมของหน่วยงานภาครัฐ ควรพิจารณาให้รองรับการใช้บริการออนไลน์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือด้วย
- ๒) หน่วยงานภาครัฐควรรวบรวมสถิติที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการออนไลน์ของประชาชนเพื่อทำการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการต่อไป

- ๓) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรลงทุนขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมและช่องทางการสื่อสารและการเข้าถึงไอซีทีให้ทั่วถึงและลดช่องว่างทางดิจิทัลของประชากรในประเทศ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ให้ครอบคลุมทุกตำบลทั่วประเทศไทย
- ๔) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรขยายเครือข่ายและเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย (Free Wi-Fi) ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
- ๕) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและหน่วยงานภาครัฐควรสนับสนุนและผลักดันการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์ทั้งข้อมูลและการบริการธุรกรรมออนไลน์ด้านอื่นๆ ให้สามารถใช้งานได้ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น smart phone ในลักษณะ Mobile Government มากขึ้น
- ๖) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรจัดทำคู่มือและประชาสัมพันธ์การใช้งานบริการของรัฐผ่านทางโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์อย่างมั่นคงปลอดภัยให้กับประชาชนโดยทั่วไป

บทที่ ๒. โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล

(Institutional Structures and Governance)

๒.๑. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์

- ๑) โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในรูปแบบการประสานงานด้านนโยบายและการลงทุนที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้นำในการบังคับใช้นโยบายและจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาผ่านกระบวนการจัดสรรงบประมาณและการกระจายอำนาจในการดำเนินงานผสมผสานกับรูปแบบการประสานงานทางด้านเทคนิคที่มีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) เป็นผู้นำในการควบคุมดูแลและประสานงานกิจกรรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมการจัดตั้งผู้บริหารสูงสุดทางด้านไอที หรือ ซีไอโอภาครัฐ (Government CIO – Chief Information Technology Officer) ของทุกกระทรวงขึ้น
- ๒) กระทรวงไอซีทีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการพัฒนากลไกการกำกับดูแลการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำหน้าที่ควบคุมและกำกับดูแลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการทำงานร่วมกันข้ามหน่วยงานพร้อมทั้งการประสานงานกับภาคเอกชนกลไกดังกล่าวคือ การจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมและกำกับดูแลการบริหารงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประกอบด้วยผู้แทนจากหลายกระทรวง/หน่วยงาน ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลและดำเนินงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้รับการจัดสรรงานขึ้นอยู่กับระดับของความรับผิดชอบที่แต่ละกระทรวงได้รับมอบหมายตามกลยุทธ์ที่กำหนด
- ๓) ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ กระทรวงไอซีทีมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานบูรณาการงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเรื่องแผนงานและงบประมาณด้วย คณะกรรมการบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นี้มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำหน้าที่เป็นประธานและปลัดกระทรวงฯ เป็นรองประธาน องค์กรประกอบคณะกรรมการฯ ได้แก่ ซีไอโอภาครัฐจาก ๑๒ หน่วยงาน คือ กระทรวงไอซีที สำนักงานงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง กระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ นอกจากนี้ยังมีผู้แทนจากสำนักส่งเสริมและ

พัฒนาวิทยาลัยเทคนิคในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงไอซีทีที่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทาง
อิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และสำนักงานวิทยาลัยเทคนิค (องค์การมหาชน) และ
ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอกด้วย

- ๔) ผลการศึกษาบทบาทและความรับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ได้แก่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวง
ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม ผู้อำนวยการสำนักงานปฏิบัติการ และสำนักงานด้านไอซีที ใน
การดำเนินงานวิทยาลัยเทคนิค พบว่า ตำแหน่งงานเหล่านี้ไม่มีการกำหนดบทบาทเพื่อการ
ดำเนินงานวิทยาลัยเทคนิคที่ชัดเจนโดยเฉพาะแต่อย่างใด ส่วนใหญ่จะปรับเปลี่ยนและ
เพิ่มเติมบทบาทจากอำนาจหน้าที่เดิมของแต่ละตำแหน่ง โดยคำนึงถึงลักษณะการดำเนินงาน
เฉพาะทางของแต่ละกระทรวง/หน่วยงานเป็นสำคัญ ดังนั้น การกำหนดบทบาทของรัฐมนตรี
ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม และผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานวิทยาลัยเทคนิค
จึงพิจารณาจากลักษณะและขอบเขตของงานวิทยาลัยเทคนิคที่เกี่ยวข้องผนวกรวมเข้ากับ
บทบาทหรืออำนาจหน้าที่ประจำของแต่ละตำแหน่งงานหนึ่งๆ ทั้งนี้โดยบทบาทที่กำหนดขึ้น
จะต้องสอดคล้องกับงานประจำตามตำแหน่งงานและรองรับงานพัฒนาวิทยาลัยเทคนิค
ตามลำดับความสำคัญ ตามวัตถุประสงค์ และตามข้อกำหนดของแต่ละหน่วยงานที่ได้กำหนด
ขึ้นมา
- ๕) การดำเนินงานวิทยาลัยเทคนิคจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและ
ภาคเอกชนหลายหน่วยงาน การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพในระหว่างหน่วยงานต่างๆ
เหล่านี้เป็นเงื่อนไขเริ่มต้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานวิทยาลัยเทคนิค
ปัจจัยสำคัญในการสร้างรูปแบบความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่
การรับรู้ถึงความต้องการของส่วนรวมที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือ การสั่งการอย่างเป็น
ทางการและชอบด้วยกฎหมาย การสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การว่าจ้าง
ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาให้ช่วยผลักดันให้เกิดความร่วมมือ การใช้เทคโนโลยีและมาตรฐานในการ
สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือและสการแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันข้อมูล การจัดตั้งหน่วยงาน
ผู้นำโครงการและการจัดตั้งแพลตฟอร์มความร่วมมือในระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๖) การสร้างมาตรวัดความสำเร็จในการบริหารจัดการการพัฒนาวิทยาลัยเทคนิคเป็นสิ่งจำเป็น
เพราะมันจะช่วยประเมินวัดการดำเนินงานและบอกถึงสิ่งที่ควรต้องปรับปรุงสำหรับการพัฒนานี้
แดชบอร์ด (dashboard) เป็นเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการ
ประเมินวัดผลงานดังกล่าว กรอบแนวคิดของแดชบอร์ดที่ใช้เป็นมาตรวัดการพัฒนาวิทยาลัย
เทคนิคจะช่วยกำหนดโครงสร้างในการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการได้ แดชบอร์ดขององค์กร
จะต้องแสดงข้อมูลที่ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมทั้งหมดได้ทันทีในคราวเดียวตามมิติที่

ต้องการ หน่วยงานภาครัฐใช้แพลตฟอร์มในการตรวจสอบประสิทธิภาพภายในองค์กร และ
เผยแพร่ข้อมูลการทำงานสู่สาธารณชนเพื่อความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ

- ๗) นอกจากนี้ ยังมีกรอบความร่วมมือแห่งชาติ (National Collaboration Framework หรือ NCF) ที่สามารถใช้เป็นกลไกการสร้างความร่วมมือภายในและระหว่างหน่วยงานภาครัฐในทุก
ระดับโดยการจัดทำบันทึกความเข้าใจในการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกัน NCF มี
กระบวนการในการสร้างความร่วมมือแบบแบ่งเป็นระดับ โดยเริ่มจากการเห็นชอบร่วมกันใน
หลักการของความร่วมมือก่อน จากนั้นจัดหาเอกสารและเครื่องมือที่จะส่งเสริมให้เกิดความ
ร่วมมือในการให้บริการร่วมกันระหว่างองค์กร ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยลดต้นทุน ลดระยะเวลา และ
ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานหรือโครงการได้
- ๘) ความท้าทายสำคัญในการจัดโปรแกรมเสริมสร้างศักยภาพและฝึกอบรมด้านรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์ คือ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายว่า ใครควรได้รับการฝึกอบรม และจะต้องฝึกอบรม
เรื่องอะไร และสำหรับงานประเภทไหน เพราะเจ้าหน้าที่ต่างมีความรู้และประสบการณ์ที่
แตกต่างกันออกไป การกำหนดรูปแบบของการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรม
บุคลากรด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับความหลากหลายของภูมิ
ความรู้และประสบการณ์และตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้วย

๒.๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๒.๑. ข้อเสนอแนะต่อบทบาทของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม และ ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการและสำนักไอซีที ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การกำหนดบทบาทของรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม และผู้อำนวยการสำนัก ใน
การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ควรพิจารณาจากลักษณะและขอบเขตของงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ที่เกี่ยวข้องผนวกรวมเข้ากับบทบาทหรืออำนาจหน้าที่ประจำของแต่ละตำแหน่งงานหนึ่งๆ โดยบทบาทที่
กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับงานประจำตามตำแหน่งงานและรองรับงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ตามลำดับความสำคัญ ตามวัตถุประสงค์ และตามข้อกำหนดของแต่ละหน่วยงานที่ได้กำหนดขึ้นมา ทั้งนี้
ข้อเสนอแนะต่อเรื่องบทบาทของตำแหน่งต่างๆ ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีดังนี้

๒.๒.๑.๑. บทบาทของรัฐมนตรีในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) อนุมัติกลยุทธ์และนโยบายการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๒) อนุมัติและกำหนดลำดับความสำคัญ วัตถุประสงค์ และความต้องการของงาน
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๓) ส่งเสริมความสำคัญของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

๒.๒.๑.๒. บทบาทของปลัดกระทรวงในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) บริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินนโยบายและกลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดผลสำเร็จ
- ๒) ขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวง
- ๓) อนุมัติแผนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวง
- ๔) ผลักดันและกำกับดูแลให้เกิดธรรมาภิบาลในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๕) ให้คำแนะนำเชิงนโยบายในการสร้างนวัตกรรมให้กับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

๒.๒.๑.๓. บทบาทของซีไอโอ^๓ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๒) ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเกี่ยวกับการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๓) ส่งเสริมให้มีการออกแบบกระบวนการทำงานและการปฏิบัติงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ๔) กำกับดูแลและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและนวัตกรรมในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๕) เข้าร่วมและกำกับกิจกรรมของสภาซีไอโอ
- ๖) ให้คำปรึกษาและแนะนำทิศทางการพัฒนานวัตกรรมไอซีทีสำหรับการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์
- ๗) อนุมัติการลงทุนด้านไอซีที
- ๘) ให้คำแนะนำเรื่องการลงทุนด้านไอซีทีและชี้โอกาสความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการดำเนินโครงการด้านไอซีทีของรัฐบาล
- ๙) ส่งเสริมและผลักดันความสามารถด้านสถาปัตยกรรมองค์กรภายในกระทรวงให้เป็นรูปธรรม
- ๑๐) กำกับดูแลโครงการปฏิรูปไอที และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

^๓ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีซีไอโอสองระดับ คือ ซีไอโอระดับกระทรวงรับผิดชอบโดยผู้บริหารระดับรองปลัดกระทรวง และซีไอโอระดับกรม/ฝ่ายงานรับผิดชอบโดยรองอธิบดีกรม (หรือรองประธานกรรมการรัฐวิสาหกิจ) แต่ขอบเขตของการทำงานใกล้เคียงกัน

๒.๒.๑.๔. บทบาทของอธิบดีกรมในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) กำกับการพัฒนาแผนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ๒) บริหารจัดการเชิงกลยุทธ์และประเมินผลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ เป็นไปตามเป้าหมาย
- ๓) สร้างเกณฑ์และกลไกในการกำกับดูแลการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๔) กำกับดูแลนโยบายรักษาความปลอดภัย การจัดทำมาตรฐานและแผนสำรอง ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในระดับชาติ
- ๕) ติดตามโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญและให้คำแนะนำในการตัดสินใจ ในเรื่องการใช้งบประมาณที่สำคัญ
- ๖) กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์
- ๗) ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการประสานการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง ภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ๘) กำหนดทรัพยากรที่เหมาะสมในการสร้างขีดความสามารถและการฝึกอบรม สำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ

๒.๒.๑.๕. บทบาทของผู้อำนวยการสำนักในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) ให้คำแนะนำและแนวทางในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมี ประสิทธิภาพ (ตามอำนาจหน้าที่ของสำนัก/หน่วยงาน)
- ๒) อำนวยความสะดวกในการพัฒนางานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทุกด้าน
- ๓) หาหรือประเด็นปัญหาเรื่องการบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับ หน่วยงานระดับอื่นๆของรัฐบาล
- ๔) จัดการให้เกิดบริการภาครัฐออนไลน์ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- ๕) ระบุและสื่อสารแนวโน้มที่สำคัญ โอกาส ภัยคุกคาม และความเสี่ยงในการ ดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๖) บริหารจัดการความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ในระดับผู้บริหารกับผู้จำหน่ายสินค้า / บริการให้กับภาครัฐ
- ๗) มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการวางแผน การประสานงาน การร่วมมือ และการ ดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ
- ๘) ส่งเสริมการปฏิบัติงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดของหน่วยงาน

๙) สร้างความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

๒.๒.๑.๖. บทบาทของผู้อำนวยการสำนักด้านไอซีทีในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) บริหารจัดการเรื่องโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีที่จำเป็นและมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๒) เป็นผู้นำและติดตามการดำเนินงานด้านมาตรฐานไอซีทีและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมาตรฐานทั่วไปสำหรับการเชื่อมโยงและการทำงานร่วมกันของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ และการรักษาความปลอดภัย
- ๓) ยกระดับสถาปัตยกรรมองค์กรให้สามารถช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
- ๔) กำกับดูแลโครงการปฏิรูปไอทีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงบประมาณและการลงทุนด้านไอที การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นส่วนตัว การเข้าถึง การเผยแพร่และการเก็บรักษาข้อมูลภาครัฐ การเข้าถึงไอซีทีสำหรับผู้พิการ
- ๕) สร้างความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

๒.๒.๒. ข้อเสนอแนะต่อกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

- ๑) หน่วยงานภาครัฐควรใช้กลไกเหล่านี้ในการสร้างความร่วมมือระหว่างกันและสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน
 - กำหนดโครงสร้างความร่วมมือภายในกระทรวง (โดยจัดตั้งกลุ่มทำงานถาวรหรือชั่วคราว)
 - กำหนดกลยุทธ์และโครงการความร่วมมือแห่งชาติเป็นกรอบแนวทางการร่วมมือระหว่างหน่วยงานในประเด็นระดับชาติ
 - กำหนดผู้นำเพื่อรับผิดชอบโครงการริเริ่มที่ต้องการความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน
 - จัดตั้งสำนักงานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานขึ้นมาเป็นพิเศษ มีความรับผิดชอบด้านนโยบายที่ครอบคลุมการทำงานของหลายหน่วยงาน
 - จัดทำข้อตกลงระหว่างหน่วยงานหรือบันทึกความเข้าใจ (สำหรับบันทึกเป็นหลักฐานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานมากกว่าหนึ่งหน่วยงานขึ้นไปเป็นลายลักษณ์อักษร)

- ใช้เทคโนโลยี/เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (เช่น ฐานข้อมูลที่ใช้ติดตามและประเมินผลการทำงานร่วมกัน และเว็บพอร์ทัล)
- ๒) หน่วยงานภาครัฐควรใช้กรอบการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรที่มีขั้นตอนอย่างน้อย ดังนี้
- ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการและบรรยากาศของความเป็นหุ้นส่วนระหว่างกัน
 - กำหนดว่าใครหรือหน่วยงานใดคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านใดที่จะเข้าร่วมเป็นทีมงานในโครงการอย่างชัดเจน
 - สร้างทีมงานจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อบูรณาการเชิงกลยุทธ์ การดำเนินงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และวัฒนธรรมการทำงาน
 - สร้างความสัมพันธ์เชิงความร่วมมือ โดยการเข้าประชุมร่วมกันเป็นประจำอย่างมีเป้าหมาย มีการสื่อสารระหว่างกันสม่ำเสมอ โดยมีจุดมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ
 - มอบหมายหน่วยงานผู้นำที่จะช่วยพัฒนาและขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกันในการรับผิดชอบการดำเนินโครงการ
- ๓) หน่วยงานภาครัฐควรใช้แนวปฏิบัติสำคัญดังต่อไปนี้ในการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน
- กำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจนและสร้างผลงานนั้นร่วมกัน
 - จัดทำกลยุทธ์ร่วมหรือกลยุทธ์เสริมการทำงานระหว่างกันให้มีความสอดคล้องและบรรลุผลร่วมกัน
 - แจกแจงความต้องการในการใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณ
 - กำหนดและเห็นชอบร่วมกันกับบทบาทและความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน
 - กำหนดนโยบาย ขั้นตอนการทำงาน วิธีการ ที่สามารถรองรับการดำเนินงานข้ามหน่วยงานได้
 - พัฒนากลไกในการตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลงาน
 - เสริมสร้าง/สนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบในระดับองค์กรในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - สนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบส่วนบุคคลในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

- ๔) หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้
- มีการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความต้องการในการสร้างสิ่งดีๆ ร่วมกันเพื่อประโยชน์ของ
สังคมโดยรวม
 - มีการกำหนดรูปแบบความร่วมมืออย่างเป็นทางการตามคำสั่งการ/สายบังคับบัญชา/
อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย
 - มีการสื่อสารระหว่างกันเสมอๆ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
 - มีการใช้บุคคลที่สาม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาฝ่ายวิชาการ เป็นหนึ่งในแรงผลักดัน
และการเชื่อมโยงให้เกิดความร่วมมือ
 - มีการใช้มาตรฐานและกฎเกณฑ์และเทคโนโลยีการสื่อสารในการสร้างข้อกำหนดต่างๆ
เพื่อความเข้าใจร่วมกัน มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
 - มีการกำหนดแพลตฟอร์มหรือรูปแบบความร่วมมือในระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่าง
เหมาะสม

**๒.๒.๓. ข้อเสนอแนะต่อเรื่องการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
สำหรับประเทศไทย**

- ๑) หน่วยงานภาครัฐควรสร้างมาตรฐานวัดความสำเร็จของการบริหารจัดการการพัฒนารัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยประเมินวัดการดำเนินงานและบอกถึงสิ่งที่ควรต้องปรับปรุงสำหรับ
การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๒) หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาใช้แนวคิดของแดชบอร์ดเป็นเครื่องมือในการตรวจตราและ
ติดตามความก้าวหน้าของโครงการไอซีทีและการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย
ผ่านศูนย์ข้อมูลกลางในระดับกรม (Departmental Operation Center หรือ DOC) ศูนย์
ข้อมูลกลางในระดับกระทรวง (Ministry Operation Center หรือ MOC) และศูนย์ข้อมูล
กลางในระดับสำนักนายกรัฐมนตรี (Prime Minister Operation Center หรือ PMOC)
ต่อเนื่องกันตามลำดับ
- ๓) กระทรวงไอซีทีควรพัฒนาแดชบอร์ดสำหรับใช้ตรวจสอบและติดตามความคืบหน้าในการ
ดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
- ๔) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ควรร่วมมือกับ
กระทรวงไอซีทีที่เป็นผู้นำในการจัดทำกรอบความร่วมมือในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
แห่งชาติ (National Collaboration Framework หรือ NCF) ของไทย

๒.๒.๔. ข้อเสนอแนะต่อการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อดำเนินงานวิสาหกิจเออีทีเอส

- ๑) หน่วยงานภาครัฐจะต้องพิจารณาความหลากหลายของภูมิความรู้ ประสบการณ์ ตำแหน่ง และหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสายงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้กำหนดรูปแบบของการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากร
- ๒) หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างกรอบการฝึกอบรมแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาบุคลากรในทุกด้านอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
- ๓) ขอบเขตการฝึกอบรมจะต้องครอบคลุมประเด็นทั้งทางด้านเทคนิคและการบริหารจัดการ (เช่น การออกแบบองค์กร การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการกระบวนการทำงาน การบริหารโครงการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง ประเด็นทางกฎหมาย และเนื้อหาตามบริบทการทำงานหนึ่งๆ และการวิเคราะห์บริบทการทำงาน)

บทที่ ๓. นวัตกรรมบริการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)

๓.๑. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์

- นวัตกรรมบริการสาธารณะของภาครัฐในหลายประเทศมีแนวโน้มของการให้บริการภาครัฐบนระบบคลาวด์ (Cloud-based government services) และใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อเข้าถึงบริการต่างๆ และมีหลายประเทศที่ปรับเปลี่ยนระบบบริการภาครัฐให้เป็นแบบเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลายมากขึ้นบนเว็บไซต์ การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยการผนวกใช้เทคโนโลยีกับความเชี่ยวชาญทางเทคนิคในรูปแบบระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (Government Sector Outsourcing) และกลยุทธ์การใช้โอเพนซอร์สเพื่อสนับสนุนโครงการพัฒนาและหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงการใช้ความคิดกลุ่มคนเพื่อการแก้ปัญหาหรือร่วมพัฒนาบริการภาครัฐ
- ประเทศไทยมีหลายองค์กรที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมนวัตกรรมภาครัฐ ซึ่งมีหน้าที่ช่วยผลักดันและส่งเสริมการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่างๆ เช่น การส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที การจัดทำกรอบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล (TH e-GIF) การขับเคลื่อนการดำเนินงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนให้เกิดการบริการออนไลน์ และการทำธุรกรรมออนไลน์ การพัฒนาเครือข่ายและพันธมิตรขององค์กร และการขับเคลื่อนการแข่งขันทางเศรษฐกิจ
- เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมในการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ในหลายประเทศมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อการวิจัยและส่งเสริมการดำเนินงานด้านนวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น สนับสนุนการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์ปฏิบัติการนวัตกรรมธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์

๓.๒. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะสำหรับการดำเนินงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์

๓.๒.๑. โครงสร้างสำหรับการส่งเสริมนวัตกรรมบริการให้บริการสาธารณะ

- รัฐบาลควรมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะที่ดีขึ้นเพื่อประชาชน โดยดำเนินการอย่างน้อยที่สุดดังนี้
 - สนับสนุนผู้สร้างนวัตกรรมด้วยผลตอบแทนและกลไกที่เหมาะสม
 - กำจัดการอุปสรรคในการริเริ่มโครงการด้านนวัตกรรม
 - จัดตั้งโครงสร้างการวิจัยที่ตอบสนองต่อนวัตกรรม และ

- พัฒนาระบบการศึกษาที่เหมาะสมที่จะช่วยสร้างกลุ่มประชากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเรื่องนวัตกรรม
- ๒) หน่วยงานของรัฐควรสนับสนุนการจัดตั้ง “ศูนย์และห้องปฏิบัติการนวัตกรรมอีเล็คทรอนิกส์”

๓.๒.๒. การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ

- ๑) ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมสำหรับอีเล็คทรอนิกส์ควรจัดตั้งขึ้นภายใต้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ สถาบันการศึกษา และภาคเอกชน
- ๒) งบประมาณการจัดตั้งควรมาจากรัฐบาลจัดสรรในช่วงแรก พร้อมทรัพยากรบุคคล (เจ้าหน้าที่สนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย) ที่มาจากสถาบันการศึกษา
- ๓) เพื่อให้การพัฒนาครอบคลุมบริการภาครัฐในหลายด้าน ภาครัฐควรจัดสรรแหล่งงบประมาณต่างๆ เช่น การร่วมทุนระหว่างภาครัฐกับมหาวิทยาลัย และการร่วมลงทุนกับภาคเอกชนเพื่อพัฒนาและผลิตนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ เพื่อสนับสนุนให้ภาคเอกชนร่วมพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ สำหรับบริการภาครัฐ

๓.๒.๓. การจัดหาเงินทุนสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาครัฐ

- ๑) รัฐบาลควรใช้วิธีตัดแบ่งงบประมาณจากส่วนกลางหรือของกระทรวงต่างๆ เพื่อการพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะ (คล้ายกับการแบ่งสัดส่วนของ GDP สำหรับใช้สนับสนุนรัฐบาลในการดำเนินงานวิจัยและพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)
- ๒) หน่วยงานภาครัฐควรจัดตั้งกองทุนนวัตกรรมเฉพาะทางและ/หรือกองทุนดำเนินงานภายในภาครัฐเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนสำหรับนวัตกรรมการดำเนินการให้บริการสาธารณะ

๓.๒.๔. การพัฒนานวัตกรรมสาธารณะอย่างยั่งยืน

- ๑) หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาดำเนินกลยุทธ์ของ “การเปลี่ยนแปลง (ที่มีวาระเชิงกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มผลกระทบของนวัตกรรม)” และ “การคิด (เพื่อคิดค้นและพัฒนาสิ่งใหม่ตามแนวโน้มนโยบายใหม่) เพื่อพัฒนาห้องปฏิบัติการนวัตกรรมและนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืน
- ๒) ตามแนวกลยุทธ์ของการ “การเปลี่ยนแปลง” และ “การคิด” ดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาองค์ประกอบเหล่านี้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดตั้งและพัฒนาห้องปฏิบัติการนวัตกรรมอย่างยั่งยืน
 - ต้องมีความเข้าใจในการผลักดันนวัตกรรมอย่างลึกซึ้ง มีความชัดเจนในกระบวนการ

- มุ่งเน้นให้ผู้ใช้และองค์กรเป็นศูนย์กลาง (user and organization centric) กลุ่มเป้าหมาย
 - มุ่งเน้นขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจหรืองานหลัก
 - ร่วมกันคิดและสร้างงาน (co-creation) กับผู้ใช้ มีอาชีพ ผู้เชี่ยวชาญ และทดสอบงานในอนาคต
 - มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมอย่างเข้มข้น
 - ส่งเสริมการออกแบบระบบ การออกแบบองค์กร และการจัดการ
 - มีการนำเรื่องราว/เหตุการณ์ที่เป็นประสบการณ์ใหม่มาใช้งานจริงในองค์กรภาครัฐ
- ๓) หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาองค์ประกอบเหล่านี้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมสาธารณะอย่างยั่งยืน
- มีรูปแบบธุรกิจที่ดำเนินคู่ขนานไปกับความคิดหลักของการร่วมทุนอันจะเป็นวิธีสร้างนวัตกรรมให้กลายเป็นความยั่งยืน
 - มีรูปแบบการกำกับดูแล ที่แสดงขอบเขตการควบคุมและความรับผิดชอบที่ชัดเจน เช่นเดียวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย
 - มีแหล่งที่มาของเงินทุนตั้งต้นในระยะสั้น และรายได้ในระยะยาว
 - มีเครือข่ายและรูปแบบการสื่อสารในการพัฒนา “ทุนความสัมพันธ์/ทุนทางสัมพันธ์ภาพ (relational capital)” ของหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร ความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกันในทางธุรกิจ ที่จะช่วยยึดเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันในการพัฒนานวัตกรรม
 - มีรูปแบบการจัดสรรงานให้พนักงานรวมทั้งบทบาทของอาสาสมัคร
 - ทำแผนการพัฒนาระบบการดำเนินงาน – รวมทั้งข้อมูลในการบริหารจัดการ ระบบการรายงานผลงานและระบบการเงิน ระบบไอที ระบบห่วงโซ่อุปทาน และระบบการบริหารความเสี่ยง

๓.๒.๕. การส่งเสริมนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะออนไลน์โดยใช้พลังความคิดของมวลชน (crowd sourcing)

- ๑) หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณานวัตกรรมสำหรับการบริการสาธารณะออนไลน์โดยใช้พลังความคิดของมวลชน (Crowdsourcing) เนื่องจากแนวคิดนี้สามารถดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมทางออนไลน์เพื่อการแก้ปัญหาโดยมีต้นทุนต่ำ การดำเนินการง่าย และได้รับความนิยมมากที่สุด

- การสรรหาและดูแลรักษากลุ่มคนเข้าร่วม โดยใช้พลังความคิดของมวลชนช่วยสร้างแรงจูงใจและสร้างการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย ให้ผลตอบแทนบางประการแก่ผู้เข้าร่วม เชิญชวนอาสาสมัครให้เข้าร่วม
 - การสร้างข้อกำหนดและขอบเขตของการมีส่วนร่วม โดยใช้พลังความคิดของมวลชนช่วยให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์กลาง ประเมินข้อคิดเห็นต่างๆ แบ่งปันความคิดและข้อมูลร่วมกัน และสร้างเครือข่ายของกลุ่มผู้เข้าร่วม
 - การรวบรวมผลงานของกลุ่มคนเข้าร่วมเพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยใช้พลังความคิดของมวลชนช่วยรวมความคิดเห็นต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างอัตโนมัติ
 - การประเมินกลุ่มคนเข้าร่วมและผลงานที่ได้รับมา โดยใช้พลังความคิดของมวลชนจัดการกับผู้เข้าร่วมที่ประสงค์ร้ายด้วยเทคนิคต่างๆ เช่น การปิดกั้น การตรวจจับ และการกีดขวาง/ยับยั้ง เป็นต้น
- ๒) ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส (OSS) สำหรับหน่วยงานภาครัฐมีดังนี้
- ส่งเสริมให้มีการจัดทำโครงการไอทีสนับสนุนมาตรฐานที่ดีเป็นที่แพร่หลาย และสอดคล้องกับคุณสมบัติเปิดทางเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับ TH e-GIF
 - ส่งเสริมให้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สเป็นทางเลือกสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของการดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
 - อำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้มีการสร้างชุมชนสำหรับผลิตภัณฑ์โอเพนซอร์สซอฟต์แวร์
 - ส่งเสริมกิจกรรมโดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชุม การฝึกอบรมและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งาน
 - จัดฝึกอบรมการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สให้กับผู้เกี่ยวข้องซึ่งมีส่วนในการใช้งานและพัฒนาซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส
 - โปรแกรมประยุกต์โอเพนซอร์สใดๆ ที่พัฒนาแล้วควรจัดเก็บบนที่จัดเก็บแบบออนไลน์ (online repositories) ที่เป็นที่ยุติกันดี หรือเก็บบนที่เก็บการทำงานร่วมกันของรัฐบาล

๓.๒.๖. การริเริ่มดำเนินงานรัฐบาลเปิด

หน่วยงานภาครัฐควรดำเนินโครงการรัฐบาลเปิดตามแนวทางดังต่อไปนี้

- **เปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบที่มีประโยชน์** เพื่อให้ประชาชน ภาคเอกชน และองค์กรอิสระสามารถนำไปใช้งานและประมวลผลต่อได้อย่างอัตโนมัติเพื่อยกระดับการสร้างนวัตกรรมและมูลค่าเพิ่ม

- **ให้ข้อมูลสารสนเทศเชิงรุก** ทั้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของรัฐบาลกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเพิ่มความโปร่งใสของรัฐบาล
- **เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม** ในการเสนอนโยบายของรัฐบาลและนำเสนอการ จัดลำดับความสำคัญของงานภาครัฐได้มากขึ้น

บทที่ ๔. การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More)

๔.๑. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์

- ๑) ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่า *กลยุทธ์และแนวความคิดการดำเนินการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างของการให้บริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะที่ใช้กันในหลายประเทศนั้น ได้แก่ การจัดทำแผนปฏิรูป/แผนดำเนินการ การใช้ข้อมูลร่วมกันในการให้บริการประชาชน การให้บริการร่วมกัน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก การปรับปรุงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร และการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร*
- ๒) ข้อจำกัดด้านงบประมาณทำให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ จำเป็นต้องคิดหาแนวทางในการลดต้นทุนในด้านต่างๆ *กลยุทธ์การลดต้นทุนด้านไอที* เริ่มจากการตรวจหาแหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และจัดอันดับความยั่งยืนของการดำเนินการลดต้นทุนด้านไอที ทั้งนี้ องค์กรจะต้องมองเห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างการลงทุนและค่าใช้จ่ายกับทรัพย์สินและความสามารถทางด้านไอที ที่จะช่วยให้การจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการลดต้นทุนด้านไอทีทำได้จริงมากที่สุด องค์กรจะต้องเข้าใจเรื่องต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรที่ใช้ในการจัดหาไอทีและการลงทุนพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม การรวมโซลูชันทางไอทีที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงานพื้นฐานต่างๆ ไปเข้าด้วยกันสามารถช่วยลดต้นทุนการใช้ไอทีในการดำเนินงานของภาครัฐได้ ทั้งนี้ การลดต้นทุนด้านไอทีจะต้องสอดคล้องกับลำดับความสำคัญของงานที่ทำด้วย อย่างไรก็ตาม องค์กรจะต้องจัดทำมาตรการวัดผลสำเร็จและกำหนดกรอบเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายการลดต้นทุนด้านไอที
- ๓) การนำแนวคิดของการประเมินปริมาณการใช้ทรัพยากร (เช่น เวลา งบประมาณ) ในการลงทุนพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เทียบกับผลกระทบที่ได้รับจากบริการดังกล่าว จะทำให้สามารถประเมินความคุ้มค่าที่จะได้รับการลงทุนนั้นๆ ได้ บริการภาครัฐที่จะสามารถแสดงถึงแนวความคิดการลดต้นทุนด้านไอที มักจะเป็นบริการที่ใช้ทรัพยากรน้อยแต่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมได้อย่างกว้างขวาง

๔.๒. ข้อเสนอแนะ

๔.๒.๑. ข้อเสนอแนะเรื่องกลยุทธ์ในการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้าน ไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ

- ๑) หน่วยงานภาครัฐควรใช้กลยุทธ์ดังต่อไปนี้ในการลดค่าใช้จ่ายด้านไอที
 - การควบคุมการใช้จ่ายด้านไอที โดยมีการนำทรัพยากรเดิมกลับมาใช้ใหม่และแบ่งปันกันโดยไม่ต้องลงทุนซื้อใหม่โดยไม่จำเป็น
 - การใช้โครงสร้างพื้นฐานไอทีที่ร่วมกัน โดยใช้มาตรฐานทางเทคนิคกลางร่วมกัน การใช้ทรัพยากรสิ้นและโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่ร่วมกันเท่าที่เป็นไปได้ เช่น ใช้เครือข่ายการสื่อสารร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐ
 - การจัดซื้อจัดจ้างด้านไอทีจากส่วนกลาง โดยมีหน่วยงานเจรจาต่อรองการจัดซื้อจัดจ้างสินค้า/บริการด้านไอทีในราคาที่ดีที่สุด
 - บริหารจัดการผู้จัดจำหน่ายในฐานะที่เป็นลูกค้า โดยมีผู้บริหารการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐเป็นผู้นำ และมีกลุ่มเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นทำหน้าที่เจรจาต่อรองอีกครั้ง เพื่อการสร้างสัมพันธ์ไมตรีกับผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่เพื่อให้เกิดผลในการประหยัดค่าใช้จ่าย และทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพดีขึ้น
 - การเปิดโอกาสให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถทำสัญญาจ้างกับรัฐบาลได้ โดยลดความซับซ้อนของการทำสัญญาลง
- ๒) เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการต้นทุนด้านไอทีอย่างยั่งยืน หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาโปรแกรมการลดต้นทุนที่ครอบคลุมถึงต้นทุนด้านต่างๆ ดังนี้
 - ต้นทุนโดยตรง (Hard Costs) คือ ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการซื้อสิ่งของต่างๆ ที่จับต้องได้
 - ต้นทุนทางอ้อม (Soft Costs) คือ ต้นทุนค่าใช้จ่ายทางอ้อมซึ่งเกิดจากการจัดซื้อไอที
 - ต้นทุนในการบริหารจัดการ (Managerial Costs) เป็นต้นทุนสำหรับการบริหารจัดการงาน
 - ต้นทุนดูแลโปรแกรม (Program Costs) เป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโปรแกรมไอที ที่นอกเหนือไปจากต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่มาจากระบบการจัดสรรงบประมาณ
- ๓) หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาดำเนินกลยุทธ์การลดต้นทุนแบบ 3 ระดับ ตามแนวคิดเชิงธุรกิจ ดังนี้
 - ลด (ต้นทุนโดยตรง) จากการลดต้นทุนในการซื้อสิ่งของ ลดจำนวนพนักงาน แต่ต้องสร้างรูปแบบการทำงานที่อาศัยศักยภาพซึ่งกันและกันในภาพรวม

- สร้างประโยชน์สูงสุด (จากต้นทุนทางอ้อมและต้นทุนดูแลโปรแกรม) ให้มีการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานและระหว่างกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนที่ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากไว้ด้วยกัน
- ใช้รูปแบบใหม่ (ต้นทุนดูแลโปรแกรมและต้นทุนบริหารจัดการ) เช่น การใช้วิธีสร้างการบริการร่วม รวมถึงการผสมผสานความสามารถในการให้บริการหลายประเภทเข้าด้วยกัน

๔.๒.๒. การเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับรูป/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ

- ๑) ในการเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับรูป/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอที หน่วยงานภาครัฐควรใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการประเมินปริมาณ/มูลค่าของทรัพยากร (เช่น เวลา ค่าใช้จ่าย) ที่ใช้ในการพัฒนาบริการภาครัฐเทียบเคียงกับผลกระทบที่ได้รับจากการบริการนั้นๆ บริการที่แสดงแนวคิดของการปรับรูป/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดต้นทุนด้านไอที คือ บริการภาครัฐที่ใช้ทรัพยากรน้อยแต่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมได้อย่างกว้างขวาง
- ๒) บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานภาครัฐควรจะดำเนินการหรือพัฒนาขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนด้านไอทีที่ ตามแนวทางการวิเคราะห์ข้างต้น ได้แก่
 - การยุบรวมศูนย์ข้อมูลหลายศูนย์ไปไว้บนโครงสร้างพื้นฐานไอทีเดียวกัน โดยทยอยย้ายศูนย์ข้อมูลทางกายภาพไปรวมไว้บนโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์ส่วนกลางของภาครัฐ ตามที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) กำลังดำเนินการ
 - การใช้งานแอปพลิเคชันร่วมกันบนคลาวด์ของ สรอ. ที่ให้บริการกับหน่วยงาน เช่น ระบบอีเมลกลางของรัฐบาลสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์กลาง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลาง
 - การใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์ของ สรอ. ที่ใช้ภายในหน่วยงาน เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการยื่นขอใบอนุญาต/ใบรับรองต่างๆทางอิเล็กทรอนิกส์ บนแพลตฟอร์มกลางแต่ปรับตามการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์กลาง (GIS) ของประเทศ
 - การใช้งานแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น การชำระภาษีทางโทรศัพท์มือถือ

- ระบบสารสนเทศการดำเนินงานและระบบตรวจตรา เช่น ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์
เพื่อการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของรถประจำทางสาธารณะและระบบความ
ปลอดภัยของประเทศ
- ระบบทรัพยากรมนุษย์และสำนักงานอัตโนมัติส่วนกลาง เช่น ระบบปฏิทินที่เหมือน
ของกูเกิ้ล (Google-like calendar) แต่พัฒนาบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ของไทยเอง
เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและการปฏิบัติงาน

บทที่ ๕. งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Other Related Tasks)

๕.๑. การจัดทำโปรแกรมการศึกษาดูงานในต่างประเทศ

สรุปการจัดทำโปรแกรมการศึกษาดูงานในต่างประเทศตามที่ปรากฏด้านล่างนี้

ประเทศปลายทาง	หัวข้อการดูงานที่สนใจ	ประโยชน์
สวีตเซอร์แลนด์	e-government strategy (principle of “develop once, use many times”); e-government architecture; open government data	เพื่อใช้จัดทำ enterprise architecture ของระบบเชื่อมโยง e-government ที่มีศักยภาพในการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ และมีความโปร่งใสมากขึ้น
ออสเตรีย	innovative e-government platform; Pan-European Public Procurement Online; e-Health Directory Service	เพื่อใช้พัฒนา innovative e-government platform ในการเชื่อมโยงการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
โปแลนด์	e-government security; innovative regional solution to e-government; reform of organizational structure of public administration	เพื่อใช้วางแผนในการจัดทาระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น
สาธารณรัฐเกาหลี	m-government; broadband policy; uTradeHub/NSW for paperless trade	เพื่อพัฒนา smart government และโครงสร้างพื้นฐานด้านบรอดแบนด์ สำหรับการพัฒนา smart e-services
สิงคโปร์	whole-of-government enterprise architecture; collaborative social-networking platform for public offices	เพื่อพัฒนาระบบการเชื่อมโยงรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนบริการภาครัฐออนไลน์และบริการภาครัฐที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วม
สหรัฐอเมริกา	open government; cyber security; data privacy	เพื่อออกแบบระบบการเชื่อมโยงรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ที่โปร่งใสและมีความมั่นคงปลอดภัย

๕.๒. การจัดการประชุม

๕.๒.๑. การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Meeting)

การประชุมกลุ่มย่อยจัดขึ้นเมื่อวันที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ณ ห้องประชุมชั้น ๙ กระทรวงไอซีที โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และเพื่อ

รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยเฉพาะในเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูล โครงสร้างและกลไกในการกำกับดูแล นวัตกรรม การบริการภาครัฐ และการปรับหรือการปฏิรูปโครงสร้างการบริการสาธารณะ นำมาจัดทำเป็น รายงานฉบับสมบูรณ์เสนอต่อกระทรวงไอซีทีและหน่วยงานผู้สนับสนุนเงินทุน IBRD/World Bank เพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป การประชุมกลุ่มย่อยมีผู้เข้าร่วมจากภาครัฐและภาคเอกชนรวมทั้งสิ้น ๖๐ คน จาก ๒๘ หน่วยงาน รายละเอียดของการประชุมกลุ่มย่อยดังปรากฏในภาคผนวก ก

๕.๒.๒. การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานโครงการต่อผู้บริหารระดับสูงของ กระทรวงไอซีที

การประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานโครงการต่อผู้บริหารระดับสูงของ กระทรวงไอซีทีจัดขึ้นเมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ณ ห้องประชุมชั้น ๘ กระทรวงไอซีที โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลงานการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยให้ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้รับทราบ ทั้งนี้มีผู้บริหารจากกระทรวงไอซีทีเข้าร่วมประชุมรับฟังรายงานทั้งสิ้นรวม ๓๖ คน

๕.๒.๓. การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานโครงการต่อเจ้าหน้าที่ของกระทรวงไอซีทีและเจ้าหน้าที่จากกระทรวงอื่นๆ

การประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานโครงการต่อเจ้าหน้าที่ของกระทรวง ไอซีทีและเจ้าหน้าที่จากกระทรวงอื่นๆ จัดขึ้นเมื่อวันที่ ๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ณ ห้องประชุม ชั้น ๘ กระทรวงไอซีที โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลงานการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อน การพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยให้เจ้าหน้าที่ของกระทรวงไอซีทีและเจ้าหน้าที่ จากกระทรวงและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ได้รับทราบ ทั้งนี้มีเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เข้าร่วมประชุมรับ ฟังรายงานทั้งสิ้นรวม ๒๑ คน จาก ๑๔ หน่วยงาน (ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงคมนาคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวง พลังงาน กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงอุตสาหกรรม การกระทรวง การต่างประเทศ และกระทรวงพาณิชย์)

๕.๓. ทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ในแนวทางที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาตามแผนที่นำทางสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนระยะปีพ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๘ (Roadmap for an ASEAN Community 2009-2015)

๕.๓.๑. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์

- ๑) แนวคิดของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (เออีซี) มีผลทำให้ประเทศสมาชิกอาเซียนจะต้องเชื่อมโยงระบบการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้าด้วยกันเพื่อให้บริการภาครัฐแบบไร้พรมแดนแก่ภาครัฐ ธุรกิจ และประชาชนในภูมิภาคอาเซียน ในกรณีนี้ ประเทศสมาชิกอาเซียนจำเป็นต้องมีกรอบและต้นแบบสถาปัตยกรรมในการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เดียวกัน ความท้าทายที่เกิดขึ้นตามมานั้น มิใช่เป็นเพียงแง่มุมทางเทคนิคเท่านั้น แต่ยังเป็นเรื่องเกี่ยวกับองค์กร การทำงานข้ามองค์กร การบริหารจัดการ เรื่องทางการเมือง ข้อกฎหมาย และสภาพแวดล้อมระดับประเทศและระดับภูมิภาค อีกด้วย
- ๒) ความท้าทายเหล่านั้นจำเป็นต้องจัดการด้วยการใช้กรอบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์รวมในการขับเคลื่อนให้เกิดการเชื่อมโยงการพัฒนาบริการภาครัฐร่วมกันระหว่างประเทศและระหว่างภาคส่วนงาน โดยการเชื่อมโยงกรอบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของแต่ละประเทศเข้าด้วยกันเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบริการภาครัฐในระดับภูมิภาค
- ๓) ปัจจุบันอาเซียนกำลังจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับภูมิภาคอาเซียน (ASEAN e-Government Strategic Plan 2020) ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศสมาชิกอาเซียน โดยมีวิสัยทัศน์ของการพัฒนา คือ “การทำให้ความร่วมมือด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีพลังในการส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน และเพื่อความเติบโตและความเป็นหนึ่งเดียวของอาเซียน” และมีจุดมุ่งเน้นที่การพัฒนาบริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายประชาชนและสินค้าข้ามพรมแดน
- ๔) ประเทศไทยได้พัฒนารอบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย (TH e-GIF) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างอัตโนมัติและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่จะสร้างบริการภาครัฐออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวด้วยการเชื่อมโยงระบบข้อมูลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน TH e-GIF มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ๖ ข้อ คือ ๑) การขับเคลื่อนด้านนโยบายและการสนับสนุนด้านทรัพยากรในการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอัตโนมัติระหว่างหน่วยงาน ๒) การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมและวัฒนธรรม ๓) การปรับปรุงด้าน

ระเบียบปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๔) การวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันใน
กระบวนการทำงานในขั้นตอนแบบใหม่ ๕) การวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันในเรื่อง
ความหมายรายการข้อมูลที่จะแลกเปลี่ยนกัน และ ๖) การพัฒนาระบบตามข้อตกลงด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้มีความสอดคล้องกับกรอบการเชื่อมโยง
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศในภูมิภาคต่างๆ ที่เน้นรูปแบบการพัฒนารัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างศูนย์กลางการบริการที่ประชาชน
สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐทุกอย่างได้จากจุดเดียว ไม่ว่าจะให้บริการจากหน่วยงานใด

๕.๓.๒. ข้อเสนอแนะ

- ๑) หน่วยงานภาครัฐของไทย และ/หรือหน่วยงานหลักในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ
ประเทศ ควรตระหนักถึงแผนกลยุทธ์ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับภูมิภาคอาเซียน
(ASEAN e-Government Strategic Plan 2020) ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ
ประเทศเพื่อให้ทิศทางของการพัฒนาและผลลัพธ์ของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ
ไทยสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของภูมิภาคอาเซียน
- ๒) หน่วยงานภาครัฐของไทย และ/หรือหน่วยงานหลักในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ
ประเทศควรพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยให้สอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนา
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของภูมิภาคอาเซียน โดยอ้างอิงแนวคิดและแนวปฏิบัติจากแผนกล
ยุทธ์ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับภูมิภาคอาเซียน (ASEAN e-Government
Strategic Plan 2020)
- ๓) หน่วยงานภาครัฐของไทย และ/หรือหน่วยงานหลักในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ
ประเทศควรนำกลยุทธ์และข้อเสนอแนะในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกรอบ
อาเซียนมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของไทย ทั้งนี้ กลยุทธ์ในการพัฒนา ๓ ประการ คือ
๑) การกำหนดแผนงาน ๒) การพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์ และ ๓) การเสริมสร้าง
โครงสร้างพื้นฐานให้แข็งแกร่ง และข้อเสนอแนะในการพัฒนา ๒ ประการ คือ ๑) การ
ปรับปรุงกฎหมายเพื่อรองรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และ ๒) การพัฒนาบุคลากร

ภาคผนวก ก

สรุปผลการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Meeting)

“แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย”

วันศุกร์ที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ (เวลา ๐๘.๓๐-๑๕.๓๐ น.)

ห้องประชุม MICT ชั้น ๙ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

- การประชุมกลุ่มย่อยจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้แทนทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีต่อการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย และนำเสนอในรายงานฉบับสมบูรณ์ของโครงการ
- สรุปจำนวนผู้เข้าร่วมงานรวมทั้งสิ้น ๖๐ คน จาก ๒๘ หน่วยงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
 - วิทยากร จำนวน ๘ คน
 - อัยการผู้เชี่ยวชาญ จากสำนักงานอัยการฝ่ายคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด
 - นักวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.)
 - ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)
 - ผู้จัดการส่วนนโยบายและกลยุทธ์องค์กร สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)
 - ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
 - ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท Sustainability
 - ประธานกรรมการบริหารเขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ภาคตะวันออก มหาวิทยาลัยบูรพา และ
อุทยานกสมาคมสมาพันธ์โอเพนซอร์สแห่งประเทศไทย
 - ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - ผู้แทนจากภาครัฐ (ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ ผู้ชำนาญการพิเศษ และผู้แทนจากกระทรวงต่าง ๆ) จำนวน ๔๗ คน
 - ที่ปรึกษาโครงการ Institutional Capacity Building on ICT Policies in Thailand / World Bank
 - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษและนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ จากสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
- หัวหน้ากลุ่มยุทธศาสตร์และมาตรฐาน จากสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ จากสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ จากสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
- ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และนักวิเคราะห์นโยบายและแผน จากสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ จากสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จากสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ จากสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
- นักวิจัยอาวุโสและผู้อำนวยการฝ่าย จากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการพิเศษ จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- นักวิเคราะห์สารสนเทศ จากสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
- รองผู้อำนวยการสำนักนโยบาย จากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
- ผู้แทนจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สำนักงานปลัดกระทรวงฯ สำนักส่งเสริมและพัฒนาอีอีอีที สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักส่งเสริมและพัฒนาสารสนเทศภูมิศาสตร์ และสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)
- ผู้แทนจากภาคเอกชนจำนวน ๕ คน ได้แก่ รองกรรมการผู้จัดการบริษัทบางกอกรับเบอร์ จำกัด ผู้เชี่ยวชาญจากสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย ผู้แทนจากกลุ่ม CIO 16 ผู้แทนสมาคมสมาพันธ์ไอทีแห่งประเทศไทย และกรรมการผู้จัดการบริษัทไนซิสโซลูชั่น จำกัด

๓. สรุปภาพรวมของการจัดงาน

- ๓.๑ การประชุมกลุ่มย่อยในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทุกภาคส่วนในการเข้าร่วมประชุม และเสนอความคิดเห็นต่อร่างข้อเสนอแนะฯ ซึ่งการประชุมดังกล่าวมีกิจกรรมดังต่อไปนี้
- กล่าวรายงานโดย นางอาทิตยา สุทธธรรม ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและพัฒนาอีอีอีที

- กล่าวเปิดงานโดย นายสมบุรณ์ เมฆไพบูลย์วัฒนา รองปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- นำเสนอความเป็นมาของโครงการและผลงานโครงการฯ โดย ผศ.ดร. สมนึก ศิริโต ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ม.เกษตรศาสตร์
- ระดมสมองและแสดงข้อคิดเห็นต่อร่างข้อเสนอแนะหัวข้อที่ ๑ การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกัน (Interoperability) นำเสนอโดย ผศ.ดร. สมนึก ศิริโต ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีผู้ร่วมนำเสนอข้อคิดเห็นหลัก คือ คุณชัยณรงค์ แสงทองอร่าม (อัยการผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานอัยการฝ่ายคดีพิเศษ) น.อ. สหรัฐ เนตรประภา (นักวิชาการจาก กอ.รมน.) และ ดร. อาศิส อัญญาโพธิ์ (ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ องค์การมหาชน)
- ระดมสมองและแสดงข้อคิดเห็นต่อร่างข้อเสนอแนะหัวข้อที่ ๒ โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional structures and governance) นำเสนอโดย ผศ.ดร. สมนึก ศิริโต ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีผู้ร่วมนำเสนอข้อคิดเห็นหลัก คือ คุณอัมพร ชาติบุษยมาส (ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงคมนาคม) คุณอังศุมาล ศุนาลัย (ผู้แทนกลุ่ม CIO16) และคุณมณีนรัตน์ พลพัฒน์ (รองกรรมการผู้จัดการบริษัทบางกอกรับเบอร์ จำกัด)
- ระดมสมองและแสดงข้อคิดเห็นต่อร่างข้อเสนอแนะหัวข้อที่ ๓ นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in public services) นำเสนอโดย ผศ.ดร. สมนึก ศิริโต ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้ร่วมนำเสนอข้อคิดเห็นหลัก คือ คุณไชยเจริญ อติแพทย์ (ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท Sustainability) และอาจารย์รัชชัย เอี่ยมไพโรจน์ (ประธานกรรมการบริหาร เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ภาคตะวันออก มหาวิทยาลัยบูรพา และอุปนายก สมาคมสมาพันธ์โอเพนซอร์สแห่งประเทศไทย)
- ระดมสมองและแสดงข้อคิดเห็นต่อร่างข้อเสนอแนะหัวข้อที่ ๔ การปรับหรือโครงสร้างเพื่อ "ทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing more with less for more)" นำเสนอโดย ผศ.ดร. สมนึก ศิริโต ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีผู้ร่วมนำเสนอข้อคิดเห็นหลัก คือ คุณไชยเจริญ อติแพทย์ (ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท Sustainability) และคุณพลากร บุพผาธนากร ผู้จัดการส่วนนโยบายและกลยุทธ์องค์กร สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ องค์การมหาชน)
- สรุปและปิดการประชุมกลุ่มย่อย

๓.๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการประชุมได้สรุปและนำเสนอไว้ในรายงานแต่ละบทแล้ว
อย่างไรก็ตาม รายละเอียดของการแสดงข้อคิดเห็นด้านล่างนี้นำเสนอไว้ในรายงานฉบับภาษาไทย
เพื่อให้กระทรวงไอซีทีได้นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานตามความเห็นสมควรต่อไป

หัวข้อที่ ๑ การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกัน (Interoperability)

- ข้อคิดเห็นจากหน่วยงานยุติธรรมต่อเรื่องระบบงานยุติธรรมที่ได้รับงบประมาณมาโดยตลอด
สืบเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ แต่ก็ยังไม่สามารถพัฒนาระบบที่สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน
ข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งมีข้อคิดเห็นว่าจะสืบเนื่องมาจากประเด็น
ปัญหาต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ๑) ในระบบงานด้านยุติธรรม หน่วยงานต่างๆ หลายหน่วยงานได้รับงบประมาณสนับสนุน
การดำเนินงานในแต่ละปีเป็นจำนวนเงินหลายร้อยล้านบาท แต่การจัดซื้อจัดจ้างไม่
เป็นไปตามวัตถุประสงค์ งบประมาณส่วนใหญ่ถูกนำไปใช้เพื่อการจัดซื้อฮาร์ดแวร์ และ
ซอฟต์แวร์ แต่ยังไม่มีการพัฒนาระบบที่สามารถเชื่อมโยงและรับ-ส่งข้อมูลทาง
อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานได้ รวมทั้งยังไม่สามารถจัดการกับข้อมูลให้สามารถมีผล
บังคับใช้ตามพรฎ. การทำธุรกรรมภาครัฐได้ จึงทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่มา
ใช้ประโยชน์สูงสุดหรือเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันเพื่อการทำงานตามกฎหมายได้
- ๒) หน่วยงานขาดบุคลากรที่จะช่วยดำเนินงานด้านการจัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มี
คุณสมบัติสามารถรองรับการทำงานเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้
- ๓) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐจะช่วยให้การพิจารณาคดีทาง
อิเล็กทรอนิกส์ต่อหน้าผู้ต้องหาสามารถดำเนินการได้ตามกฎหมาย เช่น การพิจารณาคดี
ต่อหน้าผู้ต้องหาโดยใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ (VDO conference) ซึ่งจะ
ช่วยให้สามารถประหยัดงบประมาณไปได้ปีละหลายหมื่นล้านบาท
- ๔) ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานกลางในการรับรองลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CA) จากภาครัฐ
การไม่มีหน่วยงานกลางในการรับรองลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเอกสาร จะส่งผลให้
เอกสารไม่สามารถมีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย และไม่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการ
ยุติธรรมหรือการพิจารณาคดีความใดๆ ได้ ดังนั้น จึงควรมีการจัดทำ CA ภาครัฐ ทั้งนี้ มี
ข้อเสนอให้กระทรวงไอซีทีเป็นองค์กรนำในการดำเนินการรับรองลายมือชื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ และเสนอเรื่องเข้า ครม. พิจารณาให้นายกฯ เป็นประธานในการ
ดำเนินงานเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลหรือการรับรองเอกสารด้านกระบวนการยุติธรรมที่มี
ผลบังคับใช้ได้ตามกฎหมาย หรืออาจจะให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับรองเองก็ได้ แต่ไม่
ควรให้องค์กรมหาชนเป็นผู้รับรอง เพราะองค์กรมหาชนมักมีเอกชนเข้ามาร่วมทำงาน ซึ่ง
เห็นว่ายังไม่เหมาะสมเท่ากับการให้หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้รับรอง

- ๕) เสนอให้กระทรวงไอซีทีเป็นหน่วยงานรับรองลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง
 - ๖) ปัจจุบัน ยังไม่มีหน่วยงานใดในประเทศไทยสามารถดำเนินงานตามมาตรฐานกลางของ CA ได้อย่างแท้จริง มีเพียงการออกใบรับรองให้ใช้แค่เฉพาะกับแต่ละหน่วยงานเท่านั้น
 - ๗) ประเด็นปัญหาหนึ่งอาจจะเป็นเรื่องของการบริหารจัดการโครงการแบบข้ามหน่วยงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ
 - ๘) กระบวนการได้ข้อมูลต้องมีมาตรฐาน และต้องมีการจัดทำ process flow diagram เพราะจะช่วยให้ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงกันได้ในทันทีทันใด
 - ๙) ควรจัดทำกรอบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (TH-eGIF) ให้ได้มาตรฐานโดยเร็ว
 - ๑๐) ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐควรทำเป็น private network เพราะมีความปลอดภัยมากกว่า เนื่องจากกระบวนการรับรองมีความแน่นหนามากกว่า ช่วยสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นในการใช้งาน ระบบเชื่อมโยงข้อมูลจะต้องทำให้รู้ที่มาที่ไปของข้อมูลด้วย เพื่อจะสามารถสืบข้อมูลย้อนกลับได้ เมื่อนำมาเชื่อมต่อกันแล้ว
 - ๑๑) ไม่ควรแยกการทำงานเรื่องต่างๆ ออกจากกันแบบ silo ควรต้องทำงานเรื่องหนึ่งๆ ให้ชัดเจน แล้วเชื่อมโยงการทำงานต่างๆ ภายใต้อาณัติเรื่องนั้นๆ เข้าด้วยกัน
- ข้อคิดเห็นจากกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.) มีดังนี้
 - ๑๒) การทำงานของ กอ.รมน. อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ทำงานร่วมกันทั้งสามเหล่าทัพ และมีคณะกรรมการทำงานที่รวมหน่วยงานต่างๆ ทำงานร่วมกันอยู่แล้ว และกอ.รมน. ดำเนินงานกำกับดูแลและรักษาความมั่นคงด้านต่างๆ ๖ ด้าน คือ ด้านยาเสพติด ด้านเกี่ยวกับคนต่างด้าว ด้านการก่อการร้าย/อาชญากรรมข้ามชาติ ด้านความมั่นคงพิเศษ (การรักษาป่าไม้) ด้านความมั่นคงในพื้นที่ภาคใต้ และด้านความมั่นคงในโครงการตามพระราชดำริ
 - ๑๓) กอ.รมน. มีการแบ่งโครงสร้างการทำงานในระดับภาคและระดับจังหวัด คือ มี กอ.รมน. ภาค (นำโดย รองแม่ทัพภาค) และ กอ.รมน. จังหวัด (นำโดยผู้ว่าราชการจังหวัด) เพื่อให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานระหว่างส่วนงานได้สะดวก
 - ๑๔) ปัจจุบัน กอ.รมน. ใช้เครือข่าย GIN เป็นหลักในการเชื่อมต่อระบบการทำงาน ซึ่ง กอ.รมน. อยากให้กระทรวงไอซีทีสนับสนุนเครือข่าย GIN สำหรับการทำงานของ กอ.รมน. ในระดับจังหวัดด้วย
 - ๑๕) ในเรื่องของภัยจากการวางระเบิดและการเฝ้าระวังการวางระเบิด – เสนอให้มีการวิเคราะห์การใช้งานมือถือแบบที่สามารถสืบข้อมูลย้อนกลับ (tracking) ได้ว่า มีใครอยู่

ในพื้นที่ ณ ขณะที่มีการระเปิดขึ้นบ้าง และคนเหล่านั้นเป็นใคร มีพฤติกรรมและมีการเคลื่อนไหวอย่างไร รวมทั้งเสนอให้มีการตรวจสอบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มือถือของคนร้ายหรือผู้ต้องสงสัย และตรวจสอบข้อมูลการใช้โทรศัพท์ย้อนหลังภายในพื้นที่ที่มีการวางระเบิด เพื่อสืบหาข้อมูลเบื้องต้น

- ข้อคิดเห็นจากสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)
 - ๑๖) การดำเนินงานของงานของ สรอ. ส่วนใหญ่ตรงกับข้อเสนอแนะของทีมที่ปรึกษา KU-INOVA เช่น เรื่อง online services ซึ่ง สรอ. ก็ได้สำรวจเว็บไซต์ของภาครัฐที่มีอยู่ประมาณ 1,000 เว็บไซต์เช่นกัน ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อยกระดับการจัดอันดับ (ranking) ก็จะคล้ายกัน
 - ๑๗) ปัญหาที่ สรอ. สนใจคือการยกระดับของการพัฒนาระดับ ๓ และ ๔ ซึ่งคาดว่า มีประเด็นปัญหาเรื่องกฎหมายและระเบียบองค์กรที่ทำให้การดำเนินงานล่าช้า ทั้งนี้ สรอ. ใช้วิธีเข้าร่วมคณะกรรมการต่างๆ เพื่อรวบรวมข้อมูล เช่น คณะกรรมการกลั่นกรองเพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐที่มีการแบ่งงานพัฒนาเป็น ๕ กลุ่ม คือ กลุ่มงานอาเซียน กลุ่มงานเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน กลุ่มงานให้บริการประชาชน กลุ่มงานดูแลนโยบาย และกลุ่มงานดูแลระดับจังหวัด
 - ๑๘) ครม.มีมติให้ สรอ. ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์ของภาครัฐ โดยให้มีกระทรวงนำร่อง ๗ กระทรวงซึ่งเป็นกระทรวงที่องค์กรสหประชาชาติมาประเมินเพื่อจัดอันดับการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำเว็บไซต์ตามมาตรฐานการจัดทำเว็บไซต์ของ สรอ.
 - ๑๙) สรอ. กำลังผลักดันให้โครงการภาครัฐที่ใช้งบประมาณมูลค่าเกินหนึ่งร้อยล้านบาทต้องทำข้อเสนอด้าน Enterprise Architecture (EA) มาด้วย และนำร่องจัดทำ EA กับสำนักงบประมาณก่อน ทั้งนี้ มีความคิดเห็นว่า เงื่อนไขการทำ EA สำหรับโครงการที่ใช้งบประมาณมูลค่าเกินสิบล้านน่าจะยาก เพราะการทำ EA จำเป็นต้องใช้คนทำที่มีอาวุโสมาก เพราะต้องดูครอบคลุมหลายด้าน ซึ่งในประเทศไทยมีผู้เชี่ยวชาญด้านนี้น้อยมาก
 - ๒๐) ทุกองค์กรควรจะต้องทำ EA ขององค์กรของตนเองได้ และสรอ. หรือหน่วยงานอื่นใดน่าจะ ต้องจัดทำ guideline ในการทำ EA ขึ้น
 - ๒๑) เนื่องจากคณะกรรมการบูรณาการทะเบียนแห่งชาติ (มีนายกฯ เป็นประธาน) ไม่ค่อย active มากนัก เสนอให้มีการผลักดันให้เป็นวาระแห่งชาติ เพื่อจะได้มีความร่วมมือมากขึ้นจากหลายหน่วยงาน
 - ๒๒) การเริ่มต้นบูรณาการกระบวนการทำงานค่อนข้างทำได้ยาก จึงควรเริ่มต้นที่การบูรณาการข้อมูลพื้นฐานก่อน เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลคนพิการไปยังกระทรวงสาธารณสุขเพื่อ

ขอรับการรักษาพยาบาล หรือเชื่อมโยงข้อมูลด้านการศึกษาของเยาวชนไปยังกระทรวง
ศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ สรอ.กำลังผลักดันเรื่องการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง
หน่วยงานภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็นวาระ
แห่งชาติ

- ๒๓) ควรมีการส่งเสริมให้เกิดองค์ความรู้ภายในองค์กรเพื่อให้แต่ละองค์กรสามารถ
ดำเนินงานต่างๆได้ด้วยตัวเองเช่นส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจด้าน EA เช่น ให้
สมาคมสถาปนิกสถาปัตย์กรรมด้านไอทีถ่ายทอดความรู้ด้าน EA
- ๒๔) สิ่งแรกที่ต้องทำคือ business flow เพื่อใช้สื่อเนื้อหาหลักของการเชื่อมโยงข้อมูลให้
เข้าใจง่ายขึ้น ไม่ใช่เรื่องการเสนอข้อกำหนดของฮาร์ดแวร์ต่างๆ ทั้งนี้ โดยใช้ IT มาช่วย
ในการทำ business flow เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องกระบวนการทำงานได้ง่ายขึ้น
- ๒๕) ประเด็นเรื่องความปลอดภัย โดยเฉพาะเรื่อง privacy สำคัญมาก การทำ CA โดยใช้
หน่วยงานกลาง น่าจะต้องพิจารณาเรื่อง security เพื่อการสร้างความเชื่อมั่นด้วย
- ๒๖) ควรมีนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลองค์กร เช่น การจัดชั้นความลับของข้อมูลภาครัฐ
- ๒๗) ควรมีหน่วยงานกลางที่ดูแลรับผิดชอบการจัดทำมาตรฐานข้อมูลของประเทศ และ
ผลักดันให้หน่วยงานอื่นๆใช้มาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาด้วย เช่น สำนักงานมาตรฐาน
ข้อมูล/การแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานกลางของการเขียนชื่อ
หนึ่งๆ ให้เหมือนกัน และควรจัดทำในหน่วยงานภาครัฐให้ได้ก่อน
- ๒๘) การจัดทำมาตรฐานข้อมูล (เช่น การเขียนคำนำหน้า การสะกดชื่อเมือง) มีการเริ่ม
ดำเนินการไปแล้วในปัจจุบัน แต่ไม่มีใครใช้ของใครตามที่กำหนด ควรจะต้องเร่งรัดให้มี
การใช้ให้มากขึ้นและควรมีกลไกองค์กรเพื่อการนี้
- ๒๙) ปัญหาประการหนึ่งคือ มีการจัดทำมาตรฐานข้อมูลของประเทศเผยแพร่ให้ชาวต่างชาติ
รับรู้ แต่ไม่มีการเผยแพร่ให้ประชาชนภายในประเทศได้รับรู้
- ๓๐) ปัจจุบัน กพร. ได้ดำเนินงานด้าน open government อยู่ มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานที่
เกี่ยวข้องด้านนี้ไปถึงงานที่ กพร. กำลังทำอยู่ในขณะนี้ด้วย
- ๓๑) การเริ่มงาน open government อาจจะเริ่มในหน่วยงานภาครัฐได้เลย โดยไม่ต้องรอ
ภาคเอกชน แต่จำเป็นต้องเพิ่มเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์ด้วย เพื่อสร้าง
ความเชื่อมั่นในการใช้งานข้อมูล

หัวข้อที่ ๒ โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional structures and governance)

๑. ควรกำหนดให้อำนาจในการบริหารเป็นกลยุทธ์ในการทำงานด้วย เพราะผู้ปฏิบัติงานมักจะทำงานเฉพาะตามหน้าที่หลักมากกว่า เช่น ตำแหน่ง CIO ที่เป็นเหมือนตำแหน่งฝาก ทำให้การกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างจริงจังทำได้ยาก
๒. ต้องสร้างความเข้าใจให้ชัดเจนในเรื่องบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งที่เป็นตำแหน่งร่วม โดยเฉพาะสำนักงบประมาณที่จะต้องเข้าใจเรื่องบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งงานร่วม เพื่อการจัดสรรงบประมาณ เพราะการอนุมัติงบประมาณมักจะพิจารณาจากอำนาจหน้าที่หลักมากกว่า งานที่เป็นตำแหน่งร่วม ควรมีการบริหารจัดการใหม่ โดยในปัจจุบันการเขียนข้อเสนอด้านงบประมาณมักจะเขียนแบบของงบประมาณเฉพาะสำหรับแต่ละโครงการเท่านั้น
๓. หน่วยงานควรจะต้องแยกยุทธศาสตร์ออกและกำหนดให้อำนาจหน้าที่ให้ได้
๔. หน่วยงานควรมีการให้รางวัล (positive enforcement /recognition) เช่น การให้รางวัลหรือการสร้างการยอมรับใดๆ สำหรับการทำอะไรใหม่ๆ สิ่งหนึ่งของบุคลากร เช่น ใส่เป็นประวัติการทำงาน หรือใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง
๕. ควรกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับกรอบความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และสอดคล้องกับลักษณะของงานบริการภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยมองจากมุมมองของผู้รับบริการ
๖. ในเรื่องการเสริมสร้างศักยภาพและการอบรมบุคลากร มีข้อเสนอให้หน่วยงานภาครัฐอบรมคนสายไอทีให้สามารถเติบโตได้มากกว่าตามสายงานประจำด้านไอทีของตนเอง ควรมีการฝึกฝนให้บุคลากรมีหน้าที่การทำงานติดตัวไปตั้งแต่แรกเริ่มรับราชการไปจนถึงระดับสูงต่อไป เพื่อให้มีความรู้ความสามารถติดตัวต่อไป
๗. ผู้ปฏิบัติงานด้าน IT & non IT ควรมีการปลูกฝังพื้นฐานด้าน IT ตั้งแต่เริ่มแรก
๘. หน่วยงานภาครัฐควรผลักดันเรื่อง National Collaboration Framework (NCF) ให้เป็นแผนยุทธศาสตร์
๙. กรอบความสำเร็จในการทำงานด้านไอที ส่วนใหญ่มักขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของผู้ค้า (vendor) ดังนั้นหน่วยงานควรมี IT in house ของตัวเองไว้ด้วย และผู้ค้าก็ควรมอง requirement scope ให้มากขึ้นและกว้างขึ้น เพื่อช่วยการดำเนินงานของภาครัฐด้วย นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านไอทีที่รับผิดชอบในการเขียนข้อกำหนดของงาน (TOR) ควรมีความรู้และความสามารถในด้านไอทีอย่างจริงจัง

๑๐. หน่วยงานภาครัฐควรเพิ่มการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งงานให้พัฒนาขึ้นตั้งแต่ระดับกรม กอง กระทรวง จนถึงระดับประเทศ
๑๑. หน่วยงานภาครัฐควรกำหนดบทบาทของ CIO ให้ต่อเนื่อง (เดิมมีปัญหาความไม่ต่อเนื่องจากการเปลี่ยนตำแหน่ง โยกย้าย)
๑๒. ให้สำนักงบประมาณเป็นผู้ดูแลจัดสรรงบประมาณโครงการพัฒนาระบบระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์การพัฒนา และสร้างความเข้าใจการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันของภาครัฐ โดยนำเรื่องเข้า ครม.

หัวข้อที่ ๓ นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (*Innovation in public services*)

๑. ในข้อเสนอแนะข้อ (28) การใช้ open source จำเป็นต้องรู้ business intelligence ของแต่ละองค์กร และต้องมี EA เพื่อเป็นตัววัดความสำเร็จ ดังนั้น ควรเพิ่ม call center เพื่อทำ repositories และเพื่อให้ open source software ยังคงอยู่ต่อไปได้
๒. ควรเริ่มใช้ oss ในการพัฒนา services กลางก่อน
๓. การบูรณาการเครื่องมือต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันระดับประเทศก่อน
๔. การเปิดใช้ free software ต้องเตรียมผู้ถ่ายทอด
๕. การสนับสนุน resource เพื่อเพิ่ม efficiency (เช่น ค่า internet 500 บาท แก่เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และมาตรฐาน printer 20คน:1 เครื่อง เป็นต้น) และต้องวิเคราะห์การจัดซื้อเพื่อ innovation ในอนาคต
๖. กรณีเรื่องการรวมศูนย์ฮาร์ดแวร์ ควรต้องตรวจสอบสถิติที่ผ่านมาว่า ควรจะเป็นสถานที่แห่งใดที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด เพราะการรวมศูนย์นั้น ไม่มีการกระจายความเสี่ยงเลย (ข้อเสนอแนะ 9.1 ใน Doing more) --- เสนอว่าควรแยกกันเพื่อการกระจายความเสี่ยง ส่วนงานที่จะทำได้ก็คือส่วนงานไอทีของหน่วยงานนั้นๆ - นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตต้องดีด้วย โดยเฉพาะในพื้นที่ต่างจังหวัด
๗. ภาครัฐควรประยุกต์ใช้แนวความคิดแบบ read out loud สำหรับการทำงานในกรอบอาเซียน เช่น การอ่านทะเบียนรถของรถจากประเทศอะไรก็ได้ แล้วเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดๆ ขึ้น ณ จุดหนึ่งหรือประเทศหนึ่ง ก็สามารถดำเนินการเรียกร่องสินค้าจากบริษัทประกันได้เลย
๘. การเปิดเผยข้อมูลควรมีการคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่ถูกเผยแพร่ด้วย

หัวข้อที่ ๔ การปรับหรือโครงสร้างเพื่อ "การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing more with less for more)"

๑. เรื่อง cloud sourcing ที่มีแนวคิดการรวมศูนย์ข้อมูลไว้ที่เดียว น่าจะเป็นอันตรายและสุ่มเสี่ยงมากกว่า โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพชีวิตและการทำงาน เพราะมี subject matter ติดตัว โดยเฉพาะมากไป อาจจะต้องพิจารณาแยกและกระจายงานกันไปมากกว่า การรวมศูนย์ข้อมูลโดยใช้ cloud computing ควรมีการคำนึงถึงความเสี่ยง โดยอาจจะต้องมีศูนย์ข้อมูลมากกว่าหนึ่งแห่ง
๒. เนื่องจากเทคโนโลยี และผู้ดูแลระบบ ที่จะทำงานในรูปแบบ centralize จะเกิดความเสี่ยง ดังนั้นควรมีการคัดเลือกงานบางอย่างบางส่วนที่จะเป็น centralize และบางส่วนยังควรต้องบริหารจัดการเองภายในหน่วยงาน
๓. หน่วยงานภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติของหน่วยงานในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ให้เล็งมุมมองของการเป็นเจ้าของ และควรต้องมีการปรับระเบียบต่างๆ ด้วย โดยอาจจะต้องทำผ่านมติกรม.
๔. หน่วยงานภาครัฐลดการใช้ PC ลง ตามแนวคิดแบบลดการใช้อุปกรณ์แต่ optimize อุปกรณ์หนึ่งๆ เช่น ทุกคนมีเครื่องมือของตนเองและใช้ประโยชน์สูงสุดจากเครื่องมือหนึ่งๆ
๕. ลดต้นทุนการจัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ภายในหน่วยงานภาครัฐ โดยรวบรวมรายการที่ซื้อบ่อยเป็นอันดับต้นๆ ๕-๑๐ รายการ ที่ต้องการจัดซื้อจัดจ้าง (G-to-G) แล้วให้กระทรวงไอซีทีเจรจาต่อรองราคา
๖. หน่วยงานภาครัฐต้องเข้าใจเรื่อง shared resources โดยต้องมองเรื่องงบประมาณเป็นสำคัญ เพราะระบบบางอย่างต้องใช้งบประมาณลงทุนใน resource ต่างๆ ค่อนข้างมาก
๗. หน่วยงานภาครัฐควรทำงานบริการให้มีลักษณะเป็น interactive tools และแยกเป็นบริการแต่ละส่วนย่อย (ที่ทุกคนสามารถเลือกใช้ได้) ตามความต้องการในการใช้งานจริงๆ และเป็นแบบมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้งานได้
๘. ต้องกำหนดภาพรวมของการพัฒนาให้ชัดเจน และพัฒนาการสื่อสารให้ดี โดยใช้หลักการ PPP (Public-Private Partnership) ในการดำเนินงานโครงการ

.....

ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย



สรุปผลการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นและคำแนะนำต่อร่างข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ

“แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาวิสาหกิจกึ่งธุรกิจของประเทศไทย”

จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Meeting)

วันศุกร์ที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ (เวลา ๐๘.๓๐-๑๕.๓๐ น.)

ห้องประชุม MICT ชั้น ๙ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

เนื่องจากทีมที่ปรึกษา มีความเห็นว่าการนำเสนอผลงานและร่างข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ “แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาวิสาหกิจกึ่งธุรกิจของประเทศไทย” ต่อที่ประชุมกลุ่มย่อยในระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั้น ผู้เข้าร่วมประชุมอาจไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้ครบทุกท่าน ทีมที่ปรึกษา จึงได้จัดทำแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นและคำแนะนำต่อร่างข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ “แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาวิสาหกิจกึ่งธุรกิจของประเทศไทย” ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาเดียวกันกับเนื้อหาของสไลด์ที่นำเสนอต่อที่ประชุมกลุ่มย่อย แจกให้กับผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทุกท่าน เพื่อใช้ประกอบการประชุมและใช้พิจารณาแสดงความคิดเห็นไปพร้อมๆ กัน ทั้งนี้ มีข้อสรุปดังข้อมูลต่อไปนี้

ผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยทั้งหมดรวม จำนวน ๖๐ คน จาก ๒๘ หน่วยงาน แบ่งเป็น

- วิทยากร จำนวน ๘ คน
 - จากภาครัฐ จำนวน ๗ คน
 - จากภาคเอกชน จำนวน ๑ คน
- ผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๕๒ คน
 - ผู้แทนจากภาครัฐ จำนวน ๔๗ คน
 - ผู้แทนจากภาคเอกชน จำนวน ๕ คน

จากจำนวนผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ที่เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๕๒ คน

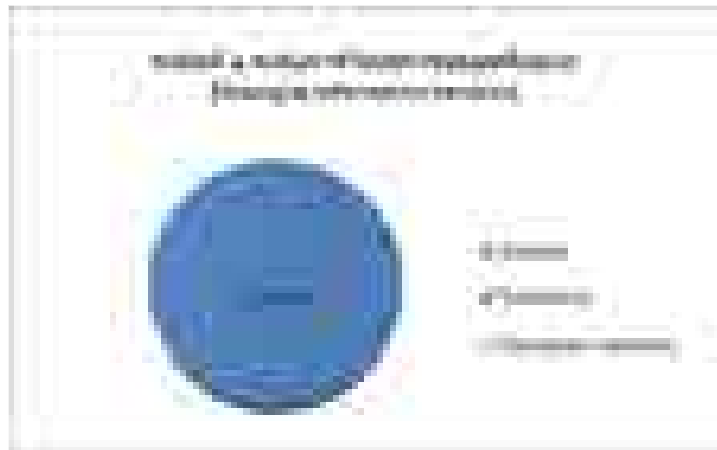
- มีผู้ส่งแบบฟอร์มฯ ตอบกลับ จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙ ของผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นฯ ทั้งหมด ๕๒ คน
- มีผู้ไม่ส่งแบบฟอร์มฯ ตอบกลับ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ของผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นฯ ทั้งหมด ๕๒ คน

และจากจำนวนผู้ส่งแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นต่อร่างข้อเสนอแนะฯ ตอบกลับจำนวน ๓๖ คน (หรือร้อยละ ๖๙) นั้น มีข้อสรุปการแสดงความคิดเห็นต่อร่างข้อเสนอแนะฯ ของแต่ละหัวข้อ ดังรายละเอียดที่แสดงดังต่อไปนี้

หัวข้อที่ ๑ การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกัน (Interoperability)

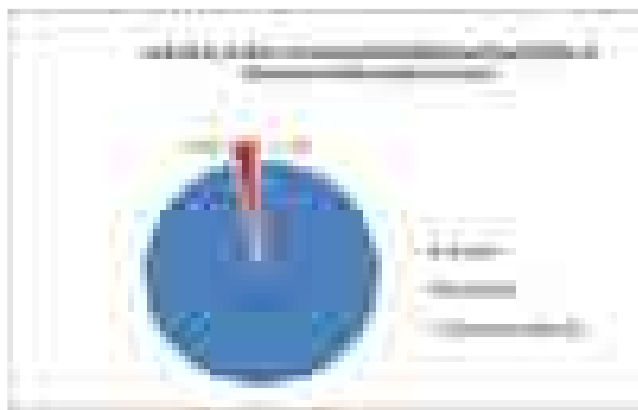
๑.๑ การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย (e-Services)

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	ทั้งหมด
๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Interoperability)				
๑.๑ การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย (e-Services)				
ระดับที่ ๑ ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services)				
๑. หน่วยงานภาครัฐ (ทุกระดับ) ควรกำหนดนโยบายและจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมในการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ให้บริการกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านเนื้อหาของข้อมูลและความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล	๓๖	๐	๐	๓๖
รวม	๓๖	๐	๐	๓๖
ระดับที่ ๑ ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services) (คิดเป็น %)	๑๐๐	๐	๐	๑๐๐



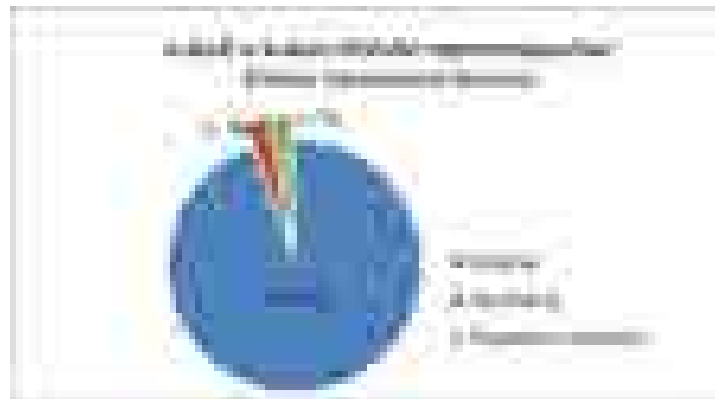
จากข้อมูลในตารางและแผนภูมิแสดงว่า ผู้แทนจากหน่วยงานภาคส่วนต่างๆ ทั้งหมดเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่ ๑ คือ ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services) คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	ทั้งหมด
๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Interoperability)				
๑.๑ การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย (e-Services)				
ระดับที่ ๒ ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services)				
๒. หน่วยงานภาครัฐ (ทุกระดับ) ควรจะกำหนดนโยบายและทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ให้มีข้อมูลเชิงปฏิสัมพันธ์กับประชาชนและผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้	๓๖	๐	๐	๓๖
๒.๑ มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการประชาชนและองค์กรธุรกิจซึ่งสามารถดาวน์โหลดทางออนไลน์ได้ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน)	๓๖	๐	๐	๓๖
๒.๒ มีข้อมูลเสียงและภาพเคลื่อนไหว ซึ่งอธิบายหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลหรือบริการหรือกลไกต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ใช้บริการบนเว็บไซต์	๓๒	๔	๐	๓๖
๒.๓ มีข้อมูลบนเว็บไซต์มากกว่า ๑ ภาษา (ไทยและอังกฤษ) และเป็นข้อมูลที่ปัจจุบัน	๓๕	๑	๐	๓๖
๒.๔ มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบสองทางหรือสามารถโต้ตอบกับประชาชน เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) บริการภาครัฐผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Government Apps) การสร้างกลุ่มสนทนา (Newsgroup) การส่งข้อมูลสำคัญผ่านข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ (Text Messages)	๓๔	๑	๑	๓๖
รวม	๑๗๓	๖	๑	๑๘๐
ระดับที่ ๒ ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services) (คิดเป็น %)	๙๖	๓	๑	๑๐๐



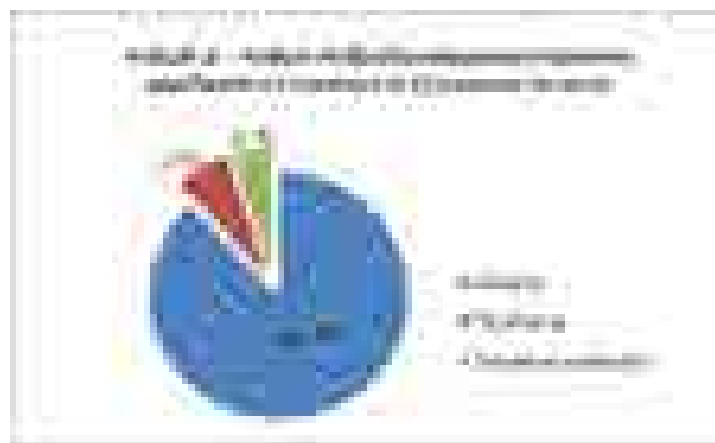
จากตารางและแผนภูมิเรื่องการพัฒนาในระดับที่ ๒ ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services) มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๙๖ ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๓ และไม่แสดงความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ ๑

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Interoperability)				
๑.๑ การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย (e-Services)				
ระดับที่ ๓ ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Online Transactional Services)				
๓. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานที่มีบริการธุรกรรมสำหรับประชาชนให้พัฒนาบริการนั้นๆ ให้เป็นธุรกรรมออนไลน์ เช่น การสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนผ่านเว็บไซต์ การกรอกข้อมูลและยื่นคำร้อง/คำขอทางออนไลน์ การชำระเงินค่าบริการต่างๆ ทางออนไลน์ การติดตามสถานะความก้าวหน้าการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การออกเอกสารใบรับรองและใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ	๓๔	๑	๑	๓๖
รวม	๓๔	๑	๑	๓๖
ระดับที่ ๓ ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Online Transactional Services) (คิดเป็น %)	๙๔	๓	๓	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิเรื่องการพัฒนาในระดับที่ ๓ ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Online Transactional Services) มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๙๔ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๓ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๓ โดยประมาณ

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Interoperability)				
๑.๑ การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย (e-Services)				
ระดับที่ ๔ - ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและทำธุรกรรมออนไลน์ระหว่างหน่วยงาน (Connected Services)				
๔. กระทรวงไอซีทีควรมีบทบาทนำในการพัฒนาการเชื่อมโยงบริการภาครัฐข้าม หน่วยงาน โดยจับกลุ่มกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงานที่ต้องใช้ข้อมูล ร่วมกันและพัฒนาให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงานและพัฒนาบริการใน รูปแบบบริการเบ็ดเสร็จโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ เช่น	๓๕	๑	๐	๓๖
๔.๑ ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ (ก. ไอซีที ก. กลาโหม ก. คมนาคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กอ.รมน.)	๓๑	๒	๓	๓๖
๔.๒ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อกระบวนการยุติธรรม (ก.ยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศาล สำนักงานอัยการสูงสุด กรมการปกครอง กรม ราชทัณฑ์)	๓๑	๓	๒	๓๖
๔.๓ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการสาธารณสุข (ก.สาธารณสุข ก. สวัสดิการสังคมฯ)	๓๑	๓	๒	๓๖
๔.๔ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการประกอบธุรกิจ (ก.พาณิชย์ กรมสรรพากร กรมศุลกากร ฯลฯ)	๓๑	๓	๒	๓๖
๔.๕ อื่นๆ	๓๑	๓	๒	๓๖
รวม	๑๙๐	๑๕	๑๑	๒๑๖
ระดับที่ ๔ - ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและทำธุรกรรมออนไลน์ระหว่างหน่วยงาน (Connected Services) (คิดเป็น %)	๘๘	๗	๕	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิเรื่องการพัฒนาในระดับที่ ๔ ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและทำธุรกรรมออนไลน์
 ระหว่างหน่วยงาน (Connected Services) มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๘ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๗ และไม่แสดง
 ความคิดเห็นร้อยละ ๕

๑.๒ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของรัฐบาลโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation/Citizen Inclusion)

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Interoperability)				
๑.๒ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของรัฐบาลโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation/Citizen Inclusion)				
ระดับที่ ๑ การร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (e-Information)				
๕. รัฐบาลควรพัฒนาเว็บไซต์กลางในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประชาชนสามารถค้นหา เข้าถึง และรับรู้ข้อมูลที่ทันสมัยได้สะดวกและรวดเร็ว พร้อมพัฒนาเครื่องมือเสริมอื่นๆ เช่น การใช้ข้อความสั้น (Text Messages) เพื่อให้ประชาชนสมัครรับข้อมูลและมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลกลับสู่ภาครัฐได้ด้วย	๓๖	๐	๐	๓๖
๖. กระทรวงไอซีทีควรมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่มีการสำรวจสถานะการพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยกับหน่วยงานระดับนานาชาติ เช่น องค์การสหประชาชาติ (เพื่อการจัดอันดับเปรียบเทียบมาตรฐานกับประเทศอื่นๆ)	๓๕	๑	๐	๓๖
รวม	๗๑	๑	๐	๗๒
ระดับที่ ๑ การร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (e-Information) (คิดเป็น %)	๙๙	๑	๐	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิเรื่องการมีส่วนร่วมในระดับที่ ๑ การร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (e-Information) มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๙๙ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๑ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๐

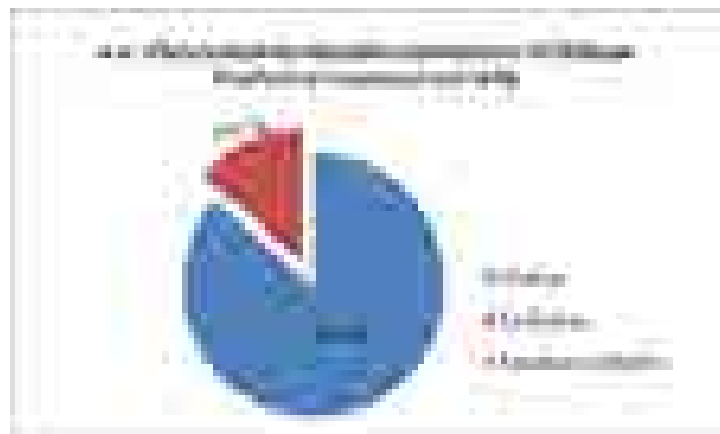
ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	ทั้งหมด
๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Interoperability)				
๑.๒ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของรัฐบาลโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation/Citizen Inclusion)				
ระดับที่ ๒ การมีส่วนร่วมหรือให้ข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ (e-Consultation)				
๗. หน่วยงานภาครัฐควรพัฒนาเครื่องมือเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของรัฐแบบออนไลน์ เช่น การถามข้อคิดเห็นจากประชาชนผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ ห้องสนทนา การสำรวจความคิดเห็นทางออนไลน์ ฯลฯ	๓๔	๐	๒	๓๖
รวม	๓๔	๐	๒	๓๖
ระดับที่ ๒ การมีส่วนร่วมหรือให้ข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ (e-Consultation) (คิดเป็น %)	๙๔	๐	๖	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิเรื่องการมีส่วนร่วมในระดับที่ ๒ การมีส่วนร่วมหรือให้ข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ (e-Consultation) มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๙๔ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๐ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๖

๑.๓ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

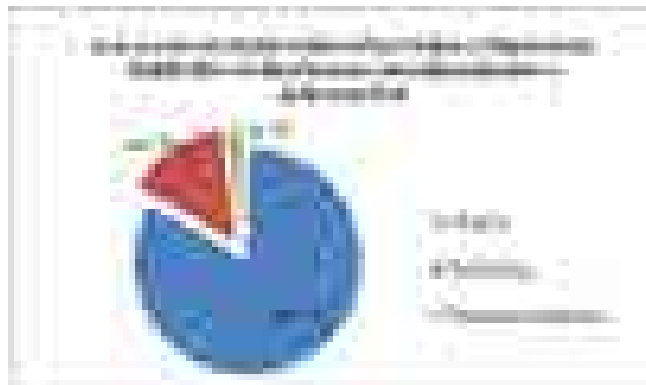
ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Interoperability)				
๑.๓ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ				
๙. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานควรจัดทำร่างนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการใช้ข้อมูลร่วมกันในระหว่างหน่วยงาน โดยอ้างอิงจากแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๓	๓๑	๕	๐	๓๖
รวม	๓๑	๕	๐	๓๖
๑.๓ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (คิดเป็น %)	๘๖	๑๔	๐	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิ ในข้อ ๑.๓ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๖ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๑๔ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๐

๑.๔ แนวทางการบริหารจัดการในการจัดหา/พัฒนาระบบไอซีทีเพื่อการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

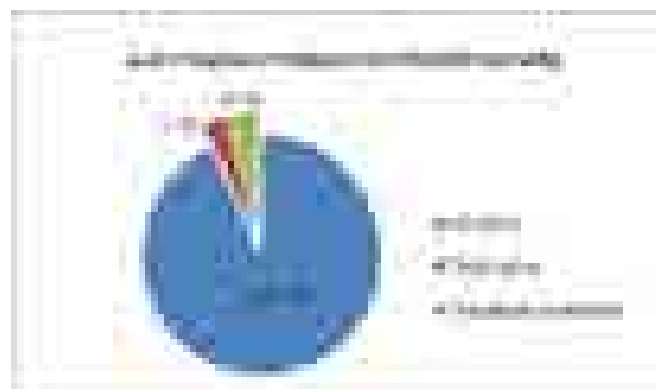
ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Interoperability)				
๑.๔ แนวทางการบริหารจัดการในการจัดหา/พัฒนาระบบไอซีทีเพื่อการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์				
๑๐. ในการบริหารโครงการขนาดใหญ่ที่เกี่ยวกับการเชื่อมโยงการทำงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น โครงการที่มีมูลค่ามากกว่า ๑๐ ล้านบาท) หน่วยงาน ภาครัฐจะต้องดำเนินการ “ออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture Design)” ก่อนการลงมือดำเนินงานโครงการพัฒนาด้านไอที	๒๑	๑๓	๒	๓๖
๑๑. หน่วยงานภาครัฐควรบริหารจัดการโครงการด้านระบบสารสนเทศตามวงจร ของโครงการ ๕ ระยะ คือ ๑) ศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และกำหนด ทิศทางเบื้องต้น ๒) ศึกษารายละเอียดและออกแบบสถาปัตยกรรม ๓) วางแผน งาน ๔) ดำเนินการ/พัฒนาระบบด้านไอที ๕) บริหารการเปลี่ยนแปลงและ นำไปใช้งานจริง	๓๒	๓	๑	๓๖
๑๒. ในการบริหารโครงการ ๕ ระยะ หน่วยงานภาครัฐจะต้องคำนึงถึงปัจจัยแห่ง ความสำเร็จ ๑๐ ประการ คือ ๑) การกำหนดความต้องการและแนวทางการ บริหารการโครงการร่วมกัน ๒) การกำหนดวิสัยทัศน์และขอบเขตเป้าหมายของ การพัฒนา ๓) กลไกความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ๔) การจัดทำ สถาปัตยกรรมด้านธุรกรรม ๕) การจัดทำสถาปัตยกรรมด้านข้อมูล ๖) การ กำหนดฟังก์ชันการทำงานของระบบ ๗) การเลือกใช้มาตรฐานในการเชื่อมโยง ข้อมูล ๘) การจัดทำและปรับปรุงกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับในการปฏิบัติงานของ ระบบใหม่ ๙) การกำกับดูแล และ ๑๐) การพัฒนาด้านไอทีและการปฏิบัติงานจริง	๓๓	๓	๐	๓๖
๑๓. การบริหารจัดการโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรดำเนินการตามกรอบ การพัฒนาที่เป็นมาตรฐานสากล โดยพิจารณาทั้งด้านกลไกองค์กร กระบวนการ ทางธุรกิจ และกฎระเบียบ ไม่ใช่เฉพาะด้านเทคนิคไอทีเท่านั้น เช่น การใช้ หลักการของ Enterprise Architecture	๓๔	๒	๐	๓๖
รวม	๑๒๐	๒๑	๓	๑๔๔
๑.๔ แนวทางการบริหารจัดการในการจัดหา/พัฒนาระบบไอซีทีเพื่อการเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (คิดเป็น %)	๘๓	๑๕	๒	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๑.๔ แนวทางการบริหารจัดการในการจัดหา/พัฒนาระบบไอซีทีเพื่อการ เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๓ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๑๕ และ ไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๒

๑.๕ การบูรณาการช่องทางการให้บริการภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๑. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Interoperability)				
๑.๕ การบูรณาการช่องทางการให้บริการภาครัฐ				
๑๔. หน่วยงานภาครัฐควรรวบรวมสถิติที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการออนไลน์ของประชาชนเพื่อทำการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการต่อไป	๓๖	๐	๐	๓๖
๑๕. ก.ไอซีทีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรลงทุนขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมและช่องทางการสื่อสารและการเข้าถึงไอซีทีให้ทั่วถึงและลดช่องว่างทางดิจิทัลของประชากรในประเทศ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ให้ครอบคลุมทุกตำบลทั่วประเทศไทย	๓๒	๐	๔	๓๖
๑๖. ก.ไอซีทีควรขยายเครือข่ายและเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย (Free Wi-Fi) ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ	๓๖	๐	๐	๓๖
๑๗. ก.ไอซีทีและหน่วยงานภาครัฐควรสนับสนุนและผลักดันการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์ทั้งข้อมูลและการบริการธุรกรรมออนไลน์ด้านอื่นๆ ให้สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น smart phone ในลักษณะ Mobile Government มากขึ้น	๓๕	๑	๐	๓๖
๑๘. ก.ไอซีทีควรจัดทำคู่มือและประชาสัมพันธ์การใช้งานบริการของรัฐผ่านทางโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์อย่างมั่นคงปลอดภัยให้กับประชาชนโดยทั่วไป	๒๘	๕	๓	๓๖
รวม	๑๖๗	๖	๗	๑๘๐
๑.๕ การบูรณาการช่องทางการให้บริการภาครัฐ (คิดเป็น %)	๙๓	๓	๔	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๑.๕ การบูรณาการช่องทางการให้บริการภาครัฐ มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๙๓ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๓ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๔

หัวข้อที่ ๒ โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional structures and governance)

๒.๑ บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดี ผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ก. บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๑ บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดี ผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์				
ก. บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง				
๑. อนุมัติกลยุทธ์และนโยบายการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๒๘	๖	๒	๓๖
๒. อนุมัติและกำหนดลำดับความสำคัญ วัตถุประสงค์ และความต้องการของงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์	๒๘	๖	๒	๓๖
๓. ส่งเสริมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาสังคมและ เศรษฐกิจของประเทศ	๓๔	๐	๒	๓๖
รวม	๙๐	๑๒	๖	๑๐๘
๒.๑ (ก.) บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง (คิดเป็น %)	๘๓	๑๑	๖	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๑ (ก.) บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง มีผู้เห็นด้วยคิดเป็น ร้อยละ ๘๓ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๑๑ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๖

ข. บทบาทหน้าที่ของปลัดกระทรวง

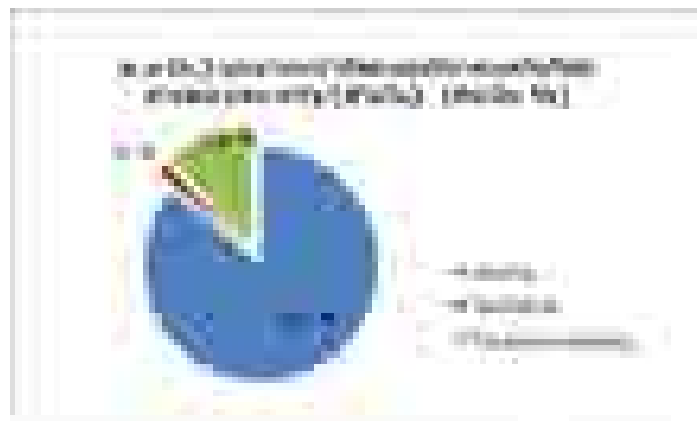
ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๑ บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดี ผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์				
ข. บทบาทหน้าที่ของปลัดกระทรวง				
๔. บริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินนโยบายและกลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดผลสำเร็จ	๓๔	๐	๒	๓๖
๕. ขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวง	๓๔	๐	๒	๓๖
๖. อนุมัติแผนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวง	๓๔	๐	๒	๓๖
๗. ผลักดันและกำกับดูแลให้เกิดธรรมาภิบาลในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๓๔	๐	๒	๓๖
๘. ให้คำแนะนำเชิงนโยบายในการสร้างนวัตกรรมบริการของระบบให้กับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๓๔	๐	๒	๓๖
รวม	๑๓๖	๐	๑๐	๑๘๖
๒.๑ (ข.) บทบาทหน้าที่ของปลัดกระทรวง (คิดเป็น %)	๙๔	๐	๖	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๑ (ข.) บทบาทหน้าที่ของปลัดกระทรวง มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๙๔ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๐ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๖

ค. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (ซีไอโอ)

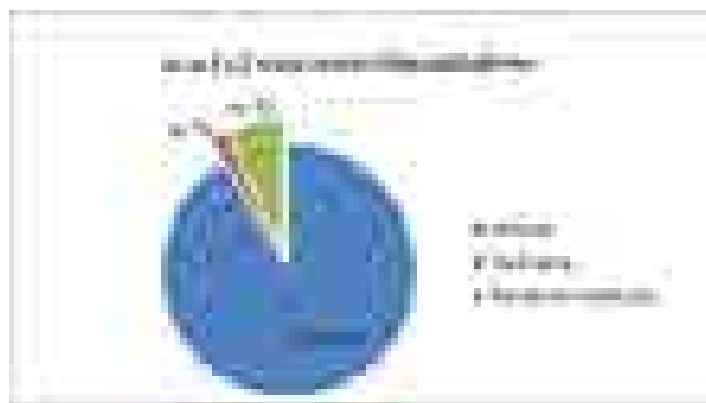
ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๑ บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดี ผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์				
ค. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (ซีไอโอ)				
๙. มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๓๔	๐	๒	๓๖
๑๐. ให้คำแนะนำและส่งเสริมการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณภาพ	๒๙	๐	๗	๓๖
๑๑. ส่งเสริมให้มีการออกแบบกระบวนการทำงานและการปฏิบัติงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	๓๔	๐	๒	๓๖
๑๒. กำกับดูแลและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและนวัตกรรมในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๓๔	๑	๑	๓๖
๑๓. เข้าร่วมและกำกับกิจกรรมของสภาซีไอโอ	๓๑	๑	๔	๓๖
๑๔. ให้คำปรึกษาและแนะนำทิศทางการพัฒนานวัตกรรมไอซีทีสำหรับการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์	๒๙	๐	๗	๓๖
๑๕. อนุมัติการลงทุนด้านไอซีทีในหน่วยงานภาครัฐ	๒๖	๕	๕	๓๖
๑๖. ให้คำแนะนำเรื่องการลงทุนด้านไอซีทีและชี้โอกาสความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการดำเนินโครงการด้านไอซีทีของรัฐบาล	๓๔	๐	๒	๓๖
๑๗. ส่งเสริมและผลักดันความสามารถด้านการออกแบบสถาปัตยกรรมองค์การเพื่อการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรม	๒๙	๐	๗	๓๖
๑๘. กำกับดูแลโครงการปฏิรูปไอที และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	๒๙	๐	๗	๓๖
รวม	๓๐๙	๗	๔๔	๓๖๐
๒.๑ (ค.) บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (ซีไอโอ) (คิดเป็น %)	๘๖	๒	๑๒	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๑ (ค.) บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (ซีไอโอ) มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๖ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๒ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๑๒

ง. บทบาทหน้าที่ของอธิบดีกรม

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๑ บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดี ผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์				
ง. บทบาทหน้าที่ของอธิบดีกรม				
๑๙. กำกับการพัฒนาแผนการดำเนินงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล	๓๔	๐	๒	๓๖
๒๐. บริหารจัดการเชิงกลยุทธ์และประเมินผลการดำเนินงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน	๓๔	๐	๒	๓๖
๒๑. สร้างเกณฑ์และกลไกในการกำกับดูแลการทำงานของธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์	๒๘	๕	๓	๓๖
๒๒. กำกับดูแลนโยบายรักษาความปลอดภัย การจัดทำมาตรฐานและแผนสำรองฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในระดับชาติ	๓๐	๐	๖	๓๖
๒๓. ติดตามโครงการธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญและให้คำแนะนำในการตัดสินใจในเรื่องการใช้งบประมาณที่สำคัญ	๓๔	๐	๒	๓๖
๒๔. กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์	๓๔	๐	๒	๓๖
๒๕. ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการประสานการทำงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน	๓๔	๐	๒	๓๖
๒๖. กำหนดทรัพยากรที่เหมาะสมในการสร้างขีดความสามารถและการฝึกอบรมสำหรับการดำเนินงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ	๓๔	๐	๒	๓๖
รวม	๒๖๒	๕	๒๑	๒๘๘
๒.๑ (ง.) บทบาทหน้าที่ของอธิบดีกรม (คิดเป็น %)	๙๑	๒	๗	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๑ (ง.) บทบาทหน้าที่ของอธิบดีกรม มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๙๑ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๒ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๗

จ. บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๑ บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดี ผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์				
จ. บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยความสะดวก				
๒๗. ให้คำแนะนำและแนวทางในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ (ตามอำนาจหน้าที่ของสำนัก/หน่วยงาน)	๓๔	๐	๒	๓๖
๒๘. อำนวยความสะดวกในการพัฒนางานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทุกด้าน	๒๙	๕	๒	๓๖
๒๙. หารือประเด็นปัญหาเรื่องการบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานระดับอื่นๆของรัฐบาล	๓๔	๐	๒	๓๖
๓๐. จัดการให้เกิดบริการภาครัฐออนไลน์ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง	๓๔	๐	๒	๓๖
๓๑. ระบุและสื่อสารแนวโน้มที่สำคัญ โอกาส ภัยคุกคาม และความเสี่ยงในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๒๙	๔	๓	๓๖
๓๒. บริหารจัดการความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ในระดับผู้บริหารกับผู้จัดจำหน่ายสินค้า /บริการให้กับภาครัฐ	๒๙	๑	๓	๓๓
๓๓. มีส่วนร่วมในการวางแผน การประสานงาน การร่วมมือ และการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๓๔	๐	๒	๓๖
๓๔. ส่งเสริมการปฏิบัติงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดของหน่วยงาน	๓๔	๐	๒	๓๖
๓๕. สร้างความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	๓๔	๐	๒	๓๖
รวม	๒๙๑	๑๐	๒๐	๓๒๑
๒.๑ (จ.) บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยความสะดวก (คิดเป็น %)	๙๑	๓	๖	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๑ (จ.) บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยความสะดวก มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๙๑ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๓ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๖

ฉ. บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักหรือศูนย์ไอซีที

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๑ บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดี ผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์				
ฉ. บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักหรือศูนย์ไอซีที				
๓๖. บริหารจัดการเรื่องโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีที่จำเป็นและมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จ ของระบบงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๓๔	๐	๒	๓๖
๓๗. เป็นผู้นำและติดตามการดำเนินงานด้านมาตรฐานไอซีทีและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมาตรฐานทั่วไปสำหรับการเชื่อมโยงและการทำงานร่วมกันของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ และการรักษาความปลอดภัย	๓๔	๐	๒	๓๖
๓๘. ยกกระดับสถาปัตยกรรมองค์กรให้สามารถช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง	๒๙	๐	๗	๓๖
๓๙. กำกับดูแลโครงการปฏิรูปไอทีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงบประมาณและ การลงทุนด้านไอที การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นส่วนตัว การเข้าถึง การเผยแพร่และการเก็บรักษาข้อมูลภาครัฐ การเข้าถึงไอซีที สำหรับผู้พิการ	๓๔	๐	๒	๓๖
๔๐. สร้างความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	๓๔	๐	๒	๓๖
รวม	๑๖๕	๐	๑๕	๑๘๐
๒.๑ (ฉ.) บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักหรือศูนย์ไอซีที (คิดเป็น %)	๙๒	๐	๘	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๑ (ฉ.) บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักหรือศูนย์ไอซีที มีผู้เห็น
 ด้วยคิดเป็นร้อยละ ๙๒ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๐ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๘

๒.๒ กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

ก. กรอบการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๒ กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน				
ก. กรอบการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร – หน่วยงานภาครัฐควรใช้กรอบการสร้างร่วมมือที่มีขั้นตอนอย่างน้อย ดังนี้				
๔๑. ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการและมีบรรยากาศของความเป็น หุ้นส่วนระหว่างกัน	๓๖	๐	๐	๓๖
๔๒. กำหนดว่าใครหรือหน่วยงานใดคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านใดที่จะเข้าร่วมเป็นทีมงาน ในโครงการอย่างชัดเจน	๓๑	๐	๕	๓๖
๔๓. สร้างทีมงานจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อบูรณาการเชิงกลยุทธ์ การดำเนินงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และวัฒนธรรมการทำงาน	๓๖	๐	๐	๓๖
๔๔. สร้างความสัมพันธ์เชิงความร่วมมือ โดยการเข้าประชุมร่วมกันเป็นประจำอย่างมี เป้าหมาย มีการสื่อสารระหว่างกันสม่ำเสมอ โดยมีจุดมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของ การบริการ	๓๖	๐	๐	๓๖
๔๕. มอบหมายหน่วยงานผู้นำที่จะช่วยพัฒนาและขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกันในการ รับผิดชอบการดำเนินโครงการ	๓๑	๔	๑	๓๖
รวม	๑๗๐	๔	๖	๑๘๐
๒.๒ (ก.) กรอบการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร (คิดเป็น %)	๔๕	๒	๓	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๒ (ก.) กรอบการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร มีผู้เห็นด้วยคิดเป็น
 ร้อยละ ๔๕ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๒ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๓

ข. กลไกความร่วมมือ

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๒ กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน				
ข. กลไกความร่วมมือ - หน่วยงานภาครัฐควรใช้กลไกเหล่านี้ในการสร้างความร่วมมือระหว่างกันและสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน				
๔๖. กำหนดโครงสร้างความร่วมมือภายในกระทรวง (โดยจัดตั้งกลุ่มทำงานถาวรหรือชั่วคราว)	๒๘	๑	๗	๓๖
๔๗. กำหนดกลยุทธ์และโครงการความร่วมมือแห่งชาติ (เป็นกรอบแนวทางการร่วมมือระหว่างหน่วยงานในประเด็นระดับชาติ)	๓๕	๑	๐	๓๖
๔๘. กำหนดผู้นำ (เพื่อรับผิดชอบโครงการริเริ่มที่ต้องการความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน)	๓๑	๔	๑	๓๖
๔๙. จัดตั้งสำนักงานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานขึ้นมาเป็นพิเศษ (มีความรับผิดชอบด้านนโยบายที่ครอบคลุมการทำงานของหลายหน่วยงาน)	๑๘	๗	๑๑	๓๖
๕๐. จัดทำข้อตกลงระหว่างหน่วยงานหรือบันทึกความเข้าใจ (สำหรับบันทึกเป็นหลักฐานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานมากกว่าหนึ่งหน่วยงานขึ้นไปเป็นลายลักษณ์อักษร)	๒๘	๒	๖	๓๖
๕๑. ใช้เทคโนโลยี/เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (เช่น ฐานข้อมูลที่ใช้ติดตามและประเมินผลการทำงานร่วมกัน และเว็บพอร์ทัล)	๓๑	๐	๕	๓๖
รวม	๑๗๑	๑๕	๓๐	๒๑๖
๒.๒ (ข.) กลไกความร่วมมือ (คิดเป็น %)	๗๙	๗	๑๔	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๒ (ข.) กลไกความร่วมมือ มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๗๙ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๗ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๑๔

ค. แนวปฏิบัติสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน

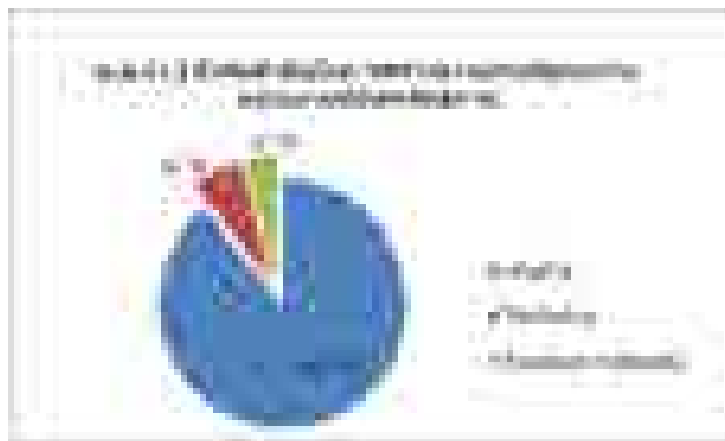
ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๒ กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน				
ค. แนวปฏิบัติสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน				
๕๒. กำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจนและสร้างผลงานนั้นร่วมกัน	๓๑	๐	๕	๓๖
๕๓. จัดทำกลยุทธ์ร่วมหรือกลยุทธ์เสริมการทำงานระหว่างกันให้มีความสอดคล้องและบรรลุผลร่วมกัน	๓๑	๐	๕	๓๖
๕๔. แจกแจงความต้องการในการใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณ	๓๐	๐	๖	๓๖
๕๕. กำหนดและเห็นชอบร่วมกันกับบทบาทและความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน	๓๑	๐	๕	๓๖
๕๖. กำหนดนโยบาย ขั้นตอนการทำงาน วิธีการที่สามารถรองรับการดำเนินงานข้ามหน่วยงานได้	๒๙	๐	๗	๓๖
๕๗. พัฒนากลไกในการตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลงาน	๓๑	๐	๕	๓๖
๕๘. เสริมสร้าง/สนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบในระดับองค์กรในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	๓๑	๐	๕	๓๖
๕๙. สนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบส่วนบุคคลในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	๓๐	๐	๖	๓๖
รวม	๒๔๔	๐	๔๔	๒๘๘
๒.๒ (ค.) แนวปฏิบัติสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน (คิดเป็น %)	๘๕	๐	๑๕	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๒ (ค.) แนวปฏิบัติสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๕ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๐ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๑๕

ง. ปัจจัยสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ

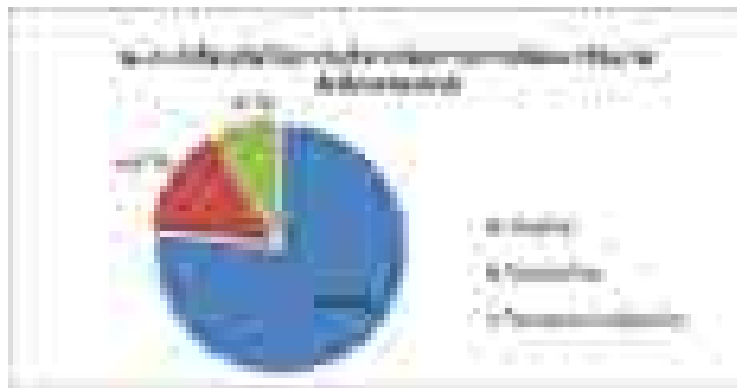
ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๒ กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน				
ง. ปัจจัยสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ				
๒๐. การสร้างแรงจูงใจให้เกิดความต้องการในการสร้างสิ่งดี ๆ ร่วมกันเพื่อประโยชน์ของสังคมโดยรวม	๓๔	๒	๐	๓๖
๒๑. การกำหนดรูปแบบความร่วมมืออย่างเป็นทางการตามคำสั่งการ/สายบังคับบัญชา/อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย	๓๖	๐	๐	๓๖
๒๒. การสื่อสารระหว่างกันเสมอๆ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	๓๔	๒	๐	๓๖
๒๓. การใช้บุคคลที่สาม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาฝ่ายวิชาการ เป็นหนึ่งในแรงผลักดันและการเชื่อมโยงให้เกิดความร่วมมือ	๒๗	๗	๒	๓๖
๒๔. การใช้มาตรฐานและกฎเกณฑ์และเทคโนโลยีการสื่อสารในการสร้างข้อกำหนดต่างๆ เพื่อความเข้าใจร่วมกัน มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	๓๔	๒	๐	๓๖
๒๕. การกำหนดแพลตฟอร์มหรือรูปแบบความร่วมมือในระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม	๒๗	๒	๗	๓๖
รวม	๑๙๒	๑๕	๙	๒๑๖
๒.๒ (ง) ปัจจัยสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ (คิดเป็น %)	๘๙	๗	๔	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๒ (ง.) ปัจจัยสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๙ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๗ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๔

๒.๓ เครื่องมือในการบริหารจัดการการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๓ เครื่องมือในการบริหารจัดการการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์				
๒๖. สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) และ ก.ไอซีทีเป็นผู้นำในการจัดทำ “กรอบความร่วมมือในการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ” (National Collaboration Framework)	๒๘	๗	๑	๓๖
๒๗. หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาใช้แนวคิดของแผงควบคุม (dashboard) เป็นเครื่องมือในการติดตามความคืบหน้าของโครงการไอซีทีและการดำเนินงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้โดยมีการติดตามตามลำดับขั้นตั้งแต่ระดับกรม กระทรวง และรัฐบาล (ผ่านศูนย์ข้อมูลกลางในระดับกรม กระทรวง และสำนักนายกรัฐมนตรี DOC/MOC/PMOC) ต่อเนื่องกันตามลำดับ	๒๘	๗	๑	๓๖
๒๘. ก.ไอซีทีควรพัฒนาแผงควบคุม (dashboard) สำหรับใช้ตรวจสอบและติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เช่น รวบรวมข้อมูลระดับการให้บริการธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของทุกหน่วยงานภาครัฐโดยแบ่งกลุ่มเป็น ๔ ระดับ คล้ายของ UN e-Government Index	๒๗	๒	๗	๓๖
รวม	๘๓	๑๖	๙	๑๐๘
๒.๓ เครื่องมือในการบริหารจัดการการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ (คิดเป็น %)	๗๗	๑๕	๘	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๓ เครื่องมือในการบริหารจัดการการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๗๗ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๑๕ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๘

๒.๔ การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากรด้านไอซีทีภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๒. โครงสร้างสถาบันและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)				
๒.๔ การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากรด้านไอซีทีภาครัฐ				
๖๙. หน่วยงานภาครัฐพิจารณาความหลากหลายของภูมิความรู้ ประสบการณ์ ตำแหน่ง และหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสายงานของเจ้าหน้าที่เพื่อกำหนดรูปแบบของการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากร	๓๑	๐	๕	๓๖
๗๐. ขอบเขตการฝึกอบรมจะต้องครอบคลุมประเด็นทั้งทางด้านเทคนิคและการบริหารจัดการ (เช่น การออกแบบองค์กร การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการกระบวนการทำงาน การบริหารโครงการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง ประเด็นทางกฎหมาย และเนื้อหาตามบริบทการทำงานหนึ่งๆ และการวิเคราะห์บริบทการทำงาน)	๓๑	๐	๕	๓๖
รวม	๖๒	๐	๑๐	๗๒
๒.๔ การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากรด้านไอซีทีภาครัฐ (คิดเป็น %)	๘๖	๐	๑๔	๑๐๐

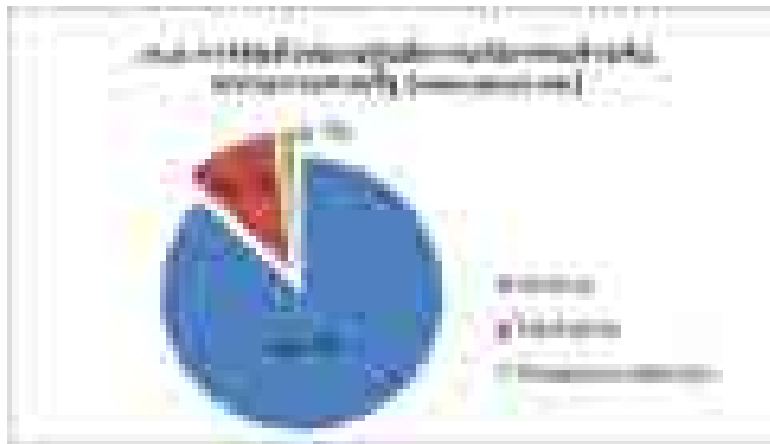


จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๒.๔ การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากรด้านไอซีทีภาครัฐ มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๖ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๐ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๑๔

หัวข้อที่ ๓ นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in public services)

๓.๑ การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรมสำหรับหน่วยงานภาครัฐ (Innovation lab)

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๓. นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)				
๓.๑ การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรมสำหรับหน่วยงานภาครัฐ (Innovation lab)				
๑. ควรใช้กลไกความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา	๓๒	๒	๒	๓๖
๒. งบประมาณการจัดตั้งควรมาจากรัฐบาลจัดสรรในช่วงแรก และทรัพยากรบุคคล (เจ้าหน้าที่สนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย) จากสถาบันการศึกษา แต่มีความร่วมมือกับภาคเอกชนที่ชัดเจน	๒๙	๗	๐	๓๖
๓. ควรมีแนวทางอื่นๆเช่น การร่วมทุนระหว่างภาครัฐกับมหาวิทยาลัย และการร่วมลงทุนกับภาคเอกชนเพื่อพัฒนาและผลิตนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ	๓๓	๓	๐	๓๖
รวม	๙๔	๑๒	๒	๑๐๘
๓.๑ การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรมสำหรับหน่วยงานภาครัฐ (Innovation lab) (คิดเป็น %)	๘๗	๑๑	๒	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๓.๑ การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรมสำหรับหน่วยงานภาครัฐ (Innovation lab) มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๗ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๑๑ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๒

๓.๒ การจัดหาเงินทุนสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาครัฐ

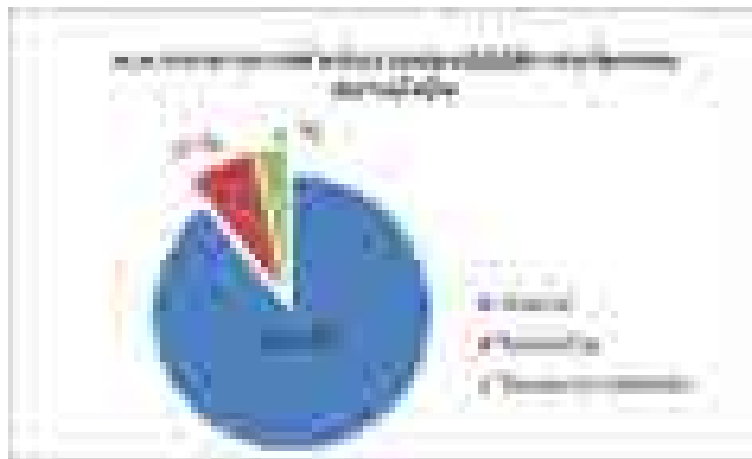
ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	ทั้งหมด
๓. นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)				
๓.๒ การจัดหาเงินทุนสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาครัฐ				
๔. แบ่งจากงบประมาณกลางของรัฐบาลหรือกระทรวงต่างๆ	๒๔	๔	๘	๓๖
๕. จัดตั้งกองทุนนวัตกรรมเฉพาะทาง และกองทุนดำเนินงานภายในภาครัฐ	๓๐	๒	๔	๓๖
รวม	๕๔	๖	๑๒	๗๒
๓.๒ การจัดหาเงินทุนสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาครัฐ (คิดเป็น %)	๗๕	๘	๑๗	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๓.๒ การจัดหาเงินทุนสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาครัฐ มีผู้เห็น
ด้วยคิดเป็นร้อยละ ๗๕ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๘ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๑๗

๓.๓ แนวทางการดำเนินงานห้องปฏิบัติการนวัตกรรมอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	ทั้งหมด
๓. นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)				
๓.๓ แนวทางการดำเนินงานห้องปฏิบัติการนวัตกรรมอย่างยั่งยืน				
๖. ต้องมีความเข้าใจในการผลักดันนวัตกรรมอย่างลึกซึ้ง มีความชัดเจนในกระบวนการ	๓๔	๒	๐	๓๖
๗. กลุ่มเป้าหมายมุ่งเน้นให้ผู้ใช้และองค์กรเป็นศูนย์กลาง (user and organization centric)	๓๓	๒	๑	๓๖
๘. มุ่งเน้นขีดความสามารถ การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจหรืองานหลัก	๒๘	๘	๐	๓๖
๙. ร่วมกันคิดและสร้างงาน (co-creation) กับผู้ใช้ มีอาชีพ ผู้เชี่ยวชาญ และทดสอบงานในอนาคต	๒๗	๒	๗	๓๖
๑๐. มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง	๓๔	๒	๐	๓๖
๑๑. ส่งเสริมการออกแบบระบบ การออกแบบองค์กร และการจัดการ	๓๔	๒	๐	๓๖
๑๒. มีการนำเรื่องราว/เหตุการณ์ที่เป็นประสบการณ์ใหม่มาใช้งานจริงในองค์กรภาครัฐ	๓๔	๒	๐	๓๖
รวม	๒๒๔	๒๐	๘	๒๕๒
๓.๓ แนวทางการดำเนินงานห้องปฏิบัติการนวัตกรรมอย่างยั่งยืน (คิดเป็น %)	๘๙	๘	๓	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๓.๓ แนวทางการดำเนินงานห้องปฏิบัติการนวัตกรรมอย่างยั่งยืน มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๙ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๘ และไม่แสดงความความคิดเห็นร้อยละ ๓

๓.๔ แนวทางการสร้างความยั่งยืนให้กับนวัตกรรมสาธารณะ

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๓. นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)				
๓.๔ แนวทางการสร้างความยั่งยืนให้กับนวัตกรรมสาธารณะ				
๑๓. มีรูปแบบธุรกิจที่ดำเนินคู่ขนานไปกับความคิดหลักของการร่วมทุนอันจะเป็นวิธี สร้างนวัตกรรมให้กลายเป็นความยั่งยืน	๒๙	๒	๕	๓๖
๑๔. มีรูปแบบการกำกับดูแล ที่แสดงขอบเขตการควบคุมและความรับผิดชอบที่ ชัดเจนเช่นเดียวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย	๒๘	๒	๖	๓๖
๑๕. มีแหล่งที่มาของเงินทุนตั้งต้นในระยะสั้น และรายได้ในระยะยาว	๒๙	๒	๕	๓๖
๑๖. มีเครือข่ายและรูปแบบการสื่อสารในการพัฒนา “ทุนความสัมพันธ์/ทุนทาง สัมพันธ์ภาพ (relational capital)” ของหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างคน ในองค์กร ความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกันในทางธุรกิจ ที่จะช่วยยืดเหนี่ยว ให้เกิดความร่วมมือกันในการพัฒนานวัตกรรม	๒๙	๒	๕	๓๖
๑๗. มีรูปแบบการจัดสรรงานให้พนักงานรวมทั้งบทบาทของอาสาสมัคร	๒๗	๒	๗	๓๖
๑๘. ทำแผนการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน – รวมทั้งข้อมูลในการบริหารจัดการ ระบบการรายงานผลงานและระบบการเงิน ระบบไอที ระบบห่วงโซ่อุปทาน และ ระบบการบริหารความเสี่ยง	๒๙	๒	๕	๓๖
รวม	๑๗๑	๑๒	๓๓	๒๑๖
๓.๔ แนวทางการสร้างความยั่งยืนให้กับนวัตกรรมสาธารณะ (คิดเป็น %)	๗๙	๖	๑๕	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๓.๔ แนวทางการสร้างความยั่งยืนให้กับนวัตกรรมสาธารณะ มีผู้เห็น
 ด้วยคิดเป็นร้อยละ ๗๙ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๖ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๑๕

๓.๕ การส่งเสริมนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะออนไลน์โดยใช้พลังความคิดของมวลชน (crowdsourcing)

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๓. นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)				
๓.๕ การส่งเสริมนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะออนไลน์โดยใช้พลังความคิดของมวลชน (crowd sourcing)				
๑๙. สรรหาและดูแลรักษากลุ่มคนเข้าร่วมเช่น สร้างเป้าหมายที่จูงใจ ให้ผลประโยชน์ ตอบแทนในการเข้าร่วมจัดกลุ่มอาสาสมัคร จ่ายค่าบริการสำหรับการใช้งานบางอย่าง	๒๘	๒	๖	๓๖
๒๐. สร้างข้อกำหนดและขอบเขตของการมีส่วนร่วม เช่นการแสดงความคิดเห็นใน เว็บไซต์กลาง การจัดประเมินหรือแบ่งปันข้อมูลร่วมกัน	๒๙	๒	๕	๓๖
๒๑. รวบรวมผลงานของกลุ่มคนเข้าร่วมเพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือเป็น ตัวอย่างสำหรับกรณีที่คล้ายคลึงกัน	๓๑	๐	๕	๓๖
๒๒. ประเมินกลุ่มคนเข้าร่วมและผลงานที่ได้รับมาเพื่อสะกิดผู้เข้าร่วมที่ประสงค์ร้าย	๒๗	๓	๖	๓๖
รวม	๑๑๕	๗	๒๒	๑๔๔
๓.๕ การส่งเสริมนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะออนไลน์โดยใช้พลังความคิดของ มวลชน (crowd sourcing) (คิดเป็น %)	๘๐	๕	๑๕	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๓.๕ การส่งเสริมนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะออนไลน์โดยใช้พลัง
 ความคิดของมวลชน (crowdsourcing) มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๐ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๕ และไม่แสดง
 ความคิดเห็นร้อยละ ๑๕

๓.๖ กลยุทธ์สำหรับการใช้งานโอเพนซอร์สซอฟต์แวร์ (Open Source Software: OSS)

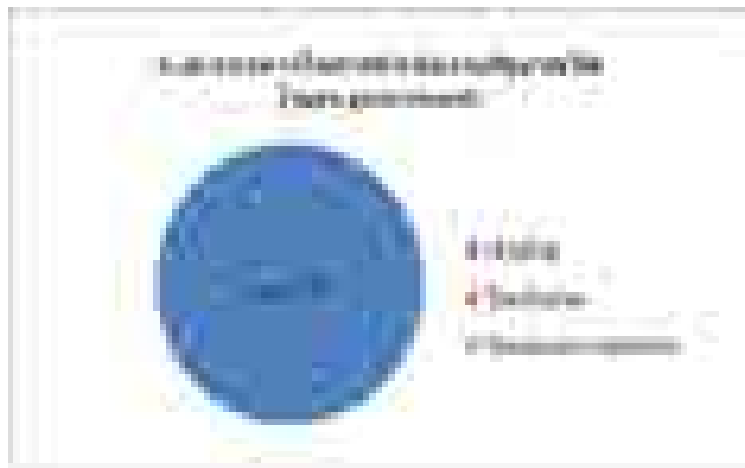
ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	ทั้งหมด
๓. นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)				
๓.๖ กลยุทธ์สำหรับการใช้งานโอเพนซอร์สซอฟต์แวร์ (Open Source Software: OSS)				
๒๓. ส่งเสริมให้มีการจัดทำโครงการไอทีสนับสนุนมาตรฐานที่ดีเป็นที่แพร่หลาย และสอดคล้องกับคุณสมบัติเปิดทางเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับ TH e-GIF	๓๑	๒	๓	๓๖
๒๔. ส่งเสริมให้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สเป็นทางเลือกสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของการดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	๓๔	๒	๐	๓๖
๒๕. อำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้มีการสร้างชุมชนสำหรับผลิตภัณฑ์โอเพนซอร์สซอฟต์แวร์	๓๔	๒	๐	๓๖
๒๖. ส่งเสริมกิจกรรมโดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชุม การฝึกอบรมและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งาน	๒๙	๗	๐	๓๖
๒๗. จัดฝึกอบรมการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สให้กับผู้เกี่ยวข้องซึ่งมีส่วนในการใช้งานและพัฒนาซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส	๓๔	๒	๐	๓๖
๒๘. โปรแกรมประยุกต์โอเพนซอร์สใดๆ ที่พัฒนาแล้วควรจัดเก็บในที่จัดเก็บแบบออนไลน์ (online repositories) ที่เป็นที่ยุติกันดี หรือเก็บในที่เก็บการทำงานร่วมกันของรัฐบาล	๓๔	๒	๐	๓๖
รวม	๑๙๖	๑๗	๓	๒๑๖
๓.๖ กลยุทธ์สำหรับการใช้งานโอเพนซอร์สซอฟต์แวร์ (Open Source Software: OSS) (คิดเป็น %)	๙๑	๘	๑	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๓.๖ กลยุทธ์สำหรับการใช้งานโอเพนซอร์สซอฟต์แวร์ (Open Source Software: OSS) มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๙๑ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๘ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๑

๓.๗ แนวทางในการดำเนินงานรัฐบาลเปิด (Open government)

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	ทั้งหมด
๓. นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)				
๓.๗ แนวทางในการดำเนินงานรัฐบาลเปิด (open government)				
๒๙. เปิดเผยแพร่ข้อมูลภาครัฐในรูปแบบที่มีประโยชน์เพื่อให้ประชาชน ภาคเอกชน และ องค์กรอิสระสามารถนำไปใช้งานและประมวลผลต่อได้อย่างอัตโนมัติเพื่อยกระดับการ สร้างนวัตกรรมและมูลค่าเพิ่ม	๓๖	๐	๐	๓๖
๓๐. ให้ข้อมูลสารสนเทศเชิงรุกทั้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของรัฐบาลกับประชาชน อย่างต่อเนื่องและเพื่อเพิ่มความโปร่งใสของรัฐบาล	๓๖	๐	๐	๓๖
๓๑. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบายของรัฐบาลและนำเสนอ การจัดลำดับความสำคัญของงานภาครัฐได้มากขึ้น	๓๖	๐	๐	๓๖
รวม	๑๐๘	๐	๐	๑๐๘
๓.๗ แนวทางในการดำเนินงานรัฐบาลเปิด (open government) (คิดเป็น %)	๑๐๐	๐	๐	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๓.๗ แนวทางในการดำเนินงานรัฐบาลเปิด (Open government) มีผู้
เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

หัวข้อที่ ๔ การปรับหรือโครงสร้างเพื่อ "การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing more with less for more)"

๔.๑ กลยุทธ์ในการดำเนินการตามแนวคิดของการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๔. การปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อการลดต้นทุนด้านไอทีตามแนวคิดของ "การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More)"				
๔.๑ กลยุทธ์ในการดำเนินการตามแนวคิดของการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ				
๑. การควบคุมการใช้จ่ายด้านไอที โดยมีการนำทรัพยากรเดิมกลับมาใช้ใหม่และแบ่งปันกันโดยไม่ต้องลงทุนซื้อใหม่โดยไม่จำเป็น	๓๑	๒	๓	๓๖
๒. การใช้โครงสร้างพื้นฐานไอทีที่ร่วมกัน โดยใช้มาตรฐานทางเทคนิคกลางร่วมกัน การใช้ทรัพย์สินและโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่ร่วมกันเท่าที่เป็นไปได้ เช่น ใช้เครือข่ายการสื่อสารร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐ	๓๔	๑	๑	๓๖
๓. การจัดซื้อจัดจ้างด้านไอทีจากส่วนกลาง โดยมีหน่วยงานเจรจาต่อรองการจัดซื้อจัดจ้างสินค้า/บริการด้านไอทีในราคาที่ดีที่สุด	๒๖	๖	๔	๓๖
๔. บริหารจัดการผู้จัดจำหน่ายในฐานะที่เป็นลูกค้า โดยมีผู้บริหารจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐเป็นผู้นำ และมีกลุ่มเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นทำหน้าที่เจรจาต่อรองอีกครั้ง เพื่อการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่เพื่อให้เกิดผลในการประหยัดค่าใช้จ่าย และทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพดีขึ้น	๒๕	๓	๘	๓๖
๕. การเปิดโอกาสให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถทำสัญญาจ้างกับรัฐบาลได้ โดยลดความซับซ้อนของการทำสัญญาลง	๓๒	๑	๓	๓๖
๖. กลยุทธ์การลดต้นทุนแบบ 3 ระดับ ตามแนวคิดเชิงธุรกิจ	๓๓	๒	๑	๓๖
· ลด (ต้นทุนโดยตรง) จากการลดต้นทุนในการซื้อสิ่งของ ลดจำนวนพนักงาน แต่ต้องสร้างรูปแบบการทำงานที่อาศัยศักยภาพซึ่งกันและกันในภาพรวม				
· สร้างประโยชน์สูงสุด (จากต้นทุนทางอ้อมและต้นทุนดูแลโปรแกรม) ให้มีการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานและระหว่างกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนที่ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากไว้ด้วยกัน				
· ออกแบบใหม่ (ต้นทุนดูแลโปรแกรมและต้นทุนบริหารจัดการ) เช่น การใช้วิธีสร้างการบริการร่วม รวมถึงการผสมผสานความสามารถในการให้บริการหลายประเภทเข้าด้วยกัน				
รวม	๑๘๑	๑๕	๒๐	๒๑๖
๔.๑ กลยุทธ์ในการดำเนินการตามแนวคิดของการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ (คิดเป็น %)	๘๔	๗	๙	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๔.๑ กลุ่มผู้ในการดำเนินการตามแนวคิดของการปรับ/เปลี่ยนแปลง
โครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๔ ไม่
เห็นด้วยร้อยละ ๗ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๙

๔.๒ การเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลด ค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ คิดเห็น	ทั้งหมด
๔. การปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อการลดต้นทุนด้านไอทีตามแนวคิดของ "การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More)"				
๔.๒ การเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีใน				
๗. การเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยประเมินปริมาณ/มูลค่าของทรัพยากร (เช่น เวลา ค่าใช้จ่าย) ที่ใช้ในการพัฒนาบริการภาครัฐเทียบเคียงกับผลกระทบที่ได้รับจากการบริการนั้นๆ	๓๓	๑	๒	๓๖
๘. บริการที่แสดงแนวคิดของการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดต้นทุนด้านไอทีคือ บริการภาครัฐที่ใช้ทรัพยากรน้อยแต่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมได้อย่างกว้างขวาง	๓๒	๑	๓	๓๖
๙. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานภาครัฐควรจะดำเนินการหรือพัฒนาขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนด้านไอที ได้แก่	๓๓	๑	๒	๓๖
๙.๑. การบูรณาการข้อมูลหลายศูนย์ไปยังบนโครงสร้างพื้นฐานไอทีเดียวกัน โดยทยอยย้ายข้อมูลทางกายภาพไปรวมไว้บนโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์ส่วนกลางของภาครัฐ ตามที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) กำลังดำเนินการ	๒๒	๖	๘	๓๖
๙.๒. การใช้งานแอปพลิเคชันร่วมกันบนคลาวด์ของ สรอ. ที่ให้บริการกับหน่วยงาน เช่นระบบอีเมลกลางของรัฐบาลสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์กลาง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลาง	๓๓	๑	๒	๓๖
๙.๓. การใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์ของ สรอ. ที่ใช้ภายในหน่วยงาน เช่นระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการยื่นขอใบอนุญาต/ใบรับรองต่างๆทางอิเล็กทรอนิกส์ บนแพลตฟอร์มกลางแต่ปรับตามการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์กลาง (GIS) ของประเทศ	๒๗	๑	๘	๓๖
๙.๔. การใช้งานแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่นการชำระภาษีทางโทรศัพท์มือถือ	๓๓	๑	๒	๓๖
๙.๕. ระบบสารสนเทศการดำเนินงานและระบบตรวจตรา เช่น ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของรถประจำทางสาธารณะและระบบความปลอดภัยของประเทศ	๒๘	๑	๗	๓๖
๙.๖. ระบบทรัพยากรมนุษย์และสำนักงานอัตโนมัติส่วนกลาง เช่น ระบบปฏิทินที่เหมือนของกูเกิ้ล (Google-like calendar) แต่พัฒนาบนระบบคลาวด์คอมพิวติ้งของไทยเอง เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและการปฏิบัติงาน	๒๘	๑	๗	๓๖
รวม	๒๖๙	๑๔	๔๑	๓๒๔
๔.๒ การเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ (คิดเป็น %)	๘๓	๔	๑๓	๑๐๐



จากตารางและแผนภูมิในข้อ ๔.๒ การเลือกพัฒนาบริการภาครัฐตามแนวคิดของการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ มีผู้เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ ๘๓ ไม่เห็นด้วยร้อยละ ๔ และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ ๑๓

ภาคผนวก ข

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เรื่อง กรอบแนวคิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย

(Thailand e-Government Readiness Framework)

โดย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๕๖

.....

๑. กรณารายงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย (โดยระบุหมายเลข ๑-๕, ๕ คือสำคัญมากที่สุด)

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น						
	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕	เฉลี่ย	รวม
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
Government Policy and Vision	๓๓ (๒๑.๐๒)	๑๐ (๖.๓๗)	๑๑ (๗.๐๑)	๑๔ (๘.๙๒)	๘๙ (๕๖.๖๙)	๓.๗๔ (๗๔.๘๐)	๑๕๗ (๑๐๐.๐๐)
Government Infrastructure/ Network	๑๒ (๗.๖๔)	๓๔ (๒๑.๖๖)	๓๐ (๑๙.๑๑)	๖๔ (๔๐.๗๖)	๑๗ (๑๐.๘๓)	๓.๒๕ (๖๕.๐๐)	๑๕๗ (๑๐๐.๐๐)
Government Public Service	๑๒ (๗.๖๔)	๓๐ (๒๑.๖๖)	๖๑ (๓๙.๑๑)	๓๘ (๒๔.๔๐)	๑๖ (๑๐.๑๙)	๓.๑๐ (๖๒.๐๐)	๑๕๗ (๑๐๐.๐๐)
Back Office/e-Governance	๑๒ (๗.๖๔)	๖๔ (๔๐.๗๖)	๓๓ (๒๑.๐๒)	๓๓ (๒๑.๐๒)	๑๕ (๙.๕๕)	๒.๘๕ (๕๖.๘๐)	๑๕๗ (๑๐๐.๐๐)
Trends/Emerging Issue	๘๐ (๕๐.๙๖)	๑๓ (๘.๒๘)	๑๖ (๑๐.๑๙)	๑๖ (๑๐.๑๙)	๓๒ (๒๐.๓๘)	๒.๔๑ (๔๘.๒๐)	๑๕๗ (๑๐๐.๐๐)

๒. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย (Thailand e-Government Readiness Framework)

๒.๑. Government Policy and Vision

หัวข้อ	เห็นด้วย จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
Government Policy and Vision		
Strategic – Business – IT alignment	๑๔๙	๙๔.๙๐
Budget Viability	๑๔๒	๙๐.๔๕
Customer/Citizen centric	๑๔๖	๙๒.๙๙
Laws and regulations compliance	๑๔๔	๙๑.๗๒
e- Leader	๑๔๑	๘๙.๘๑

Selected Recommendations

๑. ด้านการบริหารจัดการ (Management/EA/PDCA)

- ควรมีการระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนในการกำหนดกลยุทธ์
- นโยบายมีประโยชน์และจำเป็นต่อการบริการจัดการทางด้าน IT ของหน่วยงาน

๒. ด้านงบประมาณ (Budget)

- ควรมีการเตรียมงบประมาณด้าน IT ของหน่วยงานภาครัฐให้เหมาะสม
- สำนักงบประมาณควรมีการร่วมศึกษากับหน่วยบริการ เพื่อจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม เน้นความคุ้มค่าและประโยชน์ของประชาชน โดยอาจจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะเชิงวิจัยและให้เสนอแนะเชิงนโยบายกับสำนักงบประมาณ
- การจัดสรรงบประมาณอย่างยุติธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐและบริการภาครัฐเพื่อประชาชน
- งบประมาณทางด้าน IT ของหน่วยงานไม่เพียงพอที่จะสร้างความพร้อมของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย

๓. ด้านกฎหมาย (Laws and regulations)

- หน่วยงานต้องปฏิบัติตามกฎหมายด้าน IT อย่างเคร่งครัด
- ควรปรับปรุงกฎหมายให้มีความครอบคลุม ครบถ้วน ทันสมัยและเป็นจุดเดียว

๔. ด้าน CIO (e-Leader)

- CIO ของหน่วยงานภาครัฐควรมาจากการเลือกตั้ง
- มุ่งเน้นส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้าน IT ๑ และเพิ่มบทบาทภาวะผู้นำทางด้าน IT ให้แก่ CIO ของแต่ละหน่วยภาครัฐ

๕. ด้านบุคลากร

- ควรเตรียมความพร้อมของบุคลากรตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับบริหาร
- บุคลากรด้าน IT ต้องมีความรู้ความเข้าใจและใช้งาน IT ได้
- สร้างคน IT ให้มี Career Path ที่ชัดเจนให้สามารถก้าวขึ้นไปถึงระดับ CIO อย่างแท้จริง จึงจะสามารถผลักดันให้เกิด e-Government อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. ภาพรวม

- เน้น Keywords : คุ้มค่า โปร่งใส และลดความซ้ำซ้อน
- ด้านนโยบายถือเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อน e-Government
- ปัจจุบันยังขาดการบูรณาการในทุกส่วน และยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน
- ยังขาดประเด็นเรื่อง IT Security, Change Management
- เห็นด้วยที่นโยบายต้องนำ แต่หลายหน่วยงานยังมีปัญหาด้านความพร้อมภายในองค์กร โดยเฉพาะด้านบุคลากร จึงเป็นอุปสรรคค่อนข้างมาก

- ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
- ควรเร่งสร้าง template กลางสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- การกำหนดภาพรวมทางด้านนโยบายต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย และควรมีการประชาสัมพันธ์นโยบายดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบทุกคน
- จัดตั้งทีมงานที่เป็นยุทธศาสตร์แต่ละด้านและมีการผลักดันให้เกิดผลสำเร็จอย่างจริงจัง เช่น ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการงบประมาณ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการกำลังคน ยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการ (e-service) และทุกยุทธศาสตร์ต้องบูรณาการรวมกัน

๒.๒. Government Infrastructure/ Network

หัวข้อ	เห็นด้วย จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
Government Infrastructure/ Network		
Broadband	๑๔๖	๙๒.๙๙
Security	๑๔๘	๙๔.๒๗
Backup	๑๔๗	๙๓.๖๓

Selected recommendations

- ควรมีการกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน
- มุ่งเน้นเรื่องความครอบคลุมเครือข่ายไปยังผู้ใช้บริการในพื้นที่ต่าง ๆ
- ต้องมีบริการกลางที่มีความพร้อม เพียงพอต่อความต้องการใช้งานและมีการบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว
- EGA ควรศึกษาภารกิจและรูปแบบของหน่วยงานภาครัฐ เข้ามาเป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการ โดยต้องทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการของหน่วยงานภาครัฐและประชาชนที่ใช้บริการ
- EGA ต้องบริหารจัดการและ Maintenance ให้เครือข่ายทำงานได้ดี มีผู้ดูแลรับผิดชอบได้ทันที โดยคุณภาพที่เทียบเท่าหรือดีกว่าการให้บริการของ ISP ภาคเอกชน และเพียงพอต่อความต้องการ
- ควรมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่เป็น Government Center ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย ที่มีประสิทธิภาพ ดูแลเรื่อง Security, data Privacy เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมาใช้งาน ทำให้ลดความซ้ำซ้อนและหน่วยงานภาครัฐจะได้มุ่งเน้นเฉพาะการพัฒนาระบบงาน นำข้อมูลทั้งหมดมารวมกันจะได้ใช้ประโยชน์
- ควรมุ่งเน้นการ share/consolidation เพื่อลดค่าใช้จ่ายโดยรวมของหน่วยงานภาครัฐ
- Education/Learning ควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และอบรมผู้ใช้บริการ ในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน/ การประกอบอาชีพ ธุรกิจ รวมถึงภัยและวิธีป้องกันตนเองจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- ปัจจุบัน ช่องสัญญาณการให้บริการทางด้านเครือข่ายยังไม่เพียงพอต่อการใช้งานของ User ดังนั้นเห็นควรเร่งขยายช่องสัญญาณการให้บริการ พร้อมทั้งกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยและบทลงโทษแก่ผู้ที่กระทำผิด
- ให้ความสำคัญกับการกู้คืนข้อมูลในกรณีข้อมูลเสียหาย ควรเพิ่มในส่วนของการ Backup ข้อมูลด้วย

๒.๓. Government Public Service

หัวข้อ	เห็นด้วย จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
Government Public Service		
Accessibility	๑๓๙	๘๘.๕๔
Usability	๑๓๗	๘๗.๒๖
One Stop Service/Portal	๑๔๔	๙๑.๗๒
Continuous improvement with innovation	๑๔๑	๘๙.๘๑

Selected recommendations

- มีความจำเป็นเนื่องจากเป็นหัวใจหลักในการให้บริการประชาชน
- ควรมีการติดตามประเมินผลระบบการให้บริการต่าง ๆ รวมทั้ง การปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ตามความต้องการของหน่วยงานภาครัฐและผู้ใช้บริการ
- One Stop Service ควรบูรณาการข้อมูลประชาชนเป็นหนึ่งเดียว ตั้งแต่เกิด- เข้าศึกษาต่อ- รักษาพยาบาล-รับราชการทหาร อื่น ๆ
- ควรให้เอกชนมาร่วมดำเนินการด้วย เนื่องจากเอกชนสามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าภาครัฐ
- Participation, Public Marketing
- ต้องมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง ว่ามีผู้ใช้งานแต่ละระบบเพิ่มขึ้นกี่เปอร์เซ็นต์ในแต่ละปี
- บางหน่วยงานไม่จำเป็นต้องบริการประชาชน หรือไม่มียานที่จำเป็นต้องให้บริการประชาชน แต่หน่วยงานที่จำเป็นต้องมีการบริการประชาชนจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่อประชาชนด้วย

๒.๔. Back Office/e-Governance

หัวข้อ	เห็นด้วย จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
Back Office/e-Governance		
Governability	๑๓๖	๘๖.๖๒
Interoperability	๑๔๒	๙๐.๔๕

หัวข้อ	เห็นด้วย จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
Efficiency for IT Structural Reform	๑๓๗	๘๗.๒๖

Selected recommendations

- ยังขาดกลไกในการ share data ระหว่างหน่วยงาน
- ควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับ Government License Software
- ควรกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจนและให้ความรู้กับหน่วยงานภาครัฐ
- ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลด้วย บางหน่วยงาน ข้อมูลมีความสำคัญและเป็นความลับ (มีกฎหมายข้อมูลกำหนดไว้)
- อันเนื่องมาจาก IT ไม่ใช่สายงานหลักของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับ IT มากพอหรือไม่ให้ความสำคัญต่อ IT มากพอ

๒.๕. Trend/Emerging Issue

หัวข้อ	เห็นด้วย จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
Trend/Emerging Issue		
BCP	๑๓๕	๘๕.๙๙
Information Security	๑๔๒	๙๐.๔๕
Smart card	๑๓๔	๘๕.๓๕
Cloud Computing	๑๓๙	๘๘.๕๔
Big data	๑๓๖	๘๖.๖๒
Open government	๑๓๕	๘๖.๙๙

Selected recommendations

- เห็นด้วยที่จะติดตาม Trend การพัฒนา แต่ควรจะต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่าด้วย
- Smart Card ควรจะรวมทุกอย่างไว้ในบัตรเดียว โดยใช้เลขที่บัตรประชาชนเป็น Key แล้วเพิ่มข้อมูลไปเรื่อย ๆ เมื่อมีการติดต่อกระทรวงต่าง ๆ
- Green ICT
- Office Automation
- ควรสร้างความตระหนักถึงเรื่อง Trends แก่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรภาครัฐ
- ภาพรวมของประเทศในการทำให้เกิดความเป็น Unity เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว
- Green ICT, ASEAN Community

- ในฐานะหน่วยงานภาครัฐ จะมีปัญหาเชิงกฎหมายจากกระทรวงต่าง ๆ โดยเฉพาะหน่วยงานกำกับต่าง ๆ ถ้าสามารถรวบรวมจัดหมวดหมู่ให้อยู่จุดเดียว เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติตามในครั้งเดียว
- การ Implement ควรยึดกรอบ Maturity เพื่อสามารถดำเนินการปรับปรุงและสอดคล้องกับ target (Level Of Maturity Model)
- ประเด็น Big Data เป็นประโยชน์ในด้านการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ที่เดียว แต่ไม่จำเป็นที่จะนำเอาข้อมูลทุกอย่างมารวบรวม ต้องกำหนดว่าข้อมูลไหนที่จำเป็นเท่านั้นและสามารถ Share ข้อมูลกับได้
- ประเด็น Cloud เป็นประโยชน์ในการลดต้นทุนสำหรับ Hardware, Application ที่กระจายไปแต่ละหน่วยงาน
- ปัญหาอยู่ที่ความเป็นจริง หน่วยงานภาครัฐบางแห่งไม่ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่น ทั้งนี้เนื่องมาจากข้อมูลบางอย่างเป็
- ความลับ ไม่สามารถเปิดเผยหรือต้องมีความปลอดภัยระดับสูง

๓. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Thailand e-Government Readiness Framework

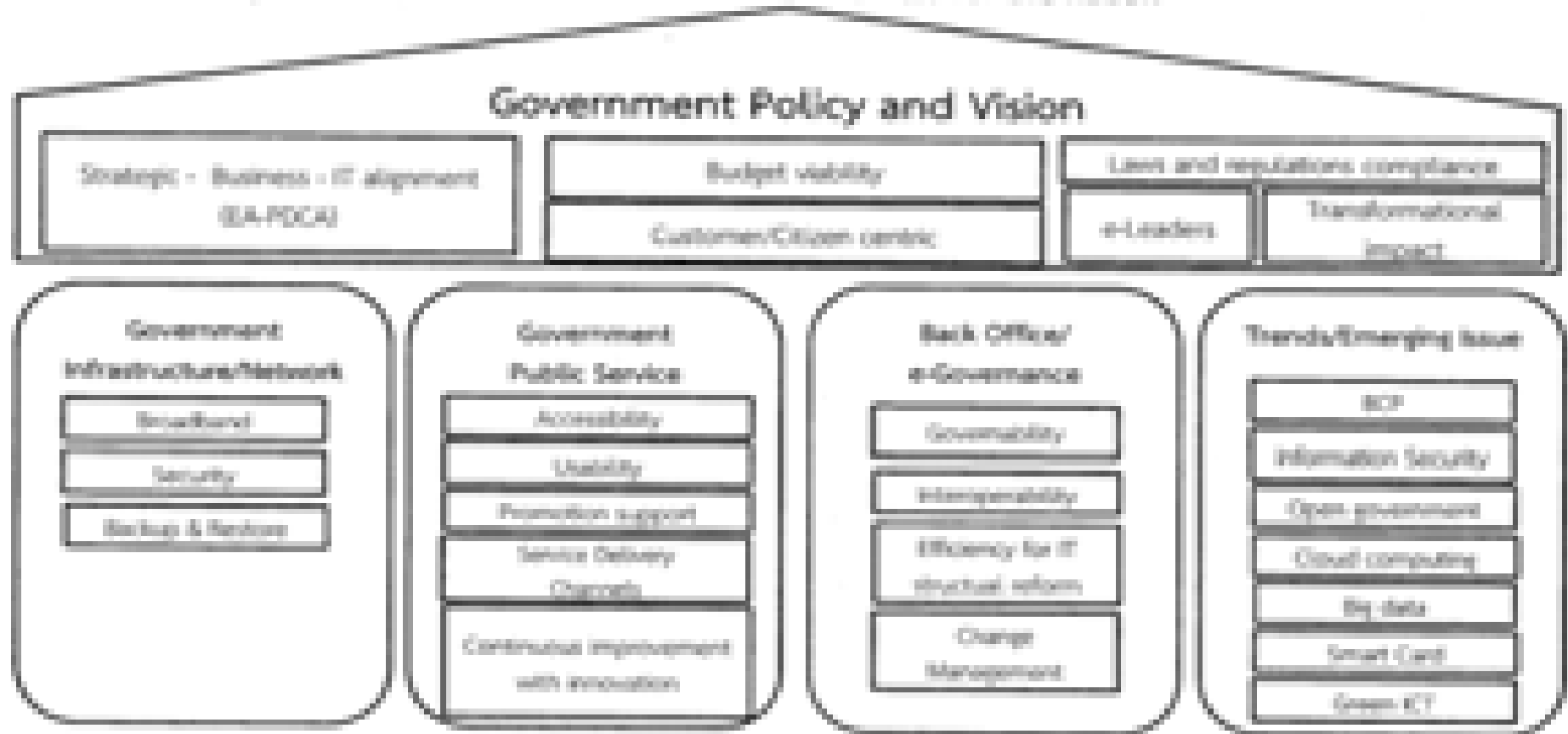
- ควรจัดกิจกรรมแนะนำรูปแบบบริการใหม่ๆ กับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การจัดนิทรรศการ หรือเปิดบูธ นำเสนอโครงการของ EGA
- นโยบายยังขาดความชัดเจน หรือสัดส่วนงบประมาณ ICT การให้ความสำคัญกับบุคลากรด้าน ICT
- ทุกหน่วยงานต้องมีการจัดวางระบบฐานข้อมูลให้ถูกต้อง และสามารถนำมาประมวลผลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ หรือพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ได้ แต่ให้หน่วยงานราชการว่าจ้างในการใช้งานต่าง ๆ
- บริการที่เป็นพื้นฐานจะต้องรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นและมี Service data เพียงพอ
- ความต่อเนื่องและยั่งยืนของการผลักดันงานและกิจกรรมตาม Framework รวมทั้งการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบเวลา
- ควรนำเทคโนโลยีของ สรอ. ที่มีอยู่ในปัจจุบันเข้ามาใน Framework เพื่อสนับสนุน Framework ที่มีการดำเนินการไปแล้วบางส่วน และขาดส่วนใดก็จัดทำเป็น Gap Analysis ให้เห็นถึงการพัฒนาต่อยอดเพื่อให้บรรลุตาม Framework นี้
- งบประมาณจะต้องมาเสริมในจุดอ่อนที่มี เพราะถ้าไม่มีงบประมาณ ก็จะพัฒนาต่อไปไม่ได้ หรือการพัฒนาจะไม่เต็มรูปแบบ
- Education/Learning & Growth ควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ / อบรมแก่ประชาชน (ผู้ใช้บริการ) ทุกระดับ/ วัย (โดยเฉพาะผู้ด้วยโอกาสทางการศึกษา ผู้สูงอายุ) ในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการดำเนินชีวิต ประกอบอาชีพ/ธุรกิจ รวมถึงภัยคุกคามและแนวป้องกันตนเองจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- Manpower Planning ทิศทางการพัฒนาบุคลากรด้าน ICT ของไทย ยังไม่ชัดเจน (ไม่ตอบสนองตลาดแรงงาน ทั้งด้าน Scope, Quality, Quantity) และยังมีขาดมาตรฐาน

- ควรมุ่งเน้นในส่วนที่ไทยมีจุดแข็งคือ Software (Based) หรือ Application Level หรือมุ่งเน้น device
- เสนอกฎหมาย/เสนอ ครม. / บังคับใช้อย่างจริงจัง และควรเผยแพร่ให้หน่วยงานที่รับงบประมาณให้รับทราบ และให้ความร่วมมือทุกองค์กร
- ควรจะเริ่มต้นเกี่ยวกับข้อมูลกลางที่ต้องร่วมกัน หาเจ้าภาพที่แท้จริง และทำให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และให้หน่วยงานอื่น ๆ มาใช้ร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว จะลดต้นทุนและลดการทำงานลงได้
- การพัฒนาตาม Framework ควรจะค่อยเป็นค่อยไป โดยเสนอแนะให้แบ่งหน่วยงานเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับสูงคือ เก่งอยู่แล้วและนำไปเป็นต้นแบบ ระดับกลาง คือนำต้นแบบมาพัฒนา ระดับล่าง คือหาตัวอย่างหรือแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนา
- โดยภาพรวมเห็นด้วย จะทำอะไรให้ สรอ. ที่เป็นหน่วยงานกลางจัดทำระบบกลางรองรับ และช่วยผลักดันช่วยเหลือหน่วยงานภาครัฐอีกหลายหน่วยงานที่ยังขาดความพร้อม โดยเฉพาะด้านบุคลากร
- ควรกำหนดแนวทางการนำไปใช้อย่างชัดเจน เนื่องจาก Framework นี้ ค่อนข้างกว้างขวาง และมีส่วนที่ต้องใช้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหลายหน่วย หากแนวทางไม่ชัดเจนแล้วก็ยากที่จะดำเนินภายใต้ Framework นี้ได้สำเร็จ
- ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา และการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในการใช้งาน
- การสร้างความเข้าใจและเป้าหมายให้เป็นหนึ่งเดียวของประเทศและกระตุ้นให้หน่วยงานราชการเห็นความสำคัญและต้องการไปให้ถึงเป้าหมายเดียวกัน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ Framework ให้แก่หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานและส่งเสริมให้มีการดำเนินการตาม Framework นี้อย่างจริงจัง
- Security เป็นเรื่องสำคัญที่สุด ควรคำนึงให้มาก
- ให้ความสำคัญกับเรื่อง Sustainable (ความยั่งยืน) เพื่อให้เกิดการลงทุนทางด้าน IT ที่คุ้มค่าและเกิดการใช้งาน
- สร้างแรงจูงใจให้กับคนทางด้าน IT ให้มี Career Path ที่ชัดเจน
- หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนควรเห็นความสำคัญด้าน Application ในการให้บริการด้าน IT
- กำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานให้ชัดเจน และให้เจ้าหน้าที่ IT เห็นเป้าหมายว่าจะเกิดประโยชน์ที่แท้จริงต่อระบบ e-Government
- ภารกิจงานมีหลายด้าน เพื่อมุ่งสู่ Citizen centric ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และพยายามส่งเสริมให้ภาคประชาชนจัดการตนเอง จัดการข้อมูลเองได้ ซึ่งจะต้องเตรียมความพร้อมหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการกำหนดมาตรฐานข้อมูลกลาง เพื่อบริการประชาชนที่ไม่มีความซ้ำซ้อน จากที่ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยมีความซ้ำซ้อนกันมาก

.....

(Draft) Thailand e-Government Readiness Framework

Objective of framework: e-Government readiness for the nation



Reference:

Using the E-Government Assessment Questionnaire , Gartner 2008

The 2012 World University International e-Government Ranking , World 2012

United Nations E-Government Survey 2012 E-Government for the People : www.unepal.org/e-government

IT/e-Government Implementation Toolkit , ITC 2008

(Draft) Thailand e- Government Readiness Framework

Objective of framework e- Government readiness for the nation

No	Framework and Characteristic	Definition	Reference			
			Gartner	Waseda	ITU	UN
๑	Government Policy and Vision	<i>Objective is to evaluate the plan and vision of IT management in order to improve business administration and achieve effective public service</i>				
	Strategic- Business- IT alignment (EA-PDCA)	The strategy of IT management in business administration and public service with the focus on value creation, reduction of repetitive process and meeting the departmental objectives.	✓			
	Budget viability	IT Budget is efficiently and effectively allocated to maximize the value and to align with the main mission of the department.	✓			
	Customer/Citizen centric	Government agencies have citizen-centric policies with a focus on customer satisfaction.	✓			
	Laws and regulations compliance	Government agencies are aware of the law and regulation of IT management.	✓			
	e-Leaders	The CIO is expected to align management strategy with ICT IT investment in order to achieve a balance between the business strategy, organizational reform, and management reform.		✓		
	Transformational Impact	Government agencies have to consider the outcome of e-Government development.	✓			
๒	Government Infrastructure/ Network	<i>Government agencies have the Infrastructure and information technology to support service.</i>				
	Broadband	Availability of IT Infrastructure to support the business administration and public service.			✓	
	Security	Government agencies comply with policies or plan of IT Infrastructure security are define.			✓	
	Backup & Restore	Government agencies have backup system for IT system that will recover when the main system down.			✓	
๓	Government Public Service	<i>Objective is to enable government agencies to improve their IT management in order to meet the needs of the citizen/business and achieve better services.</i>				
	Accessibility	Customer/ Citizen (the target group) are able to access a services of government				✓

No	Framework and Characteristic	Definition	Reference			
			Gartner	Waseda	ITU	UN
		information technology by quickly and easily.				
	Usability	Usability of government agencies services citizen via electronic channel.				✓
	Promotion Support	Activities involved in supporting the implementation of e-Government in order to support the development of e-service.	✓	✓		✓
	Service Delivery Channels	The collaborative and Integrated service as a point to reinforce the potentiality of government agencies as a convenience of the citizen (customer) e.g. One Stop service, Portal.	✓	✓		✓
	Continuous improvement with innovation	Government agencies has develop and improve service to accordance with the requirements of the citizen (Customer).		✓		
๔	Back Office/e-Governance	<i>Collaboration of government agencies to integrate and reduce the overlapping of work.</i>				
	Governability	The usage of IT for improving internal processes in order to achieve internal effectiveness and efficiency of resources as well as governability.		✓		
	Interoperability	Government agencies have data interoperability agencies				✓
	Efficiency for IT Structural Reform	Government needs structural reform to promote efficiency by IT utilization.		✓		
	Change Management	Government agencies undergo change caused by the program, it must be able to handle those from a process and an HR management perspective.	✓			
๕	Trend/Emerging Issue	<i>Preparation for the new trends of e-Government development</i>				
	BCP	Direction of the government agencies to prepare information technology to support changes in the future such as BCP, Terrorism, Smart card, Cloud computing, Big data, Open government		✓		
	Information Security					
	Smart card					
	Cloud Computing					
	Big data					
	Open government					

No	Framework and Characteristic	Definition	Reference			
			Gartner	Waseda	ITU	UN
	Green ICT					

Reference:

Using the E- Government Assessment Questionnaire, Garner ๒๐๐๘

The ๒๐๑๒ Waseda University International e-Government Ranking, Waseda ๒๐๑๒ United Nation E-Government Survey 2012 E-Government for the People : www.unpan.org/e-Government

ITU e-Government Implementation Toolkit, ITU ๒๐๐๘

ภาคผนวก ค

การเปรียบเทียบกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ประเทศไทยมีการขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้ "กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์" ที่เรียกว่า TH e-GIF (Thailand Electronic Government Interoperability Framework) มาตั้งแต่ปี ๒๕๕๐ และได้นำกรอบแนวทางการพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า ๑๐ โครงการความร่วมมือ อาทิ ระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเพื่อการนำเข้าและส่งออก (NSW: National Single Window) ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐร่วมมือเพื่อการเชื่อมโยงดังกล่าวจำนวน ๓๖ หน่วยงาน การเชื่อมโยงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ (Aggie DRIS: Agriculture Disaster Relief Information System) โดยมีการเชื่อมโยงหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และธนาคารจำนวน ๗ หน่วยงาน และระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลงานวิจัยและห้องสมุดของประเทศมากกว่า ๓๐ หน่วยงาน (www.vijai.net)

ในช่วง ๖ ปีที่ผ่านมาได้มีการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย (TH e - GIF) อย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันเป็นเวอร์ชันที่ ๓.๐ โดยการเปรียบเทียบกับกรอบแนวทางในลักษณะที่ใกล้เคียงกันกับหลายประเทศทั่วโลก^๑ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาทั้งแนวทางการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย การจัดทำแผนงาน การบริหารจัดการความร่วมมือ การออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร และคำแนะนำในการพัฒนาในองค์ประกอบสำคัญ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นลำดับ

อย่างไรก็ตาม รายงานส่วนนี้ขอเสนอการเปรียบเทียบกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (TH e-GIF v3.0) กับกรอบแนวทางของต่างประเทศที่ปัจจุบันมีแนวโน้มอ้างอิงหลักการสถาปัตยกรรมองค์กรมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด การเปรียบเทียบนี้ได้เลือกตัวแทนของกรอบแนวทางจาก ๒ ประเทศ และ ๑ กลุ่มภูมิภาค ได้แก่ประเทศสหรัฐอเมริกาที่ใช้กรอบการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐมาอย่างยาวนานนับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๒ จนถึงปัจจุบัน กลุ่มประเทศสหภาพยุโรปที่มีการประกาศใช้มาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันในกลุ่มประเทศสมาชิกตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ และ ประเทศมาเลเซียที่เพิ่มเริ่มประกาศใช้กรอบนโยบายการเชื่อมโยงภาครัฐ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕

เหตุผลที่เลือกเปรียบเทียบกับทั้ง ๓ ตัวอย่าง มีดังนี้

๑. ประเทศสหรัฐอเมริกาประสบความสำเร็จในการนำแนวคิดสถาปัตยกรรมองค์กร (EA: Enterprise Architecture) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนากรอบแนวทางสถาปัตยกรรมระบบไอทีภาครัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยกำหนดไว้ในกรอบแนวทางที่เรียกว่า "เอฟอีเอ" (FEAF: Federal Enterprise Architecture Framework) สหรัฐอเมริกาได้ประกาศใช้กรอบแนวทางดังกล่าวในลักษณะเป็น "ข้อบังคับ" สำหรับการจัดทำค่าของงบประมาณ รวมทั้งกำกับการใช้

^๑ http://www.cstransform.com/resources/white_papers/InteropAnalysisV2.0.pdf

งบประมาณและเป็นแนวทางการพัฒนาระบบด้วย กลไกกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และข้อเสนอ
การดำเนินการนี้เป็นจุดเด่นของกรอบแนวทาง FEA ที่ขับเคลื่อนการพัฒนาระบบเชื่อมโยง
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหรัฐอเมริกาให้ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ โมเดลการวัดประสิทธิภาพ
(PRM: Performance Reference Model) นับเป็นโมเดลอ้างอิงเชิงสมรรถนะที่เป็นจุดเด่นที่
ชัดเจนภายในกรอบแนวทาง FEA ที่สนับสนุนการประเมินและวัดประสิทธิภาพของการทำงานให้
เป็นไปตามเป้าหมายด้วย

๒. กรอบแนวทางสถาปัตยกรรมระบบไอทีภาครัฐของกลุ่มประเทศในทวีปยุโรป ที่เรียกว่า "อีไอเอฟ"
(EIF: European Interoperability Framework) เป็นตัวอย่างการใช้กรอบการเชื่อมโยงภาครัฐ
ทั้งภายในประเทศ และการเชื่อมโยงระหว่างประเทศในสหภาพยุโรป ระดับของการเชื่อมโยงได้
ถูกจัดออกเป็นหลายระดับ โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ
มีมาตรฐานการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และการแบ่งปันข้อมูลร่วมกันในกลุ่มประเทศใน
ทวีปยุโรป อีไอเอฟกำหนดมาตรฐานในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาความ
แตกต่างของภาษา และมีกลไกในการกำหนดรูปแบบข้อมูลและเทคโนโลยีที่เหมาะสม
๓. ประเทศมาเลเซียเป็นประเทศที่มีสภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสังคมที่ใกล้เคียงกับประเทศ
ไทย การประกาศใช้กรอบแนวทางสถาปัตยกรรมองค์กรของมาเลเซียหรือที่เรียกว่า "วันกอพี
เอ" (1GovEA) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ นับเป็นโครงการที่ทันสมัยที่สุดโครงการหนึ่ง รัฐบาลมาเลเซียมี
แนวคิดในการผลักดันให้องค์กรภาครัฐสร้างมูลค่าเพิ่มการปฏิบัติงานของรัฐ เพิ่มโอกาสความ
เป็นไปได้แต่ใช้ต้นทุนต่ำ ปรับปรุงบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ วันกอพีเอต้องการจะสร้าง
กลไกที่จะทำให้ประชาชนในประเทศมีความมั่นใจที่จะใช้บริการสาธารณะที่รัฐบาลจัดเตรียมให้
มากขึ้น วันกอพีเอสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในด้านไอทีให้กับบุคลากรในองค์กรภาครัฐ
เพื่อให้รองรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างเต็มรูปแบบ

การศึกษาเปรียบเทียบนี้มีจุดประสงค์หลักเพื่อการสังเคราะห์โอกาสและนำเสนอประเด็นเพื่อการปรับปรุง
แนวทางที่เอชอีพีของประเทศไทย

๑. การเปรียบเทียบระหว่างกรอบแนวทางสถาปัตยกรรมระบบไอทีภาครัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา และ ของประเทศไทย

เนื้อหาในส่วนนี้เสนอผลการศึกษาเปรียบเทียบกรอบแนวทางการพัฒนาไอทีภาครัฐของประเทศ
สหรัฐอเมริกา ที่เรียกว่า เอฟอีเอ^๒ (FEA: Federal Enterprise Architecture) กับ กรอบแนวทางการ

^๒http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/egov_docs/common_approach_to_federal_ea.pdf

เชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ที่เรียกว่า ทีเอชอีจีฟ (TH e-GIF: Thailand e-Government Interoperability Framework) จุดประสงค์ของการเปรียบเทียบนี้ก็เพื่อหาโอกาสและนำเสนอข้อปรับปรุงกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ทั้งนี้การเลือกที่จะเปรียบเทียบกับเอพีไอเอของสหรัฐอเมริกาเนื่องจากมีแนวทางที่ใช้หลักการด้าน "สถาปัตยกรรมองค์กร" (Enterprise Architecture) ใกล้เคียงกับของประเทศไทย และมีจุดเด่นหลายประการที่จะเสนอข้อปรับปรุงสำหรับประเทศไทยด้วย ส่วนการเปรียบเทียบกับแนวทางแบบอีจีฟ (e – Government Interoperability Framework) ก็ได้มีการเปรียบเทียบและได้มีการปรับปรุงทีเอชอีจีฟของประเทศไทยมาในช่วง ๕ ปีที่ผ่านมาแล้วนั้นมีการศึกษาเปรียบเทียบในการวิจัยอื่นๆ ไปแล้ว^๓

เอพีไอเอเป็นแบบจำลองแนวคิดที่กำหนดโครงสร้างของเอกสารและโครงสร้างของการทำงานร่วมกันในธุรกรรมที่มีความซับซ้อนคาบเกี่ยวกับหลายส่วนงาน (cross – cutting business) เอพีไอเอถูกออกแบบให้รองรับการพัฒนาโครงสร้างการทำงานร่วมกันในรัฐบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และรองรับขนาดของเศรษฐกิจที่เติบโตขึ้น เอพีไอเอประกอบด้วย ๖ องค์ประกอบหลัก ได้แก่ พีโออาร์เอ็ม (PRM) เป็นโมเดลอ้างอิงเชิงสมรรถนะสนับสนุนการประเมินและวัดประสิทธิภาพของการทำงาน บีโออาร์เอ็ม (BRM) เป็นโมเดลอ้างอิงเชิงธุรกรรม เน้นการทำงานร่วมกันและการให้บริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ดีโออาร์เอ็ม (DRM) เป็นโมเดลที่สนับสนุนข้อมูลสำหรับการทำงานร่วมกัน เออาร์เอ็ม (ARM) เป็นโมเดลที่เน้นการจัดกลุ่มแอปพลิเคชันและระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการให้บริการและการทำงานร่วมกัน ไออาร์เอ็ม (IRM) เป็นโมเดลที่บริหารจัดการโครงสร้างของหน่วยงานรัฐบาลให้สนับสนุนการทำงานร่วมกัน และกำหนดมาตรฐานของเทคโนโลยีให้รองรับกับข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเสียง ข้อมูลรูปภาพ ข้อมูลเอกสาร และ เอสอาร์เอ็ม (SRM) เป็นโมเดลการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย ทั้งด้านนโยบายและแนวทางในการรักษาความปลอดภัย

๑.๑. การเปรียบเทียบในภาพรวม

จากการศึกษาเอพีไอเอของประเทศสหรัฐอเมริกาที่ได้นำแนวคิดของสถาปัตยกรรมองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีความคล้ายคลึงกับการพัฒนาทีเอชอีจีฟของประเทศไทยที่ใช้อองค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาาระบบเชื่อมโยงทั้ง ๖ ด้านเหมือนกัน แต่โมเดลของเอพีไอเอของสหรัฐอเมริกามีรายละเอียดแนวปฏิบัติค่อนข้างมากกว่า ตารางที่ ๑ นำเสนอการเปรียบเทียบเอพีไอเอและองค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้านในอีเอชอีจีฟของไทย

^๓ http://www.cstransform.com/resources/white_papers/InteropAnalysisV2.0.pdf และ อ้างอิงรายงานโครงการ TH e-GIF งบประมาณปี 2550 และ 2553 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตารางที่ ๑: การเปรียบเทียบเอพีเอของสหรัฐฯ และองค์ประกอบวิกฤตเพื่อพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้านตามคำแนะนำของทีเอชอีจีพีของไทย

	เอพีเอ ของสหรัฐอเมริกา	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน ตามคำแนะนำในทีเอชอีจีพี ของประเทศไทย
๑..พีอาร์เอ็ม	<p>โมเดลอ้างอิงเชิงสมรรถนะ (Performance Reference Model : PRM):</p> <ul style="list-style-type: none"> - พีอาร์เอ็มสนับสนุนการวิเคราะห์สถาปัตยกรรมและการรายงานในมุมมองของกลยุทธ์ย่อยในภาพรวมของอีเอ - พีอาร์เอ็มเป็นทั้งการจัดหมวดหมู่และวิธีการมาตรฐานในการวัดประสิทธิภาพการทำงาน. ตัวอย่างของการใช้พีอาร์เอ็มคือวิธีการวัดประสิทธิภาพการทำงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาซึ่งได้กำหนดไว้ในกฎหมายการวัดผลการดำเนินการของรัฐบาลฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. ๒๕๕๓ (Government Performance and Results Modernization Act of 2010: Public Law 111-352). - พีอาร์เอ็ม ทำให้บรรลุเป้าหมายโดยการสร้างภาษาที่เป็นมาตรฐานเพื่อใช้อธิบายผลและการวัดเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ควบคู่การบริการทางธุรกิจ - พีอาร์เอ็มแสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการธุรกิจภายในและความสำเร็จของธุรกิจโดยดูจากผลผลิต (outputs) และประโยชน์ที่ได้จากผลผลิต (outcomes) ที่ได้จากแนวคิดที่จะให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (customer - centric) - พีอาร์เอ็มช่วยในการสนับสนุนการวางแผนและการตัดสินใจบนพื้นฐานของการเปรียบเทียบโปรแกรมและบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 	<p>สอดคล้องกับการขับเคลื่อนด้านนโยบาย (Political will):</p> <p>สนับสนุนการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐโดยกำหนดเป็นนโยบายของประเทศในรูปแบบต่างๆ อาทิ การผลักดันให้ทีเอชอีจีพีเป็น "มติคณะรัฐมนตรี" ที่ได้สั่งการให้หน่วยราชการต่างๆ ที่ดำเนินการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ให้ปฏิบัติตามแนวทางของทีเอชอีจีพี</p> <p>การผลักดันการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการภาครัฐ ที่ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการด้วยการพัฒนา "บริการร่วม" (Joint-up Services) หรือ "บริการเบ็ดเสร็จ" มากขึ้น</p> <p>โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์งบประมาณเกิน ๑๐๐ ล้านบาททุกโครงการจะต้องทำการศึกษาและออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรทั้งมุมมองในเชิงกลยุทธ์และมุมมองด้านกระบวนการทำงาน (Business Architecture) สถาปัตยกรรมด้านข้อมูล (Data Architecture) แล้วจึงมาพิจารณาประเด็นด้านเทคนิคทั้งฟังก์ชันและเทคโนโลยีที่จะใช้ (Application Architecture และ Technology Architecture) ในรายละเอียดก่อนลงมือสร้างระบบ</p>

	เอฟอีเอ ของสหรัฐอเมริกา	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน ตามคำแนะนำใน ที่เอชอีจีพี ของประเทศไทย
		<p>สอดคล้องกับการวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันในกระบวนการทำงานใน ขั้นตอนแบบใหม่ (Process agreement):</p> <p>ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ดำเนินการที่เกี่ยวข้องควรมีส่วนร่วมในการ วิเคราะห์กระบวนการทำงานแบบเดิม (As-is process) และนำเสนอ กระบวนการทำงานแบบใหม่ (T-o-be process) ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน ส่งผลให้ ผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในการดำเนินการแบบใหม่ที่ตรงกัน และได้ร่วมกัน พิจารณาความเป็นไปได้รวมทั้งจะต้องเห็นชอบร่วมกันในขั้นตอนปฏิบัติงาน แบบใหม่ที่มีระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานมาสนับสนุน</p> <p>ข้อแตกต่างสำคัญ</p> <p>* กรอบแนวทางเอฟอีเอของสหรัฐฯ ถูกกำหนดให้เป็นข้อบังคับในรูปของ "กฎหมาย" และ "ระเบียบวิธีที่ต้องปฏิบัติ" โดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ทั้งการ อนุมัติงบประมาณ และ กำกับการใช้งบประมาณด้วย ส่งผลให้ทุกหน่วย ราชการระดับรัฐ (Federal Government) ต้องปฏิบัติตามให้มีคุณภาพจริงๆ แต่สำหรับประเทศไทยแม้ว่าจะกำหนดให้ที่เอชอีจีพีเป็นมติคณะรัฐมนตรี แต่ผลบังคับเป็นเพียงระดับของ "ข้อเสนอแนะ" ให้หน่วยราชการปฏิบัติ แต่ยังไม่ ได้เป็นข้อบังคับหรือเป็นเงื่อนไขจำเป็นของการพิจารณางบประมาณ ยกเว้น โครงการเกิน ๑๐๐ ล้านบาท</p> <p>* กรอบแนวทางของสหรัฐฯ มีรายละเอียดในด้าน "การติดตาม และประเมิน</p>

	เอพีเอ ของสหรัฐอเมริกา	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน ตามคำแนะนำใน ที่เอชอิกพี ของประเทศไทย
		<p>วัดผล" (Progress Monitoring & Performance Measurement of Output/Outcome) ที่ชัดเจนกว่าของไทย</p> <p>กล่าวคือ "พีอาร์เอ็ม" มีวิธีที่ใช้วัดประสิทธิภาพการทำงานและผลลัพธ์ (outcome) ซึ่งได้บรรจุลงเป็นกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เรียกว่า Performance and Results Modernization Act of ๒๐๑๐ (Public Law ๑๑๑-๓๕๒) นอกจากนี้ยังมีการกำหนด "ดัชนีชี้วัด" (KPI) ที่ชัดเจนและสอดคล้อง ส่งผลให้มีการกำกับการทำงานและมีการประเมินผลเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ**</p>
๒.ปีอาร์เอ็ม	<p>โมเดลอ้างอิงเชิงธุรกิจ (Business Reference Model : BRM):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปีอาร์เอ็มให้มุมมองการทำงานมากกว่าการพิจารณา โครงสร้างขององค์กรรัฐบาลและสายของธุรกิจ (แผนผังองค์กร) แต่เน้นการพิจารณาทั้งภารกิจและธุรกรรมการปฏิบัติงานด้วย - ปีอาร์เอ็มอธิบายองค์กรผ่านทางอนุกรมวิธานของภารกิจ (ที่ใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน) และสนับสนุน "บริการรูปแบบใหม่" แทนที่จะเป็นมุมมองของการใช้กระบวนการเดิมเท่านั้น - ปีอาร์เอ็ม ส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในและระหว่างหน่วยงานและทำหน้าที่เป็นฐานสำหรับหน่วยงานและรัฐบาลกลางในการใช้กลยุทธ์ของ "บริการร่วม" 	<p>สอดคล้องกับการวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันในกระบวนการทำงานใน ขั้นตอนแบบใหม่ (Process agreement):</p> <p>ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องควรมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานแบบเดิมและ การดำเนินงานแบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน ส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจการดำเนินการแบบใหม่อย่างชัดเจน รวมทั้งยอมรับการดำเนินการใหม่นั้นด้วยกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วม (Interoperability) โดยอาศัยระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <p>ข้อแตกต่าง</p> <p>** ในหลักการไม่แตกต่างกันมาก</p>
๓.ดีอาร์เอ็ม	<p>โมเดลอ้างอิงเชิงข้อมูล (Data Reference Model : DRM)</p>	<p>สอดคล้องกับการเห็นชอบร่วมกันในความหมายของรายการข้อมูลที่</p>

	<p style="text-align: center;">เอฟอีเอ ของสหรัฐอเมริกา</p>	<p style="text-align: center;">องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน ตามคำแนะนำใน ที่เอชอีจีพี ของประเทศไทย</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - ดีอาร์เอ็มสนับสนุนการใช้งานข้อมูลร่วมกัน และการนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ (reuse) - ดีอาร์เอ็ม จำเป็นต้องการผลักดันให้ข้อมูลมีความถูกต้อง - ถูกออกแบบมาเพื่อให้มีกรอบทั่วไปที่มีความยืดหยุ่นสำหรับการแบ่งปันข้อมูลที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาลข้ามขอบเขตขององค์กรเพิ่มการบูรณาการและโอกาสในการนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่และการสนับสนุนการสื่อความหมายร่วมกันอย่างปลอดภัยในขณะที่เคารพความเป็นข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลอย่างเหมาะสมและช่วยให้หน่วยงานสามารถจัดการ ข้อมูลได้ตามความต้องการและเป็นไปตามภารกิจ - ดีอาร์เอ็ม สร้างมาตรฐานด้านความหมาย ทั้งส่วนการอธิบาย จัดกลุ่ม หรือแบ่งปันร่วมกัน 	<p>ต้องการแลกเปลี่ยน(Meaning Exchange) ด้วยขั้นตอนวิธีในการสร้างความสอดคล้องของข้อมูล (Data Harmonization):</p> <p>เป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการบูรณาการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างหน่วยงาน โดยจะต้องดำเนินการกำหนดให้รายการข้อมูลจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นมีความหมายและรหัสของข้อมูลที่สอดคล้องและเหมือนกัน ทั้งนี้เพื่อให้การแลกเปลี่ยนกันระหว่างหน่วยงานนั้นสามารถนำไปประมวลผลต่อได้อย่างอัตโนมัติ</p> <p>ในขั้นตอนนี้ยังมีการกำหนดมาตรฐานการในแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่นในอนาคตด้วย</p>
<p>๔.เออาร์เอ็ม</p>	<p>โมเดลอ้างอิงเชิงแอปพลิเคชัน (Application Reference Model : ARM)</p> <ul style="list-style-type: none"> - เออาร์เอ็มเป็นการจัดหมวดหมู่ระบบและแอปพลิเคชันที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานและเทคโนโลยีที่สนับสนุนองค์ประกอบของการให้บริการและความสามารถ - รวบรวมแอปพลิเคชันของหน่วยงานที่มีอยู่ ให้มีการนำแอปพลิเคชันที่ใช้ได้นำกลับมาใช้ใหม่ และกำหนดมาตรฐานของเทคโนโลยีและองค์ประกอบบริการจากมุมมองของรัฐบาล 	<p>สอดคล้องกับด้านสถาปัตยกรรมแอปพลิเคชัน (Application Architecture):</p> <p>สถาปัตยกรรมของโปรแกรมประยุกต์อธิบายถึงโครงสร้างและฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรมประยุกต์ที่จะสนับสนุนการดำเนินงานที่มุ่งเน้นวิธีการที่หน่วยงานใช้ได้ต่อบริหาระบบ และการให้บริการแก่ผู้ใช้และประชาชน</p> <p>สถาปัตยกรรมของโปรแกรมประยุกต์จะต้องถูกระบุเพื่อตอบสนองความต้องการการใช้งานทางธุรกิจ และมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันระหว่างโปรแกรม ฐานข้อมูล และระบบอื่นๆ รวมทั้งช่วยระบุปัญหาการ</p>

	เอฟอีเอ ของสหรัฐอเมริกา	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน ตามคำแนะนำใน ที่เอชอีทีพี ของประเทศไทย
		<p>เชื่อมโยงหรือช่องว่างที่เกี่ยวข้องด้วย</p> <p>ข้อแตกต่าง</p> <p>**ที่เอชอีทีพีในส่วนของ "สถาปัตยกรรมบริการ" หรือเรียกว่า "สถาปัตยกรรมแอปพลิเคชัน" (Application Architecture) มีความสอดคล้องกับเออาร์เอ็ม ที่มุ่งเน้นการจัดกลุ่มระบบและแอปพลิเคชัน ที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการและความสามารถต่าง ๆ **</p> <p>** สถาปัตยกรรมแอปพลิเคชันกำหนดมาตรฐานทางเทคโนโลยีร่วมกัน และผลักดันให้เกิดความสามารถในการประสานความร่วมมือเชิงอิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สูงขึ้น**</p>
๕.ไออาร์เอ็ม	<p>โมเดลอ้างอิงเชิงโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Reference Model : IRM)</p> <p>- ไออาร์เอ็มการจัดหมวดหมู่จำแนกเครือข่าย / คลาวด์ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนเสียง ข้อมูล วิดีโอ และส่วนประกอบของบริการ โทรศัพท์มือถือและความสามารถอื่นๆ</p> <p>- รวบรวมโครงสร้างของหน่วยงานที่มีอยู่ ให้มีการนำกลับมาใช้ใหม่ (reuse) และกำหนดมาตรฐานของเทคโนโลยีและองค์ประกอบบริการจากมุมมองของรัฐบาล</p>	<p>สอดคล้องกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามข้อตกลง (Technical Development) และ สถาปัตยกรรมทางเทคนิค (Technical Architecture):</p> <p>ที่เอชอีทีพี เสนอให้ใช้หลักการด้านสถาปัตยกรรมทางเทคนิค (Technical หรือ Technology Architecture) แต่จะต้องตอบสนองความต้องการด้านยุทธศาสตร์ ด้านกลไกองค์กรและกระบวนการใหม่ สถาปัตยกรรมข้อมูลและแอปพลิเคชัน</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องตกลงมาตรฐานเทคนิคเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยสามารถ</p>

	เอฟอีเอ ของสหรัฐอเมริกา	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน ตามคำแนะนำใน ที่เอชอีทีพี ของประเทศไทย
		<p>เลือกใช้มาตรฐานทางเทคนิคเพื่อการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือมาตรฐานอื่นได้ตามแต่จะพิจารณาตกลงร่วมกัน ที่เอชอีทีพีได้เสนอรายการมาตรฐานทางเทคนิคไว้ ๑๓๒รายการในจำนวน ๗ หมวด อาทิ มาตรฐานด้านการเชื่อมโยง มาตรฐานด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลและมาตรฐานด้านรูปแบบการจัดเก็บและนำเสนอข้อมูล และโปรโตคอลในการสื่อสาร เป็นต้น</p> <p>ข้อแตกต่าง</p> <ul style="list-style-type: none">* หลักการของไออาร์เอ็ม และแนวคิดด้านสถาปัตยกรรมเทคนิคในที่เอชอีทีพี นั้นไม่แตกต่างกันมากนัก* ไออาร์เอ็มมีข้อกำหนดให้แยกหมวดหมู่จำแนกเครือข่าย / คลาวด์ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนเสียง ข้อมูล วิดีโอ และ ส่วนประกอบของบริการโทรศัพท์มือถือและความสามารถอื่นๆ ซึ่งที่เอชอีทีพีได้กล่าวถึงเช่นกัน** สำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามข้อตกลงนั้นจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Interoperability) ร่วมกันเพื่อการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานนี้ได้บรรจุมาตรฐานการเชื่อมโยงด้านเน็ตเวิร์ค โปรโตคอล เว็บไซต์ โทรศัพท์มือถือ และ มาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้วย* ที่เอชอีทีพี เสนอรายการมาตรฐานทางเทคนิคให้เลือกใช้และตกลงกันในแต่

	เอพีเอ ของสหรัฐอเมริกา	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน ตามคำแนะนำใน ที่เอชอีทีพี ของประเทศไทย
		<p>ละกลุ่มงาน อย่างไรก็ตามจะต้องมีการออกแบบสถาปัตยกรรมทางเทคนิคที่ชัดเจน และเลือกใช้มาตรฐานทางเทคนิคต่างๆ นั้นให้เหมาะสม</p>
<p>๖.เอสอาร์เอ็ม</p>	<p>โมเดลอ้างอิงเชิงความปลอดภัย (Security Reference Model : SRM)</p> <ul style="list-style-type: none"> - เอสอาร์เอ็มเป็นทั้งอนุกรมวิธานสำหรับการลงรายละเอียดของการควบคุมการรักษาความปลอดภัยในสถาปัตยกรรมและ สถาปัตยกรรมองค์กรโดยรวม เช่นการปรับเปลี่ยน ทำซ้ำ และลดความเสี่ยงในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลภายในและระหว่างหน่วยงาน - เอสอาร์เอ็ม สร้างแผนที่ ที่ช่วยให้หน่วยงาน สามารถผสมผสานนโยบายด้านความปลอดภัยเข้ากับ สถาปัตยกรรมองค์กร - เอสอาร์เอ็ม ช่วยสร้างกลไก สำหรับการกำหนดนโยบายและเลือกการรักษาความปลอดภัยที่ต้องการ - เอสอาร์เอ็ม ส่งเสริมการผนึกรวมนโยบายด้านความปลอดภัยในขั้นตอนทางธุรกิจและการดำเนินงาน - เอสอาร์เอ็ม ผสาน การจัดการความเสี่ยง หรือ นิส(NIST) และวงจรการพัฒนาองค์กร เข้าร่วมกันเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า นโยบายและการรักษาความปลอดภัย จะดำเนินไปอย่างควบคู่กัน. - เอสอาร์เอ็ม ช่วยให้ผู้บริหารโปรแกรมมีความเข้าใจในมาตรการด้านความปลอดภัย ๑๙๙ ข้อของ เอพีไอพีเอส (FIPS) และนโยบาย ๘ ข้อของ เอพีไอพีไอเอส (FIPPs) สำหรับวางแผนสถาปัตยกรรมองค์กร พร้อมกับการยกระดับ มาตรฐานและ 	<p>สอดคล้องกับการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามข้อตกลง (Technical Development):</p> <p>การพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามข้อตกลง ได้กำหนดมาตรฐานความปลอดภัยเช่น การเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) และ Public key infrastructure ที่ใช้เป็นมาตรฐานสนับสนุนการใช้กุญแจสาธารณะ (public key) และกุญแจส่วนบุคคล (private key) เพื่อการเข้ารหัส(Encryption) และถอดรหัส (Decryption) มาตรฐาน Digital Signature และโปรโตคอลการส่งข้อมูลที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูง</p> <p>ข้อแตกต่าง</p> <p>** กรอบแนวทางของเอสอาร์เอ็มของสหรัฐฯ มีรายละเอียดของวิธีการออกแบบและพัฒนามากกว่าของที่เอชอีทีพีของประเทศไทย โดยของไทยยังไม่มีแนวทางการออกแบบสถาปัตยกรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ละเอียด นอกจากนั้นที่เอชอีทีพีได้นำเสนอรายการโปรโตคอลทางเทคนิคที่สนับสนุนงานด้านความมั่นคงของระบบไว้เท่านั้น เช่น การเข้ารหัส เทคโนโลยีพีเคไอ Security-SOAP เป็นต้น</p> <p>** ส่วนเอสอาร์เอ็มเป็นโมเดลการรักษาความปลอดภัยที่ครอบคลุมและมีคำแนะนำที่ละเอียดมากกว่า โมเดลของเอสอาร์เอ็มนี้ได้นำองค์ความรู้หลาย</p>

	เอฟอีไอ ของสหรัฐอเมริกา	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน ตามคำแนะนำใน ที่เอชอีจีพี ของประเทศไทย
	บริการทั่วไปเพื่อหน่วยงานและรัฐบาล	ส่วนมาจากทำงานร่วมกันกับองค์กรมาตรฐาน เช่น National Institute of Science and Technology (NIST) ที่ทำงานเกี่ยวกับ Standards for Security Categorization of Federal Information and Information Systems โดยตรง และได้กำหนด “Risk Management Framework” รวมทั้งมีกระบวนการพัฒนาระบบขององค์กร (organization’s system development life cycle processes) เพื่อให้เกิดความมั่นใจในระบบการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนบุคคลในการทำงานร่วมกันและการตรวจสอบ

๑.๒. การเปรียบเทียบในส่วนของวิธีการดำเนินงาน

วิธีการของเอฟอีเอ (FEA Method)

เอฟอีเอใช้แผนภาพซีพีเอ็ม^๔ (Collaborative Planning Methodology: CPM) เพื่อแนะนำวิธีการดำเนินงานและแผนงาน ดังแสดงในรูปที่ ๑ แผนงานดังกล่าวประกอบด้วยงานใน ๒ ส่วนหลัก คือ ส่วนของการสร้างและการวางแผน (Organize and Plan) และ ส่วนของการใช้งานและการวัดผล (Implement and Measure)

ส่วนของการสร้างและการวางแผนเน้นบทบาทของผู้นำ (leadership) และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการกำหนด การจัดลำดับความต้องการ และหาข้อมูลว่าองค์กรใดมีความต้องการที่คล้ายกัน จากนั้นสร้างเป็นแผนในการทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทาง (roadmap) ส่วนของการใช้งานและการวัดผลให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม สนับสนุนความสำคัญในการทำงานเพื่อใช้และตรวจสอบ โดยจะสนับสนุนการลงทุนการจัดซื้อจัดจ้าง การดำเนินการ และการวัดประสิทธิภาพ

วิธีการของทีเอชอีจีพี (TH e – GIF Method)

ทีเอชอีจีพีของประเทศไทยใช้หลักการของสถาปัตยกรรมองค์กรตามมาตรฐานของโทกาฟ (TOGAF) ซึ่งได้ประยุกต์ใช้วิธีการพัฒนาที่เรียกว่า ADM (Architecture Development Method) แต่ขณะเดียวกันเพื่อให้ง่ายต่อการวางแผนและขับเคลื่อนการพัฒนาที่เอชอีจีพีได้เสนอให้มีการบริหารโครงการในภาพรวมโดยแบ่งเป็น ๕ ระยะ

ขั้นตอนการพัฒนา ๕ ขั้นตอน มีในแนวคิดที่สอดคล้องและใกล้เคียงกับซีพีเอ็มของสหรัฐอเมริกา กล่าวคือ

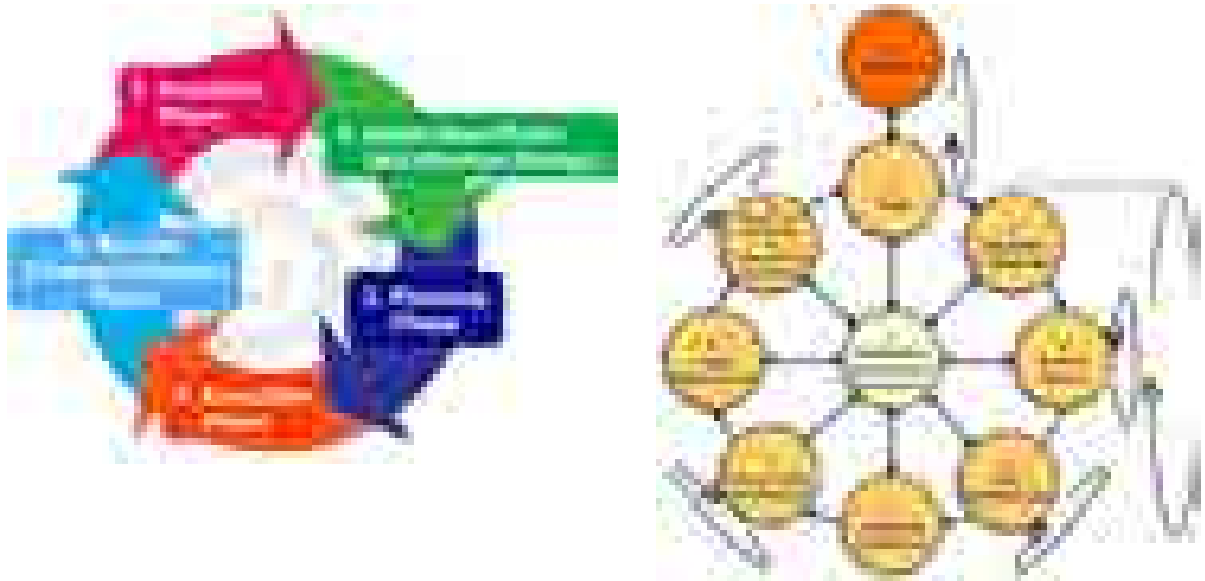
๑. ขั้นตอนการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และการกำหนดทิศทางเบื้องต้น(Inception Phase)
๒. ขั้นตอนการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึกของการออกแบบและรายละเอียดของระบบ (Elaboration Phase) ซึ่งเน้นการออกสถาปัตยกรรมองค์กรในทุกด้าน
๓. ขั้นตอนการวางแผนในการพัฒนา(Planning Phase)
๔. ขั้นตอนการพัฒนาและการกำกับดูแลโครงการพัฒนาระบบไอที(Execution Phase)
๕. ขั้นตอนการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเพื่อการใช้งานระบบจริง(Feedback & Lessons-learned Phase)

^๔ http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/egov_docs/common_approach_to_federal_ea.pdf

ทีเอชอีทีฟนำเสนอองค์ประกอบสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนิน ในทุกขั้นตอนข้างต้น ด้วยมุมมองของ TOGAF ADM เป็นวิธีพัฒนาทำให้ต้องศึกษาวิเคราะห์และทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมเดิม (“As-is architecture”) และสามารถนำเสนอสภาพแวดล้อมใหม่ (“To-be architecture”) ของทั้ง ๑๐ ด้านคำแนะนำในการพัฒนาของทีเอชอีทีฟเสนอให้ทำการพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบสำคัญนั้นแต่จะลงรายละเอียดเชิงลึกในแต่ละองค์ประกอบมากขึ้นขึ้นอยู่กับว่าอยู่ในระยะในการพัฒนา ๕ ขั้นตอนข้างต้นแตกต่างกัน



รูปที่ ๑: แผนภาพซีพีเอ็ม



รูปที่ ๒: ขั้นตอนในการพัฒนาทีเอชอีจีพี ๕ ขั้นตอน และ ๑๐ องค์ประกอบสำคัญที่ต้องพิจารณาในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอนที่ ๑ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และการกำหนดทิศทางเบื้องต้น (Inception Phase) ของทีเอชอีจีพี และเปรียบเทียบกับขั้นตอนการระบุและตรวจสอบ (Identify and Validation) ของเอฟอีเอ

ความคล้ายคลึงกันคือเป็นขั้นตอนเริ่มต้นของการดำเนินการ มีวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะหา ความต้องการ เป้าหมายการดำเนินงาน และกำหนดผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้นำ และผู้ดำเนินการ

ความแตกต่างคือ ขั้นตอนนี้ของทีเอชอีจีพีเป็นการแลกเปลี่ยนแนวคิดและความคิดเห็นในเบื้องต้น ยังไม่ถือเป็นการกำหนดปัจจัยและเป้าหมายร่วมกันระหว่าง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้นำ และผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันแล้วอาจจะเกิดหรือไม่เกิดการดำเนินงานในขั้นถัดไปหมายถึง หากเห็นชอบที่จะดำเนินงาน พัฒนาและเชื่อมโยงหน่วยงานก็จะเกิดการดำเนินการต่อไปในขั้นตอนที่ ๒ แต่ถ้าไม่เห็นชอบที่จะดำเนินการงานพัฒนาและเชื่อมโยงหน่วยงานโครงการนี้จะตกไป ในขั้นตอนนี้

ขั้นตอนการระบุและตรวจสอบของ เอฟอีเอ จะเป็นการกำหนดสิ่งจำเป็นที่จะทำให้บรรลุความสำเร็จ เช่น ปัจจัย และเป้าหมายร่วมกันของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้นำ และผู้ดำเนินการ จากนั้นจะสร้างกระบวนการวัดความสำเร็จของการทำงานร่วมกัน (Initial performance metrics)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เอฟอีเอสนับสนุนให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลในหน่วยงานทุกหน่วยงานถือเป็นภารกิจที่ต้องเชื่อมโยงข้อมูล ในขั้นตอนแรกจึงสามารถกำหนดปัจจัย และเป้าหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เลย และ เอฟอีเอให้ความสำคัญกับการวัดความสำเร็จของการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๒ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึกของการออกแบบและรายละเอียดของระบบ (Elaboration Phase) ของทีเอชไอที และเปรียบเทียบกับขั้นตอนการวิจัยและต่อยอด (Research and Leverage) ของเอฟอีเอ

ความแตกต่างในขั้นตอนที่ ๒ คือทีเอชไอที เน้นวิธีวิเคราะห์ความเป็นไปได้โดยรวมของระบบ เริ่มจากการวิเคราะห์กระบวนการเดิม และนำเสนอกระบวนการใหม่ ที่พัฒนาให้เกิดการเชื่อมโยงและการแลกเปลี่ยนข้อมูล ฟังก์ชันการให้บริการที่จำเป็นที่ต้องนำไปใช้ในกระบวนการใหม่ โดยพิจารณาประโยชน์ ความเสี่ยง งบประมาณ ในการดำเนินการ การลงทุนและการใช้ทรัพยากร รวมถึงการใช้งานและการบริหารจัดการองค์กร

ในขณะที่การวิจัยและต่อยอด เน้นหลักการใช้ร่วมกันเป็นอันดับแรกและการนำกลับมาใช้ใหม่เพื่อลดเงื่อนไขของราคาและความรวดเร็วในการพัฒนา โดยต้องไปทำการค้นหาหรือวิจัยว่ามีองค์กรใดที่ดำเนินการใกล้เคียงกับความต้องการและแผนที่ได้วางไว้ โดยดูแผนและผลลัพธ์ขององค์กรนั้น ประกอบการตัดสินใจว่าจะนำเอาวิธีการหรือผลลัพธ์มาต่อยอดได้หรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนด้านทรัพยากร และการลงทุน

ขั้นตอนที่ ๓ การวางแผนในการพัฒนา (Planning Phase) ของทีเอชไอที เปรียบเทียบกับขั้นตอนการนิยามและวางแผน (Define and Planning) ของเอฟอีเอ

ขั้นตอนที่ ๓ ของ เอฟอีเอคือการนิยามและวางแผนกับขั้นตอนการวางแผนในการพัฒนาของทีเอชไอทีมีความคล้ายกันคือ เป็นขั้นตอนของโครงการย่อยที่ได้ตกลงกันมาจัดทำแผนโดยมีการระบุขอบเขต เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นและกรอบเวลาที่ชัดเจน รวมถึงเกณฑ์ที่จะใช้วัดความสำเร็จของงาน ในทั้งกรอบแนวทางนี้มีความสอดคล้องกัน

ระยะที่ ๔ การพัฒนาและการกำกับดูแลโครงการพัฒนาระบบไอที (Construction Phase) ของทีเอชไอที เปรียบเทียบกับขั้นตอนการลงทุนและการดำเนินการ (Invest and Execute) ของเอฟอีเอ

ขั้นตอนที่ ๔ ของ เอฟอีเอ คือการลงทุนและดำเนินการ ซึ่งเปรียบเทียบกับ ขั้นตอนการพัฒนาและการกำกับดูแลโครงการพัฒนาระบบไอที เป็นการลงรายละเอียดการออกแบบ การพัฒนา และติดตั้งระบบในเชิงเทคนิคทั้งด้านฮาร์ดแวร์ เครือข่าย ซอฟต์แวร์พื้นฐาน และระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์ ส่วนขั้นตอนการลงทุนและดำเนินการของเอฟอีเอ ให้ความสำคัญในการตัดสินใจลงทุนการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในแผน จากขั้นตอนที่ ๓ ซึ่งหากไม่เกิดการลงทุน จะย้อนกลับขึ้นไปขั้นต้น เพื่อปรับเปลี่ยนคำแนะนำและแผนเนื่องจากในขั้นที่ ๓ และขั้นที่ ๔ มีตัวแปรที่เปลี่ยนแปลงไปเช่น ด้านนโยบายการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการและการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะ

ระยะที่ ๕ การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเพื่อการใช้งานระบบจริง (Adoption Phase) ของทีเอชอีจีฟ และการดำเนินการการวัดประสิทธิภาพ (Performance and Measurement) ของเอฟอีเอ

ขั้นตอนที่ ๕ ของ เอฟอีเอ คือการดำเนินการและการวัดประสิทธิภาพ กับการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเพื่อการใช้งานระบบจริงของทีเอชอีจีฟ มีความแตกต่างกัน คือ ทีเอชอีจีฟ เน้นการผลักดันให้เกิดการใช้งานระบบเพื่อทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้ใช้งานเกิดการปรับตัวและความคุ้นเคยในการใช้งานระบบใหม่ เช่น การจัดฝึกอบรมให้กับผู้ใช้งาน การดำเนินการขับเคลื่อนในระยะนี้ มักจะรวมถึงการปรับแก้กฎหมาย หรือออกประกาศเพื่อกำหนดระเบียบปฏิบัติใหม่ให้รองรับและสอดคล้องกับระบบใหม่ รวมทั้งมักจะมีการตัดสินใจในเชิงนโยบายและ กำหนดแนวทางปฏิบัติในรายละเอียดอีกหลายด้านควบคู่กันไปด้วยขณะที่การดำเนินการและการวัด ของเอฟอีเอ จะเน้นเรื่องการวัดผลที่ได้เป็นสำคัญซึ่งจะทำตามมาตรวัดการดำเนินการ (Performance metric) ที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนแรก

เอฟอีเอ ให้ความสำคัญต่อการวัดผลสัมฤทธิ์ และติดตามกำกับการพัฒนาของโครงการอย่างต่อเนื่อง เป็นจุดเด่นที่ทีเอชอีจีฟของประเทศไทยยังขาดอยู่ ส่วนรายละเอียดข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการใช้งานระบบจริงก็ยังไม่มีความชัดเจนนัก อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากกรอบวิธีการและขั้นตอนการทำงานในภาพรวมนั้นพบว่าทั้งเอฟอีเอและทีเอชอีจีฟมีแนวทางที่ใกล้เคียงกันอย่างมาก

๒. การเปรียบเทียบระหว่างกรอบแนวทางสถาปัตยกรรมระบบไอทีภาครัฐของกลุ่มประเทศในทวีปยุโรป และ ทีเอชอีจีฟของประเทศไทย

เนื้อหาในส่วนนี้ขอแนะนำเสนอการเปรียบเทียบระหว่างกรอบแนวทางการพัฒนาไอทีภาครัฐของกลุ่มประเทศในทวีปยุโรป (EIF: European Interoperability Framework)^๕ หรือ อีไอเอฟกับ กรอบแนวทางการเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ที่เรียกว่า ทีเอชอีจีฟ (TH e-GIF: Thailand e-Government Interoperability Framework) จุดประสงค์ของการเปรียบเทียบนี้ก็เพื่อหาโอกาสในการนำเสนอข้อปรับปรุงกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ทั้งนี้การเลือกที่จะเปรียบเทียบกับอีไอเอฟส่วนหนึ่งเนื่องจาก ระดับการเชื่อมโยงของอีไอเอฟแสดงในรูปแบบที่ ๓ ใกล้เคียงกับองค์ประกอบวิกฤตเพื่อพัฒนาการเชื่อมโยง ๖ ด้านของประเทศไทยมาก

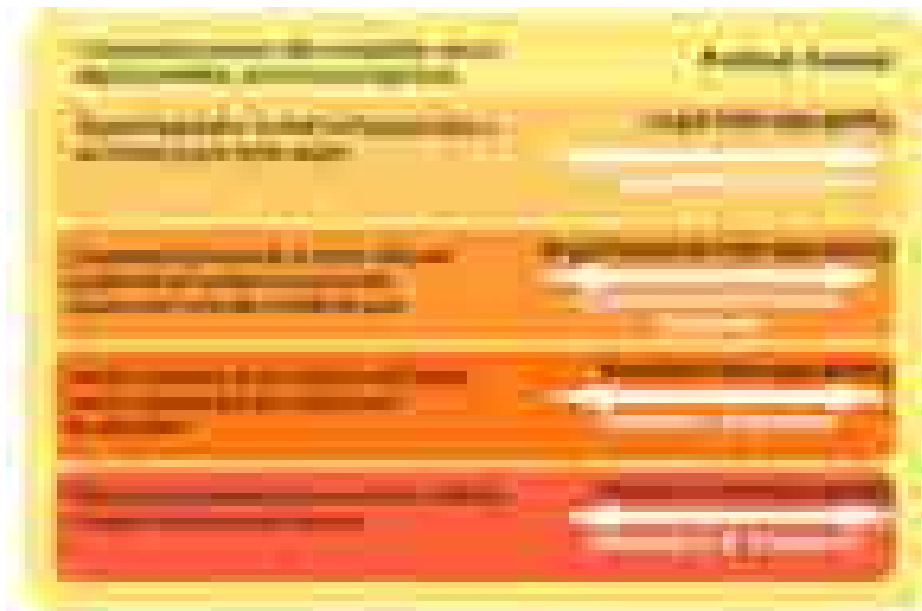
วัตถุประสงค์ของการทำกรอบการเชื่อมโยงข้อมูลของกลุ่มประเทศในทวีปยุโรป มี ๓ ข้อ คือ ๑) ให้การรองรับและสนับสนุนบริการสาธารณะ (public service) ของกลุ่มประเทศยุโรปให้มีการเชื่อมโยงแบบข้ามพรมแดน (cross - border) ๒) เป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะกับกลุ่มธุรกิจ องค์กรที่ไม่ใช่องค์กร

^๕ European Interoperability Framework (EIF) for European public services, EUROPEAN COMMISSION Bruxelles, le 16.12.2010 COM(2010) 744 finalAnnex 2

ภาครัฐ องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรและประชาชน ๓) เพื่อเติมเต็มและทำให้เกิดความแน่นแฟ้นในกรอบการทำงานร่วมกันของการเชื่อมโยงแห่งชาติ(National Interoperability Frameworks: NIFs) ของประเทศต่างๆ ในยุโรป การเชื่อมโยงกันระหว่างประเทศในกลุ่มยุโรป เพื่อการอำนวยความสะดวกในการส่งสินค้าให้มีต้นทุนต่ำ และมีการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากผลของการปฏิบัติงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูล การแบ่งปันข้อมูล และการสามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่

อีไอเอฟแบ่งระดับการเชื่อมโยงออกเป็น ๔ ด้านหลัก คือ ด้านความสอดคล้องของกฎหมายและกฎระเบียบเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เหมาะสม (Legal interoperability) ด้านการพัฒนากระบวนการที่ใช้งานร่วมกันในองค์กรที่แตกต่างกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตกลงกันและได้ประโยชน์ร่วมกัน (Organizational interoperability) ด้านข้อมูลที่ใช้ในการแลกเปลี่ยน ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและทุกฝ่ายต้องเข้าใจความหมายของข้อมูลที่ตรงกัน (Semantic Interoperability) และด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์และบริการ (Technical Interoperability) ทั้ง ๔ ด้านของการเชื่อมโยงอยู่ภายใต้บริบทเชิงการเมือง(Political Context) คือกลุ่มประเทศในทวีปยุโรปร่วมกันเสนอวิสัยทัศน์ที่ จัดลำดับความสำคัญ และร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่เหมาะสม

ข้อมูลการเปรียบเทียบอีไอเอฟของกลุ่มประเทศยุโรปองค์และประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนา ระบบเชื่อมโยง ๖ ด้านของทีเอสอีกิฟนำเสนอในตารางที่ ๒ ดังนี้



รูปที่ ๓: องค์ประกอบสำคัญ ๔ ด้าน เพื่อการเชื่อมโยงและปฏิบัติการร่วมระหว่างหน่วยงาน ตามคำแนะนำของอีไอเอฟ ตารางที่ ๒ ข้อมูลการเปรียบเทียบอีไอเอฟของกลุ่มประเทศในทวีปยุโรป และ องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนา ระบบเชื่อมโยง ๖ ด้านในทีเอสอีกิฟของไทย

ตารางที่ ๒: ข้อมูลการเปรียบเทียบอีไอเอฟของกลุ่มประเทศในทวีปยุโรป และ องค์ประกอบวิกฤตเพื่อพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้านในทีเอชอีทีพีของไทย

อีไอเอฟ	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน
<p>บริบทเชิงการเมือง (Political Context): การจัดตั้งบริการสาธารณสุขเป็นผลมาจากระดับการเมืองทั้งโดยทางตรงหรือทางอ้อม เช่น การทำข้อตกลงจากหลายฝ่ายในกลุ่มประเทศยุโรป การร่วมกันออกกฎหมายหรือปรับปรุงกฎหมายที่มีอยู่แล้ว ให้รองรับบริการสาธารณสุข</p> <p>การกำหนดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน และการสนับสนุนทางการเมืองเป็นสิ่งที่จำเป็นจำเป็นสำหรับรับการเชื่อมโยงข้ามพรมแดน โดยการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันซึ่งจะต้องมีการแบ่งปันวิสัยทัศน์ เห็นชอบร่วมกันในวัตถุประสงค์ และร่วมการจัดลำดับความสำคัญ การเชื่อมโยงไร้พรมแดนจะประสบความสำเร็จได้ถ้าสมาชิกทุกประเทศเข้าร่วมให้ความสำคัญและแบ่งปันทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานร่วมกันให้เป็นไปตามเป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>สอดคล้องกับการขับเคลื่อนด้านนโยบาย (Political will): ซึ่งเน้นความสำคัญของการกำหนดนโยบาย และยุทธศาสตร์โดยผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้อนุมัติ มีมติสั่งการหรือกำหนดเป็น KPI (Key Performance Indicators) ที่ชัดเจน รวมทั้งอนุมัติการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอเพื่อขับเคลื่อนนโยบายนั้นให้ถูกนำไปดำเนินการไปสู่ความเป็นจริง</p>
<p>การเชื่อมโยงในระดับกฎหมาย (Legal Interoperability): แต่ละประเทศพัฒนาบริการสาธารณสุขภายใต้กรอบของกฎหมายระดับชาติ บางครั้งกฎหมายนั้นอาจไม่สอดคล้องกับประเทศสมาชิกอื่นที่ทำงานร่วมกันเนื่องจากมีความซับซ้อนหรือไม่สามารถนำไปใช้งานได้ กฎหมายในประเทศสมาชิกต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ เมื่อมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกเพื่อให้บริการสาธารณสุขของกลุ่มประเทศยุโรป จะต้องมีการปรับปรุงกฎหมายในการส่งข้อมูลไว้</p>	<p>สอดคล้องกับการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Legal Power): มีการพิจารณาปรับปรุงระเบียบปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องมีความสำคัญต่อการสนับสนุนและรองรับการทำการเชื่อมโยงระหว่างองค์กรภาครัฐและองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง</p>

อีไอเอฟ	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน
<p>พรหมแดน และกฎหมายปกป้องข้อมูลทั้งในประเทศผู้ให้ข้อมูลและประเทศผู้รับข้อมูล</p> <p>การเชื่อมโยงในระดับกระบวนการ (Organizational interoperability): ประเทศสมาชิกต้องเห็นชอบในรายละเอียดของกระบวนการที่ดำเนินการร่วมกันทั้งการประสานงานและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิด "บริการสาธารณะที่จำเป็น"</p> <p>๑) การจัดเตรียมกระบวนการ หน่วยงานที่มีทำงานร่วมกันในกระบวนการที่ต้องมีการกำหนดมาตรฐานที่ใช้มีการสร้างที่จัดเก็บข้อมูลกระบวนการและวิธีปฏิบัติ เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ และทำให้เกิดความสะดวกในการนำข้อมูลเหล่านั้นกลับมาใช้ใหม่</p> <p>๒) การปรับกระบวนการใหม่ ประเทศสมาชิกควรปรับปรุงกระบวนการเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันแบบไร้พรหมแดน โดยการปรับเปลี่ยนต้องคำนึงถึงที่มาของกระบวนการนั้น ๆ ด้วย</p> <p>๓) การจัดตั้งสัญญาด้านการบริการ เป็นเครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือ ร่วมกิจกรรมและ รวม / ควบกระบวนการในกรอบของการบริการข้ามพรหมแดน ตัวอย่างเช่น "การทำบันทึกความเข้าใจ (MOU)" ร่วมกันระหว่างรัฐบาลในการเห็นชอบร่วมกันในกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินการร่วมกัน</p>	<p>สอดคล้องกับการวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันในกระบวนการทำงานในขั้นตอนแบบใหม่(Process agreement) และ สถาปัตยกรรมองค์กร (Business Architecture):</p> <p>ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องควรมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานแบบเดิมและ การดำเนินงานแบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน ส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจการดำเนินการแบบใหม่อย่างชัดเจน รวมทั้งยอมรับการดำเนินการใหม่ด้วยกัน เพื่อให้สามารถดำเนินงานร่วมกับระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <p>ข้อแตกต่าง</p> <p>**การเชื่อมโยงในระดับของกระบวนการสนับสนุนในทำการปรับปรุงกระบวนการเดิมที่มีอยู่มากกว่าการสร้างกระบวนการใหม่**</p> <p>** ประเทศสมาชิกมีการปรับแผนเพื่อให้สอดคล้องกับ PEGS **</p>

อีไอเอฟ	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน
<p>๔) การประเมินผลและการเติมช่องว่าง</p> <p>กรอบการประเมินผลร่วมกัน (Common Assessment Framework: CAF) ควรจะประเมินตามส่วนงาน (Sector) เพื่อกำหนดจุดบกพร่องในกระบวนการแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น ผลของการปรับกระบวนการจะถูกนำไปใช้ในประเทศสมาชิกเพื่อเติมเต็มช่องว่าง มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้เกิดความสอดคล้องกับบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มประเทศยุโรป (Pan-European e-Government Services: PEGS)</p> <p>๕) การจัดการและการเปลี่ยนแปลง ประเทศสมาชิกควรจัดทำแผนกลยุทธ์ระดับชาติให้เป็นข้อกำหนดในแนวทางของ PEGS โดยข้อกำหนดจะเน้นการให้ความร่วมมือข้ามพรมแดนเป็นกิจกรรมหนึ่งของประเทศสมาชิก</p>	
<p>การเชื่อมโยงเชิงความหมาย (Semantics Interoperability):</p> <p>การเชื่อมโยงเชิงความหมาย เป็นการแลกเปลี่ยนความหมายของข้อมูล โดยความหมายของข้อมูลที่ต้องทุกฝ่ายมีความเข้าใจความหมายของข้อมูลตรงกัน และการแลกเปลี่ยนได้รับการคุ้มครอง ซึ่งอาจเริ่มต้นจากการสร้างกลุ่มของโครงสร้างของข้อมูลและข้อมูลที่ถูกอ้างถึงในการเชื่อมโยงเชิงความหมาย เพื่อให้องค์กรเห็นชอบในความหมายของข้อมูลที่ต้องการแลกเปลี่ยน</p> <p>อุปสรรคที่ในการเชื่อมโยงเชิงความหมายของกลุ่มประเทศยุโรปคือ ความแตกต่างด้านภาษา วัฒนธรรม กฎหมายและการบริหารงานในประเทศสมาชิกเป็นปัญหาที่มี</p>	<p>สอดคล้องกับการเห็นชอบร่วมกันในความหมายของรายการข้อมูลที่ต้องการแลกเปลี่ยน(Meaning Exchange):</p> <p>เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการบูรณาการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อการเข้าใจถึงความหมายของรายการข้อมูลที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนกัน และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์</p> <p>การเห็นชอบร่วมกันในความหมายของรายการข้อมูลที่ต้องการแลกเปลี่ยนมีการกำหนดมาตรฐานการในแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่นในอนาคต</p>

อีไอเอฟ	องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน
ความซับซ้อน	
<p>การเชื่อมโยงด้านเทคนิค (Technical Interoperability): การเชื่อมโยงด้านเทคนิคครอบคลุมการเชื่อมโยงด้านข้อมูล บริการที่เชื่อมโยงกัน บริการที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน การนำเสนอข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูล การเชื่อมโยงด้านเทคนิคต้องรองรับข้อกำหนดตามมาตรฐานของกลุ่มประเทศใน ยุโรป (EU Directive ๙๘/๓๔) หรือข้อกำหนดของกระทรวงไอซีที</p>	<p>สอดคล้องกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามข้อตกลง (Technical Development) และ สถาปัตยกรรมด้านเทคนิค (Technical Architecture): การพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องตกลงมาตรฐานเทคนิคเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยสามารถเลือกใช้มาตรฐานทางเทคนิคเพื่อการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือมาตรฐานอื่นได้ตามแต่จะพิจารณาตกลงร่วมกัน ทีไอไอพีเสนอมาตรฐานทางเทคนิคใน ๑๓๒รายการ ๗หมวดเช่น มาตรฐานด้านการเชื่อมโยง มาตรฐานด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลและมาตรฐานด้านรูปแบบการจัดเก็บและนำเสนอข้อมูลเป็นต้น นอกจากนี้ ยังผลักดันการสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศให้มีความก้าวหน้าและมีความสามารถในการประสานความร่วมมือเชิงอิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สูงขึ้น</p>

จากตารางการเปรียบเทียบโมเดลการเชื่อมโยงของอีไอเอฟและองค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนา
ระบบเชื่อมโยง ๖ ด้านของทีเอชอีทีพี จะพบว่าทั้ง ๒ โมเดลมีความใกล้เคียงกันมาก แต่มีข้อที่แตกต่างกันบ้าง
ดังนี้

- ๑) องค์ประกอบวิกฤตเพื่อการพัฒนาในระบบเชื่อมโยง ๖ ด้าน มีส่วนของการขับเคลื่อนความร่วมมือ
ระหว่างหน่วยงานและการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมและการสร้างความคุ้นเคย (Inter-
agency collaboration & social/cultural change) เป็นส่วนที่สนับสนุนให้เกิดการใช้งาน
กระบวนการใหม่ (TO BE) โดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือ ร่วมใจกัน ในการขับเคลื่อนการ
ดำเนินงานเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยในกระบวนการใหม่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) อีไอเอฟไม่ได้อธิบายถึงวิธีการในการทำการเชื่อมโยงที่ชัดเจนซึ่งแตกต่างกับทีเอชอีทีพี ที่ใช้
แนวคิดของสถาปัตยกรรมองค์กร หรืออีเอ (Enterprise Architecture: EA) และ ๑๐ ขั้นตอน
ของ TOGAF ADM เป็นวิธีในการพัฒนาทีเอชอีทีพี

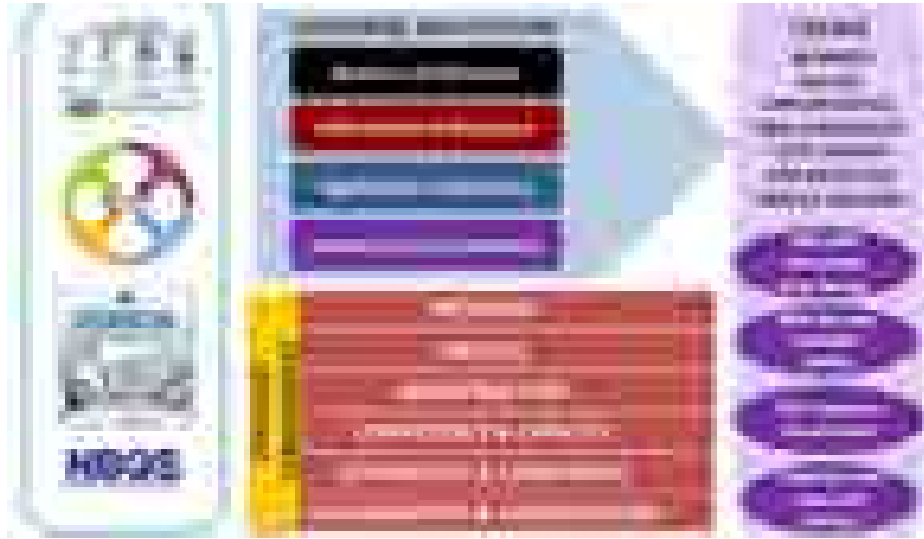
๓. การเปรียบเทียบกรอบแนวทางสถาปัตยกรรมองค์กรระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศมาเลเซีย และของประเทศไทย

ประเทศมาเลเซียได้พัฒนารอบแนวทางเพื่อการพัฒนาบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่เรียกว่า "วัน
กอฟอีเอ(1GovEA)" ^๒ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่มาของวันกอฟอีเอ นั้นมาจากแนวคิดที่รัฐบาลมาเลเซียต้องการ
ปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรภาครัฐให้มีวัฒนธรรมของ "การเพิ่มผลผลิต ความคิดสร้างสรรค์
และนวัตกรรม" วันกอฟอีเอต้องการขับเคลื่อนกระบวนการใหม่ ๆ ที่จะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่าบริการ
สาธารณะมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และตอบสนองความต้องการ เพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรแบบเดิมที่
มักจะมีส่วนงานแยกกันทั้งแบบอัตโนมัติ (automate) แบบทำด้วยมือ (manual) รวมถึงสนับสนุนการ
วางแผนทางธุรกรรมและการใช้ทรัพยากรร่วมกัน มุมมองที่หลากหลายจากการใช้วันกอฟอีเอก่อให้เกิด
ประโยชน์ดังนี้

- ๑) มีระบบในการทำงานร่วมกัน ทั้ง เช่น แบ่งปันกระบวนการ ระบบหรือข้อมูล
- ๒) ต่อยอดและขยายการใช้งาน แบ่งปันกระบวนการทำงานร่วมกัน ระบบและข้อมูล เพื่อให้ผลลัพธ์
ที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับแผนงานของรัฐบาล

^๒ เอกสารประกอบConference “Business IT Architecture Series or BITAS 2013” on May 16th, 2013

๓.๑. กรอบสถาปัตยกรรมองค์กรภาครัฐ ประเทศมาเลเซีย



รูปที่ ๔: กรอบการพัฒนาวันกอพีไอเอ

รูปที่ ๔ นำเสนอกรอบการพัฒนาวันกอพีไอเอ ที่ใช้แนวคิดของสถาปัตยกรรมองค์กรมาช่วยในการพัฒนา โดยใช้ทั้ง ๔ สถาปัตยกรรมพื้นฐานของสถาปัตยกรรมองค์กร ประกอบด้วย สถาปัตยกรรมด้านองค์กรและธุรกรรม (Business architecture) สถาปัตยกรรมด้านข้อมูล (Information architecture) สถาปัตยกรรมด้านแอปพลิเคชัน (Application architecture) และสถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยี (Infrastructure architecture) นอกจากนี้ กรอบพัฒนาวันกอพีไอเอ ได้เพิ่มองค์ประกอบเชิงกลยุทธ์ อีก ๖ องค์ประกอบเพื่อสร้างมูลค่าทางธุรกิจ โอกาส ความเป็นไปได้ ต้นทุนที่ต่ำ และบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับประเทศไทยที่ได้นำสถาปัตยกรรมองค์กรมาพัฒนาที่เอชอีจีพี

๓.๒. ขั้นตอนเริ่มต้นการพัฒนาตามแนวทางของวันกอพีไอเอ

ขั้นตอนเริ่มต้นของการพัฒนาวันกอพีไอเอจะให้ความสำคัญในบริการภาครัฐที่แชร์ให้แก่ประชาชน ประกอบด้วยสถาปัตยกรรมด้านธุรกรรม(ในระดับของ Process) สถาปัตยกรรมด้านข้อมูล (ในระดับของ Services) และสถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยี(ในระดับของ Infrastructure) จากข้อมูลปี พ.ศ.๒๕๕๖ บริการของประเทศไทยที่มีมากกว่า ร้อยละ ๖๐ เป็นบริการออนไลน์ ตามรูปที่ ๕



รูปที่ ๕: บริการภาครัฐที่แชร์ให้ประชาชน

ส่วนของศักยภาพและความสามารถ (Competency & Capacity) ซึ่งอยู่ในระดับที่ ๔ ตามรูปที่ ๔ ได้แยกส่วนที่ใช้ไอทีเป็นหลัก กับส่วนที่ไม่ได้ใช้ไอทีเป็นหลัก และส่วน ๓ อาร์ (Reskill, Replace, Redeploy: 3R) การบริหารการเปลี่ยนแปลงการจัดการ (Change management Program) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีบุคลากรและมีการใช้ไอซีทีที่มีความสามารถตามรูปที่ ๖

เมื่อเปรียบเทียบกับทีเอชอีจีพีแล้วกรอบแนวทางของไทยมีการส่งเสริมการอบรมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้งานโปรแกรมตามกระบวนการใหม่ (To be) เพื่อเน้นให้เกิดการใช้งานแต่ยังไม่มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทั้งระบบเพื่อเพิ่มศักยภาพทางไอซีทีในระยะยาวอย่างชัดเจน



รูปที่ ๖: ศักยภาพและความสามารถ

วันกอฟีเอออ้างอิงกลไกการวัดประเมิน และตรวจสอบเคพีไอ (KPI) จากมุมมองของคน กระบวนการและเทคโนโลยี แต่ยังไม่ได้ระบุถึงวิธีการวัด และตัวชี้วัดที่ชัดเจนซึ่งคล้ายคลึงกับทีเอชอีจีพี ประเด็นถือเป็นจุดอ่อนและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และนำเสนอแนวทางในการวัด ประเมินเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของระบบและสอดคล้องกับเป้าหมายต่อไป นอกจากนี้วันกอฟีเออมีต้นแบบที่ใช้ดำเนินการ (blueprint) ของกรอบการแชร์บริการ ซึ่งครอบคลุมบริการต่าง ๆ ของรัฐบาลโดยแบ่งเป็น

๕ โดเมน คือ ด้านองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Organization & Governance) วิสัยทัศน์ (Vision) รูปแบบบริการ (Service platform) การส่งมอบบริการ (Service delivery) และการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service Improvement) ในส่วนนี้ ที่เอชไอทียังมีต้นแบบที่ใช้ดำเนินการที่ชัดเจน



รูปที่ ๗: ขั้นตอนการพัฒนาตามแนวทางของ วันกอพีเอ

ขั้นตอนการพัฒนาตามแนวทางของวันกอพีเอ ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

๑. การศึกษาเบื้องต้น (Preliminary Research): ทำการศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับเอกสาร หรือ กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
๒. ระยะที่ ๑ ระยะการศึกษา (Phase 1 Study): ศึกษาทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ แนวทางการปฏิบัติและระดับของสถาปัตยกรรมในองค์กรภาครัฐ
๓. ระยะที่ ๒ ระยะการออกแบบ และวางแผนการพัฒนา (Phase 2 Development): พัฒนาแนวทางภาครัฐ กรอบสถาปัตยกรรมองค์กร กระบวนการ และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง
๔. ระยะที่ ๓ ระยะการพัฒนาระบบและนำไปใช้ (Phase 3 Implementation): การลงมือพัฒนา ติดตั้ง และใช้งานระบบจริงในองค์กรต่างๆ

เนื่องจากกรอบแนวทางของ "วันกอพีเอ" เพิ่งจะประกาศใช้ในประเทศมาเลเซีย และยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น การที่จะนำกรอบแนวทางของวันกอพีเอไปใช้ให้ประสบความสำเร็จมีปัจจัยที่ท้าทายสำหรับ

รัฐบาลมาเลเซียหลายด้าน เช่น ด้านมาตรฐาน การบูรณาการระบบที่หลากหลาย การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถในการให้บริการและรองรับกับประชากรที่มีจำนวนมากขึ้น รวมทั้งการปรับปรุงบริการให้เข้าถึงประชากรโดยคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย เป็นต้น

๓.๓. ความเหมือนและแตกต่างของกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประเทศมาเลเซียและประเทศไทย

เนื่องจากกรอบแนวทางของวันกอฟอีเอ ยังอยู่ในขั้นตอนเริ่มต้นของการพัฒนา ดังนั้น การเปรียบเทียบกับของประเทศไทยจะนำเสนอเฉพาะในเนื้อหาของโมเดลและวิธีการดำเนินการ เพื่อให้ประเด็นที่เหมือนและแตกต่างกันพอสังเขป

เมื่อพิจารณาวันกอฟอีเอเทียบกับทีเอชอีทีแล้วพบว่า วันกอฟอีเอให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถใช้งานไอทีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากแผน ๓ อาร์เมื่อเปรียบเทียบกับทีเอชอีทีแล้วกรอบแนวทางของไทยมีการส่งเสริมการอบรมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้งานโปรแกรมตามกระบวนการใหม่ (To be) เพื่อเน้นให้เกิดการใช้งานคล้ายกับวันกอฟอีเอ แต่ยังไม่มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทั้งระบบเพื่อเพิ่มศักยภาพทางไอซีทีในระยะยาวอย่างชัดเจน

วันกอฟอีเออ้างถึงกลไกการวัดประเมิน และตรวจสอบเคพีไอ (KPI) จากมุมมองของคน กระบวนการและเทคโนโลยี แต่ยังไม่ได้ระบุถึงวิธีการวัด และตัวชี้วัดที่ชัดเจนซึ่งคล้ายคลึงกับ ทีเอชอีทีซึ่งส่วนนี้ถือเป็นจุดอ่อนและต้องการดำเนินการปรับปรุง และนำเสนอแนวทางในการวัด ประเมินเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของระบบและสอดคล้องกับเป้าหมายต่อไป

๔. ข้อเสนอแนะเพื่อการกรอบแนวทางทีเอชอีทีของประเทศไทย

การศึกษาเปรียบเทียบทีเอชอีทีของไทยกับกรอบแนวทางเอพอีเอของประเทศสหรัฐอเมริกา อีโอเอของกลุ่มประเทศในทวีปยุโรป และวันกอฟอีเอของประเทศมาเลเซีย ทำให้เราสามารถสังเคราะห์ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุง ในประเด็นดังต่อไปนี้

๔.๑. ด้านการวัดประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอพอีเอของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าเอพอีเอให้ความสำคัญในการประเมินผลและวัดผลสัมฤทธิ์ของแผนงานการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างครบวงจร โมเดลฟิอาร์เอ็ม^๗ เป็นโมเดลที่ใช้วัดประสิทธิภาพของผลของสิ่งส่งมอบ และผลกระทบโครงการ (outputs and outcomes) ฟิอาร์เอ็มนำเสนอประเด็นของการประเมินวัด (Measurement area) วิธีการเก็บรวบรวม

^๗ http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/fea_docs/FEA_CRM_v23_Final_Oct_2007_Revised.pdf

ข้อมูล ที่กล่าวถึง ประเภทของข้อมูลชี้วัด (Measurement categories) กรอบข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดเป็นประเภทของตัวชี้วัด (Measurement Groupings) และ ตัวชี้วัด (Measurement indicators) พีโออาร์เอ็ม (PRM) มีเป้าหมายหลักในการรวบรวมข้อมูลสนับสนุนเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ การเพิ่มโอกาสในการพัฒนาและการดำเนินงานขององค์กรแบบเดิมให้ดีขึ้น และเพิ่มความชัดเจนในขั้นตอนการดำเนินงานจากอินพุตสู่เอาต์พุตของผลลัพธ์ที่ต้องการ นอกจากนี้ยังได้กำหนดแนวทางการวัดประสิทธิภาพไว้ในกฎหมายว่าด้วยการวัดผลการดำเนินการของรัฐบาลฉบับปรับปรุงปี ๒๕๕๓^๔ (Government Performance and Results Modernization Act of 2010: Public Law 111-352) ด้วย

ทีเอชอีทีพีของไทย ยังไม่ได้กล่าวถึงวิธีการหรือกรอบที่ชัดเจนในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นส่วนที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- ๑) การวัดและประเมินผลที่ได้ทั้งด้านเอาต์พุตและผลกระทบ ที่เกิดขึ้นขึ้นว่าตอบสนองหรือเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน และผู้ใช้งาน
- ๒) ลดความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้
- ๓) มีเกณฑ์ในการวัดและประเมินที่เป็นมาตรฐานสำหรับการทำการเชื่อมโยงต่อไปในอนาคต

การปรับปรุงพัฒนาในด้านนี้ อาจเริ่มจากการประชุมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางหรือวิธีการในการวัดและประเมินผลที่ได้และผลลัพธ์ รัฐบาลควรออกกฎหมายหรือนโยบายในการวัดประสิทธิภาพอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญและใช้เป็นมาตรฐานในการเชื่อมโยงต่อไป

๔.๒. ด้านการรักษาความปลอดภัย

เพีโออาร์เอ็มส่วนการรักษาความปลอดภัยแทรกอยู่ในทุกส่วนของโมเดลในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงเพื่อควบคุมและรองรับความเสี่ยงในการสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงาน กลไกหลัก อาทิ

- ๑) การเสนอแนวทางเพื่อให้แต่ละหน่วยงานเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีตามมาตรฐานของสถาปัตยกรรมองค์กร
- ๒) การสร้างกลไกภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดขั้นตอน และนโยบายรักษาความปลอดภัย
- ๓) การจัดทำกระบวนการรักษาความปลอดภัย ในส่วนงานธุรกรรม และกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล
- ๔) การกำหนดความร่วมมือกับหน่วยงานด้านการรักษาความปลอดภัยทางข้อมูล

^๔ <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-111publ352/pdf/PLAW-111publ352.pdf>

โดยในปี พ.ศ. ๒๕๑๗ ได้มีการประกาศพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลรองรับ ซึ่งมีหลักการแปดข้อ หรือที่เรียกว่า Fair Information Practice Principles (FIPs)^๔ เพื่อเป็นพื้นฐาน ของการปฏิบัติตามนโยบายความเป็นส่วนตัวและขั้นตอนควบคุมการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

- ๑) การใช้งานข้อมูลมีความโปร่งใส และมีการแจ้งเกี่ยวกับ การเก็บ การใช้ การเผยแพร่ และการบำรุงรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Transparency)
- ๒) บุคคลเจ้าของข้อมูลให้ความยินยอมแก่หน่วยงานในการเก็บรวบรวม การใช้งาน เผยแพร่และการบำรุงรักษาข้อมูล (Individual Participation)
- ๓) มีช่องทางสำหรับเก็บรวบรวม และช่องทางสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะที่ต้องการใช้ข้อมูล (Purpose Specification)
- ๔) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะที่จำเป็น สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (Data Minimization)
- ๕) ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะกับวัตถุประสงค์ที่มีการแจ้งไว้ (Use Limitation)
- ๖) ข้อมูลมีคุณภาพและมีความสมบูรณ์ (Data Quality and Integrity)
- ๗) มีการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม (Security)
- ๘) รับผิดชอบในการปฏิบัติตามหลักการเหล่านี้ ให้การฝึกอบรมให้กับพนักงานและผู้ที่ใช้ข้อมูล (Accountability and Auditing)

ประเด็นด้านการรักษาความปลอดภัยตามข้อเสนอของทีเอสอีจีพี มีอยู่ในหมวดด้านรายการของโปรโตคอลที่เสนอให้หน่วยงานเลือกใช้ เช่น การใช้มาตรฐานโปรโตคอลด้านความปลอดภัย ซึ่งอาจจะประกาศเป็นมาตรฐานกลางในแต่ละกลุ่มงาน เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นที่ต้องการเชื่อมโยงต้องทำความเข้าใจหรือจัดเตรียมระบบขององค์กรของตนก่อนที่จะมาขอทำการเชื่อมโยง เป็นต้น

ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงในด้านการรักษาความปลอดภัยในทีเอสอีจีพี ก็คือ การจัดทำคำแนะนำด้านสถาปัตยกรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยของ (Secured Infrastructure) และข้อเสนอแนวปฏิบัติอื่นๆ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับการปฏิบัติงานที่ต้องมีความต่อเนื่อง (Business Continuity) และ ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบ มีกลไกในการกำหนดขั้นตอน ข้อเสนอแนะนโยบายด้านความปลอดภัยและเมืองค์หรือหน่วยงานด้านการรักษาความปลอดภัยทางข้อมูลมาร่วมกำกับดูแล เพื่อให้ยกระดับความปลอดภัยในการทำการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

ความมั่นคงปลอดภัย และการทำงานอย่างต่อเนื่องของระบบ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย เพราะข้อมูลที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนส่วนใหญ่เป็นข้อมูลภาครัฐที่มี

^๔ http://www.dhs.gov/xlibrary/assets/privacy/privacy_policyguide_2008-01.pdf

ความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม หากมีการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในทางมิชอบ หรือระบบมีการ
หยุดชะงัก ก็จะทำให้เกิดความเสียหายต่อรัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชนของประเทศ หน่วยงานอื่นๆ อาจ
เกิดความไม่มั่นใจที่จะเชื่อมต่อข้อมูลเพราะยังไม่เชื่อมั่นในระบบการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น