

## รายงานฉบับกลาง (Interim Report)

โครงการที่ปรึกษา  
กิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
ของประเทศไทย (ซีเอส ๐๑)  
ภายใต้โครงการส่งเสริมศักยภาพบุคลากรด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และการสื่อสารของประเทศไทย  
เงินทุนเลขที่ ทีเอฟ ๐๙๗๙๒๙

เสนอต่อ  
สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จัดทำโดย  
สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

๑๗ เมษายน ๒๕๕๖



รายงานเบื้องต้น		
ชื่อโครงการ	โครงการที่ปรึกษากิจการกรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (ซีเอส ๐๑) ภายใต้โครงการส่งเสริมศักยภาพบุคลากรด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย	
ข้อมูลโครงการ	รหัสอ้างอิง: เงินทุนเลขที่ ทีเอฟ ๐๙๗๙๒๙	
	วันเริ่มต้นโครงการ: ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๕	
	วันสิ้นสุดโครงการ: ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๖	
ประเทศผู้รับทุน	ประเทศไทย	
หน่วยงานผู้รับทุน	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ก.ไอซีที)	ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ชั้น ๗ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๓ ถ. 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	วันที่ส่งรายงานฉบับกลาง (งานงวดที่ ๒): ๑๗ เมษายน ๒๕๕๖	
	ระยะเวลาการดำเนินงานงวดที่ ๒: ๑๖ มกราคม-๑๗ เมษายน ๒๕๕๖	
	จัดทำรายงานและนำเสนอโดย: สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	



## สารบัญ

บทที่ ๑. บทนำ.....	๑
บทที่ ๒. การทำงานร่วมกัน/การเชื่อมโยงข้อมูล (Interoperability).....	๓
๒.๑. บทนำ.....	๓
๒.๒. ผลการศึกษาสถานะปัจจุบันของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประเทศไทย .....	๓
๒.๒.๑. สถานะปัจจุบันของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย.๔	
๒.๒.๒. สถานะปัจจุบันของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย .....	๙
๒.๒.๓. การศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Participation) .....	๒๒
๒.๓. กรณีการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย.....	๒๗
๒.๓.๑. ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย .....	๒๗
๒.๓.๒. ระบบช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ (Aggie DRIS) .....	๒๙
๒.๓.๓. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban/e-Document).....	๓๑
๒.๓.๔. ระบบเชื่อมโยงข้อมูลผลงานวิจัยข้ามหน่วยงาน .....	๓๓
๒.๔. กรอบแนวทางและรูปแบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ.....	๓๔
๒.๔.๑. รูปแบบของการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	๓๔
๒.๔.๒. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ .....	๓๖
๒.๔.๓. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	๓๗
๒.๔.๔. ข้อเสนอแนะเรื่องหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกใช้มาตรฐานด้านเทคนิค.....	๓๘
๒.๕. กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย .....	๓๘
๒.๕.๑. เป้าหมายของกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ .....	๓๙
๒.๕.๒. องค์ประกอบหลักของกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ .....	๔๐
๒.๖. แนวทางในการบริหารการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน ๔๓	
๒.๗. ช่องทางต่างๆ ในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐ.....	๔๕
๒.๗.๑. การมีและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนของประเทศไทย .....	๔๕
๒.๗.๒. โครงการของรัฐบาลที่สนับสนุนให้มีการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ.....	๔๙
๒.๘. บทสรุป.....	๖๐
บทที่ ๓. โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance) .....	๖๗

๓.๑.	บทนำ.....	๖๗
๓.๒.	การศึกษาโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศต่างๆ ...	๖๘
๓.๒.๑.	การศึกษาของธนาคารโลกเรื่องรูปแบบและหน้าที่ขององค์กรขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แห่งชาติ .....	๖๘
๓.๒.๒.	โครงสร้างเชิงนโยบายและกลไกการกำกับดูแลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสหรัฐอเมริกา... .....	๗๗
๓.๒.๓.	โครงสร้างนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และกลไกการกำกับดูแลของประเทศสาธารณรัฐ เกาหลี .....	๘๓
๓.๒.๔.	โครงสร้างองค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเวียดนาม.....	๘๔
๓.๒.๕.	โครงสร้างและการกำกับดูแลงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสิงคโปร์.....	๙๐
๓.๒.๖.	โครงสร้างองค์กรในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสวีเดน.....	๙๒
๓.๓.	โครงสร้างองค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และกลไกการกำกับดูแลของประเทศไทย.....	๙๖
๓.๔.	บทสรุป.....	๑๐๖
บทที่ ๔.	นวัตกรรมการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services) .....	๑๐๙
๔.๑.	บทนำ.....	๑๐๙
๔.๒.	ความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ .....	๑๐๙
๔.๒.๑.	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในทวีปแอฟริกา .....	๑๑๑
๔.๒.๒.	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสหรัฐอเมริกา.....	๑๑๓
๔.๒.๓.	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาคเอเชีย .....	๑๑๔
๔.๒.๔.	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาคยุโรป.....	๑๑๗
๔.๒.๕.	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในทวีปโอเชียเนีย .....	๑๑๘
๔.๓.	กรณีศึกษาของต่างประเทศเรื่องการใช้นวัตกรรมไอทีในการให้บริการสาธารณะ .....	๑๑๙
๔.๓.๑.	รัฐบาลกลางของประเทศสิงคโปร์ .....	๑๒๐
๔.๓.๒.	บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี .....	๑๒๒
๔.๓.๓.	รัฐบาลกลางของประเทศออสเตรเลีย .....	๑๒๓
๔.๓.๔.	นวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสหราชอาณาจักร .....	๑๒๕
๔.๓.๕.	นวัตกรรมบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสหรัฐอเมริกา .....	๑๒๖
๔.๓.๖.	นวัตกรรมบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศออสเตรเลีย .....	๑๒๘
๔.๓.๗.	กลยุทธ์การใช้ไอเพนเซอร์สของประเทศสเปน .....	๑๓๐
๔.๓.๘.	โครงการริเริ่มด้านไอเพนเซอร์ส ของคณะกรรมการยุโรป .....	๑๓๐
๔.๔.	โปรแกรมนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะออนไลน์ในประเทศไทย .....	๑๓๑
๔.๔.๑.	องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมนวัตกรรมภาครัฐในประเทศไทย.....	๑๓๑

๔.๔.๒. นวัตกรรมบริการทางอิเล็กทรอนิกส์/รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ .....	๑๓๓
๔.๕. บทสรุป.....	๑๓๕
บทที่ ๕. การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More) .....	๑๓๗
๕.๑. บทนำ.....	๑๓๗
๕.๒. การศึกษากลยุทธ์และแนวคิดการดำเนินงานและกรณีตัวอย่างของการปรับโครงสร้างการบริการ สาธารณะของต่างประเทศ .....	๑๓๗
๕.๒.๑. ประเทศมาเลเซีย.....	๑๓๗
๕.๒.๒. ประเทศไอร์แลนด์ .....	๑๔๔
๕.๒.๓. ประเทศสหรัฐอเมริกา .....	๑๕๓
๕.๒.๔. ประเทศสหราชอาณาจักร .....	๑๗๐
๕.๓. บทสรุป.....	๑๗๖
บทที่ ๖. งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Other Related Tasks) .....	๑๗๙
๖.๑. บทนำ.....	๑๗๙
๖.๒. การศึกษาดูงานในต่างประเทศ .....	๑๗๙
๖.๒.๑. ทางเลือกที่ ๑ - การศึกษาดูงานในระดับนโยบายสำหรับผู้บริหารระดับสูง (รัฐมนตรี/ ปลัดกระทรวง/ซีอีโอ รองปลัดกระทรวง/ซีอีโอ).....	๑๗๙
๖.๒.๒. ทางเลือกที่ ๒ การศึกษาดูงานในระดับบริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการ (ผู้อำนวยการ สำนัก/ฝ่าย/กอง หัวหน้าส่วน/แผนก ผู้เชี่ยวชาญ).....	๑๘๘
๖.๓. ความคืบหน้าในเรื่องการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ .....	๑๙๗
๖.๔. ความคืบหน้าในการจัดทำข้อเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยตาม แนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาในกรอบอาเซียน .....	๑๙๗
ภาคผนวก ก ข้อมูลการบริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๕๖) สํารวจโดยทีมที่ปรึกษา KU-INOVA .....	๑๙๙
เอกสารอ้างอิง.....	๒๒๗



## สารบัญตาราง

ตารางที่ ๒-๑: สถิติระดับคะแนนและการจัดลำดับ e-Government Development Index ของประเทศไทย .....	๑๐
ตารางที่ ๒-๒: ผลการสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖) ..	๑๖
ตารางที่ ๒-๓: สถิติระดับคะแนนและการจัดลำดับ e-Participation ของประเทศไทย .....	๒๔
ตารางที่ ๒-๔: การปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาของพิธีการศุลกากรของไทยโดยระบบ NSW .....	๒๘
ตารางที่ ๒-๕: การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้าของไทยโดยระบบ NSW .....	๒๘
ตารางที่ ๒-๖: ร้อยละของครัวเรือนในประเทศไทยที่มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร .....	๔๖
ตารางที่ ๒-๗: ร้อยละของครัวเรือนในประเทศไทยที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำแนกตามประเภทของอินเทอร์เน็ต .....	๔๙
ตารางที่ ๓-๑: รูปแบบของโครงสร้างองค์กรด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ.....	๗๒
ตารางที่ ๓-๒: บทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐในกระบวนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (๒๕๔๕) .....	๗๙



## สารบัญญักรูปภาพ

รูปที่ ๒-๑: เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN).....	๕
รูปที่ ๒-๒: เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN2.0).....	๗
รูปที่ ๒-๓: แผนภาพแสดงความเชื่อมโยงของภาคส่วนต่างๆ ในระบบคลาวด์ภาครัฐ.....	๙
รูปที่ ๒-๔: ระดับของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖) .....	๑๕
รูปที่ ๒-๕: การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในระดับที่ ๒ .....	๑๗
รูปที่ ๒-๖: การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในระดับที่ ๓ .....	๑๘
รูปที่ ๒-๗: การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในระดับที่ ๔ .....	๑๙
รูปที่ ๒-๘: ค่าเฉลี่ยกลางของระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย (มกราคม-เมษายน ๒๕๕๖) ....	๒๐
รูปที่ ๒-๙: เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ .....	๒๒
รูปที่ ๒-๑๐: วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e- Information .....	๒๕
รูปที่ ๒-๑๑: วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e- Consultation (มกราคม-เมษายน ๒๕๕๖).....	๒๖
รูปที่ ๒-๑๒: วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ .....	๒๖
รูปที่ ๒-๑๓: การทำงานของระบบการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติโดยเกษตรกรยื่นคำร้อง ณ จุดเดียว.....	๓๐
รูปที่ ๒-๑๔: สถาปัตยกรรมของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	๓๑
รูปที่ ๒-๑๕: ภาพรวมระบบสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Correspondence Management System: ECMS).....	๓๒
รูปที่ ๒-๑๖: ระบบเชื่อมโยงข้อมูลผลงานวิจัยข้ามหน่วยงาน .....	๓๔
รูปที่ ๒-๑๗: รูปแบบของการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ .....	๓๖
รูปที่ ๒-๑๘: ปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ .....	๓๗
รูปที่ ๒-๑๙: จำนวนร้อยละของประชากรไทยที่มีอายุตั้งแต่ ๖ ปีขึ้นไปที่มีโทรศัพท์มือถือโดยจำแนกตามภาค .....	๔๖
รูปที่ ๒-๒๐: อัตราการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๕ ใน ประเทศไทย .....	๔๗
รูปที่ ๒-๒๑: ร้อยละของประชากรไทยอายุตั้งแต่ ๖ ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต.....	๔๘
รูปที่ ๒-๒๒: แสดงร้อยละจำแนกตามสถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตของไทย.....	๔๘

รูปที่ ๒-๒๓: เครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (UniNet) ของไทย.....	๕๓
รูปที่ ๒-๒๔: บริการชำระภาษีผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (e-Filing).....	๕๕
รูปที่ ๒-๒๕: บริการรายงานสภาพการจราจรด้วยเสียงผ่านทางโทรศัพท์มือถือ .....	๕๖
รูปที่ ๒-๒๖: บริการข้อมูลการทำฝนหลวง.....	๕๗
รูปที่ ๒-๒๗: บริการข้อมูลสถานการณ์น้ำในประเทศไทยผ่านทางโทรศัพท์มือถือ .....	๕๗
รูปที่ ๒-๒๘: หน้าเว็บไซต์สายด่วนรัฐบาล www.1111.go.th .....	๕๘
รูปที่ ๒-๒๙: รูปแบบการบริการบน EGA SMARTBOX.....	๕๙
รูปที่ ๓-๑: ลักษณะขององค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย.....	๗๕
รูปที่ ๓-๒: โครงสร้างการทำงานและการกำกับดูแลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลอเมริกัน (พ.ศ. ๒๕๔๕)๘๓	
รูปที่ ๓-๓: โครงสร้างองค์กรในการดำเนินนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสวีเดน.....	๙๒
รูปที่ ๓-๔: โครงสร้างองค์กรของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย .....	๙๙
รูปที่ ๓-๕: โครงสร้างสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย .....	๑๐๐
รูปที่ ๔-๑: ความก้าวหน้าในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับภูมิภาคในทศวรรษที่ผ่านมา.....	๑๑๐
รูปที่ ๔-๒: หน้าเว็บแสดงระบบการจัดเก็บภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากรของประเทศเซเชลล์.....	๑๑๒
รูปที่ ๔-๓: ประเทศในทวีปแอฟริกาที่มีอันดับของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สูงสุด ๑๐ ประเทศ .....	๑๑๓
รูปที่ ๔-๔: ประเทศผู้นำในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของภูมิภาคเอเชีย.....	๑๑๕
รูปที่ ๔-๕: แพลตฟอร์มบริการของรัฐบาลที่ใช้งานร่วมกัน: <a href="http://korea.ncia.go.kr/">http://korea.ncia.go.kr/</a> .....	๑๑๗
รูปที่ ๔-๖: การทำงานของระบบ VANguard ในการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์.....	๑๑๙
รูปที่ ๔-๗: เว็บไซต์ eCitizen ของรัฐบาลสิงคโปร์.....	๑๒๑
รูปที่ ๔-๘: ตัวอย่างโปรแกรมที่ให้บริการบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่.....	๑๒๓
รูปที่ ๔-๙: แผนภาพแสดงความแตกต่างระหว่างการบริหารราชการแบบเก่าและแบบใหม่ .....	๑๒๘
รูปที่ ๕-๑: การทำงานร่วมกันขององค์ประกอบต่างๆ เพื่อการปฏิรูปบริการสาธารณะในประเทศไอร์แลนด์ .....	๑๔๕
รูปที่ ๕-๒: รูปแบบการใช้เทคโนโลยีคลาวด์ (สภาซีไอโอ ๒๕๕๓).....	๑๕๕
รูปที่ ๕-๓: สรุปแนวคิดการให้บริการด้านไอทีร่วมกัน.....	๑๕๘

## บทที่ ๑. บทนำ

รายงานฉบับกลางนี้เป็นการรายงานผลงานงวดที่ ๒ ของโครงการที่ปรึกษากิจการกรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (ซีเอส ๐๑) ภายใต้โครงการส่งเสริมศักยภาพบุคลากรด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ และของประเทศไทย เพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน ประเด็นปัญหาและอุปสรรค และเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ทีมที่ปรึกษาจะได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จของการดำเนินงานในต่างประเทศเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางและจัดทำข้อเสนอแนะในการนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในลำดับต่อไป

รายงานประกอบด้วยเนื้อหา ๖ บท คือ ๑) บทนำ ๒) การทำงานร่วมกัน/การเชื่อมโยงข้อมูล (Interoperability) ๓) โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance) ๔) นวัตกรรมบริการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services) ๕) การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More) และ ๖) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยการศึกษาดูงานในต่างประเทศและการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ

บทที่ ๑ บทนำ นำเสนอสรุปภาพรวมของการทำงานและโครงสร้างของรายงานฉบับกลาง

บทที่ ๒ การทำงานร่วมกัน/การเชื่อมโยงข้อมูล (Interoperability) นำเสนอผลการศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน และการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ของประเทศไทย ซึ่งทีมที่ปรึกษาได้สำรวจและสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ของกระทรวง ๒๐ กระทรวงและหน่วยงานอิสระ เอกสารงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ การสัมภาษณ์ และเครื่องมือการสืบค้น อัตโนมติ การประเมินวัด สถานภาพดังกล่าวอ้างอิงวิธีการจากการสำรวจการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกขององค์การสหประชาชาติประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕ (United Nations e-Government Survey 2012) เพื่อศึกษาช่องว่างในการพัฒนาและค้นหาวิธีการในการจัดทำบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการเชื่อมโยงบริการภาครัฐออนไลน์สำหรับประเทศไทย

บทที่ ๓ โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance) นำเสนอผลการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศและของประเทศไทย รวมถึงบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และกลไกการประสานงาน และขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างกระทรวงและหน่วยงานต่างๆ เพื่อการบริหารงานและการกำกับดูแลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ ๔ นวัตกรรมทำให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services) นำเสนอผลการศึกษาและ  
สำรวจข้อมูลเรื่องกลยุทธ์และวิธีการในการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะของภาครัฐใน  
ต่างประเทศ โดยได้ศึกษาถึงวิธีการดำเนินโครงการริเริ่มเรื่องรัฐบาลเปิด ที่มุ่งเน้นเรื่องความโปร่งใสและการมี  
ส่วนร่วมของประชาชน และวิธีการพัฒนาระบบต่างๆ โดยใช้องค์ประกอบแบบรหัสเปิด หรือ โอเพนซอร์ส  
(open source) และโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์คลาวด์ (cloud-based infrastructure) เพื่อเรียนรู้  
วิธีการนำนวัตกรรมมาปรับปรุงบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๕ การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More) นำเสนอกลยุทธ์  
และแนวคิดในการดำเนินงานเพื่อการปรับรีโอโครงสร้างการทำงานและการปฏิรูประบบราชการเพื่อประโยชน์  
ในการลดต้นทุนด้านไอที ที่ได้ศึกษามาจากหลักการและกรณีศึกษาของต่างประเทศ ผลการศึกษาแสดงให้เห็น  
ว่าความคิดในการปฏิรูปหรือปรับรีโอองค์กรนี้ทำได้หลายแบบ เช่น การหาแหล่งทรัพยากร การจัดซื้อจัดจ้าง  
ทางอิเล็กทรอนิกส์ การบูรณาการงานเข้าด้วยกัน เป็นต้น

บทที่ ๖ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นำเสนอแผนการเดินทางไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ และความคืบหน้าในการ  
ประสานงานกับผู้แทนในต่างประเทศ รายงานสถานภาพของการจัดเตรียมงานประชุมเชิงปฏิบัติการ และ  
ความคืบหน้าในการจัดทำข้อเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยตามแนวทางที่  
สอดคล้องกับการพัฒนาในกรอบอาเซียน

## บทที่ ๒. การทำงานร่วมกัน/การเชื่อมโยงข้อมูล (Interoperability)

### ๒.๑. บทนำ

เนื้อหาในบทนี้นำเสนอผลการสำรวจสถานภาพปัจจุบันของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ และผลการสำรวจความก้าวหน้าของบริการออนไลน์ภาครัฐของไทย ที่อ้างอิงวิธีการตามแนวทางการศึกษาเปรียบเทียบขององค์การสหประชาชาติ โดยทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจบริการออนไลน์จากเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการของไทยตั้งแต่ระดับกระทรวง กรม กอง หน่วยงานย่อยอื่นๆ และหน่วยงานอิสระของภาครัฐ จำนวนทั้งสิ้น ๓๐๓ หน่วยงาน รวม ๑,๒๐๐ เว็บไซต์ โดยประมาณ พร้อมทั้งได้กล่าวถึงกรอบการเชื่อมโยงธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยไว้ด้วย

นอกจากนี้ ยังมีผลการศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการส่งเสริมและผลักดันการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการวิเคราะห์รูปแบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในต่างประเทศ ที่แสดงให้เห็นถึงแนวคิดและวิธีการในการพัฒนาระบบดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ทั้งที่ประสบความสำเร็จด้วยดี และทั้งที่มีอุปสรรค อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอทิศทางและข้อเสนอแนะสำหรับประเทศไทยในลำดับต่อไป พร้อมกันนี้ ทีมที่ปรึกษาได้นำเสนอกรณีตัวอย่างการให้บริการธรรมาภิบาลออนไลน์ขั้นก้าวหน้าของไทยที่มีประโยชน์ต่อสังคมประชาชน และเศรษฐกิจโดยรวมไว้ในรายงานฉบับนี้ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงระบบธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหลายหน่วยงาน ได้แก่ ระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการอำนวยความสะดวกในการนำเข้าและส่งออกสินค้าซึ่งเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ ๓๖ หน่วยงาน ที่เรียกว่าระบบ "National Single Windows" และระบบช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ เป็นต้น

พร้อมกันนี้ ได้ทำการสรุปรวบรวมแนวทางในการบริหารการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน และนำเสนอกิจกรรมต่างๆ ที่จะนำไปสู่แนวคิดของการจัดทำกรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการในลำดับต่อไป

### ๒.๒. ผลการศึกษาสถานะปัจจุบันของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประเทศไทย

ทีมที่ปรึกษาได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในปัจจุบัน<sup>๑</sup> รวมทั้งสำรวจและวิเคราะห์ระดับความก้าวหน้าของบริการออนไลน์ภาครัฐของประเทศไทย โดยใช้วิธีการจัดลำดับบริการตามแนวทางการศึกษา

<sup>๑</sup> สืบค้นข้อมูลในเดือนมกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖

เปรียบเทียบขององค์การสหประชาชาติ โดยทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจบริการออนไลน์ของหน่วยงานราชการของไทยตั้งแต่ระดับกระทรวง กรม กอง หน่วยงานย่อยอื่นๆ และหน่วยงานอิสระของภาครัฐ จำนวนทั้งสิ้น ๓๐๓ หน่วยงาน รวม ๑,๒๐๐ เว็บไซต์ โดยประมาณ โดยสำรวจจากเว็บไซต์ของหน่วยงานเหล่านั้น

## ๒.๒.๑. สถานะปัจจุบันของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ ไทย

### ๒.๒.๑.๑. โครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเห็นชอบตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในการสร้างระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดสร้างโครงข่ายสารสนเทศภาครัฐขึ้น ภายใต้ชื่อ โครงการบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network หรือ GIN) โดยได้แยกออกมาจากเครือข่ายเดิมที่ส่วนราชการต่างๆ ใช้งานอยู่ เพื่อมุ่งหวังให้เป็นโครงข่ายพื้นฐานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และเป็นพื้นฐานไปสู่การพัฒนาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) แก่ประชาชนต่อไป ตามวัตถุประสงค์ของโครงข่าย GIN ๖ ข้อดังนี้

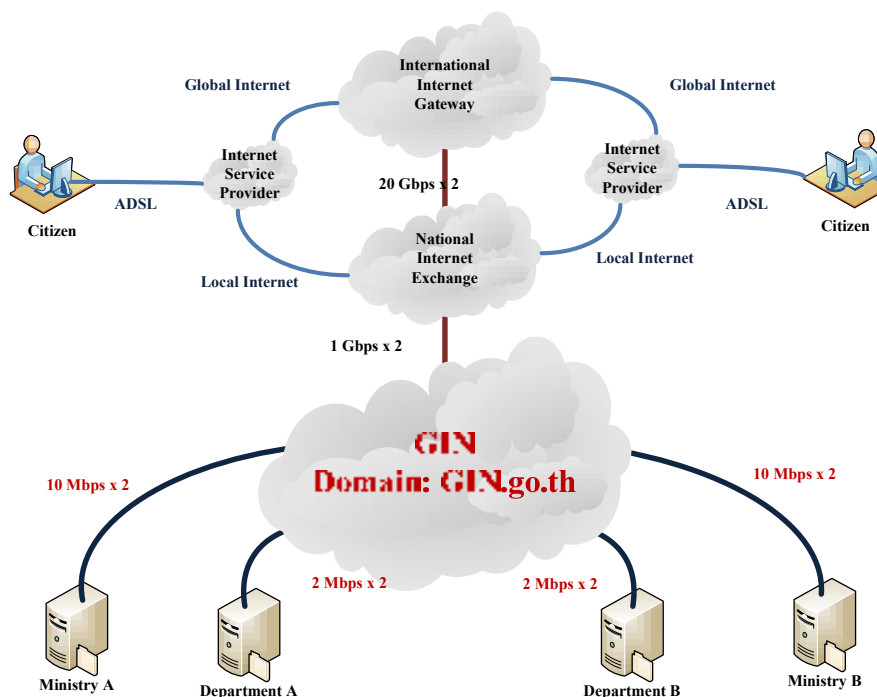
- ๑) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐในระหว่างหน่วยงานทุกระดับและรองรับปริมาณข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ
- ๒) เพื่อรองรับการใช้งานในหลากหลายรูปแบบ (Multi-media) ในการให้บริการประชาชน
- ๓) เพื่อให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และเชื่อถือได้
- ๔) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน Internet Gateway ของภาครัฐ โดยการจัดสรรช่องสัญญาณ (Bandwidth) ให้เหมาะสมกับการใช้งานของทางราชการ
- ๕) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วในการรับและส่งข้อมูลภาครัฐผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต
- ๖) เพื่อประหยัดงบประมาณค่าเช่าใช้ Internet Gateway ของหน่วยงานราชการ

การดำเนินการของ GIN ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา มีดังนี้

- **ระยะที่หนึ่ง** (พ.ศ. ๒๕๔๙ - พ.ศ. ๒๕๕๐) ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์และวงจรสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐในกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรในกำกับของรัฐ องค์กรมหาชน องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานศาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล รวม ๒๗๔ หน่วยงาน โดยมีขนาดช่องสัญญาณ

(Bandwidth) ในระดับกระทรวงที่ ๑๐ mbps (megabit per second หรือ เมกะบิตต่อวินาที) และ ในระดับกรมที่ ๒ mbps<sup>๒</sup>

- **ระยะที่สอง** (พ.ศ. ๒๕๕๐ - พ.ศ. ๒๕๕๑) ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์และวงจรสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค รวม ๓๕ จังหวัด รวม ๒๐๐ หน่วยงาน โดยมีขนาดช่องสัญญาณระหว่าง ๑๒๘ กิโลบิตต่อวินาที (kilobit per second หรือ kbps) – ๒ mbps<sup>๓</sup> เมกะบิตต่อวินาที (megabit per second หรือ mbps)
- **ระยะที่สาม** (พ.ศ. ๒๕๕๑ - พ.ศ. ๒๕๕๒) ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์และวงจรสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคอีก ๓๗ จังหวัด เพื่อให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ๓๐๐ หน่วยงาน โดยมีขนาดช่องสัญญาณ (Bandwidth) ระหว่าง ๑๒๘ kbps – ๒ mbps<sup>๔</sup>



รูปที่ ๒-๑: เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN)<sup>๕</sup>

<sup>๒</sup> [http://www.mict.go.th/article\\_attach/traffic\\_flow.pdf](http://www.mict.go.th/article_attach/traffic_flow.pdf)

<sup>๓</sup> <http://www.opdc.go.th/uploads/files/arrow.pdf>

<sup>๔</sup> <http://www.opdc.go.th/uploads/files/arrow.pdf>

<sup>๕</sup> [http://www.mict.go.th/article\\_attach/traffic\\_flow.pdf](http://www.mict.go.th/article_attach/traffic_flow.pdf)

ปัจจุบัน GIN อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)<sup>๖</sup> ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดย สรอ. มีหน้าที่ดูแล พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของระบบเครือข่ายและบริการ ให้สามารถรองรับการดำเนินงานของหน่วยงานราชการและบริการประชาชนให้ดีขึ้น ภายใต้นโยบายของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๕ สรอ. ได้ดำเนินการปรับปรุงเครือข่าย GIN เป็นเวอร์ชัน GIN2.0 เพื่อให้เครือข่ายมีความทันสมัยและสามารถรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะสามารถผนวกเข้ากับระบบบริการสำคัญ ของภาครัฐได้ มีการปรับปรุงเครือข่าย GIN2.0 ให้ใช้งานมาตรฐาน IPv6 เพื่อรองรับการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดได้ นอกจากนั้น GIN2.0 ยังมีระบบ Time Stamp, Single Sign On, Advanced VDO Conference, System Center Configuration Manager (SCCM) ที่ทำให้ระบบ GIN2.0 มีความทันสมัยและเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐได้ เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลในระบบทะเบียนราษฎรของกรมการปกครองผ่านเครือข่าย GIN2.0 จะช่วยให้หน่วยงานต่างๆ (ภายใต้บันทึกข้อตกลงร่วมกัน) สามารถใช้ข้อมูลในระบบทะเบียนราษฎรตรวจสอบประวัติบุคคลทั่วไปได้จากหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

นอกจากนี้ สรอ. อยู่ในระหว่างการทำงานหรือร่วมกับอีกหลายหน่วยงานในการร่วมมือกันพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล อย่างเช่น ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (Government Fiscal Management System หรือ GFMS) ของกรมบัญชีกลาง ซึ่งเป็นระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานรัฐต่างๆ ที่เชื่อมกับระบบนี้ผ่าน GIN2.0 สามารถส่งข้อมูลความก้าวหน้าในการใช้งบประมาณของหน่วยงานไปยังกรมบัญชีกลางได้ทันที

<sup>๖</sup> [http://www.ega.or.th/Default.aspx?m\\_id=1](http://www.ega.or.th/Default.aspx?m_id=1)



ให้การใช้งานทรัพยากรต่างๆ เป็นไปได้อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพสูง โดยมีการรวมบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้บริการจากจุดเดียว ทำให้ลดความซ้ำซ้อนและสามารถเข้าถึงได้จากที่ต่างๆ ผนวกรวมเข้ากับความมั่นคงปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบที่อยู่บนคลาวด์ (Cloud Computing) ได้เสมือนกับอยู่ในหน่วยงานของตนเอง โดยที่หน่วยงานไม่ต้องจัดหาบุคลากรเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลเฉพาะในส่วนบริการใดบริการหนึ่ง โครงการนี้ได้ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลตามแนวทางของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งเสริมการลดการใช้พลังงาน โดยเร่งพัฒนาระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ของภาครัฐ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับประชาชน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความมั่นคงปลอดภัยของการติดต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับภาครัฐ ให้ได้ทัดเทียมกับสำนักบริการการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมสรรพากรที่ได้นำระบบยื่นแบบแสดงภาษีรายได้ออนไลน์มาใช้ในการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนเพื่อมาติดต่อทำธุรกรรมกับหน่วยงานราชการ

สรอ. ได้จัดทำเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลและรายละเอียดในการขอเปิดใช้บริการคลาวด์ (<http://cloud.ega.or.th/index.php>) พร้อมทั้งจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้เรื่องคลาวด์กับผู้แทนของหน่วยงานที่สนใจเข้าร่วมโครงการ ปัจจุบันได้มีหน่วยงานที่ใช้บริการคลาวด์จำนวน ๓๓ หน่วยงานและระบบที่ใช้งานมีจำนวน ๕๘ ระบบ และมีเป้าหมายที่จะขยายระบบที่ใช้บริการคลาวด์ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ได้จำนวน ๘๐ ระบบ สำหรับระบบงานที่สำคัญที่ใช้บริการคลาวด์ประกอบไปด้วย

- ระบบบูรณาการและติดตามข้อมูลการรับจำนำข้าว ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- ระบบบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- ระบบศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- ระบบตรวจสอบโครงการตามแผนยุทธศาสตร์บริหารจัดการน้ำ ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- ระบบเยียวยาฟื้นฟูผู้ประสบภัย ๓ จังหวัดชายแดนใต้ ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
- ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR)

- ระบบบริหารจัดการสารสนเทศด้านสาธารณสุขในภาวะวิกฤต (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
- ระบบ EduStore ในโครงการ One Tablet per Child (OTPC)
- เว็บไซต์ ICT Care <http://www.ictcare.or.th>



รูปที่ ๒-๓: แผนภาพแสดงความเชื่อมโยงของภาคส่วนต่างๆ ในระบบคลาวด์ภาครัฐ

### ๒.๒.๒. สถานะปัจจุบันของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย

การศึกษาการดำเนินงานพัฒนาอีเล็คทรอนิกส์ของประเทศไทยในปัจจุบัน ส่วนหนึ่งทำได้โดยสำรวจข้อมูลสถานภาพการพัฒนาบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ เนื้อหาในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจบริการอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย<sup>๔</sup> ที่ดำเนินงานโดยทีมที่ปรึกษา โดยวิเคราะห์เทียบเคียงข้อมูลที่ได้กับข้อมูลจากรายงานผลการสำรวจอีเล็คทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ การสำรวจของทีมที่ปรึกษาทำโดยการสืบค้นข้อมูลการให้บริการออนไลน์ของภาครัฐจากเว็บไซต์ของหน่วยงานในระดับกระทรวงลงไปจนถึงระดับกรม กอง และหน่วยงานย่อยอื่นๆ

<sup>๔</sup> ทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจและรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม - มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

### ๒.๒.๒.๑. การสำรวจการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทยโดยองค์การสหประชาชาติ

รายงานผลการสำรวจความก้าวหน้าของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศต่างๆ ๑๙๓ ประเทศทั่วโลกขององค์การสหประชาชาติปี พ.ศ. ๒๕๕๕ (United Nations E-Government Survey 2012) แสดงให้เห็นความก้าวหน้าของประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ ๙๒ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๐.๕๐๘๓ จากค่าเฉลี่ยของการสำรวจสามด้านคือ ด้านการบริการออนไลน์ (Online service index), ด้านโทรคมนาคม (Telecommunication infrastructure index) และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human capital index)

Year ปี	Rank ลำดับ	Index Value ค่าดัชนี	Online Service Index ดัชนีวัดบริการ ออนไลน์	Telecommunication Infrastructure Index ดัชนีวัดโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโทรคมนาคม	Human Capital Index ดัชนีวัดศักยภาพ บุคลากร	Countries จำนวน ประเทศ ทั้งหมด
2012	92	0.5093	0.1699	0.0787	0.2606	193
2010	76	0.4653	0.1133	0.0576	0.2943	192
2008	64	0.5031	0.1683	0.0503	0.2843	192

ตารางที่ ๒-๑: สถิติระดับคะแนนและการจัดลำดับ e-Government Development Index ของประเทศไทย  
 จากการสำรวจขององค์การสหประชาชาติ (พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๕)

การคำนวณค่า e-Government Development Index ขององค์การสหประชาชาตินั้นคำนวณมาจากค่าเฉลี่ยน้ำหนักของแต่ละดัชนี โดยมีสูตรคำนวณดังนี้

$$UN \text{ e-Government Development Index (EGDI)} = \left(\frac{1}{3} \times \text{Online Service Index}\right) + \left(\frac{1}{3} \times \text{Telecommunication Infra. Index}\right) + \left(\frac{1}{3} \times \text{Human Capital Index}\right)$$

$$\text{ดัชนีย่อยแต่ละตัว} = (\text{Country's Value} - \text{Min Value}) / (\text{Max Value} - \text{Min Value})$$

ในส่วนของการให้บริการออนไลน์ องค์การสหประชาชาติใช้วิธีวัดความก้าวหน้าโดยแบ่งพัฒนาการของบริการออนไลน์ภาครัฐออกเป็น ๔ ระดับ คือ

- **ระดับที่ ๑ ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services)** หมายถึง ภาครัฐมีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลพื้นฐาน เช่น นโยบาย การกำกับดูแล กฎหมาย กฎระเบียบ และเอกสารข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ และมีการเชื่อมโยงหรือมีลิงค์ไปยังกระทรวงและหน่วยงาน

อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยประชาชนสามารถเข้าถึงทั้งข้อมูลใหม่และข้อมูลเก่า  
ของรัฐบาลได้

- **ระดับที่ ๒ ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services)** หมายถึง ภาครัฐมีเว็บไซต์ที่สามารถติดต่อสื่อสาร  
กันได้ทั้งทางเดียวและโต้ตอบสองทางระหว่างภาครัฐกับประชาชน เช่น  
เว็บไซต์มีแบบฟอร์มที่สามารถดาวน์โหลดเพื่อนำไปใช้บริการภาครัฐได้  
ข้อมูลแสดงเป็นภาพและเสียง และมีมากกว่าหนึ่งภาษา
- **ระดับที่ ๓ ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Transactional Services)** หมายถึง ภาครัฐมีเว็บไซต์ที่มีการสื่อสารโต้ตอบสองทางกับ  
ประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบการ  
บริการและทำธุรกรรมออนไลน์กับภาครัฐได้
- **ระดับที่ ๔ - ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและทำธุรกรรมออนไลน์ข้าม  
หน่วยงาน (Connected Services)** หมายถึง ภาครัฐมีเว็บไซต์เชิงรุกที่  
ให้บริการออนไลน์แก่ประชาชนแบบเบ็ดเสร็จและมีปฏิสัมพันธ์/การโต้ตอบ  
กับประชาชนมากขึ้น โดยจะต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรม  
อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็น  
ศูนย์กลางของการบริการที่เบ็ดเสร็จ ณ จุดให้บริการเดียว

การสำรวจขององค์การสหประชาชาติพบว่า การพัฒนาบริการออนไลน์ภาครัฐ  
ของไทยในระดับที่ ๑ ก้าวหน้ามากที่สุดโดยได้คะแนนเต็ม ๑๐๐% กล่าวคือ หน่วยงาน  
ราชการของไทยทุกหน่วยมีบริการข้อมูลขั้นพื้นฐานทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ต่อมาในระดับที่  
๒ คือ หน่วยงานภาครัฐมีบริการข้อมูลที่โต้ตอบอย่างมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการทางออนไลน์  
จำนวน ๕๕% ระดับที่ ๓ มีบริการธุรกรรมออนไลน์ ๓๑% และระดับ ๔ มีการเชื่อมโยง  
ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ๓๙%

สำหรับความก้าวหน้าในการให้บริการออนไลน์ของภาครัฐของไทยในระดับที่ ๒  
๓ และ ๔ ซึ่งยังได้คะแนนไม่ถึง ๑๐๐% ตามข้อมูลข้างต้นนั้น เป็นตัวชี้้นำสำคัญในการ  
กำหนดทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยให้ดีขึ้นตามแนวทางที่ใช้ใน  
ระดับสหประชาชาติ ยกตัวอย่างเช่น เนื่องจากความก้าวหน้าของบริการออนไลน์ภาครัฐของ  
ไทยในระดับที่ ๒ มีเพียง ๕๕% มีคำถามว่าเราควรมีมาตรการอะไรบ้างตามแนวทางการ  
ประเมินวัดขององค์การสหประชาชาติ ที่จะช่วยปรับปรุงบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ใน  
ระดับที่ ๒ นี้ให้เพิ่มขึ้นได้จนถึง ๑๐๐ % ซึ่งการวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาระบบ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยให้ก้าวหน้ามากขึ้นสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของสิ่งที่ประเทศไทยยังไม่ได้ดำเนินการ เปรียบเทียบกับแนวปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการพัฒนางานของประเทศไทยให้ตรงจุดได้ต่อไป

การวิเคราะห์หาแนวทางการปรับปรุงความก้าวหน้าดังกล่าวข้างต้น น่าจะมีส่วนในการผลักดันให้การจัดอันดับของไทยดีขึ้นได้มากกว่า ๑๐ อันดับได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ยกตัวอย่างเช่น หากรัฐบาลมีการกำหนดตัวชี้วัดและผลักดันการพัฒนาโดยมีดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator หรือ KPI) สำหรับทุกหน่วยงานในทุกระดับของภาครัฐ และให้ทุกหน่วยงานพัฒนาเว็บไซต์ตามคุณสมบัติของระดับที่ ๒ ให้ได้ ๑๐๐% อันดับความก้าวหน้าของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยน่าจะเลื่อนขึ้นไปอยู่ในอันดับที่ ๗๗ ได้โดยประมาณเมื่อเทียบกับอันดับที่ได้ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ส่วนการประเมินวัดด้านโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ ๑๐๓ ซึ่งมีความก้าวหน้าน้อยกว่าประเทศเพื่อนบ้านอย่างเช่น มาเลเซีย (อันดับที่ ๕๖) และเวียดนาม (อันดับที่ ๖๙) อยู่มาก อย่างไรก็ตาม เป็นที่คาดหวังกันว่า การเปิดใช้งานเครือข่ายความเร็วสูงรุ่นที่ ๓ (Third Generation Mobile Network หรือ 3G) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ อาจจะช่วยส่งผลให้คะแนนที่ได้จากการประเมินวัดด้านโทรคมนาคมของไทยเพิ่มขึ้น และนำไปสู่การปรับปรุงอันดับของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในภาพรวมต่อไป

### ๒.๒.๒.๒. การสำรวจสถานะปัจจุบันของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย โดยทีมงานที่ปรึกษา KU-INOVA

ทีมที่ปรึกษาได้สำรวจการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐต่างๆของประเทศไทยในช่วงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยอ้างอิงวิธีการสำรวจและจัดลำดับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations E-Government Survey 2012) และสำรวจข้อมูลของส่วนราชการตั้งแต่ระดับกระทรวง ๒๐ กระทรวง ลงไปจนถึงระดับกรม รวมทั้งหน่วยงานในกำกับ และหน่วยงานภาครัฐอิสระอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น ๓๐๓ หน่วยงาน โดยยังไม่ได้รวมส่วนราชการระดับท้องถิ่น (เช่น จังหวัด อำเภอ ตำบล) ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการสำรวจและสรุปภาพรวมที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในปัจจุบันมากที่สุดภายใต้กรอบเวลาของโครงการ

การสำรวจใช้ข้อมูลตั้งต้นจาก Thailand e-Government (e-GOV)<sup>๙</sup> ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ที่ได้มาจากการสำรวจข้อมูล

<sup>๙</sup> Thailand e-Government (e-GOV) จาก <http://www.egov.go.th/>

พื้นฐานและบริการต่างๆของหน่วยงานภาครัฐในระบบเว็บไซต์กลางในรูปแบบระบบสำรวจออนไลน์ ร่วมกับข้อมูลการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน จากการตอบแบบสำรวจมาตรฐานรายการข้อมูลเพื่อการใช้งานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ในโครงการพัฒนารอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework: TH e-GIF) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการสำรวจเพิ่มเติมด้วยเครื่องมือสืบค้น (search engine) เพื่อวิเคราะห์ระดับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ระดับกระทรวง ฝ่าย กรม กอง และหน่วยงานราชการอิสระอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น ๓๐๓ หน่วยงาน โดยมีวิธีการประเมินวัดและผลการสำรวจในส่วนของประเทศไทยดังนี้

- **ระดับที่ ๑ - ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services)** หน่วยงานภาครัฐของไทยทุกหน่วยงานได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับนี้ได้ครบถ้วนแล้ว ประเทศไทยจึงได้คะแนนสำหรับการพัฒนาระดับที่ ๑ นี้เท่ากับ ๑๐๐% และได้คะแนนค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ ๗ (คะแนนเต็ม ๑๐๐% มีค่าเท่ากับค่าถ่วงน้ำหนัก ๗ คะแนนสำหรับการพัฒนาระดับที่ ๑)
- **ระดับที่ ๒ - ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services)** หากได้คะแนนเต็มสำหรับการพัฒนาในระดับที่ ๒ นี้ จะได้ค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ ๒๔ คะแนน สำหรับการสำรวจในครั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาได้แบ่งคะแนนที่ให้กับประสิทธิภาพของการบริการข้อมูลภาครัฐของแต่ละหน่วยงานออกเป็น ๔ ส่วน และมีการให้คะแนนในระดับกรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยของการมีบริการในระดับกระทรวง ดังนี้
  - ก. มีแบบฟอร์มให้ดาวน์โหลด ได้เท่ากับ ๒๕%
  - ข. มีข้อมูลภาพเคลื่อนไหว หรือเสียงที่เป็นประโยชน์ในการอธิบายบริการหรือกลไกต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้มาใช้บริการของรัฐ (Audio and Video) ได้เท่ากับ ๒๕ %
  - ค. มีข้อมูลทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศอย่างน้อยหนึ่งภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ได้เท่ากับ ๒๕ %
  - ง. มีการปฏิสัมพันธ์ต่อกับประชาชนและผู้ให้บริการ เช่น อาจจะมีการสื่อสารทั้งทางเดียว และสองทาง (เช่น การมีเวทีแสดงความคิดเห็นทางออนไลน์ หรือ Forums, มีการแจ้งผลทางอีเมลหรือ

เว็บไซต์, มีอีเมลสอบถาม หรือ มีการสอบถามผ่านทางเว็บและ  
โซเชียลมีเดีย เป็นต้น) โดยมีบริการอย่างใดอย่างหนึ่งจากตัวอย่างนี้  
ได้เท่ากับ ๒๕ %

- **ระดับที่ ๓ - ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Transactional Services)** หากได้คะแนนเต็มสำหรับการพัฒนาในระดับที่ ๓ นี้ จะได้ค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ ๓๐ คะแนน ในการสำรวจนี้ ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดการแบ่งน้ำหนักคะแนนของการมีบริการธุรกรรมออนไลน์ของภาครัฐออกเป็น ๔ ส่วน โดยให้คะแนนในระดับหน่วยงานย่อยต่างๆ และนำมาหาค่าเฉลี่ยของการมีบริการในระดับกระทรวง ดังนี้
  - ก. มีแบบสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนผ่านเว็บ ได้เท่ากับ ๒๕ %
  - ข. มีบริการให้สามารถกรอกข้อมูลและยื่นคำร้อง/คำขอผ่านทางเว็บไซต์ ได้เท่ากับ ๒๕ %
  - ค. มีการบริการชำระเงินทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ได้เท่ากับ ๒๕ %
  - ง. มีบริการธุรกรรมครบวงจรบนเว็บไซต์ (เช่น มีการยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ ติดตามสถานะความคืบหน้าของคำขอ โอนเงินธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง พิจารณออนุมัติเอกสารสำคัญ ครบทั้งกระบวนการยื่นคำร้อง) โดยมีบริการอย่างใดอย่างหนึ่งจากตัวอย่างนี้ ได้เท่ากับ ๒๕ %
- **ระดับที่ ๔ - ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน (Connected Services)** หากได้คะแนนเต็มสำหรับการพัฒนาในระดับที่ ๔ นี้ จะได้ค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ ๓๙ คะแนน คณะนักวิจัยของโครงการได้แบ่งการให้คะแนนสำหรับระดับบริการภาครัฐที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงานออกเป็น ๒ ส่วน โดยให้คะแนนในระดับกรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
  - ก. มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานอย่างอัตโนมัติ (Connected e-Government) ได้เท่ากับ ๕๐%
  - ข. มีการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติ เพื่อลดเอกสารกระดาษ ได้เท่ากับ ๕๐%

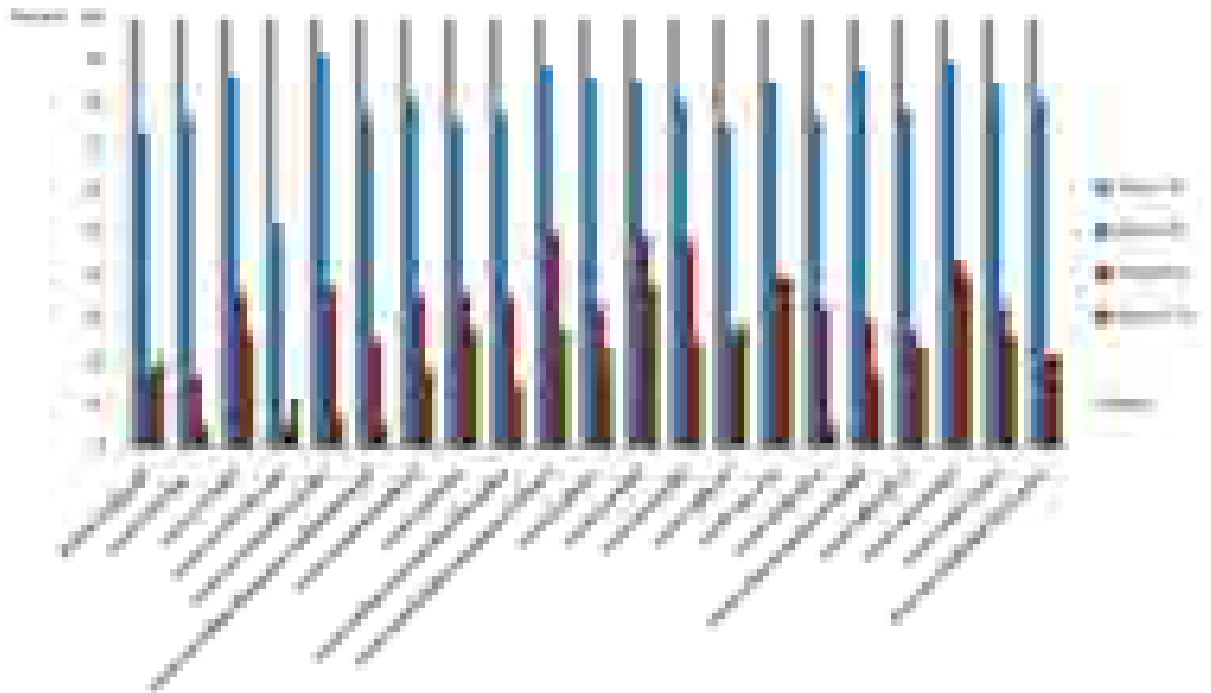
วิธีคำนวณค่าเฉลี่ยเปอร์เซ็นต์การพัฒนาระดับเป็นรายกระทรวง มีสูตรคำนวณดังนี้

$$\% \text{ระดับ}_{(๒,๓,๔)} \text{ของกระทรวง}_n = (\% \text{ระดับ}_{(๒,๓,๔)} \text{ของกรม}_1 + \% \text{ระดับ}_{(๒,๓,๔)} \text{ของกรม}_2 + (\% \text{ระดับ}_{(๒,๓,๔)} \text{ของกรม}_n) \text{หารด้วยจำนวนกรม/หน่วยงานย่อยทั้งหมดของกระทรวง}_k$$

การสรุปผลรวมบริการอิเล็กทรอนิกส์แยกเป็นรายกระทรวง มีสูตรคำนวณดังนี้

$$\% \text{ผลรวมบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวง}_n = (\% \text{ระดับ}_๑ \times \text{คะแนนถ่วงน้ำหนัก } ๓\%) + (\% \text{ระดับ}_๒ \times ๒๔\%) + (\% \text{ระดับ}_๓ \times ๓๐\%) + (\% \text{ระดับ}_๔ \times ๓๓\%)$$

ผลการสำรวจบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และบริการสาธารณสุขออนไลน์ของประเทศไทยในช่วงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. ๒๕๕๖ แสดงไว้เป็นระดับของการพัฒนาตามกรอบการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ (พ.ศ. ๒๕๕๕) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



รูปที่ ๒-๔: ระดับของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖)

ลำดับ No.	หน่วยงาน (Government Agency)	ระดับการพัฒนา (Development Stage) (%)				ผลรวม (Total) (%)
		๑	๒	๓	๔	
		ค่าถ่วงน้ำหนัก (Weighted Score)				
๗%	๒๔%	๓๐%	๓๙%	๑๐๐%		
๑	สำนักนายกรัฐมนตรี (Office of the Prime Minister)	๑๐๐	๗๔	๑๘	๒๐	๓๘
๒	กระทรวงกลาโหม (Ministry of Defence)	๑๐๐	๗๘	๑๗	๖	๓๓
๓	กระทรวงการคลัง (Ministry of Finance)	๑๐๐	๘๗	๓๗	๒๗	๔๙
๔	กระทรวงการต่างประเทศ (Ministry of Foreign Affairs)	๑๐๐	๕๒	๖	๑๒	๒๖
๕	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Ministry of Tourism and Sports)	๑๐๐	๙๒	๓๘	๘	๔๔
๖	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Ministry of Social Development and Human Security)	๑๐๐	๗๘	๒๕	๖	๓๖
๗	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (Ministry of Agriculture and Cooperatives)	๑๐๐	๘๒	๓๕	๑๘	๔๔
๘	กระทรวงคมนาคม (Ministry of Transport)	๑๐๐	๗๖	๓๖	๒๘	๔๗
๙	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Ministry of Natural Resources and Environment)	๑๐๐	๗๘	๓๕	๑๕	๔๒
๑๐	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication Technology)	๑๐๐	๘๙	๕๐	๒๘	๕๔
๑๑	กระทรวงพลังงาน (Ministry of Energy)	๑๐๐	๘๖	๓๓	๒๒	๔๖
๑๒	กระทรวงพาณิชย์ (Ministry of Commerce)	๑๐๐	๘๕	๕๐	๓๘	๕๗
๑๓	กระทรวงมหาดไทย (Ministry of Interior)	๑๐๐	๘๑	๔๘	๒๕	๕๑
๑๔	กระทรวงยุติธรรม (Ministry of Justice)	๑๐๐	๗๕	๒๗	๒๙	๔๕
๑๕	กระทรวงแรงงาน (Ministry of Labour)	๑๐๐	๘๕	๔๐	๔๐	๕๕
๑๖	กระทรวงวัฒนธรรม (Ministry of Culture)	๑๐๐	๗๘	๓๓	๖	๓๘
๑๗	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Ministry of Science and Technology)	๑๐๐	๘๘	๓๐	๑๗	๔๔
๑๘	กระทรวงศึกษาธิการ (Ministry of Education)	๑๐๐	๘๐	๒๗	๒๓	๔๓
๑๙	กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of Public Health)	๑๐๐	๙๐	๔๓	๔๐	๕๗
๒๐	กระทรวงอุตสาหกรรม (Ministry of Industry)	๑๐๐	๘๔	๓๓	๒๖	๔๗
๒๑	ส่วนราชการอิสระ (Independent Public Agencies)	๑๐๐	๘๒	๒๒	๒๒	๔๒
ค่าเฉลี่ย (Average)		๑๐๐	๘๒	๓๓	๒๒	๔๕

ตารางที่ ๒-๒: ผลการสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖)

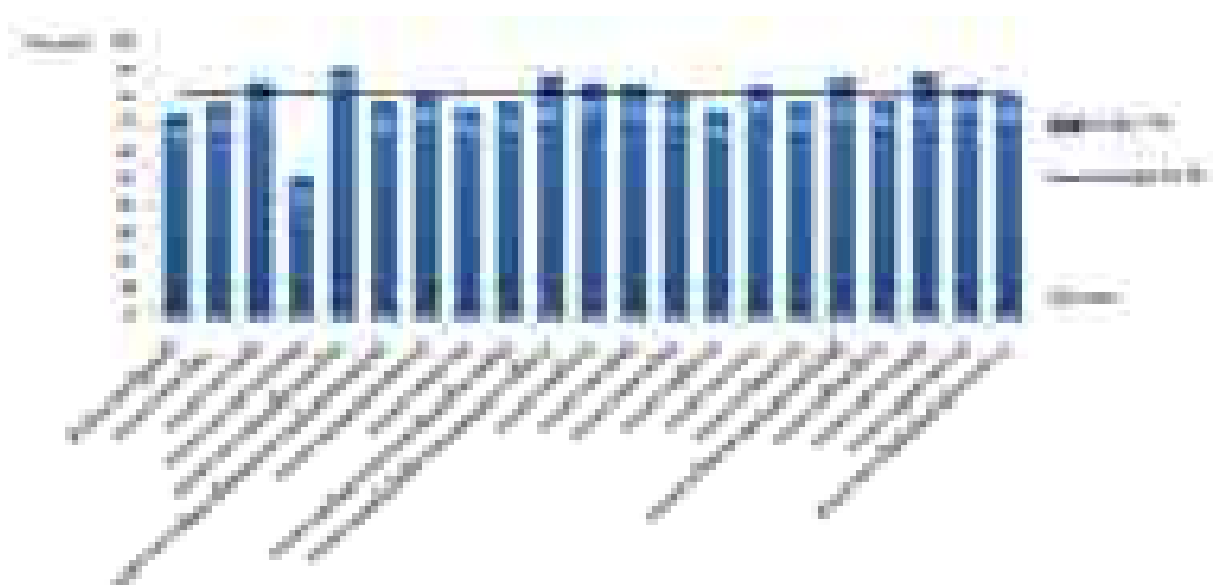
### ● การพัฒนาในระดับที่ ๑ - ระดับการให้บริการข้อมูลเบื้องต้น

การสำรวจพบว่าหน่วยงานภาครัฐของไทยทุกหน่วยงานที่ได้ทำการสำรวจมีบริการให้ข้อมูลเบื้องต้นในรูปแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ข้อมูลด้านนโยบาย การกำกับดูแล กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการภาครัฐ และมีลิงค์เชื่อมโยงเข้าสู่เว็บไซต์ของกระทรวงและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันรวมทั้งข้อมูลเก่าของภาครัฐได้ ทำให้การประเมินวัดระดับของการพัฒนาในระดับที่ ๑ ของไทยนี้ ได้ค่าเฉลี่ยเต็ม ๑๐๐%

### ● การพัฒนาในระดับที่ ๒ - ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจการพัฒนาระดับที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐของไทยส่วนใหญ่ให้บริการข้อมูลแบบมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๒% ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (๙๒%) รองลงมาคือกระทรวงสาธารณสุข (๙๐%) และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (๘๙%) ตามลำดับ

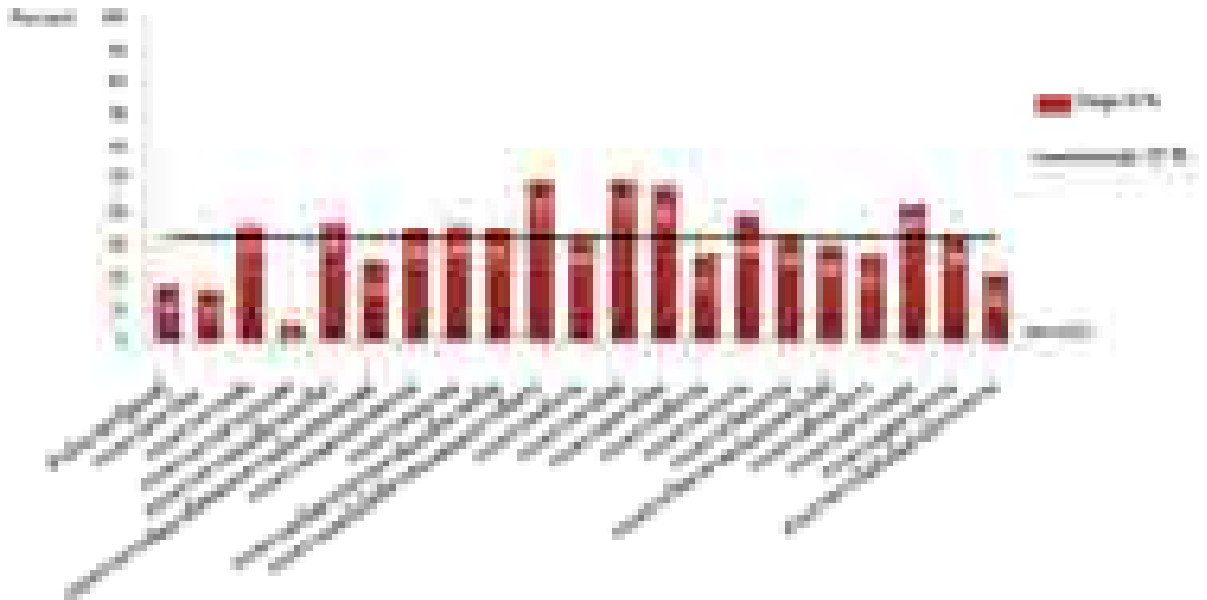
หน่วยงานที่ได้คะแนนจากการประเมินน้อยที่สุดคือกระทรวงการต่างประเทศ (๕๒%) เนื่องจากเว็บไซต์ของกรมบางกรมในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศอาจจะยังขาดข้อมูลแบบฟอร์มเอกสารที่ให้ดาวน์โหลด ข้อมูลภาพเคลื่อนไหว หรือข้อมูลเสียงที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งยังขาดบริการแบบปฏิสัมพันธ์กับประชาชนและผู้ใช้บริการที่จะสามารถเข้าถึงหน่วยงานในระดับกรมได้โดยตรง



รูปที่ ๒-๕: การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในระดับที่ ๒

### ● การพัฒนาในระดับที่ ๓ - ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในระดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓๓% โดยหน่วยงานที่ได้คะแนนจากการประเมินสูงสุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและกระทรวงพาณิชย์ (๕๐%) รองลงมาคือ กระทรวงมหาดไทย (๔๘%) และกระทรวงสาธารณสุข (๔๓%) ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ กระทรวงการต่างประเทศ (๖%) ทั้งนี้ เนื่องจากหน่วยงานระดับกรมภายใต้กระทรวงการต่างประเทศหลายหน่วยงานไม่มีบริการธุรกรรมออนไลน์ และการประเมินผลสำรวจอาจจะทำได้ไม่ครอบคลุมลักษณะเฉพาะขององค์กรนั้นๆ เช่น บางหน่วยงานอาจจะมีย่านาจอหน้าในการปฏิบัติงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เช่น กรมพิธีการทูต กรมองค์การระหว่างประเทศ เป็นต้น จึงทำให้ค่าเฉลี่ยของผลสำรวจน้อยกว่ากระทรวงอื่นอย่างเห็นได้ชัด

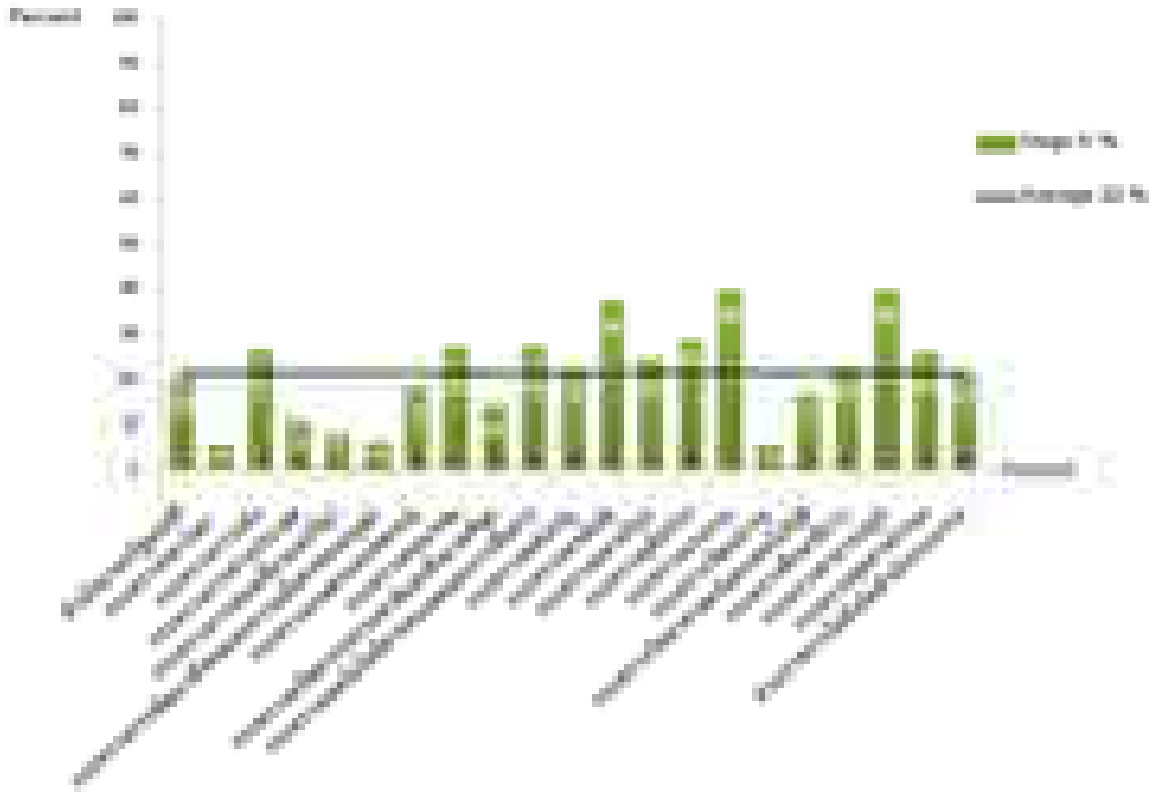


รูปที่ ๒-๖: การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในระดับที่ ๓

### ● การพัฒนาในระดับที่ ๔ - ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน

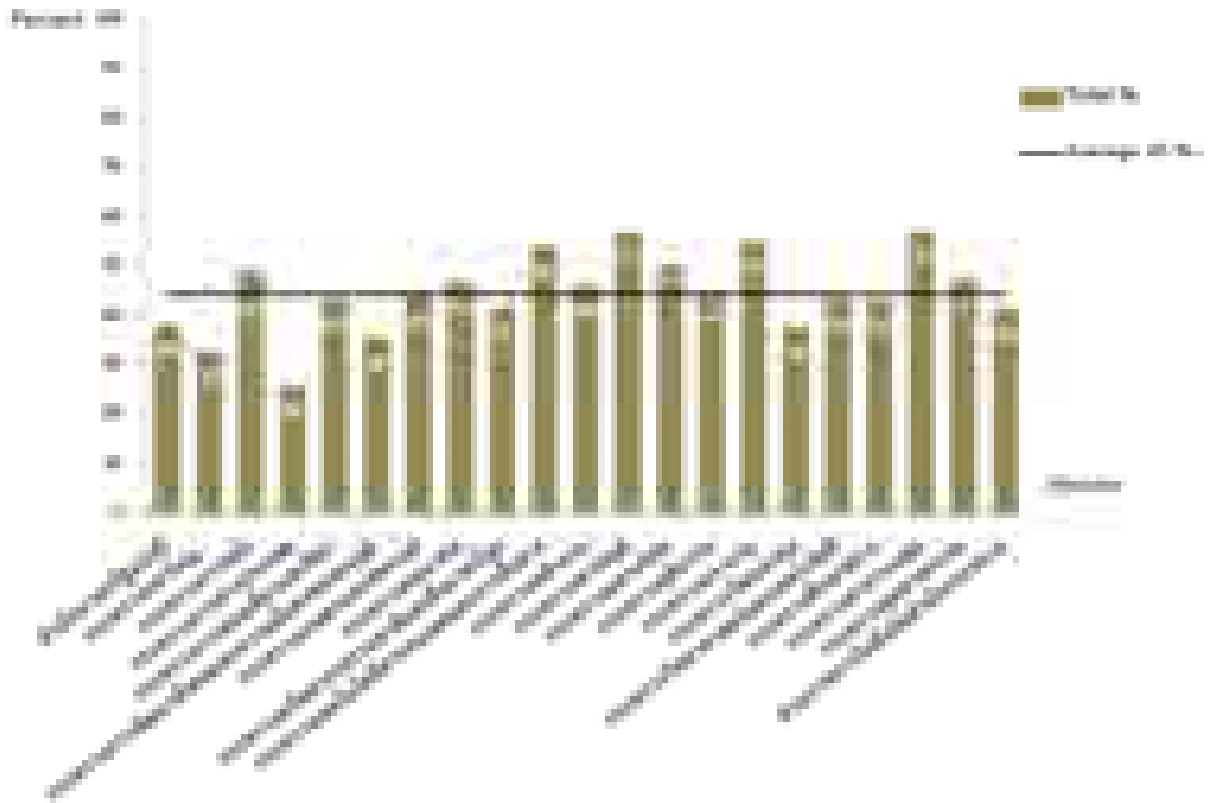
การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และบริการสาธารณะออนไลน์ของไทยในระดับที่ ๔ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ๒๒% หน่วยงานที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ กระทรวงแรงงานและกระทรวงสาธารณสุข (๔๐%) รองลงมาคือกระทรวงพาณิชย์ (๓๘%) และกระทรวงยุติธรรม (๒๙%) ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือกระทรวงกลาโหม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงวัฒนธรรม (๖%) จากการสำรวจ จะเห็นว่าทุกกระทรวงมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงานแล้วอย่างน้อย ๑ ระบบ และ

ยังมีโครงการที่อยู่ในระหว่างการพัฒนาซึ่งไม่ได้นำมาคิดคะแนนในครั้งนี้ ทั้งนี้ จากมุมมองในภาพรวมของประเทศ บริการของทุกกระทรวงยังไม่เป็นลักษณะเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ อันเนื่องมาจากแต่ละหน่วยงานยังเชื่อมโยงข้อมูลกันในเฉพาะเรื่อง



รูปที่ ๒-๗: การพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในระดับที่ ๔

ค่าเฉลี่ยของการพัฒนาทุกระดับของทุกหน่วยงานที่ได้คำนวณไว้ในตารางแสดงผลการสำรวจการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (มกราคม-เมษายน ๒๕๕๖) ข้างต้นนั้น (อ้างอิง “ค่าเฉลี่ย” ในแถวสุดท้ายของคอลัมน์สุดท้ายที่ปรากฏในตารางที่ ๒-๒) แสดงว่าการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีระดับความก้าวหน้าโดยรวมทั้งประเทศโดยเฉลี่ยอยู่ที่ ๔๕% ทั้งนี้ ผลการสำรวจดังกล่าวได้แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐที่พัฒนาการบริการออนไลน์ของตนเองได้ในระดับที่เกินค่าเฉลี่ยโดยรวมของประเทศนั้น มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๐ กระทรวง ในขณะที่อีก ๑๐ กระทรวงกับกลุ่มส่วนราชการอิสระไม่สังกัดกระทรวงยังพัฒนาบริการออนไลน์ของตนเองได้ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยดังกล่าว



รูปที่ ๒-๘: ค่าเฉลี่ยกลางของระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (มกราคม-เมษายน ๒๕๕๖)

ข้อสังเกตในการพัฒนาในระยะสั้นจากผลการสำรวจนี้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพของการพัฒนาในแต่ละระดับให้เพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะการเพิ่มระดับการพัฒนาในระดับที่ ๒ ให้ขึ้นไปเป็น ๑๐๐% โดยให้ทุกหน่วยงานราชการเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ เช่น มีแบบฟอร์มสำคัญให้ดาวน์โหลด มีสื่อในรูปแบบของเสียงและวิดีโอ เพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้สื่อสารกับหน่วยงานของรัฐได้ทั้งแบบทางเดียวและแบบโต้ตอบได้สองทาง (เช่น การให้แสดงความเห็น และการสนทนาโต้ตอบ) และปรับปรุงเว็บไซต์ให้มียังน้อย ๒ ภาษา ทั้งนี้ จากผลสำรวจกรณีหน่วยงานที่มีเว็บไซต์สองภาษาแล้วนั้น พบว่าเนื้อหายังขาดความครบถ้วน เช่น มีสองภาษาเฉพาะหัวข้อและเนื้อหาแนะนำองค์กร หรือมีสองภาษาเฉพาะหน้าเว็บหลักหนึ่งๆ เป็นต้น

ส่วนการปรับปรุงการพัฒนาในระดับที่ ๓ ทำได้โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและทำธุรกรรมออนไลน์บนเว็บไซต์ของภาครัฐได้ เช่น ให้ประชาชนและเอกชนสามารถยื่นแบบฟอร์มคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องส่งเอกสารกระดาษ ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาต่อยอดไปสู่ระดับ ๔ เพื่อให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการสาธารณะทั้งหมดในอนาคต

อย่างไรก็ตาม การสำรวจนี้ยังไม่ครอบคลุมถึงเรื่องความยากง่ายในการเข้าถึงบริการ ความสะดวกในการใช้งาน และสถานะในการใช้งานของบริการต่างๆ ดังนั้นการนำข้อมูลที่ได้ตามภาคผนวก ก ข้อมูลการบริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (เดือนมกราคม - มีนาคม

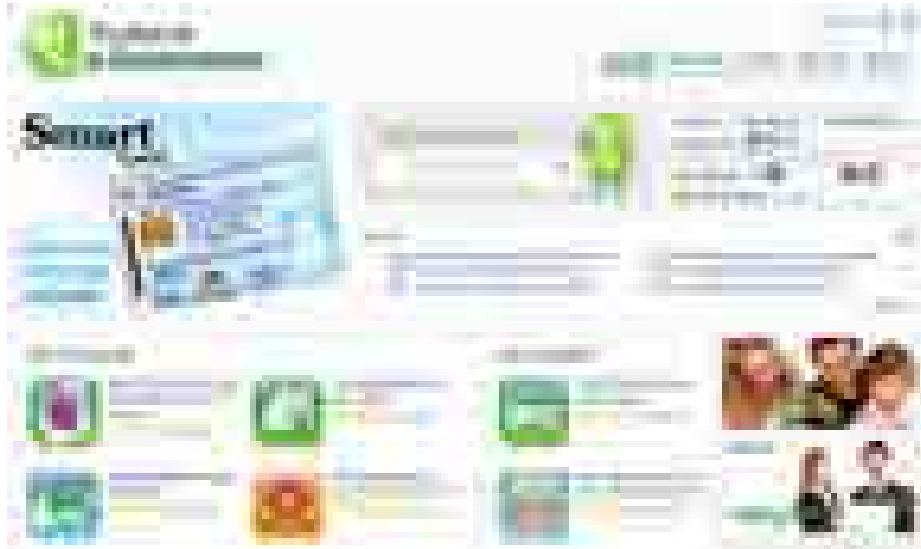
๒๕๕๖) สํารวจโดยทีมที่ปรึกษา KU-INNOVA ไปใช้ในการวางแผนจัดงบประมาณเพื่อพัฒนาการบริการอิเล็กทรอนิกส์แต่ละระดับนั้น ควรสำรวจความสมบูรณ์และความครบถ้วนของบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งตรวจสอบสถานะพร้อมใช้งานด้วย เพราะนอกจากจะเป็นประโยชน์ในการช่วยเพิ่มอันดับของการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้กับประเทศในการจัดอันดับการพัฒนาในระดับโลกแล้ว ยังเป็นประโยชน์ในการค้นหาบริการที่ควรจะได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมต่อยอด เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่เป็นประโยชน์มากขึ้น และเพื่อให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการรับบริการบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น

### ๒.๒.๒.๓. ระบบเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Portal)

ระบบเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Portal) เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ รวมถึงการใช้บริการภาครัฐ (e-Service) ได้เบ็ดเสร็จจากจุดบริการเดียว (One Stop Service) โดยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น SMS, Web Portal เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ระบบบริการภาครัฐให้แก่ทุกๆ ภาคส่วนรับทราบ อาทิ หน่วยงานภาครัฐ ธุรกิจ และภาคประชาชน เป็นต้น และเป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านการพัฒนาระบบบริการภาครัฐในขั้นตอนการตรวจสอบเพื่อยืนยันตัวตนบุคคล

ปัจจุบันมีหน่วยงานเชื่อมโยงระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และระบบเว็บไซต์กลางแบบรวมจุดเดียว (Single Sign-On) โดยมีจำนวนระบบที่เชื่อมต่อเข้ากับระบบเว็บไซต์กลางจำนวน ๒๕ ระบบ โดยมีระบบที่สำคัญ เช่น

- ระบบบริการแจ้งเหตุสาธารณภัยเพื่อประชาชน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ระบบฐานข้อมูลการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบสืบเนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
- ระบบตรวจสอบบุคคลล้มละลาย กรมบังคับคดี
- ระบบศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ กรมการแพทย์ เป็นต้น



รูปที่ ๒-๙: เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

### ๒.๒.๓. การศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation)

การเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐบาล ทั้งนี้ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือและเป็นสื่อกลางในการช่วยให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐได้มากขึ้น และเป็นสื่อกลางในการร่วมแสดงความคิดเห็นอีกด้วย การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นการพัฒนาตามหลักการของ "รัฐบาลเปิด" (Open Government) ซึ่งประกอบด้วยการสร้าง ความโปร่งใส ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีเป้าหมายหลักในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ภาคประชาชนและภาครัฐกิจ เพื่อการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืน อันจะนำไปสู่การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐโดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ประเด็นเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นนโยบายและสาระสำคัญที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้ความสนใจ และมีคำแนะนำอยู่ในแบบสำรวจขององค์การสหประชาชาติด้วย

ทั้งนี้ ในส่วนของการประเมินวัดนั้น องค์การสหประชาชาติได้กำหนดระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็น ๓ ระดับ คือ

- ๑) **ระดับการร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (e-Information)** โดยข้อมูลที่กำหนดให้มีในเว็บไซต์ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินงาน กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของรัฐ การให้บริการและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยองค์การสหประชาชาติมีแนวทางในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน ตามรายการข้อมูลและวิธีการดังต่อไปนี้

- ข้อมูลโครงสร้างภาครัฐ
- ประกาศนโยบายการดำเนินงานของรัฐ
- ข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารกับภาครัฐ
- ข้อมูลด้านงบประมาณของรัฐ
- กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครือข่ายชุมชน (Community Networks)
- สร้างเว็บไซต์บันทึกเรื่องหรือบล็อก (Blogs)
- สร้างเว็บไซต์แลกเปลี่ยนบทความหรือเว็บฟอรัม (Web Forums)
- ส่งข้อความสั้น (Text Messages)
- สร้างกลุ่มข่าวหรือกลุ่มสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Newsgroups)
- สร้างกลุ่มรายชื่ออีเมล (e-Mail Lists)

๒) **ระดับการร่วมหารือผ่านเว็บไซต์ (e-Consultation)** เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของรัฐ มีการถามและตอบประเด็นข้อสงสัยต่อการดำเนินงานของรัฐทางออนไลน์ เช่น มีห้องสนทนา โพลล์สำรวจความคิดเห็น เครือข่ายสังคมออนไลน์ กลุ่มข่าว และเครื่องมือโต้ตอบสนทนาแบบอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยองค์การสหประชาชาติมีแนวทางในการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมหารือผ่านเว็บไซต์ ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

- สำรวจความคิดเห็นทางออนไลน์
- สำรวจหรือใช้แบบฟอร์มรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะทางออนไลน์
- สร้างห้องสนทนาหรือระบบการส่งข้อความทันที
- เก็บบันทึกข้อมูลการเข้าใช้เว็บไซต์ของประชาชน
- สร้างกลุ่มรายชื่ออีเมลหรือกลุ่มข่าว
- ใช้เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้โต้ตอบสองทาง/มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน

๓) **ระดับการร่วมตัดสินใจผ่านเว็บไซต์ (e-Decision Making)** เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ร่วมกันกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน โดยรัฐบาลต้องจัดให้มีช่องทางในการรวบรวมคะแนนเสียงออนไลน์ ข้อร้องเรียนออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนร่วมแสดงสิทธิและออกเสียงในการกำหนดนโยบายและกำหนดแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาลได้ โดยองค์การสหประชาชาติมีแนวทางในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจผ่านเว็บไซต์ โดยใช้วิธีการต่างๆ ดังนี้

- สร้างกระดานสนทนาออนไลน์
- จัดเก็บข้อความของการสนทนาที่ผ่านมา
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องและรับข้อเรียกร้องของประชาชน
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมหารือ
- ใช้ระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์
- จัดให้มีระบบในการออกเสียงออนไลน์
- จัดให้มีระบบสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Real-Time Delphi Survey)

ในการจัดอันดับประเทศที่รัฐบาลมีการดำเนินงานโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุดที่ได้รายงานไว้ใน UN e-Government Suvey 2012 นั้น ประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับที่ ๔๘ จากจำนวนประเทศทั้งหมด ๑๙๓ ประเทศ<sup>๑๑</sup> ทั่วโลก โดยมีระดับคะแนนอยู่ที่ ๐.๓๑๕๕ ทั้งนี้ ตารางเปรียบเทียบระดับคะแนนและการจัดอันดับตั้งแต่ในอดีตถึงปัจจุบัน ดังแสดงไว้ในตารางด้านล่างนี้

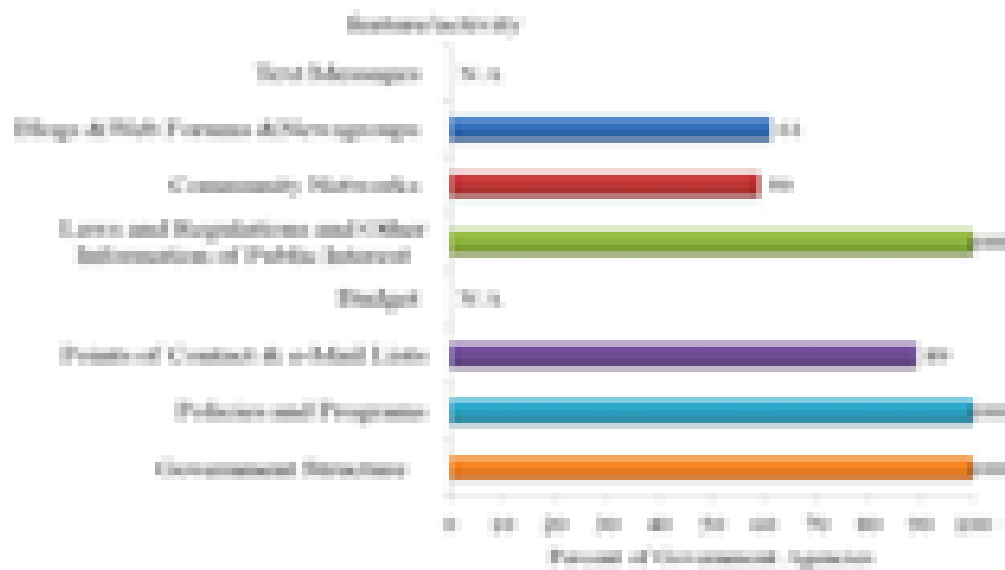
Year ปี	Thailand's Rank อันดับของไทย	e-Participation Index Value ค่าดัชนีวัดระดับการมีส่วนร่วม	Total Countries จำนวนประเทศทั้งหมด
2012	48	0.3158	193
2010	110	0.0857	192
2008	41	0.2955	192
2005	28	0.2540	191
2004	25	0.2131	191
2003	31	0.1030	191

ตารางที่ ๒-๓: สถิติระดับคะแนนและการจัดลำดับ e-Participation ของประเทศไทย  
(พ.ศ. ๒๕๔๖-๒๕๕๕) โดยองค์การสหประชาชาติ

ทีมที่ปรึกษา KU-INNOVA ได้ทำการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือวิธีการหรือเครื่องมือที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนของส่วนราชการในระดับกระทรวง ๒๐ กระทรวงในช่วงเดือนมกราคมถึงเมษายน ๒๕๕๖ โดยอ้างถึงรายการสำรวจด้านเครื่องมือที่ใช้สำหรับการมีส่วนร่วมขององค์การสหประชาชาติ พบว่า

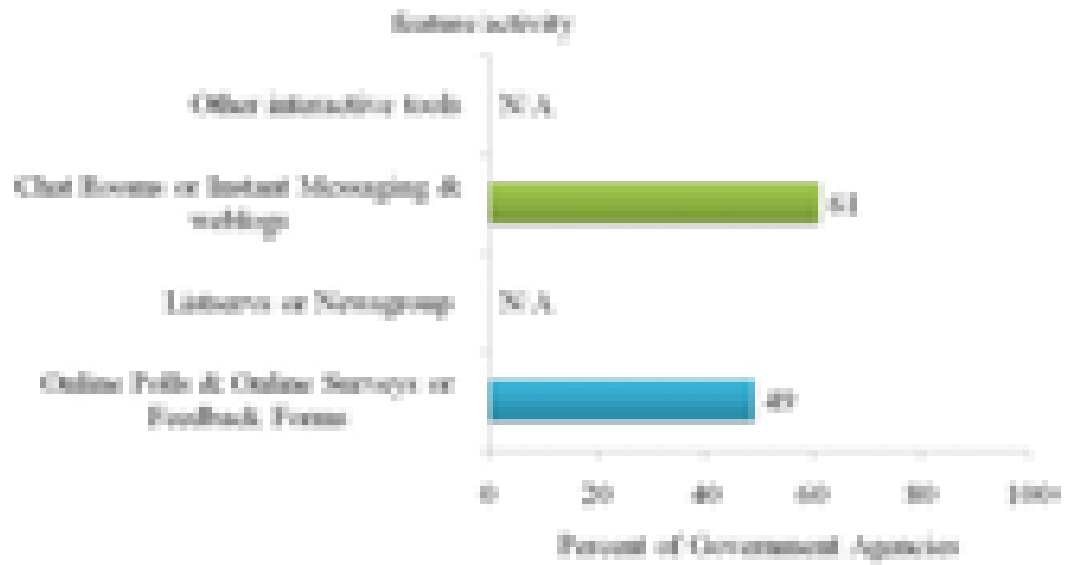
<sup>๑๑</sup> <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>

๑. **ระดับการร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (e-Information)** กิจกรรม/วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐของไทยส่วนใหญ่ใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-Information คือ การให้ข้อมูลโครงสร้างภาครัฐ ประกาศนโยบายการดำเนินงานของรัฐ ข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารกับภาครัฐ กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การสร้างเครือข่ายชุมชน การสร้างเว็บไซต์บันทึกเรื่องหรือบล็อก การสร้างเว็บไซต์แลกเปลี่ยนบทสนทนาหรือเว็บฟอรัม การสร้างกลุ่มข่าวหรือกลุ่มสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสร้างกลุ่มรายชื่ออีเมล



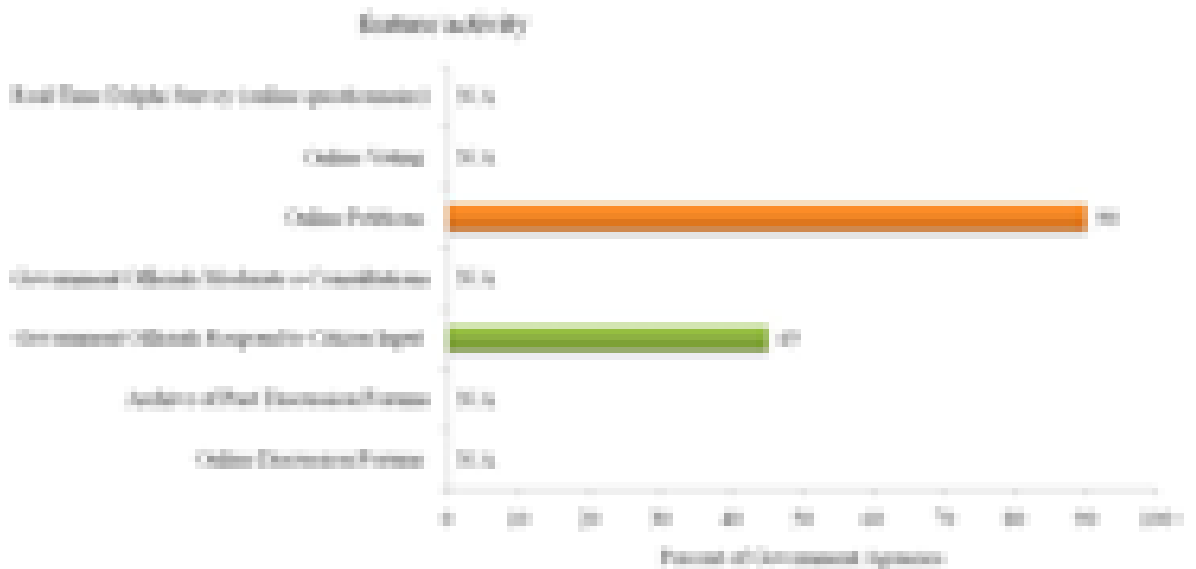
รูปที่ ๒-๑๐: วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-Information (มกราคม-เมษายน ๒๕๕๖)

๒. **ระดับการร่วมหารือผ่านเว็บไซต์ (e-Consultation)** กิจกรรม/วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐของไทยส่วนใหญ่ใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-Consultation คือ การสำรวจความคิดเห็นทางออนไลน์การสำรวจหรือใช้แบบฟอร์มรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะทางออนไลน์ การสร้างห้องสนทนาหรือระบบการส่งข้อความสั้น การสร้างเว็บไซต์บันทึกเรื่องหรือบล็อก



รูปที่ ๒-๑๑: วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-Consultation (มกราคม-เมษายน ๒๕๕๖)

๓. **ระดับการร่วมตัดสินใจผ่านเว็บไซต์ (e-Decision Making)** กิจกรรม/วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐของไทยส่วนใหญ่ใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-Decision Making คือ การจัดทำมีเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องและรับข้อเรียกร้องของประชาชน และการใช้ระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์



รูปที่ ๒-๑๒: วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-Decision Making (มกราคม-เมษายน ๒๕๕๖)

หน่วยงานภาครัฐของไทยยอมรับเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาบริการภาครัฐแบบมีประชาชนเป็นศูนย์กลางและพยายามหาวิธีการในการปรับปรุงเว็บไซต์ที่จะทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐให้มากที่สุด สำหรับกิจกรรมการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไไทยนั้น มีการดำเนินงานโดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ร่วมกับ GotoKnow<sup>๑๑</sup> ซึ่งเป็นชุมชนออนไลน์ของคณาจารย์ภาครัฐและภาคสังคม โดยสมาชิกส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ และบุคลากรทางการแพทย์ ได้จัดทำโครงการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน ภายใต้ชื่อ “สรอ. ขอความรู้” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำการมีส่วนร่วมของประชาชนมาผลักดันการพัฒนางานต่อไปในเชิงนโยบาย ทั้งนี้ ในการดำเนินโครงการฯ ที่ผ่านมา ประชาชนได้ให้ความสนใจและร่วมแสดงความคิดเห็นเป็นอย่างดี โดยประเด็นที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในส่วนที่เกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ บัตรประชาชนในฝัน เว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ ปัญหาทางเทคโนโลยีการศึกษาและแนวทางการแก้ไข และการสร้างความเชื่อมั่นในบริการทางออนไลน์ของภาครัฐ (e-Trust) ให้กับประชาชน

### ๒.๓. กรณีการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย

ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่ช่วยให้ภาครัฐให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการบูรณาการ และมีความโปร่งใสในการดำเนินงานมากขึ้น เนื้อหาในส่วนนี้เป็นการนำเสนอกรณีการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐของไทยตามกรอบการพัฒนาระบบเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ อันได้แก่ กรณีของการดำเนินงานพัฒนาระบบ National Single Window (NSW) การพัฒนาระบบช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลผลงานวิจัยข้ามหน่วยงาน

#### ๒.๓.๑. ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานในกำกับต่างๆ จำนวน ๓๖ หน่วยงานของไทย ได้ลงนามความร่วมมือในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงระบบไอทีและแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระหว่างหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านธุรกรรมการนำเข้าและส่งออกสินค้าของประเทศภายใต้โครงการ National Single Window ของประเทศไทย ปัจจุบันมีหน่วยงานที่สามารถแลกเปลี่ยนเอกสารใบรับรองและใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานได้แล้ว ๑๑ หน่วยงาน ส่วนหน่วยงานที่เหลือกำลังดำเนินการพัฒนาระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายในของแต่ละหน่วยอยู่

<sup>๑๑</sup> <http://www.gotoknow.org/>

และกำลังเตรียมความพร้อมเพื่อเชื่อมโยงให้บริการธุรกรรมแบบเบ็ดเสร็จแก่ผู้ประกอบการค้าและขนส่งให้ดีขึ้นไปอีก เช่น ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๐ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยสำนักงานพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้ช่วยจัดสรรงบประมาณพัฒนาระบบไอทีให้กับหน่วยราชการจำนวน ๑๕ หน่วยงานเพื่อพร้อมที่จะเชื่อมโยง G2G กับ NSW ด้วย เป็นต้น

หน่วยงานภาครัฐและผู้นำเข้าและส่งออกสินค้าได้รับประโยชน์จากระบบ NSW ตั้งแต่เปิดให้บริการในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นต้นมา ทำให้ลดต้นทุนในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรกว่า ๑,๕๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี<sup>๑๒</sup>

พิธีการศุลกากร	ก่อนปี พ.ศ. ๒๕๔๑	พ.ศ. ๒๕๔๑-๒๕๕๐	พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๔
ขั้นตอนพิธีการศุลกากร	๖-๘ ขั้นตอน	๒-๔ ขั้นตอน	๐ ขั้นตอน (ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ) ๑ ขั้นตอน (ต้องตรวจสอบพิธีการ)
สำเนาเอกสาร	๕ ชุด	๑-๓ ชุด	๐ ชุด (ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ) ๑ ชุด (ต้องตรวจสอบพิธีการ)
ระยะเวลาดำเนินการ	๓-๑๐ วัน	๐.๕-๑ วัน	๐ ชั่วโมง (ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ) ๐.๕-๑ ชั่วโมง (ต้องตรวจสอบพิธีการ)
ระยะเวลาที่ได้รับใบอนุญาต	๓-๑๐ วัน	๑๐-๓๐ นาที	๙๕% < ๕ นาที

ตารางที่ ๒-๔: การปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาของพิธีการศุลกากรของไทยโดยระบบ NSW

การค้าระหว่างประเทศ	๒๕๕๐	๒๕๕๑	๒๕๕๒	๒๕๕๓	๒๕๕๔
<b>การส่งออก</b>					
จำนวนเอกสารที่ต้องใช้ในการส่งออกสินค้า	๙	๗	๔	๔	๔
จำนวนวันที่ใช้ในการดำเนินการส่งออก	๒๔	๑๗	๑๔	๑๔	๑๔
ค่าใช้จ่าย (ดอลลาร์ฯ / ตู้สินค้าขนาด ๒๐ ฟุต)	๘๔๘	๖๑๕	๖๒๕	๖๒๕	๖๒๕
<b>การนำเข้า</b>					
จำนวนเอกสารที่ใช้ในการนำเข้าสินค้า	๑๒	๙	๓	๓	๓
จำนวนวันที่ใช้ในการดำเนินการนำเข้าสินค้า	๒๒	๑๔	๑๓	๑๓	๑๓
ค่าใช้จ่าย (ดอลลาร์ฯ / ตู้สินค้าขนาด ๒๐ ฟุต)	๑,๐๔๒	๗๘๖	๗๙๕	๗๙๕	๗๙๕

ตารางที่ ๒-๕: การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้าของไทยโดยระบบ NSW

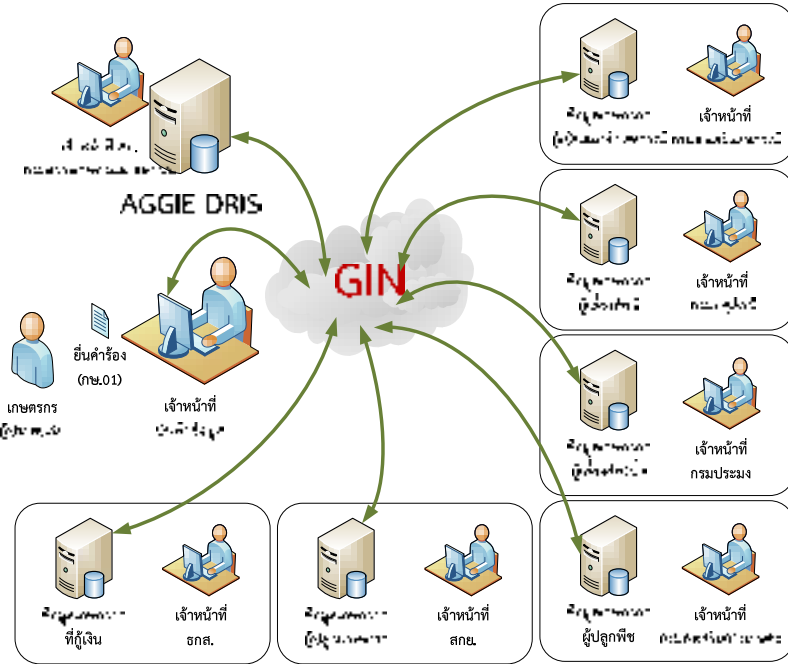
<sup>๑๒</sup> <http://www.unescap.org/tid/unnext/pub/brief8.pdf>

### ๒.๓.๒. ระบบช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ (Aggie DRIS)

ระบบช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ (Agriculture Disaster Relief Information System หรือ Aggie DRIS) เป็นระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๗ หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.) กรมส่งเสริมการเกษตร กรมปศุสัตว์ กรมประมง กรมส่งเสริมสหกรณ์ สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง (สกย.) และ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) เพื่อให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติโดยตรง โดยการบริหารจัดการให้การจ่ายเงินชดเชย และการให้พักชำระดอกเบี้ยเงินกู้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพกว่าระบบเดิมที่ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลเกษตรกรแบบออนไลน์ถึงกัน

สำหรับขั้นตอนการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยแบบเดิมนั้น เกษตรกรผู้ประสบภัยจะต้องเขียนคำร้องที่หน่วยงานที่เกษตรกรต้องการร้องขอความช่วยเหลือ เช่น หากเกษตรกรผู้ประสบภัยปลูกข้าวและเสียหายจากน้ำท่วม ต้องเขียนคำร้องต่อเจ้าหน้าที่เกษตรกรตำบล ในสังกัดของกรมส่งเสริมการเกษตร และ หากเกษตรกรผู้ประสบภัยทำปศุสัตว์ด้วยและสัตว์ที่เลี้ยงไว้ตาย ก็จะต้องไปเขียนคำร้องขอความช่วยเหลือกับเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ ในสังกัดกรมปศุสัตว์ อีกครั้ง จากตัวอย่างดังกล่าวทำให้เกษตรกรต้องใช้เวลาในการเดินทางไปยังหน่วยงานต่างๆ และต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน เพื่อขอรับความช่วยเหลือ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไม่มีข้อมูลที่สามารถตรวจสอบความซ้ำซ้อนในการช่วยเหลือเกษตรกรได้ และต้องใช้เวลาในการดำเนินการตรวจสอบมากเนื่องจากเวลาเกิดภัยพิบัติในแต่ละครั้งจะมีเกษตรกรผู้ประสบภัยจำนวนมากที่มาขอรับความช่วยเหลือ

การพัฒนาาระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง ๗ หน่วยงานข้างต้นช่วยให้การให้บริการประชาชนที่เป็นเกษตรกรผู้ได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น เกษตรกรผู้ประสบภัยสามารถยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือจากจุดบริการเดียวแบบเบ็ดเสร็จ เจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานต่างๆ ข้างต้นสามารถเชื่อมโยงและใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกรที่อยู่ต่างกรมต่างหน่วยงานกัน รวมทั้งมีการรวมศูนย์ข้อมูลสถานะการพิจารณาช่วยเหลือเป็นขั้นเป็นตอนได้ตามกระบวนการอย่างโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการตรวจทานความถูกต้องของข้อมูล เช่น ตรวจสอบรายชื่อในระบบทะเบียนบ้านทางออนไลน์ ตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร ตรวจสอบสถานะในบัญชีเงินฝากของธนาคารที่จะทำให้ดำเนินการโอนเงินช่วยเหลือทางออนไลน์เข้าบัญชีของเกษตรกรได้รวดเร็วและแม่นยำขึ้นด้วย เป็นต้น



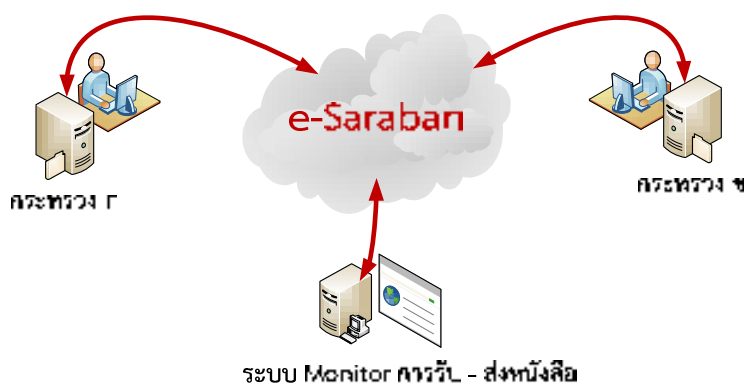
รูปที่ ๒-๑๓: การทำงานของระบบการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติโดยเกษตรกรยื่นคำร้อง ณ จุดเดียว

ข้อดีของระบบช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ (Aggie DRIS) มีดังนี้

- ทำให้เกษตรกรได้รับการช่วยเหลือที่รวดเร็วขึ้น และมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น
- เป็นการเชื่อมโยงฐานข้อมูล “ทะเบียนเกษตรกร” ของ ๓ กรม คือ กรมส่งเสริมการเกษตร (เกษตรกรพืช) กรมประมง (เกษตรกรประมง) กรมปศุสัตว์ (เกษตรกรปศุสัตว์) ที่มีระบบที่แยกและแตกต่างกัน ให้สามารถแลกเปลี่ยนและสืบค้นข้อมูลเข้าหากันได้อย่างอัตโนมัติ (ซึ่งไม่เคยทำได้มาก่อน) ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลและตรวจสอบได้ว่าเกษตรกรแต่ละรายมีชื่อขึ้นทะเบียนในทั้ง ๓ ฐานข้อมูลได้พร้อมๆ กัน โดยการสืบค้นทำได้ทั้งแบบการค้นหาคำแบบพ้องรูป พ้องเสียง เป็นต้น
- การบูรณาการ “ระบบการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัย” ทำให้ทราบรายงานสถานการณ์ และข้อมูลเพื่อการทำงานทั้งในระดับพื้นที่ (รายเกษตรกรและระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด) และในระดับภาพรวมประเทศ (การบริหารงานส่วนกลางทั้ง สป.กษ. และศูนย์ปฏิบัติการของ นายกรัฐมนตรีฯ) แบบออนไลน์ เป็นปัจจุบันและทันที
- มีการขยายประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบดังกล่าวเพิ่มเติมโดยการเพิ่มข้อมูลพิกัดแผนที่ ทำให้สามารถนำเสนอภาพพื้นที่ในการเพาะปลูกหรือการเพาะเลี้ยงของเกษตรกร และข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการช่วงภัยพิบัติ และการช่วยเหลือที่มีข้อมูลภาพประกอบมากขึ้น เป็นต้น

### ๒.๓.๓. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban/e-Document)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบบริหารจัดการงานรับ-ส่งหนังสือสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ และแลกเปลี่ยนข้อมูลเอกสารและหนังสือราชการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ พัฒนาขึ้นตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในประเด็นเร่งรัดการบูรณาการและการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้การดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สัมฤทธิ์ผลด้วยความรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการนำส่งเอกสารราชการ ปัจจุบันมีหน่วยงานที่สามารถรับส่งข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐได้ จำนวน ๒๖ หน่วยงาน



รูปที่ ๒-๑๔: สถาปัตยกรรมของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ต่อมากระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) ได้ดำเนินโครงการขยายผลการดำเนินการระบบสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ<sup>๑๓</sup> เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่มีความแตกต่างกันได้อย่างอัตโนมัติ (Cross Platforms Interconnection) อันจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- GIN (Government Information Network) เป็นเครือข่ายที่ใช้สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน
- e-CMS (Electronic Correspondence Management System) เป็น Web Services ที่ใช้สำหรับบริหารจัดการการรับ-ส่ง ตามคำร้องขอจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรับ-ส่งรายการข้อมูล XML ตามชุดข้อมูลมาตรฐานที่กำหนดให้ใช้ในการเชื่อมโยง โดยที่ไม่มีข้อจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีที่แตกต่างกันของผู้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

<sup>๑๓</sup> <http://saraban.ega.or.th/ecms/>



ส่ง-รับหนังสือ ร้องขอหนังสือ หรือสอบถามสถานะหนังสือ ฯลฯ ระบบสารบรรณฯ ต้นทางและระบบสารบรรณฯ ปลายทางจะมีการติดต่อสื่อสารกับระบบ ECMS อยู่ตลอดเวลา

### ๒.๓.๔. ระบบเชื่อมโยงข้อมูลผลงานวิจัยข้ามหน่วยงาน

ระบบเชื่อมโยงข้อมูลผลงานวิจัยข้ามหน่วยงาน เป็นกิจกรรมภายใต้โครงการระบบฐานข้อมูลการวิจัยของประเทศ (National Research DataBase: NRDB) ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติในการดำเนินการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมผลงานวิจัยของประเทศไทย ที่มีอยู่เป็นจำนวนมากมาจัดหมวดหมู่ในรูปแบบที่ช่วยให้ผู้ใช้ประโยชน์สามารถสืบค้นได้ง่าย รวมทั้งดำเนินการให้มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัยเพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและนักวิจัยในแง่มุมต่างๆ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ทำหน้าที่เลขานุการ มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลงานวิจัยของประเทศ อันเป็นกลไกเพื่อการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สามารถใช้ประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลผลงานวิจัยร่วมกันได้ซึ่งตรงตามแนวทางการบูรณาการข้อมูลภาครัฐตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหลายภาคส่วนในเรื่องการปฏิรูประบบวิจัย

ปัจจุบันมีหน่วยงานที่เชื่อมโยงข้อมูลผลงานวิจัยแล้วทั้งสิ้น ๕๐ ฐานข้อมูล จาก ๓๗ หน่วยงาน<sup>๑๕</sup> ที่เข้าร่วมโครงการ และใช้มาตรฐานรายการข้อมูล ๖๕ รายการ<sup>๑๖</sup> ในการเชื่อมโยงข้อมูลผลงานวิจัยเข้าด้วยกัน โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานได้ที่ <http://www.vijai.net/search.jsp> ในการค้นหาผลงานวิจัยจาก ๓๗ หน่วยงานภาครัฐและมหาวิทยาลัยดังกล่าว

<sup>๑๕</sup> <http://www.vijai.net/partner.htm>

<sup>๑๖</sup> [http://www.vijai.net/test/doc/doc3/standard\\_data.pdf](http://www.vijai.net/test/doc/doc3/standard_data.pdf)



รูปที่ ๒-๑๖: ระบบเชื่อมโยงข้อมูลผลงานวิจัยข้ามหน่วยงาน

## ๒.๔. กรอบแนวทางและรูปแบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ

เนื้อหาส่วนนี้นำเสนอข้อสรุปจากการศึกษาของต่างประเทศในเรื่องเกี่ยวกับแนวทางในการผลักดันการพัฒนาาระบบเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดและรูปแบบของการเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล และปัจจัยความสำเร็จที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งนำเสนอข้อวิเคราะห์และข้อเสนอแนะในการลดจุดอ่อนและเพิ่มจุดแข็งที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยได้ในลำดับต่อไป

### ๒.๔.๑. รูปแบบของการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

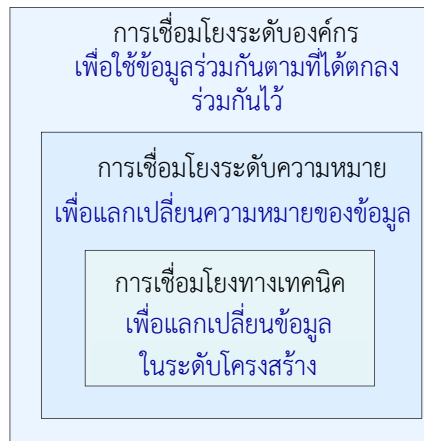
การศึกษาเรื่องรูปแบบของการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมหาวิทยาลัยคาร์เนกีเมลลอน (Carnegie Mellon University)<sup>๑๗</sup> พบว่า ในบริบทของการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น รูปแบบของการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีความ สอดคล้องกับเป้าหมายของการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน ทั้งนี้ เป้าหมายของการเชื่อมโยงและ แลกเปลี่ยนโดยรวมแบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ

<sup>๑๗</sup> แหล่งข้อมูล Interoperability in the e-Government Context, Marc Novakouski, Grace A. Lewis, SEI/CMU, 2011 จากเว็บไซต์ <http://www.sei.cmu.edu/reports/11tn014.pdf>

- การแลกเปลี่ยนข้อมูลในระดับโครงสร้าง (Data Exchange) ที่ระบบคอมพิวเตอร์สามารถรับและแลกเปลี่ยนกันได้ เช่น ชนิด ขนาด และรูปแบบการเขียนข้อมูล
- การแลกเปลี่ยนความหมายของข้อมูล (Meaning Exchange) ที่ระบบคอมพิวเตอร์สามารถตีความได้ตามนัยสำคัญของข้อมูลที่ตรงกัน เช่น รูปแบบตัวเลขจุดทศนิยม หมายถึง ค่าของจำนวนเงิน ระยะทาง หรือการชั่ง/ตวง/วัด เป็นต้น
- การนำข้อมูลไปใช้ตามข้อตกลงร่วมกัน (Process Agreement) ซึ่งผู้ส่งและผู้รับข้อมูลจะต้องตกลงกันล่วงหน้าว่า จะต้องทำอะไรกับข้อมูลที่แลกเปลี่ยนนั้น เช่น เมื่อมีการส่งข้อมูลราคาหมายถึงการเสนอราคา ที่ผู้รับปลายทางจะต้องนำข้อมูลไปพิจารณาเพื่อต่อรองและตัดสินใจซื้อขาย/จัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

เป้าหมายต่างๆ ของการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนทางอิเล็กทรอนิกส์ข้างต้นนี้ เป็นปัจจัยนำไปสู่ระดับและรูปแบบของการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่แตกต่างกันตามเป้าหมายต่างๆ ดังนี้

- การเชื่อมโยงระดับเทคนิค (Technical Interoperability) เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลตามโครงสร้างของข้อมูลนั้นๆ (Data Exchange) ด้วยเทคโนโลยีที่เห็นชอบร่วมกันในการเลือกใช้พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน จัดเป็นระดับของการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลขั้นพื้นฐาน
- การเชื่อมโยงระดับความหมาย (Semantic Interoperability) เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนความหมายของข้อมูล (Meaning Exchange) ตามนิยามของข้อมูลที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนที่มีความสอดคล้องกัน และสื่อความหมายที่เข้าใจตรงกัน จัดเป็นการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลในระดับสมบูรณ์
- การเชื่อมโยงระดับองค์กร (Organizational Interoperability) เป็นการเชื่อมโยงกระบวนการนำข้อมูลไปใช้ร่วมกันตามที่ได้ตกลงร่วมกันไว้ (Process Agreement) จัดเป็นการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลในระดับสูงสุด เพราะทำให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานในระหว่างหน่วยงาน/องค์กรได้



รูปที่ ๒-๑๗: รูปแบบของการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### ๒.๔.๒. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่จะกล่าวถึงนี้ ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงหรือส่งผลต่อกันแต่ประการใด แต่เป็นปัจจัยตามสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อรูปแบบของการเชื่อมโยงข้อมูลรูปแบบใดก็ได้ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น การจัดทำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใดๆ ก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ด้วย

- **ปัจจัยด้านกฎหมาย (Legal factors)** กล่าวคือ จะต้องมีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้มีความสอดคล้องและรองรับต่อบริบทของการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงจะต้องคำนึงถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย
- **ปัจจัยด้านนโยบาย/การเมือง (Political Factors)** ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักของความสำเร็จ เนื่องจากหากผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจเชิงนโยบายเห็นชอบกับการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็จะทำให้มีการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เพื่อผลักดันการพัฒนาให้ประสบความสำเร็จได้
- **ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural Factors)** การพัฒนาระบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ภาษา และศาสนาด้วย การเพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูล/ข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้งานทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในวงกว้าง จะช่วยให้ระบบการเชื่อมโยงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น



ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จ

รูปที่ ๒-๑๘: ปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการเชื่อมโยงธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์

### ๒.๔.๓. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์

รายงานการศึกษาการเชื่อมโยงธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ เรื่อง e-Government Interoperability (e-GIF): A comparative analysis of 30 countries<sup>๑๘</sup> (พ.ศ. ๒๕๕๔) โดยหน่วยงาน CS Transform<sup>๑๙</sup> ซึ่งได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบกรอบแนวทางการเชื่อมโยงระบบธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ (National e-GIF) ของ ๓๐ ประเทศทั่วโลก ได้นำเสนอประเด็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าหรือการชะงักงันในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลายประเทศประสบมาเหมือนกัน บทเรียนและประสบการณ์จากหลายประเทศทั่วโลก จะช่วยนำเสนอมุมมองของการบริหารโครงการและการจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นในหลายแง่มุม ตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยในทางสังคม การเมือง วัฒนธรรม และสภาพเศรษฐกิจที่แตกต่างกันของประเทศเหล่านั้น ประเด็นอุปสรรคสำคัญ ๓ ประการของการดำเนินงานที่ได้กล่าวถึงมีดังนี้

- กรอบนโยบายการส่งเสริมการพัฒนาระบบเชื่อมโยงธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในหลายประเทศที่มีปัญหาความยุ่งยากนั้นมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านเทคนิคมากเกินไป ทำให้ขาดความใส่ใจในประเด็นอื่นที่สำคัญมากกว่า เช่น การผลักดันเชิงนโยบาย การสร้างกลไกความร่วมมือ การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดต้นทุนด้านไอที เป็นต้น
- ขาดกลไกในการปรับโครงสร้างองค์กรและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กรในภาพรวมทั้งระบบที่เหมาะสม

<sup>๑๘</sup> [http://www.cstransform.com/resources/white\\_papers/InteropAnalysisV2.0.pdf](http://www.cstransform.com/resources/white_papers/InteropAnalysisV2.0.pdf)

<sup>๑๙</sup> CS Transform เป็นบริษัทที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ บริหารงานโดยทีมงานผู้บริหารระดับอาวุโสจากสำนักนายกรัฐมนตรีของประเทศไทยและสหราชอาณาจักร ที่เป็นผู้จัดทำแผนกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงทางอิเล็กทรอนิกส์ของสหราชอาณาจักรในช่วงระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๔๒-๒๕๔๗ (อ้างอิงจาก <http://www.cstransform.com/>)

- ขาดการผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานที่เหมาะสม กล่าวคือ ขาดความต่อเนื่องด้านนโยบาย ขาดงบประมาณ หรือขาดการบริหารโครงการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อผลักดันกรอบแนวทาง e-GIF ไปสู่การสร้างและใช้งานระบบจริง

#### ๒.๔.๔. ข้อเสนอแนะเรื่องหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกใช้มาตรฐานด้านเทคนิค

เกณฑ์การพิจารณาเลือกใช้มาตรฐานเทคนิคที่มักจะกล่าวแนะนำไว้ในกรอบแนวทาง e-GIF ของหลายประเทศ เป็นแนวทางการคัดเลือกโปรโตคอลทางเทคนิคเพื่อนำไปใช้ในการเชื่อมโยงธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างระบบที่แตกต่างกัน การศึกษาของ CS Transform ได้มีข้อเสนอแนะว่า มาตรฐานทางเทคนิคขั้นต่ำที่ควรเลือกคือมาตรฐานที่สามารถเชื่อมโยงระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรได้เพื่อรองรับการพัฒนาการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยกระบวนการที่โปร่งใส และเปิดให้ผู้เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกมาตรฐานหนึ่งๆ ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะเรื่องหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกใช้มาตรฐานด้านเทคนิคสำหรับการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีดังนี้

- เป็นมาตรฐานที่เปิดรองรับการทำงานของทุกระบบและเผยแพร่องค์ความรู้โดยไม่ปิดกั้น
- เป็นมาตรฐานที่ได้พัฒนาจนเป็นที่ยอมรับและมีการทดสอบและพิสูจน์ว่าใช้งานได้จริงในช่วงระยะเวลาหนึ่ง
- เป็นมาตรฐานที่เป็นยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากล
- เป็นมาตรฐานที่สามารถนำไปใช้งานได้ง่าย ไม่ติดขัดในเรื่องลิขสิทธิ์หรือไม่ติดขัดด้านเงื่อนไขในการใช้งาน
- เป็นมาตรฐานที่ตลาดและผู้ใช้งานยอมรับและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี

#### ๒.๕. กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

ประเทศไทยได้พัฒนากรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework หรือ TH e-GIF) ขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยสำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดทำกรอบแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติฉบับแรก (Thailand e-Government Interoperability Framework version 1.0) และต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้ปรับปรุงกรอบแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติฉบับที่ ๒ (TH e-GIF version 2.0) และได้ประกาศใช้จนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ จะมีการพิจารณาปรับปรุงแนวทางการพัฒนาระบบบูรณาการข้อมูลโดยนำหลักการในการบริหารโครงการมาประยุกต์ใช้งาน และปรับปรุง

มาตรฐานเทคนิคเพื่อการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการใช้งานในการเชื่อมโยงข้อมูลของประเทศมากยิ่งขึ้น

### ๒.๕.๑. เป้าหมายของกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

TH e-GIF เป็นกรอบนโยบายที่มีเป้าหมายในการผลักดันทั้งในเชิงนโยบาย และข้อปฏิบัติในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบที่มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างองค์กร และนำเสนอวิธีการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อการก้าวไปสู่การบริการของรัฐที่มีประสิทธิภาพในลักษณะ SMART Collaborative e-Government ตามวัตถุประสงค์หลักของ TH e-GIF ดังต่อไปนี้

- ๑) สนับสนุนและผลักดันการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่มี “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ” (Citizen-centric Services) กล่าวคือ การพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงบริการหลากหลายประเภทได้จากจุดเดียว มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและซ้ำซ้อน และสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างระบบให้สามารถใช้ข้อมูลและบริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอย่างสูงสุด
- ๒) สนับสนุนและผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมโยงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานที่มีระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันได้ อย่างอัตโนมัติ (Cross Platforms Interconnection) ด้วยการสร้างความสอดคล้องให้ชื่อรายการข้อมูล และกำหนดโครงสร้างของข้อมูลในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมโยงและปฏิบัติงานประสานกันระหว่างระบบสารสนเทศในต่างองค์กรได้อย่างอัตโนมัติ
- ๓) เลือกใช้ “มาตรฐานเปิด” และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล (Open & International Standards) เพื่อเพิ่มโอกาสในการเชื่อมโยงธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในระดับประเทศและระดับสากล โดยไม่ผูกขาดกับผลิตภัณฑ์ใดๆ เนื่องจากมาตรฐานที่เปิดเผยรายละเอียดทางเทคนิคเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้มีผู้พัฒนาระบบได้หลากหลายไม่ผูกขาด และช่วยให้มีทางเลือกและต้นทุนการพัฒนาที่เหมาะสม และระบบสามารถขยายขีดความสามารถในอนาคตได้สะดวกและสามารถต่อเชื่อมกับระบบของหน่วยงานอื่นๆ ได้ง่าย
- ๔) กำหนดกติการ่วม (Common Rules) ในการตั้งชื่อรายการข้อมูล (Data Elements) ที่นำไปสู่การกำหนดชื่อรายการข้อมูลที่เป็นมาตรฐานของประเทศ (National Standardized Data Set) ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ในการพัฒนาระบบ

เชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการพัฒนาระบบให้บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ การกำหนดมาตรฐานชื่อรายการข้อมูลให้ใช้ร่วมกันนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยขจัดความคลุมเครือในการเรียกชื่อและความหมายรายการข้อมูลที่หลากหลายและแตกต่างกันของแต่ละหน่วยงานเท่านั้น หากยังช่วยสร้างความสอดคล้องให้ชื่อรายการข้อมูลซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถเชื่อมโยงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานที่มีระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันได้อย่างอัตโนมัติอีกด้วย

- ๕) สร้างความเข้าใจในเนื้อหาของมาตรฐานร่วมและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงมาตรฐานตามเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่และลักษณะความต้องการการใช้งานที่เปลี่ยนไป (Stakeholders Collaboration) เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความยินดีและเต็มใจที่จะนำมาตรฐานร่วมไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบจริง ทั้งยังทำให้หน่วยงานเหล่านั้นมีความพยายามที่จะขยายผลความร่วมมือในการปรับปรุงมาตรฐานให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในวงกว้างมากขึ้นต่อไป
- ๖) กำหนดและแต่งตั้งหน่วยงานเจ้าภาพสำหรับการประยุกต์ใช้งานในแต่ละระดับโดยให้มีทรัพยากรเพียงพอ พร้อมทั้งสร้างกลไกในการปรับปรุงชุดมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้ครอบคลุมและมีประโยชน์ต่อการประยุกต์ใช้ที่กว้างขวางมากขึ้น

## ๒.๕.๒. องค์ประกอบหลักของกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

องค์ประกอบหลักที่สำคัญของ "กรอบแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย" หรือ TH e-GIF มีความสอดคล้องกับแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลในหลายประเทศทั่วโลกตามที่ได้นำเสนอในหัวข้อก่อนหน้านี้ แนวทางที่ใช้ในการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก ๖ ข้อ ดังต่อไปนี้

- องค์ประกอบที่ ๑ การขับเคลื่อนด้านนโยบายและการสนับสนุนด้านทรัพยากรในการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอัตโนมัติระหว่างหน่วยงาน (Political Will) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีวิสัยทัศน์มองเห็นถึงประโยชน์ของการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนมีส่วนร่วมและให้การสนับสนุนการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลและการกำหนดนโยบายต่างๆ จนสามารถเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินงานแบบเดิม

ไปสู่กระบวนการทำงานใหม่ที่จะเกิดขึ้น ในการทำงานร่วมกับระบบสารสนเทศได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ

- องค์ประกอบที่ ๒ การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมและวัฒนธรรม (*Inter-agency Collaboration and Social/Cultural Change*) การสร้างกลไกขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการโครงการ เพื่อเปลี่ยนการดำเนินงานจากกระบวนการทำงานแบบเดิม ก้าวไปสู่กระบวนการทำงานแบบใหม่จนเกิดความคุ้นเคยในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจจะต้องไม่เน้นย้ำจนเกินพอดี วิธีจัดทำรายการ “สิ่งที่ต้องทำ” ให้ทุกฝ่ายรับผิดชอบและปฏิบัติตามนั้น จะช่วยส่งเสริมการประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
- องค์ประกอบที่ ๓ การปรับปรุงด้านระเบียบปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (*Legal Power*) ในกรณีที่มีการบูรณาการข้อมูลและการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกิดขึ้นใหม่ เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องอาจยังไม่สามารถดำเนินงานร่วมกับระบบที่พัฒนาขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือ อาจไม่สามารถดำเนินการได้ หากขั้นตอนการดำเนินงานใหม่นั้นไม่สอดคล้อง หรือ ขัดแย้งกับระเบียบปฏิบัติ และ/หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการพิจารณาปรับปรุงระเบียบปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นกัน เพื่อให้การบูรณาการและการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลและการดำเนินการในขั้นตอนใหม่นั้นมีกฎหมายและระเบียบรองรับ
- องค์ประกอบที่ ๔ การวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันในกระบวนการทำงานในขั้นตอนแบบใหม่ (*Process Agreement*) ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องควรมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานแบบเดิมและพิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการแบบใหม่ที่ควรจะต้องดีกว่า และเกิดความเข้าใจการดำเนินการแบบใหม่อย่างชัดเจน รวมทั้งยอมรับขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ด้วยกัน (*Process Agreement*) ทั้งนี้เพื่อผลักดันให้กระบวนการใหม่ที่ตกลงกันนั้นถูกนำไปพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานและเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป
- องค์ประกอบที่ ๕ การวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันในเรื่องความหมายรายการข้อมูลที่จะแลกเปลี่ยนกัน (*Meaning Exchange Agreement*) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการบูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูลในระหว่างหน่วยงานได้

อย่างมีนัยที่ตรงกัน การเข้าใจถึงความหมายของรายการข้อมูลที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนกันจะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการดำเนินงานได้อย่างอัตโนมัติมากขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องตรวจหรือใช้วิจารณ์เฉพาะในการพิจารณา ดังนั้นเจ้าหน้าที่และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาและเห็นชอบในรายการข้อมูลที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนกันในอนาคตอย่างใกล้ชิด

- **องค์ประกอบที่ ๖ การพัฒนาระบบตามข้อตกลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technical Development)** ในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องตกลงกันในเรื่องของ "โปรโตคอลทางเทคนิคที่ต้องใช้ร่วมกัน" แม้ว่าระบบไอทีภายในของแต่ละหน่วยอาจจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงแต่เมื่อจำเป็นต้องเชื่อมโยงกัน ก็จะต้องมี "ข้อตกลงร่วมทางเทคนิค" เทาที่จำเป็น เพื่อใช้ในการพัฒนา "ระบบที่เป็นจุดเชื่อมโยง" แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบของหน่วยงานที่แตกต่างกันนั้น การปฏิบัติโดยทั่วไปมักจะเลือกใช้มาตรฐานทางเทคนิคกลางที่เป็นมาตรฐานเปิดและเป็นสากล เนื่องจากจะมีระบบการแก้ไขปัญหารองรับจากหลากหลายบริษัท แต่ก็ยังสามารถเชื่อมโยงระบบอัตโนมัติได้ด้วยโปรโตคอลเปิดนั้นๆ โดยทั่วไปในนี้จะหมายถึง ข้อตกลงร่วมในการใช้โปรโตคอลการสื่อสาร มาตรฐานด้านการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานการเข้ารหัส เป็นต้น

นอกจากนี้ การประสานงาน การกำกับดูแล การติดตามและปรับปรุงมาตรฐานการเชื่อมโยงอย่างต่อเนื่อง ก็เป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันการสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศให้มีความก้าวหน้าและมีความสามารถในการให้บริการออนไลน์ร่วมกันแบบอัจฉริยะ (Smart Collaborative e-Services) ต่อไปในอนาคตได้ แนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุง และการกำกับการใช้มาตรฐานจึงได้รับการประมวลไว้ให้เป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขีดความสามารถในการปฏิบัติการร่วมกันระหว่างระบบสารสนเทศที่มาจากต่างหน่วยงานกันได้ดียิ่งขึ้นด้วย

การสำรวจขององค์การสหประชาชาติในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ พบว่า หลายประเทศทั่วโลกได้พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบที่เปลี่ยนไป จากรูปแบบของการเป็นองค์กรที่มีการกระจายอำนาจและดำเนินงานด้วยเป้าหมายเพียงอย่างเดียว ไปสู่รูปแบบของการทำงานร่วมกันเพื่อเป็นศูนย์กลางให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐทุกอย่างได้จากจุดเดียว ไม่ว่าจะเป็นบริการจากหน่วยงานใด กล่าวโดยสรุปคือ รูปแบบการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในหลายๆ ประเทศ เป็นไปในแนวทางของการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันเพื่อให้บริการเบ็ดเสร็จจากจุดเดียว กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไต้หวัน ก็มีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวทุกประการที่จะทำให้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ๒.๖. แนวทางการในการบริหารการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน

เนื้อหาในส่วนนี้นำเสนอแนวทางการบริหารโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการบริหารโครงการด้านไอทีขนาดใหญ่ที่มีหน่วยงานเกี่ยวข้องจำนวนมาก

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ควรนำหลักการบริหารโครงการ (Project Management) มาใช้ในการดำเนินการ โดยข้อเสนอแนะของ TH e-GIF ได้เสนอให้แบ่งการบริหารโครงการไอทีขนาดใหญ่ออกเป็น ๕ ขั้นตอน ดังนี้

- **ขั้นตอนที่ ๑ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และกำหนดทิศทางเบื้องต้น (Inception Phase)**

ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแนวทางทิศทาง และเห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในขอบเขตความต้องการที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในเบื้องต้น

การดำเนินการศึกษาความเป็นไปได้ของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในเบื้องต้นนี้ อาจดำเนินการด้วย "วิธีการพัฒนาระบบตามหลักการของสถาปัตยกรรมองค์กร" (Enterprise Architecture Methodology) ตามมุมมอง ๔ ด้าน คือ มุมมองด้านยุทธศาสตร์ กลไกองค์กร กฎหมาย ภาวะเทียบ และกระบวนการปฏิบัติงาน (Business Architecture) มุมมองด้านข้อมูลและความสอดคล้องของข้อมูล (Data Architecture) มุมมองด้านการบริการออนไลน์ (Application Architecture) และความเป็นไปได้ด้านเทคโนโลยี (Technology Architecture) ดังนี้

- ๑) **สถาปัตยกรรมองค์กรด้านกระบวนการทางธุรกิจและธุรกรรม (Business Architecture)**

สถาปัตยกรรมนี้แสดงให้เห็นถึงกรอบทิศทางในเชิงนโยบายและวิสัยทัศน์ของโครงการ และนำเสนอแนวทางของขั้นตอนธุรกรรมที่สนใจ ซึ่งมักจะต้องวิเคราะห์การดำเนินงานทั้งโดยบุคคลและระบบงานซึ่งทำงานร่วมกับข้อมูลด้านธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่เน้นที่ตัวองค์กร และมองไปถึงการบริการต่อประชาชนและผู้ให้บริการ โดยข้ามข้อจำกัดด้านสังกัดหรือสายการบังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน สถาปัตยกรรมองค์กรด้านธุรกรรมนี้ประกอบด้วย โครงสร้างการดำเนินการ วัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกรรม หน้าที่การงานต่างๆ การให้บริการทางธุรกรรม กระบวนการทางธุรกรรม บทบาทของผู้เกี่ยวข้อง และความสัมพันธ์ระหว่างกัน

- ๒) **สถาปัตยกรรมองค์กรด้านข้อมูลและเอกสาร (Data Architecture)**

เป็นสถาปัตยกรรมที่แสดงถึงกลุ่มของข้อมูล โครงสร้างข้อมูล และลักษณะข้อมูล ซึ่งช่วยให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และสามารถนำเอาข้อมูลที่มีรูปแบบแตกต่างกันไปใช้ในการพัฒนาระบบงานได้

- ๓) **สถาปัตยกรรมองค์กรด้านฟังก์ชันการใช้งาน (Application Architecture)**

เป็นสถาปัตยกรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบงานที่ให้บริการและการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างระบบงานต่างๆ ที่องค์กรหรือกลุ่มงานต้องรับผิดชอบ และ แสดง

ถึงบริการหรือระบบย่อยต่างๆ ที่ประกอบรวมกันเป็นบริการหรือระบบงานที่ใหญ่ขึ้นเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในกลุ่มที่ใหญ่ขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการใช้งานได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

#### ๔) สถาปัตยกรรมองค์กรด้านเทคโนโลยี (Technology Architecture)

เป็นสถาปัตยกรรมที่อธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น คุณลักษณะเฉพาะทางเทคนิคด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย อุปกรณ์ประกอบอื่นๆ รวมไปถึงซอฟต์แวร์พื้นฐานต่างๆ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้เกิดการจัดกลุ่มธุรกรรมหรือระบบงานที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรหรือกลุ่มงาน

#### ● **ขั้นตอนที่ ๒ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึกถึงเรื่องการออกแบบและรายละเอียดของระบบ (Elaboration Phase)**

ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และเห็นชอบร่วมกันในรายละเอียดระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในขอบเขตความต้องการด้าน "กระบวนการใหม่" (To-be Business Process) "รูปแบบของเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่" "ความเป็นไปได้ในการใช้ระบบสารสนเทศและการแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งความเป็นไปได้ในเชิงกฎหมาย กฎระเบียบ การปฏิบัติงานแบบใหม่ มาตรฐานและองค์ประกอบทางเทคโนโลยีที่จะใช้" และ "การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบไอทีรวมทั้งคุณลักษณะและฟังก์ชันการใช้งานหลักของระบบย่อยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Application Architecture)"

#### ● **ขั้นตอนที่ ๓ การวางแผนการพัฒนา (Planning Phase)**

หลังจากที่มีการออกแบบและเห็นชอบร่วมกันในกระบวนการใหม่ ตลอดไปจนถึงการออกแบบสถาปัตยกรรมระบบที่ต้องการอย่างชัดเจนในขั้นตอนที่ ๒ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ออกแบบและตกลงร่วมกันในความเป็นไปได้ในรายละเอียด (Elaboration) แล้ว เราจึงจะมีข้อมูลเพียงพอในการลงรายละเอียดของข้อกำหนดความต้องการด้านเทคนิค ทั้งขนาด ความสามารถด้านประสิทธิภาพ จำนวนของฮาร์ดแวร์และข้อกำหนดซอฟต์แวร์ของโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ พร้อมทั้งการประเมินงบประมาณที่ชัดเจน เพื่อพร้อมที่จะดำเนินการขออนุมัติการสนับสนุนงบประมาณ และเมื่อมีการอนุมัติแล้วจึงมาดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง การติดตั้ง และการก่อสร้างพัฒนาระบบใหม่ในลำดับต่อไป

#### ● **ขั้นตอนที่ ๔ การสร้างระบบ (Construction Phase)**

เป็นขั้นตอนของการที่ผู้ที่รับผิดชอบในการสร้างระบบ จะลงรายละเอียดการออกแบบ การพัฒนา และการติดตั้งระบบในระดับลึกและเป็นเชิงเทคนิคทั้งด้านฮาร์ดแวร์ เครือข่าย ซอฟต์แวร์พื้นฐาน และระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์ และอาจจะรวมถึงการอบรมการใช้งานในเบื้องต้น

## • **ขั้นตอนที่ ๕ การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการขับเคลื่อนให้มีการใช้งานจริง (Adoption Phase)**

นอกเหนือจากการออกแบบ พัฒนาและติดตั้งระบบที่รองรับกระบวนการใหม่ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่ดำเนินการในขั้นตอนการสร้างระบบ (Construction Phase) แล้วความสำเร็จของโครงการในภาพรวมยังจะไม่บรรลุผลจนกว่าจะมีกลไกการขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดประการต่อไป คือ การขับเคลื่อนเชิงองค์การที่จะทำให้ทั้งผู้ใช้และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนปรับเปลี่ยนเข้าสู่สภาวะแวดล้อมใหม่ กระบวนการและระบบใหม่นี้มักจะเริ่มจากผู้ใช้ที่ทดลองใช้งานระบบในช่วงแรกจำนวนไม่มาก ไปสู่การขับเคลื่อนให้เกิดการยอมรับ การจัดฝึกอบรม และการส่งเสริมการใช้งานจริงโดยผู้ใช้ที่มีจำนวนมากขึ้นในลำดับต่อมา การดำเนินการขับเคลื่อนในระยะนี้มักจะรวมถึงการปรับแก้กฎหมาย หรือออกประกาศเพื่อกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติใหม่ให้รองรับและสอดคล้องกับระบบใหม่ รวมทั้งมักจะมีการตัดสินใจในเชิงนโยบายและกำหนดแนวทางปฏิบัติในรายละเอียดอีกหลายด้านควบคู่กันไปด้วย เป็นต้น

### **๒.๗. ช่องทางต่างๆ ในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐ**

เนื้อหาในส่วนนี้เป็นการนำเสนอช่องทางต่างๆ ที่ประชาชนและภาคธุรกิจ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยพิจารณาจากกรณีโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นและสถิติการมีและการใช้งานอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน ตามข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ได้สำรวจและรวบรวมข้อมูลมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๔ จนถึงปีล่าสุดคือ พ.ศ. ๒๕๕๕ รายงานในส่วนนี้จะได้กล่าวถึงโครงการของรัฐบาลที่สนับสนุนการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในชุมชนด้วย ทั้งนี้ เพื่อแสดงว่า โครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์ทางด้านสารสนเทศและการสื่อสารต่างๆ รวมทั้งโครงการต่างๆ ของภาครัฐที่มีอยู่นั้น ช่วยสนับสนุนให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐได้หลากหลายในปัจจุบัน

#### **๒.๗.๑. การมีและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนของประเทศไทย**

การสำรวจการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. ๒๕๕๕<sup>๒๐</sup> โดยสำนักงานสถิติแห่งชาตินี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์หัวหน้าครัวเรือนและสมาชิกในครัวเรือนที่มีอายุ ๖ ปีขึ้นไป จากครัวเรือนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น ๘๓,๘๘๐ ครัวเรือน ได้ผลการสำรวจโดยสรุปดังนี้

<sup>๒๐</sup> [http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme\\_5-1-3.html](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme_5-1-3.html)

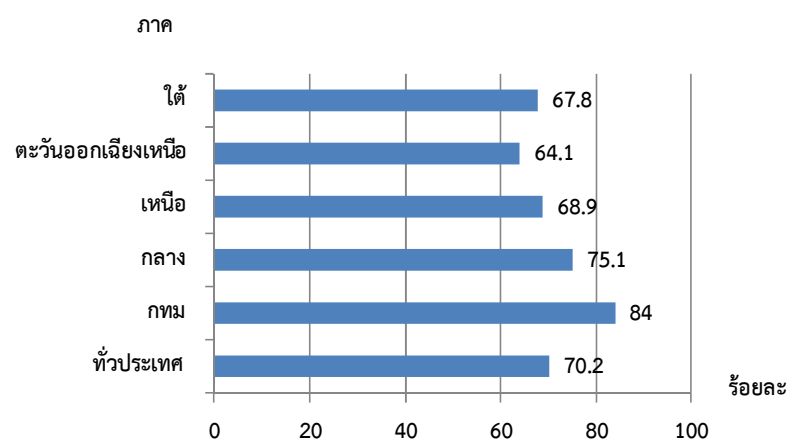
### ๒.๗.๑.๑. การมีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน

ในระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๕ ครัวเรือนที่มีโทรศัพท์พื้นฐานมีแนวโน้มลดลง  
จากร้อยละ ๒๒.๖ เป็นร้อยละ ๑๕.๖ ส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นจากร้อยละ  
๑๙.๖ เป็นร้อยละ ๒๖.๙ และการใช้อินเทอร์เน็ตมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ ๘.๖ เป็น  
ร้อยละ ๑๘.๔

ปี พ.ศ.	จำนวน ครัวเรือนทั้งสิ้น (พันครัวเรือน)	ร้อยละของครัวเรือน ที่มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร			
		โทรศัพท์พื้นฐาน	โทรสาร	คอมพิวเตอร์	อินเทอร์เน็ต
๒๕๕๑	๑๘,๒๗๙.๘	๒๒.๖	๑.๘	๑๙.๖	๘.๖
๒๕๕๒	๑๙,๐๖๐.๒	๒๑.๔	๑.๕	๒๐.๓	๙.๕
๒๕๕๓	๑๙,๖๔๔.๙	๒๐.๙	๑.๗	๒๒.๘	๑๑.๔
๒๕๕๔	๑๙,๗๘๖.๔	๑๘.๖	๑.๖	๒๔.๗	๑๓.๔
๒๕๕๕	๒๐,๐๒๕.๔	๑๕.๖	๑.๗	๒๖.๙	๑๘.๔

ตารางที่ ๒-๖: ร้อยละของครัวเรือนในประเทศไทยที่มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การสำรวจพบว่า จากจำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ ๖ ปีขึ้นไปรวมทั้งสิ้น ๖๒.๙  
ล้านคน มีโทรศัพท์มือถือถึงจำนวน ๔๔.๑ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒ โดยกรุงเทพมหานครมี  
สัดส่วนผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือถึงสูงสุดคือ ร้อยละ ๘๔ ของประชากรที่มีโทรศัพท์มือถือ  
ทั้งหมด รองลงมาคือภาคกลาง ร้อยละ ๗๕.๑ ภาคเหนือ ร้อยละ ๖๘.๙ ภาคใต้ ร้อยละ  
๖๗.๘ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ ๖๔.๑



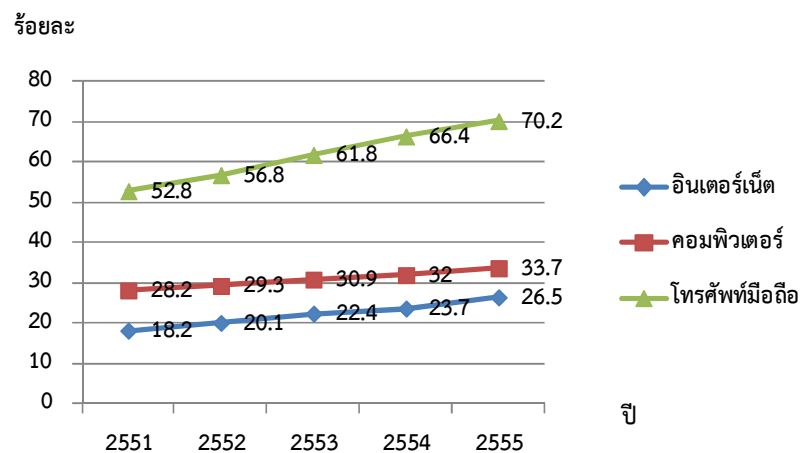
รูปที่ ๒-๑๙: จำนวนร้อยละของประชากรไทยที่มีอายุตั้งแต่ ๖ ปีขึ้นไปที่มีโทรศัพท์มือถือโดยจำแนกตามภาค

### ๒.๗.๑.๒. การใช้งานคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และ โทรศัพท์มือถือ

ผลการสำรวจในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ พบว่า จากจำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ ๖ ปีขึ้นไป ทั้งสิ้นประมาณ ๖๒.๙ ล้านคน

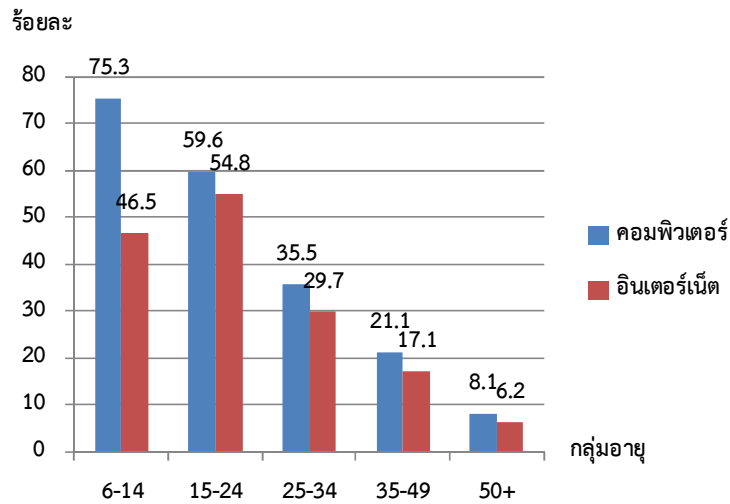
- มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์จำนวน ๒๑.๒ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗
- มีใช้งานอินเทอร์เน็ต ๑๖.๖ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕
- มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ ๔๔.๑ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒

เมื่อพิจารณาแนวโน้มการใช้งานคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และ โทรศัพท์มือถือของประชากรที่มีอายุ ๖ ปีขึ้นไปในช่วงระยะเวลา ๕ ปีที่ผ่านมา (ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - พ.ศ. ๒๕๕๕) พบว่า ผู้ใช้คอมพิวเตอร์มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ ๒๘.๒ (จำนวน ๑๗ ล้านคน) เป็นร้อยละ ๓๓.๗ (จำนวน ๒๑.๒ ล้านคน) ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ ๑๘.๒ (จำนวน ๑๑ ล้านคน) เป็นร้อยละ ๒๖.๕ (จำนวน ๑๖.๖ ล้านคน) และผู้ใช้โทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ ๕๒.๘ (จำนวน ๓๑.๙ ล้านคน) เป็นร้อยละ ๗๐.๒ (จำนวน ๔๔.๑ ล้านคน)



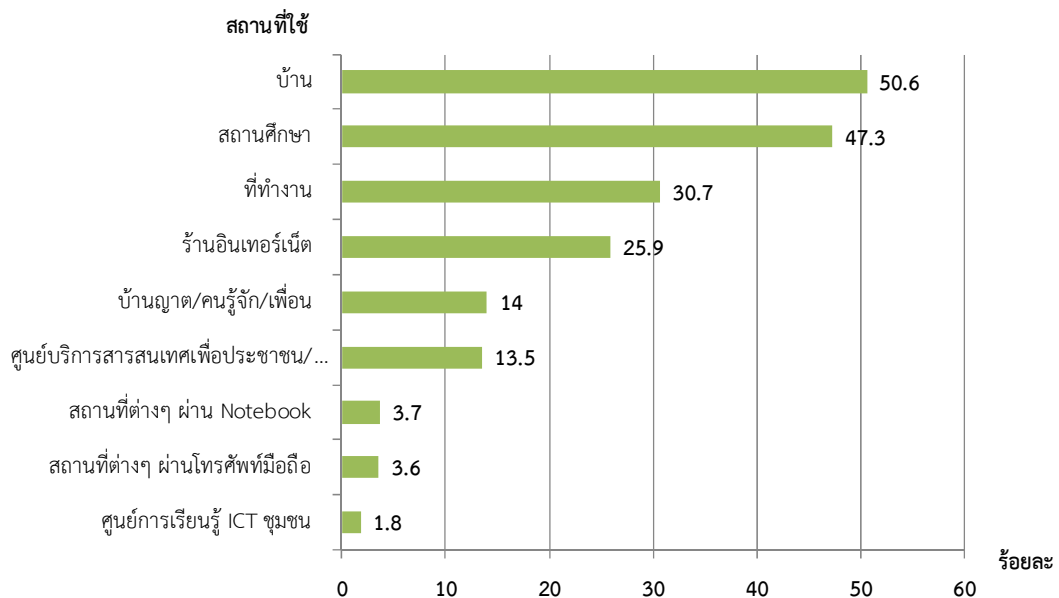
รูปที่ ๒-๒๐: อัตราการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๕ ในประเทศไทย

เมื่อพิจารณาการใช้อินเทอร์เน็ตตามกลุ่มประชากรอายุต่างๆ พบว่าในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ กลุ่มประชากรอายุ ๑๕-๒๔ ปี มีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุด คือ ร้อยละ ๕๔.๘ รองลงมาคือ กลุ่มอายุ ๖-๑๔ ปี ร้อยละ ๔๖.๕ กลุ่มอายุ ๒๕-๓๔ ปี ร้อยละ ๒๙.๗ กลุ่มอายุ ๓๕-๔๔ ปี ร้อยละ ๑๗.๑ และต่ำสุดคือกลุ่มอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๖.๒ ส่วนกลุ่มที่ใช้คอมพิวเตอร์สูงสุดคือกลุ่มอายุ ๖-๑๔ ปี ร้อยละ ๗๕.๓ รองลงมาคือกลุ่มอายุ ๑๕-๒๔ ปี ร้อยละ ๕๙.๖ และกลุ่มอายุ ๒๕-๓๔ ปี ร้อยละ ๓๕.๕



รูปที่ ๒-๒๑: ร้อยละของประชากรไทยอายุตั้งแต่ ๖ ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต  
 จำแนกตามกลุ่มอายุ

ส่วนการสำรวจสถานที่ที่ประชากรใช้อินเทอร์เน็ตในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ พบว่า ส่วนใหญ่ประชากรใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน คือ ร้อยละ ๕๐.๖ รองลงมาคือใช้ในสถานศึกษา ร้อยละ ๔๗.๓ และใช้ในที่ทำงาน ร้อยละ ๓๐.๗ และพบว่าจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวนมากกว่าร้อยละ ๕๐ ใช้งานอินเทอร์เน็ตค่อนข้างบ่อย (๑-๔ วันต่อสัปดาห์) คือ ร้อยละ ๕๓.๓ รองลงมาคือ ใช้เป็นประจำ (๕-๗ วันต่อสัปดาห์) ร้อยละ ๔๐.๖



รูปที่ ๒-๒๒: แสดงร้อยละการใช้อินเทอร์เน็ตตามสถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตของไทย

นอกจากนี้ การสำรวจยังพบว่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประเภท Fixed broadband มากที่สุด คือ ร้อยละ ๕๕.๗ ส่วนการเชื่อมต่อ Broadband แบบไร้สายเคลื่อนที่ได้ (โทรศัพท์มือถือ) 2G ร้อยละ ๑๔.๗ และแบบ 3G ร้อยละ ๙.๗

ตัวชี้วัด	จำนวนครัวเรือนที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (พันครัวเรือน)	ประเภทของอินเทอร์เน็ต				ไม่แน่ใจ
		Narrowband		Broadband		
		Analogue modem, ISDN	แบบไร้สายเคลื่อนที่โทรศัพท์มือถือ ๒ จี (2G)	Fixed broadband	แบบไร้สายเคลื่อนที่โทรศัพท์มือถือ ๓ จี (3G)	
๓,๖๘๖.๗	๑๕.๓	๑๔.๗	๕๕.๗	๙.๗	๔.๖	

ตารางที่ ๒-๗: ร้อยละของครัวเรือนในประเทศไทยที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำแนกตามประเภทของอินเทอร์เน็ต

จากผลการสำรวจการมี/การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. ๒๕๕๕ แสดงให้เห็นว่าประชากรในประเทศไทยมีแนวโน้มในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ส่วนแนวโน้มในการใช้งานอินเทอร์เน็ตไร้สายในรูปแบบของโทรศัพท์มือถือ ๓G ในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากประเทศไทยได้ดำเนินการให้สัมปทานช่องสัญญาณระบบโทรศัพท์ 3G แก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศเรียบร้อยแล้ว และจะเริ่มให้บริการในเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๖ นี้ ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีโอกาสในการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบไร้สายมากยิ่งขึ้น

### ๒.๗.๒. โครงการของรัฐบาลที่สนับสนุนให้มีการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ

รัฐบาลไทยได้ทุ่มเทความพยายามให้กับการพัฒนาโครงการด้านไอซีที เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีระหว่างสังคมในเมืองกับสังคมในชนบท และเพื่อให้ประชากรได้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารอันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เนื้อหาในส่วนนี้เป็นการนำเสนอเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินโครงการด้านไอซีทีของรัฐบาลที่ช่วยลดช่องว่างทางเทคโนโลยีระหว่างชุมชนเมืองและชุมชนในชนบทในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา เพื่อแสดงให้เห็นถึงการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนให้ประชาชนได้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและเข้าใช้บริการของภาครัฐได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะโครงการที่เป็นตัวอย่างในการสนับสนุนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชาชน

### ๒.๗.๒.๑. โครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน<sup>๒๑</sup> (ICT Community Learning Centre)

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้กำหนดนโยบายที่จะกระจายความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปสู่ชุมชนต่างๆ ทั่วประเทศ เพื่อช่วยลดช่องว่างทางเทคโนโลยี ระหว่างชุมชนเมืองและชุมชนชนบท สมาชิกในชุมชนหรือท้องถิ่นนั้นๆ สามารถนำความรู้และเครื่องมือในศูนย์การเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน คือ เป็นแหล่งเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูล ความรู้ บริการของรัฐ ของประชาชนทุกเพศทุกวัย ขยายโอกาสทางการตลาดให้กับผู้ประกอบการในชุมชนในการเผยแพร่สินค้า รวมทั้งสามารถใช้ในการติดต่อกับผู้ผลิตวัตถุดิบในภูมิภาค และเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่องค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีผ่านทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วย

ปัจจุบัน มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และกระจายโอกาสการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้แก่ประชาชนทั่วประเทศแล้ว ๑,๘๘๗ แห่ง คิดเป็น ร้อยละ ๒๓.๕๙ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖) ของเป้าหมายในการขยายการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ไปถึงระดับตำบลประมาณ ๘,๐๐๐ ศูนย์ทั่วประเทศ

### ๒.๗.๒.๒. ศูนย์บริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคมโดยทั่วถึงและเท่าเทียม (Universal Service Obligation)

ศูนย์บริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคมโดยทั่วถึงและเท่าเทียม (Universal Service Obligation หรือ USO)<sup>๒๒</sup> จัดตั้งขึ้นเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมระหว่างสังคมเมืองกับสังคมชนบท และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ และได้ติดต่อสื่อสารกันได้มากยิ่งขึ้น อันจะทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น ภายใต้ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (พ.ศ. ๒๕๔๘) และ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ ๒) (พ.ศ. ๒๕๕๒) เพื่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่มีคุณภาพในทุกพื้นที่ของประเทศไทย

<sup>๒๑</sup> <http://www.thaitelecentre.org/>

<sup>๒๒</sup> [http://usonet.nbt.go.th/th/?page\\_id=35](http://usonet.nbt.go.th/th/?page_id=35)

แผนการดำเนินงานระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙) ของ USO คาดว่าทุกพื้นที่อาศัยของประชาชนในประเทศไทยจะต้องได้ใช้บริการโทรคมนาคมแบบมีสัญญาณเสียง (Voice) ได้ถึงร้อยละ ๑๐๐ และใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ร้อยละ ๙๐ ของพื้นที่เป้าหมาย โดยจัดให้มีศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตชุมชน หรือ USO NET โดยต้องมีความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่น้อยกว่า ๒ mbps ในพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ และยังไม่มียังไม่มีบริการอินเทอร์เน็ตจำนวนไม่น้อยกว่า ๕๐๐ แห่งทั่วประเทศ

ปัจจุบัน กสทช. ได้ประกาศพื้นที่ดำเนินการและรายชื่อศูนย์ USO NET แล้วจำนวน ๔๑๙ แห่ง โดยผู้รับใบอนุญาตที่เป็นผู้รับดำเนินการจัดตั้งศูนย์ USO NET ต้องดำเนินการจัดตั้งศูนย์ USO NET ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ ปี นับจากวันที่ได้รับหนังสือมอบหมายพื้นที่จากสำนักงาน กสทช. โดยการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ USO NET ได้เริ่มดำเนินการแล้วตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ และจะสิ้นสุดครบระยะเวลา ๑ ปี ในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖ และจะมอบให้ประชาชนในพื้นที่เป็นผู้ดูแลศูนย์ USO NET นี้ต่อไป

### ๒.๗.๒.๓. เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet Thailand)

เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet Thailand) คือโครงการส่งเสริมการเชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนทั่วประเทศไทย เริ่มก่อตั้งโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยยกระดับการศึกษาและคุณภาพการศึกษาของเยาวชนไทยพร้อมกับลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาระหว่างเด็กนักเรียนในเมืองและชนบท

เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์แห่งแรกในกลุ่มประเทศอาเซียน ที่เปิดโอกาสให้โรงเรียนทั่วประเทศสามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และได้รับการยกย่องว่าเป็นโครงการตัวอย่าง (Best Practices) ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำของโอกาสในการศึกษาหาความรู้ ในรายงาน Human Development Report 2001 ขององค์การสหประชาชาติ และในรายงาน APEC New Economy Report 2001

ปัจจุบันมีโรงเรียนที่มีเครือข่าย SchoolNet รวมทั้งสิ้น ๕,๐๐๐ โรงเรียน<sup>๒๓</sup> เรียบร้อยแล้ว และกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบดูแลด้านการศึกษา มีแผนดำเนินการเพื่อให้ขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกโรงเรียนทั่วประเทศประมาณ ๓๘,๐๐๐ โรงเรียน<sup>๒๔</sup>

<sup>๒๓</sup> <http://www.nectec.or.th/schoolnet/farewell/index.htm>

<sup>๒๔</sup> <http://eis.moe.go.th/eis/stat54/html/T001.html>

## ๒.๗.๒.๔. เครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (University Network/UniNet)

เครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา หรือเครือข่าย UniNet<sup>๒๕</sup> เป็นโครงการของรัฐบาล ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๓๙ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครือข่ายความเร็วสูงระหว่างมหาวิทยาลัยที่สำคัญและสถาบันการศึกษาในประเทศไทย เพื่อให้สามารถกระจายความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั่วทุกมหาวิทยาลัยทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการให้โอกาสทางการศึกษามากขึ้นสำหรับคนในท้องถิ่นทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ เพื่อที่ว่าพวกเขาจะมีโอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมกันและสามารถที่จะใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชนของตนเอง เครือข่าย UniNet เชื่อมต่อโดยตรงไปยังเครือข่ายชุมชนอินเทอร์เน็ต<sup>๒๖</sup> ที่มีช่องสัญญาณความเร็วสูงที่เชื่อมต่อกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั่วโลกที่ร่วมมือกับอินเทอร์เน็ต๒ UniNet มีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นศูนย์กลางงานวิจัยและเครือข่ายการศึกษาสำหรับภูมิภาคอินโดจีนทั้งหมด เพื่อสร้างโอกาสในการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีให้กับนักเรียน ครู และบุคคลทั่วไป และช่วยส่งเสริมการแลกเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรระหว่างสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศด้วย

UniNet ที่ใช้อินเทอร์เน็ตโปรโตคอล IPv6 จะเอื้อประโยชน์ให้มหาวิทยาลัยใน ส่วนภูมิภาคโดยช่วยให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลทางวิชาการได้เร็วขึ้น นอกจากนี้ยังจะอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนทางไกลแบบโต้ตอบได้ และให้ความรู้กับโอกาสที่เท่าเทียมกัน สำหรับนักเรียนในเมืองและต่างจังหวัด นอกจากนี้เครือข่ายจะช่วยให้ภาคการศึกษาสามารถจัดการเรื่องการศึกษาทางไกล การประชุมทางไกล และการรักษาพยาบาลทางไกล สำหรับ นิสิต/นักศึกษา และนักเรียน รวมทั้งเผยแพร่เทคโนโลยีในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และในระดับนานาชาติได้ เครือข่ายและระบบการกระจายความรู้ที่พัฒนาขึ้นจะช่วยให้ มหาวิทยาลัยต่างๆ สามารถติดต่อและเข้าถึงเครือข่ายการศึกษาทั้งในประเทศและ ต่างประเทศได้โดยตรง จุดเชื่อมต่อ UniNet เพื่อการกระจายข้อมูลจะตั้งอยู่ที่มหาวิทยาลัย ในต่างจังหวัดซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอื่น ๆ ในภูมิภาค

ปัจจุบัน UniNet มีเครือข่ายครอบคลุมสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศรวม ๓,๐๙๗ แห่ง และได้ปรับปรุงบริการอินเทอร์เน็ตด้วยการเพิ่มขนาดช่องสัญญาณ (Bandwidth) จากเดิม ๒๕ กิกะบิตต่อวินาที เป็น ๓๐ กิกะบิตต่อวินาที (Gbps)

<sup>๒๕</sup> <http://www.uni.net.th/UniNet/index.php>

<sup>๒๖</sup> อินเทอร์เน็ต 2 (Internet2) คือ สมาพันธ์ซึ่งเกิดจากการรวมตัวของมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา รัฐบาลของสหรัฐอเมริกา และบริษัทชั้นนำด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อร่วมกันพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีและกระตุ้นให้เกิดการวิจัยและพัฒนาที่จะสร้างความก้าวหน้าให้กับระบบการศึกษาในระดับประเทศและระดับโลกได้ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงบริการภาครัฐ (แหล่งข้อมูล: <http://www.internet2.edu/about/>)

นอกเหนือจากนี้ UniNet จะขยายเครือข่ายการศึกษาเข้าไปในประเทศลาว พม่า และกัมพูชา เพื่อเชื่อมต่อกับเครือข่ายการวิจัยและการศึกษาระดับโลก อย่างเช่น เครือข่ายการวิจัยและการศึกษาในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (Asia-Pacific Advanced Network / APAN) เครือข่ายการวิจัยและการศึกษาของประเทศจีน (China Education and Research Network / CERNET) และเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อเชื่อมต่อ ด้านการวิจัยและการศึกษาระหว่างยุโรปและเอเชีย (Trans-Eurasia Information Network / TEIN2 เป็นต้น



รูปที่ ๒-๒๓: เครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (UniNet) ของไทย

### ๒.๗.๒.๕. โครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา (แท็บเล็ต)

โครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา (แท็บเล็ต) ดำเนินการ โดยกระทรวงไอซีทีที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลในปี ๒๕๕๖ ให้ความสำคัญในการจัดหา แท็บเล็ตสำหรับเด็กนักเรียน ๑ เครื่องต่อ ๑ คน จัดเตรียมเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) และ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีความปลอดภัยให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบัน ได้มีการแจกจ่าย แท็บเล็ตออกไปแล้วทั้งหมด ๘๕๘,๘๘๕ เครื่องคิดเป็นมูลค่าประมาณ ๒,๔๐๐๐,๐๐๐ บาท (๑ บาท= ๓๐ ดอลลาร์สหรัฐฯ) ไปยังโรงเรียนทั่วประเทศผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ตำรวจตระเวนชายแดน เขต กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

### ๒.๗.๒.๖. โครงการพัฒนาระบบโครงข่ายไร้สาย (Wi-Fi Network) เพื่อสนับสนุนการ จัดการเรียนการสอนโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา

โครงการพัฒนาระบบโครงข่ายไร้สาย (Wi-Fi Network) เพื่อสนับสนุนการ จัดการเรียนการสอนโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพานี้จัดทำขึ้นเพื่อดำเนินการจัดหาระบบ โครงข่ายไร้สาย (Wi-Fi Network) ให้ครอบคลุมโรงเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ ในสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ของกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน ๒๗,๒๓๑ โรงเรียน พร้อมอุปกรณ์ Access Point และระบบจัดเก็บ Log File ตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ เพื่อสนับสนุน การเรียนการสอนโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (แท็บเล็ต) ปัจจุบันกระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารได้ว่าจ้างกิจการร่วมค้า บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการซึ่งคาดว่าจะสามารถดำเนินการ ติดตั้งเริ่มใช้งานได้ภายในเดือน พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๖ เพื่อรองรับการเปิดปีการศึกษา ๒๕๕๖ ต่อไป

### ๒.๗.๒.๗. โครงการบริการของรัฐบาลผ่านโทรศัพท์มือถือ (e-Government Services via mobile phones)

จากผลการสำรวจการมีและการใช้งานโทรศัพท์มือถือของประชาชน โดย สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ พบว่าประชาชนร้อยละ ๗๐.๒ มีโทรศัพท์มือถือใช้ งาน และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ รัฐบาลจึงพยายามสร้างบริการของรัฐที่สามารถใช้ บริการผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ โดยมีตัวอย่างบริการดังต่อไปนี้

#### ๑) บริการชำระภาษีผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (e-Filing) โดยกรมสรรพากร

บริการชำระภาษีผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (e-Filing) เป็นบริการใหม่ของ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยกรมสรรพากรได้พัฒนาบริการสำหรับให้ ประชาชนชำระภาษีผ่านทางโทรศัพท์มือถือแบบ Smart Phone และเปิด ให้บริการชำระภาษีผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยประชาชนที่ ต้องการชำระภาษีผ่านทางโทรศัพท์มือถือแบบ Smart Phone ต้องทำการติดตั้ง โปรแกรมในเครื่องโทรศัพท์มือถือ ก่อนใช้บริการชำระภาษีผ่านทาง โทรศัพท์มือถือ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้งานโปรแกรม



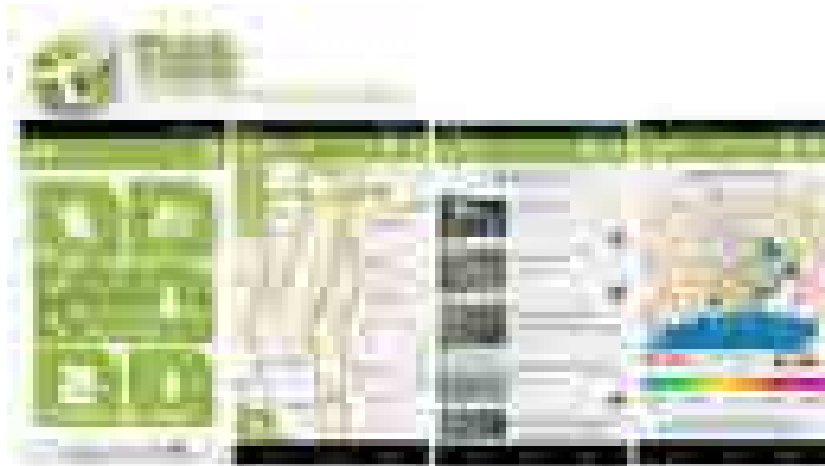
รูปที่ ๒-๒๔: บริการชำระภาษีผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (e-Filing)

## ๒) บริการรายงานสภาพการจราจรด้วยเสียง (Traffic Voice Information Service) โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)

บริการรายงานสภาพการจราจรด้วยเสียง Traffic Voice Information Service (TVIS) เป็นระบบรายงานสภาพจราจรด้วยเสียงอัตโนมัติออนไลน์ โดย ดึงสภาพการจราจรจากแหล่งข้อมูลต่างๆแบบอัตโนมัติ สามารถค้นหาข้อมูลได้ ด้วยเสียง โดยการพูดชื่อถนนที่ต้องการ เพราะมีระบบรู้จำเสียงพูดภาษาไทย นอกจากนี้ยังสามารถดึงภาพจากกล้อง CCTV เพื่อดูสภาพจราจรในบริเวณ ใกล้เคียง ปัจจุบันมีข้อมูลเฉพาะสภาพการจราจรในกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันได้ ทำการรวมข้อมูลนี้เข้ามาเพื่อเป็นข่าวสารให้กับผู้ที่สนใจ โดยผ่านแหล่งต่างๆ เช่น กรมทางหลวง ระดับน้ำเจ้าพระยา เป็นต้น นอกจากนี้ ระบบรายงานสภาพ จราจรด้วยเสียงอัตโนมัติออนไลน์ แล้ว ยังมี ระบบข้อมูลการจราจรบนโทรศัพท์

Traffroid แอปพลิเคชันที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารสภาพการจราจรใน  
กรุงเทพมหานคร

แอปพลิเคชันข้อมูลการจราจรบนโทรศัพท์แอนดรอยด์ เป็นแอปพลิเคชันที่  
รวบรวมข้อมูลการจราจรต่างๆในกรุงเทพมหานครมาอยู่ในมือ ของท่าน โดยผู้ใช้  
รถใช้ถนนสามารถดูข่าวสารการจราจรต่างๆใกล้ตัวของท่านในมุมมองบน แผนที่  
รวมไปถึงดูภาพจากกล้องวงจรปิด และสภาพการจราจรจากป้ายอัจฉริยะทั่ว  
กรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้รับการสนับสนุนจาก Traffy ของเนคเทค

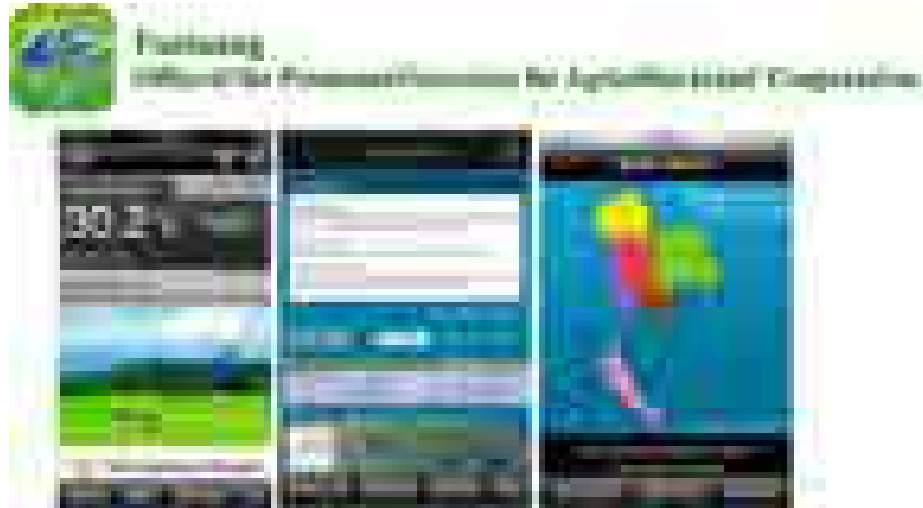


รูปที่ ๒-๒๕: บริการรายงานสภาพการจราจรด้วยเสียงผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

### ๓) บริการข้อมูลการทำฝนหลวง (Fonluang) โดยกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์

โครงการฝนหลวง เป็นหนึ่งในพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระ  
เจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดช มหาราช ในการสร้าง "ฝนเทียม" เพื่อบรรเทาปัญหา  
ความแห้งแล้งขาดแคลนน้ำทางการเกษตร โปรแกรม "ฝนหลวง" เป็นความ  
ร่วมมือของสำนักฝนหลวงและการบินเกษตร และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและ  
การสื่อสาร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีส่วนประกอบ 3 ส่วน

๑. รายงานสภาพอากาศประจำวัน และอุณหภูมิตามจังหวัดต่างๆของ  
ประเทศไทย
๒. รายงานพื้นที่เป้าหมาย และพื้นที่ปฏิบัติการฝนหลวงประจำวัน ใน  
ภูมิภาคต่างๆทั่วประเทศไทย
๓. ข้อมูล "เกี่ยวกับฝนหลวง" แสดงข้อมูลประวัติความเป็นมา พระราช  
กรณียกิจ ตำราฝนหลวง หน่วยปฏิบัติการฝนหลวง



รูปที่ ๒-๒๖: บริการข้อมูลการทำฝนหลวง

#### ๔) บริการข้อมูลสถานการณ์น้ำในประเทศไทย (Water4Thai) โดย

สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

สำนักงานนโยบายและบริหารจัดการน้ำและอุทกภัยแห่งชาติ (สบอช.) ได้พัฒนาบริการข้อมูลสถานการณ์น้ำในประเทศไทย ผ่านทางโทรศัพท์มือถือแบบ Smart Phone โดยใช้ชื่อว่า Water4Thai เพื่อให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลสถานการณ์น้ำในประเทศไทย



รูปที่ ๒-๒๗: บริการข้อมูลสถานการณ์น้ำในประเทศไทยผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

#### ๕) สายด่วนรัฐบาล (Thailand Government Hot line) โดยสำนัก

นายกรัฐมนตรี

รัฐบาลจัดตั้งเว็บไซต์ “www.1111.go.th” เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราว ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

กฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง หรือผ่าน  
ทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร และทางเว็บไซต์ ซึ่งเป็นช่องทางการให้บริการ  
ประชาชนที่มีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวก  
สะดวกแก่ประชาชน โดยเรื่องราวที่เสนอจะได้รับการพิจารณาและแจ้งผลให้  
ทราบภายในเวลาอันสมควร



รูปที่ ๒-๒๘: หน้าเว็บไซต์สายด่วนรัฐบาล www.1111.go.th

## ๒) โครงการจังหวัดอัจฉริยะ (Smart Province) โดย สำนักงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.)

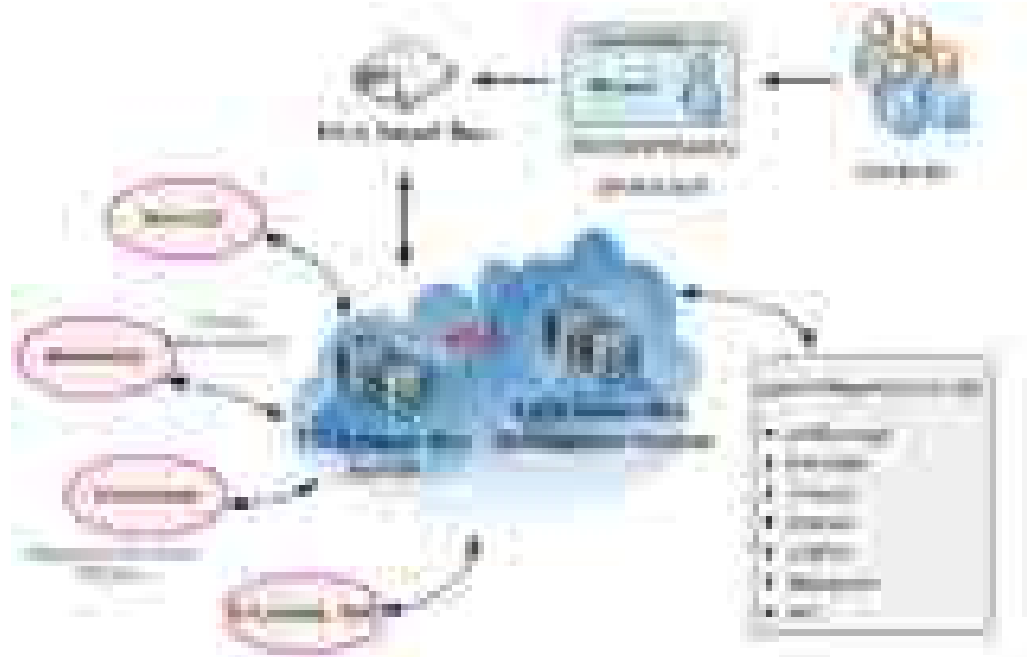
โครงการจังหวัดอัจฉริยะเป็นโครงการนำร่องการบริหารงานราชการใน  
รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยพัฒนาต้นแบบจังหวัดอัจฉริยะ (Smart City) เพื่อ  
สร้างโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐผ่านระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ซึ่งมีการลงนามบันทึกข้อตกลงความ  
ร่วมมือ (MOU) ระหว่างกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ  
กระทรวงมหาดไทย โดยนำร่องที่ จังหวัดนครนายก ปัจจุบันโครงการจังหวัด  
อัจฉริยะ (Smart Province) มีความก้าวหน้าของโครงการคิดเป็นร้อยละ ๗๐  
ของเป้าหมายในปี พ.ศ.๒๕๕๕ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ด้านดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure)  
ของจังหวัดนครนายกของจังหวัดนครนายก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ  
เข้าถึงเทคโนโลยีของผู้ใช้งานนั้น ปัจจุบันหน่วยงานรัฐในจังหวัดนครนายก  
สามารถใช้งานข้อมูลสารสนเทศภาครัฐผ่านเครือข่าย GIN ได้ โดยให้บริการ  
เครือข่าย GIN ไปยังศาลากลางจังหวัดนครนายกและอำเภอทั้ง ๔ แห่ง

รวมทั้ง สามารถใช้บริการระบบ Cloud เพื่อเป็นช่องทางในการจัดทำองค์  
ความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครนายก (Error!  
Hyperlink reference not valid.สามารถใช้งานระบบสารบรรณ  
อีเล็คทรอนิกส์ผ่านระบบ Cloud

๒. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการประชาชนและเพิ่ม  
ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐโดยปัจจุบันข้าราชการและ  
เจ้าหน้าที่รัฐจังหวัดนครนายกสามารถใช้งานบริการต่างๆ ได้แก่ บริการ  
MailGoThai, Web Conference System และ Tele Presence  
System ที่อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาการให้บริการ

๓. ด้านการให้บริการข้อมูลที่จำเป็นสำหรับประชาชนในระดับหมู่บ้าน  
ผ่านอุปกรณ์ Smart Box ที่ได้นำไปวางในชุมชนเพื่อให้สามารถเชื่อมโยง  
ข้อมูลกับกรมการปกครอง สำนักงานประกันสังคม สำนักงานหลักประกัน  
สุขภาพแห่งชาติ กรมส่งเสริมการเกษตร และกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้  
การติดตั้งอุปกรณ์ Smart Box อยู่ระหว่างการสำรวจความพร้อมในการ  
ติดตั้งอุปกรณ์ Smart Box ร่วมกับจังหวัดนครนายก เพื่อให้สามารถ  
เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครองสำนักงานประกันสังคม สำนักงาน  
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กรมส่งเสริมการเกษตร และกระทรวง  
ศึกษาธิการและอยู่ระหว่างการจัดทำโปรแกรมต้นแบบ (Prototype)



รูปที่ ๒-๒๙: รูปแบบการบริการบน EGA SMARTBOX

กล่าวโดยสรุปคือ รัฐบาลไทยนั้นได้ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงและจัดหาโครงสร้างพื้นฐานและริเริ่มโครงการต่างๆ ที่จำเป็นในการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของหน่วยงานภาครัฐได้ด้วยช่องทางต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนหลายกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มประชาชนผู้ด้อยโอกาสและอยู่ห่างไกล

## ๒.๘. บทสรุป

สรุปผลการศึกษาศถานะปัจจุบันของโครงสร้างพื้นฐานและบริการภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนของเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางดังปรากฏด้านล่างนี้ ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้จะนำไปวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอแนะในวดวงานอีกสองงวดถัดไปตามลำดับ สำหรับเนื้อหาในส่วนของร่างนโยบายข้อมูลส่วนบุคคลและการแบ่งปันข้อมูลและเรื่องแนวปฏิบัติในการจัดการการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อการเชื่อมโยงการทำงานภาครัฐนั้นจะได้นำเสนอในรายงานงวดถัดไปเช่นกัน

หัวข้อเรื่อง	สถานะปัจจุบัน/ผลของการศึกษา
<p>๑. โครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย</p>	<p><b>โครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network หรือ GIN)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาขึ้นเพื่อให้เป็นระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐครอบคลุมทั่วประเทศและเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารและการให้บริการออนไลน์ของภาครัฐ</li> <li>- พัฒนาคอนเนกชัน GIN 2.0 และใช้มาตรฐาน IPv6 เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ</li> <li>- เชื่อมโยงการทำงานออนไลน์ในระหว่าง ๒๐ กระทรวง (๑,๑๙๙ หน่วยงานย่อยและขยายต่ออีก ๘๕๐ หน่วยงานในปี ๒๕๕๕)</li> <li>- ขยายการเชื่อมโยงสู่หน่วยงานในระดับท้องถิ่น/ตำบล ภายในปี ๒๕๕๖</li> <li>- ขยาย GIN ให้ครอบคลุมทั่วประเทศภายใต้โครงการชื่อ Super GIN</li> </ul> <p><b>โครงการบริการระบบคลาวด์ (Cloud) สำหรับหน่วยงานภาครัฐ</b></p> <p>สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้นำเทคโนโลยี Cloud Computing มาใช้งานในระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการใช้งานทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูง โดยมีการรวมบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้บริการจากจุดเดียว ทำให้ลดความซ้ำซ้อนและสามารถเข้าถึงได้จากที่ต่างๆ ได้ สรอ. ได้จัดทำเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลและรายละเอียดในการขอเปิดใช้บริการ Cloud (<a href="http://cloud.ega.or.th/index.php">http://cloud.ega.or.th/index.php</a>) พร้อมทั้งจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้เรื่อง Cloud กับผู้แทนของหน่วยงานที่สนใจเข้าร่วมโครงการ ปัจจุบันมีหน่วยงานที่ใช้บริการ Cloud แล้วจำนวน ๓๓ หน่วยงาน</p>
<p>๒. ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทย</p>	<p>สรุปความก้าวหน้าของการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์ของไทยตามขั้นตอนการพัฒนา ๔ ระดับตามวิสัยทัศน์ขององค์การสหประชาชาติ มีดังนี้</p> <p><b>ระดับที่ ๑ ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services)</b> - การพัฒนาบริการออนไลน์ภาครัฐของไทยในระดับที่ ๑ ก้าวหน้ามากที่สุดโดยได้คะแนนเต็ม ๑๐๐% ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐของไทยทุกกระทรวงมีบริการข้อมูลขั้นพื้นฐานทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์</p> <p><b>ระดับที่ ๒ ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services)</b> - การพัฒนาบริการออนไลน์ภาครัฐของไทยในระดับที่ ๒ ก้าวหน้าโดยเฉลี่ย ๘๒% ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐของไทยทุกกระทรวงมีบริการข้อมูลทางออนไลน์อย่างมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน/ผู้ใช้บริการ โดยระดับความก้าวหน้าอยู่ในช่วง ๕๒-๙๒%</p> <p><b>ระดับที่ ๓ ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Transactional Services)</b> การพัฒนาบริการออนไลน์ภาครัฐของไทยในระดับที่ ๓ ก้าวหน้า</p>

หัวข้อเรื่อง	สถานะปัจจุบัน/ผลของการศึกษา
	<p>โดยเฉลี่ยเพียง ๓๓% ทั้งนี้ โดยมีหน่วยงานภาครัฐ ๒ กระทรวงที่สามารถพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์ได้ก้าวหน้าถึง ๕๐% ในขณะที่ส่วนใหญ่ (๑๘ กระทรวง) ยังพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์ในระดับความก้าวหน้าเพียง ๖-๔๘%</p> <p><b>ระดับที่ ๔ – ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน (Connected Services)</b>- การพัฒนาบริการออนไลน์ภาครัฐของประเทศไทยในระดับที่ ๔ ก้าวหน้าโดยเฉลี่ยเพียง ๒๒% โดยหน่วยงานภาครัฐทุกกระทรวงยังพัฒนาบริการที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงานได้ในระดับความก้าวหน้าเพียง ๖-๔๐%</p> <p><b>การพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประเทศไทยมีระดับความก้าวหน้าโดยรวมทั้งประเทศโดยเฉลี่ยอยู่ที่ ๔๕%</b> ทั้งนี้ โดยหน่วยงานภาครัฐที่พัฒนาการบริการออนไลน์ของตนเองได้ในระดับที่เกินค่าเฉลี่ยโดยรวมของประเทศนั้น มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๐ กระทรวง ในขณะที่อีก ๑๐ กระทรวงกับกลุ่มส่วนราชการอิสระไม่สังกัดกระทรวงยังพัฒนาบริการออนไลน์ของตนเองได้ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยดังกล่าว</p> <p><b>ระบบเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Portal) <a href="http://www.egov.go.th">www.egov.go.th</a></b> เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ รวมถึงการใช้บริการภาครัฐ (e-Service) ได้เบ็ดเสร็จจากจุดบริการเดียว (One Stop Service) โดยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น SMS, Web Portal ปัจจุบันมีหน่วยงานเชื่อมโยงระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และระบบเว็บไซต์กลางแบบรวมจุดเดียว (Single Sign-On) โดยมีจำนวนระบบที่เชื่อมต่อเข้ากับระบบเว็บไซต์กลางจำนวน ๒๕ ระบบ</p>
<p>๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>สรุปความก้าวหน้าของการดำเนินงานพัฒนาเว็บไซต์ที่สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ตามวิธีวัดขององค์การสหประชาชาติที่ได้แบ่งไว้เป็น ๓ ระดับ ดังนี้</p> <p><b>๑. ระดับการร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (e-Information)</b> กิจกรรม/วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-Information คือ การให้ข้อมูลโครงสร้างภาครัฐ ประกาศนโยบายการดำเนินงานของรัฐ ข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารกับภาครัฐ กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การสร้างเครือข่ายชุมชน การสร้างเว็บไซต์บันทึกเรื่องหรือบล็อก การสร้างเว็บไซต์แลกเปลี่ยนบทสนทนาหรือเว็บฟอรัม การสร้างกลุ่มข่าวหรือกลุ่มสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสร้างกลุ่มรายชื่ออีเมล</p> <p><b>๒. ระดับการร่วมหารือผ่านเว็บไซต์ (e-Consultation)</b> กิจกรรม/วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-Consultation คือ การสำรวจความคิดเห็นทางออนไลน์การสำรวจหรือใช้แบบฟอร์มรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ</p>

หัวข้อเรื่อง	สถานะปัจจุบัน/ผลของการศึกษา
	<p>ทางออนไลน์ การสร้างห้องสนทนาหรือระบบการส่งข้อความสั้น การสร้างเว็บไซต์บันทึกเรื่องหรือบล็อก</p> <p><b>๓. ระดับการร่วมตัดสินใจผ่านเว็บไซต์ (e-Decision Making)</b> กิจกรรม/วิธีการ/เครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐของไทยส่วนใหญ่ใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับ e-Decision Making คือ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องและรับข้อเรียกร้องของประชาชน และการใช้ระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์</p> <p>กล่าวโดยสรุป หน่วยงานภาครัฐของไทยยอมรับเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาบริการภาครัฐแบบมีประชาชนเป็นศูนย์กลางและพยายามหาวิธีการในการปรับปรุงเว็บไซต์ที่จะทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐให้มากที่สุด</p>
<p>๔. กรณีการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย</p>	<p><b>ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย</b> เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านธุรกรรมการนำเข้าและส่งออกสินค้าของประเทศ และคาดว่าจะสามารถลดต้นทุนในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรกว่า ๑,๕๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี ปัจจุบันมีหน่วยงานที่สามารถแลกเปลี่ยนเอกสารใบรับรองและใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานได้แล้ว ๑๑ หน่วยงาน</p> <p><b>ระบบช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ (Aggie DRIS)</b> เป็นระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๗ หน่วยงาน เพื่อให้บริการประชาชนที่เป็นเกษตรกรผู้ได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เกษตรกรผู้ประสบภัยสามารถยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือจากจุดบริการเดียวแบบเบ็ดเสร็จ</p> <p><b>ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban/e-Document)</b> คือ ระบบบริหารจัดการงานรับ-ส่งหนังสือสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ และแลกเปลี่ยนข้อมูลเอกสารและหนังสือราชการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สัมฤทธิ์ผลด้วยความรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการนำส่งเอกสารราชการ</p> <p><b>ระบบเชื่อมโยงข้อมูลผลงานวิจัยข้ามหน่วยงาน</b> เป็นกิจกรรมภายใต้โครงการระบบฐานข้อมูลการวิจัยของประเทศ (National Research DataBase: NRDB) มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลงานวิจัยของประเทศ อันเป็นกลไกเพื่อการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สามารถใช้ประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลผลงานวิจัยร่วมกันได้ ตามแนวทางการบูรณาการข้อมูลภาครัฐตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหลายภาคส่วนในเรื่องการปฏิรูประบบวิจัย</p>
<p>๕. กรอบแนวทางและรูปแบบการ</p>	<p>รูปแบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ ออกแบบตามเป้าหมายและระดับของการเชื่อมโยงข้อมูลโดย</p>

หัวข้อเรื่อง	สถานะปัจจุบัน/ผลของการศึกษา
เชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	<p>- การเชื่อมโยงระดับเทคนิค (Technical Interoperability) เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลตามโครงสร้างของข้อมูลนั้นๆ (Data Exchange) (เป็นระดับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลขั้นพื้นฐาน)</p> <p>- การเชื่อมโยงระดับความหมาย (Semantic Interoperability) เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนความหมายของข้อมูล (Meaning Exchange) (เป็นระดับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สูงขึ้นจากระดับเทคนิค)</p> <p>- การเชื่อมโยงระดับองค์กร (Organizational Interoperability) เป็นการเชื่อมโยงกระบวนการนำข้อมูลไปใช้ร่วมกันตามที่ได้ตกลงร่วมกันไว้ (Process Agreement) (เป็นการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลในระดับสูงสุด)</p> <p>ทั้งนี้โดยมีข้อควรคำนึงคือ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ <b>ปัจจัยด้านกฎหมาย ปัจจัยด้านนโยบาย/การเมือง และปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม</b></p> <p><b>กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ TH e-GIF</b> มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ๖ ข้อ คือ ๑) การขับเคลื่อนด้านนโยบายและการสนับสนุนด้านทรัพยากรในการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอัตโนมัติระหว่างหน่วยงาน (Political Will) ๒) การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมและวัฒนธรรม (Inter-agency Collaboration and Social/Cultural Change) ๓) การปรับปรุงด้านระเบียบปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Legal Power) ๔) การวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันในกระบวนการทำงานในขั้นตอนแบบใหม่ (Process Agreement) ๕) การวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันในเรื่องความหมายรายการข้อมูลที่จะแลกเปลี่ยนกัน (Meaning Exchange Agreement) และ ๖) การพัฒนาระบบตามข้อตกลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technical Development)</p> <p>กล่าวโดยสรุป รูปแบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในหลายประเทศทั่วโลก ปรับเปลี่ยนไปสู่รูปแบบของการทำงานร่วมกันเพื่อเป็นศูนย์กลางให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐเบ็ดเสร็จได้จากจุดเดียว โดยไม่ต้องคำนึงเรื่องหน่วยงานผู้เป็นเจ้าของบริการหนึ่งๆ กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยนั้น มีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลในหลายประเทศทั่วโลกดังกล่าวทุกประการที่จะทำให้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
๖. แนวทางในการบริหารการ	แนวทางการบริหารโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักการบริหารโครงการเป็นรูปแบบที่ยอมรับกัน

หัวข้อเรื่อง	สถานะปัจจุบัน/ผลของการศึกษา
<p>เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน</p>	<p>โดยทั่วไป โดยให้แบ่งการบริหารโครงการออกเป็น ๕ ขั้นตอน ดังนี้</p> <p><b>ขั้นตอนที่ ๑ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และกำหนดทิศทางเบื้องต้น (Inception Phase)</b> เพื่อเห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในขอบเขตความต้องการที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในเบื้องต้น</p> <p><b>ขั้นตอนที่ ๒ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึกถึงเรื่องการออกแบบและรายละเอียดของระบบ (Elaboration Phase)</b> เพื่อเห็นชอบร่วมกันในรายละเอียดระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในขอบเขตความต้องการด้าน "กระบวนการใหม่" (To-be Business Process) ตามความต้องการใหม่</p> <p><b>ขั้นตอนที่ ๓ การวางแผนการพัฒนา (Planning Phase)</b> ลงรายละเอียดของข้อกำหนดความต้องการด้านเทคนิค พร้อมทั้งการประเมินงบประมาณที่ชัดเจน ระยะเวลา ความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง</p> <p><b>ขั้นตอนที่ ๔ การสร้างระบบ (Construction Phase)</b> เป็นขั้นตอนการลงรายละเอียดการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบในระดับลึกและเป็นเชิงเทคนิคทั้งด้านฮาร์ดแวร์ เครือข่าย ซอฟต์แวร์พื้นฐาน และระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์</p> <p><b>ขั้นตอนที่ ๕ การขับเคลื่อนให้มีการใช้งานจริง (Adoption Phase)</b> เป็นการขับเคลื่อนให้ทั้งผู้ใช้และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนปรับเปลี่ยนเข้าสู่สถานะแวดล้อมใหม่ กระบวนการและระบบใหม่ ไปสู่การขับเคลื่อนให้เกิดการใช้งานจริง</p>
<p>๗. ช่องทางต่างๆ ในการเข้าถึงข้อมูล/บริการของภาครัฐ</p>	<p>ช่องทางต่างๆ ที่ประชาชนและภาคธุรกิจ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของหน่วยงานภาครัฐของไทย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การมีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน และการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น</li> <li>- โครงการของรัฐบาลที่สนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ <ul style="list-style-type: none"> <li>o โครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน</li> <li>o ศูนย์บริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคมโดยทั่วถึงและเท่าเทียม</li> <li>o เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย</li> <li>o เครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา</li> <li>o โครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา (แท็บเล็ต)</li> </ul> </li> </ul>

หัวข้อเรื่อง	สถานะปัจจุบัน/ผลของการศึกษา
	<ul style="list-style-type: none"><li>○ โครงการพัฒนาระบบโครงข่ายไร้สายเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพ</li><li>○ บริการชำระภาษีผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (e-Filing)</li><li>○ บริการรายงานสภาพการจราจรด้วยเสียง (Traffic Voice Information Service)</li><li>○ บริการข้อมูลการทำฝนหลวง</li><li>○ บริการข้อมูลสถานการณ์น้ำในประเทศไทย (Water4Thai)</li><li>○ สายด่วนรัฐบาล <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> (รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ออนไลน์)</li><li>○ โครงการจังหวัดอัจฉริยะ (Smart Province)</li></ul> <p>กล่าวโดยสรุปคือ หน่วยงานภาครัฐของไทยนั้นได้ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงและจัดหาโครงสร้างพื้นฐานและริเริ่มโครงการต่างๆ ที่จำเป็นในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของหน่วยงานภาครัฐได้ด้วยช่องทางต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนหลายกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มประชาชนผู้ด้อยโอกาสและอยู่ห่างไกล</p>

## บทที่ ๓. โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)

### ๓.๑. บทนำ

การพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์และการดำเนินโครงการด้านธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นย่อมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรโดยรวม และกับโครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน, บทบาทและความรับผิดชอบต่างๆ ในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้ ย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและลักษณะของความสัมพันธ์ในการทำงานที่สำคัญ หากไม่มีการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ อย่างชัดเจน รวมทั้งหากไม่มีความเข้าใจในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและตำแหน่งแล้วอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งและความเสียหายต่อการทำงานได้ การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละองค์กร (เช่น รัฐมนตรี กรม กอง เจ้าหน้าที่) ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงนี้อย่างชัดเจน จะช่วยทำให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือและการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และช่วยให้มีการกำหนดกรอบเวลาของการให้บริการและส่งมอบผลงานภาครัฐร่วมกัน ทั้งนี้ ภาวะผู้นำและคำมั่นสัญญาจากผู้บริหารระดับสูงของรัฐบาลนับเป็นสิ่งสำคัญต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงไปสู่ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นี้

เนื่องจากงานด้านธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์มีลักษณะของการทำงานที่เชื่อมโยงกันแบบข้ามหน่วยงาน ดังนั้น การจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ในการบริหารงานด้านธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดโครงสร้างองค์กร ที่จะสามารถหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนและการสิ้นเปลือง รวมทั้งหลีกเลี่ยงภาวะการไม่ทำงานร่วมกันข้ามขอบเขตของระบบราชการ โครงสร้างองค์กรที่ดีจะช่วยให้เกิดการบูรณาการในการทำงานเพื่อการส่งมอบบริการภาครัฐแบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

ในบทนี้จะนำเสนอผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ในบางประเทศที่ได้เลือกมาเป็นกรณีศึกษา เพื่อจะได้เรียนรู้กรอบโครงสร้างองค์กร และรูปแบบที่ใช้ในการบริหารจัดการและกำกับดูแลงานด้านธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเหล่านั้น ผลงานที่นำมาศึกษาได้แก่ กรณีศึกษาของธนาคารโลกเรื่องโครงสร้างและรูปแบบองค์กรของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก กรณีศึกษาโครงสร้างองค์กรของประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐเกาหลี สิงคโปร์ สวิตเซอร์แลนด์ และเวียดนาม นอกจากนี้ ยังได้นำเสนอผลการศึกษาเรื่องโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลด้านธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยด้วย กรณีศึกษาเหล่านี้จะช่วยให้เราเรียนรู้ถึงความสำคัญของการมีโครงสร้างและกลไกที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์/บริบทของประเทศหนึ่งๆ และความจำเป็นในการสร้างนวัตกรรมเชิงองค์กรใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย

### ๓.๒. การศึกษาโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศต่างๆ

การศึกษาจากกรณีศึกษาของประเทศต่างๆ นี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอเรื่องกรอบโครงสร้างและรูปแบบองค์กรในการขับเคลื่อนและกำกับดูแลงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อจะได้เรียนรู้ถึงโครงสร้างและกลไกที่ประสบความสำเร็จเหล่านั้น เพื่อเลือกนำมาปรับและประยุกต์ใช้สำหรับประเทศไทยต่อไป

#### ๓.๒.๑. การศึกษาของธนาคารโลกเรื่องรูปแบบและหน้าที่ขององค์กรขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ<sup>๒๗</sup>

จากผลงานการศึกษาของธนาคารโลกในปี ๒๕๕๒ ที่ได้ทำการสำรวจเรื่องรูปแบบและหน้าที่ขององค์กรในการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนาจำนวน ๓๐ ประเทศนั้น พบว่า กรอบโครงสร้างองค์กรแห่งชาติที่รัฐบาลแต่ละประเทศใช้ในการขับเคลื่อนงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้บรรลุตามกรอบนโยบายและกลยุทธ์ที่วางไว้นั้น มี ๔ รูปแบบ คือ ๑) รูปแบบองค์กรที่ประสานงานด้านนโยบายและการลงทุน ๒) รูปแบบองค์กรที่ประสานงานด้านการบริหารจัดการ ๓) รูปแบบองค์กรที่ประสานงานด้านเทคนิค และ ๔) แบ่งงานกันไปตามความเชี่ยวชาญ หรือไม่มีองค์กรประสานงาน ลักษณะโครงสร้างของรูปแบบเหล่านี้มีตั้งแต่โครงสร้างแบบรวมศูนย์กลางอำนาจไปจนถึงโครงสร้างแบบกระจายอำนาจ อย่างไรก็ตาม ธนาคารโลกใช้รูปแบบองค์กรเหล่านี้สำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบและหารูปแบบและแนวโน้มของโครงสร้างองค์กรที่ในความเป็นจริงอาจมีความซับซ้อนมากกว่านี้ ธนาคารโลกจึงได้เสนอแนะให้มีกลไกการตรวจสอบ ปรับปรุง และประเมินผลการจัดตั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

##### แบบที่ ๑ รูปแบบองค์กรที่ประสานงานด้านนโยบายและการลงทุน

รูปแบบองค์กรแบบนี้มีกระทรวงการคลัง (หรือกระทรวงการเศรษฐกิจ, งบประมาณ, หรือการวางแผนงาน) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลด้านการเงินและงบประมาณโดยตรง เป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลและประสานงานกิจกรรมการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากจะช่วยให้เกิดความสะดวกในการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณที่จัดสรรให้กับกระทรวงต่างๆ นอกจากนี้ ยังช่วยให้งานพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่างๆ สามารถบูรณาการเข้ากับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของชาติได้ในภาพรวม รูปแบบองค์กรแบบนี้ดูเหมือนจะใช้ได้ดีสำหรับประเทศที่มีหน่วยงานกลางที่เข้มแข็งและมีอำนาจสั่งการข้ามกระทรวงได้ และมีอำนาจบังคับใช้นโยบายผ่านกระบวนการอนุมัติงบประมาณ แต่ก็ทำให้เกิดการกระจายอำนาจในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเทศส่วนใหญ่ที่ใช้รูปแบบนี้ในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มักจะริเริ่มโครงการเร็วตั้งแต่ต้นและมีสัญญาผูกพันการดำเนินโครงการที่ยั่งยืน

<sup>๒๗</sup> แหล่งข้อมูล IC4D 2009: *Extending Reach and Increasing Impact* (Chapter 6), 2009, The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank. จากเว็บไซต์ <http://www.worldbank.org/ic4d>

## **แบบที่ ๒ รูปแบบองค์กรที่ประสานงานด้านการบริหารจัดการ**

รูปแบบองค์กรที่ประสานงานด้านการบริหารจัดการจะมีกระทรวงการบริหารราชการ (หรือกระทรวงมหาดไทย หรือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ) เป็นผู้ประสานงานพัฒนาประเทศไทย ภายใต้อำนาจการกำกับดูแลแบบบูรณาการ โดยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการประสานความร่วมมือและบูรณาการงานพัฒนาประเทศไทยเข้ากับการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจ รวมทั้งทำให้หน่วยงานต่างๆ เข้าใจวาระแห่งการพัฒนาประเทศไทยอิเล็กทรอนิกส์และกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้ รูปแบบองค์กรที่เน้นการประสานงานด้านการบริหารจัดการนี้ มุ่งเน้นผลสำเร็จมากกว่าการใช้เทคโนโลยี

## **แบบที่ ๓ รูปแบบองค์กรที่ประสานงานด้านเทคนิค**

รูปแบบองค์กรนี้มุ่งเน้นเรื่องการกำกับดูแลและประสานงานกิจกรรมการพัฒนาประเทศไทยอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (หรือกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือกระทรวงอุตสาหกรรม) เป็นผู้ประสานงานในประเด็นที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รูปแบบองค์กรแบบนี้ส่วนมากมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นสำคัญ

## **แบบที่ ๔ แบ่งงานกันไปตามความเชี่ยวชาญหรือไม่มีองค์กรประสานงาน**

รูปแบบนี้ใช้วิธีกระจายอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาและดำเนินโครงการประเทศไทยอิเล็กทรอนิกส์ไปตามกระทรวงต่างๆ ตามขอบเขตความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน โดยไม่มีกลไกการประสานงานแต่อย่างใด และมีนัยเชิงการเมืองน้อยที่สุด เหมาะสำหรับการนำมาใช้เพื่อพัฒนาประเทศไทยอิเล็กทรอนิกส์ในระยะสั้น งบประมาณที่ใช้มาจากงบของแต่ละกระทรวงเอง รูปแบบนี้มักทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่มีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน เพราะแต่ละกระทรวงต่างพัฒนาระบบไอทีของตนเอง วิธีการนี้มีแนวโน้มที่จะส่งผลเสียทำให้การพัฒนาไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งกระทรวงและยังทำให้เสียโอกาสในการลดต้นทุนที่จะเกิดจากการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานและระบบต่างๆ และบริการต่างๆ ร่วมกันอีกด้วย สิ่งที่ทำหายก็คือ รัฐบาลอาจจะเลือกรูปแบบโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลและประสานงานด้านประเทศไทยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่รัฐบาลพึงพอใจมากกว่า แต่ถึงแม้โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลและการประสานงานระหว่างหน่วยงานในการพัฒนาประเทศไทยอิเล็กทรอนิกส์จะมีรูปแบบต่างๆ กัน และต่างมีข้อดีและข้อเสียต่างกันไป ก็อาจใช้กลไกอื่นมาประกอบเสริมซึ่งกันและกันได้ เช่น กลไกการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร และกลไกของการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์แบบข้ามหน่วยงาน

## **รูปแบบทางเลือกอื่นๆ**

นอกเหนือไปจากรูปแบบทั้งสี่ดังกล่าวข้างต้น ที่มุ่งเน้นไปที่การมีหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้นำและเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานด้านนโยบาย ด้านกลไกองค์กร และด้านการประสานงานแล้ว รัฐบาลยังคิดค้นและทดลองจัดทำรูปแบบโครงสร้างใหม่เพิ่มขึ้น เช่น รูปแบบของหน่วยงานอิสระด้านไอซีที และสภาซีไอโอ ที่ไม่ได้สังกัดภายใต้กระทรวงใด ทั้งนี้ เพื่อลดข้อจำกัดในการให้บริการประชาชน

อันเกิดจากการทำงานแบบไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างกระทรวง/หน่วยงานต่างๆ และเพื่อสร้างความสามารถด้านใหม่ๆ ให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์

- **รูปแบบหน่วยงานอิสระด้านไอซีที**

หลายประเทศได้สร้างหน่วยงานอิสระด้านไอซีทีเพื่อให้การบริการของภาครัฐ แต่เป็นหน่วยงานที่มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างเงินเดือนแบบอิสระโดยไม่ขึ้นตรงต่อกระทรวงใด ทั้งนี้เพื่อสร้างแรงดึงดูดให้กับผู้มีความสามารถด้านไอซีทีได้เข้ามาทำงาน หน่วยงานดังกล่าวรับผิดชอบงานต่างๆ ได้แก่ จัดลำดับความสำคัญของการลงทุน ประสานงานและติดตามการดำเนินงานของธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้แทนจากหลายกระทรวงและเป็นผู้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ หัวหน้าของหน่วยงานอิสระด้านไอซีทีนี้ในบางประเทศอาจจะทำหน้าที่เป็นซีไอโอแห่งชาติด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานดังกล่าวจะต้องพัฒนากลไกที่ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดจากทุกภาคส่วนเข้าร่วมในการดำเนินงานธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์การปฏิบัติที่ดีที่สุด ผ่านรูปแบบของการจัดประชุมกลุ่มย่อย การฝึกอบรม การสัมมนา และผ่านเครื่องมือออนไลน์

หน่วยงานดังกล่าวมักจะมีคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นโดยรัฐบาลและรายงานตรงต่อ นายกรัฐมนตรี ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานสำคัญของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นผู้ดูแลและตรวจสอบ หน่วยงานอิสระนี้มีความรับผิดชอบในการเป็นองค์กรนำในการขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือรับผิดชอบครอบคลุมไปถึงวาระของการพัฒนาทั้งหมดในภาพรวม ซีไอโอแห่งชาติเป็นหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยงานดังกล่าว

การมีหน่วยงานอิสระกลางจะช่วยให้การดำเนินงานพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ง่ายขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น การจัดตั้งหน่วยงานดังกล่าวมักจะใช้วิธีการในการบูรณาการการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับกลยุทธ์การพัฒนาของประเทศในภาพรวม

- **รูปแบบสภาซีไอโอ**

การจัดตั้งสภาซีไอโอเป็นการรวมส่วนการกำกับดูแลและการประสานงานจาก ส่วนกลางเข้ากับส่วนของการดำเนินงานแบบกระจายอำนาจและการสร้างความเป็นเจ้าของ บทบาทของสภาซีไอโอจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และถึงแม้สภาซีไอโออาจจะมีอำนาจหน้าที่ต่างกันไป แต่ก็มักจะต้องเป็นผู้หยิบยกประเด็นข้อ กังวลและความท้าทายต่างๆ ที่ซีไอโอมีร่วมกันขึ้นมาหารือ เช่น เรื่องแผนการลงทุน การ จัดซื้อจัดจ้างไอที นโยบายรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านไอที สภาซีไอโอเองก็ต้องพัฒนาศักยภาพของซีไอโอโดยเป็นผู้กำหนดความสามารถ

หลัก และให้การรับรองวิทยฐานะกับการศึกษาและการเข้าอบรมของซีไอโอ นอกจากนี้ สภา  
ซีไอโอควรจะมีบทบาทเพิ่มขึ้นในการสร้างฉันทามติร่วมกัน การสื่อสารหลายทางทุกมิติ การ  
แก้ไขปัญหของทีมงาน และการแบ่งปันความรู้ ทั้งนี้ กลไกการจัดตั้งหน่วยงานไอซีที  
แห่งชาติ หรือจัดตั้งสภาซีไอโอ อาจช่วยให้เกิดการดำเนินงานร่วมกันและช่วยประสานการลงทุน  
ให้องค์ประกอบสำคัญต่างๆ ของการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์มีการเชื่อมโยงกันมากขึ้น

รูปแบบ	ประเทศที่ใช้	ประโยชน์	ข้อบกพร่อง
<b>รูปแบบองค์กรที่ ประสานงานด้าน นโยบายและการลงทุน</b> (นำโดยกระทรวงด้าน การเงิน/การคลัง)	ออสเตรเลีย บราซิล แคนาดา ซิลี จีน ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส ไอร์แลนด์, อิสราเอล ญี่ปุ่น รัสเซีย สิงคโปร์ , สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา	ควบคุมงบประมาณ เพื่อการพัฒนาธรรมาภิบาล อิเล็กทรอนิกส์โดยตรง และช่วยให้การพัฒนา ธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับแผน เศรษฐกิจของชาติ	อาจจะขาดจุดมุ่งเน้นและ ความเชี่ยวชาญด้าน เทคนิคที่จำเป็นเพื่อการ ประสานงานและอำนวยความสะดวก ในการดำเนินโครงการ
<b>รูปแบบองค์กรที่ ประสานงานด้านการ บริหารจัดการ</b> (นำโดยกระทรวงการ บริหารราชการ/ กระทรวงมหาดไทย/ สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ)	บัลแกเรีย สาธารณรัฐ อาหรับ อียิปต์ เยอรมนีสาธารณรัฐ เกาหลี, เม็กซิโก, สโลวีเนีย แอฟริกาใต้	ทำให้เกิดการบูรณา การในการลดทอน ขั้นตอนของระบบ ราชการ และการ ปฏิรูปธรรมาภิบาล อิเล็กทรอนิกส์	อาจจะขาดความ เชี่ยวชาญทางเทคนิค ที่จำเป็นเพื่อประสานงาน ธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือขาดความรู้ทาง การเงินและเศรษฐกิจ เพื่อใช้กำหนดลำดับ ความสำคัญของการ พัฒนา
<b>รูปแบบองค์กรที่ ประสานงานด้าน เทคนิค</b> (นำโดย กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร/ กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี/หรือ กระทรวงอุตสาหกรรม)	กานา อินเดีย จอร์แดนเคนยา ปากีสถาน โรมาเนีย, สิงคโปร์ ไทย เวียดนาม	แน่ใจได้ว่ามีเจ้าหน้าที่ ทางเทคนิคอยู่ และทำ ให้การเข้าถึงภาคส่วน อื่นที่ไม่ใช่ภาครัฐ (บริษัท NGO ภาค การศึกษา) ง่ายขึ้น	อาจเน้นเกี่ยวกับ เทคโนโลยีหรือการ อุตสาหกรรมมากเกินไป และทำให้ไม่มีการ เชื่อมโยงไปสู่การปฏิรูป ระบบราชการ

รูปแบบ	ประเทศที่ใช้	ประโยชน์	ข้อบกพร่อง
แบ่งงานกันไปตาม ความเชี่ยวชาญ หรือไม่ มีองค์กรประสานงาน	สหพันธรัฐรัสเซีย, สวีเดน, ตุนิเซีย	ไม่มีภัยหรือความ อ่อนไหวในทาง การเมืองน้อยที่สุด (ไม่ขัดแย้งกับกรอบ โครงสร้างองค์กรและ ความรับผิดชอบของ กระทรวงที่มีอยู่เดิมใน ปัจจุบัน)	อาจนำไปสู่การแข่งขันใน ระหว่างกระทรวง ขาด มุมมองในการเชื่อมโยง กันข้ามหน่วยงาน และ ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากการ ใช้โครงสร้างพื้นฐานและ การให้บริการร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนการผลิต
รูปแบบหน่วยงานอิสระ ด้านไอซีที	บัลแกเรีย, ไอร์แลนด์, สาธารณรัฐเกาหลี, สิงคโปร์, ศรีลังกา – ที่ได้ใช้รูปแบบของการ จัดตั้งหน่วยงานอิสระ ด้านไอซีทีในหลาย รูปแบบ	ไม่ต้องขึ้นกับระเบียบ ราชการของกระทรวง และมีความยืดหยุ่นใน การตอบสนองต่อ ความต้องการที่ เปลี่ยนแปลงได้อย่าง รวดเร็ว	อาจไม่ได้รับการสนับสนุน ทางการเงินและการเมือง ถ้าไม่เชื่อมโยงโดยตรงกับ กระทรวงที่มีอำนาจ บริหาร หรือสำนัก นายกรัฐมนตรี ขั้นตอน ของระบบราชการอาจเข้า มาบีบบทบาทเหนือ หน่วยงานอิสระ และการ แทรกแซงทางการ เมือง อาจลดทอนประสิทธิภาพ ของเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานและบ่อน ทำลายวัฒนธรรมองค์กร ที่เป็นแบบธุรกิจ
รูปแบบสมาชิกไอโอ	ออสเตรเลีย แคนาดา สิงคโปร์ แอฟริกาใต้ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา	-	-

แหล่งข้อมูล: ปรับปรุงเพิ่มเติมจากตารางเดิมของ Hanna and Qiang 2006, IC4D 2009: Extending Reach and Increasing Impact (Chapter 6), World Bank

ตารางที่ ๓-๑: รูปแบบของโครงสร้างองค์กรด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ

## หน้าที่ขององค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาของธนาคารโลกได้สรุปเรื่องหน้าที่ขององค์กรการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็น ๓ ด้าน คือ เป็นผู้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นผู้กำกับดูแลและประสานงาน และเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- **การกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์** – กระบวนการกำหนดกลยุทธ์จำเป็นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานเจ้าภาพที่เป็นเจ้าของเรื่องและมีพันธสัญญาในการดำเนินกลยุทธ์ ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มุ่งสู่เป้าหมายตามกลยุทธ์ที่วางไว้อย่างสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศโดยรวม การมีคณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้แทนจากหลากหลายหน่วยงานและมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญและภาวะผู้นำระดับสูงต่อการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- **การกำกับดูแลและการประสานงาน** - องค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรที่จะสามารถทำหน้าที่ ในการกำกับดูแลและประสานงานในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้:
  - การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ เครือข่ายที่ใช้ร่วมกัน ศูนย์ข้อมูล กระบวนการทางธุรกิจ และศูนย์ให้บริการแบบครบวงจร
  - การกำหนดกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ และกรอบโครงสร้างการกำกับดูแลด้านไอที (เทคโนโลยีสารสนเทศ)
  - การระดมทรัพยากร การจัดลำดับความสำคัญ และการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
  - การตรวจสอบ ประเมินผล และการสื่อสารบทเรียนจากประสบการณ์ การแสดงความคิดเห็น และการสร้างความมั่นใจในความรับผิดชอบของหน่วยงาน
- **การอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน** องค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรอำนวยความสะดวกให้เกิดหุ้นส่วนในการลงทุนและดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่และการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ ในหลายประเทศส่วนใหญ่ การอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน จะดำเนินการโดยกระทรวงใดกระทรวงหนึ่งที่รับผิดชอบเรื่องการประยุกต์ใช้โปรแกรมเฉพาะทางในการพัฒนารัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (e-sector/vertical e-government) กระทรวงที่เกี่ยวข้องในการประยุกต์ใช้โปรแกรมเฉพาะทางนี้ มักต้องการการสนับสนุนทางเทคนิคเพื่อส่งมอบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของตนเอง หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งขององค์กร รัฐบาล

อีเล็กทรอนิกส์ก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการเสริมสร้างศักยภาพ ใน  
การใช้และบริหารจัดการด้านไอซีทีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ หน่วยงานกลางที่มีความ  
เชี่ยวชาญเฉพาะทางอาจจะเป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานอื่นๆ เช่น การ  
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสร้างหุ้นส่วนภาครัฐและเอกชน การจัดซื้อจัดจ้างด้าน  
ไอที และการบริหารสัญญา โดยในบางประเทศ หน่วยงานด้านไอซีทีหรือสภาซีไอโอ  
จะช่วยแบ่งปันประสบการณ์และบทเรียนในการเชื่อมโยงระหว่างกระทรวง

### **ลักษณะขององค์กรรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์**

การศึกษาของธนาคารโลกตามที่ได้สำรวจข้อมูลจาก ๓๐ ประเทศทั่วโลก ได้จำแนก  
ลักษณะเฉพาะขององค์กรรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ไว้ดังนี้:

- เป็นผู้กำหนดกลยุทธ์
  - แบบไม่มีคณะกรรมการ หรือ
  - แบบมีคณะกรรมการ/คณะกรรมการผสมผสานหลายหลายหน่วยงาน
- เป็นผู้ประสานงานเพื่อการดำเนินงานรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์
  - ประสานงานด้านนโยบายและการลงทุน (นำโดยกระทรวงการคลัง)
  - ประสานงานด้านการบริหารจัดการ (นำโดยกระทรวงการบริหารราชการ/  
กระทรวงมหาดไทย/สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ)
  - ประสานงานด้านเทคนิค (นำโดยกระทรวงไอซีที)
- ลักษณะของการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน
  - ไม่มีหน่วยงานอำนวยความสะดวก
  - โดยกระทรวงไอซีที
  - โดยหน่วยงานด้านไอซีทีจากกระทรวงอื่น ๆ (เช่น กระทรวงการคลัง)
  - โดยสภาซีไอโอ
  - โดยหุ้นส่วนภาครัฐและเอกชน / หน่วยงานด้านไอซีทีที่ถึงสาธารณะ

สำหรับลักษณะขององค์กรรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยตามการวิเคราะห์ของ  
ธนาคารโลกนั้น มีลักษณะดังนี้

- กำหนดกลยุทธ์การดำเนินการโดยมีคณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้แทนจากหลาย  
กระทรวง และมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน
- มีรูปแบบการประสานงานโครงการรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ แบบประสานด้านนโยบาย  
และการลงทุนที่นำโดยกระทรวงการคลัง และแบบประสานงานด้านเทคนิคที่นำโดย  
กระทรวงไอซีที เพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ การพัฒนาเครือข่าย

ที่ใช้ร่วมกัน ศูนย์ข้อมูล กระบวนการทางธุรกิจ และการกำหนดกฎหมาย  
อีเล็กทรอนิกส์ และกรอบโครงสร้างการกำกับดูแลด้านไอที

- มีกระทรวงไอซีทีที่เป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานรัฐบาล  
อีเล็กทรอนิกส์

The image shows a screenshot of a table with multiple columns and rows. A red rectangular box highlights one of the rows in the middle of the table. The text in the table is mostly illegible due to blurring, but the structure appears to be a data table with several columns and rows.

แหล่งข้อมูล: IC4D 2009: Extending Reach and Increasing Impact (Chapter 6), 2009, The International Bank for  
Reconstruction and Development/The World Bank

รูปที่ ๓-๑: ลักษณะขององค์กรรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ของไทย

การศึกษาของธนาคารโลกในปี ๒๕๕๒ นี้ ได้สรุปเป็นข้อสังเกตและคำแนะนำสำหรับการ  
พัฒนาต่อยอดในเรื่องโครงสร้างองค์กรรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์และกลไกการกำกับดูแลการดำเนินงาน  
รัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ไว้ดังนี้

- การกำหนดหน้าที่และความสามารถขององค์กรรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม  
จะทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาโครงสร้างองค์กรและการพัฒนาศักยภาพ  
บุคลากรอันจะนำไปสู่ กลไกการกำกับดูแลและการประสานงานรัฐบาล  
อีเล็กทรอนิกส์ที่ดีขึ้น
- ระดับของการรวมศูนย์อำนาจและการกระจายอำนาจที่เหมาะสม คือ ข้อควร  
พิจารณาที่สำคัญในการออกแบบองค์กรรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ความสมดุล  
มักจะถูกกำหนดโดยสถาปัตยกรรมองค์กรและการเมืองของประเทศ และศักยภาพ  
ของท้องถิ่นที่มีอยู่ และการกระจายศักยภาพของท้องถิ่นเหล่านั้น

- ประเด็นสำคัญประการหนึ่งของการออกแบบโครงสร้างองค์กรธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การสร้างสมดุลระหว่างภาวะผู้นำทางด้านเทคโนโลยี ในการลงทุนทางเทคโนโลยีและบริหารจัดการโครงการพัฒนาระบบธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ซับซ้อน กับ ภาวะผู้นำทางธุรกิจและองค์กร ในการสร้างความเชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการมีเจ้าของเรื่องในการดำเนินการและกระบวนการทางธุรกิจและบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรไปเป็นรูปแบบผสมผสาน (hybrid) แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์มีวิวัฒนาการจากรูปแบบของการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และการให้บริการออนไลน์ไปสู่รูปแบบของการเปลี่ยนแปลงองค์กร รัฐบาลในประเทศต่างๆ กำลังทดลองและเรียนรู้ที่จะจัดการกับกระบวนการที่ใหม่นี้ แต่มันต้องใช้เวลาราวสิบปีในการทำให้รัฐบาลเหล่านั้นเข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการที่ใหม่นี้
- บทเรียนสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การให้ความสำคัญกับการเป็นหุ้นส่วนข้ามสาขา (cross-sector partnership) การนำกลยุทธ์ธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติไปใช้จำเป็นต้องอิงนโยบายที่กว้างขวางครอบคลุม ลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำไปใช้งานได้ในทุกหน่วยงานทำให้เกิดข้อขัดข้องในการใช้โครงสร้างองค์กรแบบเดิมที่มอบภาระการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้กับกระทรวงใดเพียงกระทรวงเดียว การพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องอาศัยการประสานงานที่เข้มแข็งเพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานต่างๆ ได้ดำเนินกิจกรรม ผู้นำภาครัฐจะต้องเปลี่ยนความคิดจากรูปแบบการทำงานเพียงลำพังไปเป็นรูปแบบการสร้างความร่วมมือและความเป็นหุ้นส่วนระหว่างองค์กร และที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ จะต้องมีการสร้างร่วมมือกันขึ้นในระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ทั้งนี้ เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการและศักยภาพของภาคเอกชนและภาคประชาสังคมที่มีอยู่
- ภาวะผู้นำที่บริหารงานจากระดับบนลงสู่ระดับล่างและการประสานงานองค์กร จะต้องเสริมด้วยความร่วมมือจากระดับล่างขึ้นไป และความคิดริเริ่มของท้องถิ่น การประสานงานที่ขับเคลื่อนจากส่วนกลางเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้การพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความสมบูรณ์และมุ่งสู่นวัตกรรมในการกำกับดูแล การให้บริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชนได้ การริเริ่มจากระดับล่าง การแบ่งปันความรู้ และแรงจูงใจในการทำงานร่วมกันข้ามขอบเขตของระบบราชการจะเป็นส่วนเติมเต็มที่ทำให้ประสบความสำเร็จได้ การอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานและการประสานงานในระดับเดียวกันแบบ peer-to-peer เป็นองค์ประกอบสำคัญของ

การประสานงานจากส่วนกลาง รูปแบบขององค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และสภาซีไอโอมีการนำไปใช้เพิ่มมากขึ้นเพื่อสนับสนุนรูปแบบขององค์กรรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ และสภาซีไอโอในระดับท้องถิ่น ประเทศต่างๆ ยังคงริเริ่มและ ทดลองจัดตั้งองค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อการรักษาสมดุลที่เหมาะสม ซึ่ง ความคิดริเริ่มเหล่านี้ควรจะได้รับ การประเมินและเผยแพร่ต่อไป

- การศึกษาวิจัยเป็นสิ่งจำเป็นเร่งด่วนที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจกลไกการกำกับดูแล และโครงสร้างองค์กรที่จำเป็นสำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### ๓.๒.๒. โครงสร้างเชิงนโยบายและกลไกการกำกับดูแลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ สหรัฐอเมริกา<sup>๒๘</sup>

จากข้อสงสัยที่ว่า ทำไมความคิดริเริ่มเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ดำเนินงานมาเหมือนกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเชิงนโยบายที่เหมือนกัน จึงให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันในประเทศต่างๆ การศึกษานี้ จึงได้พยายามหาคำตอบด้วยการสำรวจโครงสร้างนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ถือว่ามีความสำคัญที่สุด ประการหนึ่งต่อการกำหนดโครงสร้างองค์กรเพื่อการส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ศึกษา โครงสร้างนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลอเมริกันในสมัยของประธานาธิบดีจอร์จ บุช ใน ประเด็นของโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลและประสานงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

#### การจัดโครงสร้างองค์กร

องค์กรต่างๆ ของรัฐบาลอเมริกันมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และ ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองตามรายละเอียดที่ปรากฏในตารางด้านล่างนี้ นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับโครงการริเริ่มรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ 'หุ้นส่วนบริหาร (Managing Partners)' ด้วย ตัวอย่างเช่น กระทรวงศึกษาธิการเป็นหุ้นส่วนบริหารของโครงการ 'การเข้าถึงเงินให้ กู้ยืมทางออนไลน์' ซึ่งเป็นหนึ่งในความคิดริเริ่มโครงการ 'รัฐบาลเพื่อลูกค้า/ประชาชน (Government for Customer หรือ G4C)' หุ้นส่วนบริหารทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และ การระดมทรัพยากร

<sup>๒๘</sup> แหล่งข้อมูล *The Institutional Dimension of e-Government Promotion: A Comparative Study on Making 'Business Reference Model (BRM)' in the U.S. and Korea*, Seok-Jin Eom, Soon Chun Hyang University, NCDG (National Center for Digital Government) Working Paper No. 10-001, February 2010 --- The Business Reference Model (BRM) is one of the reference models of the U.S. Federal Enterprise Architecture framework considered a 'blue print' for building effective and efficient e-government both the U.S. and Korea

องค์กร/หน่วยงาน	หน้าที่
สถาบันมาตรฐานและ เทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัด กระทรวงพาณิชย์ (National Institute of Standards and Technology (NIST) under Department of Commerce)	- กำหนดนโยบายมาตรฐานด้านไอที
สำนักงานบริหารงานทั่วไป (General Service Administration (GSA))	- บริหารเงินทุนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ - สนับสนุนงานสภาซีไอโอ - จัดทำ/กำหนดกรอบการแลกเปลี่ยนลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานบริหารงานบุคคล (Office of Personnel Management (OPM))	- วิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรในด้านไอทีและการบริหารจัดการ ทรัพยากรข้อมูล - ระบุความต้องการของบุคลากร ความต้องการเรื่องการบริหารจัดการ ทรัพยากรข้อมูล และการฝึกอบรม - กำกับดูแลวิธีการอบรมและการจัดอบรมด้านไอที - ประเมินผลการอบรมเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องวินัยด้านไอที
สำนักงานนโยบายการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐ (Office of Federal Procurement Policy (OFPP))	- พัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ - สนับสนุนนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างสรรค์
สำนักงานกิจการกฎหมาย และสารสนเทศ (Office of Information and Regulatory Affairs (OIRA))	- บริหารนโยบายสารสนเทศของรัฐบาลกลาง - ประสานงานด้านนโยบายกับ Office of e-Government เช่น การวางแผน เงินทุน การควบคุมการลงทุน การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร การรักษา ความปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น
หน่วยงานอื่นๆ	- ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดใน พ.ร.บ. ว่าด้วยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ( E- Government Act of 2002) - ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการกำหนดนโยบายและการจัดทำคู่มือการบริหาร จัดการทรัพยากรข้อมูล - สนับสนุนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน OMB และ GSA

องค์กร/หน่วยงาน	หน้าที่
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนามาตรการวัดผลการปฏิบัติงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- หลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลดประสิทธิภาพลง</li> <li>- เพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลสำหรับผู้พิการ</li> <li>- ให้ทุนสนับสนุนกิจกรรมที่ใช้ไอทีในการสร้างการมีส่วนร่วมของภาครัฐในการพัฒนาและดำเนินนโยบายและโครงการที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- จัดทำและส่งรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- ใช้ไอทีหรือบริหารจัดการไอทีในการให้ข้อมูลและบริการภาครัฐ</li> </ul>

แหล่งข้อมูล *The Institutional Dimension of e-Government Promotion: A Comparative Study on Making 'Business Reference Model (BRM)' in the U.S. and Korea, NCDG Working Paper No. 10-001, 2010*

ตารางที่ ๓-๒: บทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐในกระบวนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (๒๕๕๕)

ในสมัยรัฐบาลของประธานาธิบดีจอร์จ บุช สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Office of E-Government) เป็นหน่วยงานเจ้าภาพในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีกฎหมายรองรับในการบริหารจัดการ และมีหน่วยงานสนับสนุนการทำงาน ได้แก่ สภการบริหารของประธานาธิบดี (President's Management Council (PMC)) และเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณและบริหารราชการ (Office of Management and Budget (OMB)) สมาชิกซีไอโอ และผู้บริหารด้านการเงิน/การคลัง (Chief Finance Officer) สภาผู้บริหารการจัดซื้อจัดจ้าง และสภาทรัพยากรบุคคล

เพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการเป็นเจ้าภาพดำเนินการรวมทั้งในการบริหารจัดการและการประสานงาน สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวได้จัดตั้งโครงสร้างองค์กรดังต่อไปนี้ กล่าวคือ ในครั้งแรก สำนักงานได้ดำเนินการจัดจ้างผู้จัดการเฉพาะทาง (Portfolio Manager) ๔ คน เพื่อดูแลเรื่องบริการประชาชนใน ๔ ส่วน คือ บริการจากรัฐบาลสู่ประชาชน (G2C) จากรัฐบาลสู่ธุรกิจ (G2B) จากรัฐบาลสู่รัฐบาล และการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในหน่วยงาน (Internal Efficiency and Effectiveness/IEE) ผู้จัดการแต่ละคนรายงานตรงต่อรองผู้อำนวยการฝ่ายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และไอที ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลความก้าวหน้าของงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ส่วนในเรื่องการประสานงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะทางขึ้น ๔ คณะเช่นกัน เพื่อขับเคลื่อนการประสานงานโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สภการบริหารจัดการภาครัฐ (federal management councils) หน่วยงานภาครัฐ องค์กรบริหารงานส่วนท้องถิ่น และสภาซีไอโอ คณะทำงานด้านหนึ่งๆ จะต้องทำงานสนับสนุนผู้จัดการเฉพาะทางในด้านนั้นๆ เพื่อช่วยผลักดันให้เกิดการบริการภาครัฐแบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

## กลไกการบริหารจัดการการกำกับดูแลและการประสานการทำงาน

### ก. กลไกของหน่วยงานตามอำนาจหน้าที่

สำนักงบประมาณและบริหารราชการ (OMB) ได้พัฒนากรอบการประเมินผลงานขึ้นมาหลายแนวทางเพื่อใช้กำกับดูแลและประสานงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กรอบแนวทางในครั้งแรก คือ การพัฒนาบัตรบันทึกคะแนนแบบ “สัญญาณไฟจราจร” (traffic-light scorecard) เพื่อใช้ตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐบาลกลาง รวมไปถึงวาระการบริหารราชการของประธานาธิบดีทุกไตรมาส ผลการประเมินนี้จะรายงานในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีในวาระที่เกี่ยวข้องกับการขอจัดสรรงบประมาณการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรอบการประเมินเฉพาะสำหรับโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานฯ ได้พัฒนาขึ้นนี้ มีการใช้ดัชนีชี้วัดต่างๆ เช่น (๑) การนำไปใช้/การมีส่วนร่วม (๒) การใช้งาน และ (๓) ความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังได้กำหนดฐานที่ใช้ในการตรวจวัดการปฏิบัติงานในระยะกลางและตรวจวัดผลงานด้วย โดยเฉพาะในการตรวจประเมินเรื่องการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรภาครัฐของแต่ละหน่วยงานนั้น สำนักงานฯ ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ตรวจวัดความก้าวหน้าของการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรของแต่ละหน่วยงานด้วย

### ข. กลไกด้านงบประมาณ

ในขั้นแรกนั้น สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ประโยชน์จากเงินกองทุนพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นงบประมาณประจำปีอนุมัติภายใต้ พ.ร.บ. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นกลไกด้านงบประมาณในการกำกับดูแลและประสานงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้โดยในกิจกรรมการจัดสรรเงินกองทุนนั้น สำนักงานฯ กำหนดขั้นตอนในการรับและตรวจสอบเสนอโครงการที่ยื่นเพื่อขอรับเงินกองทุน และยังช่วยประสานงานการใช้ทรัพยากรที่หน่วยงานต่างๆ ได้รับจากกองทุนนี้ เข้ากับการใช้ทรัพยากรจากแหล่งอื่นที่หน่วยงานได้รับมาเพื่อการนี้ด้วย

ขั้นต่อมา สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้สร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งกับฝ่ายงบประมาณของสำนักงบประมาณและบริหารราชการ โดยมีการประชุมหารือร่วมกันอย่างสม่ำเสมอถึงเรื่องความก้าวหน้าของโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการจัดสรรงบประมาณสำหรับโครงการฯ ความร่วมมือเช่นนี้ทำให้สถาบันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กลายเป็นองค์กรที่มี “อำนาจจัดการจากงบประมาณ” และสามารถใช้อำนาจนี้เป็นเครื่องต่อรองเมื่อต้องเผชิญกับการต่อต้านจากหน่วยงานต่างๆ ที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานฯ โดยเชื่อมโยงการดำเนินโครงการเข้ากับกระบวนการของงบประมาณ

สุดท้ายก็คือ **กรอบการตรวจประเมินโครงการฯ** จะต้องเชื่อมโยงเข้ากับการจัดสรรงบประมาณ ผลการตรวจประเมินจะต้องสะท้อนให้เห็นงบประมาณของปีถัดไปที่จะได้รับ เพราะการตรวจประเมินนี้ดำเนินการโดยสำนักงานฯ ดังนั้น การทำงานของกลไกทั้งสองแบบที่กล่าวไว้ในข้อ ก และข นี้ จะส่งผลร่วมกันต่อการบริหารจัดการและการดำเนินงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### ค. กลไกความน่าเชื่อถือ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นเป็นเวทีใหม่ที่จะช่วยยกระดับความร่วมมือและการร่วมแบ่งปันประสบการณ์และข้อมูลในระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ตัวอย่างเช่น สำนักงานฯ เข้าเป็นคณะกรรมการร่วมกับสภาบริหารของประธานาธิบดี (PMC) ที่มีสมาชิกประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับสูงจากหน่วยงานของรัฐบาล และในเบื้องต้น สำนักงานฯ ก็ได้ให้เจ้าหน้าที่จากสภาบริหารฯ เหล่านี้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ ในฐานะเป็นผู้แทนของหน่วยงานต่างๆ เช่น การคัดเลือกโครงการฯ ซึ่งวิธีการนี้ได้ทำให้เกิดความถูกต้องทางการเมืองตามหลักของกฎหมายขึ้นในการดำเนินนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ ก็มีสภาซีไอโอที่ได้ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาซีไอโอ และผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ในการนี้ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรจะเข้าร่วมนำกิจกรรมของสภาซีไอโอ ในนามประธานสภาฯ ซึ่งได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารราชการ (ตามพ.ร.บ. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๕) ทั้งนี้เพื่อจะได้เสริมสร้างความร่วมมือในการดำเนินนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกัน

หรืออีกวิธีหนึ่งก็คือ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จัดตั้งคณะกรรมการหรือเวทีขึ้นใหม่ เช่น คณะกรรมการทำงานเฉพาะกิจ (Portfolio Steering Committees) ขึ้นภายใต้หน่วยงานบริหารทั่วไป โดยสมาชิกที่เป็นกรรมการมาจากหลากหลายหน่วยงานประกอบเข้าเป็นทีมงานเพื่อดำเนินโครงการหนึ่งๆ และคณะกรรมการฯ จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาในการดำเนินโครงการและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของโครงการแก่ผู้จัดการโครงการของหน่วยงาน หรืออีกทางหนึ่งก็คือ สำนักงานฯ จัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจสำหรับดำเนินโครงการแต่ละด้าน เช่น การจัดตั้งสภาหัวหน้าสถาปนิก (Chief Architect Forum) เพื่อแบ่งปันประสบการณ์และให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารในการดำเนินงานด้านสถาปัตยกรรมองค์กรภาครัฐ

### **โครงสร้างของการบริหารจัดการและการกำกับดูแลงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์<sup>๒๙</sup>**

อุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จก็คือ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร โครงสร้างของการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเอาชนะอุปสรรคดังกล่าวและทำให้การเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ จำเป็นต้องมีพันธสัญญาที่หนักแน่นในระยะยาวจากผู้บริหารด้วย ทั้งนี้ รัฐบาลได้ใช้สภาบริหารของประธานาธิบดีเป็นกลไกในการสร้างความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นในการบริหารจัดการงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นี้

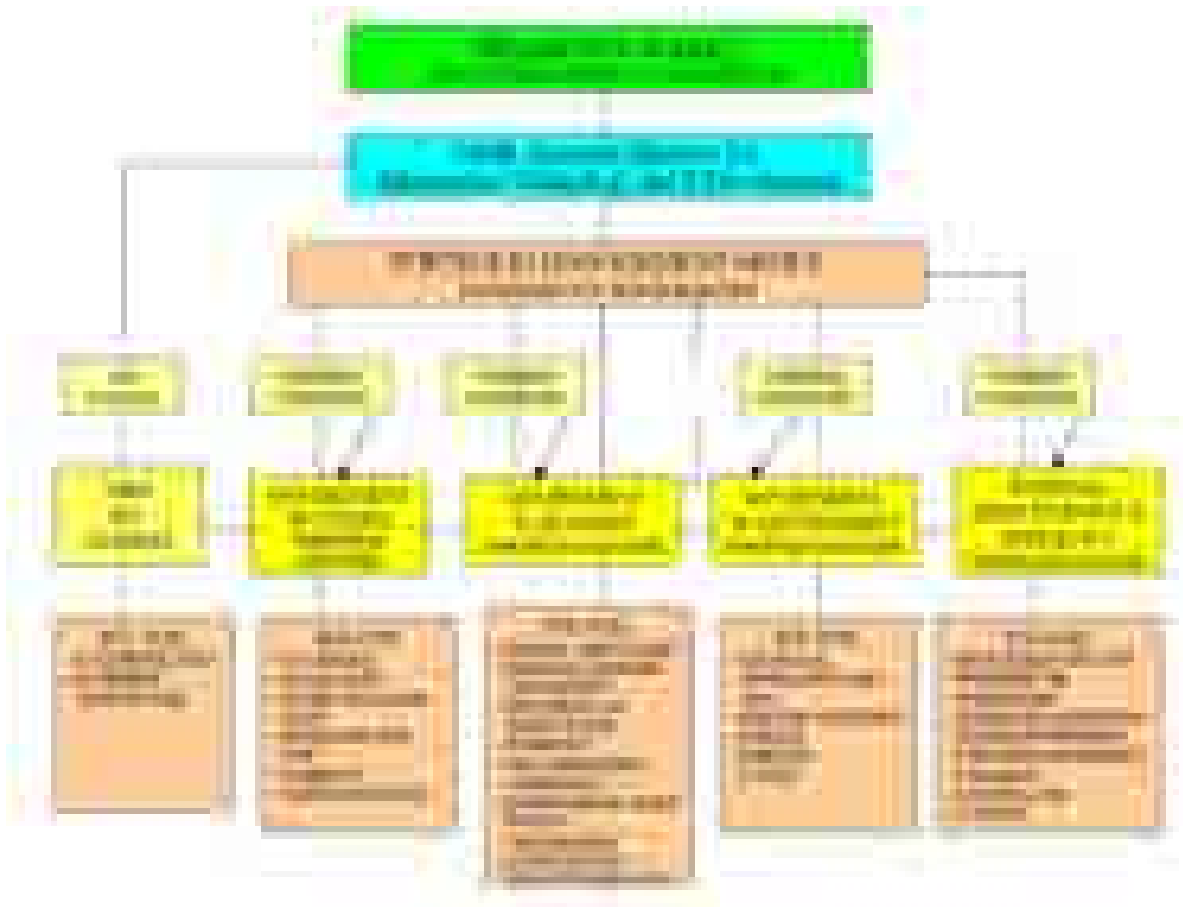
สมาชิกของสภาบริหารฯ อาสารับเป็น “หุ้นส่วนบริหาร (managing partners)” โครงการหนึ่งๆ ในขณะที่สมาชิกอื่นๆ อาสาเข้าร่วมเป็น “หุ้นส่วน” หุ้นส่วนบริหารจะเป็นผู้จัดตั้งสำนักงานสำหรับดำเนินโครงการและหุ้นส่วนจะร่วมเป็นผู้วางแผนและดำเนินโครงการ สำนักงานฯ จะเป็นผู้กำกับ

<sup>๒๙</sup> แหล่งข้อมูล E-Government Strategy, Executive Office of the President, Office Of Management And Budget, February 2002

ดูแลกระบวนการนี้และทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในการจัดสรรงบประมาณ ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น สำนักงานฯ จะจัดจ้างผู้จัดการเฉพาะทาง (Portfolio Manager) ๔ คน รายงานตรงต่อรองผู้อำนวยการด้านไอทีและธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลความก้าวหน้าของการดำเนินงานพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์

สภาพบริหารของประธานาธิบดีจะมุ่งเน้นไปที่เรื่องการเปลี่ยนแปลงองค์กรและการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของทุกๆ หน่วยงานภาครัฐ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นทำให้เกิดการสร้างบริการภาครัฐแบบมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และในการนี้ สภาซีไอโอจะเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยกำกับดูแลการเปลี่ยนแปลงของภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่สภาซีไอโอและสภาพบริหารภาครัฐอื่นๆ จะร่วมกันจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจขึ้นทำงานให้กับภาคประชาชนใน ๔ ส่วน คือ บริการจากรัฐบาลสู่ประชาชน (G2C) จากรัฐบาลสู่ธุรกิจ (G2B) จากรัฐบาลสู่รัฐบาล และการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในหน่วยงาน (Internal Efficiency and Effectiveness/IEE) ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นในหัวข้อการจัดโครงสร้างองค์กร

ทั้งนี้ จะได้มีการกำหนดมาตรฐานวัดระดับความก้าวหน้าของโครงการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับองค์กรและของทุกหน่วยงานในภาพรวมด้วย สภาพบริหารของประธานาธิบดีจะเข้าร่วมในการติดตามความก้าวหน้าของการพัฒนาอย่างใกล้ชิดจากการประชุมที่จัดขึ้นเป็นประจำ สำนักงานฯ จะทำงานร่วมกับผู้บริหารกระทรวง/ฝ่ายต่างๆ รวมทั้งซีไอโอในการขับเคลื่อนการพัฒนาโครงการให้มุ่งสู่ผลสำเร็จ ผลของการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของโครงการต่างๆ และความร่วมมือในระหว่างกัน จะถูกบันทึกไว้ในใบบันทึกคะแนนการบริหารงานของประธานาธิบดี (President's Management Agenda Scorecard)



แหล่งข้อมูล E-Government Strategy ๒๐๐๒

หมายเหตุ CIO- Chief Information Officer, HR- Human Resources; IPT -Integrated Project Team

รูปที่ ๓-๒: โครงสร้างการทำงานและการกำกับดูแลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลอเมริกัน (พ.ศ. ๒๕๔๕)

### ๓.๒.๓. โครงสร้างนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และกลไกการกำกับดูแลของประเทศสาธารณรัฐเกาหลี<sup>๓๐</sup>

การศึกษาของประเทศสาธารณรัฐเกาหลีนี้ ได้แสดงให้เห็นถึงประเด็นของการจัดโครงสร้างองค์กรและรูปแบบกลไกหรือเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการการกำกับดูแลและการประสานงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศโดยรวม

#### การจัดโครงสร้างองค์กร

หน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ โดยมีคณะกรรมการชุดพิเศษ กระทรวงบริหารงานรัฐบาลและกิจการของประเทศ (Ministry of Government Administration and Home Affairs หรือ MoGAHA) และกระทรวงสารสนเทศ

<sup>๓๐</sup> แหล่งข้อมูล Institutional Dimension of e-Government Promotion: A Comparative Study on Making 'Business Reference Model (BRM)' in the U.S. and Korea, Seok-Jin Eom, Soon Chun Hyang University, NCDG Working Paper No. 10-001, February 2010

และการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication หรือ MIC) เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน กระทรวงแผนงานและงบประมาณ (Ministry of Planning and Budget หรือ MPB) นับเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญอีกหน่วยงานหนึ่ง เพราะเป็นกระทรวงที่มีอำนาจในการควบคุมเรื่องเงินงบประมาณ หน่วยงานต่างๆ ที่ร่วมพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องดำเนินงานตามระเบียบคำแนะนำด้านเทคนิคจากหน่วยงานทั้งสามหน่วยข้างต้นนี้ (คณะกรรมการชุดพิเศษ MoGAHA และ MIC) แต่อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการชุดพิเศษนี้ก็ต้องเปลี่ยนแปลงไปเป็น “คณะกรรมการที่ปรึกษา (advisory committee)” ด้านนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในท้ายที่สุด.

### **กลไกการบริหารจัดการการกำกับดูแลและการประสานการทำงาน**

กลไกที่ใช้เป็นผลสำเร็จที่ประเทศเกาหลีก็คือ กลไกความน่าเชื่อถือ มีการตั้งคณะกรรมการชุดพิเศษขึ้นเพื่อส่งเสริมความน่าเชื่อถือและสนับสนุนการประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารของกระทรวงบริหารงานรัฐบาลและกิจการของประเทศ กระทรวงสารสนเทศและการสื่อสาร และกระทรวงแผนงานและงบประมาณ ได้รับเชิญให้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในฐานะผู้แทนจากกระทรวง ร่วมกับผู้แทนจากภาคเอกชนด้วย การจัดตั้งคณะกรรมการชุดพิเศษขึ้นประกอบด้วยคณะอนุกรรมการบริการเฉพาะสาขา อยู่หลายชุด ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ ผู้นำทีมมาจากคณะกรรมการชุดพิเศษ และเจ้าหน้าที่ระดับสูงของกระทรวงที่ได้เข้าร่วมในคณะอนุกรรมการ คณะอนุกรรมการเหล่านี้ทำหน้าที่อย่างเคร่งครัดในการผลักดันให้เกิดการติดต่อสื่อสารและความร่วมมือในระหว่างกระทรวง เพื่อการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### **๓.๒.๔. โครงสร้างองค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเวียดนาม<sup>๓๑</sup>**

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเวียดนามมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบริการข้อมูลของภาครัฐต่อประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น รวมทั้งเพื่อพัฒนาการบริการภาครัฐแบบออนไลน์และบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่จะส่งมอบให้กับประชาชนและภาคธุรกิจได้ตลอดเวลา และเพื่อให้การพัฒนาได้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ รัฐบาลเวียดนามได้ทำการปฏิรูปองค์กร การบริหารงาน และการกำกับดูแล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุน เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัว โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การปฏิรูปเพื่อการพัฒนาดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือและพันธสัญญาจากผู้บริหารระดับสูงในการเข้าร่วมโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

<sup>๓๑</sup> แหล่งข้อมูล *Institutional Structure and Enabling Environment for e-Government of the Government of Vietnam* นำเสนอใน Workshop on Capacity-Building on Back Office Management for E/Mgovernment in Asia and the Pacific Region, 2008 จัดโดย United Nations Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs.

ในการสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร การบริหารงาน และการกำกับดูแลนั้น รัฐบาลเวียดนามได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้

- รวมโปรแกรมประยุกต์ด้านไอซีทีที่ใช้ในหน่วยงานภาครัฐเพื่อใช้พัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ของเวียดนาม และเพื่อใช้ในการบริหารจัดการและการกำกับดูแล
- ให้กระทรวงและส่วนงานบริหารระดับท้องถิ่นเข้าร่วมเป็นเจ้าของโครงการพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ โดยให้อยู่ภายใต้การบริหารและการกำกับดูแลของกระทรวงและส่วนงานบริหารระดับท้องถิ่นนั้นๆ
- สร้างความเข้มแข็งให้แก่คณะกรรมการพัฒนาไอซีทีแห่งชาติ
- ให้กระทรวงสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนา

### โครงสร้างองค์กรอีเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีองค์ประกอบดังนี้

#### ก. กระทรวงสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communications หรือ MIC)

ทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายและวางกฎระเบียบของภาครัฐในด้านต่างๆ คือ หนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรคมนาคม อินเทอร์เน็ต การรับส่งคลื่น ความถี่วิทยุ เทคโนโลยีสารสนเทศ อีเล็กทรอนิกส์ การกระจายเสียงและโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ บริการภาครัฐทุกภาคส่วน และอื่นๆ ตามข้อกำหนดของกฎหมาย

#### โครงสร้างองค์กร

##### (ก) คณะกรรมการที่ปรึกษา (Consultative boards)

- ฝ่ายการไปรษณีย์
- ฝ่ายโทรคมนาคม
- ฝ่ายอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ฝ่ายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ฝ่ายแผนงานและการคลัง
- ฝ่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ
- ฝ่ายกฎหมาย
- ฝ่ายองค์กรและทรัพยากรมนุษย์
- ฝ่ายตรวจสอบ
- สำนักงานรัฐมนตรี

##### (ข) ส่วนงานปฏิบัติการ (Functional units)

- ฝ่ายกิจการคลื่นความถี่วิทยุ

- คณะกรรมการ/กรมควบคุมคุณภาพไอซีทีและไปรษณีย์
- คณะกรรมการ/กรมส่งเสริมการประยุกต์ใช้ไอที

(ค) **หน่วยงานอื่นๆ ในสังกัด (Member Units)**

- สถาบันยุทธศาสตร์สารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ
- สถาบันอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และสาระดิจิตัลแห่งชาติ
- ศูนย์สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแห่งเวียดนาม
- ศูนย์สารสนเทศไอซีทีและไปรษณีย์
- งานวารสารโทรคมนาคมและไปรษณีย์
- งานหนังสือพิมพ์ไอซีทีและไปรษณีย์แห่งเวียดนาม
- สำนักพิมพ์ไอซีทีและไปรษณีย์
- กองทุนเพื่อการบริการสาธารณประโยชน์ด้านโทรคมนาคม
- ทีมงานกู้ภัยคอมพิวเตอร์ฉุกเฉินแห่งเวียดนาม

(ง) **วิสาหกิจ (Enterprise)**

- บริษัทสื่อประสมเวียดนาม

**ความรับผิดชอบของกระทรวงสารสนเทศและการสื่อสารในการพัฒนาธรรมาภิบาล**

**อิเล็กทรอนิกส์**

- ๑) บริหารจัดการและประสานงานกับกระทรวงและหน่วยงานระดับกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ
- ๒) เสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาประกาศให้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐเป็นวาระแห่งชาติ
- ๓) กำหนดเกณฑ์อาชีพของตำแหน่งงานด้านไอที
- ๔) รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานการออกแบบระบบสารสนเทศของประเทศ
- ๕) ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อแนะนำเรื่องการสร้างและการดำเนินโครงการประยุกต์ใช้ไอทีอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๖) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

**ข. กระทรวงมหาดไทย (Ministry of Home Affairs หรือ MOHA)**

**ความรับผิดชอบในการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์**

- ๑) ประสานงานกับกระทรวงสารสนเทศและการสื่อสารในการให้คำแนะนำเรื่องอำนาจหน้าที่ การปฏิบัติงาน และเงินเดือน ให้กับส่วนงานด้านไอทีของหน่วยงานภาครัฐ

- ๒) กำหนดเกณฑ์การกำหนดตำแหน่งหัวหน้างานด้านไอที และประกาศบังคับใช้โดยให้  
กระทรวงทุกกระทรวงและหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น  
นี้โดยพร้อมเพรียงกัน
- ๓) กำหนดระเบียบปฏิบัติในการเก็บรักษาข้อมูลดิจิทัลและประกาศบังคับใช้กับ  
หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน

#### ค. สำนักงานรัฐบาล (Government Office)

##### ความรับผิดชอบในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) ประสานงานกับกระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการจัดทำ  
แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-forms) สำหรับใช้ในหน่วยงานภาครัฐทุกส่วน
- ๒) ประสานงานกับกระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุง  
กระบวนการทำงาน กำหนดมาตรฐานของกระบวนการทำงาน และนำกระบวนการ  
เหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ เพื่อทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกันในระหว่าง  
หน่วยงานของรัฐทุกส่วน

#### ง. คณะกรรมการรหัสงานรัฐบาล (Government Cipher Committee)

##### ความรับผิดชอบในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) จัดทำ นำเสนอ และประกาศใช้กฎหมายรหัสความปลอดภัยของข้อมูลและการรักษา  
ความลับข้อมูล
- ๒) จัดทำและเสนอให้มีการประกาศใช้มาตรฐานและข้อบังคับทางเทคนิคในการกำหนด  
รหัสความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูล
- ๓) ทดสอบ ประเมิน และรับรองรหัสผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในกิจการของรัฐ
- ๔) จัดทำระบบปฏิบัติการรักษาความลับของทางราชการที่ได้เข้ารหัสไว้

#### จ. กระทรวงความมั่นคงแห่งรัฐ (Ministry of Public Security หรือ MPS)

##### ความรับผิดชอบในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รักษาความมั่นคงปลอดภัยในการประยุกต์ใช้ไอที และสืบทราบและจัดการกับ  
อาชญากรรมไอที

#### ฉ. กระทรวง หน่วยงานเทียบเท่าระดับกระทรวง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และ คณะกรรมการประชาชนระดับจังหวัด (Ministries, ministerial-level agencies, government-attached agencies and provincial-level People's Committees)

### ความรับผิดชอบในการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) วางแผนและจัดทำแผนปฏิบัติงานการประยุกต์ใช้ไอทีในการปฏิบัติราชการประจำปี และในระยะ ๕ ปี
- ๒) ดำเนินการหรือร้องขอหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการปกป้องและรักษา ความลับข้อมูล และปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด
- ๓) ประเมินผลประทบของการใช้ไอทีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่
  - บริการภาครัฐทั่วไป
  - ประสิทธิภาพและผลิตภาพของแรงงาน
  - การเปลี่ยนแปลงองค์กรและการปฏิบัติงาน

### ข. หัวหน้าหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ (Heads of state agencies)

#### ความรับผิดชอบในการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) กำกับดูแลการใช้ไอทีของหน่วยงานภาครัฐทุกส่วน
- ๒) กำกับดูแลการจัดทำแผนงานระยะ ๕ ปี และอนุมัติแผนงานประจำปีในการ ประยุกต์ใช้ไอทีของหน่วยงานภาครัฐทุกส่วน
- ๓) ตัดสินใจมาตรการการดำเนินงานตามแผนประยุกต์ใช้ไอทีอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔) ตัดสินใจในเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงาน บุคลากร และการปฏิบัติงานของหน่วย เชี่ยวชาญไอทีของแต่ละองค์กร/หน่วยงาน

### ข. หน่วยงานเชี่ยวชาญด้านไอทีของแต่ละหน่วยงาน

#### อำนาจหน้าที่

- ๑) กระทรวง หน่วยงานเทียบเท่าระดับกระทรวง และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จะต้องตั้ง หน่วยงานย่อยของตนเองขึ้นมาหนึ่งหน่วย เพื่อดูแลงานด้านไอทีในหน่วยงานสาขา ของตนทุกหน่วย
- ๒) หน่วยงานบริหารของรัฐที่ดูแลงานด้านไอทีของแต่ละจังหวัดจะทำหน้าที่เป็น หน่วยงานเชี่ยวชาญไอทีในท้องถิ่นนั้นๆ
- ๓) กระทรวง หน่วยงานเทียบเท่าระดับกระทรวง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และ คณะกรรมการประชาชนระดับจังหวัด จะกำหนดอำนาจหน้าที่ และอุปกรณ์ สำนักงาน และแนวทางปฏิบัติสำหรับหน่วยงานเชี่ยวชาญไอทีในท้องถิ่นที่ตนเอง รับผิดชอบอยู่

### งานและหน้าที่หลักของหน่วยงานเชี่ยวชาญด้านไอที

- ๑) นำเสนอ วางแผน และจัดทำแผนปฏิบัติงานการประยุกต์ใช้ไอทีในการปฏิบัติราชการประจำปีและในระยะ ๕ ปี
- ๒) จัดทำกฎระเบียบในการประยุกต์ใช้ไอทีสำหรับหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานท้องถิ่นภายใต้ความรับผิดชอบของตน และส่งให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาตัดสินใจและจัดทำกิจกรรม
- ๓) รวบรวม เก็บรักษา และจัดทำข้อมูลที่ใช้ในการให้บริการที่สอดคล้องกับทิศทางและงานขององค์กร
- ๔) จัดการ ดำเนินการ และแนะแนวทางในการใช้โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในการให้บริการที่สอดคล้องกับทิศทางและงานขององค์กร
- ๕) สร้างเว็บไซต์ของหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานท้องถิ่น และดูแลจัดการเรื่องที่เป็นประเด็นทางเทคนิคต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชน และเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและของระบบเทคนิค

### ผู้บริหาร/หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Chief Information Technology Officers)

หัวหน้าหน่วยงานเชี่ยวชาญด้านไอทีของหน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วย จะเป็นผู้ทำหน้าที่ผู้บริหาร/หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Chief Information Technology Officers) และรับผิดชอบในการบริหารและการดำเนินงานการประยุกต์ใช้ไอที

### อำนาจหน้าที่หลักของผู้บริหาร/หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ๑) ให้คำแนะนำและช่วยผู้บริหารของกระทรวง/หน่วยงานในการกำหนดกลยุทธ์นโยบาย และแผนงานการประยุกต์ใช้ไอทีให้กับหน่วยงานสาขาและหน่วยงานท้องถิ่นที่อยู่ในสังกัด
- ๒) จัดการให้มีการดำเนินงานตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติแล้ว
- ๓) กำกับดูแลการจัดทำกฎระเบียบและข้อแนะนำในการบริหารงานเชิงเทคนิคให้การประยุกต์ใช้ไอทีมีความสอดคล้องกับมาตรฐานและระเบียบบังคับทางเทคนิคที่กำหนด รวมทั้งกำกับดูแลการกำหนดมาตรฐานและระเบียบวิธีทางเทคนิคเกี่ยวกับไอที
- ๔) เข้าร่วมในการกำกับดูแลการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อการจัดทำและดำเนินโครงการการประยุกต์ใช้ไอทีข้ามรายสาขา/ข้ามหน่วยงาน

## ณ. การประสานงานกับกระทรวง/หน่วยงานต่างๆ

เพื่อส่งเสริม/สนับสนุนให้กระทรวงและหน่วยงานต่างๆ ตระหนักถึงความสำคัญ/โครงการ  
ในการประยุกต์ใช้ไอทีมากขึ้น การประสานงานในระหว่างกระทรวง/หน่วยงานจึงจำเป็นโดยมี  
จุดมุ่งหมายเพื่อ

- ๑) ช่วยให้เกิดโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้มากขึ้น
- ๒) ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในระหว่างหน่วยงาน

### ๓.๒.๕. โครงสร้างและการกำกับดูแลงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสิงคโปร์<sup>๓๒</sup>

สิงคโปร์ได้พัฒนาแผนไอซีทีแห่งชาติฉบับแรกขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๒๓ และต่อมาก็ได้พัฒนาต่อ  
ยอดจัดทำแผนงานที่กว้างขึ้น มีรายละเอียดมากขึ้น และพัฒนาโครงสร้างองค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่  
มีลักษณะของการกระจายอำนาจมากขึ้น

การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสิงคโปร์ได้เริ่มขึ้นในช่วงต้นทศวรรษที่ ๘๐ โดยมี  
จุดมุ่งหมายเพื่อเปลี่ยนแปลงรัฐบาลให้เป็นผู้ใช้ไอทีในระดับโลก โปรแกรมการใช้คอมพิวเตอร์ในการ  
ให้บริการภาครัฐ (Civil Service Computerisation Programme หรือ CSCP) เป็นโปรแกรมการ  
ทำงานระบบอัตโนมัติที่ช่วยลดการใช้กระดาษและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใน  
หน่วยงานให้มากขึ้น

การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสิงคโปร์มีกระทรวงการคลัง (Ministry of Finance  
หรือ MOF) เป็นเจ้าภาพและรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางนโยบายในการใช้ไอทีให้กับรัฐบาล  
สนับสนุนเงินงบประมาณให้กับโครงการของรัฐบาลทั้งหมด รวมทั้งสนับสนุนโครงการไอซีทีภาครัฐ  
ทั้งหมดด้วย ทั้งนี้ โดยมีหน่วยงานพัฒนาสารสนเทศและการสื่อสาร (Infocomm Development  
Authority of Singapore หรือ IDA) ทำหน้าที่เป็นซีไอโอของรัฐบาล (Chief Information Officer for  
the Government หรือ Government CIO).

IDA ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยการรวบรวมกิจการของคณะกรรมการคอมพิวเตอร์แห่งชาติ  
(National Computer Board) กบองค์กรโทรคมนาคมแห่งสิงคโปร์ (Telecommunications  
Authority of Singapore) ทั้งนี้ โดยเป็นหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงสารสนเทศ การสื่อสาร และ  
ศิลปะ ในฐานะที่เป็นซีไอโอภาครัฐ IDA ได้ขับเคลื่อนการจัดทำแผนงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่ง  
สิงคโปร์และให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิคแก่โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้การแนะนำและ  
กำกับดูแลของคณะกรรมการนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ประกอบไปด้วยสมาชิกจากหน่วยงานอื่นๆ  
และจากสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงการคลัง IDA ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะทาง  
เทคนิค เป็นผู้จัดทำแผน และบริหารโครงการให้กับกระทรวงการคลัง และหน่วยงานอื่นๆ ในการดำเนิน

<sup>๓๒</sup> แหล่งข้อมูล <http://www.egov.gov.sg/about-egov-e-governance> and <http://www.ida.gov.sg>

โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ IDA ยังเป็นผู้กำหนดนโยบายไอซีที มาตรฐาน กระบวนการ  
การแปลงแนวคิดสู่การปฏิบัติ และการบริหารโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลด้วย

ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้บริหารสูงสุดของ IDA (Assistant Chief Executive) เป็นผู้ดำรงตำแหน่งซี  
ไอโอของรัฐบาลสิงคโปร์ (Government CIO) ทำหน้าที่บริหารและกำกับดูแลโครงการไอซีทีภาครัฐ  
ทั้งหมด เพื่อรักษาตำแหน่งผู้นำในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เทคโนโลยีไอซีทีอย่าง  
สร้างสรรค์เพื่อพัฒนาบริการภาครัฐและร่วมสร้างสรรค์การเชื่อมโยงบริการต่างๆ ไปสู่ประชาชน

นอกจากนี้ IDA ยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และจัดสรรทรัพยากรที่  
จำเป็นในการสร้างนวัตกรรมใหม่ในการใช้ไอซีทีและการร่วมแบ่งปันความรู้ในระหว่างกัน เพื่อสร้าง  
ศักยภาพและความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้วย มี  
การจัดทำโปรแกรมการศึกษาด้านไอซีที (InfoComm Education Program) ขึ้นเพื่อสร้างทักษะด้าน  
ไอซีทีให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ และโปรแกรมการทดลองบริหารจัดการความรู้ (Knowledge  
Management Experimentation Program) เพื่อให้เงินทุนแก่หน่วยงานภาครัฐในการทำโครงการนำ  
ร่องด้านการบริหารจัดการความรู้ที่ส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันและการใช้ข้อมูลร่วมกัน ความเชี่ยวชาญ  
ด้านเทคนิคเฉพาะทางบางอย่างได้รับการส่งเสริมและพัฒนาต่อยอดให้ก้าวไปสู่การจัดตั้งบริษัทกึ่ง  
รัฐวิสาหกิจ เช่น ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Computer Services) ทำหน้าที่  
ให้บริการที่ปรึกษาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แก่รัฐบาลประเทศอื่นด้วย<sup>๓๓</sup>

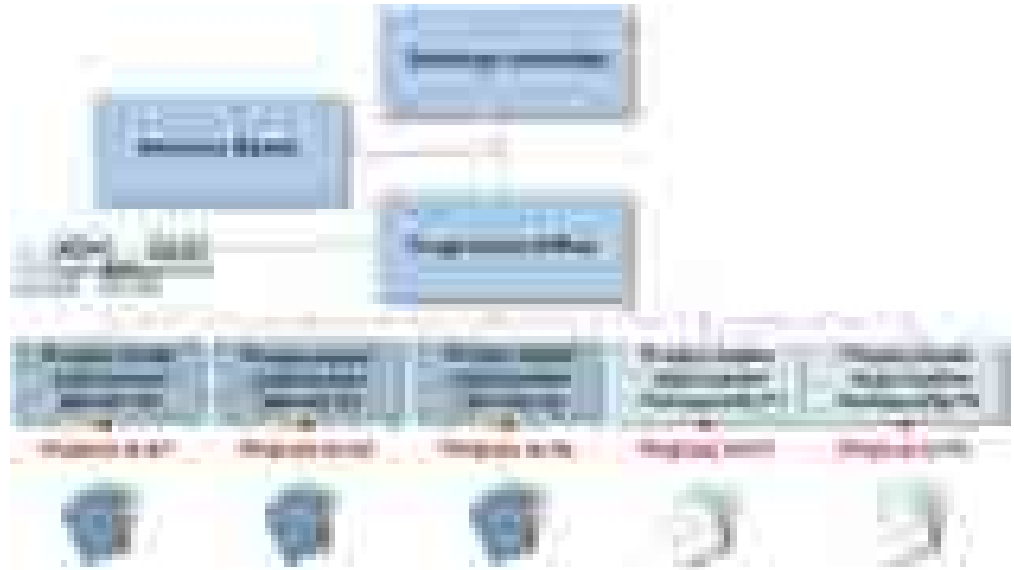
ในขณะเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐหน่วยอื่นๆ ก็จะแต่งตั้งซีไอโอของหน่วยงานตนเองขึ้น เพื่อ  
รับผิดชอบดูแลเรื่องเทคโนโลยีไอซีทีที่ใช้เฉพาะหน่วยงานหนึ่งๆ ดูแลโครงสร้างพื้นฐานและบริการ  
ภายในหน่วยงาน โดยซีไอโอของแต่ละหน่วยงานนี้จะทำหน้าที่ช่วยงานปลัดกระทรวงและผู้บริหารสูงสุด  
ของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาครัฐอิสระในภารกิจดังต่อไปนี้

- จัดทำวิสัยทัศน์องค์กรในการใช้ไอซีที
- ดูแลให้นโยบายไอซีที มาตรฐาน โครงการ ระบบ และโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง  
มีความสอดคล้องกับงานของรัฐบาล เพื่อสนองต่อความต้องการทางธุรกิจและลำดับ  
ความสำคัญของการพัฒนา
- เป็นผู้นำในการวางแผนและกำหนดลำดับความสำคัญของโครงการไอที ให้มีความ  
สอดคล้องกับแผนนโยบาย eGov2015
- กระตุ้นให้โครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสนใจในการบริหารงาน  
ได้รับการสนับสนุนกำลังคน และได้รับเงินอุดหนุนอย่างเหมาะสม

<sup>๓๓</sup> แหล่งข้อมูล Hanna and Qiang 2009, IC4D 2009: Extending Reach and Increasing Impact (Chapter 6), World Bank

### ๓.๒.๖. โครงสร้างองค์กรในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสวิตเซอร์แลนด์<sup>๓๔</sup> โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรในการดำเนินนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสวิตเซอร์แลนด์จะถูกกำหนดด้วยข้อตกลงภายใต้กฎหมายความร่วมมือในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งสวิตเซอร์แลนด์ (Framework Agreement under Public Law on e-Government Cooperation in Switzerland) โดยมีโครงสร้างและองค์ประกอบดังต่อไปนี้



รูปที่ ๓-๓: โครงสร้างองค์กรในการดำเนินนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสวิตเซอร์แลนด์

#### คณะกรรมการขับเคลื่อนงาน (Steering Committee)

คณะกรรมการขับเคลื่อนงาน มีหน้าที่ในการประสานงานให้เกิดการดำเนินงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นตามกลยุทธ์ที่วางไว้ (e-Government Strategy Switzerland) คณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนหลักซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง ๓ คน จากสมาพันธรัฐสวิส (ส่วนกลาง) จากระดับจังหวัด และจากระดับเทศบาลเมือง/นคร ส่วนองค์ประกอบของสมาชิกอื่นๆ มีดังนี้

- ผู้บริหารกระทรวงการคลัง (ประธาน)
- ผู้บริหารกระทรวงเศรษฐกิจ
- ผู้บริหารสำนักกิจการรัฐบาล
- สถาปกรรองท้องถิ่น จังหวัด/เขตจูรา (canton of Jura)
- สถาปกรรองท้องถิ่น จังหวัด/เขตลูเซิร์น (canton of Lucerne)
- นักเขียนจากจังหวัด/เขตเธอร์โกเวีย (canton Thurgovia)

<sup>๓๔</sup> แหล่งข้อมูล <http://www.egovernment.ch/en/index.php>

- ผู้บริหารระดับจังหวัด/เขต สมาชิกคณะกรรมการสมาคมเทศบาลนครแห่งสวีต
- ประธาน/นายกเทศบาลนครโทเบลทาเกอเซน
- ประธาน/นายกเทศบาลเมืองวินเทอเธอร์

*อำนาจหน้าที่/ความรับผิดชอบของคณะกรรมการฯ (ตามกรอบข้อตกลง)*

- ๑) จัดทำและปรับปรุงแคตตาล็อกโครงการพัฒนาอีเล็คทรอนิกส์เรียงตามลำดับความสำคัญ (บริการและงานที่จำเป็นต้องทำก่อน)
- ๒) มอบหมายองค์กรเจ้าภาพในการเป็นผู้นำดำเนินโครงการ และให้การสนับสนุนการยกร่างข้อตกลงพิเศษ (หากจำเป็น)
- ๓) จัดทำข้อสังเกตของข้อตกลงที่เสนอเข้ามาโดยหน่วยงานเจ้าภาพ
- ๔) ผลักดันและตรวจสอบการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยเฉพาะเรื่องกฎหมาย และตัดสินใจในเรื่องแผนงานและเครื่องมือในการดำเนินงาน และตรวจตราความคืบหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะๆ
- ๕) โกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างคู่สัญญาและสนับสนุนให้มีการจัดการข้อขัดแย้งด้วยความสามัคคี
- ๖) รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้อง
- ๗) แต่งตั้งสมาชิกคณะกรรมการที่ปรึกษา

*คณะกรรมการที่ปรึกษา (Advisory Board)*

คณะกรรมการที่ปรึกษาประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญอย่างมาก ๙ คนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา ทำหน้าที่ให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการ สำนักงานโครงการ และองค์กรที่ดูแลเรื่องการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านกฎหมาย เทคนิค และองค์กร ผู้แทนจากคณะกรรมการไอทีก็เป็นสมาชิกในคณะกรรมการที่ปรึกษานี้ด้วย สมาชิกคณะกรรมการฯ ประกอบด้วยผู้แทนจากหลากหลายหน่วยงาน ดังนี้

- ผู้แทนจากคณะกรรมการไอทีภาครัฐ
- ผู้แทนจากกระทรวงยุติธรรม
- ผู้แทนจากงานบริหารเขตฟรีบูร์ก
- ผู้แทนจากสำนักสถิติแห่งชาติ
- ผู้แทนจากเมืองบูลัก
- ผู้แทนจากศูนย์ระบบข้อมูลเมืองทีชีโน
- ผู้แทนจากศูนย์พัฒนาศึกษาด้านการบริหารจัดการภาครัฐและรัฐบาลอีเล็คทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์ประยุกต์แห่งเบิร์น
- ผู้แทนจาก LeShop.ch

- ผู้แทนจากสำนักเลขาธิการเศรษฐกิจ

*อำนาจหน้าที่/ความรับผิดชอบของคณะกรรมการที่ปรึกษา (ตามกรอบข้อตกลง)*

- ๑) ตรวจสอบโครงการในประเด็นที่เป็นเรื่องเทคนิค และให้ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ
- ๒) ให้คำแนะนำเรื่องการค้าเงินโครงการตามลำดับความสำคัญของการพัฒนาต่อสำนักงานโครงการและหน่วยงานเจ้าภาพ ในประเด็นปัญหาด้านเทคนิคและองค์กร

*สำนักงานโครงการ (Program Office)*

สำนักงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งสวิส เป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวกให้กับคณะกรรมการขับเคลื่อนงาน ทำหน้าที่ประสานงานโครงการ และตั้งอยู่ในหน่วยงานส่งเสริมไอทีของรัฐ (Federal IT Steering Unit หรือ FITSU) มีองค์ประกอบดังนี้

- ผู้จัดการสำนักงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งสวิส
- ผู้ตรวจโครงการ
- ประชาสัมพันธ์โครงการ
- ผู้จัดการโครงการ

*ความรับผิดชอบของสำนักงานโครงการฯ (ตามกรอบข้อตกลง)*

- ๑) จัดเตรียมวาระงานให้คณะกรรมการขับเคลื่อนงานและคณะกรรมการที่ปรึกษาและจัดบันทึกการประชุม และตรวจตราผลการดำเนินงานตามที่คณะกรรมการขับเคลื่อนงานกำหนด
- ๒) ทำหน้าที่เป็นจุดประสานงานในองค์กรเจ้าภาพ และพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์กับหน่วยงานกลางและหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง
- ๓) สนับสนุนหน่วยงานเจ้าภาพในการเตรียมข้อตกลงพิเศษและประสานกับงานประชุมไอทีของสวิส (Swiss IT Conference หรือ SIK/CSI) เพื่อจัดทำรูปแบบงบประมาณและตัวอย่างสัญญา
- ๔) สร้างความโปร่งใสโดยใช้มาตรการการสื่อสารที่เหมาะสม และรักษาและปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานในนามของคณะกรรมการขับเคลื่อนงาน และจัดพิมพ์เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต
- ๕) ทำงานร่วมกับการประชุมสภาของรัฐบาลและเลขาธิการงานประชุมไอทีของสวิส เพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสารและการประสานงานให้กับหน่วยงานท้องถิ่น
- ๖) ควบคุมการดำเนินงานนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๗) ส่งเสริมการดำเนินงานโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อหาจุดที่มีการทำงานซ้ำซ้อนและจุดที่สามารถบูรณาการงานกันได้

## ๘) จัดทำรายงานประจำปีเพื่อรายงานสถานภาพของการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ ขับเคลื่อนงาน

### หน่วยงานเจ้าภาพในการดำเนินโครงการ (Project Leader Organizations)

เนื่องจากโครงการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย การเป็นเจ้าภาพและการ  
ให้เงินสนับสนุน จึงจะกำหนดตามความต้องการที่นำไปปฏิบัติจริงได้ และตามที่กำหนดไว้ในข้อตกลง  
คณะกรรมการขับเคลื่อนงานได้กำหนดลักษณะของหน่วยงานที่จะเป็นเจ้าภาพโครงการพัฒนาธรรมาภิบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ไว้ดังนี้

- เป็นหน่วยงานที่มีทรัพยากรและประสบการณ์ที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะทำหน้าที่  
เป็นเจ้าภาพได้
- เป็นหน่วยงานที่มีขอบเขตความรับผิดชอบของงานครอบคลุมงานโครงการนั้นๆ
- เป็นหน่วยงานที่ได้จัดเตรียมการทำงานโครงการไว้เรียบร้อยแล้ว

### ความรับผิดชอบ (ตามกรอบข้อตกลง)

- ๑) มอบหมายผู้นำโครงการ Designate their project leaders
- ๒) รับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการหน่วยงานอื่นๆ ในแนวคิดของการยก  
ร่างกฎหมาย และแนวคิดเรื่องการจัดการองค์กรและการจัดสรรงบประมาณที่  
เหมาะสม
- ๓) ตรวจสอบเรื่องการมีมาตรฐานและการเชื่อมโยงระบบที่พัฒนาขึ้น และรายงาน  
ความก้าวหน้าต่อสำนักงานโครงการ
- ๔) ขอรับการสนับสนุนด้านเทคนิคจากคณะกรรมการที่ปรึกษาผ่านสำนักงานโครงการ
- ๕) ยื่นเรื่องขอรับเงินสนับสนุนต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนผ่านสำนักงานโครงการ

### หน่วยงานหุ้นส่วน (Partner Organizations)

การพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสวิตเซอร์แลนด์จะประสบความสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือ  
จากหน่วยงานภาครัฐใน ๓ ระดับ คือ ส่วนงานระดับรัฐบาลกลาง ส่วนงานระดับจังหวัด และส่วนงาน  
ระดับท้องถิ่น/เทศบาล ที่เชื่อมโยงเข้าหากันและประสานการทำงานเข้าด้วยกันกับสมาคม มหาวิทยาลัย  
และมหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์ประยุกต์

### การกำกับดูแล

การกำกับดูแลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ  
สวิตเซอร์แลนด์นั้น ทำให้เกิดการรวบรวมข้อมูลและการประเมินผลงาน รวมทั้งการจัดทำและการใช้  
มาตรการป้องกันต่างๆ ในการดำเนินงาน การกำกับดูแลจัดเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการทำงาน  
เพราะเป็นการนำเสนอข้อมูลที่มุ่งเน้นเป้าหมายโครงการเป็นสำคัญ ในการสนับสนุนกระบวนการ

ตัดสินใจและการผลักดันการทำงานให้เกิดขึ้น การกำกับดูแลการบริหารงานโครงการรัฐบาล  
อีเล็กทรอนิกส์แบ่งเป็น ๔ มิติคือ

- ดำเนินโครงการตามลำดับความสำคัญ
- จัดทำกรอบสัญญา/ธรรมเนียมปฏิบัติในระดับจังหวัดและท้องถิ่น
- กำหนดท่าทีของการพัฒนาให้เทียบเท่าระดับนานาชาติ
- ประเมินผลการพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์จากมุมมองของผู้ใช้ปลายทาง

### ๓.๓. โครงสร้างองค์กรรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์และกลไกการกำกับดูแลของประเทศไทย

การนำเสนอส่วนนี้มาจากการสืบค้นข้อมูลการดำเนินงานของไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กร  
และกลไกการกำกับดูแลการพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์และการดำเนินงาน ทั้งนี้ในส่วนของการวิเคราะห์  
เปรียบเทียบเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของไทยจะได้นำเสนอในรายงานงวดถัดไป

#### กลยุทธ์การพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้นขับเคลื่อนด้วยกรอบนโยบายและแผนนโยบาย  
แห่งชาติ คือ กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติระยะปี พ.ศ. ๒๕๔๔-๒๕๕๓ และแผนแม่บท  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติฉบับที่ ๑ ระยะปี พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙ และฉบับที่ ๒ ระยะปี  
พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ รวมทั้งกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ ระยะปี พ.ศ. ๒๕๕๔-  
๒๕๖๓<sup>๓๕</sup> กรอบนโยบายต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมานั้นมีกลยุทธ์ในการพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ให้เป็นระบบ  
การทำงานแบบอัจฉริยะและมีกลไกการควบคุมดูแลที่ดี โดยให้มีการจัดตั้งหน่วยงานกลางในการขับเคลื่อนการ  
พัฒนาอีเล็กทรอนิกส์และกำหนดกลไกการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานและ  
ให้เกิดการประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ ระยะปี พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๖๓ วางกล  
ยุทธ์การพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ด้วยการใช้ไอซีทีในการสร้างนวัตกรรมบริการภาครัฐที่สามารถให้บริการ  
ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล กลยุทธ์นี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ให้มี  
ลักษณะที่ฉลาดรอบรู้ มีการเชื่อมโยงกัน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย  
สาธารณะที่เกี่ยวข้อง ภายใต้ระบบบริหารที่มีธรรมาภิบาล ผ่านการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้

- จัดตั้งหน่วยงานกลางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ โดยมีหน้าที่หลัก  
ประกอบด้วยการจัดทำแผนที่นำทางด้านรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ของประเทศและออกแบบ  
สถาปัตยกรรมไอซีทีภาครัฐเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาระบบไอซีทีของหน่วยงาน

<sup>๓๕</sup> แหล่งข้อมูล Executive Summary, Thailand Information and Communication Technology (ICT) Policy Framework (2011-  
2020): ICT2020, May 2011. Available at <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ungc/unpan048145~1.pdf>

ภาครัฐและกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติด้านมาตรฐานไอซีทีภาครัฐโดยเน้นการใช้มาตรฐานเปิด เพื่อรองรับการทำงานร่วมกันระหว่างระบบโดยไม่ยึดติดกับเทคโนโลยีใดเทคโนโลยีหนึ่ง และกำหนดแนวทางการพัฒนาและจัดให้มีบริการกลาง (common services) ที่จำเป็นให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีส่วนร่วมในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณด้านไอซีทีของภาครัฐรวมทั้งมีส่วนร่วมในการพิจารณาโครงการไอซีทีขนาดใหญ่ของภาครัฐ มีการกำหนดแนวทางและวิธีการในการดำเนินการพัฒนาความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนเพื่อการให้บริการภาครัฐ

- จัดตั้งและพัฒนาความเข้มแข็งของสภาซีไอโอภาครัฐ (Government CIO Council) ซึ่งมีสมาชิกประกอบด้วยซีไอโอจากหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ ๒) ของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๖<sup>๓๖</sup> ก็เช่นกัน ได้วางกลยุทธ์การพัฒนาโดยให้หน่วยงานของรัฐใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารและการบริการของภาครัฐ ที่สามารถตอบสนองต่อการให้บริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการกำหนดมาตรการในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารและการจัดการไอซีที ด้วยการจัดตั้งหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในการออกแบบสถาปัตยกรรมไอซีทีของภาครัฐ และจัดทำกรอบนโยบายด้านข้อมูลและการใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงกันอย่างบูรณาการ รวมทั้งกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติด้านมาตรฐานไอซีทีภาครัฐที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และกำหนดกลไกการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและให้เกิดการประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

การกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลางสู่ภูมิภาคเป็นประเด็นสำคัญที่กล่าวไว้ในรัฐธรรมนูญไทยปี พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยเน้นให้มีการส่งเสริมธรรมาภิบาลในระดับท้องถิ่นและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งนี้การกระจายอำนาจจะต้องให้หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจบริหารมากขึ้น ทั้งในเรื่องการบริหารงาน การบริหารคน การบริหารเงินงบประมาณ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที และการพัฒนาระบบตรวจประเมินการทำงาน มีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่น และมีผู้นำไอซีทีไปใช้เพื่อช่วยให้การบริหารงานส่วนท้องถิ่นโปร่งใสและน่าเชื่อถือมากขึ้น เพราะมีการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะได้มากขึ้น และเป็นการขยายช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูลแก่รัฐบาลและองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้ ซึ่งการกระทำนี้อาจส่งผลกระทบต่อทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อวิถีชีวิตของผู้คนตามระบบประชาธิปไตย เพราะมันจะกลายเป็นแหล่งรวบรวมสิ่งต่างๆ แบบไร้ขีดจำกัดและไร้พรมแดน ยิ่งไปกว่านั้น มันอาจจะกลายเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้มแข็งในทางการเมือง สังคม และ

<sup>๓๖</sup> [http://www.mict.go.th/download/ICT\\_masterplan/no6 ICTMP2\\_NITC\\_Vision.doc.pdf](http://www.mict.go.th/download/ICT_masterplan/no6 ICTMP2_NITC_Vision.doc.pdf)

เศรษฐกิจให้กับบุคคล ชุมชน และท้องถิ่น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไทยให้มุ่งไปสู่สังคมข่าวสาร และกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิรูประบบราชการให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### **การจัดตั้งองค์กรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาไอซีทีของประเทศไทย โดยมีส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรมหาชนในสังกัด คือ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวง กรมอุดมศึกษา สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และมีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน ส่งเสริม พัฒนา และดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอุดมศึกษา และการสถิติ และราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ สำนักงานปลัดกระทรวงไอซีที (โดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์) ทำหน้าที่วางแผน และส่งเสริมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและภาคเอกชน โครงการสำคัญต่างๆ ที่ได้ดำเนินการโดยสำนักงานปลัดฯ เช่น การพัฒนารอบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (หรือ TH-eGIF) ซึ่งเป็นแนวนโยบายและวิธีการในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงถึงกันและเป็นระบบอัจฉริยะที่จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนไหลเวียนของข้อมูลอย่างไม่มีขอบเขตในระหว่างหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อการบริหารรัฐกิจและการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นในหลากหลายสาขา



แหล่งข้อมูล กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (พ.ศ. ๒๕๕๕)

รูปที่ ๓-๔: โครงสร้างองค์กรของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้รัฐบาลสามารถดำเนินการตามนโยบายที่วางไว้ให้เป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุด รัฐบาลจึงได้จัดตั้งหน่วยงาน “สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)” (สรอ.) (Electronic Government Agency : EGA)<sup>๓๗</sup> ขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อทำหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ สนับสนุนให้เกิดบริการออนไลน์ภาครัฐ เพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐโดยมีเป้าหมายในการช่วยเติมเต็มและเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยจากบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ ทั้งนี้ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จะรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบโครงสร้างสารสนเทศด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) สำหรับประเทศไทย การศึกษาวิจัยและพัฒนาสถาปัตยกรรม และมาตรฐานสำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงให้คำปรึกษา แก่หน่วยงานภาครัฐในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าประเด็นอื่นๆ คือการส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ให้มีทักษะความเชี่ยวชาญด้านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

<sup>๓๗</sup> แหล่งข้อมูล <http://www.ega.or.th>



แหล่งข้อมูล <http://www.ega.or.th>

รูปที่ ๓-๕: โครงสร้างสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

### กลไกการกำกับดูแล

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน โดยมีหน้าที่

รับผิดชอบในการพิจารณาอนุมัติร่างนโยบายไอซีทีแห่งชาติก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติ  
อย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม ได้มีการจัดตั้งกลไกการประสานงานและการเชื่อมโยงคณะกรรมการ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ เข้ากับคณะกรรมการแห่งชาติอื่น ๆ ที่มีความรับผิดชอบในการ  
พัฒนาไอซีทีและดำเนินงานโดยรวม เพื่อสร้างความเป็นปึกแผ่นในการพัฒนาและทำให้การใช้งานทรัพยากร  
ของชาติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กลไกในการประสานงานระหว่างหน่วยงานและระหว่างภาคส่วนที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบูร  
ณาการของทุกหน่วยงานโดยรวมนั้น ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้การบริการภาครัฐดำเนินไปอย่างราบรื่นโดยเน้นให้  
ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ สมาชิกไอโอทีที่สร้างขึ้นจะเอื้อประโยชน์ให้เกิดการใช้ทรัพยากรของชาติ  
อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยขจัดความซ้ำซ้อนของการทำงาน ซีไอโอภาครัฐเป็นที่คาดหวังว่าจะเป็น  
ศูนย์กลางในการประสานงานข้ามกระทรวงเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกันอย่างทั่วถึง รวมทั้งการจัดเตรียม  
และทบทวนงบประมาณด้านไอซีที เพื่อให้แน่ใจว่างบประมาณได้รับการจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพและ  
สอดคล้องกับหลักการของการกำกับดูแลที่ดีในการบริหารจัดการ สำหรับการพัฒนาไอซีทีให้ครอบคลุมทุกภาค  
ส่วน/รายสาขานั้น คณะรัฐมนตรีได้มอบหมายให้กระทรวงและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ มาก  
ที่สุด เป็นผู้ดูแลภารกิจแต่เฉพาะด้าน/สาขา และเป็นเจ้าภาพในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และใช้กลไกการ  
จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อการบริหารจัดการและการควบคุมดูแลการดำเนินงาน

และตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการพัฒนา  
มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลตามมาตรฐาน TH e-GIF (ตามมติ ค.ร.ม. เรื่องแผนทิศทางการพัฒนารัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ๒๕๕๘) กระทรวงฯ จึงทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการพิจารณาจัดตั้ง  
กลไกการบริหารจัดการและการกำกับดูแลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อผลักดันให้เกิดความ  
ร่วมมือและการประสานงานกันระหว่างกระทรวงและหน่วยงานต่างๆ กับภาคเอกชนด้วย ในปี พ.ศ. ๒๕๕๔  
กระทรวงฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการ การกำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยง  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อพิจารณารูปแบบและกลไกการบริหารจัดการและการกำกับดูแลการดำเนินงาน  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในเรื่องการกำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อ  
พัฒนาการบริการภาครัฐแบบบูรณาการโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง คณะทำงานฯ ประกอบด้วยผู้แทน  
จากภาครัฐและภาคเอกชน และมีรองปลัดกระทรวงไอซีที เป็นประธานคณะทำงานฯ

คณะทำงานพิจารณาการบริหารจัดการ การกำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยงรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ได้ประชุมหารือกันหลายครั้ง และมีข้อสรุปร่วมกันว่า ควรจัดทำข้อเสนอในการแต่งตั้ง  
คณะกรรมการเป็นแบบทางเลือก ๒ ทาง ตามลักษณะโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการที่จะ  
แต่งตั้งและความซับซ้อนและระยะเวลาของกระบวนการแต่งตั้ง ทางเลือกคือ ๑) การจัดตั้งคณะกรรมการ  
บูรณาการและพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ๒) การจัดตั้งคณะกรรมการมาตรฐานเพื่อการ  
แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ทั้งนี้ องค์ประกอบของคณะกรรมการฯ ทั้งสองคณะกล่าวโดยสังเขป ดังนี้

๑) คณะกรรมการบูรณาการและพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้จัดตั้งขึ้นในฐานะเป็น คณะอนุกรรมการภายใต้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ<sup>๓๔</sup> เพื่อผลบังคับใช้ในทาง กฎหมายเมื่อมีการประกาศใช้มาตรฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำหนดขึ้น และเพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ใน การขับเคลื่อนงานหลักด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและงานด้านมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และงานขับเคลื่อนการพัฒนามาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล ภาครัฐ อันได้แก่ งานพัฒนาโครงข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) งาน มาตรฐานข้อมูล งานสภาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (ซีไอโอ) และงานการพิจารณาคำขออนุมัติ งบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่มีมูลค่าเกิน กว่าหนึ่งร้อยล้านบาท แต่การจัดตั้งคณะกรรมการฯ ชุดนี้จะมีกระบวนการพิจารณาที่ซับซ้อนกว่า และใช้ ระยะเวลามากกว่า

องค์ประกอบของคณะกรรมการบูรณาการและพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- |                                                                                       |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร                                | ประธานกรรมการ    |
| ๒. ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร                                          | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงการคลัง                         | กรรมการ          |
| ๔. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงเกษตร และสหกรณ์                 | กรรมการ          |
| ๕. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงคมนาคม                          | กรรมการ          |
| ๖. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ          |
| ๗. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร | กรรมการ          |
| ๘. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงพลังงาน                         | กรรมการ          |
| ๙. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงพาณิชย์                         | กรรมการ          |
| ๑๐. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงมหาดไทย                        | กรรมการ          |
| ๑๑. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงยุติธรรม                       | กรรมการ          |
| ๑๒. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงแรงงาน                         | กรรมการ          |
| ๑๓. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี       | กรรมการ          |
| ๑๔. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการ                     | กรรมการ          |
| ๑๕. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข                      | กรรมการ          |

<sup>๓๔</sup> คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติจัดตั้งขึ้นภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ให้ทำหน้าที่กำกับดูแลการพัฒนาไอซีที ของประเทศ โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน

๑๖. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม กรรมการ
๑๗. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนสำนักนายกรัฐมนตรี กรรมการ
๑๘. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหรือผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการ  
พัฒนาระบบราชการ กรรมการ
๑๙. รองปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ที่ได้รับมอบหมาย) กรรมการและเลขานุการ
๒๐. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กรรมการและ  
ผู้ช่วยเลขานุการ

#### อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบูรณาการและพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

๑. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการ  
สื่อสาร เช่น งานพัฒนาโครงข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information  
Network: GIN) งานมาตรฐานข้อมูล งานสภาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (ซี  
ไอไอ) งานการพิจารณาคำขออนุมัติงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการด้านระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีมูลค่าเกินกว่าหนึ่งร้อยล้านบาท ตลอดจนแก้ไข  
ปัญหา และอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง
๒. กำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาคี หรือให้มีการทำความตกลง  
ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทางเทคโนโลยี
๓. สนับสนุน กำกับ ติดตามดูแล และประเมินผลการดำเนินงานการพัฒนาเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสารด้านต่างๆ
๔. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณากลับกรอง หรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดแทนคณะ  
กรรมการฯ

๒) คณะกรรมการมาตรฐานเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ หากการจัดตั้งคณะกรรมการฯ  
ดังกล่าวในข้อ ๑) มีแนวโน้มว่าจะต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน อาจมีการพิจารณาให้แต่งตั้ง “คณะกรรมการ  
มาตรฐานเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ” โดยใช้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและ  
การสื่อสารในการแต่งตั้ง (ตามมติ ค.ร.ม. เรื่องแผนทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์)

#### องค์ประกอบของคณะกรรมการมาตรฐานเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ

๑. ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประธาน  
คณะกรรมการ
๒. รองปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รองประธาน  
คณะกรรมการ
๓. ผู้แทนหรือผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (ซีไอไอ) กรรมการ  
กระทรวงการคลัง

๔. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรรมการ
๕. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงคมนาคม	กรรมการ
๖. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๗. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กรรมการ
๘. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงพลังงาน	กรรมการ
๙. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงพาณิชย์	กรรมการ
๑๐. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงมหาดไทย	กรรมการ
๑๑. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงยุติธรรม	กรรมการ
๑๒. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงแรงงาน	กรรมการ
๑๓. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กรรมการ
๑๔. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงศึกษาธิการ	กรรมการ
๑๕. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงสาธารณสุข	กรรมการ
๑๖. ผู้แทนหรือซีไอโอกระทรวงอุตสาหกรรม	กรรมการ
๑๗. ผู้แทนหรือซีไอโอสำนักนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๑๘. ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	กรรมการ
๑๙. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	กรรมการและ เลขานุการ

#### อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการมาตรฐานเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ

๑. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานด้านมาตรฐานเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐในระดับประเทศ ตลอดจนแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง
๒. กำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาคี หรือให้มีการทำความตกลงระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่ดำเนินงานด้านมาตรฐานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันด้านมาตรฐาน
๓. สนับสนุน กำกับ ติดตามดูแล และประเมินผลการดำเนินงานการจัดทำมาตรฐานเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐของประเทศตามแผนยุทธศาสตร์
๔. พิจารณาอนุมัติ กำหนดและประกาศใช้แนวปฏิบัติและมาตรฐานที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
๕. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณากลับกรอง หรือปฏิบัติกรอย่างหนึ่งอย่างใดแทนคณะกรรมการมาตรฐานเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ

## กลไกอื่นที่เกี่ยวข้องกับกลไกองค์กรสำหรับโครงการธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่

งานส่วนนี้เป็นการรายงานเฉพาะเกี่ยวกับกรณีศึกษาเรื่องกลไกองค์กรที่ประกอบขึ้นด้วยหน่วยงานจากที่ต่างๆ ที่ร่วมกันดำเนินโครงการธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงกันในระดับชาติ ในช่วงของการพัฒนาโครงการ Thailand National Single Window (TH NSW) เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้กับกระบวนการขนส่งสินค้าของประเทศนั้น ได้มีปัจจัยสำคัญหลายประการที่ช่วยให้การดำเนินงานโครงการประสบความสำเร็จ และสิ่งที่สำคัญก็คือ หน่วยงานเจ้าภาพที่เป็นผู้นำที่จะช่วยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของความร่วมมือในการวิเคราะห์กระบวนการทางธุรกิจและการปฏิรูปกระบวนการเพื่อลดความยุ่งยากและเพิ่มความคล่องตัวทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องตลอดทั้งเส้นทาง ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ การยอมรับกระบวนการทางธุรกิจใหม่และการปฏิรูปในสภาพแวดล้อมของการทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการหารือและตกลงกันระหว่างภาครัฐและธุรกิจที่เกี่ยวข้องผ่านการประสานงานกันก่อน การตั้งคณะกรรมการที่ประกอบไปด้วยผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ นับเป็นกลไกที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จได้<sup>๓๙</sup>

การริเริ่มจัดทำโครงการ TH NSW นี้สอดคล้องกับแนวทางของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อาเซียน) โดยเฉพาะในพันธสัญญาที่ตกลงร่วมกันไว้ใน "ข้อตกลงในการจัดทำและดำเนินงานระบบ ASEAN Single Window" ซึ่งได้กำหนดไว้ว่า ระบบ NSW ทั้งสิบระบบของประเทศสมาชิกอาเซียนจะค่อยๆ บูรณาการการทำงานในสภาพแวดล้อมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แนวเดียวกัน พร้อมกับการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community หรือ AEC) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ก่อนหน้านั้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ รัฐบาลไทยแต่งตั้งกรมศุลกากร ภายใต้กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานเจ้าภาพในการสร้าง NSW ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในฐานะเป็นหุ้นส่วนโครงการ

กรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานเจ้าภาพได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่เป็นกลไกองค์กรที่จะช่วยอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารและการประสานงานในระหว่างหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสียในโครงการ NSW อันได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ๓๖ หน่วยงาน และภาคเอกชนอีก ๘ ภาคส่วน คณะทำงานประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ จากภาคการค้า และจากชุมชนการขนส่ง และแบ่งการทำงานออกเป็นสองกลุ่มทำงานย่อยสองกลุ่ม โดยกลุ่มงานหนึ่งดูแลปรับปรุงกระบวนการธุรกิจให้รัดกุมขึ้นและจัดทำข้อกำหนดข้อมูลที่จำเป็นและอีกกลุ่มหนึ่งจัดทำโปรโตคอลทางเทคนิคด้านการสื่อสารและดูแลด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง และเนื่องจากการทำงานที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างใกล้ชิดในระหว่างกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ ทำให้ผู้ดำเนินโครงการได้รับรู้ถึงความสนใจและความคาดหวังที่มีต่อระบบที่ต้องการ และสามารถบริหารจัดการและดำเนินการพัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

<sup>๓๙</sup> แหล่งข้อมูล *Harnessing Interagency Collaboration in Interorganizational Systems Development: Lessons Learned from an E-government Project for Trade and Transport Facilitation*, Thayanan Phuaphanthong, Tung Bui, and Somnuk Keretho, International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), 2010 (the research focuses on the organizational and managerial aspects of interagency collaboration in the implementation of a large-scale e-government project)

การที่ประเทศไทยได้ร่วมลงนามในสัญญาเพื่อสร้างและใช้ระบบ ASEAN Single Window ทำให้มีความจำเป็นที่ไทยจำเป็นต้องปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบอำนวยความสะดวกทางการค้าและการขนส่ง พันธสัญญาทางการเมืองดังกล่าวช่วยสร้างแพลตฟอร์มของการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรและช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับการจัดสรรงบประมาณที่สมเหตุสมผล คณะรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาโลจิสติกส์แห่งชาติขึ้น ประกอบด้วยปลัดกระทรวงจากกระทรวงที่เกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจและผู้แทนจากสมาคมการค้าที่เกี่ยวข้องกับ คณะกรรมการฯ ชุดนี้ มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนและติดตามโครงการย่อยที่ดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกระทรวงที่รับผิดชอบ การแต่งตั้งคณะกรรมการนี้ถือเป็นการวางกลยุทธ์ในการกระตุ้นให้เกิดบูรณาการของงานด้านต่างๆ ของโครงการเข้าด้วยกัน และทำให้เกิดพันธสัญญาร่วมกันในระหว่างผู้บริหารระดับสูงของแต่ละกระทรวง/หน่วยงานที่ช่วยขับเคลื่อนงานพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ระดับชาตินี้ให้มุ่งสู่จุดหมายได้ตามแผนที่วางไว้ และยังทำให้หน่วยงานต่างๆ ที่เข้าร่วมเกิดความมั่นใจและยินยอมให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการ

นอกจากนี้ คณะรัฐมนตรียังได้แต่งตั้งทีมงานเจ้าภาพที่จะช่วยในการบริหารจัดการโครงการ โดยเฉพาะในส่วนของการพัฒนาระบบ NSW สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลและบูรณาการองค์ประกอบต่างๆ เข้ากับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลของ NSW การแต่งตั้งทีมงานพิจารณาจากบทบาท ความรับผิดชอบ และความสามารถขององค์กรเป็นหลัก และเนื่องจากกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่มีความรู้ลึกซึ้งในเรื่องขอบเขตของธุรกิจและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องคณะรัฐมนตรีจึงได้แต่งตั้งให้เป็นหน่วยงานนำในการประสานงานและดำเนินงานโครงการ NSW เพื่อช่วยผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง NSW ของประเทศไทยกับ NSW ของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น ๆ คณะรัฐมนตรีได้แต่งตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการโครงการ บริหารจัดการงบประมาณ และกำหนดรูปแบบธุรกิจที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการดำเนินงาน NSW ของประเทศไทย อย่างไรก็ตาม การมอบหมายให้หน่วยงานหนึ่งดูแลการดำเนินงานโครงการและมอบหมายให้อีกหน่วยงานหนึ่งบริหารจัดการโครงการพิสูจน์แล้วว่าเป็นข้อดี เพราะระบบราชการที่จัดสรรงบประมาณซ้ำจะส่งผลให้การดำเนินโครงการล่าช้าไปด้วย

ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อโครงการจาก Thailand Single Window e-Logistics ไปเป็น Thailand National Single Window เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องของการพัฒนา NSW ให้มากขึ้น และเพื่ออำนวยความสะดวกในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจรวมทั้งช่วยให้เกิดการระดมทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ Thailand National Single Window กับ ASEAN Single Window อีกด้วย

#### ๓.๔. บทสรุป

กรอบโครงสร้างองค์กรที่รัฐบาลแต่ละประเทศใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้บรรลุตามกรอบนโยบายและกลยุทธ์ที่วางไว้นั้น มี ๔ รูปแบบ คือ ๑) รูปแบบองค์กรที่ประสานงานด้านนโยบายและการลงทุน ๒) รูปแบบองค์กรที่ประสานงานด้านการบริหารจัดการ ๓) รูปแบบองค์กรที่

ประสานงานด้านเทคนิค และ ๔) แบ่งงานกันไปตามความเชี่ยวชาญหรือไม่มีองค์ประกอบประสานงาน ลักษณะโครงสร้างของรูปแบบเหล่านี้มีตั้งแต่โครงสร้างแบบรวมศูนย์กลางอำนาจไปจนถึงโครงสร้างแบบกระจายอำนาจ นอกจากนี้ ยังมีรูปแบบโครงสร้างใหม่เพิ่มขึ้น ได้แก่ รูปแบบของหน่วยงานอิสระด้านไอซีที และสภาซีไอโอ ที่ไม่ได้สังกัดภายใต้กระทรวงใด ทั้งนี้ โดยอาจใช้กลไกการบริหารจัดการการกำกับดูแลงานพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ กันตามบริบทที่เห็นว่าเหมาะสม ได้แก่ การใช้กลไกของหน่วยงานตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ การใช้กลไกด้านการจัดสรรงบประมาณ การใช้กลไกความน่าเชื่อถือโดยจัดตั้งคณะกรรมการที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับสูง สำหรับโครงสร้างองค์กรในการพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ของไทยนั้นเป็นรูปแบบขององค์กรที่ประสานงานด้านนโยบายและการลงทุนผสมผสานกับรูปแบบของการประสานงานด้านเทคนิค และมีการจัดตั้งสภาซีไอโอ พร้อมกันนี้มีการจัดตั้งคณะกรรมการในการจัดทำกลยุทธ์โดยมีกระทรวงไอซีทีเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน

โครงสร้างองค์กรที่จะช่วยให้การพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์สำเร็จลุล่วงจะต้องได้รับความร่วมมือและความสนใจจากผู้บริหารระดับสูงของรัฐบาล

ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลและการดำเนินงานโครงการรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมีการจัดสรรและกระจายงานที่หลากหลาย ตามระดับของความรับผิดชอบที่กระทรวง/หน่วยงานได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานตามกลยุทธ์รัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ **หลายประเทศส่วนใหญ่ใช้รูปแบบของการกระจายอำนาจในการบริหารโครงการ** แต่สร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้สามารถ “ควบคุม” ได้จากส่วนกลาง โดยมีการกำหนดเห็นชอบ และอำนวยความสะดวกบางประการจากส่วนกลาง ตัวอย่างเช่น เรื่องหลักการในการออกแบบกระบวนการทำงานโดยใช้วิธีปรับโครงสร้างของกระบวนการ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่เชื่อมโยงกันของภาครัฐ การทำงานที่สอดคล้องกับหลักการของสถาปัตยกรรมองค์กรและมาตรฐานเทคโนโลยี และการรายงานความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ<sup>๔๐</sup>

สำหรับหัวข้อเรื่องกลไกการประสานความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือกับภาคเอกชน เครื่องมือช่วยสนับสนุนในการประสานงาน และการเสริมสร้างศักยภาพการทำงาน จะได้นำเสนอในรายงานงวดถัดไป

<sup>๔๐</sup> แหล่งข้อมูล *infoDev/World Bank, 2009. e-Government Primer, Washington DC; infoDev/World Bank. Available at <http://www.infodev.org/publications>*



## บทที่ ๔. นวัตกรรมบริการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services)

### ๔.๑. บทนำ

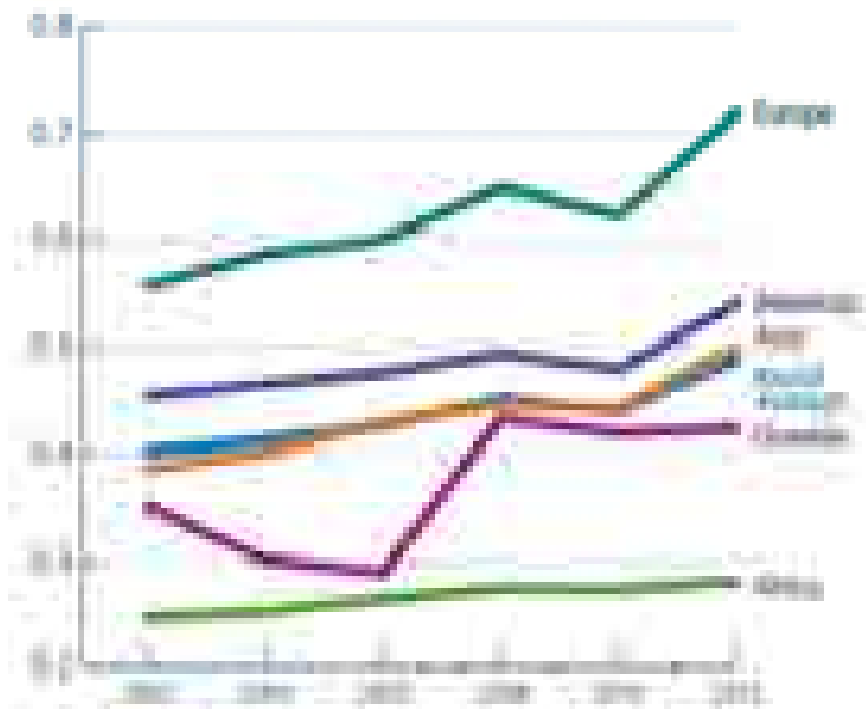
รายงานในบทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการสำรวจและศึกษากรณีศึกษาของต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ในการสร้างนวัตกรรมบริการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ทั้งนี้ โดยได้กล่าวถึงความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศก่อน เพื่อแสดงถึงขั้นของการพัฒนาที่เป็นจุดนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อปรับปรุงบริการของภาครัฐให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ รายงานได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรที่มีหน้าที่ดูแลและส่งเสริมนวัตกรรมบริการภาครัฐในประเทศไทยด้วย เพื่อแสดงพัฒนาการอันเกี่ยวเนื่องกับการคิดหานวัตกรรมที่จะเหมาะสมกับบริบทของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในลำดับต่อไป สำหรับส่วนของการวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะในเรื่องกลยุทธ์ และการใช้ไอซีทีในการสร้างนวัตกรรมให้กับบริการภาครัฐของประเทศไทยนั้น จะได้มีการนำเสนอในรายงานงวดถัดไป

### ๔.๒. ความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) เป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาบริการสาธารณะของภาครัฐสำหรับประชาชนทั้งในแง่เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน หากมองในภาพรวมเชิงเศรษฐกิจแล้ว การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการสร้างนวัตกรรมบริการให้บริการสาธารณะของภาครัฐสามารถเป็นตัวกำหนดให้ภาครัฐมีบทบาทในการขับเคลื่อนให้เกิดความต้องการโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีและความต้องการระบบประยุกต์ใช้ไอซีทีเพิ่มมากขึ้น

ทีมที่ปรึกษาได้สำรวจแนวโน้มของการสร้างนวัตกรรมให้กับบริการสาธารณะของภาครัฐในหลายประเทศ และพบว่า แนวโน้มของการให้บริการภาครัฐบนระบบคลาวด์ (Cloud-based government services) เป็นที่สนใจของหลายๆ ประเทศ บริการบนระบบคลาวด์ทำให้บริการมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ข้อมูลมีความปลอดภัยและเป็นส่วนตัว และช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในทางกฎระเบียบให้กับประเทศส่วนใหญ่ทั่วโลก ที่ต้องการปฏิรูประบบการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่องตามหลักธรรมาภิบาล และมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงอย่างแท้จริง ในช่วงสองสามปีที่ผ่านมา หลายประเทศได้ลงทุนทรัพยากรต่างๆ ที่สำคัญไปในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการปรับปรุงบริการภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น เช่น การขยายโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มศักยภาพเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว ประเทศกำลังพัฒนาบางประเทศใช้วิธีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดโดยการใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี และมีหลายประเทศที่ปรับเปลี่ยนระบบบริการภาครัฐให้เป็นแบบเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลายมากขึ้นบนเว็บไซต์

ในการสำรวจพัฒนาการและนวัตกรรมการให้บริการภาครัฐในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ องค์การสหประชาชาติใช้ดัชนีชี้วัดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government development index หรือ EGDI) เพื่อประเมินวัดศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีไอซีทีในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ดัชนี EGDI จะเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนรวมที่ได้จากการประเมินวัดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ใน ๓ มิติ คือ ขอบเขตและคุณภาพของบริการทางออนไลน์ สถานะของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม และศักยภาพประจำตัวของบุคลากร ผลการศึกษาเปรียบเทียบขององค์การสหประชาชาติที่แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสมาชิกในแต่ละภูมิภาคดังแสดงในรูปที่ ๔-๑



แหล่งข้อมูล United Nations E-Government Survey 2012

รูปที่ ๔-๑: ความก้าวหน้าในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับภูมิภาคในทศวรรษที่ผ่านมา

การสำรวจขององค์การสหประชาชาติแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับในระยะสองปีที่ผ่านมา โดยเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ ๑๐ ของค่าเฉลี่ยทั่วโลก ทั้งหมดภูมิภาคของโลกมีการปรับปรุงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ดีขึ้นเป็นลำดับ โดยเน้นในเรื่องการบูรณาการงานร่วมกันอย่างยั่งยืนและการเสริมสร้างและการเชื่อมโยงบริการของภาครัฐเข้าด้วยกัน ส่วนในเรื่องของนวัตกรรมบริการภาครัฐนั้น จะได้นำเสนอในลำดับต่อไป

#### ๔.๒.๑. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในทวีปแอฟริกา

ตามการจัดอันดับการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติปี พ.ศ. ๒๕๕๕ นั้น ประเทศเซเชลส์ (Seychelles) ถูกจัดให้เป็นประเทศที่มีความก้าวหน้าของการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เป็นอันดับที่หนึ่งของภูมิภาคแอฟริกา ตามด้วยอันดับที่ ๒ คือ ประเทศมอริเชียส (Mauritius) ซึ่งทั้งสองประเทศนี้ถูกจัดอยู่ในอันดับที่ ๘๔ และ ๘๓ จากอันดับจากประเทศสมาชิกทั้งหมด ๑๙๓ ประเทศ

ประเทศเซเชลส์ (Seychelles) ริเริ่มโครงการปรับปรุงการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับแนวทางยุทธศาสตร์ของการบูรณาการและการเชื่อมโยงระหว่างกัน ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานไอซีที กฎหมาย ข้อบังคับ การพัฒนาบุคลากร อุตสาหกรรมไอซีที และการปรับปรุงประสิทธิภาพของรัฐบาล บริการภาครัฐทางออนไลน์ (e-Service) ทำได้โดยผ่านจุดเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบบริการออนไลน์ (e-Service Gateway) ของภาครัฐ ที่ให้บริการอย่างปลอดภัยและเข้าถึงได้ ณ จุดเดียวสำหรับบริการออนไลน์ทั้งหมดของภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและองค์กรหรือหน่วยงานสื่อสารและทำธุรกรรมกับภาครัฐได้โดยตรง การปรับปรุงที่สำคัญที่ทำให้ประเทศเซเชลส์ได้เลื่อนอันดับของการพัฒนาขึ้นไปสู่ลำดับต้นๆ ก็คือ การปรับปรุงการสื่อสารและโทรคมนาคมแบบเคลื่อนที่ และการบูรณาการการให้บริการจากภาคส่วนสำคัญๆ อย่างเช่น ภาคการศึกษา ภาคสาธารณสุข และภาคการเงิน ผ่านเว็บท่าส่วนกลางของภาครัฐ (Nation Portal) นอกจากนี้ยังมีบริการการจัดเก็บภาษีออนไลน์ และการออกใบอนุญาตนำเข้า-ส่งออกทางออนไลน์ ที่พลเมืองของเซเชลส์สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

ระบบการการจัดเก็บภาษีออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวกในการส่งบัญชีเงินเดือนของผู้เสียภาษีเป็นรายเดือนให้กับกรมสรรพากรของเซเชลส์ ซึ่งการบริการออนไลน์นี้สามารถให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมงต่อวัน ๗ วันต่อสัปดาห์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดังแสดงในรูปที่ ๔-๒



แหล่งข้อมูล <https://eservice.egov.sc/egateway/>

รูปที่ ๔-๒: หน้าเว็บแสดงระบบการจัดเก็บภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากรของประเทศเซเชลล์

**ประเทศมอริเชียส** มีการปรับปรุงการบริการภาครัฐเพิ่มขึ้นประมาณ ๑๐ เปอร์เซ็นต์จากปี ๒๕๕๓ โดยเว็บท่าส่วนกลางของภาครัฐอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น การนัดหมายการตรวจสอบยานพาหนะ การให้ทุนการศึกษาและการออกใบอนุญาตทำงาน แม้ว่ามอริเชียสจะอยู่ในอันดับที่สองในภูมิภาคแอฟริกา แต่ก็ยังไม่สามารถพัฒนาให้ก้าวตามทันประเทศอื่นๆ ได้ ทำให้อันดับของมอริเชียสต้องลดลงในการจัดอันดับของโลก

ความท้าทายของการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของทวีปแอฟริกาคือ การขาดโครงสร้างพื้นฐานและประชากรขาดการรู้หนังสือแบบเบ็ดเสร็จที่สามารถทำงานได้ (functional literacy) ประเทศในทวีปแอฟริกามีการปรับปรุงการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ พัฒนาเว็บไซต์ของตนเอง ประเทศที่มีอันดับการพัฒนาสูงสุด ๑๐ ประเทศของทวีปแอฟริกา ดังแสดงในรูปที่ ๔-๓

Country	Government	2019		2020	
		Score	Change	Score	Change
1	Denmark	8.71	+0.01	8.72	+0.01
2	Netherlands	8.68	+0.01	8.69	+0.01
3	Sweden	8.67	+0.01	8.68	+0.01
4	Finland	8.66	+0.01	8.67	+0.01
5	Egypt	8.65	+0.01	8.66	+0.01
6	Costa Rica	8.64	+0.01	8.65	+0.01
7	Japan	8.63	+0.01	8.64	+0.01
8	Belgium	8.62	+0.01	8.63	+0.01
9	Malaysia	8.61	+0.01	8.62	+0.01
10	Thailand	8.60	+0.01	8.61	+0.01
Regional Average		8.59	+0.01	8.60	+0.01
Global Average		8.58	+0.01	8.59	+0.01

แหล่งข้อมูล United Nations E-Government Survey ๒๐๑๒

รูปที่ ๔-๓: ประเทศในทวีปแอฟริกาที่มีอันดับของการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์สูงสุด ๑๐ ประเทศ

#### ๔.๒.๒. ธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสหรัฐอเมริกา

ในการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประเทศที่พัฒนาแล้วมักให้ความสนใจกับแนวคิดของการทำเว็บไซต์เพื่อการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของภาครัฐ และการปรับหรือโครงสร้างกระบวนการทำงานของระบบหลังบ้าน (back-office) สำหรับการออกแบบความสามารถของระบบธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ กลยุทธ์ของประเทศสหรัฐอเมริกาคือ ใช้ระบบที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ซึ่งสามารถทำให้กระบวนการกำกับดูแลและระบบการทำงานของหลากหลายหน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันได้

จากรายงานรายไตรมาสจากบริษัทฟอร์ซี (ForeSee ซึ่งเป็นบริษัทวิเคราะห์ประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าในอเมริกา) ที่ประเมินวัดความพึงพอใจของชาวอเมริกันที่มีต่อการใช้บริการภาครัฐ<sup>๔๑</sup> โดยรวบรวมผลสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ ๓๐๐,๐๐๐ คน ประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการออนไลน์บนเว็บไซต์ของภาครัฐจำนวน ๑๐๖ เว็บไซต์ พบว่า ประชาชนพึงพอใจ

<sup>๔๑</sup> [http://www.federalnewsradio.com/pdfs/egovernment\\_customer\\_satisfaction\\_3rd\\_quarter.pdf](http://www.federalnewsradio.com/pdfs/egovernment_customer_satisfaction_3rd_quarter.pdf)

กับเว็บไซต์ที่ให้บริการรับยื่นคำร้องออนไลน์ของกรมสวัสดิการสังคม<sup>๔๒</sup> และเว็บไซต์บริการห้องสมุดทางการแพทย์<sup>๔๓</sup> ของกระทรวงสาธารณสุขและบริการประชาชน มากเป็นลำดับต้นๆ มาเกือบตลอดทั้งปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ผ่านมา

ระบบงานบริการออนไลน์ของกรมสวัสดิการสังคมให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของสาธารณะชนผ่านเครือข่ายที่มีอยู่ทั่วประเทศและในสถานทูตสหรัฐอเมริกาทั่วโลก โดยประชาชนสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินสวัสดิการเกษียณอายุ เงินประกันสุขภาพ เงินช่วยเหลือผู้ทุพพลภาพ และความช่วยเหลือพิเศษเรื่องค่ายาตามใบสั่งแพทย์

ส่วนหอสมุดยาแห่งชาติ (The National Library of Medicine หรือ NLM) นั้น เป็นห้องสมุดทางการแพทย์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก ที่รวบรวมและเก็บรักษาเอกสารและสิ่งพิมพ์ทางการแพทย์จำนวนมหาศาลไว้ และจัดทำข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในหัวข้อต่างๆ ไว้ รวมทั้งสนับสนุนและดำเนินการวิจัยและพัฒนา และจัดฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์ และข้อมูลสุขภาพด้วย

ศูนย์นวัตกรรมบริการแบบดิจิทัล<sup>๔๔</sup> เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ “รัฐบาลดิจิทัล” เว็บไซต์ชื่อ [site.usa.gov](http://site.usa.gov) เป็นเว็บไซต์ที่มีระบบบริการร่วมที่มุ่งเน้นไปที่การสร้างเนื้อหาที่ดีมากกว่าการสร้างระบบเพื่อเผยแพร่ข้อมูลเพียงอย่างเดียว

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่องค์การสหประชาชาติได้ทำการติดตามสำรวจการพัฒนาเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์เป็นต้นมา พบว่าสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศผู้นำของการพัฒนาของภูมิภาคเสมอ ตามด้วยประเทศแคนาดาเป็นอันดับที่สอง สองประเทศนี้มีปรากฏอยู่ในลำดับต้นๆ ของการจัดอันดับการพัฒนา และถือได้ว่าเป็นประเทศผู้นำของโลกในด้านการจัดทำเว็บไซต์เพื่อบูรณาการการบริการและข้อมูล และด้านการให้บริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม ตามหน้าที่ตามช่วงชีวิต และตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การใช้ไอซีทีเพื่อปรับปรุงบริการภาครัฐโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางมาตั้งแต่ระยะเริ่มแรก มีส่วนทำให้สหรัฐอเมริการมีอันดับเป็นผู้นำในการพัฒนาเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ตลอดในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา

#### ๔.๒.๓. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาคเอเชีย

การพัฒนาเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ของภูมิภาคเอเชียโดยรวมยังคงขยายตัวต่อไปอย่างต่อเนื่อง การลงทุนกระจายไปในทุกภาคส่วน เพื่อขยายโครงสร้างพื้นฐาน และการสนับสนุนการใช้บรอดแบนด์และโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการเข้าถึงข้อมูลและการบริการภาครัฐ ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลก็ขยายการให้บริการแบบออนไลน์และปรับปรุงการบริหารจัดการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ใน

<sup>๔๒</sup> <http://socialsecurity.gov/>

<sup>๔๓</sup> <http://www.nlm.nih.gov/>

<sup>๔๔</sup> <http://gsablogs.gsa.gov/dsic/>

การจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติปี พ.ศ. ๒๕๕๕ พบว่า มีประเทศจากภูมิภาคเอเชีย ๓ ประเทศ ติดอยู่ใน ๒๐ อันดับแรกของการเป็นผู้นำในการพัฒนาของโลก และค่าเฉลี่ยของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของภูมิภาคเอเชียนี้ ก็ยังมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโลกอีกด้วย

Rank	Country	2011		2012	
		Score	Change	Score	Change
1	Denmark	9.888	0.000	9.888	0.000
2	Singapore	9.874	0.000	9.874	0.000
3	Estonia	9.869	0.000	9.869	0.000
4	Sweden	9.868	0.000	9.868	0.000
5	Republic of Korea	9.862	0.000	9.862	0.000
6	Belgium	9.858	0.000	9.858	0.000
7	Netherlands	9.854	0.000	9.854	0.000
8	Finland	9.850	0.000	9.850	0.000
9	United States	9.848	0.000	9.848	0.000
10	Japan	9.847	0.000	9.847	0.000
Regional Average		9.831	0.000	9.831	0.000
World Average		9.688	0.000	9.688	0.000

แหล่งข้อมูล United Nations E-Government Survey 2012

รูปที่ ๔-๔: ประเทศผู้นำในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของภูมิภาคเอเชีย

รัฐบาลของประเทศสาธารณรัฐเกาหลีได้พัฒนาเว็บท่าแบบบูรณาการ ที่ให้ประชาชนสามารถค้นหาบริการที่ต้องการได้เกือบทั้งหมดผ่านหลายช่องทางทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

สาธารณรัฐเกาหลีสามารถให้บริการภาครัฐได้ถึงร้อยละ ๘๗ ของการบริการทั้งหมด จากการประเมินขององค์การสหประชาชาติปี ๒๕๕๕ การเป็นประเทศผู้นำของโลกในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสาขาต่างๆ เช่น บรอดแบนด์ เซมิคอนดักเตอร์ และอุปกรณ์เคลื่อนที่ ๓จี (Third generation mobile devices: 3G) ทำให้สาธารณรัฐ เกาหลีสามารถพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เติบโตขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

เหตุผลสำคัญประการหนึ่งของการได้เป็นผู้นำในการพัฒนาอีเล็คทรอนิกส์ของโลก  
อย่างต่อเนื่อง ก็คือการพัฒนาและการให้บริการโปรแกรมที่สามารถดาวน์โหลดมาใช้งานบนอุปกรณ์  
**เคลื่อนที่ได้**จากเว็บทำส่วนกลางของรัฐ ซึ่งสามารถให้บริการประชาชนได้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ทั้งใน  
ระบบของไอโฟน (iPhone) และแอนดรอยด์ (Android) รวมทั้งมีระบบการเรียนรู้ออนไลน์<sup>๔๕</sup> ที่ช่วยให้  
นักเรียนสามารถเรียนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสในการจ้างงาน โดยมีระบบ  
ให้บริการข้อมูลตำแหน่งงานว่าง พร้อมข้อมูลกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ให้กับประชาชนด้วย

### ตัวอย่างการให้บริการภาครัฐผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (M-Government services) ของ ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี

- การรับยื่นคำร้องและขอคำปรึกษาออนไลน์ของประชาชนผ่านเว็บทำ (e-People)<sup>๔๖</sup> โดย  
หน่วยงานภาครัฐสามารถรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้อย่างเป็นปัจจุบัน  
ผ่านเว็บไซต์บนโทรศัพท์มือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนด  
นโยบายของรัฐ
- การให้บริการในหน้าต่างเดียวสำหรับสนับสนุนธุรกิจ<sup>๔๗</sup> โดยให้คำแนะนำข้อมูลต่างๆที่  
จำเป็นสำหรับการดำเนินการทางธุรกิจ เช่น ข้อมูลอุตสาหกรรม ข่าวธุรกิจและโครงการความ  
ช่วยเหลือของรัฐบาลผ่านเว็บไซต์ที่บริการบนโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับ  
ความคืบหน้าในการตรวจสอบและออกใบรับรองการจดทะเบียนธุรกิจ และยังมีบริการการ  
ออกใบรับรองและเรียกดูรายงานการออกใบรับรองด้วย
- บริการการจัดซื้อจัดจ้างผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ “บริการจัดซื้อจัดจ้างอัจฉริยะ” ผ่าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลการเสนอราคาและมีส่วนร่วมในการประมูล  
ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการจัดซื้อจัดจ้างผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สนับสนุนการตรวจสอบ  
ความถูกต้องด้วยการใช้รหัสส่วนตัว (PIN) ในการรักษาความปลอดภัยและการยืนยัน  
ลายนิ้วมือสำหรับการเข้าร่วมประมูล ระบบบริการจัดซื้อจัดจ้างผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (ไร้สาย)  
นี้พัฒนาจากระบบจัดซื้อจัดจ้างผ่านอีเล็คทรอนิกส์พื้นฐาน ที่ได้รับรางวัลการบริการ  
สาธารณะแห่งปีของสหประชาชาติในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ และรางวัล AFACT e-Asia ในปีพ.ศ.  
๒๕๕๐

<sup>๔๕</sup> <http://www.kocw.net> , Korea Open Courseware (KOCW) provided services and education teaching materials to share in  
conjunction with the local universities and overseas educational materials Public Open Educational Resources (OER)  
movement council

<sup>๔๖</sup> [www.minwon.go.kr/new\\_info/customer/AA090\\_CM010\\_mobile\\_info.jsp](http://www.minwon.go.kr/new_info/customer/AA090_CM010_mobile_info.jsp)

<sup>๔๗</sup> <http://m.g4b.go.kr/svc/mob/sma/aut/mlIndex.do>

การคิดค้นนวัตกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักด้านสารสนเทศของประเทศสาธารณรัฐเกาหลี เริ่มต้นด้วยการจัดตั้งหน่วยงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศแห่งชาติ (National Computing & Information Agency หรือ NCIA) เพื่อทำหน้าที่จัดสรรโครงสร้างพื้นฐานและบริการด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือและสะดวกสบายสำหรับประชาชน รวมทั้งบริการในการพัฒนาและจัดทำแพลตฟอร์มตามหลักการแบบแยกส่วนที่สามารถนำไปใช้ร่วมกันได้ในหลายหน่วยงาน



แหล่งข้อมูล <http://korea.ncia.go.kr/>

รูปที่ ๔-๕: แพลตฟอร์มบริการของรัฐบาลที่ใช้งานร่วมกัน: <http://korea.ncia.go.kr/>

#### ๔.๒.๔. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาคยุโรป

ภูมิภาคยุโรปจัดเป็นแนวหน้าของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและเป็นผู้กำหนดทิศทางให้ผู้อื่นดำเนินรอยตาม การมีโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรมนุษย์ที่แข็งแกร่งเป็นรากฐานที่ช่วยให้ภาครัฐตระหนักถึงบทบาทของไอซีทีในการสร้างความเปลี่ยนแปลง และได้นำมาใช้เพื่อปรับปรุงบริการภาครัฐให้มีความคล่องตัวมากขึ้น นอกเหนือไปจากการปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการภาครัฐแล้ว ปัจจุบัน ภูมิภาคยุโรปยังสนใจเรื่องการปรับใช้เทคโนโลยีในการสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนามนุษย์และการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนในอนาคตด้วย

## ตัวอย่างการสร้างนวัตกรรมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- **Regelhulp<sup>๔๘</sup>** คือ ระบบให้บริการสังคมทางออนไลน์ของประเทศเนเธอร์แลนด์ ในลักษณะเป็นคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ต้องการการดูแลหรือต้องการความช่วยเหลือ เว็บไซต์จะให้ข้อมูลที่ทันสมัยในด้านการดูแลสุขภาพอนามัย สวัสดิการ การเลี้ยงดู และประกันสังคม ระบบ Regelhulp จัดระเบียบข้อมูลตามลำดับเหตุการณ์ในแต่ละช่วงอายุ โดยได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น แบบฟอร์ม และข้อแนะนำต่างๆ ในการดูแลตนเองและผู้อื่น และสวัสดิการสังคม ไว้บนเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนได้เลือกนำข้อมูลและข้อแนะนำเหล่านั้นไปใช้ได้โดยสะดวก ตามความต้องการเฉพาะของแต่ละคน
- **Zanzibar<sup>๔๙</sup>** เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการการสั่งซื้อสินค้า (purchase-to-pay: P2P) และระบบตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Market) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐและสำนักงานพาณิชย์ของรัฐบาล สหราชอาณาจักร (Office of Government Commerce หรือ OGC) โดยใช้แพลตฟอร์มเดียวกันสำหรับระบบสั่งซื้อออนไลน์ (e-Purchasing) และระบบการออกใบแจ้งหนี้ (e-Invoicing) การรวมสัญญาจ้างทั้งหมดของภาครัฐไว้บนแพลตฟอร์มเดียว ทำให้ระบบ Zanzibar สามารถประสานความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เป็นผู้จัดซื้อจัดจ้างทั้งหมดได้ และหน่วยงานภาครัฐสามารถเข้าถึงข้อมูลราคาและการทำธุรกรรมของผู้จัดจำหน่ายได้

### ๔.๒.๕. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในทวีปโอเชียเนีย

ประเทศออสเตรเลียยังคงเป็นผู้นำในภูมิภาคโอเชียเนีย เว็บไซต์ของประเทศออสเตรเลีย (<http://australia.gov.au>) ทำหน้าที่เสมือนร้านค้าครบวงจรที่เชื่อมต่อข้อมูลประชาชนและการบริการของภาครัฐประมาณ ๙๐๐ เว็บไซต์ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย เว็บไซต์ได้แยกส่วนตามหัวข้อที่กำหนดขึ้น เช่น “ประชาชน” “หัวข้อเรื่อง” “บริการ” และมีระบบกลั่นกรองให้สามารถเข้าถึงหัวข้ออื่นๆ ได้โดยตรง บริการสำหรับประชาชน เช่น การชำระภาษี การต่ออายุใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ การจดทะเบียนรถ การขึ้นทะเบียนธุรกิจ แบบฟอร์มออนไลน์ และการสอบถามข้อมูลออนไลน์ ตัวอย่างบริการภาครัฐของออสเตรเลีย มีดังนี้

- **VANguard<sup>๕๐</sup>** เป็นบริการการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลออสเตรเลีย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ภาคธุรกิจและภาครัฐสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย โดยใช้หนังสือรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรับส่งกันได้ในระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงาน

<sup>๔๘</sup> <http://www.regelhulp.nl> (Netherlands)

<sup>๔๙</sup> <http://www.procserve.com/solutions/zanzibar/>

<sup>๕๐</sup> <http://www.vanguard.business.gov.au>

ภาคธุรกิจ และหนังสือรับรองนี้จะถูกส่งตรงไปยังระบบ VANguard เพื่อตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และตรวจสอบข้อมูลผู้มีอำนาจลงนามในใบรับรองภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย



รูปที่ ๔-๖: การทำงานของระบบ VANguard ในการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์

- **Human Service<sup>๕๑</sup>** เป็นเว็บไซต์ที่เป็นจุดเริ่มต้นในการเข้าถึงบริการอื่นๆ ได้จากจุดเดียว เช่น บริการด้านสุขอนามัย การชำระเงินสวัสดิการสังคม และบริการผ่านโปรแกรมประกันสุขภาพ โปรแกรมจ่ายเงินและช่วยเหลือผู้เกษียณอายุ ผู้ทุพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ว่างงาน (Centrelink) โปรแกรมสนับสนุนการดูแลเด็ก โปรแกรมการจ้างงานผู้ทุพพลภาพ (CRS Australia) และโปรแกรมบริการผู้บกพร่องทางการได้ยิน (Australian Hearing)

#### ๔.๓. กรณีศึกษาของต่างประเทศเรื่องการใช้นวัตกรรมไอทีในการให้บริการสาธารณะ

รายงานส่วนนี้นำเสนอกรณีศึกษาของต่างประเทศในเรื่องการใช้นวัตกรรมไอทีเพื่อการปรับปรุงบริการสาธารณะของภาครัฐ รวมถึงการขับเคลื่อนการใช้ซอฟต์แวร์รหัสเปิดหรือโอเพนซอร์ส (open source) และระบบบริการที่ใช้ร่วมกันเพื่อสร้างหรือพัฒนาบริการภาครัฐ (shared service) การศึกษากรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในหลายประเทศนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแนวคิดของนวัตกรรมและปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จ การเลือกประเทศที่จะนำมาศึกษาพิจารณาดูความหลากหลายจากที่ตั้งตามภูมิภาค ขนาดของประชากร ระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และความเป็นเลิศในนวัตกรรมไอทีเพื่อการบริการภาครัฐ ทั้งนี้ ทีมที่ปรึกษาจะได้นำบทเรียนเหล่านี้ไปวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับประเทศไทยและนำเสนอในรายงานงวดถัดไป

<sup>๕๑</sup> <http://www.humanservices.gov.au/>

#### ๔.๓.๑. รัฐบาลกลางของประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์เป็นหนึ่งในผู้นำการใช้เทคโนโลยีคลาวด์เพื่อปรับปรุงระดับบริการและโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ประชาชนสามารถทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายผ่านเว็บท่าของรัฐได้ การชำระเงินต่างๆ เช่น การชำระภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และค่าออกใบอนุญาต สามารถทำผ่านช่องทางออนไลน์ได้หลายวิธีเช่น การใช้บัตรเครดิต การหักบัญชีโดยตรง รวมทั้งการใช้ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และทางโทรศัพท์

รัฐบาลสิงคโปร์แบ่งเป้าหมายหลักของนวัตกรรมเพื่อการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น ๔ ส่วน ได้แก่ การให้บริการข้อมูลภาครัฐ การให้บริการสำหรับประชาชนหรือพลเมืองสิงคโปร์ การให้บริการสำหรับภาคธุรกิจ และการให้บริการผู้ที่ไม่ได้เป็นพลเมืองสิงคโปร์

- **เว็บไซต์ [www.gov.sg](http://www.gov.sg)**<sup>๕๒</sup> ทำหน้าที่เป็นประตูทางเข้าสำหรับทุกคนที่จะค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับรัฐบาลสิงคโปร์ เช่น ข่าว คำกล่าวสุนทรพจน์ แหล่งข้อมูลข่าวสาร บริการอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิทินกิจกรรม และข้อมูลการติดต่อของหน่วยงานบริการประชาชน บริการนี้สามารถใช้งานได้บนสมาร์ตโฟน (ใช้ได้ทั้งบนอุปกรณ์แอนดรอยด์ (Android) และไอโอเอส (iOS))
- **eCitizen**<sup>๕๓</sup> เป็นระบบบริการประชาชนที่รองรับความต้องการของผู้ใช้งานโดยไม่จำเป็นต้องรู้ว่าหน่วยงานนั้นๆ ดูแลรับผิดชอบการให้บริการด้านใด หัวข้อที่เกี่ยวกับบริการที่ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์แบ่งเป็น ๓ ส่วนหลัก คือ Topics eServices และ Highlights
  - **Topics** คือ ส่วนของบริการการให้คำแนะนำและข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถดำเนินการใดๆ ได้เองตามความต้องการ โดยบริการจัดเป็นหมวดหมู่ตามความสนใจของสาธารณชนเพื่อให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้ง่าย เช่น หมวดกีฬาและสันทนาการ การขนส่งและการเดินทาง สุขภาพ และที่อยู่อาศัย
  - **eServices** คือ ส่วนแสดงรายการของบริการออนไลน์ของภาครัฐทั้งหมด ผู้ใช้สามารถค้นหาบริการอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างง่ายดายโดยการใช้เครื่องมือค้นหา หรือโดยการกลั่นกรองคัดเลือกหน่วยงาน และประเภทของการบริการที่ต้องการ
  - **Highlights** คือ ส่วนของการนำเสนอข่าวสารล่าสุด และเหตุการณ์ใหม่ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น

<sup>๕๒</sup> [http://www.gov.sg/government/web/content/govsg/classic/about\\_us](http://www.gov.sg/government/web/content/govsg/classic/about_us)

<sup>๕๓</sup> <http://www.ecitizen.gov.sg/Pages/AboutUs.aspx>



รูปที่ ๔-๗: เว็บไซต์ eCitizen ของรัฐบาลสิงคโปร์

- **EnterpriseOne<sup>๕๔</sup>** คือ บริการสำหรับชุมชนธุรกิจของสิงคโปร์ เป็นเครือข่ายที่ผู้ใช้สามารถหาข้อมูลและความช่วยเหลือในการเริ่มต้นทำธุรกิจ ดำเนินธุรกิจให้เติบโตและยั่งยืน หากผู้ใช้ต้องการคำปรึกษาทางธุรกิจ ก็สามารถไปยังศูนย์พัฒนาธุรกิจ (Enterprise Development Centres หรือ EDCs) ที่ตั้งอยู่ทั่วประเทศ เว็บไซต์ของ EnterpriseOne และเว็บไซต์ของศูนย์พัฒนาธุรกิจนี้ มีบริการข้อมูลและบริการภาครัฐออนไลน์จำนวนมาก นอกจากนี้เว็บไซต์ EnterpriseOne ยังให้บริการข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับโครงการความช่วยเหลือของรัฐบาล กฎระเบียบ และบริการออนไลน์สำหรับนักธุรกิจ ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้จากจุดเดียวทุกที่และทุกเวลา
- **เว็บไซต์สำหรับชาวต่างชาติ/ผู้ที่ไม่ได้เป็นพลเมืองสิงคโปร์<sup>๕๕</sup> (Non-Residents Portal)** เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการแบบครบวงจรแก่ผู้ที่ไม่ได้เป็นพลเมืองสิงคโปร์ที่ต้องการลงหลักปักฐานที่สิงคโปร์ โดยประกอบไปด้วยข้อมูลต่างๆ ดังนี้
  - การเยี่ยมชมสิงคโปร์ (visiting Singapore)
  - การย้ายถิ่นฐานไปยังสิงคโปร์ (relocating to Singapore)
  - การทำงานในสิงคโปร์ (working in Singapore)
  - การศึกษาในสิงคโปร์ และ (studying in Singapore, and)
  - การทำธุรกิจในสิงคโปร์ (doing businesses in Singapore)

<sup>๕๔</sup> <http://www.enterpriseone.gov.sg/en/AboutUs.aspx>

<sup>๕๕</sup> <http://www.ecitizen.gov.sg/Pages/NonResidents-AboutUs.aspx>

#### ๔.๓.๒. บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี

ประเทศสาธารณรัฐเกาหลีเป็นหนึ่งในประเทศชั้นนำในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกที่ประสบความสำเร็จในการใช้นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตัวอย่างจากความสำเร็จบางกรณี เช่น

- **บริการด้านภาษี (National Tax Service: NTS)<sup>๕๖</sup>** ให้บริการด้านไอทีหลายบริการสำหรับผู้เสียภาษี ได้แก่
  - **ระบบภาษีแบบบูรณาการ (Tax Integrated System: TIS)** เป็นระบบประมวลผลทางอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องที่เกี่ยวกับภาษีทั้งหมด โดยจำแนกตามหน้าที่การทำงานของระบบ เช่น การรับลงทะเบียนผู้เสียภาษีอากร การยื่นข้อมูลภาษี การตรวจสอบ การจัดเก็บ และช่วยให้การทำงานในแต่ละระบบสามารถเชื่อมโยงกันได้ อีกทั้งระบบยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักงานภาษีในระดับท้องถิ่นและระดับภูมิภาคทั่วประเทศผ่านเครือข่ายนี้ด้วย
  - **เว็บไซต์ NTS ([www.nts.go.kr](http://www.nts.go.kr))** ให้บริการข้อมูลภาษีแก่ผู้เสียภาษี และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้เสียภาษี
  - **เว็บ Hometax ([www.hometax.go.kr](http://www.hometax.go.kr))** เป็นระบบบริการผ่านเว็บไซต์เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับภาษีได้เช่น การยื่นข้อมูล การชำระเงิน การแจ้งเดือน การขอใบรับรอง และการร้องเรียน
  - **การให้บริการข้อมูลรายปี (Simplified Year-end Settlement Service: [www.yesone.go.kr](http://www.yesone.go.kr))** เป็นบริการครบวงจรในการบันทึกข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากรต่างๆ (เช่น ใบเสร็จรับเงิน) ที่จะใช้สำหรับการอ้างสิทธิ์ในการหักรายได้สำหรับรายได้ค่าจ้างและเงินเดือนซึ่งสามารถพิมพ์ผ่านเว็บไซต์ได้ทันที
  - **ระบบใบเสร็จรับเงิน (Cash Receipt System: [www.taxsave.go.kr](http://www.taxsave.go.kr))** เป็นระบบที่บันทึกการทำธุรกรรมรับและจ่ายเงิน
  - **ระบบให้คำปรึกษาด้านภาษี ([call.nts.go.kr](http://call.nts.go.kr))** เป็นศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับผู้เสียภาษีที่ต้องการคำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาษี
  - **ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับกฎหมายภาษีแห่งชาติ ([taxinfo.nts.go.kr](http://taxinfo.nts.go.kr))** ให้ข้อมูลกับผู้เสียภาษีเกี่ยวกับกฎหมายและบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับเรื่องภาษี

**รัฐบาลเคลื่อนที่ (M-Government)** คือ การนำเทคโนโลยีด้านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ มาใช้ในการสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และ

<sup>๕๖</sup> <http://www.nts.go.kr/>

ส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมต่อกันมากขึ้นในสังคม การเพิ่มขีดความสามารถของประชาชนในการเข้าถึง  
บริการที่มีอยู่ผ่านช่องทางของรัฐบาลเคลื่อนที่นี้จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ เทคโนโลยี  
เคลื่อนที่ที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน (เช่นการโอนเงิน ฝากและถอนเงิน บัญชีเงินเดือน การโอนเงินระหว่างประเทศ และธุรกรรมการเงินอื่นๆ) และยังให้บริการทางการศึกษาได้อีกด้วย เช่น การจัดทำ  
เนื้อหาการเรียนการสอนทางออนไลน์สำหรับนักเรียนที่มีข้อจำกัดและมีโอกาสทางการศึกษาน้อย



แหล่งข้อมูล <http://stat.mw.go.kr/front/notice/infoList.jsp?menuld=110&pmenuld=4>

รูปที่ ๔-๘: ตัวอย่างโปรแกรมที่ให้บริการบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่

#### ๔.๓.๓. รัฐบาลกลางของประเทศออสเตรเลีย<sup>๕๗</sup>

ในประเทศออสเตรเลีย มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนวัตกรรม คือ กรมอุตสาหกรรม  
นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ การวิจัย และการศึกษาระดับอุดมศึกษา (Department of Industry,  
Innovation, Science, Research and Tertiary Education) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการช่วย  
กำหนดทิศทางเศรษฐกิจในอนาคต โดยการเสริมสร้างทักษะ ส่งเสริมการเรียนรู้ การค้นคว้าวิจัย และ  
การคิดค้นนวัตกรรม เพื่อเร่งการเติบโตของผลิตภาพและความเจริญรุ่งเรืองของประเทศในการแข่งขัน  
ของเศรษฐกิจโลก การศึกษาพบว่า มีบล็อก (blogs) ด้านนวัตกรรมและหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่

<sup>๕๗</sup> <http://innovation.govspace.gov.au/innovation-101/would-you-like-to-know-more/>

จำนวนหนึ่ง ซึ่งแม้ว่าจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องบริการภาครัฐ แต่ก็อาจจะช่วยให้เข้าใจประเด็นด้านนวัตกรรมได้มากขึ้น บล็อกเหล่านั้น ได้แก่

- **AGIMO<sup>๕๘</sup>** (Australian Government Information Management Office) เป็นบล็อกของสำนักงานบริหารจัดการสารสนเทศภาครัฐของรัฐบาลออสเตรเลีย ซึ่งแสดงกระทู้เกี่ยวกับ Gov2.0<sup>๕๙</sup> AGIMO ส่งเสริมการใช้ไอซีทีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงานภาครัฐ โดยให้คำแนะนำ เครื่องมือ ข้อมูล และบริการที่จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐใช้ไอซีทีในการปรับปรุงการทำงานและบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ AGIMO ทำงานร่วมกับรัฐบาลและหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ในการพัฒนาและรักษาตำแหน่งการเป็นผู้นำด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับโลกของออสเตรเลีย
- **eGov.Au<sup>๖๐</sup>** เป็นบล็อกที่ฟังความคิดเห็นและความคาดหวังที่ชาวออสเตรเลียมีต่อการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และ Gov 2.0 ซึ่งรวบรวมข้อมูลรายชื่อและเว็บไซต์ของหน่วยงานทั้งระดับกรม และกระทรวงทั้งหมดของประเทศไว้ในที่เดียวกัน รวมทั้งเว็บไซต์ที่เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงานนั้นๆ บริการต่างๆ แบ่งเป็นหัวข้อ Topics People และ Life events ซึ่งประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลทั่วไป เช่น ข้อมูลวันหยุดราชการ กิจกรรมการจัดงานออกร้านค้า บริการด้านยุติธรรม การแจ้งเกิด การแจ้งเสียชีวิต และการจดทะเบียนสมรส
- **บล็อกเครือข่ายการเป็นผู้นำทางนวัตกรรม<sup>๖๑</sup>** เป็นบล็อกเรื่องนวัตกรรมที่เขียนโดยนักวิชาการสองคนจากศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมในโรงเรียนบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยควีนส์แลนด์ โดยแสดงประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรม
- **บล็อกนวัตกรรมภาครัฐ<sup>๖๒</sup>** เป็นบล็อกแสดงข่าวสารและข้อมูลโดยทีมเสริมสร้างความสามารถด้านนวัตกรรม จากกรม/กระทรวงนวัตกรรมและทักษะทางธุรกิจในสหราชอาณาจักร
- **บล็อกห้องทดลองด้านบริการสาธารณะ<sup>๖๓</sup> และบล็อกนวัตกรรมด้านนโยบาย<sup>๖๔</sup>** บล็อกทั้งสองนี้เป็นขององค์กรการกุศลเพื่อพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และศิลปะ แห่งชาติ (National Endowment for Science, Technology and the Arts หรือ NESTA) ของสหราชอาณาจักรที่มุ่งเน้นงานด้านนวัตกรรมการให้บริการและนโยบาย

<sup>๕๘</sup> <http://agimo.gov.au/>

<sup>๕๙</sup> Gov 2.0 คือ สถานการณ์และเครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้ในการดำเนินกิจกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Government 2.0) และการให้ประชาชนมีส่วนร่วม และการบริการข้อมูลภาครัฐทางออนไลน์

<sup>๖๐</sup> <http://australia.gov.au/>

<sup>๖๑</sup> <http://timkastle.org/about/>

<sup>๖๒</sup> <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://blogs.bis.gov.uk/publicsectorinnovation/>

<sup>๖๓</sup> [http://www.nesta.org.uk/blogs/public\\_services\\_lab\\_blog](http://www.nesta.org.uk/blogs/public_services_lab_blog)

<sup>๖๔</sup> [http://www.nesta.org.uk/blogs/policy\\_innovation\\_blog](http://www.nesta.org.uk/blogs/policy_innovation_blog)

- **บริการโปรแกรมประยุกต์** เป็นบริการระบบโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลของรัฐบาลออสเตรเลียผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ

#### ๔.๓.๔. นวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสหราชอาณาจักร

รัฐบาลได้จัดทำเว็บไซต์ GOV.UK และรวบรวมเว็บไซต์ต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดไปไว้ที่ GOV.UK ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ทั้งนี้ ประชาชนสามารถสืบค้นข้อมูลภาครัฐทุกอย่างจากเว็บไซต์นี้เพียงที่เดียวได้อย่างสะดวก ชัดเจน และรวดเร็วขึ้น

คณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยี<sup>๖๕</sup> เป็นหน่วยงานนวัตกรรมของสหราชอาณาจักรที่มีเป้าหมายเพื่อเร่งการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยกระตุ้นและสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมที่นำโดยภาคธุรกิจเป็นผู้นำ คณะกรรมการฯ โดยการสนับสนุนงบประมาณจากกรมธุรกิจ นวัตกรรม และทักษะ (Department for Business, Innovation and Skills หรือ BIS) แห่งสหราชอาณาจักร ได้สร้างความร่วมมือในระหว่างภาคธุรกิจ ภาคการวิจัย และภาครัฐขึ้น เพื่อสนับสนุนและเร่งการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด รวมถึงการรับมือกับความท้าทายทางสังคมและร่วมกับการสร้างอนาคตทางเศรษฐกิจ กระจายความรู้ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหรือร่วมสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ<sup>๖๖</sup> การพัฒนานวัตกรรมจะมีรูปแบบที่มุ่งเน้นในเรื่องการจัดการกับความท้าทายและแก้ไขปัญหาทางสังคม ที่รัฐบาลของสหราชอาณาจักรจะดำเนินการผ่านการกำหนดนโยบาย ระเบียบ/ข้อกำหนด ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง หรือมาตรการทางการคลัง โดยประสานความร่วมมือในระหว่างภาคอุตสาหกรรม สถาบันการศึกษา และภาครัฐ ที่จะช่วยกันระบุข้อปัญหาและอุปสรรค และหาหนทางจัดการกับปัญหาและอุปสรรคนั้น รูปแบบของนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นจะมุ่งสร้างความเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจให้กับสหราชอาณาจักร ทำให้สามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในตลาดโลกได้ พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ดีขึ้น และพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดีขึ้น ทั้งนี้ รูปแบบนวัตกรรมที่คิดค้นขึ้นโดยคณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีมีดังนี้

- **รูปแบบนวัตกรรมเพื่อคุณภาพชีวิต (Assisted Living Innovation Platform หรือ ALIP)** เป็นรูปแบบที่ส่งเสริมการใช้ชีวิตอิสระและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยพัฒนาเทคโนโลยีที่ดีกว่า ราคาถูกกว่า และเป็นที่พอใจมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สุขภาพ และสวัสดิภาพของสังคม
- **รูปแบบนวัตกรรมเพื่อการตรวจสอบและจำแนกการติดเชื้อ (Detection and Identification of Infectious Agents หรือ DIIA)**
- **รูปแบบนวัตกรรมเพื่อลดการปล่อยคาร์บอนของยานพาหนะ (Low Carbon Vehicles Innovation Platform)** มีเป้าหมายเพื่อขยายธุรกิจยานพาหนะที่ลดการ

<sup>๖๕</sup> [www.innovateuk.org](http://www.innovateuk.org)

<sup>๖๖</sup> <https://www.gov.uk/government/news/science-minister-gives-business-boost-at-innovate>

ปล่อยคาร์บอนของสหราชอาณาจักร และเร่งการขายตัวของกลุ่มผู้ใช้งานพาหนะ  
ประเภทนี้ให้มากขึ้น

- รูปแบบนวัตกรรมเพื่อสิ่งปลูกสร้างที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Low Impact Buildings Innovation Platform) มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยอุตสาหกรรมการก่อสร้างในสหราชอาณาจักรให้ส่งมอบสิ่งปลูกสร้างที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด
- รูปแบบนวัตกรรมเพื่อการจัดการกลุ่มยา (Stratified Medicine Innovation Platform) มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเร่งอัตราการพัฒนาและความเข้าใจในเรื่องกลุ่มยาในสหราชอาณาจักร เพื่อประโยชน์ของผู้ป่วย ผู้ให้บริการด้านสุขภาพ และธุรกิจยา
- รูปแบบนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาการเกษตรและอาหารอย่างยั่งยืน (Sustainable Agriculture and Food Innovation Platform) เป็นการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ที่จะช่วยเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรและอาหาร แต่ในขณะเดียวกันก็ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร ทั้งนี้ จะต้องมีการลงทุนในงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรมใหม่เพื่อพัฒนางานด้านต่างๆ เช่น การเพิ่มผลผลิตพืช การลดและกำจัดของเสีย และการลดภาวะก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น

**G-Cloud**<sup>๖๗</sup> คือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีคลาวด์ ตามแผนยุทธศาสตร์ไอซีทีของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการซีไอโอ (CIO Delivery Board) โดย G-Cloud เป็นระบบที่หลายหน่วยงานใช้ร่วมกันได้อย่างปลอดภัยและมีความคล่องตัว และสามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง ในปัจจุบันบริการภาครัฐบน G-Cloud แบ่งเป็น ๔ ประเภท ได้แก่ บริการโครงสร้างพื้นฐาน ซอฟต์แวร์ แพลตฟอร์ม และบริการผู้เชี่ยวชาญ

#### ๔.๓.๕. นวัตกรรมบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกามีบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ชื่อ USA.gov ซึ่งเป็นเว็บไซต์รวบรวมข้อมูลและบริการสำหรับประชาชนต่างๆ ไว้ในที่เดียว ทั้งบริการของหน่วยงานในระดับรัฐและระดับท้องถิ่น ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาและเข้าใช้บริการทั้งหลายได้เป็นอย่างมาก

- **Healthfinder.gov** คือ เว็บไซต์ของรัฐบาลที่เก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือเกี่ยวกับเรื่องการดูแลสุขภาพของประชาชน รวมทั้งมีบริการตรวจหาความเสี่ยงในการเกิดโรคหรืออาการโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์<sup>๖๘</sup>

<sup>๖๗</sup> <http://gcloud.civilservice.gov.uk/>

<sup>๖๘</sup> <http://www.healthfinder.gov/HealthTools/OnlineCheckUps.aspx>

- **คณะกรรมการการเลือกตั้ง (Election Assistance Commission หรือ EAC)<sup>๖๙</sup>**  
ปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยและโปร่งใส โดยใช้เว็บไซต์ OpenEAC (eac.gov/open) เปิดให้ประชาชนมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อแผนการจัดตั้งรัฐบาลเปิด (Open Government Plan) ทั้งนี้เพื่อสร้างความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึงชุดข้อมูลสำคัญ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร การให้ทุน การออกเสียงลงคะแนนและการรับรองของรัฐบาลกลาง พร้อมทั้งรับรู้กิจกรรมต่างๆ ในการจัดตั้งรัฐบาลแบบเปิด หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการการเลือกตั้งคือ สนับสนุนและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ในการจัดการเลือกตั้ง โดยให้คำแนะนำและแนวทางปฏิบัติที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งได้ (Help America Vote Act) รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่สามารถทำการปรับปรุงการจัดการเลือกตั้งให้ดีขึ้นได้ในครั้งต่อไป ผู้มีสิทธิลงคะแนนเสียงสามารถใช้แบบฟอร์มการลงทะเบียนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งทางเมลล์ (National Mail Voter Registration Form) เพื่อลงทะเบียนขอออกเสียงเลือกตั้งหรือขอปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว เช่น การเปลี่ยนแปลงชื่อและที่อยู่ หรือการลงทะเบียนกับพรรคการเมือง เป็นต้น
- **ระบบแจ้งเตือนภัยทอร์นาโดของสภาอากาศอเมริกัน (American Red Cross Tornado App)<sup>๗๐</sup>** สามารถใช้งานได้บนระบบแอนดรอยด์ (Android) และไอโอเอส (iOS) เป็นระบบให้ข้อมูลแก่ประชาชนเพื่อเตรียมพร้อมรับมือภัยทอร์นาโด ระบบจะเตือนด้วยเสียงไซเรนและสัญญาณเตือนเมื่อมีพายุทอร์นาโดเข้ามาในพื้นที่ ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะปิดโปรแกรมการแจ้งเตือนก็ตาม ระบบจะส่งสัญญาณที่ชัดเจนเพื่อยกเลิกการแจ้งเตือนด้วย

**รูปแบบรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Platform หรือ OGPL)** พัฒนาโดยใช้ซอฟต์แวร์เปิดเผยรหัสหรือโอเพนซอร์สที่ Data.Gov ของรัฐบาลอเมริกันร่วมมือกับศูนย์สารสนเทศแห่งชาติของรัฐบาลอินเดีย โมดูลแรกๆ ที่ผลิตออกมาเป็นระบบการจัดการข้อมูล (Data Management System หรือ DMS) ซึ่งมีเครื่องมือและความสามารถในการประมวลผลแบบอัตโนมัติสำหรับเผยแพร่ข้อมูลบนแพลตฟอร์มของรัฐบาลเปิด ระบบที่ใช้โอเพนซอร์สนี้ออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้รัฐบาลทั่วโลกได้จัดตั้งเว็บไซต์รัฐบาลเปิดของตน โดยรัฐบาลที่สนใจสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมและใช้

<sup>๖๙</sup> <http://www.eac.gov/>

<sup>๗๐</sup> [http://howtomobile.apps.gov/2013/03/21/american-red-cross-tornado-app/?utm\\_content=%23mobile+%23gov20&utm\\_source=twitterfeed&utm\\_medium=twitter](http://howtomobile.apps.gov/2013/03/21/american-red-cross-tornado-app/?utm_content=%23mobile+%23gov20&utm_source=twitterfeed&utm_medium=twitter)

รหัส DMS เพื่อส่งข้อมูล อนุมัติ และปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์รัฐบาลเปิดนี้ และยังสามารถดูรายงาน  
ตัวชี้วัดการบริหารจัดการได้อีกด้วย

**ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (Government Sector Outsourcing)** เป็นแนวคิด  
นวัตกรรมด้านการบริการจัดการของภาครัฐที่เน้นให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการ  
ใช้เงินภาษีเพื่อปรับปรุงบริการสาธารณะของภาครัฐ ซึ่งให้ความสำคัญยิ่งกับความเชี่ยวชาญในการ  
ปฏิบัติหน้าที่บางอย่างภายในรัฐบาล โครงการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐนี้สนับสนุน  
แนวคิดในการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานแบบระบบราชการเดิมที่มีพิธีรีตอง  
มากและล่าช้า รูปแบบหรือกระบวนการใหม่เกิดจากการผสมผสานกันระหว่างการใช้เทคโนโลยีผนวก  
กับความเชี่ยวชาญทางเทคนิค



แหล่งข้อมูล [www.Tholons.com](http://www.Tholons.com)

รูปที่ ๔-๙: แผนภาพแสดงความแตกต่างระหว่างการบริหารราชการแบบเก่าและแบบใหม่

#### ๔.๓.๖. นวัตกรรมบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศออสเตรีย

รัฐบาลออสเตรียได้จัดทำเว็บไซต์ “HELP.gv.at” ขึ้นเป็นเว็บท่าเพื่อให้บริการประชาชนแบบ  
ครบวงจร และมีการนำบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในระบบซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จ  
ของออสเตรีย กระบวนการทำงานทั้งหมดสามารถดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องเปลี่ยนแปลง  
รูปแบบสื่อที่ใช้ (เช่น การสลับไปมาระหว่างรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และกระดาษ) โดยเริ่มต้นจากการ  
กรอกแบบฟอร์มใบสมัครและจ่ายค่าธรรมเนียม จากนั้นส่งให้หน่วยงานประมวลผลและออกเอกสาร

ราชการ และแจ้งเตือน เว็บไซต์ HELP.gv.at ได้ให้บริการออนไลน์ตามหลักการแบบจุดเดียวครบวงจร มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๔ และยังคงดำเนินการพัฒนาบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

บัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ได้รับการยอมรับให้สามารถนำมาใช้ยืนยันตัวตนเพื่อ ลงนามในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างปลอดภัย ตั้งแต่มีการใช้ลายเซ็นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีฟังก์ชันบัตรประชาชน) ในปลายปี พ.ศ. ๒๕๕๒ บัตรประจำตัวประชาชนจะมีความหมายมากขึ้นกล่าวคือ

- สามารถใช้พิสูจน์ตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างปลอดภัย ทำให้ไม่ต้องเสียเวลา เดินทางไปที่สำนักงานส่วนกลางด้วยตนเอง
- ผู้ใช้งานสามารถใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งประกาศเจตนารมณ์ได้ เพราะ สามารถตรวจสอบการยืนยันตัวบุคคลได้โดยง่าย

นอกจากนี้ บัตรประจำตัวประชาชนดังกล่าวยังสามารถใช้เป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (e-card) ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบประกันสุขภาพของรัฐได้ และได้กลายเป็นกุญแจสำคัญในการ ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของออสเตรเลียอีกด้วย และตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นต้นมา โทรศัพท์เคลื่อนที่ในออสเตรเลียสามารถติดตั้งฟังก์ชันบัตรประชาชน (ลายเซ็นบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ดังนั้น บัตรประจำตัวประชาชนจึงกลายเป็นเครื่องมือที่ใช้ยืนยันและพิสูจน์ตัวตน ของพลเมืองได้ ซึ่งทำให้ปลอดภัยจากการนำชื่อหรือรหัสผ่านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องมาใช้แทน นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้พัฒนาโปรแกรมใหม่ๆ ที่สามารถใช้งานบนอินเทอร์เน็ตได้ด้วยข้อมูลบัตรประจำตัว ประชาชน ปัจจุบัน ขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของงานราชการก็สามารถดำเนินการได้โดยใช้ข้อมูลบัตร ประจำตัวประชาชนแล้ว

นอกจากจะใช้เป็นบัตรสำหรับยืนยันตัวตนบุคคลธรรมดาแล้ว ภาคธุรกิจยังสามารถใช้ฟังก์ชัน การรักษาความปลอดภัยบนบัตรประจำตัวประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการออนไลน์แก่ลูกค้าได้ โดยยืนยันความปลอดภัยในการติดต่อสื่อสารระหว่างธุรกิจกับลูกค้าที่ใช้บริการ

นอกจากนี้ บัตรประจำตัวประชาชนยังใช้เพื่อการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ในการ ดำเนินการแทนกันได้ เช่นเดียวกับการมอบอำนาจในการดำเนินธุรกิจแบบเดิม

การมอบอำนาจในการดำเนินการแทนกันทางอิเล็กทรอนิกส์นี้เป็นที่สนใจในแวดวงธุรกิจ เพราะคำสั่งมอบอำนาจจะถูกบันทึกไว้บนบัตรประจำตัวประชาชน (ทั้งบนตัวบัตรและบน โทรศัพท์เคลื่อนที่) ผู้แทนของหน่วยงานหรือบริษัทที่ได้รับมอบอำนาจสามารถใช้บัตรประจำตัว ประชาชนแสดงการเป็นตัวแทนที่มีอำนาจลงนามในสัญญาและดำเนินกิจการใดที่ได้รับมอบหมาย ในนามของบริษัท/หน่วยงานได้

ทั้งนี้ ผู้สนใจจะต้องสมัครเพื่อลงทะเบียนขอมีบันทึกคำสั่งมอบอำนาจบนบัตรประจำตัว ประชาชนที่หน่วยงาน SourcePin Register Authority ภายใต้สังกัดคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลแห่ง

ออสเตรีย (Austrian Data Protection Commission)<sup>๗๑</sup> ทั้งนี้ โดยมีข้อกำหนดเบื้องต้นว่า จะต้องมีการมอบอำนาจในรูปแบบเดิมเรียบร้อยแล้ว ซึ่งนั่นหมายความว่า คำสั่งมอบอำนาจแบบเดิมนี้น่าจะสามารถนำมาแปลงให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ การมอบอำนาจมีผลให้ผู้ได้รับมอบอำนาจสามารถดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ในนามของผู้มอบอำนาจได้

ในการนี้ ผู้มอบอำนาจสามารถใช้ข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนตรวจสอบคำสั่งมอบอำนาจจากส่วนบริการข้อมูลบนเว็บไซต์ได้ว่า ใครเป็นผู้ได้รับมอบอำนาจในการนั้นๆ และยังสามารถยกเลิกคำสั่งการมอบอำนาจที่อยู่บนบัตรประจำตัวประชาชนนั้นได้ตลอดเวลาอีกด้วย

#### ๔.๓.๗. กลยุทธ์การใช้โอเพนซอร์สของประเทศสเปน<sup>๗๒</sup>

ประเทศสเปนใช้กลยุทธ์โอเพนซอร์ส โดยอิงข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการนำกลับมาใช้ใหม่ การใช้งานร่วมกัน ความร่วมมือในระบบไอที และการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ เพื่อสนับสนุนโครงการพัฒนาระบบประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สหลายโครงการ และสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐใช้นโยบายการนำกลับมาใช้ใหม่ในการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีของกรมการปกครองเป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุนในการนี้

- ศูนย์การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ (*National Center for the Application of Information Technologies and Communications: CENATIC*)<sup>๗๓</sup> เป็นศูนย์ยุทธศาสตร์แห่งชาติของรัฐบาลสเปน เพื่อเสริมสร้างความตระหนักในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ฟรี และ/หรือโอเพนซอร์สในทุกพื้นที่ มีหลายโครงการที่ได้สร้างขึ้นเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีแบบไม่มีค่าใช้จ่าย โดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ธุรกิจ ผู้ให้บริการเทคโนโลยี ชุมชนนักพัฒนา และผู้ใช้

#### ๔.๓.๘. โครงการริเริ่มด้านโอเพนซอร์ส ของคณะกรรมการการยุโรป

- *People*<sup>๗๔</sup> เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาบริการโอเพนซอร์ส เพื่อสร้าง “เมืองอัจฉริยะ” ภายใต้กรอบกิจกรรมของโครงการยุโรป
  - HOYRESPIRO<sup>๗๕</sup> เป็นโครงการนำร่องที่พัฒนาระบบบริการภูมิสารสนเทศให้กับประชาชน เช่น ข้อมูลคุณภาพอากาศในเมืองและรอบเมือง ระดับฝุ่นละออง พยากรณ์อากาศ และข้อมูลสภาพอากาศ (มีการปรับปรุงทุก ๑๐ นาที) ระบบ

<sup>๗๑</sup> <https://vollmachten.stammzahlenregister.gv.at>

<sup>๗๒</sup> <https://joinup.ec.europa.eu/software/studies/issues-open-source-procurement-european-public-sector-ii>

<sup>๗๓</sup> <http://www.cenatic.es/sobre-cenatic>

<sup>๗๔</sup> [http://www.people-project.eu/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=27](http://www.people-project.eu/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=27)

<sup>๗๕</sup> <http://hoyrespiro.people-project.eu/>

บริการภูมิสารสนเทศนี้พัฒนาบนเครือข่ายข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่แล้ว ซึ่งประกอบด้วยสถานีวัดสภาพอากาศและตัวแปรสภาพบรรยากาศที่เกี่ยวข้องกับมลพิษ และระดับของฝุ่นละอองในอากาศ

- **Geocur** เป็นบริการข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนในเมือง รวมทั้งปฏิทินของหลักสูตร จำแนกตามกลุ่มกิจกรรม ผู้ใช้งานสามารถค้นหาสถานที่และข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ เช่น ห้องสมุด มุลนิธิ โรงเรียน ศูนย์การเรียนรู้ออนไลน์ และศูนย์เทคโนโลยี และศูนย์พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้หรือส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง

#### ๔.๔. โปรแกรมนวัตกรรมทำให้บริการสาธารณะออนไลน์ในประเทศไทย

##### ๔.๔.๑. องค์การที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมนวัตกรรมภาครัฐในประเทศไทย

- **สำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (บอ.)** เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประเทศไทย มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านนโยบาย การส่งเสริมผลักดันการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และจัดทำโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีในระดับชาติ รวมถึงการจัดทำกรอบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Thailand Electronic Government Interoperability Frameworks หรือ TH e-GIF)
- **สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)**<sup>๗๖</sup> ก่อตั้งขึ้นในปี ๒๕๕๔ ตามมติคณะรัฐมนตรีภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สนับสนุนให้เกิดการบริการออนไลน์ภาครัฐ เพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมให้เข้าถึงบริการภาครัฐ การศึกษาวิจัย การพัฒนาและจัดการโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย สถาปัตยกรรมและมาตรฐานสำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานภาครัฐในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับมาตรฐานทั่วไปที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล
- **สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.)**<sup>๗๗</sup> เป็นองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ทั้งในภาครัฐกิจและภาครัฐ อันส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิต และยกระดับความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ซึ่งพัฒนาส่งเสริม และ สนับสนุนการทำธุรกรรมทางออนไลน์ของประเทศ โดยมุ่งให้เกิด

<sup>๗๖</sup> <http://www.ega.or.th>

<sup>๗๗</sup> [http://www.eta.or.th/eta\\_website/mains/display/35](http://www.eta.or.th/eta_website/mains/display/35)

สภาพแวดล้อม ที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่น ก่อให้เกิดความไว้วางใจ และมีความน่าเชื่อถือ  
เมื่อมีการให้บริการ หรือเมื่อมีการทำกิจกรรมใดๆ ทางออนไลน์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์

- **ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)**<sup>๗๘</sup> เป็นองค์กรของ  
รัฐบาลภายใต้พระราชบัญญัติการพัฒนาศาสตร์และเทคโนโลยี ภายใต้สำนักงาน  
พัฒนาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มี  
หน้าที่ในการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาและวิจัยทางเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ  
คอมพิวเตอร์ เพื่อนำผลงานไปประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรม ตามแผนโครงการต่างๆ เช่น  
การสร้างฟาร์มอัจฉริยะ (Smart Farm)<sup>๗๙</sup> ระบบสุขภาพอัจฉริยะ (Smart Health)<sup>๘๐</sup>  
การท่องเที่ยวอัจฉริยะ (Smart Tourism) และการศึกษาอัจฉริยะ (Smart Education)
- **สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สนช.)**<sup>๘๑</sup> เป็นหน่วยงานภาครัฐที่  
มุ่งเน้นส่งเสริมนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ และนวัตกรรมภาคอุตสาหกรรมซึ่งจะช่วยเพิ่ม  
ผลิตผลของชาติ สนับสนุนให้มีการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม  
ตลอดจนส่งเสริมการแข่งขันของประเทศ หน้าที่ของ สนช.คือ ขับเคลื่อนการพัฒนา  
นวัตกรรมแห่งชาติโดยการประสานกับเครือข่ายและพันธมิตรขององค์กรจากหลากหลาย  
สาขา เช่นสถาบันการศึกษา เทคโนโลยี อุตสาหกรรม การเงินและการลงทุน โดยเน้นที่  
การใช้ความรู้บริหารจัดการนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่จะส่งเสริม “นวัตกรรมบน  
หลักการคลัสเตอร์ (innovation on cluster platform)” ซึ่งใช้นวัตกรรมเป็นเครื่องมือ  
หลักในการปรับปรุงคุณภาพชีวิต และการขับเคลื่อนการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ประกอบ  
กับกลยุทธ์และหลักของการจัดการความรู้ ทั้งนี้ สนช.มุ่งเน้นกลยุทธ์ที่จะสนับสนุนการ  
พัฒนาใน ๓ กลุ่ม คือ ธุรกิจชีวภาพ (Bio-Business) อุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Eco-  
Industry) และการออกแบบและการแก้ปัญหา (Design & Solutions)
- **กรมพัฒนาธุรกิจการค้า**<sup>๘๒</sup> เป็นหน่วยงานรัฐบาลภายใต้กระทรวงพาณิชย์ มีหน้าที่  
ส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศ รับลงทะเบียนธุรกิจ  
ส่งเสริมดูแลธุรกิจ และกำกับดูแลกิจการ รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลทางธุรกิจ ข้อมูลนิติ  
บุคคลเพื่อการเผยแพร่ และการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์นิติบุคคล<sup>๘๓</sup>

<sup>๗๘</sup> <http://www.nectec.or.th/>

<sup>๗๙</sup> การพัฒนาชุดอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อช่วยเกษตรกรตรวจสอบเชื้อราด้วยตาเปล่า หรือปรสิตรุ่นศัตรูพืชในพืชน้ำ

<sup>๘๐</sup> การพัฒนาต้นแบบของระบบสารสนเทศด้านสุขภาพแห่งชาติ(National Health Information System: NHIS) ซึ่งเป็นข้อมูลผู้ป่วย และยังมี  
การพัฒนาเครื่องมือสำหรับแปลงข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับโหลดและใช้วิเคราะห์ผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองและได้รับการรักษาที่ถูกต้อง

<sup>๘๑</sup> <http://www.nia.or.th/en/>

<sup>๘๒</sup> <http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=1&L=1>

<sup>๘๓</sup> ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์นิติบุคคล หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยใช้เทคโนโลยี “ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (electronic signature)”

- **หน่วยงานราชการของแต่ละกระทรวง** ยังมีการพัฒนานวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ของหน่วยงานเอง บางหน่วยงานยังมีการให้บริการออนไลน์ขั้นสูง เช่น บริการการจัดเก็บภาษี (e-Revenue) ของกรมสรรพากร และระบบขึ้นทะเบียนธุรกิจ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

#### ๔.๔.๒. นวัตกรรมบริการทางอิเล็กทรอนิกส์/รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หน่วยงานที่ได้กล่าวถึงในหัวข้อก่อนหน้าได้ริเริ่มสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีและพัฒนาบริการสาธารณะแบบออนไลน์ โดยขอเสนอโครงการบางส่วนตามรายการด้านล่างนี้

- **โครงข่ายสารสนเทศภาครัฐ (GIN)**<sup>๘๔</sup> กระทรวงไอซีทีส่งเสริมการใช้ระบบเครือข่ายส่วนกลางในระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โครงการนี้เป็นการให้บริการในรูปแบบรัฐบาลอินทราเน็ตความเร็วสูงซึ่งมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ หน่วยงานภาครัฐสามารถเชื่อมต่อกันได้โดยผ่านเครือข่ายส่วนกลางนี้ อีกทั้งยังรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีความปลอดภัยสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ปัจจุบันมีระบบรัฐบาลที่ดำเนินการอยู่บนระบบเงิน (GIN) เช่นระบบการเงินการคลังของรัฐบาล (GFMS) คณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ระบบหน้าต่างเดียวของกรมศุลกากร ระบบบริหารจัดการยุทธศาสตร์ (GSMS) ภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- **บริการรัฐบาลคลาวด์**<sup>๘๕</sup> สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการระบบคลาวด์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้บริการจัดสรรโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีและระบบสารสนเทศของหน่วยงานราชการ เพื่อประโยชน์ในการลดความซ้ำซ้อนในการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ และเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการประชาชนและบริการรัฐบาล
- **เว็บท่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Portal)**<sup>๘๖</sup> เป็นระบบกลางสำหรับการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐที่เป็นบริการออนไลน์ด้วยการลงชื่อเข้าใช้ระบบ ญจุดเดียว (Single sign-on) ในปัจจุบันมีระบบ ๒๕ ระบบที่เชื่อมโยงกันอยู่บนเว็บพอร์ทัลรวมทั้งระบบตรวจสอบข้อมูลการล้มละลายจากกรมบังคับคดี ระบบค้นหาข้อมูลทางกฎหมายจากสำนักอัยการสูงสุด และระบบการสอบถามภาษีจากกรมสรรพากร
- **ระบบข้อมูลประชากรอัจฉริยะ** สร้างกลไกสำหรับการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานราชการที่ใช้เลขบัตรประชาชน ๑๓ หลักเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ระบบนี้จะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบผลประโยชน์ทั้งหมดผ่านทาง “กล่องอัจฉริยะ (Smart

<sup>๘๔</sup> <http://203.113.25.35/gin/index.htm>

<sup>๘๕</sup> <http://cloud.ega.or.th/>

<sup>๘๖</sup> <http://www.egov.go.th/>

Box)<sup>๘๗</sup> และ สรอ.ยังมีแผนการขยายบริการเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้เครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ฟรีผ่านกล่องอัจฉริยะ

- **บริการเครือข่ายไร้สายสาธารณะโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย**<sup>๘๘</sup> เริ่มให้บริการในช่วงแรก ๒๐,๐๐๐ จุดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการตั้งจุดให้บริการตามสำนักงาน รัฐบาล สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล และสถานที่สาธารณะอื่นๆ อีก มีการเพิ่มจุดให้บริการอีก ๒๐,๐๐๐ จุดในปลายปี ๒๕๕๖ นี้ และคาดว่าจะในอีก ๕ ปีข้างหน้าจะเพิ่มจุดให้บริการได้ถึง ๒๕๐,๐๐๐ จุดทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายที่จะขยายเครือข่ายบรอดแบนด์ความเร็วสูงให้ครอบคลุมจำนวนประชากรให้ได้ร้อยละ ๘๐ ในอีก ๓ ปีข้างหน้า และขยายเป็นร้อยละ ๙๕ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓
- **เวทีซีไอโออาเซียน (ASEAN CIO Forum)**<sup>๘๙</sup> เป็นเวทีการประชุมอภิปรายของอาเซียน โดยกระทรวงไอซีทีทำหน้าที่เป็นเลขานุการของเวทีการประชุมนี้ และร่วมวางแผนโดยสมาคมซีไอโอ ๑๖<sup>๙๐</sup> เป้าหมายของการจัดงานนี้เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจในการผลักดันเจตนารมณ์ทางธุรกิจร่วมกัน และผลักดันให้เกิดการนำไปใช้เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน และความสามารถในการแข่งขันให้กับภูมิภาคอาเซียน เพื่อก้าวสู่ระดับโลกต่อไป
- **กรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (TH e-GIF)**<sup>๙๑</sup> เป็นกรอบนโยบายระดับชาติและแนวทางที่ผลักดันการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ข้ามหน่วยงาน มีระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หลายระบบที่พัฒนาตามกรอบและวิธีการนี้ เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับปรับปรุงความปลอดภัยของการขนส่งสาธารณะ<sup>๙๒</sup> ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสพภัยพิบัติ (Aggie DRIS)<sup>๙๓</sup>

<sup>๘๗</sup> กล่องอัจฉริยะ(Smart Box) เป็นกล่องอุปกรณ์ครบวงจรที่ให้การเชื่อมต่อและให้บริการการตรวจสอบข้อมูลจากรัฐบาลด้วยบัตรประชาชนอัจฉริยะ(Smart Card) ปัจจุบันยังเป็นโครงการนำร่องในจังหวัดนครนายก

<sup>๘๘</sup> <http://www.mict.go.th/main.php?filename=SmartNetwork>

<sup>๘๙</sup> <http://www.aseancioforum.com/Home.aspx>

<sup>๙๐</sup> ซีไอโอ ๑๖ (CIO16) เป็นกลุ่มของผู้บริหารระดับสูงที่ทำหน้าที่กำกับดูแลงานด้านไอซีทีของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งระดับกระทรวง ระดับกรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระ และหน่วยงานอื่นๆ จำนวนทั้งสิ้น 44 ท่าน ซึ่งเข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับ (Chief Information Officer: CIO) รุ่นที่ 16 ด้วยกัน เมื่อมิถุนายน 2547

<sup>๙๑</sup> <http://egif.mict.go.th/>

<sup>๙๒</sup> ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลประวัติการขับขี่ของคนขับรถระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้แก่กรมการขนส่งทางบก องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก.) และบริษัท การขนส่ง จำกัด

<sup>๙๓</sup> ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรผู้ประสพภัยพิบัติ ที่ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

- ***e-Doing Business***<sup>๙๔</sup> เป็นโครงการที่สานต่อจากความสำเร็จของโครงการ “การเริ่มต้นธุรกิจ(e-Starting Business)” โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคมร่วมกันพัฒนาระบบเชื่อมโยงเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่มีการลงทะเบียนกับทั้ง ๓ หน่วยงานดังกล่าวด้วยแบบฟอร์มเดียวและใช้บัตรประจำตัวประชาชนใบเดียว กระบวนการนี้ช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนจากการที่ผู้ประกอบการต้องเดินทางไปยังแต่ละหน่วยงาน (๓ หน่วยงาน) และบันทึกข้อมูลที่แตกต่างกันตามความต้องการของแต่ละหน่วยงาน บริการใหม่นี้คาดว่าจะสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ ความร่วมมือครั้งนี้ นับเป็นปรากฏการณ์ล่าสุดของการทำธุรกิจ ให้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น และประหยัดขึ้นด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การเปิดตัวบริการนวัตกรรม คือ การให้บริการแบบครบวงจร สามารถดำเนินการที่จุดเดียว แบบฟอร์มเดียว เอกสารฉบับเดียว และใช้หมายเลขเดียว ซึ่งสามารถลดระยะเวลาการให้บริการจาก ๔ วันเหลือเพียง ๖๐ นาที และเปิดให้บริการทั่วประเทศตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๓ และได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี

#### ๔.๕. บทสรุป

เป้าหมายหลักของการบูรณาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีให้กับประชาชน นวัตกรรมหลายอย่างโดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำไอซีทีไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐของหลายประเทศ รวมทั้งการใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และคลาวด์คอมพิวเตอร์ โดยโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นช่องทางที่ผู้คนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ของภาครัฐได้โดยง่ายในทุกที่ ส่วนคลาวด์คอมพิวเตอร์จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการขยายตัวของโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ยังสามารถนำบริการและการแก้ปัญหาบางอย่างมาใช้ร่วมกัน อันจะช่วยยกระดับความร่วมมือระหว่างประชาชนและชุมชนให้เพิ่มขึ้นด้วย บทเรียนที่ได้เรียนรู้จากหลายประเทศทั่วโลกแสดงให้เห็นว่า การพัฒนายังคงได้รับผลกระทบจากการขาดการบูรณาการของการบริหารงาน และการลดขั้นตอนด้วยระบบงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การขาดโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรบุคคล และช่องว่างระหว่างบริการ อุปสงค์และอุปทาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็เป็นความท้าทายสำหรับประเทศไทยเช่นกัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะได้นำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับโครงสร้างองค์กร และวิถีปฏิบัติในประเทศอื่นๆ อื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ในรายงานส่วนต้นๆ ก่อนหน้านี้ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรายงานงวดต่อไป พร้อมกันนี้ ทีมที่ปรึกษาจะทำการค้นคว้าและศึกษาถึงกลยุทธ์และข้อกำหนดด้านเงินทุน/งบประมาณในการขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมบริการของภาครัฐและนำเสนอผลงานในรายงานผลงานงวดถัดไป

<sup>๙๔</sup> <http://www.manager.co.th/iBizchannel/ViewNews.aspx?NewsID=9540000058160>



## บทที่ ๕. การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More)

### ๕.๑. บทนำ

วิธีการของ "การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (doing more with less for more)" คือ การปรับปรุงบริการของภาครัฐให้ดีขึ้นโดยใช้ต้นทุนต่ำ แต่มีผลกระทบต่อสาธารณสุขสูงขึ้น วิธีหนึ่งที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็คือ ลดระบบการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง พร้อมทั้งต้องปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น ดีขึ้น และได้ผลคุ้มค่ากับการลงทุนมากขึ้น การปรับหรือโครงสร้างการทำงานใหม่ทั้งหมดจะช่วยให้เกิดกระบวนการทำงานแบบใหม่ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิงกับระบบการทำงานได้ ทั้งนี้ ต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานขององค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน อาทิเช่น ลักษณะงาน โครงสร้างการทำงาน เทคโนโลยี บุคลากร ค่านิยมและความเชื่อ การบริหารจัดการ และการประเมินวัดผลงาน ทั้งนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) ที่ทันสมัยและระบบหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ที่มีสมรรถนะในการสร้างความเปลี่ยนแปลงไปใช้เพื่อการปรับปรุงบริการภาครัฐ จะช่วยให้กลยุทธ์การปรับหรือโครงสร้างการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในการปรับปรุงบริการสาธารณะมีความแข็งแกร่งมากขึ้น

รายงานบทนี้จะนำเสนอกลยุทธ์และแนวความคิดการดำเนินการปรับหรือปรับลดต้นทุนการดำเนินงานอย่างจริงจัง รวมทั้งนำเสนอตัวอย่างโครงการริเริ่มของรัฐบาลในหลายประเทศที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการนี้ อันได้แก่ ประเทศมาเลเซีย ไอร์แลนด์ สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักร โดยศึกษารวบรวมจากผลงานการสำรวจและเอกสารรายงานที่เผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์ อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์บทเรียนต่างๆ ที่ได้รับ การศึกษากลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง และการจัดทำข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย จะได้นำเสนอในรายงานงวดถัดไป

### ๕.๒. การศึกษากลยุทธ์และแนวความคิดการดำเนินงานและกรณีตัวอย่างของการปรับหรือโครงสร้างการบริการ สาธารณะของต่างประเทศ

#### ๕.๒.๑. ประเทศมาเลเซีย<sup>๕๔</sup>

ประเทศมาเลเซียได้ริเริ่มโครงการปรับหรือโครงสร้าง (re-engineering)<sup>๕๖</sup> การปรับปรุงบริการ  
สาธารณะของประเทศอย่างเข้มแข็งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๓ โดยเริ่มจากเรื่อง*ความเคลื่อนไหวสู่*

<sup>๕๔</sup> เนื้อหาส่วนนี้สรุปมาจากบทความเรื่อง *Reengineering the Malaysian Public Service and the Use of Information Technology in Promoting Efficiency and Quality* เขียนโดย Muhammad Rais Bin Abdul Karim พิมพ์เผยแพร่ในวารสาร Asian Review of Public Administration, Vol. VIX, No. 1 (January-June 1997), หน้า ๕๗-๖๙ และบทความเรื่อง *Reengineering Public Services Through ISO 9000* เขียนโดย Zakaria Ahmad จาก Asian Pacific Development Centre Malaysia พิมพ์เผยแพร่ในวารสาร Asian Review of Public Administration หน้า ๑๐๘-๑๑๙

วัฒนธรรมการทำงานที่เป็นเลิศ ที่มีแนวคิดให้หน่วยงานภาครัฐสร้างวัฒนธรรมแห่งความเป็นเลิศ ตาม  
ค่านิยมหลักด้านคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต นวัตกรรม ความซื่อสัตย์ ความมีระเบียบวินัย ความ  
รับผิดชอบ และความเป็นมืออาชีพ วัฒนธรรมถูกมองว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะต้องพิจารณาเมื่อ  
จะต้องนำแนวคิดเรื่องการจัดการการเปลี่ยนแปลงไปใช้ แต่ประเทศต่างมีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์  
และมีลักษณะพิเศษเฉพาะของตนเองที่แตกต่างกันออกไป องค์กรภาครัฐก็เช่นกันต่างมีวัฒนธรรมเป็น  
ของตนเอง ดังนั้น การประยุกต์การทำงานด้วยวิธีการปรับตัว (ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม)  
จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับวัฒนธรรมการทำงาน

การขับเคลื่อนบริการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศและมีคุณภาพเกิดขึ้นควบคู่กับการเปลี่ยนแปลง  
บทบาทในการให้บริการสาธารณะของรัฐบาลมาเลเซีย จากบทบาทหลักในการเป็นผู้คุมกฎระเบียบ ไป  
เป็น ผู้กำหนดทิศทางและผู้อำนวยความสะดวกให้กับภาคเอกชน และผู้ให้บริการสาธารณะโดยรวม  
โดยมีการนำคำว่า "การปฏิรูปการบริหารราชการ (administrative reforms)" มาใช้กันโดยทั่วไป เพื่อ  
จะได้ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติงานบริการของภาครัฐ

รัฐบาลมาเลเซียใช้กลยุทธ์หลักในการปรับหรือโครงสร้างการบริการสาธารณะ ๖ ประการผ่าน  
วิธีการปฏิรูปการบริหารราชการ โดยได้นำเทคโนโลยีไอทีที่ทันสมัยและระบบงานและโปรแกรม  
ประยุกต์ต่างๆ มาใช้เสริมสร้างการดำเนินงานกลยุทธ์ทั้ง ๖ ประการ ดังนี้

- ๑) ให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก
- ๒) ปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานเพื่อเสริมสร้างกลไกสนับสนุนการบริหาร  
ราชการ
- ๓) ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัว และสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ที่  
เข้มแข็ง
- ๔) เสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและการมีวินัย
- ๕) ปลุกฝังค่านิยมของความเป็นเลิศและการปฏิบัติที่ดีเลิศ
- ๖) สร้างความร่วมมือที่แข็งแกร่งระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน

การนำไอทีมาใช้ในการบริหารราชการทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างการทำงาน  
ภายในของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งต้องปรับปรุงแนวคิดเรื่องวิธีการใช้ข้อมูล การดูแลรักษา การจัดเก็บ  
และการดึงข้อมูลไปใช้ ภายในภาครัฐด้วย ทั้งนี้ จำเป็นจะต้องจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคนิคให้  
พร้อมทั้งของภายในหน่วยงานเองและสำหรับการทำงานข้ามหน่วยงาน โครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว  
จะต้องสามารถปรับปรุงผลิตภาพ การสื่อสาร และการใช้ข้อมูลร่วมกัน ให้มีประสิทธิภาพได้อย่าง  
รวดเร็ว ตลอดจนสามารถเสริมสร้างสมรรถภาพและหน้าที่ในการทำงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

<sup>๑๖</sup> “การปรับหรือโครงสร้าง (reengineering)” หมายถึง ความคิดริเริ่มในการจัดทำกลยุทธ์ใหม่และเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่เพื่อปรับปรุง  
บริการสาธารณะของภาครัฐให้ดีขึ้น (อ้างถึงคำจำกัดความของ Muhammad Rais Bin Abdul Karim-ผู้เขียนบทความในเอกสารอ้างอิงที่ ๑)

องค์ประกอบหลักของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานภายในของหน่วยงานภาครัฐ จะเห็นได้จากการปรับหรือกระบวนการทำงาน ระบบงาน และขั้นตอนการดำเนินงาน การปรับหรือโครงสร้างองค์การจะช่วยให้ไปสู่กระบวนการทำงานและระบบงานที่มีประสิทธิภาพเฉพาะภายในหน่วยงาน แต่หากต้องการมุ่งไปสู่การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานระหว่างกันได้อย่างราบรื่น อาจจะต้องทำมากกว่าการปรับหรือโครงสร้างการทำงาน

กุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่การเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การเชื่อมโยงระบบการทำงาน และการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเดียวกันและกับหน่วยงานอื่น การมีฐานข้อมูลที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันจะทำให้การให้บริการประชาชนไม่ได้อยู่จำกัดไว้ที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง และการมีช่องทางการให้บริการประชาชนที่หลากหลาย เช่น บริการผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ (kiosks) ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ผ่านโทรทัศน์บนเว็บ (web-TVs), โทรศัพท์ และอื่น ๆ ก็จะช่วยสร้างความเปลี่ยนแปลงของระบบบริการส่วนหน้า (front-end) ได้อย่างมาก นอกจากนี้ หน่วยงานแต่ละหน่วยจำเป็นต้องปรับหรือโครงสร้างของระบบหลังบ้าน (back-end) ด้วยเช่นกันเพื่อรองรับกระบวนการนำไอทีมาใช้จะทำให้วิธีการทำงานของภาครัฐเปลี่ยนแปลงไป โดยทำให้ระบบการทำงานสามารถเชื่อมโยงถึงกันภายในหน่วยงานของตนเองและเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ได้โดยรวม ทั้งนี้ เพื่อการรองรับการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การปฏิรูปที่ทำให้เกิดการปรับหรือโครงสร้างการทำงานภาครัฐครั้งสำคัญของประเทศมาเลเซีย ก็คือ โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครือข่ายการบริหารงานแบบไร้กระดาษผ่านสื่อประสมหลายรูปแบบ และเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐกับศูนย์บริหารราชการส่วนกลางที่ปุตราจายา (Putrajaya) และศูนย์ราชการทั่วประเทศ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดการดำเนินงานร่วมกันของรัฐบาล เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชนและธุรกิจ ทั้งนี้ วิสัยทัศน์ของการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ

- เปลี่ยนกระบวนการบริหารของภาครัฐโดยใช้ไอทีที่ทันสมัย
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาครัฐอย่างจริงจัง
- ให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจอย่างมีคุณภาพโดยใช้ต้นทุนต่ำ
- ใช้เทคโนโลยีสื่อประสม (มัลติมีเดีย) เพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพของรัฐบาล
- ดึงดูดนักพัฒนาเว็บมัลติมีเดียชั้นนำระดับโลกมาทำงานในประเทศมาเลเซีย

ในการปรับหรือโครงสร้างการบริการสาธารณะ ประเทศมาเลเซียดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ก) กำหนดวิสัยทัศน์สำหรับองค์กร โดยวิสัยทัศน์นี้จะต้องมีความชัดเจนและเที่ยงตรง และต้องสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายในอนาคต และจะต้องสื่อสารให้พนักงานทุกคนได้รับรู้

- ข) **ตั้งสมมติฐานที่สำคัญและทำบันทึกไว้** โดยการตั้งคำถาม อย่างเช่น ทำไมต้องมีการเปลี่ยนแปลง และจะเกิดอะไรขึ้นหากไม่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ใครต้องการให้เปลี่ยนแปลง และเราต้องเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง
- ค) **จัดทำแผนงาน** โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลง กำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนดกิจกรรมหลัก พัฒนากลยุทธ์ ระบุกระบวนการทำงานที่ต้องการปรับแก้ และบริหารจัดการการสื่อสารข้อมูลและความคาดหวังต่างๆ
- ง) **วิเคราะห์ธุรกิจ** โดยเน้นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถ สมรรถนะ และการประเมินประเด็นปัญหาขององค์กร ความต้องการของลูกค้า และประสิทธิภาพของเทคโนโลยี
- จ) **ออกแบบธุรกิจ** โดยออกแบบกระบวนการทำงานในรูปแบบใหม่เพื่อสร้างความสมบูรณ์และความสอดคล้องกันของสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้
- (๑) การรวมงานที่ซ้ำซ้อนกัน
  - (๒) ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจได้
  - (๓) การปฏิบัติงานอย่างสมเหตุสมผลมากที่สุด
  - (๔) การลดขั้นตอนการควบคุมและตรวจสอบ
  - (๕) การลดการสมยอม/เจรจาไกล่เกลี่ยให้น้อยลง
  - (๖) การจัดการให้มีช่องทางการติดต่อ ณ จุดเดียวสำหรับเรื่องหนึ่งๆ
- ฉ) **ดำเนินงานโครงการ** โดยจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้
- (๑) ส่วนงานที่ไม่เปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน แต่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
  - (๒) การระบุถึงสิ่งที่จะต้องเปลี่ยนแปลงในคราวถัดไป
  - (๓) การทดสอบสิ่งทีออกแบบใหม่เพื่อประเมินผลการดำเนินงานเบื้องต้น
  - (๔) การปรับแต่งในรายละเอียดเบื้องต้นและตรวจทานอย่างต่อเนื่อง
- ช) **ประเมินวัดผลงาน** ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสำคัญของกระบวนการปฏิรูปโครงสร้างประกอบด้วย การประเมินผลงาน การประเมินโอกาสในอนาคต การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การเผยแพร่ความรู้และประสบการณ์ และการเผยแพร่ผลงานที่ได้จากการดำเนินการ

## กรณีศึกษาของประเทศมาเลเซียเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Perolehan)<sup>๑๗</sup>

ในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศมาเลเซีย นั้น รัฐบาลมาเลเซียได้นำไอซีทีมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐให้เป็นระบบจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือที่รู้จักในนามของ e-Perolehan ซึ่งได้เริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ ในฐานะเป็นโครงการหนึ่งภายใต้กิจกรรมการพัฒนา Multimedia Super Corridor (MSC) ซึ่งถือเป็นธงนำในการพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์ของประเทศมาเลเซีย โครงการนี้มีแนวคิดที่จะปรับเปลี่ยนโครงสร้างการจัดซื้อของภาครัฐและกระบวนการห่วงโซ่อุปทานไปสู่มิติใหม่

e-Perolehan หรือโครงการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ เปิดตัวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจในการลงทุนทางการเงินโดยยึดหลักความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ โดยการปรับโครงสร้างจากระบบจัดซื้อจัดจ้างเดิมที่ดำเนินการด้วยมือไปเป็นระบบอัตโนมัติทั้งหมด เพื่อเปลี่ยนแปลงให้ระบบกลายเป็นตลาดออนไลน์สำหรับผู้ผลิตหรือจัดจำหน่ายและสำหรับหน่วยงานภาครัฐเอง ทั้งนี้ รัฐบาลใช้วิธีดำเนินการโดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็นระยะๆ เพื่อช่วยให้ผู้ผลิตและหน่วยงานภาครัฐสามารถเข้าร่วมในกิจกรรมของโครงการได้โดยง่าย ผู้จำหน่ายสินค้าสามารถนำเสนอสินค้าของตนได้ทางอินเทอร์เน็ต รับผิดชอบต่อสั่งซื้อและดำเนินการอื่นๆ พร้อมทั้งรับชำระเงินจากภาครัฐทางอินเทอร์เน็ต หน่วยงานภาครัฐก็เช่นกันสามารถอนุมัติกระบวนการจัดซื้อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งหมด นับตั้งแต่การเลือกรายการที่จะสั่งซื้อ การจัดทำและอนุมัติใบสั่งซื้อ และการจัดส่งใบสั่งซื้อไปที่ผู้จัดจำหน่าย ระบบจัดซื้อจัดจ้างแบบออนไลน์จะทำงานแบบครบวงจรโดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นเรื่องขอประมูล การส่งข้อเสนอ การทำสัญญา การอนุมัติการจัดซื้อจัดจ้าง การชำระเงิน และการแจ้งเตือนหรือแจ้งผลต่างๆ ไปยังผู้สนใจเข้าร่วมประมูล ซึ่งระบบการทำงานดังกล่าวนี้ช่วยให้รัฐบาลประหยัดงบประมาณได้จากการลดขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างให้สั้นลง (เนื่องจากสามารถค้นหาและยื่นใบเสนอราคาได้ทางอิเล็กทรอนิกส์) และจากการสร้างฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์และพัสดุ/อุปกรณ์ส่วนกลางร่วมกันของทุกหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ ระบบจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยให้รัฐบาลสามารถเลือกซื้อได้อย่างชาญฉลาดขึ้น และสามารถควบคุมกระบวนการสั่งซื้อและการออกใบเสร็จรับเงินให้ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น อีกทั้งผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าทั้งรายย่อยและรายใหญ่ยังจะได้รับประโยชน์จากความโปร่งใสในการทำงานที่เพิ่มขึ้นและบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วขึ้นและมีความถูกต้องแม่นยำ ทั้งนี้ การจัดทำแคต

<sup>๑๗</sup> เนื้อหาส่วนนี้สรุปความและนำข้อความบางตอนมาจากเอกสารเรื่อง *Innovations in Governance and Service Delivery: E-Government Experiments in Malaysia* เขียนโดย Dr. Noore Alam Siddiquee จาก University of Brunei Darussalam ซึ่งนำเสนอไปในการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง Workshop on Innovations in Governance and Public Service to Achieve a Harmonious Society (2005) จัดโดย Asian Development Bank และบทความเรื่อง *Implementing Electronic Procurement in Government: A Case Study On E-Perolehan In Malaysia* โดย Maniam Kaliannan และ Halimah Awang จาก University Malaya พิมพ์เผยแพร่ในวารสาร Public Sector ICT Management Review (January – June 2008 VOL. 2 NO. 1), หน้า ๔๔-๕๑

ตาล็อกสินค้าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการจำแนกประเภทผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานสากล ก็จะช่วย  
ผู้จำหน่ายสินค้าสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ในระดับโลกได้

ผู้จำหน่ายสินค้าสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Perolehan ได้โดยเริ่มจากการสมัครเข้าเป็น  
สมาชิกก่อน จึงจะสามารถใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์แบบครบวงจรของภาครัฐได้ ระบบ e-  
Perolehan ให้บริการแบบครบวงจรได้กับการจัดซื้อจัดจ้างทั้ง ๔ แบบ ได้แก่

ระยะที่ ๑

- ก) การรับลงทะเบียนผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย
- ข) การทำสัญญาจ้างจากส่วนกลาง

ระยะที่ ๒

- ก) การสั่งซื้อโดยตรง
- ข) การส่งใบเสนอราคาและการยื่นประมูล

ระบบ e-Perolehan เป็นจุดรับสมัครลงทะเบียนสำหรับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าสมัคร ณ  
จุดเดียว โดยมีกรมทะเบียนภายใต้กระทรวงการคลังเป็นผู้พิจารณาอนุมัติใบสมัครทั้งหมด บริการที่อยู่  
ในโมดูลรับลงทะเบียนผู้จำหน่ายสินค้าบนเว็บไซต์ [www.commercedc.com.my](http://www.commercedc.com.my) มีดังนี้

- ก. ผู้จำหน่ายสินค้าสามารถลงทะเบียนสมัครสมาชิกออนไลน์ผ่านระบบ e-Perolehan
- ข. เมื่อระบบ e-Perolehan รับเอกสารใบสมัครลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว จะส่งใบ  
สมัครทั้งหมดต่อไปยังกรมทะเบียน กระทรวงการคลัง เพื่อพิจารณาอนุมัติทาง  
ออนไลน์
- ค. หลังจากอนุมัติแล้ว ระบบ e-Perolehan จะออกใบรับรอง/บัตรสมาชิกให้กับ  
ผู้สมัคร
- ง. โมดูลรับลงทะเบียนผู้จำหน่ายสินค้านี้สามารถดำเนินการต่ออายุสมาชิกได้ทาง  
ออนไลน์
- จ. ระบบสามารถลงทะเบียนสมาชิกประเภทอื่นที่เรียกว่า “bidang” ด้วย
- ฉ. ระบบ e-Perolehan มีคำสั่งระงับการลงทะเบียนออนไลน์ชั่วคราวหรือสั่งยกเลิก  
การลงทะเบียนเป็นผู้จำหน่าย

ประโยชน์ที่หน่วยงานราชการได้รับจากระบบ e-Perolehan ไม่เพียงการช่วยลดต้นทุนการ  
ดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐเท่านั้น แต่ยังช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง  
สม่ำเสมอด้วย เนื่องจากระบบช่วยลดกระบวนการทำงานและขั้นตอนต่างๆ ให้มีความกระชับรัดกุมขึ้น  
ทำให้เกิดความคล่องตัว ประหยัดเวลา และสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการให้กับสาธารณชนมาก  
ขึ้น และสำหรับผู้รับเหมาจากภาคเอกชนที่ใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ก็พึงพอใจกับ  
ประสิทธิภาพโดยรวมที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ระบบ e-Procurement ช่วยลดระยะเวลาการ

ลงทะเบียนสมาชิกจาก ๓๖ วัน เหลือ ๒๐ วัน และจำนวนเอกสารหายระหว่างทางลดลงจากร้อยละ ๕ เหลือเพียงร้อยละ ๑

รายงานล่าสุดเมื่อเดือนมกราคม ๒๕๕๖ ที่ผ่านมากล่าวว่า ระบบ e-Perolehan ช่วยประหยัดงบประมาณของรัฐบาลได้ราว ๑๔,๐๐๐ ล้านริงกิตมาเลเซีย (RM) (๔,๕๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยประมาณ) โดยประโยชน์หลักของระบบ e-Perolehan คือ การลดต้นทุนการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้ราวร้อยละ ๑๐-๓๐ ทั้งนี้ บริษัท Commerce Dot Com Sdn Bhd (CDC) ซึ่งเป็นผู้พัฒนาระบบไปทีให้กับ e-Perolehan ได้คาดการณ์ไว้ว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ระบบจะสามารถช่วยลดงบประมาณภาครัฐได้ถึง ๒๐,๐๐๐ ล้านริงกิตมาเลเซีย (๖,๔๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยประมาณ)<sup>๙๘</sup>

สิ่งที่น่าสนใจ คือ รัฐบาลมาเลเซียได้จัดตั้งสำนักงานขึ้นใหม่ชื่อ หน่วยงานวางแผนการบริหารจัดการและปรับปรุงการบริหารราชการแห่งมาเลเซีย (Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit หรือ MAMPU)<sup>๙๙</sup> เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการและการดำเนินงานของภาครัฐให้สามารถส่งมอบบริการที่จะช่วยส่งเสริมให้ความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น และเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยใช้นวัตกรรมและกลยุทธ์ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรและการใช้ไอซีทีของภาครัฐ ทั้งนี้ MAMPU มีบทบาทหลัก ๔ ประการ ดังนี้

- **ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารระบบราชการของรัฐ** – โดยทำหน้าที่แนะนำและส่งเสริมความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการงานราชการเพื่อสร้างบริการภาครัฐให้กับประชาชน รวมทั้งการประเมินผลงานและการให้รางวัลหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และสนองต่อความต้องการของสังคมโดยรวม
- **วางแผนและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาไอซีทีของภาครัฐ** – โดยทำหน้าที่วางแผน ออกแบบ ประสานงาน และประเมินผลงานการพัฒนาไอซีทีในภาครัฐที่จะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับบริการของรัฐบาล
- **ให้คำปรึกษาในเรื่องการจัดการองค์กรและไอซีทีภาครัฐ** – โดยให้บริการที่ปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องโครงสร้างองค์กร ระบบงาน ขั้นตอนการทำงาน และการดำเนินงานพัฒนาไอซีที ตามแนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะของรัฐบาล

<sup>๙๘</sup> ข้อมูลจากนิตยสาร Business Circle (เป็นนิตยสารดิจิทัลและเว็บทำครบวงจรสำหรับการอภิปรายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทย) ฉบับวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๕๖ พิมพ์เผยแพร่บนเว็บไซต์ <<http://www.businesscircle.com.my/overcoming-the-hurdles-of-e-procurement/>>

<sup>๙๙</sup> [http://www.mampu.gov.my/web/bi\\_mampu/profile](http://www.mampu.gov.my/web/bi_mampu/profile)

- **อำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบบริการ  
สาธารณะของภาครัฐ** – โดยทำหน้าที่ประมวลองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และ  
แหล่งข้อมูล (ที่ได้จากประชาชน เอกชน และองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs)) ที่  
สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการทำงานของของภาครัฐให้  
ทันสมัยมากขึ้น

#### ๕.๒.๒. ประเทศไอร์แลนด์<sup>๑๐๐</sup>

ประเทศไอร์แลนด์กำหนดให้ประเด็นเรื่องนวัตกรรม ความยืดหยุ่น และการให้บริการที่มี  
ความคล่องตัวสูง เป็นหัวใจสำคัญของการปฏิรูประบบราชการ เพื่อมุ่งปรับปรุงบริการสาธารณะให้  
มีความทันสมัยตลอดเวลา สะดวกรวดเร็วขึ้น ดีขึ้น และได้ผลคุ้มค่ากับการลงทุนมากขึ้น แผนการปฏิรูประ  
บบราชการของประเทศไอร์แลนด์ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ได้แก่

- การใช้รูปแบบของการให้บริการร่วมกัน (shared service model) ในการ  
บริหารทรัพยากรบุคคล เช่น ระบบเงินเดือน บำนาญ ฯลฯ
- การประเมินรูปแบบใหม่ในการดำเนินงานให้บริการอื่นที่ไม่ใช่บริการหลัก
- การปฏิรูปกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการใช้ทรัพย์สินอย่างเหมาะสม  
และ
- การลดค่าใช้จ่าย ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และลดการสูญเสีย เพื่อสนับสนุนการ  
สร้างตำแหน่งงานใหม่ (job creation)

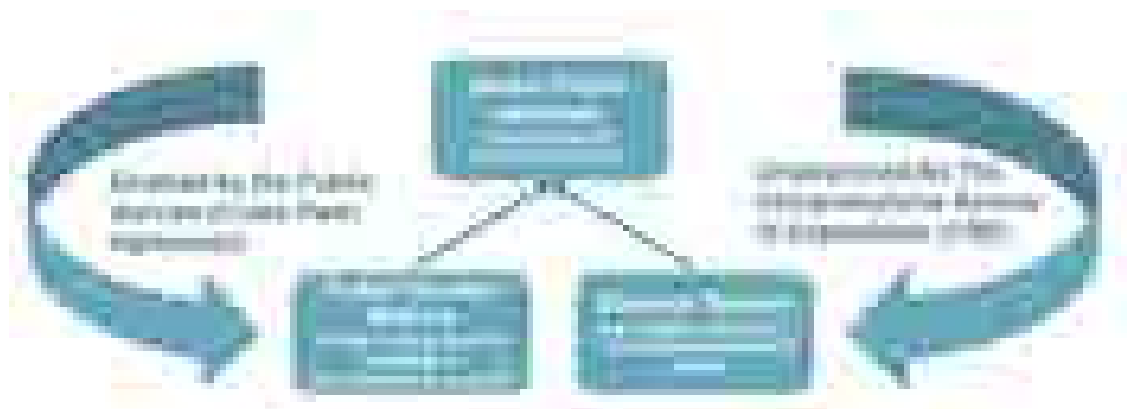
แผนการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลไอร์แลนด์กล่าวถึงโครงการริเริ่มจากความร่วมมือ  
หลายฝ่าย มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดโครงสร้าง กระบวนการ วิธีการทำงาน เทคโนโลยี และ  
ความสามารถที่จะเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ โดยแผนการปฏิรูปมุ่งเน้นพันธสัญญาหลัก  
ในการเปลี่ยนแปลง ๕ ข้อ เพื่อให้ได้รูปแบบบริการใหม่ที่ต้องการและคุ้มค่ากับต้นทุนในการดำเนินการ  
ดังนี้

- (๑) กำหนดให้การบริการลูกค้าคือหัวใจสำคัญของทุกสิ่ง
- (๒) สร้างประโยชน์สูงสุดจากช่องทางการให้บริการใหม่ๆ และสร้างสรรค์
- (๓) ลดค่าใช้จ่ายอย่างจริงจังโดยใช้จ่ายเงินในการดำเนินการให้คุ้มค่า
- (๔) เป็นผู้นำ เป็นผู้จัดการ และเป็นผู้ทำงาน ด้วยวิธีการใหม่ๆ อยู่เสมอ และ
- (๕) มุ่งเน้นไปที่การดำเนินงานและการส่งมอบบริการอย่างแข็งแกร่ง

<sup>๑๐๐</sup> เนื้อหาส่วนนี้สรุปความและนำข้อความบางตอนมาจากจากเอกสารทางการเรื่อง *Public Service Reform* ของ Department of Public  
Expenditure and Reform ประเทศไอร์แลนด์ ฉบับเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

หัวใจสำคัญประการหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ ก็คือ ภาวะผู้นำที่แข็งแกร่งจากผู้บริหารทุกระดับทั่วทุกหน่วยงานในการมุ่งมั่นปรับปรุงการบริการตามที่ได้สัญญาาร่วมกันไว้เพื่อสร้างประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน ในขณะที่เป้าหมายสำคัญของแผนปฏิรูป ก็คือ การปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้น และลดต้นทุนการดำเนินการให้ต่ำลง

แนวทางการปฏิรูประบบราชการของไอร์แลนด์ คือ การเชื่อมโยงองค์ประกอบสำคัญๆ ให้ทำงานอย่างสอดคล้องกัน กล่าวคือ ภายใต้กรอบแผนงานรัฐบาลในการปรับปรุงบริการภาครัฐ (Programme for Government) ที่กำหนดขึ้น จะมีการแบ่งการปฏิรูปออกเป็น ๒ ส่วน คือ การปฏิรูประบบบริการส่วนหน้าของแต่ละภาคส่วน (Sectoral Reform) และการปฏิรูประบบการทำงานของทุกหน่วยงานให้ประสานเชื่อมโยงกันได้ทั้งหมด (Public Service Reform) ภายใต้การสนับสนุนงบประมาณจากแผนงาน/คณะกรรมการด้านงบประมาณ (Comprehensive Review of Expenditure) และภายใต้ข้อตกลงในการให้บริการภาครัฐร่วมกัน (Public Service Agreement) ทั้งนี้ วิธีการบูรณาการการทำงานขององค์ประกอบต่างๆ ดังกล่าวข้างแสดงในรูปด้านล่างนี้



รูปที่ ๕-๑: การทำงานร่วมกันขององค์ประกอบต่างๆ เพื่อการปฏิรูปบริการสาธารณะในประเทศไอร์แลนด์

การปฏิรูปการทำงานของแต่ละภาคส่วน จะเน้นที่การปรับปรุงระบบบริการส่วนหน้าของแต่ละหน่วยงานในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก ส่วนการปฏิรูประบบบริการโดยรวมนั้นจะเน้นการปรับปรุงโครงสร้าง กระบวนการ วิธีการทำงาน เทคโนโลยี และความสามารถของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยในการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน แผนปฏิรูปจะช่วยทำให้โครงการความร่วมมือในการเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานจากทุกภาคส่วนนี้ สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและคุ้มค่ากับการลงทุนให้กับประชาชนได้ โครงการเหล่านี้จะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ช่วยสนับสนุนการปรับปรุงบริการให้มีความคล่องตัวมากขึ้น และช่วยสนับสนุนโครงสร้างการทำงาน โครงการความคิดริเริ่มในการปฏิรูประบบบริการสาธารณะของไอร์แลนด์แบ่งเป็น ๑๔ โครงการ/กิจกรรม คือ

- ๑) **การริเริ่มดำเนินโครงการ** – หมายถึง การกำกับดูแลการจัดทำแผนงานที่มุ่งเน้นเรื่องวิธีการดำเนินงานและประโยชน์ที่จะได้รับอย่างชัดเจน รวมทั้งการกำหนดกระบวนการทำงานที่คล่องตัวสูงและโครงสร้างการกำกับดูแลที่เข้มแข็งที่มุ่งสร้างผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่วางไว้
- ๒) **โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไอซีที การแบ่งปันข้อมูล และการบริการลูกค้า** – เพื่อปรับปรุงคุณภาพของบริการภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น และคุ้มค่ากับการลงทุนมากขึ้น ด้วยการใช้อีซีที เช่น การให้บริการออนไลน์ การแบ่งปันข้อมูล การสร้างสมรรถนะใหม่ให้สามารถเชื่อมโยงการทำงานข้ามหน่วยงานได้ การให้บริการร่วมกันแบบบูรณาการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากขึ้น การลดภาระในการรับรู้ข้อมูล/ข่าวสาร และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมออกแบบและส่งมอบบริการ
- ๓) **การให้บริการร่วมกัน** – เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยการรวมโครงสร้างการทำงานหลักและกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันของทุกหน่วยงานมาไว้ที่เดียวกัน โดยจัดตั้งหน่วยปฏิบัติการร่วมในการให้บริการประชาชน เพื่อการทำงานเชิงบูรณาการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกันและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น
- ๔) **การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ** – เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบริการสำคัญของทุกหน่วยงาน ด้วยการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับปรุงองค์กร และริเริ่มเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน
- ๕) **การปฏิรูปการจัดซื้อ** – เพื่อการลงทุนที่คุ้มค่า ด้วยการใช้กรอบแนวทางการจัดซื้อเดียวกัน ทำงานอย่างมืออาชีพมากขึ้น และใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์มากขึ้น
- ๖) **การบริหารจัดการทรัพย์สิน** – เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับทรัพย์สินของราชการด้วยการบริหารจัดการทรัพย์สินเหล่านั้นด้วยวิธีการใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำวิธีการเดิมๆ ที่เคยทำกันมา เพื่อสนองความต้องการในการปฏิรูปการให้บริการสาธารณะที่ดีขึ้น
- ๗) **การให้บริการภายนอก** – เพื่อหารูปแบบทางเลือกอื่นในการให้บริการที่ไม่ใช่บริการหลักของหน่วยงาน แก่ประชาชนอย่างคุ้มค่ามากขึ้น และคล่องตัวมากขึ้น
- ๘) **การควมรวมและการปรับโครงสร้างองค์กร** – เพื่อปรับปรุงการบริการให้มีความคล่องตัวและฉับไวและคุ้มค่าการลงทุนมากขึ้น และเพื่อส่งเสริมให้มีการบูรณาการการทำงานและการประสานความร่วมมือในระหว่างองค์กรภาครัฐมากขึ้น
- ๙) **การปฏิรูปการใช้จ่ายงบประมาณ** – เพื่อปรับปรุงการบริหารงบประมาณของทุกหน่วยงานในการให้บริการสาธารณะ ด้วยการใช้งบประมาณให้จ่ายงบประมาณระยะกลางปี การอนุมัติงบประมาณตามผลงาน ระบบบัญชีแบบสะสมงบประมาณ และการรายงานงบดุล

- ๑๐) **การบริหารจัดการผลงานของภาครัฐ** – เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของภาครัฐทั้งหมด โดยเน้นวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ระดับของการปฏิบัติงาน และการประเมินวัดผลงาน
- ๑๑) **ผลงานระดับองค์กร** – เพื่อกำหนดจุดมุ่งเน้นของการปฏิบัติงานองค์กรใหม่ ด้วยโครงการริเริ่มใหม่ๆ เช่นการแถลงยุทธศาสตร์ การรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินงาน โครงการทบทวนผลงานองค์กรและการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ เพื่อใช้ชี้แจงการกำหนดความรับผิดชอบของงานในแต่ละหน้าที่
- ๑๒) **ภาวะผู้นำ/ผลงานระดับบุคคล** – เพื่อปรับปรุงกำลังและความสามารถในการให้บริการภาครัฐของทุกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นอย่างมากไปที่การปรับปรุงทักษะในการเป็นผู้นำ ผ่านการสร้างบริการสาธารณะระดับอาวุโส (Senior Public Service หรือ SPS) พร้อมกันนี้ ให้มีการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับทั่วทุกหน่วยงาน ด้วยระบบการจัดการประสิทธิภาพการทำงานต่างๆ
- ๑๓) **จำนวนบริการสาธารณะ/การวางแผนบุคลากรและการสับเปลี่ยนกำลังคน** – เพื่อดำเนินนโยบายการจัดสรรทรัพยากรใหม่ ด้วยการใช้แผนกลยุทธ์ในการจัดสรรกำลังคนและการสับเปลี่ยนกำลังคน และการลดจำนวนบริการภาครัฐลงภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งจะรวมถึงการกำหนดและการจัดสรรทรัพยากรเชิงรุกให้กับกิจกรรมที่มีความสำคัญในระดับต้นๆ ก่อน ตามความจำเป็น
- ๑๔) **การปฏิรูปกฎหมายและการเมือง** – เพื่อการออกและการบังคับใช้กฎหมายที่ทำให้เกิดการปฏิรูปทางการเมือง และเพื่อสนับสนุนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปราชการ/การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ

ในการดำเนินงานตามแผนปฏิรูปการให้บริการสาธารณะ มีข้อเสนอแนะและแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้านไอที อย่างเช่น

- ภาครัฐเพิ่มบริการออนไลน์ และอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการตนเอง และลดการพึ่งพาช่องทางการดำเนินการแบบออฟไลน์ เพื่อลดต้นทุนของการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการจัดกำลังคนให้ไปปฏิบัติงานอย่างอื่นที่สำคัญกว่า
  - (๑) วิเคราะห์ข้อกำหนด/กฎเกณฑ์ที่บังคับให้มีการใช้ช่องทางบริการออนไลน์หรือบริการด้วยตัวเอง เพื่อจะได้ยกเลิกการให้บริการที่ไม่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หากเป็นไปได้และต้องการ และ/หรือใช้วิธีการอื่นๆ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่จะช่วยส่งเสริมการให้บริการภาครัฐทางออนไลน์

- ภาครัฐกำหนดให้มีการใช้บัตรบริการสาธารณะ (Public Services Card หรือ PSC) เพื่อเป็นกลไกในการเข้าใช้บริการภาครัฐที่มีอยู่
  - (๑) เห็นชอบให้มีโครงการการลงทุนและการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น
  - (๒) พัฒนาโปรแกรมการสร้างความตระหนักรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน เพื่อให้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัตรบริการสาธารณะและประโยชน์ของการมีบัตร
  - (๓) ขอความเห็นชอบจากรัฐบาลเพื่อบังคับให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยใช้บัตรบริการสาธารณะเป็นเครื่องมือในการเข้าใช้บริการข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน หรือให้ชี้แจงเหตุผลของการไม่ใช้บัตรบริการสาธารณะให้หน่วยงานระดับกรม/กระทรวงได้รับทราบ
  - (๔) ตรวจสอบวิธีที่ดีที่สุดในการใช้บัตรบริการสาธารณะ และตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในการลงทะเบียนขอมีบัตร และบริการข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ในการเข้าถึงบริการสาธารณะผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- ดำเนินมาตรการลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาไอซีทีในหน่วยงานภาครัฐ
  - (๑) ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐพึ่งพาตนเองของและลดการพึ่งพาทรัพยากรภายนอกภายใต้กรอบการควบคุมการจ้างงาน
  - (๒) รวมโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีเข้าด้วยกัน โดยการปรับลดจำนวนศูนย์ข้อมูลและศูนย์คอมพิวเตอร์ของทุกหน่วยงานภาครัฐ ให้เหลือเท่าที่ใช้งานจริง
  - (๓) ประเมินศักยภาพของแหล่งเก็บข้อมูลและเทคโนโลยีที่ให้ความยั่งยืนใหม่เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
  - (๔) ประเมินศักยภาพของการใช้เจ้าหน้าที่ไอซีทีร่วมกันเพื่อจัดตั้งศูนย์แห่งความเป็นเลิศ เพิ่มผลผลิตและลดความซ้ำซ้อนของกิจกรรม
- การให้บริการร่วมกัน
  - (๑) จัดตั้งหน่วยปฏิบัติการร่วมเพื่อส่งเสริมการทำงานเชิงบูรณาการทั่วทั้งภาครัฐ และเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ด้วยการใช้ข้อมูลร่วมกัน ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานและปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

ในประเทศไอร์แลนด์ กรมงบประมาณและการปฏิรูป (Department of Public Expenditure and Reform) ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานเจ้าภาพ/ผู้นำในการปฏิรูปการให้บริการ

ภาครัฐ โดยการทำงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ทั้งนี้ มีปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานปฏิรูป ดังนี้

- มีการจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมเพื่อให้แน่ใจว่าได้ส่งมอบบริการที่สำคัญที่สุดแก่ประชาชนก่อน
- มีการติดต่อสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ถูกคนถูกเวลา
- สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงภายใต้การนำที่เข้มแข็ง
- มีรูปแบบในการบริหารจัดการ/กำกับดูแลการปฏิรูประบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและปฏิบัติได้จริง
- มีผู้บริหารระดับสูงร่วมเป็นเจ้าของในการบริหารจัดการการปฏิรูปการให้บริการภาครัฐ ที่เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และ
- ใช้วิธีการที่เหมาะสมในการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและมีวิธีป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

และในการเริ่มต้นครั้งแรกนั้น รัฐมนตรีผู้รับผิดชอบงบประมาณและการปฏิรูปก็ได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการนี้ด้วย

### **กรณีศึกษาเรื่องการปฏิรูปการบริการสาธารณะในประเทศไอร์แลนด์<sup>๑๐๑</sup>**

#### **๑) กรณีการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์**

ในแต่ละปี หน่วยงานภาครัฐจะใช้งบประมาณในการจัดซื้อวัสดุและบริการประมาณ ๙,๐๐๐ ล้านยูโรเป็นประจำทุกปี ซึ่งนับเป็นสัดส่วนจำนวนมากของค่าใช้จ่ายโดยรวม ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นต้องให้คุ้มค่ากับการลงทุนสูงสุดและที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และนี่คือเหตุผลที่ทำให้โครงการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐเป็นโครงการสำคัญเชิงกลยุทธ์โครงการหนึ่งภายใต้แผนการปฏิรูประบบบริการ/ระบบราชการของรัฐบาลไอร์แลนด์

การจัดทำข้อบังคับภายใต้กรอบการรวมศูนย์อำนาจที่จัดทำโดยศูนย์บริการจัดซื้อจัดจ้างแห่งชาติ (National Procurement Service หรือ NPS) และการใช้วิธีการจัดซื้อจัดจ้างแบบเชื่อมโยงข้อมูลกันในระหว่างหน่วยงานที่เพิ่มมากขึ้น เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลพิจารณาให้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ

เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างเกิดความประหยัดสูงสุด รัฐบาลโดยกรมงบประมาณและการปฏิรูปได้ออกหนังสือเวียนฉบับที่ ๐๖/๑๒ ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ เรื่องข้อตกลงกรอบการจัดซื้อจัดจ้าง

<sup>๑๐๑</sup> แหล่งข้อมูล *Progress on the implementation of the Government's Public Service Reform Plan* โดย Department of Public Expenditure and Reform, Government of Ireland, September 2012. จากเว็บไซต์ <<http://per.gov.ie/wp-content/uploads/Statement-on-Public-Service-Reform-Plan-๖th-Sept-๒๐๑๒.pdf>>

ภาครัฐ และเรียกร้องให้หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับศูนย์บริการจัดซื้อจัดจ้างแห่งชาติ ซึ่งจะทำให้หน้าที่ขยายขอบเขตประเภทของสัญญาและช่วยจัดเตรียมงานจัดซื้อจัดจ้างโดยเชื่อมโยงความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานจากหลายภาคส่วน มีการจัดทำกรอบการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีทีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานได้ปีละ ๓๐-๔๐ ล้านบาทโดยประมาณ หน่วยงานภายนอกจะทำการตรวจทานสมรรถภาพและความสามารถของระบบการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนกลางโดยตรวจดูโครงสร้างการทำงานและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อจะได้กำหนดกิจกรรมที่ช่วยในการลดต้นทุนได้อย่างมากในกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐในระยะสั้นและระยะกลาง ผู้ตรวจทานจะนำเสนอสิ่งที่ต้องปรับปรุงในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนกลาง และข้อเสนอในการปรับลดต้นทุนในการทำงานด้วยการรวมศูนย์อำนาจมากขึ้น และเชื่อมโยงการทำงานและนโยบายให้มากขึ้น และลดความซ้ำซ้อน

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐบาลอย่างสิ้นเชิงได้รับการยอมรับ โดยได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการจัดซื้อจัดจ้างแห่งชาติขึ้น และบริหารงานโดย Chief Procurement Officer การบูรณาการนโยบายและการเชื่อมโยงการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างของรัฐ และการดำเนินการแบบรวมศูนย์มากขึ้น จะทำให้ต้นทุนของสินค้าและบริการลดลง ระบบจากส่วนกลางช่วยให้บริหารงานได้ดีขึ้น บริการจัดซื้อจัดจ้างทำได้ดีขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง มีการนำมาตรฐานทางเทคนิคเข้ามาใช้ การบริหารสัญญาน่าสนใจมากขึ้น มีการแก้ไขปัญหาที่ดีขึ้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพมากขึ้น

จากรายงานผลการทบทวนการทำงานจัดซื้อจัดจ้างของศูนย์ครั้งล่าสุดพบว่า ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้างลดลงจาก ๙,๐๐๐ ล้านบาท ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น เหลือ ๗,๐๐๐ ล้านบาทโดยประมาณ ซึ่งถือว่าเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายที่สำคัญที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างมาเป็นแบบรวมศูนย์ ณ จุดเดียว นอกจากนี้ รายงานยังกล่าวว่า หากมีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่ได้ให้ไว้แล้ว ภายในระยะเวลา ๓ ปี จะทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึงปีละ ๒๔๙-๖๓๗ ล้านบาทโดยประมาณ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิธีการดำเนินการที่นำไปใช้ ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานดังกล่าวมีดังนี้

**(๑) กำหนดบทบาทของผู้บริหารงานจัดซื้อจัดจ้าง (Chief Procurement Officer/CPO) และศูนย์บริการจัดซื้อจัดจ้างแห่งชาติ (National Procurement Office/NPO)**

- แต่งตั้งผู้บริหารงานจัดซื้อจัดจ้าง (Chief Procurement Officer หรือ CPO) เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างแห่งชาติ รวมทั้งจัดทำกรอบการปฏิบัติที่สอดคล้องกันตามนั้น

- จัดตั้งศูนย์บริการจัดซื้อจัดจ้างแห่งชาติ (National Procurement Office หรือ NPO) ภายใต้สังกัดกรมงบประมาณและการปฏิรูป (Department of Public Expenditure and Reform)
- พิจารณาเปลี่ยนแปลงและถ่ายโอนหน้าที่การจัดซื้อจัดจ้างระหว่างศูนย์บริการจัดซื้อจัดจ้างแห่งชาติ และหน่วยงานนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐแห่งชาติ (National Public Procurement Policy Unit: NPPPU) รวมทั้งถ่ายโอนความรับผิดชอบเกี่ยวกับนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างทุกด้าน (รวมถึงกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้างแห่งชาติและของสหภาพยุโรป) นอกจากนี้ยังมีกระบวนการทำงานของศูนย์บริหารจัดการและพัฒนาองค์กรกระบวนการ (Centre for Management and Organisational Development: CMOD) ที่ควรจะนำมาพิจารณาด้วย

#### (๒) กำหนดแนวทางการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกัน

- ให้ NPO เป็นผู้จัดทำนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการทั้งหมด และดำเนินการตามกรอบปฏิบัติที่สอดคล้องกันทุกภาคส่วน
- ให้โอนย้ายบุคลากรที่มีประสบการณ์จากทีมงานจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยไปปฏิบัติงานที่ NPO
- กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่จัดซื้อจัดจ้างรับผิดชอบงานตามรายสาขา (เช่น ด้านสาธารณสุข การศึกษา องค์กรส่วนท้องถิ่น กระบวนการยุติธรรม และงานด้านกลาโหม) เพื่อรับผิดชอบการประสานงานจัดซื้อจัดจ้างข้ามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดรูปแบบการกำกับดูแลงานจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพ โดยให้ผู้บริหารระดับผู้ช่วยปลัดกระทรวงของแต่ละกระทรวงมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงาน

#### (๓) กำหนดแผน/วิธีการในการประหยัดค่าใช้จ่าย

- วิเคราะห์การใช้จ่ายเพื่อถ่วงดุลและจำแนกประเภทของการใช้จ่ายตามลักษณะการใช้จ่าย สถานที่ที่ใช้จ่าย และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ
- ให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนการใช้จ่ายโดยละเอียดและตั้งเป้าหมายในการประหยัดค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งแผนบูรณาการงานของทุกภาคส่วน/สาขา เพื่อให้ NPO และงานจัดซื้อจัดจ้างของแต่ละภาคส่วน/รายสาขา ได้ดำเนินการตามนั้น
- ให้งานเลขานุการรับผิดชอบในการจัดทำรายงานประจำเดือนส่งให้ CPO

## (๔) บริหารจัดการโครงการและการเปลี่ยนแปลง

ในรายงาน มีข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานหลัก ๕ ข้อ เพื่อเปลี่ยนแปลง  
โครงสร้างการทำงานใหม่ ดังนี้

- กำหนดรูปแบบการกำกับดูแลและการดำเนินงาน
- กำหนดหน้าที่ใหม่และโอนย้ายงานจากที่เดิมไปที่ NPO
- วางแผนและดำเนินกลยุทธ์การใช้ทรัพยากร
- ออกแบบและดำเนินการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และ
- วางแผนและจัดให้มีบริการร่วมด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Operational Shared Services)

### ๒) กรณีการเชื่อมโยงระบบไอซีทีและการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ประเทศไอร์แลนด์ได้พัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยการรวมโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีของ  
ทุกหน่วยงานมาไว้ที่เดียว เช่น การติดตั้งเครือข่ายความเร็วสูงให้ทุกหน่วยงานได้ใช้งานร่วมกัน การ  
เคลื่อนย้ายระบบงานคอมพิวเตอร์หลังบ้านไปไว้ที่ศูนย์ข้อมูล ที่ดำเนินการโดยกรมสรรพากร (Revenue  
Commissioners) และกรมการเกษตร (Department of Agriculture) และการใช้โปรแกรมคำสั่งและ  
ควบคุมการให้บริการฉุกเฉินร่วมกัน

ความสำเร็จของการดำเนินงานที่ผ่านมา คือ ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการข้อมูลและ  
บริการธุรกรรมต่างๆ จำนวน ๔๐๐ บริการได้ที่เว็บไซต์กลางของรัฐบาล [Error! Hyperlink reference  
not valid.](#) บริการด้านภาษีธุรกิจออนไลน์ ภาษีรถยนต์ออนไลน์ บริการรับสมัครขอทุนการศึกษาระดับ  
มหาวิทยาลัย แลบริการลงทะเบียนบริษัทแบบออนไลน์

ทั้งนี้ ความสำเร็จของรัฐบาลไอร์แลนด์ได้รับการยอมรับในระดับสากล โครงการจัดซื้อจัดจ้าง  
ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการยอมรับจากภาคธุรกิจ และการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้กับ  
ประชาชน ได้รับคัดเลือกให้เป็นผลงานดีเด่นในเวทีประกวดผลงานดิจิทัลของคณะกรรมการสิทธิการสหภาพ  
ยุโรป ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยคณะกรรมการสิทธิการสหภาพยุโรปยอมรับว่าการพัฒนาารัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ของไอร์แลนด์นั้นช่วยรักษาคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ ในช่วงเวลาที่มีทรัพยากร  
จำกัดโดยไม่คาดคิด และบันทึกว่า “การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากร้อย  
ละ ๓๗ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ ไปเป็นร้อยละ ๔๔ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ทำให้คะแนนการจัดอันดับประเทศเพิ่ม  
สูงขึ้น เกินกว่าค่าเฉลี่ยที่ ๒๗ ของสหภาพยุโรป และการใช้งานทางธุรกิจก็เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๙๐ ซึ่ง  
เกินกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔ ของสหภาพยุโรป

รัฐบาลได้อนุมัติแผนกลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘ เพื่อกำหนด  
วิธีการใหม่ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กลยุทธ์นี้จัดทำขึ้นโดยกรมงบประมาณและการปฏิรูป  
ร่วมกับสภาซีไอโอภาครัฐ ประกอบด้วยหลักการพื้นฐาน ๕ ข้อ สอดคล้องตามแผนปฏิรูปราชการ ดังนี้

- ความต้องการของประชาชนและธุรกิจเป็นศูนย์กลางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- บริการสาธารณะควรส่งมอบผ่านช่องทางที่เหมาะสมที่สุด
- รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรลดภาระด้านธุรการให้กับประชาชนและธุรกิจ
- โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรสะท้อนให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการ  
ทำงาน เพื่อให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับการลงทุน
- หน่วยงานภาครัฐควรสร้างความมั่นใจว่า ช่องทางบริการออนไลน์เป็นตัวเลือกที่  
น่าสนใจมากที่สุดสำหรับประชาชน

และต่อเนื่องจากแผนกลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ข้างต้น รัฐบาลได้จัดทำแผนกลยุทธ์การใช้เทคโนโลยี  
คอมพิวเตอร์ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) เพื่อพัฒนาบริการสาธารณะสู่ประชาชน

### ๕.๒.๓. ประเทศสหรัฐอเมริกา<sup>๑๐๒</sup>

“การบริหารงานในสมัยประธานาธิบดีโอบามาทำให้วิธีการทำงานในวอชิงตันเปลี่ยนแปลงไป  
และนำมาซึ่งความรู้สึกใหม่ของความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการเงินภาษีของประชาชน เราต่าง  
ทำงานด้วยจิตวิญญาณแห่งการสร้างสรรค์นวัตกรรมของอเมริกาและใช้พลังทางเทคโนโลยี เพื่อปรับปรุง  
การดำเนินงานของรัฐบาลให้ดีขึ้นและลดต้นทุนการดำเนินงานลง (สภาซีไอโอ ๒๕๕๓)”

การปรับปรุงบริการของรัฐให้สามารถดำเนินการผ่านเว็บไซต์ได้โดยง่ายจำเป็นต้องใช้เงินทุน  
จำนวนมาก ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายทั้งหมดประมาณการได้จากต้นทุนเพื่อการดำเนินการต่างๆ ได้แก่ การพัฒนา  
เว็บไซต์ส่วนกลางของรัฐ การดำเนินงาน และการบำรุงรักษาเว็บไซต์ งบประมาณจัดสรรให้โครงการ  
เชื่อมโยงระบบข้ามหน่วยงาน การสร้างสำนักงานรักษาความปลอดภัยของข้อมูล, การจัดฝึกอบรมและ  
ให้การศึกษาด้านเทคโนโลยี และการศึกษาถึงความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตใน  
ระดับประเทศ ซึ่งเหตุผลหลักที่กล่าวอ้างในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นี้ คือ รัฐจะช่วยลดต้นทุน  
ดำเนินการในระยะยาว ครั้งหนึ่งในสมัยประธานาธิบดีคลินตันเคยมีการตั้งเป้าหมายสูงสุดของการ  
บริหารงานรัฐบาลสหรัฐอเมริกา (ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๓) ไว้ว่า “ทำงานให้ดีขึ้นและใช้จ่ายให้น้อยลง  
(works better and costs less)”

<sup>๑๐๒</sup> ข้อมูลอ้างอิงจาก *Digital Government: Building a 21st Century Platform to Better Serve the American People* โดย the U.S. Government, May 2012; *State of Public Sector Cloud Computing* โดย Vivek Kundra (Federal Chief Information Officer), CIO Council, May 2010; และ *E-Government in the United States: Steps to Advance its Success* โดย Kim Mathews, advised by Professor Terry Usrey, May 2010

ประเด็นสำคัญอยู่ที่การลดต้นทุนในการดำเนินงานและการดูแลรักษาระบบงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถทำได้ด้วยการลดระบบการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง ทั้งนี้ ในรายงานการใช้งบประมาณด้านไอทีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ หลายหน่วยงานได้เสนอให้มี “การปลดระวางและปิดระบบไอทีเดิมที่ทำงานซ้ำซ้อนโดยใช้ระบบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แทน” ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ในการลดค่าใช้จ่ายด้วยการปรับปรุงระบบเดิมที่มักทำงานซ้ำซ้อนกันให้ทำงานได้ดีขึ้น ตามตัวอย่างของการประหยัดค่าใช้จ่ายนี้ รายงานได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินโครงการปิดระบบเดิมและจัดระบบเชื่อมโยงการทำงานใหม่ตามสายงานในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ สามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาลได้ถึง ๕๐๘ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยประมาณ การริเริ่มนี้ได้รับการพิสูจน์ว่าช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกลยุทธ์ของการเชื่อมโยงสายงานนี้จะถูกนำมาใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

การปฏิรูปไอทีทำให้การบริหารงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานของอเมริกามีความก้าวหน้า เช่น มีการใช้ “เทคโนโลยีเบา” (เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์คลาวด์ (cloud computing)) มีการให้บริการร่วมกัน (เช่น อุปกรณ์ไอที) มีการพัฒนาและจัดหาไอทีตามโมดูลใช้งาน และมีการปรับปรุงการบริหารจัดการโปรแกรมไอที การทำงานตามกลยุทธ์ช่วยทำให้การพัฒนาที่มีความก้าวหน้าและช่วยเน้นการพัฒนาที่สำคัญในลำดับต่อไปที่ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการ นั่นคือ พัฒนานวัตกรรมด้วยต้นทุนน้อยเพื่อการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีขึ้น ด้วยวิธีการลงทุนด้านไอทีที่ให้ผลตอบแทนมากขึ้น ลดการสูญเสียและการทำซ้ำ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของโปรแกรมการแก้ปัญหาไอที ที่กำหนดไว้ในกลยุทธ์การบริการร่วมกัน (Federal Shared Services Strategy)

#### การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์คลาวด์

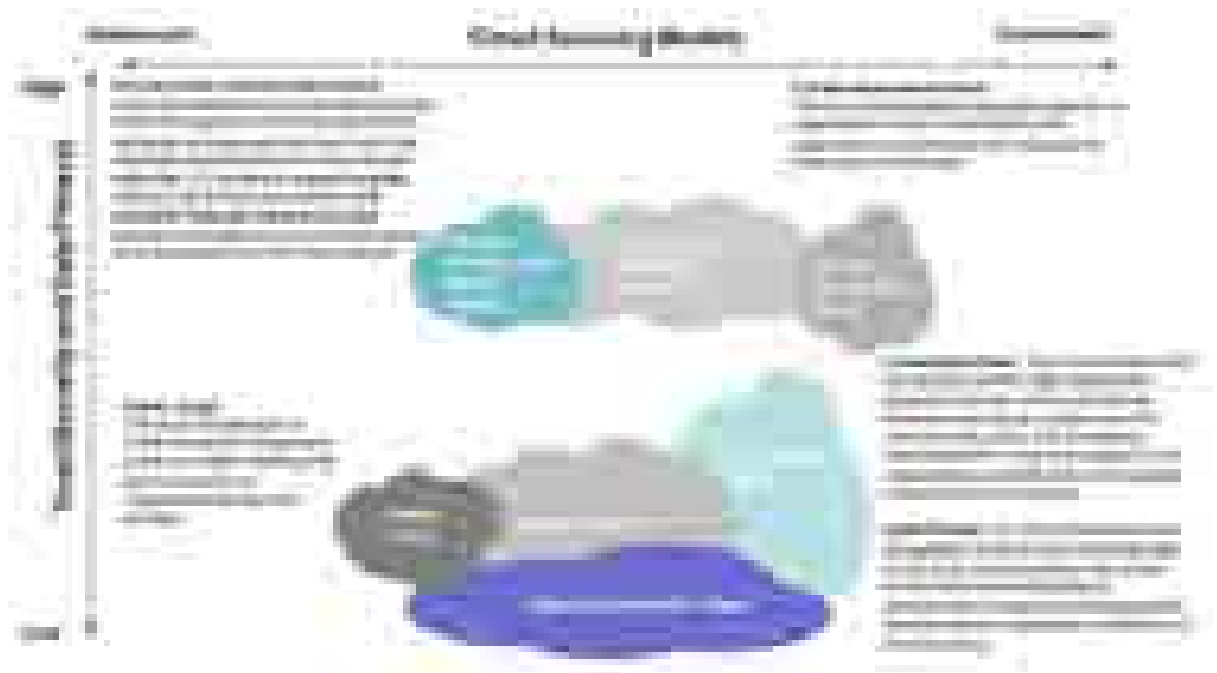
รัฐบาลอเมริกันเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุดในโลก เสียค่าใช้จ่ายมากกว่า ๗๖,๐๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี เพื่อพัฒนาระบบต่างๆ มากกว่า ๑๐,๐๐๐ ระบบ (สภาซีไอโอ ๒๕๕๓) ระบบงานแบบแยกส่วน การบริหารโครงการที่ไม่ดีพอ และการใช้เทคโนโลยีที่ล้าสมัยในการทำงาน เป็นอุปสรรคต่อการสร้างผลงานที่ดี ในเดือนกันยายน ๒๕๕๒ รัฐบาลอเมริกันประกาศใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์คลาวด์ (Cloud Computing) เพื่อลดการสูญเสีย เพิ่มประสิทธิภาพและอัตราการใช้ศูนย์ข้อมูล และลดต้นทุนการดำเนินงาน โดยที่ในการดำเนินโครงการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์คลาวด์นี้ สถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติ (National Institute of Standards and Technology หรือ NIST) รับผิดชอบเป็นผู้นำและอำนวยความสะดวกในการพัฒนามาตรฐานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์คลาวด์ตามข้อกำหนดด้านต่างๆ คือ มีความปลอดภัยสูง สามารถเชื่อมโยงระหว่างระบบ และเคลื่อนย้าย/พกพาได้ง่าย

สำนักงานบริหารงานและงบประมาณ (Office of Management and Budget) ใช้แผนการปฏิรูปการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ ในการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานจากระบบ

การทำงานแบบเดิมไปเป็นรูปแบบบริการร่วม และใช้เทคโนโลยีเบา เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์  
คลาวด์ โดยแผนสำคัญที่มุ่งเป้าหมายเพื่อลดการเติบโตของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีคือใช้นโยบาย  
“Cloud First” ที่ให้ภาครัฐนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์คลาวด์มาใช้เป็นลำดับแรกในการให้บริการ  
ภาครัฐ เพื่อผลในการลดจำนวนศูนย์ข้อมูลลงอย่างน้อย ๘๐๐ ศูนย์ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์คลาวด์ช่วยลดต้นทุนโดยช่วยยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีให้  
สามารถใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ ๖๐-๘๐ และให้บริการได้เท่าที่ต้องการ นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่ม  
ประสิทธิภาพและความคล่องตัวด้วยระบบทำงานอัตโนมัติ ทำให้ช่วยลดภาระในการบริหารจัดการ  
ทรัพยากรไอทีภายในหน่วยงานได้อย่างมีนัยสำคัญ การซื้อบริการคลาวด์ตามความต้องการในการใช้งาน  
ยังช่วยลดความต้องการงบใช้จ่ายล่วงหน้าจำนวนมากซึ่งนับเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเช่นกัน

การดำเนินนโยบาย “Cloud First” ในปีพ.ศ. ๒๕๕๔ รัฐมอบหมายให้ซีไอโอของแต่ละ  
หน่วยงานเป็นผู้กำหนด “บริการที่ต้องทำ” ๓ บริการ ภายในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ และจัดทำแผน  
โยกย้ายบริการเหล่านี้ไปยังระบบคลาวด์ โดยให้เคลื่อนย้ายการบริการอย่างน้อยที่สุดหนึ่งบริการไปยัง  
ระบบคลาวด์ภายใน ๑๒ เดือนแรก และที่เหลืออีก ๒บริการต้องเคลื่อนย้ายภายใน ๑๘ เดือน แผนการ  
โยกย้ายระบบบริการจะต้องระบุระยะเวลาสำหรับเป้าหมายในแต่ละช่วง ความเสี่ยงในการบริหาร  
กลุ่มเป้าหมายการยอมรับ ทรัพยากรที่จำเป็น และแผนการปลดระวางระบบบริการเดิม รูปภาพ  
ด้านล่างแสดงรูปแบบการใช้เทคโนโลยีคลาวด์ โดยหน่วยงาน General Services Administration  
ภายใต้รัฐบาลกลาง



แหล่งที่มาของรูปภาพ: เอกสารราชการเรื่อง “Cloud Sourcing Models” ของหน่วยงาน General Services Administration ประเทศ  
สหรัฐอเมริกา (พ.ศ. ๒๕๕๓)

รูปที่ ๕-๒: รูปแบบการใช้เทคโนโลยีคลาวด์ (สภาซีไอโอ ๒๕๕๓)

### การให้บริการร่วมกัน (Shared Services)

การปรับปรุงบริการสาธารณะให้ดีขึ้นโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำลงเป็นความท้าทายที่ทุกองค์กรต้องเผชิญ การเชื่อมโยงการทำงานเข้าหากันเป็นหนึ่งเดียวจะช่วยให้หน่วยงานแต่ละหน่วยมุ่งการใช้เวลาและเงินงบประมาณไปในการพัฒนานวัตกรรมพัฒนาระบบสามารถให้ทำงานได้ตามภาระกิจ มากกว่าเน้นการประดิษฐ์คิดค้นระบบขึ้นมาใหม่ทั้งหมด รูปแบบของ “การให้บริการร่วมกัน” เป็นหลักการหนึ่งในการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนและปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้ดีขึ้น หลักการสร้างความปลอดภัย ๔ ประการมีดังนี้

- สร้างบริการที่ “มีข้อมูลเป็นศูนย์กลาง” โดยเปลี่ยนจากการจัดการด้าน “เอกสาร” มาเป็นการจัดการชิ้นส่วนข้อมูลและเนื้อหาสาระแบบเปิดกว้าง ในรูปแบบที่ประชาชน/ผู้ใช้สามารถเข้าไปติดตามดูได้ ใช้งานร่วมกันได้ เก็บรักษาไว้ได้ นำไปย่อยผสมผสานกัน และนำเสนอได้ ด้วยวิธีการใดๆ ที่ก่อประโยชน์สูงสุดให้กับผู้ใช้งานข้อมูลนั้นๆ
- สร้างบริการบน “แพลตฟอร์ม/ระบบเดียวกัน” เพื่อช่วยให้ทำงานร่วมกันได้ทั้งภายในหน่วยงานเดียวกันและในระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดค่าใช้จ่าย ปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งระบบงาน และเพื่อให้มีวิธีการสร้างข้อมูลและการให้บริการข้อมูลเหมือนกันทุกครั้งทั้งระบบ
- สร้างบริการที่ “มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง” โดยให้ประชาชนเป็นแรงจูงใจในการจัดทำข้อมูล บริหารจัดการ และนำเสนอข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ชุมข้อมูล และช่องทางอื่นๆ โดยให้ประชาชนเป็นผู้กำหนด แบ่งปัน และใช้ข้อมูล/ข่าวสารเหล่านั้น ได้ในรูปแบบที่ต้องการทุกเวลา
- สร้างบริการที่ “ปลอดภัยและปกป้องความเป็นส่วนตัว” โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งาน นวัตกรรมที่ใช้พัฒนาบริการภาครัฐสามารถส่งมอบบริการที่มั่นคงและปลอดภัย และสามารถปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลได้

การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและ “เปลี่ยนแปลงมากด้วยต้นทุนน้อย” (innovate with less)” นั้น หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรในการทำงานร่วมกันในระหว่างหน่วยงานและใช้ร่วมกับประชาชนด้วย นอกจากนี้ ยังต้องใช้ความสามารถร่วมกันในการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ร่วมกันอย่างชาญฉลาด เช่น สร้างเครื่องมือระบบประยุกต์ ระบบคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ และโดเมน ในท้ายที่สุดแล้ว วิธีการสร้างบริการร่วมบนแพลตฟอร์มเดียวกันเพื่อพัฒนาและส่งมอบการบริการและเพื่อบริหารจัดการข้อมูล ไม่เพียงแต่จะช่วยเร่งให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้มากขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานและลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนลงด้วย

และการจะทำเช่นนั้นได้ จำเป็นต้องมีการเผยแพร่บทเรียนจากประสบการณ์อย่างรวดเร็วจาก  
ผู้ใช้งานเทคโนโลยีรายแรกๆ ยกเว้นการให้บริการและสัญญา **สร้างระบบที่ใช้งานได้หลายกรณีใน  
คราวเดียว ใช้มาตรฐานและสถาปัตยกรรมระบบชุดเดียวกัน เข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนโอเพนซอร์ส  
ยกระดับให้ประชาชนร่วมเป็นแหล่งทรัพยากรของภาครัฐ (public crowdsourcing) และใช้ระบบ  
แก้ไขปัญหางาน (solutions) และสัญญาจ้างร่วมกัน**

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่จะช่วยสร้างโอกาสในการใช้ระบบแก้ไขปัญหางาน (Solutions)  
ร่วมกันและสร้างระบบใหม่ๆ สำหรับใช้งานร่วมกันในหน่วยงานภาครัฐ อันได้แก่ ภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง  
การประสานงาน และการสนับสนุนอย่างจริงจัง ทั้งนี้ หน่วยงาน General Services Administration  
(GSA) ได้จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมบริการแบบดิจิทัล (Digital Services Innovation Center) ”  
ขึ้น เพื่อรองรับการปฏิบัติงานตาม**หลักการ “สร้างหนึ่งครั้ง ใช้หลายครั้ง”**

ศูนย์นวัตกรรมฯ จะทำงานร่วมกับองค์กรภาครัฐในการสร้างระบบแก้ไขปัญหาร่วมกันและจัด  
ฝึกอบรมร่วมกันเพื่อรองรับความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานและเนื้อหาต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ  
ทุกหน่วย (เช่น เครื่องมือที่ใช้ ซอร์สโค้ดร่วมกัน การใส่คำอธิบายภาพในวิดีโอ การแปลภาษา การ  
ทดสอบความสามารถในการใช้งานและความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล เว็บไซต์ตั้ง และ  
สถาปัตยกรรมด้านความปลอดภัย) ศูนย์นวัตกรรมฯ จะสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐในการเสริมสร้าง  
ความสามารถที่ขาดแคลน โดยไม่ยุ่งเกี่ยวกับความสามารถเดิมที่มีอยู่ และทำหน้าที่เป็นหน่วยงาน  
ประสานงานในการใช้ทรัพยากรที่ดึงมาจากแหล่งต่างๆ ในหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มพูนความชำนาญ  
ให้กับหน่วยงานที่มีแนวโน้มดีในอนาคต ทั้งนี้ ในระยะแรกเริ่ม ศูนย์นวัตกรรมฯ ดำเนินกิจกรรม ๓ ส่วน  
เพื่อสนับสนุนการใช้กลยุทธ์ ดังนี้

- กำหนดโซลูชันของระบบบริหารจัดการเนื้อหา (content management system หรือ CMS) แบบเปิดและที่ใช้งานร่วมกัน และสนับสนุนการนำไปใช้ด้วยการจัดฝึกอบรมและเสนอแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐมีทางเลือกในการสร้างแพลตฟอร์มของตนเองแยกต่างหาก และช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันและมีการพัฒนางานแบบแยกเป็นโมดูล
- ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐได้พัฒนาเว็บ APIs และปลดล็อกข้อมูลที่มีประโยชน์ โดยการจัดหาผู้เชี่ยวชาญและการสนับสนุนอื่นๆ ให้นักพัฒนา, เจ้าของกิจการ และผู้ใช้อื่นๆ ได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเนื้อหาของภาครัฐ
- เปิดตัวโปรแกรมการพัฒนาระบบประยุกต์บนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ร่วมกัน โดยความร่วมมือกับสภาซีไอโอภาครัฐ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานราชการได้พัฒนาระบบประยุกต์ที่จะใช้บนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้อย่างปลอดภัยและเหมาะสมกับอุปกรณ์นั้นๆ ศูนย์นวัตกรรมฯ จะจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในการทดสอบระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อ

การส่งมอบผลงานที่มีประสิทธิภาพ ร่วมผลักดันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และตรวจสอบยืนยัน  
การใช้งานระบบประยุกต์นี้อย่างเป็นทางการ

การเปลี่ยนแปลงไปสู่วัฒนธรรมการทำงานร่วมกันจะต้องมีผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เข้มแข็ง  
และในการเริ่มต้นดำเนินโครงการใหม่แต่ละครั้ง หน่วยงานภาครัฐจะต้องเริ่มจากการใช้โครงสร้าง  
พื้นฐานและโซลูชันที่มีอยู่ร่วมกันก่อน แทนการจัดซื้อโครงสร้างพื้นฐานและระบบใหม่ทุกครั้ง ทุก  
หน่วยงานจะต้องร่วมเป็นเจ้าของในบริการร่วมต่างๆ ทั้งของภายในหน่วยงานเองและที่ร่วมกับ  
หน่วยงานภายนอก แทนการสร้างเว็บไซต์ขึ้นใหม่มากมายแต่นำเสนอเรื่องเดียวกัน การสนับสนุนจาก  
ส่วนกลางในการอำนวยความสะดวกให้มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อใช้พัฒนาบริการในระบบดิจิทัลให้ดีขึ้น  
และเพื่อสร้างกลไกการกำกับดูแลที่เข้มแข็ง จะช่วยลดภาระงานของแต่ละหน่วยงาน ป้องกันการ  
ทำงานซ้ำซ้อน และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมในการพัฒนาการบริการได้



แหล่งข้อมูล: Federal IT Shared Services Strategy, May 2, 2012

รูปที่ ๕-๓: สรุปแนวคิดการให้บริการด้านไอทีร่วมกัน

การนำแนวคิดการให้บริการร่วมกันไปใช้และการรวมกลไกการทำงานของอุปกรณ์สื่อสาร  
เคลื่อนที่เข้ากับบริการเครือข่ายไร้สาย ไม่เพียงช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน แต่ยังช่วยปรับปรุง  
ความสามารถในการติดตามการใช้งานอุปกรณ์ การวิเคราะห์ราคา การดูแลอุปกรณ์ และการส่งมอบ  
ระบบ ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับแผนงานของรัฐบาลในการรวมบริการด้านไอทีผ่านกลไกโครงการ  
ต่างๆ เช่น โครงการริเริ่มการใช้ทรัพยากรภาครัฐเชิงกลยุทธ์ (Federal Strategic Sourcing

Initiative)<sup>๑๐๓</sup> กระบวนการบันทึกเพิ่มผลงาน (PortfolioStat process)<sup>๑๐๔</sup> และ โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร (Administrative Efficiency Initiative)

ขั้นตอนที่สำคัญต่อมา คือ สร้างรัฐบาลระบบดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงมากด้วยต้นทุนน้อย ตามแผนกลยุทธ์รัฐบาลระบบดิจิทัล กิจกรรมหนึ่งในหลายกิจกรรมก็คือ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้ทันสมัยเพื่อช่วยเพิ่มอำนาจในการซื้อแต่ช่วยลดต้นทุนการจ่ายลง การจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมบริการแบบดิจิทัล ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว และการจัดตั้งทีมที่ปรึกษาจะช่วยสนับสนุนการประสานความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

### การรวมศูนย์ข้อมูล

รัฐบาลต้องใช้งบประมาณมากกว่า ๒๐,๐๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในการจัดซื้อโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีในแต่ละปี และเพื่อดูแลศูนย์ข้อมูลจำนวนกว่า ๒,๑๐๐ แห่ง ที่มีอัตราการใช้คอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพียงร้อยละ ๗ ข้อเท็จจริงเหล่านี้ทำให้รัฐบาลตัดสินใจปฏิรูปการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีของภาครัฐทั้งหมด<sup>๑๐๕</sup> ด้วยการริเริ่มโครงการรวมศูนย์ข้อมูล (Federal Data Center Consolidation Initiative หรือ FDCCI)<sup>๑๐๖</sup>

โครงการดังกล่าวเริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ ภายใต้การขับเคลื่อนของสภาซีไอโอ เพื่อลดการเติบโตของศูนย์ข้อมูล โดยลดการลงทุนซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอื่นๆ และปรับเปลี่ยนไปเป็นการใช้แพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพมากกว่า ส่งเสริมการใช้ไอทีสีเขียวเพื่อลดการใช้พลังงานและลดการสร้างศูนย์ข้อมูล และเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น

สภาซีไอโอได้จัดตั้งคณะทำงานขึ้นเพื่อดูแลการปฏิบัติงานตามแผนการรวมศูนย์ข้อมูลที่ติดตั้งไว้ โดยจัดการดูแลเรื่องกำหนดรูปแบบการใช้จ่าย รายละเอียดเกี่ยวกับตลาดสินค้าของภาครัฐที่ระบุไว้ในแผนปฏิรูประบบไอที วิธีการรวมกันทางเทคนิค รูปแบบการเป็นเจ้าของ และการประสานงานโครงการเพื่อดูแลเรื่องทรัพย์สินและเพื่อผลลัพธ์โครงการที่ยั่งยืน

<sup>๑๐๓</sup> Federal Strategic Sourcing Initiative (FSSI) คือ กระบวนการความร่วมมือในการวิเคราะห์รูปแบบการใช้จ่ายเพื่อสร้างอำนาจในการจัดซื้อลดต้นทุน และปรับปรุงการดำเนินงาน มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐใช้ทรัพยากรร่วมกันในเชิงกลยุทธ์ จัดตั้งกลไกที่ช่วยในการประหยัดงบประมาณและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคเศรษฐกิจและสังคม ร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนาระบบที่สร้างประโยชน์สูงสุด แบ่งปัน ประสิทธิภาพที่ประสบความสำเร็จ และสร้างชุมชนการใช้ทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ (แหล่งข้อมูล <http://www.gsa.gov/portal/category/25623> และ <https://strategicsourcing.gov/about-fssi>)

<sup>๑๐๔</sup> PortfolioStat คือ เครื่องมือชนิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐใช้ประเมินระดับความสมบูรณ์ของกระบวนการบริหารจัดการเพิ่มผลงานด้านไอทีของหน่วยงาน ใช้ประกอบการตัดสินใจปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ใช้จ่ายแผนเงินทุนเดิมของซีไอโอและกระบวนการควบคุมการลงทุนและใช้ในการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุนด้านไอทีให้ภาครัฐ (แหล่งข้อมูล <https://cio.gov/maximizing-value/portfolio-stat/>)

<sup>๑๐๕</sup> ข้อมูลจากบทความ Issue Brief โดยบริษัท CGI (หุ้นส่วนกับรัฐบาลอเมริกันในการจัดหาโซลูชันให้ภาครัฐ) จากเว็บไซต์ <<http://www.cgi.com/files/white-papers/us-federal-cloud-computing-initiatives-white-paper.pdf>>

<sup>๑๐๖</sup> <https://cio.gov/maximizing-value/data-center-consolidation/>

**การปิดศูนย์ข้อมูลและรวมศูนย์ข้อมูลที่ไม่มีกิจกรรมความเคลื่อนไหว เพื่อใช้ประโยชน์  
 สูงสุดจากศูนย์ข้อมูลที่มีอยู่ ทำให้รัฐบาลสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้หลายพันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ  
 และลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อโครงสร้างพื้นฐานที่มีการใช้ประโยชน์น้อย** เพราะเป็นการเปลี่ยนจากรูปแบบที่มีความเสี่ยงที่จะลงทุนแบบซ้ำซ้อนและสูญเปล่า เนื่องจากการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ลงทุนไปมีเพียงเล็กน้อย ไปสู่รูปแบบใหม่ที่มีความเสี่ยงลดลง เนื่องจากภาครัฐซื้อโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีในรูปแบบของบริการที่มีความทันสมัยและสามารถปรับเพิ่มหรือลดการใช้งานได้ตามต้องการ

ตารางด้านล่างนี้<sup>๑๐๗</sup> แสดงการใช้จ่ายงบประมาณด้านไอทีของภาครัฐประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามลำดับความสำคัญของแผนงาน เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุนด้านไอทีของภาครัฐ ตามแนวคิด “ทำงานดีขึ้น ใช้เงินน้อยลง” ด้วยการใช้อีทีอย่างมีประสิทธิภาพ

<p><b>สร้างผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุนด้านไอทีของภาครัฐ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การทบทวนการลงทุนด้าน TechStat</li> <li>○ การรวมศูนย์ข้อมูล</li> <li>○ โปรแกรมบริหารราชการและความเสี่ยงของภาครัฐ</li> <li>○ การให้บริการด้านไอทีร่วมกัน</li> </ul>	<p>กระทรวงกลาโหม ประหยัดเงินมากถึง ๓๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จากการปิดศูนย์ข้อมูล ๑๐๐ แห่ง</p> <p>องค์กรด้านการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมประหยัดงบประมาณถึง ๑๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ โดยการรวมการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอที และสร้างมาตรฐานให้กับ help desks</p>
<p><b>การทำงานของรัฐบาลในศตวรรษที่ ๒๑ ลดช่องว่างของความสามารถในการผลิตผลงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ โครงการ Future First</li> <li>○ กลยุทธ์การใช้เทคโนโลยี/อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่</li> <li>○ โครงการ Entrepreneurs in Residence</li> <li>○ การใช้ทรัพยากรที่มีความเชี่ยวชาญ</li> <li>○ โครงการ Presidential Technology Fellows</li> </ul>	<p>กระทรวงพาณิชย์จะใช้แพลตฟอร์มสิทธิบัตรแบบครบวงจรอย่างเต็มรูปแบบในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ เพื่อลดเวลาการพิจารณาอนุมัติการออกสิทธิบัตร ตรวจสอบคุณภาพของสิทธิบัตรได้ล่วงหน้า และปรับปรุงขั้นตอนในการขอจดสิทธิบัตร</p> <p>บริการของหน่วยงานสรรพากรจะปรับปรุงระบบการยื่นเรื่องภาษี เพื่อขยายผลจากงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ที่ปรับปรุงขั้นตอนการยื่นเรื่องเสียภาษีให้ทำได้แบบรายวัน โดยใช้โปรแกรม CADE 2 (Customer Account Data Engine program) เพื่อปรับปรุงการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</p> <p>สำนักงานสวัสดิการสังคมปรับปรุงระบบรายงานเงินรายได้ให้ทันสมัยขึ้น เพื่อให้รายงานได้รวดเร็วขึ้น ลดภาระเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงการใช้ข้อมูลร่วมกันในระหว่างหน่วยงานและลดการจ่ายเงินสวัสดิการที่ไม่</p>

<sup>๑๐๗</sup> ตารางนำมาจากกรณีนโยบายเรื่อง Federal Information Technology FY 2013 Budget Priorities: Doing More with Less ของ Steven VanRoekel (U.S. Chief Information Officer), Executive Office of the President of the United States. <www.whitehouse.gov>

	เหมาะสมลง
<p><b>การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานของรัฐกับประชาชนเป็นความสำคัญระดับชาติลำดับต้นๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ โครงการปรับปรุงการดำเนินงานภาครัฐเพื่อบริการประชาชน                      –Federal Permitting Dashboard                      –BusinessUSA</li> <li>○ ปฏิรูประบบเว็บไซต์ภาครัฐให้เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง</li> <li>○ กลยุทธ์การใช้เทคโนโลยี/อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่</li> </ul>	<p>กระทรวงกลาโหมและกระทรวงทหารผ่านศึกได้ทำงานร่วมกันในการส่งเสริม eBenefits Portal เพื่อให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพและสวัสดิการต่างๆ ให้กับสมาชิก, ทหารผ่านศึก และครอบครัว โดยสามารถเข้าไปดูข้อมูลเหล่านั้นได้ด้วยตัวเอง</p> <p>กระทรวงพาณิชย์และสำนักงานธุรกิจขนาดเล็ก เปิดบริการธุรกิจออนไลน์กับรัฐบาลกลาง</p>
<p><b>การรักษาความปลอดภัยบนคอมพิวเตอร์</b></p>	<p>กระทรวงป้องกันราชอาณาจักรฯ ใช้งบประมาณราว ๒๐๒ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในการตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและเครือข่าย</p> <p>โปรแกรมการบริหารราชการและความเสี่ยงของภาครัฐ (Federal Risk and Authorization Management Program หรือ FedRAMP) จะออกข้อกำหนดความปลอดภัยในการนำข้อมูลกลับไปใช้ใหม่ ให้ทุกหน่วยงานเริ่มปฏิบัติในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๕</p>

ทั้งนี้ ผลงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ตามที่คาดไว้ ได้แก่

- เริ่มการให้บริการร่วมกัน
  - ออกกลยุทธ์การให้บริการร่วมกัน
  - เริ่มทบทวนแฟ้มผลงานทั่วทั้งภาครัฐ
  - ทำสัญญาเพื่อบริการด้านไอทีและบริการผ่านระบบคอมพิวเตอร์คลาวด์
  - กำหนดความสามารถในการปฏิบัติงาน FedRAMP
- โครงการ Future First
  - เปลี่ยนแปลงเว็บไซต์กลาง
  - ใช้กลยุทธ์เคลื่อนไหว/เปลี่ยนแปลงการทำงานภาครัฐ
  - วางแนวทางสนับสนุนวิธีการพัฒนาระบบแบบแยกโมดูล
  - ใช้กลยุทธ์การจัดทำเว็บไซต์ภาครัฐ .gov

- ผลตอบแทนการลงทุน
  - เร่งดำเนินโครงการ TechStats<sup>๑๐๘</sup> ของสำนักงานบริหารและงบประมาณ (Office of Management and Budget)
  - ขยายงาน “TechStat” ไปสู่ระดับสำนักงาน
  - ทดลวดภาคีรัฐให้กับศูนย์ข้อมูล
  - ดำเนินงานโครงการ Cloud First
- บุคลากร
  - จัดเตรียมบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการตามโปรแกรม Presidential Tech Fellows และจัดเตรียมมาตรฐานใหม่สำหรับงานอาชีพในตำแหน่งผู้จัดการโครงการด้านไอที (IT Program Manager)
  - ผู้จัดการโครงการด้านไอทีที่สามารถเคลื่อนไหว/เปลี่ยนแปลงในทุกๆ หน่วยงาน
- สร้างความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ (Cyber security)

### กรณีศึกษาเรื่องการปฏิรูประบบบริการสาธารณะในประเทศสหรัฐอเมริกา

#### ๑) กรณีการรวมศูนย์ข้อมูลโดยหน่วยงานคุ้มครองสิ่งแวดล้อมแห่งสหรัฐอเมริกา<sup>๑๐๙</sup>

ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๓ หน่วยงานคุ้มครองสิ่งแวดล้อม (Environmental Protection Agency หรือ EPA) ได้รวมศูนย์ข้อมูลขนาดเล็กและห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ที่ตั้งอยู่ในรัฐต่างๆ ทั่วประเทศ เพื่อประสิทธิผลในการทำงานที่ดีขึ้น โปรแกรมเสมือนจริงถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางเพื่อสนับสนุนการทำโฮสต์ฐานข้อมูล และ EPA ก็ได้ขยายการใช้โปรแกรมเสมือนจริงในการสนับสนุนเว็บไซต์และเครื่องแม่ข่ายระบบประยุกต์ (application servers) EAP ได้จัดทำโปรแกรมเสมือนจริงโดยแบ่งเป็นระยะ และใช้กับศูนย์ข้อมูลหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พื้นที่ (floor space) และปิดระบบการจัดการอากาศ (air handlers) EPA เป็นโฮสต์ตั้งให้กับระบบประยุกต์มากกว่า ๒๐๐ ระบบ โดยสร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยสร้างนวัตกรรมและใช้งานร่วมกันได้ และมีองค์ประกอบในการให้บริการบนระบบคลาวด์อยู่หลายส่วน

แอปพลิเคชันโฮสต์ตั้งของ EPA นั้นมีลักษณะการทำงานจากศูนย์กลางค่อนข้างมาก คือ มีจำนวนถึง ๑๙ ระบบจากจำนวนระบบหลักที่ใช้ควบคุมการลงทุนและแผนเงินทุนทั้งหมด ๒๑ ระบบ และระบบรองอีกจำนวน ๖๖ ระบบจาก ทั้งหมด ๘๖ ระบบที่ให้บริการร่วมแบบเสมือนจริงที่ศูนย์

<sup>๑๐๘</sup> TechStat คือ การทบทวน/ตรวจสอบการลงทุนด้านไอที ซึ่งรัฐบาลกลางสามารถส่งจับชั่วคราวหรือให้ยุติการดำเนินโครงการด้านไอทีได้ หากโครงการนั้นๆ ไม่มีผลงานส่งมอบให้กับประชาชน (ข้อมูลจากเว็บไซต์ <https://cio.gov/maximizing-value/techstat/>)

<sup>๑๐๙</sup> U.S. Environmental Protection Agency Data Center Consolidation Plan, September 2011

คอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Computer Center หรือ NCC). แผนรวมศูนย์ข้อมูลของ EAP เน้น  
การเพิ่มประสิทธิภาพให้กับศูนย์ข้อมูลหลัก ๔ แห่งและห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย โดยใช้โปรแกรมเสมือน  
ประสิทธิภาพที่คาดว่าจะได้รับการดำเนินการได้อย่างเต็มรูปแบบแล้ว มีดังนี้:

- ลดการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูล
- ลดการเติบโตของค่าใช้จ่ายด้านไอที
- ใช้ประโยชน์สูงสุดจากการจัดเก็บและคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
- สร้างมาตรฐานและความคล่องตัวสูงสุด
- ลดการเติบโตของค่าใช้จ่ายที่จะใช้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที

EPA ดำเนินกิจกรรมดังต่อไปนี้ เพื่อสร้างประสิทธิภาพสูงสุดให้กับการทำงานของศูนย์ข้อมูล  
ที่ตั้งอยู่ทุกพื้นที่

(ก) **การปรับปรุงระบบโครงข่าย** เป็นสิ่งที่ EPA ต้องทำก่อนการรวมคอมพิวเตอร์แม่ข่าย  
(เซิร์ฟเวอร์) เพราะช่องสัญญาณเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญสำหรับการโยกย้ายเซิร์ฟเวอร์  
โครงการยกระดับการใช้โครงข่ายของ EPA นี้ ทำให้เกิดสัญญากับหน่วยงาน  
General Services Administration (GSA) ในการย้ายโครงข่าย WAN (Wide  
Area Network) ของ EPA และบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Trusted Internet  
Connection หรือ TIC) ไปยังระบบคอมพิวเตอร์คลาวด์ การโยกย้ายดังกล่าวเสร็จ  
สิ้นลงในเดือนมีนาคม ๒๕๕๓ และยังคงขยายการใช้บริการระบบคลาวด์ ภายใต้  
สัญญากับ GSA ต่อไปอย่างต่อเนื่อง และในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ EPA ได้ทำการโยกย้าย  
เกตเวย์ของอีเมลและการให้บริการในการเข้าถึงจากระยะไกล (remote access  
services) ไปใช้งานบนระบบคลาวด์

(ข) **การสร้างมาตรฐานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กร** EPA ได้สร้างมาตรฐานและ  
ระบบจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการต่างๆ คือ อีเมล ระบบป้องกันไวรัส, การ  
จัดการกับภาวะเสี่ยง บริการรายชื่อไฟล์ที่จัดเก็บ การจัดการสินทรัพย์ และการ  
จัดการซ่อมแซมแก้ไขย่อยๆ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ EPA ได้สร้างมาตรฐานของเซิร์ฟเวอร์  
และมาตรฐานซอฟต์แวร์สำหรับแพลตฟอร์มระบบเสมือนจริง x๘๖/๖๔ และสร้าง  
แพลตฟอร์มการตรวจตราโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร และภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๖  
EPA จะประเมินและจัดซื้อระบบแก้ปัญหา (โซลูชัน) สำหรับการสำรองข้อมูลและ  
การฟื้นฟูภัยพิบัติ ทำระบบเสมือนบนหน้าจอ (desktop) และทำงานร่วมกัน ซึ่งสิ่ง  
เหล่านี้จะช่วยให้มีการรวมผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่เข้าซื้องานเพื่อสร้างประสิทธิภาพของ  
ในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน รวมไปถึงการใช้งานและการบริหารจัดการระบบ  
ประยุกต์ (แอปพลิเคชัน) ด้วย

- (ค) **การปรับปรุงระบบงานในระดับห้องที่** ในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ EPA เริ่มต้นโยกย้าย เซิร์ฟเวอร์ x๘๖/๖๔ ไปยัง แพลตฟอร์มเสมือนจริง (virtualized platforms) ซึ่งเท่ากับเป็นการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้ทำงานได้ดีขึ้น เพื่อจะได้มีเงินใช้จ่าย ตามกรอบงบประมาณปัจจุบันและสร้างผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุน การใช้ โครงสร้างพื้นฐานของระบบเสมือนจริงถือเป็นเป้าหมายในการลดค่าใช้จ่ายสำหรับ ซอฟต์แวร์ Windows โปรแกรม Linux และคอมพิวเตอร์แม่ข่าย UNIX อีกด้วย EPA ได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบเสมือนจริงอย่างยั่งยืน เครื่องแม่ข่ายร้อยละ ๙ ทำงานจากระบบเสมือนและร้อยละ ๓๒ เป็นแม่ข่ายเสมือน EPA วางแผนในการ เพิ่ม virtual hosts ให้ได้ถึงร้อยละ ๓๐ ของเครื่องจริง (physical machines) ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยให้เครื่องแม่ข่ายของ EPA สามารถทำงานเป็นเครื่อง เสมือนให้ได้ถึงร้อยละ ๖๐
- (ง) **การปรับปรุงระบบอีเมล** EPA จะโยกย้ายระบบอีเมลทั้งหมดจากเครื่องแม่ข่ายของ ระบบ Lotus Notes ทั้งหมด ๑๘๐ เครื่อง ที่กระจายอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ทั้ง ๕๕ แห่ง ไปไว้บนโครงสร้างพื้นฐานของระบบคลาวด์ของภาคเอกชนที่เช่าอยู่ในศูนย์ข้อมูลหลัก ทั้งสี่แห่ง ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงระบบอีเมลของ EPA ให้ทันสมัยขึ้น ได้มาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้การใช้งานเครื่องแม่ข่ายลดลง มีการจัดเก็บน้อยลง และลดการใช้พลังงานลง โครงการปรับปรุงระบบอีเมลโดยการโยกย้ายไปใช้งานบน คอมพิวเตอร์ระบบคลาวด์นี้จะเริ่มในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ สำหรับในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ EPA ได้โยกย้ายเกตเวย์อินเทอร์เน็ตของอีเมลไปใช้บริการระบบคลาวด์ของ AT&T ภายใต้ สัญญาเครือข่ายของ GSA
- (จ) **ระบบปฏิบัติงานต่อเนื่องและการฟื้นฟูจากกรณีพิบัติภัย** การใช้ระบบปฏิบัติงาน ต่อเนื่อง (continuity of operations หรือ COOP) และการฟื้นฟูจากกรณีพิบัติภัย (disaster recovery หรือ DR) มีเป้าหมายเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่าง ต่อเนื่อง และเพื่อดำเนินการฟื้นฟูระบบหรือบริการที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ ภัยพิบัติ โดยใช้รูปแบบของการให้บริการร่วมผ่านศูนย์ข้อมูลหลัก ๔ แห่ง และใช้ ระบบแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับพื้นที่หนึ่งๆ (site-specific solutions) ระบบ Enterprise COOP และ DR จะต้องเปิดให้มีการเข้าใช้บริการจากทางไกลได้ และมี ระบบประยุกต์ที่สนับสนุนให้เปิดทำงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาและสามารถ ตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นกับ EPA ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับพื้นที่ ทั้งนี้ การเริ่มใช้ระบบ Enterprise COOP และ DR ที่ศูนย์ข้อมูลทั้งสี่แห่งภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ นี้ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินกลยุทธ์ลดการใช้อุปกรณ์แม่ข่าย และสร้างประโยชน์สูงสุดจากการใช้ศูนย์ข้อมูลของ EPA

ผลที่ได้รับในเชิงการประหยัดต้นทุน – โครงการปรับปรุงระบบโครงข่ายของ EPA ดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้ค่าใช้จ่ายรายเดือนที่ต้องจ่ายเป็นค่าโครงข่าย WAN ลดลงได้มากกว่าร้อยละ ๕๐ กล่าวคือ ลดจาก ๑๗๙ เหลือ ๘๓ ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อเมกะบิต การประหยัดต้นทุนนี้ทำให้ EPA สามารถเพิ่มสมรรถนะของระบบ WAN ได้มากขึ้นเป็นสองเท่า เพื่อใช้รองรับการรวมเครื่องแม่ข่ายด้วยงบประมาณปัจจุบันที่มีอยู่ ซึ่งสมรรถนะของ WAN นี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากสำหรับการรวบรวมระบบ นอกจากนี้ EPA ยังได้คิดหาวิธีการทำสัญญาจ้างรูปแบบใหม่ เพื่อสรรหาผู้รับผิดชอบงานที่ต้องทำหน้าที่ดูแลเครื่องแม่ข่ายประมาณร้อยละ ๔๔ ของงานทั้งหมด ซึ่งสัญญาจ้างรูปแบบใหม่นี้ทำให้เกิดการแข่งขันสูง ด้วยการทำสัญญาแบบให้ผลตอบแทน/รางวัลหลายแบบและเสนอต่อการจ้างทุกปี ความพยายามในการลดต้นทุนการจ้างงานในครั้งนี้ทำให้ EPA สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรวบรวมเครื่องแม่ข่ายลงได้ถึง ๑.๕ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปีโดยประมาณ ภายใต้เงินงบประมาณดำเนินการของหน่วยงาน

## ๒) กรณีการดำเนินโครงการรัฐบาลแบบเปิด (Open Government) และการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมร่วมดำเนินงาน (Crowdsourcing)

คำสั่งการเรื่องรัฐบาลเปิดได้ริเริ่มขึ้นในสมัยการบริหารงานของประธานาธิบดีโอบามาในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมทำงานกับรัฐบาลมากขึ้น พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมของความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด

- โครงการเว็บไซต์ Data.gov <http://www.data.gov/>

Data.gov คือเว็บไซต์กลางของรัฐบาลที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินโครงการรัฐบาลเปิดของสหรัฐอเมริกา โดยมีเป้าหมายเพื่อ "ให้ประชาชนได้เข้าถึงชุดข้อมูลสำคัญที่อ่านได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐบาลกลาง ได้มากขึ้น"

โครงการรัฐบาลเปิดเป็นโครงการสำคัญลำดับต้นของรัฐบาลในสมัยประธานาธิบดีโอบามา เว็บไซต์ Data.gov ช่วยทำให้ประชาชนสามารถเข้ามาหาข้อมูล ดาวน์โหลดข้อมูล และใช้ชุดข้อมูล (datasets) ของรัฐบาลกลางได้ง่ายขึ้น ชุดข้อมูลนี้มีคำอธิบายลักษณะของข้อมูล วิธีการเข้าถึงชุดข้อมูล และเครื่องมือในการปรับปรุงชุดข้อมูลภาครัฐ และจัดเก็บรวบรวมไว้เป็นแค็ตตาล็อกข้อมูล ข้อมูลของหน่วยงานสาขาของรัฐบาลกลาง (Federal Executive Branch) ได้รวมอยู่ในเว็บไซต์ Data.gov รุ่นแรกด้วย เว็บไซต์ Data.gov เปิดใช้งานในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ พร้อมชุดข้อมูลของรัฐบาล ๔๗ ชุด ที่ไม่เคยเปิดเผยต่อสาธารณชนมาก่อน แรงจูงใจในการนี้ก็คือข้อมูลเหล่านี้เป็นของประชาชนชาวอเมริกัน ซึ่งนอกเหนือไปจากการมีโอกาสได้รับรู้แล้วประชาชนควรมีโอกาสนำไปใช้ได้ด้วย ปัจจุบันมีชุดข้อมูลมากกว่า ๓๗๕,๐๐๐ ชุดบนเว็บไซต์ Data.gov ที่มีการดาวน์โหลดไปใช้แล้วถึง ๒.๙ ล้าน ครั้ง และมีการนำไปใช้พัฒนาระบบประยุกต์ใช้สำหรับรัฐบาล (governments apps) แล้วมากกว่า ๑,๒๕๐ ระบบ โดยจากจำนวน

นี้ มีระบบประยุกต์ ๑๐๓ ระบบที่ใช้บนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ประชาชนก็ใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์นี้ไปพัฒนาระบบประยุกต์มากถึง ๒๓๖ ระบบด้วยเช่นกัน (อ้างอิงข้อมูลจากทำเนียบขาว ปีพ.ศ. ๒๕๕๖)

เป้าหมายขั้นต้นของเว็บไซต์ Data.gov คือ ต้องการปรับปรุงให้มีการเข้าถึงข้อมูลของรัฐได้มากขึ้นและขยายการใช้ข้อมูลเหล่านั้นอย่างสร้างสรรค์ นอกเหนือไปจากเพื่อบ่งชี้ดำเนินกิจการของรัฐบาลเท่านั้น โดยส่งเสริมให้มีแนวคิดด้านนวัตกรรม (เช่น ระบบประยุกต์สำหรับเว็บ/เว็บแอปพลิเคชัน) Data.gov มุ่งเน้นที่จะทำให้รัฐบาลมีความโปร่งใสและเปิดกว้างให้มากที่สุด การเปิดกว้างและเปิดเผยที่พบได้ในเว็บไซต์ Data.gov จะสร้างความแข็งแกร่งให้กับระบอบประชาธิปไตยและเสริมสร้างประสิทธิภาพของรัฐบาลอเมริกันได้

การมีส่วนร่วมของสาธารณชนและความร่วมมือระหว่างกันจะเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของ Data.gov ทั้งนี้ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เว็บไซต์ Data.gov ได้สร้างการมีส่วนร่วมของสาธารณชน โดยอนุญาตให้มีการดาวน์โหลดข้อมูลของรัฐที่สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ และนำไปวิเคราะห์/วิจัยได้ การปรับปรุงเว็บไซต์จะทำให้โดยคำนึงถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชน นอกจากนี้ ยังมี การเปิดรับข้อคิดเห็นจากประชาชนที่มีต่อชุดข้อมูลในปัจจุบันและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงชุดข้อมูลต่อไป

นอกจากนี้ เว็บไซต์กลางของรัฐยังมีชุดข้อมูลดิบเกี่ยวกับสภาพพื้นที่อีก ๓๘๙,๗๓๐ ชุดจากหลากหลายหน่วยงาน และมีหัวข้อ “**มุมนักพัฒนา (Developers' Corner)**” สำหรับไว้สอนให้ผู้นำข้อมูลจากเว็บไปพัฒนาระบบประยุกต์ โดย ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๕๔ มีจำนวนระบบประยุกต์ที่พัฒนาโดยผู้ใช้ ๒๓๖ ระบบอยู่บนเว็บไซต์ Data.gov นี้ และระบบที่พัฒนาได้โดดเด่นจะนำเสนอไว้ใน “Apps Showcase” บนเว็บไซต์ (<http://www.data.gov/developers/showcase>).

ส่วนของ “Data.gov Communities” (<http://www.data.gov/communities/>) เป็นความพยายามที่จะ “เชื่อมโยงผู้สร้างนโยบาย, นักเทคโนโลยี, เจ้าของข้อมูล และประชาชน เข้าหากัน” โดยการเชิญพวกเขาให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ ช่วยแนะนำข้อมูลที่น่าไปใช้ร่วมกันได้ สร้างระบบประยุกต์เพื่อให้สามารถใช้อ้างอิงได้ง่ายขึ้น แสดงความคิดเห็นต่อนโยบายเพื่อปรับปรุงการทำงานภาครัฐให้มีความโปร่งใส และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับ Data.gov ภาครัฐจะต้องเปิดช่องทางสื่อสารหลายทางสำหรับให้ประชาชนเข้ามาแสดงความคิดเห็น และให้คะแนนกับชุดข้อมูลแต่ละชุดที่เปิดให้ใช้งาน รวมทั้งให้เสนอชุดข้อมูลที่ประชาชนต้องการในอนาคตได้

- โครงการเว็บไซต์ Reboot.FCC.gov <http://reboot.fcc.gov/>

คณะกรรมการการสื่อสารภาครัฐ (Federal Communications Commission หรือ FCC) มีนโยบายที่จะปฏิรูปหน่วยงานอย่างต่อเนื่องบนฐานของข้อเท็จจริง เพื่อให้การทำงานเปิดกว้างอย่างแท้จริงและเพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานได้มากที่สุด เว็บไซต์ Reboot.FCC.gov พัฒนาขึ้นเพื่อเน้นความสำคัญของโครงการริเริ่มหลายโครงการให้โดดเด่นขึ้น ตัวอย่างเช่น ในโปรแกรมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน คณะกรรมาธิการฯ ประเมินวิธีการในการเข้าร่วม สำรวจหาแนวทางใหม่ เช่น การใช้เครื่องมือสื่อผสมใหม่ เพื่อขยายช่องทางการเข้าร่วมของประชาชน เป็นต้น

คณะกรรมการฯ จัดทำฐานข้อมูลที่ง่ายต่อการค้นหาพร้อมชุดข้อมูลมากกว่า ๑๕๐ ชุดที่สามารถดาวน์โหลดได้ และเชื่อมต่อถึงประชาชนด้วยระบบออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เว็บไซต์ Reboot.fcc.gov จัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กรให้มุ่งสู่ "ต้นแบบของความเป็นเลิศ (model of excellence)" การนำสื่อสังคมออนไลน์ IdeaScale<sup>๑๑๐</sup> มาใช้ ทำให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและออกเสียงเลือกความคิดเห็นที่ต้องการได้ ระบบของ IdeaScale จะทำหน้าที่กรองความคิดเห็นหลากหลายทั้งหมดให้เหลือแต่ความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ที่มีคนเลือกมากที่สุด เพื่อให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจได้รับรู้ข้อคิดเห็นและข้อกังวลที่แท้จริงของประชาชนที่ควรคำนึงถึงในการกำหนดนโยบาย

### ๓) กรณีของการใช้ไอโฟนเซอร์ส

รัฐบาลกลางของสหรัฐฯ ส่งเสริมการใช้ซอฟต์แวร์ไอโฟนเซอร์สในการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องมือและบริการ และเพื่อส่งคืนผลประโยชน์ให้กับประชาชน ตัวอย่างความสำเร็จในการใช้ไอโฟนเซอร์สเพื่อปฏิรูประบบไอทีภาครัฐในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ผ่านมา คือ โครงการริเริ่มของกระทรวงป้องกันราชอาณาจักร (Department of Homeland Security หรือ DHS) ที่สภาซีไอโอโยกย่องให้เป็นโครงการที่โดดเด่น รวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานไปเป็นระบบคลาวด์ตามนโยบาย Cloud First และการกำหนดกลไกการกำกับดูแลการลงทุนด้านไอทีของหน่วยงาน

หน่วยงาน DHS กลายเป็นผู้นำในการดำเนินงานตามนโยบาย Cloud First ได้อย่างจริงจัง โดยใช้ข้อตกลงการจัดซื้อของ GSA (General Services Administration's Blanket Purchase Agreement หรือ BPA) ในการจัดซื้อโครงสร้างพื้นฐานมาใช้เป็นบริการ (Infrastructure as a Service หรือ IaaS) ทำให้การบริการของภาครัฐเปลี่ยนไปเป็นแบบจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government-to-

<sup>๑๑๐</sup> IdeaScale คือ โซลูชันที่มีประสิทธิภาพสูงและใช้งานง่าย ใช้สำหรับรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่างๆ ที่พัฒนามาจากระบบคลาวด์ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยในปีแรก IdeaScale ได้ทำงานให้กับหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญ เช่น VA FCC และทำเนียบประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา <http://ideascale.com/>

Citizen หรือ G2C) โดยการจัดทำ *DHS Public Cloud* ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มโอเพนซอร์สที่ดีที่สุดและให้ผลคุ้มค่ากับการลงทุน ที่ใช้พัฒนาเว็บไซต์และสร้างบริการให้กับเว็บไซต์ DHS.gov เว็บไซต์ FEMA.gov และเว็บไซต์ USCIS.gov (ข้อมูลจากสภาซีไอโอ เดือนมิถุนายน ๒๕๕๕)

นอกจากนี้ ยังมีกรณีศึกษาการใช้โอเพนซอร์สของอเมริกากรณีอื่นๆ อีก ดังนี้

- ซอฟต์แวร์ NASA World Wind<sup>๑๑๑</sup>

World Wind เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลขององค์การนาซ่า (National Aeronautics and Space Administration หรือ NASA) การพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้ World Wind ควรเน้นไปที่การพัฒนาระบบแก้ไขปัญหา (โซลูชัน) ที่จะทำให้องค์การนาซ่าสามารถระดมการลงทุน ควบคุมสื่อกลางการแลกเปลี่ยนข้อมูล และเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลได้ และในปีพ.ศ.๒๕๕๒ NASA World Wind ได้รับรางวัล NASA Software ในฐานะเป็นซอฟต์แวร์แห่งปี

World Wind คือ ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สเพื่อการสำรวจโลกแบบมีปฏิสัมพันธ์ ๓ มิติ ที่สร้างขึ้นภายใต้โครงการเทคโนโลยีการเรียนรู้ขององค์การนาซ่า โครงการได้สร้างชุดพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ใช้จาวาบนแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงกัน (cross-platform Java SDK (software development kit)) เพื่อให้ นักพัฒนาสามารถฝังเทคโนโลยี World Wind เข้าไปในระบบประยุกต์ (แอปพลิเคชัน) ที่พัฒนาขึ้นมาเองได้

เทคโนโลยี World Wind เป็นเทคโนโลยีเปิดและมีมาตรฐาน มีคุณสมบัติช่วยให้ภาครัฐสามารถควบคุมการใช้เทคโนโลยีและการรักษาความปลอดภัยได้อย่างสิ้นเชิง เนื่องมาจากความชัดเจนของรหัส และช่วยให้ภาคอุตสาหกรรมและชุมชนบนโลกมีระบบโซลูชันที่สามารถแข่งขันได้มากขึ้น เทคโนโลยี World Wind มุ่งเน้นการแสดงผลที่มีความละเอียดสูงสุดของภาพและได้มาตรฐาน และถูกใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เป้าหมายของโครงการ NASA World Wind คือ จัดทำโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ (spatial data infrastructure หรือ SDI) แห่งชาติ เพื่อการทำงานที่สอดคล้องกับโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ของประเทศอื่นๆ เช่น U.S. SDI ของสหรัฐฯ European Commission INSPIRE directive ของสหภาพยุโรป และ United Nations SDI ขององค์การสหประชาชาติ

กลยุทธ์ในการสนับสนุนรูปแบบชุมชนเปิดเปิดโอกาสให้ผู้ดำเนินการจากภายนอกภาครัฐสามารถเข้าร่วมโครงการนี้ได้ และนำซอฟต์แวร์ไปใช้อย่างกว้างขวางในรูปแบบของระบบประยุกต์ (แอปพลิเคชัน) ต่างๆ

<sup>๑๑๑</sup> <http://opensourceforamerica.org/papers/case-studies/nasa-world-wind/>

- ระบบทะเบียนกลางจัดเก็บข้อมูลการบังคับใช้กฎหมายแบบอัตโนมัติ (Law Enforcement Automated Data Repository หรือ LEADR)<sup>๑๑๒</sup>

ระบบทะเบียนกลางจัดเก็บข้อมูลการบังคับใช้กฎหมายแบบอัตโนมัติ (LEADR) คือ ระบบที่พัฒนาด้วยซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สให้เป็นชุดเครื่องมือสำหรับการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลและให้ใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ระบบ LEADR ออกแบบโดยหน่วยงานท้องถิ่นหลายหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นที่เก็บข้อมูลการบังคับใช้กฎหมายโดยอำนาจศาลจากที่ต่างๆ ไว้ใช้งานร่วมกัน ปัจจุบันมีหน่วยงานหลายร้อยหน่วยในพื้นที่ทางตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกาเข้าใช้งานระบบทะเบียนกลางนี้

ระบบ LEADR เป็นชุดโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือให้หลายฝ่ายสามารถใช้ข้อมูลที่สำคัญร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบมีองค์ประกอบ/คุณสมบัติดังต่อไปนี้

- สามารถแบ่งปันข้อมูลได้ ข้อมูลต้องนำมาใช้ร่วมกันเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการวิเคราะห์รูปแบบทางอาชญากรรม หรือความเชื่อมโยงกันระหว่างตัวบุคคล ทรัพย์สิน ที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลของระบบ LEADR จะช่วยในการค้นหา/ตัดสินเหตุบ่งชี้ล่วงหน้าถึงสถานการณ์การก่ออาชญากรรมและการก่อการร้ายที่อาจเกิดขึ้นได้
- การจัดการข้อมูลที่บันทึกไว้บนเว็บไซต์ ระบบแก้ไขปัญหา (โซลูชัน) ในการบริหารจัดการข้อมูลจะต้องใช้ง่าย ครอบคลุมการใช้งาน และราคาไม่แพง เพื่อให้หน่วยงานเล็กๆ สามารถใส่ข้อมูลการบังคับใช้กฎหมายลงไปสำหรับใช้ร่วมกันได้ ระบบ LEADR จึงใช้ระบบจัดการข้อมูลบนเว็บแบบเปิดเผยรหัสข้อมูล (open source web-based Records Management System (RMS)) เพื่อให้หน่วยงานทุกหน่วยสามารถบูรณาการข้อมูลเหตุการณ์/สิ่งที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว ประหยัด และไม่ต้องผูกติดกับผู้ค้ารายใด
- มีเว็บท่าที่ใช้แบ่งปันข้อมูล LEADR เพื่อใช้เป็นคลังข้อมูลและเว็บท่าที่สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ทำให้หน่วยงานวางแผนในระดับภูมิภาค (Regional Planning Authorities หรือ RPA) สามารถบูรณาการระบบ RMS เข้ากับโซลูชันการใช้ข้อมูลร่วม โดยผู้เข้าร่วมรายใหม่ไม่ต้องยกเลิกการใช้ระบบ RMS เดิมที่ใช้อยู่ ระบบการทำงานแบบนี้จะช่วยให้ RPA

<sup>๑๑๒</sup> <http://opensourceforamerica.org/papers/case-studies/law-enforcement-automated-data-repository-leadr/>

สามารถขยายฐานการใช้ข้อมูลร่วมกันในเชิงลึกได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับ  
ท้องถิ่น ระดับรัฐ และระดับรัฐบาลกลาง

- การรวบรวมและรายงานข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากรหรืออันตราย  
องค์ประกอบส่วนนี้ของระบบ LEADR ช่วยให้มีการบังคับใช้กฎหมายที่จะ  
ต่อสู้กับการก่อความรุนแรงที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยกลุ่มอาชญากร/อันตราย  
ภายในขอบเขตอำนาจของกฎหมาย และช่วยให้มีการใช้ข้อมูลที่สำคัญนี้  
ร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆ ครอบคลุมทั่วประเทศ LEADR เป็นระบบ  
ทะเบียนกลางระบบแรกๆ ที่ช่วยให้หน่วยงานด้านกฎหมายต่างๆ สามารถเข้า  
สู่ระบบแฟ้มข้อมูลองค์กรก่อการร้ายและแก๊งอาชญากรรมของเอฟบีไอได้  
(FBI's Violent Gang and Terrorist Organization File (VGTOF)  
system)
- ไม่ควรรายงานพฤติกรรมต้องสงสัย เป็นเครื่องมือที่ถูกออกแบบมาเพื่อการ  
บังคับใช้กฎหมายส่วนบุคคลในการบันทึกกรายงานพฤติกรรมต้องสงสัยก่อน  
การพิจารณาตัดสินความผิด รายงานเหล่านี้จะรวมเข้าไว้อยู่ในระบบ Web  
RMS เพื่อจะได้สามารถแปลงไปเป็นรายงานความผิดได้โดยง่ายเมื่อจำเป็น

ปัจจุบัน มีหน่วยงานด้านกฎหมายหลายร้อยหน่วยงานจากรัฐเข้าใช้งานระบบ  
ทะเบียนกลาง LEADR และมีการส่งคำถามจากหน่วยงานผ่านระบบมากกว่า ๒๐,๐๐๐ คำถาม  
ต่อเดือน

#### ๕.๒.๔. ประเทศสหราชอาณาจักร<sup>๑๑๓</sup>

แรงกดดันในการปรับลดงบประมาณในการดำเนินงานของภาครัฐทั่วสหราชอาณาจักรในปี  
พ.ศ. ๒๕๕๓ และในอีกหลายประเทศ ทำให้เกิดแรงกดดันทางการเมืองอันนำไปสู่การปฏิรูประบบ  
ราชการ รัฐบาลต้องปรับลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการให้บริการสาธารณะโดยยังคงคุณภาพ  
และปริมาณให้ได้มากที่สุด

รัฐบาลสหราชอาณาจักรได้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาบริการภาครัฐสำหรับปี พ.ศ.  
๒๕๖๓ (The Commission on 2020 Public Services) ขึ้น เพื่อจัดทำวิสัยทัศน์ในการให้บริการ  
ภาครัฐที่ดึงดูดใจและปฏิบัติได้ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้กับรัฐบาลแห่งสหราชอาณาจักร และจัดทำ  
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการรูปแบบใหม่ที่เหมาะสมกับความต้องการของ  
ประชาชนในอนาคต และ จัดทำแผนปฏิบัติที่เป็นจริงได้มากที่สุด พร้อมทั้งกำหนดข้อเร่งด่วนในการ

<sup>๑๑๓</sup> เนื้อหาส่วนนี้อ้างอิงข้อมูลจาก *Beyond Beveridge: Principles for 2020 Public Services*, The ๒๐๒๐ Public Services Trust , March 2010 และ *Reflections on Public Service Reform in a Cold Fiscal Climate*, Christopher Hood , The 2020 Public Services Trust, June 2010

เปลี่ยนแปลง ข้อจำกัดของการให้บริการในปัจจุบัน และความจำเป็นในการใช้วิธีการปฏิรูปเชิงระบบ เพื่อผลในระยะยาว

คณะกรรมการฯ จะต้องจัดทำวิสัยทัศน์โดยจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมตามความท้าทายของสังคมที่อาจเกิดขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมทั้งกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงโดยรวม กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงเชิงระบบสามประการที่ต่างส่งผลซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลให้เกิดรูปแบบบริการใหม่ขึ้น ตามความเหมาะสมของเวลา ดังนี้

- การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม จากการมีสวัสดิภาพทางสังคมสู่การเพิ่มผลิตภาพทางสังคม
- การเปลี่ยนแปลงทางอำนาจ จากการรวมศูนย์ของอำนาจสู่การกระจายอำนาจให้ประชาชน
- การเปลี่ยนแปลงทางการเงิน โดยเชื่อมโยงการให้เงินทุนเข้ากับจุดประสงค์ของการบริการ

การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงบริการภาครัฐครั้งสำคัญแต่จะไม่ยั่งยืนเหมือนที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประการที่เกิดขึ้นด้วยกันจะทำให้เกิดรูปแบบบริการใหม่ที่เชื่อมโยงกันในภาครัฐในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งจะทำให้บริการสาธารณะมีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น และช่วยแก้ไขปัญหามีอยู่ได้หลายประการ แต่ก็สร้างความตึงเครียดแบบใหม่ขึ้นมาเช่นกัน

#### ๑) การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมจากการมีสวัสดิภาพทางสังคมสู่การเพิ่มผลิตภาพทางสังคม

“การเพิ่มผลิตภาพทางสังคม” เป็นวิธีการที่ไม่ค่อยมุ่งเน้นเรื่องการคุ้มครองความเสี่ยงทางสังคมมากนัก แต่ให้ความสำคัญกับการดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าของส่วนรวม (และส่วนตัว) มากกว่า ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดลำดับความสำคัญของการดำเนินการสาธารณะ การสร้างคุณค่าของการบริการทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับบริการและการรวมตัวกันในระหว่างประชาชนด้วยกันเอง การเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะจากแบบ “นิ่งเฉยและปิดกั้น” ไปเป็นแบบ “แข็งขันและเปิดกว้าง” จะทำให้ประชาชนและชุมชนได้รับประโยชน์มากขึ้น การแก้ไขปัญหาทำจากมุมมองของประชาชนไม่ใช่มุมมองของภาครัฐ และ ความสำคัญไม่ได้อยู่ที่เรื่องแหล่งเงินงบประมาณที่จำกัด แต่อยู่ที่แหล่งทรัพยากรที่ประชาชนและชุมชนมี เช่น ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และเวลา

### กรณีของการให้บริการเอ็นวายซี

[http://www.nycservice.org/service\\_initiative.php](http://www.nycservice.org/service_initiative.php)

บริการเอ็นวายซี (NYC) มีจุดมุ่งหมายที่จะใช้ประโยชน์จากพลังประชาชนโดยส่งเสริมให้มีอาสาสมัครมาให้บริการที่ดีด้วยต้นทุนต่ำ โครงการอาสาสมัครมีตั้งแต่การทำอาสาสมัครทำความสะอาดสวนสาธารณะ ไปจนถึงให้คำปรึกษากับวัยรุ่น ซึ่งได้โฆษณาเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์และเปิดให้คนมาลงชื่อเป็นอาสาสมัครทางเว็บไซต์ โครงการพิเศษ เช่น กลุ่มพลเมืองเอ็นวายซี ที่กำหนดกิจกรรม อาสาสมัครตามความต้องการเร่งด่วนในพื้นที่ เช่น การทำงานในโครงการสุขภาพและการศึกษา

### ๒) การเปลี่ยนแปลงทางอำนาจจากการรวมศูนย์อำนาจสู่การกระจายอำนาจให้ประชาชน

บริการสาธารณะในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จะไม่สามารถ “ควบคุม/จัดการ” จากศูนย์กลางหรือสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้จากหน่วยงานเพียงหน่วยเดียว จำเป็นต้องมีการถ่วงดุลอำนาจระหว่างกันด้วยการส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจและมอบหมายงานลงไปยังระดับล่างสุดตามความเหมาะสม โดยดูจากความต้องการ ความสนใจ และพื้นที่ รวมทั้งเปลี่ยนแปลงวิธีการกำหนดเป้าหมายที่ในปัจจุบันทำตามความต้องการของรัฐบาลกลางและหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้งบประมาณของท้องถิ่นทั้งหมดควรจะนำมารวมกันเป็นงบประมาณกลางของรัฐบาล และองค์กรส่วนท้องถิ่นจะต้องหารายได้จากท้องถิ่นในสัดส่วนที่เติบโตขึ้นเรื่อยๆ

### กรณีของการดูแลที่เชื่อมโยงกัน

[http://www.turning-](http://www.turning-point.co.uk/commissionerszone/centrefexcellence/Pages/ConnectedCare.aspx)

[point.co.uk/commissionerszone/centrefexcellence/Pages/ConnectedCare.aspx](http://www.turning-point.co.uk/commissionerszone/centrefexcellence/Pages/ConnectedCare.aspx)

บริการการดูแลที่เชื่อมโยงกันของหน่วยงาน Turning Point คือ เครื่องมือในการให้บริการที่เชื่อมโยงกันหลายฝ่ายตามความต้องการของชุมชนและนำโดยชุมชน การคำนึงถึงความรู้สึกของสาธารณชนเป็นสิ่งสำคัญจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ง่ายขึ้นและบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น การรวมบริการหลายอย่างไว้ในที่เดียวกัน เช่น บริการด้านสุขภาพ ที่อยู่อาศัย และสวัสดิการ รวมทั้งการเสนอให้บริการเร็ว จะช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จได้ดีขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง และเป็นโอกาสให้ชุมชนได้เข้ามาเป็นผู้ดำเนินการให้บริการอีกด้วย

### ๓) การเปลี่ยนแปลงทางการเงินโดยเชื่อมโยงการให้เงินทุนเข้ากับจุดประสงค์ของการบริการ

วิธีการหาเงินและวิธีการใช้จ่ายเงินเป็นสิ่งสำคัญเท่าๆ กับสินค้า/บริการที่ซื้อมา ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทั้ง ๓ ด้านที่กล่าวมาจึงควรเสริมสร้างวัตถุประสงค์ของการให้บริการด้วยวิธีการที่โปร่งใส

- (๑) ความเข้าใจชัดเจนเรื่องวิธีการหาเงินและวิธีการใช้จ่ายเงินจะช่วยเพิ่มความสมเหตุสมผลในการปรับปรุง/การให้บริการ

- (๒) ความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดระหว่างสิ่งที่ประชาชนให้กับบริการที่ประชาชนใช้จะช่วยให้เกิดความรับผิดชอบในการใช้บริการและการใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- (๓) การพิจารณาสิ่งที่ให้และประโยชน์ที่ได้รับในช่วงชีวิตของแต่ละคน จะช่วยให้ประชาชนและผู้กำหนดนโยบายมองการณ์ไกลมากขึ้น ใช้จ่ายอย่างยับยั้งชั่งใจ และควบคุมชีวิตตนเองได้มากขึ้น
- (๔) การหาเงินทุนจากแหล่งอื่นจะช่วยขยายฐานของแหล่งเงินทุนให้กว้างขึ้น

ในสถานะของการมีเงินงบประมาณจำกัด มีกลยุทธ์การปฏิรูป ๓ ประการที่จะช่วยปรับปรุงการบริการภาครัฐได้ คือ

- *ปรับแนวทางการปฏิรูปจากของเดิม* (โดยปรับจากแนวทางการปฏิรูปเดิมที่เพิ่งทำไป เช่น ปรับกลุ่มเป้าหมายและการจัดตำแหน่งให้สอดคล้องกับยุคสมัยของการรวบรวมงบประมาณ)
- *‘ออกแบบระบบใหม่’* (เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนให้เกิดขึ้นกับวิธีการให้บริการและผลประโยชน์จากบริการใหม่ โดยใช้กลไกอย่างเช่น กลไกการสนับสนุนงบประมาณแบบกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น) และ
- *‘พิจารณาช่วงเวลาแห่งความรุ่งเรือง’* (เพื่อจะได้มีทางเลือกในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยพิจารณาว่าควรจะยกเลิกบริการใดที่ไม่ได้ให้ผลตอบแทนคุ้มค่าเพื่อจะได้นำทรัพยากรที่ใช้ในบริการนั้นมาใช้กับบริการอื่นที่มีอยู่ หรือใช้กับบริการใหม่)

กลยุทธ์ทั้งสามไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่มีการผูกขาดทางการเมืองหรือทางความคิดใดๆ และต่างก็มีข้อเสียด้วยกันทั้งสิ้น แต่กลยุทธ์ข้อแรกและข้อที่สามอาจจะนำไปปรับใช้ได้เร็วกว่าข้อที่สอง

ข้อจำกัดด้านงบประมาณทำให้รัฐบาลสหราชอาณาจักรจำเป็นต้อง “ทำงานมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (doing more with less)” นั้นหมายถึง การส่งมอบบริการแบบเดิมหรือดีกว่าด้วยงบประมาณที่ต่ำลง รายงานการวิจัยเรื่อง “More With Less: The New Performance Challenges for the UK Public Sector (2011 And Beyond)”<sup>๑๑๔</sup> สรุปผลการศึกษาในด้านประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐในสหราชอาณาจักรพบว่า ผู้นำหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานคาดการณ์ความตกต่ำของบริการและมองเห็นความท้าทายในการรับมือกับข้อจำกัดทางการเงิน เช่น การสร้างขวัญ

<sup>๑๑๔</sup> *More With Less: The New Performance Challenges for the UK Public Sector (2011 And Beyond)*, รายงานการวิจัยโดย Bernard Marr และ James Creelman, Advanced Performance Institute พิมพ์เผยแพร่โดย Palgrave Macmillan (2011), ISBN 978-0-230-28356

กำลังใจให้พนักงานและหาวิธีปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้นำภาครัฐเชื่อว่าต้องมีการวางแผนทางการบริหารจัดการอย่างชาญฉลาดมากขึ้น และมีข้อมูลที่เป็นฐานการตัดสินใจมากขึ้น

ความต้องการจากรัฐบาลและประชาชนที่เหมือนกัน จะเป็นแรงผลักดันให้องค์กรภาครัฐต้องทำ “มากลงทุนน้อย” ถ้าหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องในขณะที่ถูกตัดงบประมาณลง พวกเขาจำเป็นต้องปรับปรุงวิธีการบริหารงาน วินัยในการบริหารงานที่เป็นเลิศเป็นกฎเกณฑ์ทำให้องค์กรอยู่รอด

“การทำงานมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง” หมายความว่า การพัฒนาขีดความสามารถเพื่อไปสู่จุดสูงสุดของแผนงาน และต้องมีวิธีการบริหารงานที่ชาญฉลาดมากขึ้นบนหลักฐานข้อเท็จจริงที่พิสูจน์ได้ รายงานการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมีข้อเสนอแนะสำคัญดังต่อไปนี้

- (๑) องค์กรภาครัฐต้องทบทวนและปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานะการขาดแคลนงบประมาณ และกำหนดโครงการสำคัญเชิงกลยุทธ์ขึ้นมาชุดหนึ่งเพื่อดำเนินงาน แผนกลยุทธ์หนึ่งหน้าพร้อมรายการผลงานและกิจกรรมที่ต้องทำจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและมีจุดมุ่งเน้นในการทำงาน
- (๒) องค์กรภาครัฐต้องระบุให้ได้ว่าข้อมูลใดคือคำตอบของคำถามสำคัญ และต้องรวบรวมข้อมูลที่สำคัญและเกี่ยวข้องที่จะช่วยตอบคำถามนั้น นอกจากนี้ยังต้องแสดงความเป็นเจ้าของข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจะได้นำไปใช้เพื่อการตัดสินใจที่ดีขึ้น และเป็นความรู้ที่จะนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
- (๓) องค์กรภาครัฐจะต้องส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานและการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงขึ้นภายในองค์กร ผู้นำองค์กรจะต้องเป็นผู้นำในการตัดสินใจที่ชาญฉลาดขึ้นตามข้อเท็จจริงที่มี ซึ่งจะช่วยให้มีความน่าเชื่อถือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร
- (๔) องค์กรภาครัฐจะต้องจัดการกระบวนการบริหารให้เป็นแนวเดียวกัน เพื่อป้องกันการบริหารงานเพียงลำพัง และเพื่อสร้างระบบการบริหารให้เชื่อมโยงและบูรณาการถึงกัน กระบวนการต่างๆ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนงบประมาณ การวิเคราะห์ การบริหารความเสี่ยง และการบริหารโครงการ
- (๕) องค์กรภาครัฐทั้งหมดจะต้องเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานจากการทำงานเช่นเอกสารไปเป็นการจัดการกับความท้าทายในการทำงาน ตามแนวทางของกระแสโลก

### **กรณีศึกษาการใช้ crowdsourcing ของรัฐบาลสหราชอาณาจักร**

รัฐบาลสหราชอาณาจักรจัดทำเว็บไซต์ [www.data.gov.uk/](http://www.data.gov.uk/) ขึ้นเพื่อรวมข้อมูลภาครัฐเข้าด้วยกันในเว็บไซต์เดียว เพื่อ “ช่วยให้ประชาชนได้เข้าใจการทำงานของรัฐบาลและเข้าใจวิธีกำหนดนโยบายของรัฐบาล” ปัจจุบันบนเว็บไซต์มีชุดข้อมูลจำนวนมากกว่า ๕,๔๐๐ ชุด เพื่อให้หน่วยงาน

ภาครัฐและหน่วยงานท้องถิ่นสามารถสืบค้นและนำไปใช้ได้ ประชาชนนักพัฒนาก็สามารถดาวน์โหลด “ชุดข้อมูลดิบ” เพื่อนำไปสร้างระบบประยุกต์สำหรับใช้งานร่วมกันในระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และประชาชนสามารถแสดงข้อคิดเห็น ข้อวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ คำแนะนำ และคำร้องต่างๆ บนเว็บไซต์นี้ได้

รัฐบาลใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐร่วมกันอภิปรายและใช้แหล่งข้อมูลจากประชาชน (crowdsourcing) เว็บไซต์ [www.communities.idea.gov.uk](http://www.communities.idea.gov.uk) เป็นแพลตฟอร์มที่ปลอดภัยในการร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันภายในภาครัฐ และเป็นเว็บไซต์ที่สามารถสร้างชุมชนหรือเข้าร่วมชุมชนในเรื่องที่สนใจได้ Civil Wiki ที่ใช้กันภายในหน่วยงานก็เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ต่างๆ และเป็นเครื่องมือในการสร้างความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยมีผู้ใช้งานเป็นผู้ดูแลเนื้อหาบนเว็บไซต์

และเพื่อส่งเสริมการใช้แหล่งข้อมูลจากภาคประชาชนและสังคม หรือ คราวด์ซอร์สซิง รัฐบาลได้เปิดตัวโครงการชื่อ "Making A Difference with Data (สร้างความแตกต่างด้วยข้อมูล)" หรือ MADwDATA (<http://www.madwdata.org.uk/>) เพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องข้อมูลเปิดและความโปร่งใสของบริการภาครัฐในส่วนท้องถิ่น เป็นโครงการที่แสดงให้เห็นว่ามีประชาชนเข้ามาใช้ข้อมูลของรัฐบาลในการหยิบยกประเด็นต่างๆ รณรงค์ และเชิญชวนในเรื่องต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อท้องถิ่น เว็บไซต์โครงการเป็นที่รวบรวมข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อข้อมูลที่ต้นตอการนำไปใช้ เป็นที่เผยแพร่ตัวอย่างระบบประยุกต์และระบบข้อมูลเสมือน และคู่มือแนะนำการวางแผนการรณรงค์ในเรื่องต่างๆ ของท้องถิ่น โครงการนี้สนับสนุนโดย Communities and Local Government (CLG) ร่วมกับหน่วยงาน Improvement and Efficiency West Midlands (IEWM) และกลุ่ม Local Public Data Panel.

โครงการได้พัฒนากิจกรรมที่ได้รับการส่งเสริมผ่านเว็บไซต์นี้ประกอบด้วย

- **การรวบรวมข้อคิดเห็น** จากผู้แทนประชาชน นักกิจกรรม และนักเขียนบทความบนเว็บไซต์ เกี่ยวกับชนิดของข้อมูล และข้อมูลที่ต้องการแต่ยากที่จะเข้าถึง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของประชาชน รายละเอียดเรื่องกรรมสิทธิ์ที่ดินหรือทรัพย์สิน และการใช้จ่ายของสภาและหน่วยงานท้องถิ่นอื่นๆ ในกิจกรรมเฉพาะหนึ่งๆ ข้อคิดเห็นจะถูกรวบรวมผ่านการสัมภาษณ์ กรณีศึกษา และวิดีโอสั้นหรือการบันทึกเสียง
- **การรวบรวมตัวอย่าง** เรื่องการใช้งานข้อมูลที่ตีจากหน่วยงานภาครัฐสำหรับเผยแพร่บนเว็บไซต์ ตัวอย่างอาจรวมถึงแผนที่การเกิดอุบัติเหตุหรือแผนการพัฒนาอรอบเมือง อาชญากรรมหรือข้อมูลการเดินทางขนส่ง เป็นต้น มีบรรณาธิการ ๖ คนทำหน้าที่รวบรวม บรรยายและเผยแพร่การเชื่อมโยงไปยังไซต์ย่อย

- **การประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักเขียนบทความบนเว็บไซต์** และนักกิจกรรมในเวสต์มิตแลนด์เพื่อแจ้งการรวบรวมข้อมูล และคำแนะนำในการพัฒนาและการใช้ข้อมูลเปิด
- **การประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้ได้รับเลือกตั้ง** ในเวสต์มิตแลนด์เพื่อแจ้งการรวบรวมข้อมูล และคำแนะนำการพัฒนาและการใช้ข้อมูลเปิด
- **การพัฒนาคู่มือคำแนะนำ** สำหรับประชาชนที่ต้องการรรณรงค์เกี่ยวกับปัญหาในประเทศ เช่น การประหยัดการใช้ห้องสมุดท้องถิ่น การกีดกันเจ้าหน้าที่ในการปราบปรามอาชญากรรมหรือพฤติกรรมต่อต้านสังคมหรือการขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่หนึ่งๆ
- **การสรรหาจัดเตรียมผู้บรรยาย** บนพื้นฐานความสมัครใจที่จะนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับประโยชน์ของการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะในการประชุมท้องถิ่น การพัฒนาภาพนิ่งหรือเครื่องมืออื่นๆจากโครงการนี้ให้กับผู้บรรยาย
- **การสงวนเวลาไว้ให้ผู้บรรยาย** ในเหตุการณ์สำคัญ เพื่อส่งเสริมโครงการริเริ่มการใช้ข้อมูลเปิดและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
- **การประชุม เรื่องข้อมูลเปิดและความโปร่งใส** เพื่อติดโอกาสในนำเสนอและหารือเกี่ยวกับผลการวิจัยจากโครงการนี้ และสรุปให้ผู้ปฏิบัติตามนโยบายรับรู้ถึงความท้าทายและปัญหาเกี่ยวกับเรื่องความโปร่งใส

### ๕.๓. บทสรุป

โครงการปฏิรูปบริการภาครัฐในประเทศต่างๆ ที่ได้เลือกมาศึกษามีแนวทางปฏิบัติโดยสรุป ดังนี้

- **แผนการปฏิรูป/การดำเนินการ** จัดทำแผนและกำกับดูแลการดำเนินการตามแผนที่มุ่งเน้นไปที่การส่งมอบโครงการที่มีประสิทธิภาพและโครงสร้างการกำกับดูแลที่เน้นผลลัพธ์โครงการ
- **การใช้ข้อมูลร่วมกันและการบริการลูกค้า** – ใช้ประโยชน์จากไอซีทีเพื่อการส่งมอบบริการและข้อมูลที่ดียิ่งขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าการลงทุน การส่งมอบบริการออนไลน์ การแบ่งข้อมูลร่วมกัน การให้บริการแบบบูรณาการเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้าและการมีส่วนร่วมของลูกค้าในการออกแบบและส่งมอบบริการเพื่อลดภาระการใช้ข้อมูล
- **การให้บริการร่วมกัน** – เพื่อใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่มีอยู่ ด้วยการปรับลดโครงสร้างการทำงานและกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง และส่งเสริมการเข้าร่วมกับรัฐบาลมากขึ้นผ่านการปรับปรุงกระบวนการและการแบ่งปันข้อมูล
- **การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ** – โดยปรับปรุงประสิทธิภาพส่วนงานที่สำคัญในลำดับต้นๆ ก่อน ด้วยการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น

- **การปฏิรูปการจัดซื้อจัดจ้าง** – โดยการใช้กรอบการจัดซื้อจัดจ้างเดียวกัน ใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์มากขึ้น ทำงานอย่างมืออาชีพมากขึ้น เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างที่คุ้มกับการลงทุน
- **การให้บริการภายนอก** – โดยการประเมินรูปแบบทางเลือกอื่นสำหรับการส่งมอบบริการที่ไม่ใช่บริการหลักในแบบที่คุ้มทุนมากที่สุดและมีความคล่องตัวสูง โดยเน้นการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น
- **ปรับปรุงบริการให้ทันสมัยและปรับโครงสร้างองค์กร** – ปรับปรุงบริการสาธารณะและปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อส่งมอบบริการอย่างคล่องตัวและมีมูลค่าทางการเงินมากขึ้น และส่งเสริมการบูรณาการ และการประสานงานความร่วมมือให้มากขึ้นในองค์กรและข้ามองค์กร

อย่างไรก็ตาม มีโครงการที่น่าสนใจบางโครงการที่สมควรได้รับการพิจารณาให้ดำเนินการ ควบคู่ไปกับกิจกรรมการปฏิรูปบริการภาครัฐ ตัวอย่างเช่น การประเมินการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน วิธีวัดผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการและการพัฒนาบุคลากรด้วยการควมรวมระบบบริหารการปฏิบัติงาน ปรับปรุงจุดมุ่งเน้นในเรื่องผลงานขององค์กร และการจัดทำรายงานความก้าวหน้าของโครงการ นอกจากนี้ นโยบายการใช้ทรัพยากรประกอบกับการวางแผนกำลังคนและการจัดสรรทรัพยากร เพื่อรองรับกิจกรรมโครงการที่มีความสำคัญในลำดับต้นๆ ก่อน นับเป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน



## บทที่ ๖. งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Other Related Tasks)

### ๖.๑. บทนำ

วัตถุประสงค์ของบทนี้เพื่อนำเสนอความคืบหน้าของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการศึกษาฯ นี้ ประกอบด้วย ๑) ข้อเสนอรายการการศึกษาฐานระบบอีเลกทรอนิกส์ในต่างประเทศ ๒) ข้อเสนอการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับการนำเสนอผลงานโครงการ และ ๓) การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงทิศทางการพัฒนาอีเลกทรอนิกส์ของไทยตามแนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาในกรอบอาเซียน ส่วนแรกของรายงานในบทนี้เกี่ยวข้องกับการศึกษาฐานต่างประเทศซึ่งนำเสนอร่างรายการเดินทาง สถานที่ ประโยชน์และความคาดหวังที่จะได้รับการเข้าดูงานและแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ด้านการพัฒนาระบบอีเลกทรอนิกส์ ทั้งนี้เนื้อหาด้านล่างนี้ได้รวบรวมรายชื่อของหน่วยงานของหน่วยงานต่างๆ ในแต่ละประเทศที่เสนอด้วย

### ๖.๒. การศึกษาฐานในต่างประเทศ

รายงานฉบับนี้นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอการศึกษาฐานในต่างประเทศที่เป็นทางเลือก ๒ ข้อ คือ การศึกษาฐานระดับนโยบายในประเทศแถบยุโรปสำหรับผู้บริหารระดับสูง และ การศึกษาฐานในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี สิงคโปร์ และสหรัฐอเมริกา สำหรับผู้บริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการ

ในช่วงการดำเนินงานที่ผ่านมา ทีมที่ปรึกษาได้สำรวจข้อมูลรายชื่อหน่วยงานที่น่าสนใจจากเว็บไซต์และติดต่อประสานงานกับหุ้นส่วนของทีมงานทางอีเมล เพื่อสำรวจและเสนอรายชื่อหน่วยงานและแผนการศึกษาฐานในต่างประเทศ และได้นำเสนอรายละเอียดของโปรแกรมการศึกษาฐาน รายชื่อองค์กร และรายชื่อผู้ประสานงาน ดังปรากฏในรายงานด้านล่างนี้

#### ๖.๒.๑. ทางเลือกที่ ๑ - การศึกษาฐานในระดับนโยบายสำหรับผู้บริหารระดับสูง (รัฐมนตรี/ปลัดกระทรวง/ซีอีโอ รองปลัดกระทรวง/ซีไอโอ)

สำหรับการศึกษาฐานในระดับนโยบายสำหรับผู้บริหารระดับสูง ประเทศปลายทางที่เสนอเพื่อพิจารณาคัดเลือก คือ ประเทศสวีเดน ออสเตรีย และโปแลนด์ โดยพิจารณาจากโครงการริเริ่มด้านอีเลกทรอนิกส์ของประเทศนั้นๆ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดของประเทศในการพัฒนาอีเลกทรอนิกส์และบริการภาครัฐออนไลน์ให้ทันสมัย วิธีการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐบาล และการสร้างความเชื่อมโยงอีเลกทรอนิกส์ในระดับภูมิภาค โดยเฉพาะโครงการ pan-European e-government และเนื่องจากทีมที่ปรึกษามีหุ้นส่วนการทำงานอยู่ในประเทศแถบยุโรป ซึ่งได้ช่วยดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่น่าสนใจต่างๆ ให้ในเบื้องต้น ทำให้การออกแบบแผนการเยี่ยมชมสามารถทำได้ละเอียดมากกว่าในทางเลือกที่ ๒

## ๑. ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ได้รับการประเมินจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีความก้าวหน้าในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อันดับที่ ๑๕ ของโลก และเป็นอันดับที่ ๙ ของภูมิภาคยุโรป ตามข้อมูลการสำรวจและจัดอันดับการพัฒนาขององค์การสหประชาชาติประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕<sup>๑๑๕</sup> โครงการ «geo.admin.ch» ของสวิตเซอร์แลนด์ (โดยสำนักงานภูมิสารสนเทศแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงพื้นที่ทางภูมิศาสตร์) เป็นตัวอย่างโครงการบริการสาธารณะที่ประสบความสำเร็จ และได้รับรางวัลที่ ๒ (United Nations Public Service Award) จากองค์การสหประชาชาติประจำปี ๒๕๕๕<sup>๑๑๖</sup> ในฐานะเป็นโครงการดีเด่นด้านการให้บริการสาธารณะประเภท "มีการจัดการองค์ความรู้ภาครัฐที่ก้าวหน้า"

**หัวข้อการดำเนินงานที่เสนอ:** กลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (โดยเฉพาะหลักการของ 'การพัฒนาครั้งเดียวเพื่อการใช้ได้หลายครั้งและเรื่องมาตรฐานเปิด') สถาปัตยกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลเปิด สำนักงานรัฐบาลกลางอัตโนมัติ การดำเนินกลยุทธ์คอมพิวเตอร์คลาวด์ มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล/เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการทำงานร่วมกันในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### องค์กรและโปรแกรมการดำเนินงานที่เสนอ

(ก) หน่วยงานขับเคลื่อนงานด้านไอทีแห่งชาติ (Federal IT Steering Unit : FITSU)

(Informatiksteuerungsorgan Bund ISB)

(<http://www.isb.admin.ch/>)

หน่วยงาน FITSU มีบทบาทในการอำนวยความสะดวก และประสานงานระหว่างรัฐบาลกลางกับหน่วยงานในระดับรัฐ เมือง เขตหรืออำเภอ โดยเป็นผู้กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการ การให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนกำกับดูแลศูนย์รายงานและวิเคราะห์เพื่อรับประกันคุณภาพข้อมูล

### โครงการริเริ่มที่เกี่ยวข้อง

- สำนักงานรัฐบาลกลางอัตโนมัติ (Federal Office Automation)

โปรแกรมสำนักงานรัฐบาลกลางอัตโนมัติมีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดให้มีสถานที่ทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งสำนักบริหารงานรัฐบาลกลางภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๕

<sup>๑๑๕</sup> UN e-Government Survey 2012 (การประเมินรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติในปี 2012 เน้นแนวคิดของการบริการครบวงจรที่ใช้ประโยชน์จากการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ซึ่งมีฟังก์ชันการทำงานคล้าย ๆ กับการทำงานร้านค้าครบวงจร

<sup>๑๑๖</sup> รางวัลการบริการสาธารณะของสหประชาชาติ (United Nations Public Service Award) เป็นรางวัลที่ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติที่มีชื่อเสียงที่สุดของความเป็นเลิศในการบริการสาธารณะ สร้างสรรค์ผลงานการบริการสาธารณะที่นำไปสู่การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองประเทศทั่วโลก เว็บไซต์คือ <<http://www.unpan.org/unpsa>>

โปรแกรมนี้ช่วยให้เกิดการจัดซื้อแบบเหมารวมและมีการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือทางเทคนิคร่วมกัน จึงช่วยลดต้นทุนด้านไอทีในการบริหารงานของรัฐบาลกลางลงได้

- แผนที่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสวิตเซอร์แลนด์ (eGovernment Map Switzerland)

แผนที่งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงเครือข่ายเชื่อมโยงการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การทำงานส่งผลสำคัญร่วมกัน โดยส่งเสริมให้มีการพัฒนาบริการที่สามารถนำมาใช้ซ้ำได้อย่างกว้างขวางทั่วประเทศ บนหลักการของ "พัฒนาครั้งเดียวใช้หลายครั้ง" โดยเฉพาะในด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐาน

- ข้อมูลรัฐบาลเปิด (Open Government Data)

ข้อมูลที่เกิดจากกิจกรรมการบริหารงานอาจจะเป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคเอกชน และมีศักยภาพสำคัญสำหรับนวัตกรรมและการสร้างมูลค่าเพิ่มเมื่อนำมาใช้ซ้ำและปรับปรุงโดยภาคเอกชน และช่วยสร้างความโปร่งใสของกิจกรรมการบริหารงานรัฐบาลมากขึ้น ซึ่งการบริหารมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดที่ได้จากกระบวนการบริหารงานของภาครัฐ สามารถเข้าถึงได้และนำมาใช้ซ้ำได้ เท่าที่จะเป็นไปได้ตามหลักการของมูลนิธิความรู้เปิด (Open Knowledge Foundation <http://okfn.org>)

#### รายการเยี่ยมชมที่เสนอ

การอภิปรายและประชุมร่วมกับผู้อำนวยการของหน่วยงาน FITSU ในหัวข้อเกี่ยวกับกลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ วิธีการและแผนปฏิบัติการ การสร้างความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของโครงการริเริ่มสำนักงานรัฐบาลกลางอัตโนมัติ และข้อมูลรัฐบาลเปิด

ระยะเวลา ๐.๕ วัน โดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Federal IT Steering Unit

Schwarztorstrasse ๕๙, CH-๓๐๐๓ Bern, Switzerland

Tel. +๔๑ (๐)๓๑ ๓๒๒ ๔๕ ๓๘, Fax. +๔๑ (๐)๓๑ ๓๒๒ ๔๕ ๖๖

(ข) มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์ประยุกต์แห่งเบิร์น (Bern University of Applied Sciences) (Berner Fachhochschule BFH, <http://www.bfh.ch/>)

มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์ประยุกต์แห่งเบิร์น จัดตั้งศูนย์เสริมสร้างศักยภาพเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Competence Centre for Public Management and e-Government) ขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ระดับชาติและนานาชาติที่ให้บริการทางวิทยาศาสตร์อย่าง

อิสระ และเป็นสถาบันการวิจัยและพัฒนาเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐและวิทยาลัยเทคนิครอง  
ดำเนินการโดยศาสตราจารย์ ดร. เรินฮาร์ด เรียดล์ (Prof. Dr. Reinhard Riedl)

### รายการเยี่ยมชมที่เสนอ

การประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับคณะผู้แทนจากประเทศไทย เพื่อร่วมอภิปรายและ  
นำเสนอร่วมกับนักวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ ในหัวข้อเรื่องวิทยาลัยเทคนิครอง อาทิเช่น  
วิทยาลัยเทคนิครองในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาลัยเทคนิครองและ  
รัฐบาลเปิด กลยุทธ์ในปัจจุบันของภาครัฐกับวิทยาลัยเทคนิครองในประเทศไทย (\*หมายเหตุ อาจ  
พิจารณาจัดเป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการเปิดสำหรับนักวิจัยและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยด้วย

#### ร่างกำหนดการประชุมเชิงปฏิบัติการ

- กล่าวต้อนรับโดยหัวหน้าภาควิชา ศ. ดร.เจอร์ก โรเมอร์ (Prof. Dr. Jürg Römer) - อดีตหัวหน้าคณะกรรมการยุทธศาสตร์ไอซีทีภาครัฐ
- วิทยาลัยเทคนิครองในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ นำเสนอโดย ศ. ดร. เรินฮาร์ด เรียดล์ (Prof. Dr. Reinhard Riedl) –ผู้อำนวยการศูนย์เสริมสร้างศักยภาพเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐและวิทยาลัยเทคนิครอง
- *The E and the O of the Government: ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลอเล็กทรอนิกส์กับรัฐบาลเปิด* นำเสนอโดย ศ. ดร. โทมัส ไมรราช (Prof. Dr. Thomas Myrach) กรรมการของสถาบันไอซีที ณ มหาวิทยาลัยเบิร์น
- กลยุทธ์การดำเนินงานของภาครัฐและวิทยาลัยเทคนิครองในประเทศไทย นำเสนอโดยคณะผู้แทนจากประเทศไทย
- การอภิปรายร่วมกันของผู้เข้าร่วมประชุม
- ถาม-ตอบจากผู้เข้าร่วมอื่น ๆ
- สรุปผล

ระยะเวลา ๐.๕ วัน โดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Bern University of Applied Sciences

Falkenplatz ๒๔, CH-๓๐๑๒ Bern, Switzerland

Tel. +๔๑ ๓๑ ๘๕๘ ๓๓ ๐๐,

Tel. +๔๑ ๓๑ ๘๕๘ ๓๓ ๕๑ (International Relations Office)

(ค) ในช่วงระหว่างการเยี่ยมชมหน่วยงาน FITSU และ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์ประยุกต์แห่งเบิร์น อาจจัดให้มีการพบปะหารือกับรองรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเศรษฐกิจ เพื่อแลกเปลี่ยน

มุมมองในเรื่องความร่วมมือของประเทศไทยกับประเทศสวิตเซอร์แลนด์ในการพัฒนาดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
ของประเทศไทย (ใช้เวลา ๐.๕ - ๑ ชั่วโมงโดยประมาณ)

**ผู้ประสานงานในการศึกษาคุณงานที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์:**

Professor Bogdan Lent, Ph.D.

University of Applied Sciences, Bern, Switzerland

University of Technology and Life Sciences at Bydgoszcz, and National Defense  
Academy, Poland,

E-mail: <bogdan.lent@lent.ch>

**๒. ประเทศออสเตรีย**

ประเทศออสเตรียและโปรตุเกสเป็นประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปที่จัดว่าเป็นผู้นำการพัฒนา  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบอันดับ ๑ และ ๓  
ตามลำดับ และในการประเมินจัดอันดับครั้งที่ ๙ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ ออสเตรียได้รับการยอมรับว่าเป็น  
‘แชมป์ยุโรปในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์’ เป็นปีที่ ๔ ติดต่อกันในระยะเวลาที่ผ่านมา  
นอกจากนี้ การสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ยังจัดให้  
ออสเตรียเป็นประเทศที่นับว่ามีศักยภาพในการเติบโตด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สูงเป็น  
อันดับที่ ๗ จากในบรรดาประเทศทางแถบยุโรปตะวันตกอีกด้วย

**หัวข้อการงานที่เสนอ:** หลักการนวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่  
เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง การให้ประชาชนมีส่วนร่วม (e-inclusion) การจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์  
แบบเปิดของสหภาพยุโรป การบริการด้านสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์

**องค์กรและโปรแกรมการงานที่เสนอ**

(ก) **ศูนย์คอมพิวเตอร์แห่งชาติ** (Federal Computing Centre)

(Bundesrechenzentrum BRZ <http://www.brz.gv.at/>)

ศูนย์คอมพิวเตอร์แห่งชาติ เป็นผู้นำตลาดบริการด้านไอทีและเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลออสเตรีย และเป็นศูนย์ข้อมูลขนาดใหญ่ที่สุดในออสเตรีย มีฮาร์ดแวร์  
และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยที่สุด และมีระบบที่พร้อมใช้งานและน่าเชื่อถือสูงมาก

**รายการเยี่ยมชมที่เสนอ**

การดูงานการบริหารระบบประยุกต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government  
applications) โดยมีกำหนดการเยี่ยมชมเบื้องต้นดังนี้

- กล่าวต้อนรับ โดยหัวหน้าศูนย์ฯ - ดร. โรแลนด์ จาเคสกี (Dr. Roland Jabkowski)
- *Government Cloud: pro and cons* โดยหัวหน้างานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์ฯ - ดร. เคลาส์ จอห์น (Dr. Klaus John)
- เยี่ยมชมสถานที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์แห่งชาติในเวียนนา (ดูเรื่องการบริหารจัดการและการใช้งานระบบประยุกต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์)
- สรุปผล

ระยะเวลา ๐.๕ วัน โดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Federal Computing Centre (Bundesrechenzentrum GmbH)

Hintere Zollamtsstraße ๔, A-๑๐๓๐ Vienna, Austria

Tel: +๔๓ (๐) ๑ ๗๑๑๒๓ ๐

E-Mail: <[Kundenservice@brz.gv.at](mailto:Kundenservice@brz.gv.at)>

**(ข) กระทรวงการคลัง (Ministry of Finance)**

(<http://www.bmf.gv.at/> or <http://english.bmf.gv.at/>)

กระทรวงการคลังพัฒนาโซลูชันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสร้างสรรค์และได้รับรางวัลแล้วหลายรางวัล มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการที่ดีที่สุดแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ และเพิ่มจำนวนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการเข้าถึงบริการที่ใช้ง่าย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นแพลตฟอร์มบริการอิเล็กทรอนิกส์กลางของภาครัฐที่ใช้เพื่อการบริหารจัดการสำหรับผู้ประกอบการในออสเตรียด้วย

**รายการเยี่ยมชมที่เสนอ**

การพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในเรื่องของงบประมาณและแผนงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศออสเตรีย

ระยะเวลา ๑-๒ ชั่วโมงโดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Ministry of Finance

Hintere Zollamtsstraße ๒๖, ๑๐๓๐ Vienna, Austria

Tel: +๔๓ (๐)๑ ๕๑๔๓๓ ๐

(ค) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งเวียนนา (Vienna University of Technology) (ขึ้นอยู่กับ  
กับความสนใจ) (<http://www.tuwien.ac.at/> หรือ  
[http://www.tuwien.ac.at/en/tuwien\\_home/](http://www.tuwien.ac.at/en/tuwien_home/))

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งเวียนนา หรือทียูเวียนนา (TU Vienna) ตั้งอยู่ใจกลางของทวีปยุโรป ในเมืองที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมอย่างมาก เป็นมหาวิทยาลัยที่ดำเนินงานด้านการวิจัยและการเรียนการสอนด้านการบริการมายาวนานเกือบ ๒๐๐ ปี ทียูเวียนนา จัดว่าเป็นมหาวิทยาลัยด้านเทคโนโลยีที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดแห่งหนึ่งในยุโรป และเป็นสถาบันการศึกษาและการวิจัยทางเทคนิควิทยาศาสตร์ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศออสเตรีย พันธกิจของมหาวิทยาลัยคือ "เทคโนโลยีเพื่อประชาชน"

**รายการเยี่ยมชมที่เสนอ**

การประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการดำเนินกลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในออสเตรีย  
ประสบการณ์และความเสี่ยงของการดำเนินงาน โดยมีวาระการประชุมเบื้องต้นดังนี้

- กล่าวต้อนรับโดยสมาชิกอาวุโสของมหาวิทยาลัยฯ
- การดำเนินการตามกลยุทธ์ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในออสเตรีย นำเสนอโดยหัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์แห่งชาติ - ดร.เคลาส์ จอห์น (Dr. Klaus John) หรือบุคคลที่สถาบันเลือกสรรไว้
- ประสบการณ์และความเสี่ยงของการดำเนินงาน นำเสนอโดย ดร.แอนเดรียส อีฮริงเฟลด์ (Dr. Andreas Ehringfeld) - นักวิจัยจากสถาบันซอฟต์แวร์เพื่ออุตสาหกรรมแห่งทียูเวียนนา
- ประสบการณ์การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย นำเสนอโดยคณะผู้แทนไทย
- การอภิปรายและสรุปผล

ระยะเวลา ๐.๕ วัน โดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Vienna University of Technology

Karlsplatz ๑๓, ๑๐๔๐ Vienna, Austria

T: +๔๓ (๐)๑ ๕๘๘๐๑ ๐

บุคคลที่สามารถติดต่อได้

Mag. DI Dr. Andreas Ehringfeld

Industrial Software Institute, TU Vienna (<http://www.inso.tuwien.ac.at/>)

Wiedner Hauptstraße ๗๖, Stiege ๒, ๒. Stock; ๑๐๔๐ Vienna, Austria

E-mail: <andreas.ehringfeld@inso.tuwien.ac.at>

(ง) **สำนักนายกรัฐมนตรีแห่งออสเตรีย** (The Austrian Federal Chancellery)

(Bundeskanzleramt <http://www.bka.gv.at/>)

นอกจากนี้ยังได้รับการประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการมาเยือนของผู้แทน  
ไทยจากสำนักนายกรัฐมนตรีแห่งออสเตรีย ให้เข้าพบปะหารือประเด็นนโยบายเกี่ยวกับรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์

ระยะเวลา ๒ ชั่วโมงโดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Federal Chancellery (Bundeskanzleramt)

Ballhausplatz ๒, ๑๐๑๔ Vienna, Austria

Tel: +๔๓ (๐)๑ ๕๓๓ ๑๕ ๐

**ผู้ประสานงานในการศึกษาดูงานที่ประเทศออสเตรีย:**

- Dipl.-Ing. (FH) Klaus J. John

Professional Architect

E-Government

Federal Computing Centre, Dept. E-DC,

Hintere Zollamtsstraße ๔, ๑๐๓๐ Vienna, Austria

Tel: +๔๓ (๐)๑ ๗๑๑๒๓ ๓๔๒๔, Mobile: +๔๓ ๖๖๔ ๘๓๔๐๓๐๖

E-mail: klaus.john@brz.gv.at

- Professor Bogdan Lent, Ph.D.

E-mail: bogdan.lent@lent.ch

**๓. ประเทศโปแลนด์**

สหภาพยุโรปยกให้โครงการริเริ่ม SEKAP ซึ่งเป็นระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการ  
บริหารราชการ (Electronic Communication System for Public Administration) ของประเทศ  
โปแลนด์ เป็นตัวอย่างระบบแก้ไขปัญหา(โซลูชัน) เชิงสร้างสรรค์ของภูมิภาคยุโรป และเป็นตัวอย่างอัน  
ดีสำหรับภูมิภาคอื่นอีกด้วย โครงการริเริ่มอื่นๆ ที่น่าสนใจ อาทิเช่น ศาลยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-  
Court) ภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) งานที่ดินและการจำนองที่ดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Land and  
mortgage) เป็นต้น

**หัวข้อที่น่าสนใจ** ประเด็นความปลอดภัยของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการสื่อสาร  
อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารราชการ/ หรือโครงการ SEKAP การปฏิรูปโครงสร้างองค์กรของการ  
บริหารราชการ การประสานงานการเชื่อมโยงระบบการบริหารราชการ รัฐบาลระบบคลาวด์

### **องค์กรและโปรแกรมการดำเนินงานที่เสนอ**

#### **(ก) กระทรวงไอซีทีและการบริหาร / กระทรวงการบริหารและการแปลงข้อมูล**

(Ministry of ICT and Administration / Ministry of Administration and  
Digitization) (<https://mac.gov.pl/> หรือ <https://mac.gov.pl/eng/>)

กระทรวงไอซีทีและการบริหาร / กระทรวงการบริหารและการแปลงข้อมูล บริหารงาน  
ตามกลยุทธ์ของภาครัฐในเรื่องการแปลงข้อมูลเป็นอิเล็กทรอนิกส์เพื่อยกระดับการพัฒนาประเทศสู่  
ระบบดิจิทัล ตามความต้องการของภาครัฐที่เน้นเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานบรอดแบนด์  
สนับสนุนการพัฒนาเนื้อหาและบริการบนเว็บไซต์ และส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เรื่องระบบดิจิทัล  
(digital literacy) การส่งเสริมการแปลงข้อมูลเป็นอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพทำได้โดย  
หลักการ ๓ ประการ คือ จัดให้มีอินเทอร์เน็ต จัดทำเนื้อหาและข้อมูลต่างๆ บนเว็บ และจัดให้มีการ  
เรียนรู้เรื่องระบบดิจิทัล

**รายการเยี่ยมชมที่นำเสนอ** จัดให้มีการเยี่ยมชมเพื่อดูงานเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- "Panstwo 2.0 (Country 2.0) - กลยุทธ์การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
ของโปแลนด์
- การเลือกโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรภาครัฐ
- ความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารราชการกับนโยบายของสหภาพยุโรป  
(เศรษฐกิจด้านนวัตกรรม)
- ประสบการณ์การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของโปแลนด์
- ศูนย์ไอซีทีของรัฐบาลโปแลนด์
- การอภิปราย
- ปิดการอภิปรายและสรุปความร่วมมือที่เป็นไปได้ในอนาคต

ระยะเวลา ๑ วันโดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Ministry of Administration and Digitization

๒๗ Królewska St., ๐๐-๐๖๐ Warsaw, Poland

Tel: (+ ๔๘) ๒๒ ๒๔๕ ๕๙ ๓๑ (The Minister's Office)

Tel: (+๔๘) ๒๒ ๒๔๕ ๕๙ ๑๐ (Department of Public Administration)

(ข) **วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรแห่งชาติ (National Defence Academy)**

(<http://www.aon.edu.pl>) (\* กรณีนี้ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๖-๘ เดือน)

**รายการเยี่ยมชมที่น่าสนใจ**

การประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "ประเด็นความปลอดภัยของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์" โดยมี  
วาระการประชุมเบื้องต้นดังนี้

- นโยบายความปลอดภัยของกระทรวงไอซีที
- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- การรักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล
- ประเด็นเรื่องรัฐบาลระบบคลาวด์ (Government Cloud)
- การอภิปรายเรื่อง การรักษาความปลอดภัยของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ปิดการประชุม

ระยะเวลา ๑ วันโดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

National Defence Academy

Al. gen. Antoniego Chruściela "Montera" ๑๐๓, ๐๐-๙๑๐ Warsaw, Poland

**ผู้ประสานงานในการศึกษาดูงานที่ประเทศโปแลนด์**

Professor Bogdan Lent, Ph.D.

National Defense, Poland

E-mail: [bogdan.lent@lent.ch](mailto:bogdan.lent@lent.ch)

**๖.๒.๒. ทางเลือกที่ ๒ การศึกษาดูงานในระดับบริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการ**

(ผู้อำนวยการสำนัก/ฝ่าย/กอง หัวหน้าส่วน/แผนก ผู้เชี่ยวชาญ)

ประเทศที่เสนอให้ผู้บริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการได้เดินทางไปศึกษาดูงาน คือ  
ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี ประเทศสิงคโปร์ และประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสนใจ  
เฉพาะต่อเรื่องต่างๆ ของกระทรวงไอซีที และเนื่องจากทีมที่ปรึกษาไม่มีหุ้นส่วนการทำงานหรือบุคคลที่  
รู้จักคุ้นเคยที่จะช่วยประสานงานและติดต่อหน่วยงานต่างๆ ให้ในเบื้องต้น จึงทำให้ในส่วนของทางเลือก  
ที่ ๒ นี้ยังไม่มีโปรแกรมการศึกษาดูงานที่มีรายละเอียดเช่นเดียวกับที่ได้นำเสนอไว้ในทางเลือกที่ ๑

**๑. ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี**

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสาธารณรัฐเกาหลีถือเป็นกรณีตัวอย่างแห่ง  
ความสำเร็จในระดับนานาชาติ และมีรูปแบบของการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดในโลก

สาธารณรัฐเกาหลีเป็นผู้นำในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับ ๑ ของโลก  
จากการประเมินวัดและจัดอันดับขององค์การสหประชาชาติ

**หัวข้องานที่เสนอ:** รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานผ่าน  
อุปกรณ์เคลื่อนที่ (m-Government) นโยบายบรรดแบนด์ กลไกการกำกับดูแล บริการครบวงจรที่  
เข้าใช้งานได้ด้วยการลงชื่อเข้าใช้ครั้งเดียว (single sign-on integrated services) การเชื่อมโยง  
ข้อมูลทางการค้าเพื่อการค้าบริการออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จ (uTradeHub/NSW)

### องค์กรและโปรแกรมการดำเนินงานที่เสนอ

(ก) สำนักงานยุทธศาสตร์ข้อมูล กระทรวงการบริหารราชการและการรักษาความ  
ปลอดภัย (Informatization Strategy Office, Ministry of Public Administration  
and Security)

(<http://www.mopas.go.kr/gpms/view/english/about/about06.jsp>)

กระทรวงการบริหารราชการและการรักษาความปลอดภัย (Ministry of Public  
Administration and Security หรือ MOPAS) เป็นหน่วยงานที่พัฒนานโยบายและดำเนินการด้าน  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ และจากกรณี ทำให้สาธารณรัฐเกาหลีได้รับเลือกให้เป็นประเทศ  
ผู้นำในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อันดับ ๑ ของโลก จากการสำรวจขององค์การสหประชาชาติ  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๓ กระทรวงฯ ให้บริการอัจฉริยะที่แตกต่างซึ่งยกระดับความสะดวกสบายและ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เช่น ระบบบริการอัจฉริยะสำหรับข้าราชการพลเรือน (smart civil affairs  
service) ระบบรักษาความปลอดภัยอัจฉริยะ (smart security) และระบบการจัดการภัยพิบัติ  
อัจฉริยะ (smart disaster management) เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งศูนย์การทำงาน  
อัจฉริยะ (Smartwork Center) ขึ้นในพื้นที่ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ทำงานที่ต้องเดิน  
ทางไกลจากบ้านมาที่ทำงาน ทั้งนี้ กระทรวงฯ วางแผนว่าจะจัดตั้งสำนักงานเคลื่อนที่บนโทรศัพท์  
อัจฉริยะ (smart phones) และเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดพกพา (tablet PCs) ด้วย

สำนักงานยุทธศาสตร์ข้อมูลเป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงานนโยบายข้อมูลและ  
นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และจัดการเว็บท่า ส่งเสริมความร่วมมือ  
ระหว่างประเทศ กำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลออนไลน์ และส่งเสริม  
ให้เกิดสังคมข่าวสารที่มีคุณภาพ

ระยะเวลา ๐.๕-๑ วันโดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Ministry of Public Administration and Security

๒๐๙ Sejong-daero(Sejong-ro) Jongno-gu, Seoul, Republic of Korea

**บุคคลที่สามารถติดต่อได้**

Bo Young Rhim  
e-Government  
Tel: +๘๒-๒-๒๑๐๐-๓๕๑๘  
E-mail: byrhim@mopas.go.kr

**(ข) สำนักงานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Computing Information Agency) (องค์กรในเครือของกระทรวงการบริหารราชการและการรักษาความปลอดภัย) (<http://korea.ncia.go.kr/index2.html>)**

สำนักงานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Computing Information หรือ NCIA) เป็นหน่วยงานจัดการระบบคอมพิวเตอร์ให้กับหน่วยงานราชการต่างๆ และตอบสนองต่อภารกิจระบบในรูปแบบต่างๆ อย่างรวดเร็ว เช่น การโจมตีแบบ DDoS (Distributed Denial-of-Service /ระบบกระจายการปฏิเสธการให้บริการ เพื่อทำให้ระบบเป้าหมายปฏิเสธหรือหยุดการให้บริการ) การแฮ็คเข้าสู่ระบบ และการปล่อยไวรัสสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น สำหรับในเรื่องการดำเนินงานที่ส่งเสริมการประหยัดต้นทุนนั้น มีการใช้โครงข่ายการสื่อสารข้อมูลระดับชาติและระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการบูรณาการการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ และการใช้ทรัพยากรข้อมูลร่วมกัน เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลที่คุ้มค่าการลงทุนให้มากที่สุด นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังส่งเสริมให้มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะและเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าในการสร้างระบบการทำงานแบบอัจฉริยะผ่านการใช้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ในการบริหารงาน และให้บริการคอมพิวเตอร์ระบบคลาวด์ โดยได้พัฒนาแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ทำงานแยกส่วนเป็นโมดูลเพื่อจะได้ใช้งานร่วมกันได้ในระดับกระทรวง เช่น แพลตฟอร์ม G-Cloud แพลตฟอร์ม G-Mobile และแพลตฟอร์ม Smart Office กิจกรรมที่น่าสนใจต่างๆ ของสำนักงานฯ ได้แก่ การพัฒนาระบบที่ใช้ตรวจตรา/รักษาความปลอดภัยของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ชื่อระบบ e-ANSI (Advanced National Security Infrastructure) (ในปี พ.ศ. ๒๕๕๔) การดำเนินงานด้วยระบบ G-Cloud ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มคอมพิวเตอร์ระบบคลาวด์สำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ผ่านมา ได้เปิดทำการศูนย์ส่งเสริมบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์บนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Mobile e-Government Service Support Center)

ระยะเวลา ๑ วันโดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

National Computing Information Agency  
๓๐๕-๗๑๘ ๗๙๓ Daedeokdae-ro  
Yusung-gu Daejeon, Republic of Korea  
Tel: +๘๒ ๔๒ ๒๕๐ ๕๐๐๐ up to ๕๑๑๔

Tel: +๘๒ ๔๒ ๒๕๐ ๕๒๗๐ (general)

E-mail: [nciaadm@korea.kr](mailto:nciaadm@korea.kr)

(ค) **บริษัท เครือข่ายการค้าเกาหลี จำกัด** (Korea Trade Network Co. Ltd / KTNET)  
([http://homepage.ktnet.co.kr/company\\_eng/global\\_01.jsp](http://homepage.ktnet.co.kr/company_eng/global_01.jsp))

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ กระทรวงเศรษฐกิจความรู้ (Ministry of Knowledge Economy) และสมาคมการค้าระหว่างประเทศของเกาหลี (Korea International Trade Association หรือ KITA) ได้ริเริ่มดำเนินโครงการสร้าง “บริการทางการค้าอิเล็กทรอนิกส์หรือการค้าแบบไร้กระดาษ (e-Trade (paperless trade) services)” ภายใต้แผนงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ส่งผลให้เกิดระบบศูนย์กลางเชื่อมโยงข้อมูลทางการค้าออนไลน์ (uTradeHub) ที่สามารถใช้ทำธุรกรรมทางการค้าออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ครบวงจร นับตั้งแต่กิจกรรมทางการตลาดไปจนถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายขององค์ประกอบทางการค้าในแต่ละขั้นตอนได้ โดย uTradeHub จะให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถช่วยลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและซ้ำซ้อนลง เช่น การเดินทางไปติดต่อธนาคารและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

กระทรวงฯ มอบหมายให้ KTNET เป็นผู้ให้บริการทางการค้าแบบไร้กระดาษผ่านระบบ uTradeHub และระบบอื่นๆ ภายใต้กฎหมายที่กำหนด

ระยะเวลา ๐.๕ วันโดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Korea Trade Network Co., Ltd.(KTNET)

Room ๑๑๐๔, World Trade Tower

Samsung-dong, Kangnam-gu, Seoul, ๑๓๕-๗๒๙ Republic of Korea

Tel: +๘๒ ๒ ๖๐๐๐ ๒๑๑๔

## ๒. ประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานประเมินวัดระหว่างประเทศหลายหน่วยงานว่า เป็นประเทศระดับผู้นำในการพัฒนาอีเล็คทรอนิกส์ที่มีความก้าวหน้าอย่างมาก โดยสิงคโปร์มักจะถูกจัดให้อยู่ในอันดับ ๓ ประเทศแรกที่มีความก้าวหน้ามากที่สุดอยู่เสมอ โดยเฉพาะจากการประเมินวัดของ World Economic Forum Global IT ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๔ นอกจากนี้ รายงานการสำรวจการพัฒนาอีเล็คทรอนิกส์ของสหประชาชาติ ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ยังจัดอันดับให้ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่พัฒนาอีเล็คทรอนิกส์ได้ก้าวหน้ามากที่สุดเป็นอันดับต้นๆ ของโลก และเป็นอันดับที่ ๒ ของภูมิภาคเอเชียต่อจากสาธารณรัฐเกาหลี

**หัวข้องานที่เสนอ:** ระบบ e-Citizen คอมพิวเตอร์ระบบคลาวด์สำหรับรัฐบาล การพัฒนาระบบบริการภาครัฐออนไลน์และสถาปัตยกรรมองค์กรของรัฐบาลที่เชื่อมโยงทั้งระบบ (Whole-of-Government Enterprise Architecture) แพลตฟอร์มเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือทางสังคมสำหรับใช้งานในหน่วยงานราชการ การแลกเปลี่ยนบริการบนเว็บไซต์ของภาครัฐ บริการรัฐบาลเคลื่อนที่บนโทรศัพท์มือถือ การพัฒนาคลัสเตอร์ และซีไอโอภาครัฐ (Government CIO)

## องค์กรและโปรแกรมการดำเนินงานที่เสนอ

### (ก) *Infocomm Development Authority of Singapore (IDA)*

[\(http://www.ida.gov.sg/\)](http://www.ida.gov.sg/)

หน่วยงาน IDA ในฐานะเป็นซีไอโอของรัฐบาลสิงคโปร์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานการทำแผนแม่บท การบริหารจัดการโครงการ และการนำระบบการสื่อสารและสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยดูแลมาตรฐานด้านไอที นโยบาย แนวทางและขั้นตอนการใช้ไอทีให้กับภาครัฐ บริหารจัดการระบบความปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศที่สำคัญ พร้อมด้วยการจัดการโปรแกรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (กระทรวงการคลังเป็นเจ้าภาพในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดทิศทางนโยบายในการใช้ไอซีทีในภาครัฐ และสนับสนุนงบประมาณสำหรับโครงการต่างๆ)

IDA ทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงและความพึงพร้อมในการให้บริการของภาครัฐ การเชื่อมต่อบริการแก้ไขปัญหาเชิงนวัตกรรมของอุตสาหกรรมเข้ากับความต้องการของรัฐบาล ทำให้เกิดบริการสาธารณะออนไลน์ที่มีอยู่ทั่วไปในวันนี้ประมาณ ๑,๖๐๐ บริการ และเพื่อให้บริการเหล่านี้สามารถเข้าถึงได้มากขึ้น IDA จึงทำงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้บริการภาครัฐเหล่านี้สามารถเข้าถึงได้จากอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ และประชาชนสามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐในที่ต่างๆ ได้

IDA ดูแลโครงการไอซีทีทั้งหมดของรัฐบาลเพื่อรักษาตำแหน่งความเป็นผู้นำของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สิงคโปร์ ในฐานะที่เป็นผู้ใช้นวัตกรรมของไอซีทีในการสร้างบริการสาธารณะ และในการเชื่อมต่อถึงประชาชนและดึงประชาชนเข้าร่วมสร้างสรรค์ด้วย ทั้งนี้รวมถึงการจัดทำแผนแม่บทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ปี ๒๕๕๘ (หรือ eGov2015) ตลอดจนการริเริ่มในเรื่องการสื่อสารและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิรูปภาคการศึกษา ภาคการเงิน ภาคการท่องเที่ยว ภาคการค้า และภาคสาธารณสุข

แผนแม่บทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ปี ๒๕๕๘ (eGov2015) พยายามที่จะนำการบูรณาการระบบ กระบวนการทำงาน และการให้บริการ ที่ดำเนินงานภายในหน่วยงานภาครัฐออกสู่ภายนอก วิสัยทัศน์ของ eGov2015 ก็คือ การเป็นรัฐบาลแห่งความร่วมมือ (Collaborative

Government) ที่ร่วมสร้างและเชื่อมต่อกับประชาชน และเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์นี้ แผนแม่บทฉบับใหม่จะเน้นไปที่กลยุทธ์ ๓ ข้อ คือ กลยุทธ์ร่วมกันสร้างสรรค์คุณค่าให้มากขึ้น กลยุทธ์เชื่อมโยงเพื่อการมีส่วนร่วมอย่างแข็งแกร่ง และกลยุทธ์กระตุ้นการปฏิรูปรัฐบาลองค์รวม

ระยะเวลา ๒ วันโดยประมาณ

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Infocomm Development Authority of Singapore

๑๐ Pasir Panjang Road, #๑๐-๐๑ Mapletree Business City

Singapore ๑๑๗๔๓๘

Tel: +๖๕ ๖๒๑๑ ๐๘๘๘ (mainline), +๖๕ ๖๒๑๑ ๒๑๐๐ (general inquiries)

Fax: +๖๕ ๖๒๑๑ ๒๒๒๒

### ๓. ประเทศสหรัฐอเมริกา

สหรัฐอเมริกาเป็นผู้นำด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หนึ่งในห้าของโลก ตามการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติปี ๒๕๕๕ และเป็นประเทศอันดับสูงสุดในภูมิภาคอเมริกา สหรัฐอเมริกาเป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดในเรื่องการบูรณาการบริการต่างๆ ไว้บนเว็บท่า ที่ใช้งานง่าย สะดวก และรวบรวมข้อมูลของการบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชน ณ จุดบริการเดียว รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานในระดับรัฐและท้องถิ่น ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นและการใช้ข้อมูลอย่างมากให้กับประชาชน

**หัวข้องานที่เสนอ:** กระบวนการจัดหาทรัพยากรจากภายนอกรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การริเริ่มรัฐบาลแบบเปิด การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ การบริการด้านไอทีแบบคลาวด์ (cloud IT) รัฐบาลเคลื่อนที่ การรักษาความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต ข้อมูลส่วนบุคคล

### องค์กรและโปรแกรมการดำเนินงานที่เสนอ

(ก) **สำนักงานบริการประชาชนและเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรม และโปรแกรมการจัดการความเสี่ยงและการจัดการสิทธิ์ของรัฐบาลกลาง** (Office of Citizen Services and Innovative Technologies and Federal Risk and Authorization Management Program) (เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานบริหารงานบริการทั่วไป General Services Administration)

- สำนักงานบริการประชาชนและเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรม (Office of Citizen Services and Innovative Technologies : OCSIT)  
<http://www.gsa.gov/portal/category/25729>

สำนักงานบริการประชาชนและและเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรม เป็นศูนย์รวม  
ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนของรัฐบาลกลาง และมีบทบาทนำ  
ในการบ่งชี้และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาล  
และเพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน อาทิเช่น การริเริ่มโครงการรัฐบาล  
เปิดของ GSA โครงการรัฐบาลเคลื่อนที่ โครงการบริการด้านไอทีบนระบบคลาวด์  
โครงการบริการศูนย์ข้อมูล

ส่วนสำนักงานเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรม มุ่งเน้นไปที่ความคิดริเริ่มที่จะช่วย  
ให้การบริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อประชาชน การ  
ริเริ่มด้านไอทีเพื่อให้วาระการพัฒนาเทคโนโลยีของประธานาธิบดีมีความก้าวหน้า การ  
ริเริ่มรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การริเริ่มใช้คอมพิวเตอร์ระบบคลาวด์ ภายใต้สำนักงาน  
บริหารจัดการโปรแกรมพัฒนาคอมพิวเตอร์ระบบคลาวด์ของรัฐบาลกลาง (Federal  
Cloud Computing Program Management Office หรือ PMO)

- โปรแกรมการจัดการความเสี่ยงและการจัดการสิทธิของรัฐบาลกลาง (Federal Risk  
and Authorization Management Program หรือ FedRAMP)  
(<http://www.gsa.gov/portal/category/102371>)

FedRAMP มีหน้าที่จัดทำมาตรฐานการประเมินความเสี่ยง การจัดการสิทธิ  
และการตรวจตราผลิตภัณฑ์และบริการจากระบบคลาวด์อย่างต่อเนื่อง โดยความร่วมมือ  
ในการทำงานระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยในไซเบอร์และผู้เชี่ยวชาญด้าน  
ระบบคลาวด์ จากหลายหน่วยงานภาครัฐสำคัญๆ ได้แก่ หน่วยงาน GSA หน่วยงาน  
NIST (National Institute of Standards and Technology) หน่วยงาน DHS  
(Department of Homeland Security) หน่วยงาน DOD (Department of  
Defense) หน่วยงาน OMB (Office of Management and Budget Policy) สภาซีไอ  
โอภาครัฐ และโปรแกรมการทำงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งภาคเอกชนด้วย

กระบวนการประเมินความเสี่ยงของ FedRAMP จัดทำโดยหน่วยงานหลาย  
หน่วย หรือ ผู้ให้บริการระบบคลาวด์ (cloud service provider หรือ CSP) ที่เริ่มต้น  
จากการใช้งานระบบการจัดการสิทธิด้านความปลอดภัยตามข้อกำหนดของ FedRAMP  
ที่สอดคล้องตาม พระราชบัญญัติการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลภาครัฐ  
(Federal Information Security Management Act หรือ FISMA) และตามมาตรฐาน  
การรักษาความปลอดภัยข้อมูลเน้นการควบคุมระบบข้อมูลภาครัฐและองค์กร ของ  
สถาบันการมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติ (NIST 800-53 rev3 (Information  
Security - Recommended Security Controls for Federal Information  
Systems and Organizations))

ระยะเวลา ๑-๑.๕ วัน โดยประมาณ (เพื่อดูงานโครงการรัฐบาลเปิด,  
โครงการรัฐบาลเคลื่อนที่ โครงการบริการด้านไอทีบนระบบคลาวด์ และ FedRAMP)

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

U.S. General Services Administration

One Constitution Square

๑๒๗๕ First Street, NE, Washington, DC ๒๐๕๑๗

Tel: +๒๐๒ ๕๐๑ ๑๒๓๑

Tel: +๒๐๒ ๕๐๑ ๐๗๐๕ (Office of Citizen Services and Innovative  
Technologies)

บุคคลที่สามารถติดต่อได้สำหรับหน่วยงาน OCSIT

Gwynne Kostin

Tel: +๒๐๒ ๕๐๑-๑๗๙๗

E-mail: [gwynne.kostin@gsa.gov](mailto:gwynne.kostin@gsa.gov)

Leader Authority of OCSIT

Mr. David L. McClure

Associate Administrator

Tel: +๒๐๒ ๕๐๑ ๐๗๐๕

E-mail: [david.mcclure@gsa.gov](mailto:david.mcclure@gsa.gov)

(ข) **กระทรวงป้องกันราชอาณาจักร** (Department of Homeland Security หรือ DHS)

(<http://www.dhs.gov/>)

- สำนักงานคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล (DHS Privacy Office)

(<http://www.dhs.gov/about-privacy-office>)

พันธกิจของสำนักงานคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล คือ คุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล  
โดยการกำหนดและบังคับให้มีการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลและความโปร่งใสในทุก  
กิจกรรมของ DHS ซึ่งจะต้องทำงานร่วมกับทุกองค์ประกอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการ  
คำนึงถึงเรื่องสิทธิส่วนบุคคลเสมอ เมื่อมีการวางแผนงานหรือเมื่อมีการปรับปรุง  
โปรแกรม ระบบ หรือโครงการริเริ่มใดๆ การใช้เทคโนโลยีใดๆ ในการทำงานของ DHS  
จะต้องมีการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลอย่างยั่งยืน และจะต้องไม่ทำให้เกิดการรั่วไหลของ  
นั้น สำนักงานคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลใช้หลักการการใช้สารสนเทศอย่างเป็นธรรมของ

DHS (DHS Fair Information Practice Principles หรือ FIPPs) เป็นกรอบนโยบายที่จะเพิ่มการคุ้มครองดูแลสิทธิส่วนบุคคล โดยการประเมินลักษณะและวัตถุประสงค์ของข้อมูลที่ใช้ระบุตัวบุคคล (personally identifiable information หรือ PII) เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของ DHS นอกจากนี้ สภาซีไอโอได้จัดทำและเผยแพร่ 'ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานการควบคุมสิทธิส่วนบุคคลแบบดิจิทัล' (Recommendations on Standardized Digital Privacy Controls) เมื่อเดือนธันวาคม ๒๕๕๕ ที่ผ่านมา

- ระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (International Trade Data System : ITDS) (<http://www.itds.gov/>)

ITDS ได้จัดทำเว็บที่รวบรวมข้อมูลการนำเข้าสินค้าเพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้าถึงข้อมูลได้ ณ จุดเดียว และจะขยายความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มากขึ้น เพื่อร่วมกันจัดทำข้อเสนอแนะและแบ่งปันประสบการณ์การทำงานที่ดีที่สุดภายในกลุ่มชุมชนผู้นำเข้า โปรแกรมพัฒนาระบบ ITDS นี้เป็นโปรแกรมที่ช่วยให้หน่วยงานราชการที่เข้าร่วมโครงการ (Participating Government Agencies หรือ PGAs) สามารถกำหนดแผนงาน จัดทำระบบเอกสาร และปฏิบัติงานตามแผนเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมระบบการค้าอัตโนมัติ (Automated Commercial Environment หรือ ACE) เพื่อปรับปรุงการดำเนินธุรกิจและพันธกิจของหน่วยงานต่อไป ซึ่งพันธกิจของ ITDS คือ การใช้วิธีการที่ปลอดภัยและเชื่อมโยงกันได้ทั่วถึงทุกหน่วยงานภาครัฐในการรวบรวม จัดเก็บและรักษา ใช้ และเผยแพร่ข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อใช้ประโยชน์จากแนวคิดของการบริการผ่านหน้าต่างเดียว (Single Window) ที่ช่วยให้กระบวนการทางการค้าสามารถทำได้โดยอัตโนมัติด้วยการส่งข้อมูลระหว่างกันทางอิเล็กทรอนิกส์ตามข้อกำหนดการป้องกันตามแนวชายแดนและด่านศุลกากร (Customs and Border Protection หรือ CBP) และกฎระเบียบอื่น ๆ ของภาครัฐ ข้อมูลการค้าเหล่านั้นจะผ่านกระบวนการประเมินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเขตแดนการค้า และจะถูกส่งกลับไปยังดำเนินการตามระบบทางการค้าต่อไปด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ITDS ได้จัดทำแนวคิดในการใช้ระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศตามข้อกำหนดการป้องกันตามแนวชายแดนและด่านศุลกากร (U.S. Customs and Border Protection (CBP) International Trade Data System (ITDS) Concept of Operation (ConOps)) และพิมพ์เผยแพร่ในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อใช้เป็นรากฐานในการรวมวิสัยทัศน์ในอนาคตของ CBP เข้ากับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมระบบการค้า

อัตโนมัติ (ACE) ให้ทันสมัย เอกสาร ConOps นี้ ถือเป็นก้าวแรกในการมุ่งสู่การจัดทำระบบการค้าอัตโนมัติแบบ single window ประกอบด้วย การปรับปรุงกระบวนการขนส่งสินค้าผ่านด่านศุลกากรตามแนวชายแดน (CBP) ให้ทันสมัยเป็นแบบอัตโนมัติ (ACE) การริเริ่มให้มีการป้อนข้อมูลผ่านระบบ single window การใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการค้ากับภาครัฐและระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักของกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ของระบบการค้าตามแนวชายแดน (CBP Trade Vision and Strategy)

ระยะเวลา : ๑-๑.๕ วันโดยประมาณ (สำหรับการดูงานเรื่องการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยบนอินเทอร์เน็ตรวมทั้งระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ ITDS

ที่ตั้ง/ที่อยู่ติดต่อ

Department of Homeland Security

๒๔๕ Murray Lane SW, Washington, DC ๒๐๕๒๘-๐๐๗๕

Tel: +๒๐๒-๓๔๓-๑๗๑๗ (Privacy Office)

E-mail: [privacy@dhs.gov](mailto:privacy@dhs.gov)

### ๖.๓. ความคืบหน้าในเรื่องการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ

การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อนำเสนอผลการศึกษา ได้กำหนดในเบื้องต้นให้มีขึ้นในราวปลายเดือนกรกฎาคม หรือต้นเดือนสิงหาคม ๒๕๕๖ โดยประมาณ อย่างไรก็ตาม ขึ้นอยู่กับการหารือกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและธนาคารโลก (The World Bank) ในลำดับต่อไป

### ๖.๔. ความคืบหน้าในการจัดทำข้อเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยตามแนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาในกรอบอาเซียน

ทีมที่ปรึกษาได้ตั้งต้นศึกษาข้อมูลจาก Roadmap of an ASEAN Community (2009-2015) และพบว่าเนื้อหาในส่วนของ ASEAN Economic Community Blueprint มีสาระที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ซึ่งจะได้ทำการศึกษาในรายละเอียดต่อไป และจัดทำผลการศึกษา นำเสนอในรายงานงวดถัดไป



## ภาคผนวก ก ข้อมูลการบริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๕๖)

### สำรวจโดยทีมที่ปรึกษา KU-INOVA

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒						ระดับ ๓						ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
<b>๑. สำนักนายกรัฐมนตรี (Office of the Prime Minister)</b>																		
๑.๑	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Office of the Permanent Secretary, The Prime Minister's Office)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓				✓	✓	๑๐๐	๕๐	๑๐๐
๑.๒	กรมประชาสัมพันธ์ (The Public Relations Department)		✓	✓			✓	✓		✓						๗๕	๒๕	๐
๑.๓	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Office of the Consumer Protection Board)	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	๕๐	๕๐	๑๐๐
๑.๔	สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (The Secretariat of the Cabinet)	✓		✓				✓								๗๕	๐	๐
๑.๕	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (The Secretariat of the Prime Minister)	✓		✓	✓			✓	✓							๗๕	๒๕	๐
๑.๖	สำนักข่าวกรองแห่งชาติ (National Intelligence Agency)	✓						✓								๕๐	๐	๐
๑.๗	สำนักงานงบประมาณ (The Bureau of the Budget)	✓		✓	✓	✓			✓	✓						๗๕	๕๐	๐
๑.๘	สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ (Office of the National Security Council)	✓	✓				✓	✓								๗๕	๐	๐
๑.๙	สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (Office of the Council of State)	✓	✓	✓	✓	✓	✓									๑๐๐	๐	๐
๑.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (Office of the Civil Service Commission)	✓		✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓	๗๕	๕๐	๑๐๐
๑.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						๗๕	๕๐	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒						ระดับ ๓						ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)		
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข	
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓						
	(Office of the Public Sector Development Commission)																		
๑.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (Office of the National Economic and Social Development Board)	✓	✓	✓	✓			✓		✓					✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๑.๑๓	สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (หน่วยงานอิสระ) (The Thailand Research Fund)	✓		✓		✓	✓	✓							✓	✓	๗๕	๐	๑๐๐
๑.๑๔	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (Internal Security Operations Command)	✓						✓									๕๐	๐	๐
๑.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (The National Health Commission office)	✓		✓	✓			✓	✓								๗๕	๐	๐
๑.๑๖	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization))	✓	✓	✓				✓									๑๐๐	๐	๐
๑.๑๗	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (National Village and Urban Community Fund Office)	✓			✓	✓	✓	✓									๕๐	๐	๐
๑.๑๘	องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (Designated Areas for Sustainable Tourism Administration (Public Organization))		✓	✓	✓	✓	✓	✓									๗๕	๐	๐
๑.๑๙	สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (Thailand Convention & Exhibition Bureau (Public Organization))	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓							๑๐๐	๒๕	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
๑.๒๐ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) (Office of Knowledge Management and Development (Public Organization))	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓							๗๕	๒๕	๐
๑.๒๑ สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) (The Land Bank Administration Institute (Public Organization))																๐	๐	๐
๑.๒๒ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) (รัฐวิสาหกิจ) (MCOT Public Company Limited)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓							๑๐๐	๒๕	๐
<b>๒. กระทรวงกลาโหม (Ministry of Defence)</b>																		
๒.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (Office of the Permanent Secretary for Defence )	✓		✓	✓		✓	✓		✓						✓	๗๕	๒๕	๕๐
๒.๒ กรมราชองครักษ์ (Royal Aide-De-Camp Department)	✓								✓	✓						๕๐	๒๕	๐
๒.๓ กองบัญชาการกองทัพไทย (Royal Thai Armed Forces Headquarters)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓								๑๐๐	๒๕	๐
๒.๔ กองทัพบก (Royal Thai Army)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓								๑๐๐	๒๕	๐
๒.๕ กองทัพเรือ (Royal Thai Navy Headquarters)		✓	✓		✓	✓	✓		✓							๗๕	๒๕	๐
๒.๖ กองทัพอากาศ (Royal Thai Air Force)	✓	✓		✓	✓	✓			✓							๗๕	๒๕	๐
๒.๗ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ (The War Veterans Organization of Thailand Under Royal Patronage of His Majesty the King )	✓															๒๕	๐	๐
๒.๘ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์การมหาชน)	✓	✓	✓					✓								๑๐๐	๐	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒				ระดับ ๓				ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)				
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค				ง			
				๑	๒	๓	๔							๑	๒	๓	
(Defence Technology Institute (Public Organization))																	
๒.๘ บริษัท อุกรุงเทพ จำกัด (รัฐวิสาหกิจ) (The Bangkok Dock Company (๑๙๕๗) Limited)	✓	✓	✓				✓							๑๐๐	๐	๐	
<b>๓. กระทรวงการคลัง (Ministry of Finance)</b>																	
๓.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (Office of the Permanent Secretary for Finance )	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓					✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๓.๒ กรมธนารักษ์ (The Treasury Department )	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓				✓		๗๕	๕๐	๕๐
๓.๓ กรมบัญชีกลาง (The Comptroller General's Department )	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓				✓	✓	๗๕	๕๐	๑๐๐
๓.๔ กรมศุลกากร (The Customs Department )	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	๗๕	๑๐๐	๑๐๐
๓.๕ กรมสรรพสามิต (The Excise Department )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	๑๐๐	๗๕	๑๐๐
๓.๖ กรมสรรพากร (The Revenue Department )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
๓.๗ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Policy Office )	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๓.๘ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (Public Debt Management Office)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๓.๙ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (The Fiscal Policy Office )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๓.๑๐ สถาบันคุ้มครองเงินฝาก (Deposit Protection Agency)	✓	✓	✓	✓	✓		✓								๑๐๐	๐	๐
๓.๑๑ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (Government Pension Fund)	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓						๑๐๐	๒๕	๐
๓.๑๒ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ) (Student Loans Fund (SLF) )	✓	✓		✓	✓		✓		✓						๗๕	๒๕	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
๓.๑๓ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (Office of Insurance Commission )	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓				๑๐๐	๗๕	๐
๓.๑๔ สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (Neighboring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization)	✓	✓	✓			✓										๑๐๐	๐	๐
๓.๑๕ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล (The Government Lottery Office )		✓			✓	✓	✓									๕๐	๐	๐
๓.๑๖ โรงงานยาสูบ (Thailand Tobacco Monopoly )	✓		✓	✓	✓		✓		✓		✓					๗๕	๕๐	๐
๓.๑๗ ธนาคารออมสิน (Government Savings Bank )	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	๑๐๐	๗๕	๑๐๐
๓.๑๘ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (The Government Housing Bank )	✓	✓	✓		✓		✓		✓							๑๐๐	๒๕	๐
๓.๑๙ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (Krung Thai Bank Public Company Limited)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓					๑๐๐	๗๕	๐
๓.๒๐ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (Bank of Agriculture and Agricultural )	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓								๑๐๐	๒๕	๐
๓.๒๑ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (Export-Import Bank of Thailand )	✓		✓				✓									๗๕	๐	๐
๓.๒๒ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand )	✓	✓	✓			✓	✓									๑๐๐	๐	๐
๓.๒๓ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (Islamic Bank of Thailand )	✓	✓	✓		✓	✓	✓									๑๐๐	๐	๐
๓.๒๔ บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (Thai Credit	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓							๑๐๐	๕๐	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)		
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข	
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓						
Guarantee Corporation)																			
๓.๒๕ บริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) (Secondary Mortgage Corporation )	✓				✓		✓		✓								๕๐	๒๕	๐
๓.๒๖ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (The Stock Exchange of Thailand)	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓						๑๐๐	๗๕	๐
๓.๒๗ บริษัท สหโรงแรมไทยและการท่องเที่ยว จำกัด (The Syndicate of Thai Hotels and Tourists Enterprises Limited)																	๒๕	๐	๐
๓.๒๘ บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย (Thai Asset Management Corporation)			✓				✓										๕๐	๐	๐
<b>๔. กระทรวงการต่างประเทศ (Ministry of Foreign Affairs)</b>																			
๔.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ (Office of the Permanent Secretary for Foreign Affairs)	✓	✓	✓			✓	✓	✓							✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๔.๒ กรมการกงสุล (Department of Consular Affairs )	✓	✓				✓	✓					✓		✓	✓		๗๕	๒๕	๑๐๐
๔.๓ กรมพิธีการทูต (Department of Protocol )								✓									๒๕	๐	๐
๔.๔ กรมยุโรป (Department of European Affairs )	✓			✓			✓	✓									๕๐	๒๕	๐
๔.๕ กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (Department of International Economic Affairs )	✓							✓									๕๐	๐	๐
๔.๖ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (Department of Treaties and Legal Affairs )								✓									๒๕	๐	๐
๔.๗ กรมสารนิเทศ (Department of Information )	✓							✓									๕๐	๐	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
๔.๘	กรมองค์การระหว่างประเทศ (Department of International Organizations )						✓									๒๕	๐	๐
๔.๙	กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (Department of American and South Pacific Affairs )						✓									๒๕	๐	๐
๔.๑๐	กรมอาเซียน (Department of ASEAN Affairs )	✓	✓				✓	✓								๗๕	๐	๐
๔.๑๑	กรมเอเชียตะวันออก (Department of East Asian Affairs )	✓					✓	✓								๕๐	๐	๐
๔.๑๒	กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (Department of South Asian, Middle East and African Affairs )			✓		✓		✓								๕๐	๐	๐
๔.๑๓	สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (Thailand International Development Cooperation Agency )	✓		✓				✓								๗๕	๐	๐
<b>๕. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Ministry of Tourism and Sports)</b>																		
๕.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Office of the Permanent Secretary for Tourism and Sports)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓					✓	๑๐๐	๕๐	๕๐
๕.๒	กรมพลศึกษา (department of physical education )		✓	✓			✓	✓	✓	✓						๗๕	๕๐	๐
๕.๓	สถาบันการพลศึกษา (Institute of Physical Education)	✓	✓					✓	✓							๗๕	๒๕	๐
๕.๔	กรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓						๑๐๐	๒๕	๐
๕.๕	การกีฬาแห่งประเทศไทย(กกท.) (Sports Authority of Thailand )	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓							๑๐๐	๒๕	๐
๕.๖	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Tourism Authority of Thailand	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						๑๐๐	๕๐	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒				ระดับ ๓				ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)								
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค				ง		ก	ข				
				๑	๒	๓	๔							๑	๒			๓			
)																					
<b>๖. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Ministry of Social Development and Human Security)</b>																					
๖.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Office of the Permanent Secretary for Social Development and Human Security)																				
	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓									✓	๑๐๐	๒๕	๕๐
๖.๒	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (Department of Social Development and Welfare )																				
	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓								๑๐๐	๕๐	๐
๖.๓	สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (Office of Women's Affairs and Family Development )																				
				✓			✓	✓											๒๕	๐	๐
๖.๔	สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์ เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ (Office of Welfare Promotion, Protection and Empowerment of Vulnerable Groups)																				
	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓										๑๐๐	๒๕	๐
๖.๕	สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (National Office for Empowerment of Persons with Disabilities )																				
	✓		✓	✓			✓	✓	✓	✓									๗๕	๕๐	๐
๖.๖	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (Community Organizations Development Institute (Public Organization))																				
	✓	✓	✓				✓	✓											๑๐๐	๐	๐
๖.๗	การเคหะแห่งชาติ (รัฐวิสาหกิจ) (National Housing Authority )																				
	✓		✓	✓			✓	✓	✓	✓									๗๕	๕๐	๐
๖.๘	สำนักงานธนารักษ์ (รัฐวิสาหกิจ) (Office of the Government Pawnshop)																				
			✓				✓	✓											๕๐	๐	๐
<b>๗. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (Ministry of Agriculture and Cooperatives)</b>																					

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
๗.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (Office of the Permanent Secretary for Agriculture and Cooperatives)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	๑๐๐	๒๕	๑๐๐
๗.๒	กรมชลประทาน (Royal Irrigation Department )	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓		๗๕	๕๐	๕๐
๗.๓	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (Cooperative Auditing Department )	✓	✓	✓	✓			✓	✓							๑๐๐	๕๐	๐
๗.๔	กรมประมง (Department of Fisheries )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓	๑๐๐	๗๕	๑๐๐
๗.๕	กรมปศุสัตว์ (Department of Livestock Development )	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓				๑๐๐	๕๐	๐
๗.๖	กรมพัฒนาที่ดิน (Land Development Department )	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	๗๕	๗๕	๑๐๐
๗.๗	กรมวิชาการเกษตร (Department of Agriculture )	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓				๑๐๐	๕๐	๐
๗.๘	กรมส่งเสริมการเกษตร (Department of Agricultural Extension )	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓							๗๕	๕๐	๐
๗.๙	กรมส่งเสริมสหกรณ์ (The Cooperative Promotion Department)	✓		✓	✓		✓	✓	✓					✓		๗๕	๒๕	๕๐
๗.๑๐	สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (Agricultural Land Reform Office )	✓	✓	✓	✓			✓	✓							๑๐๐	๒๕	๐
๗.๑๑	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (National Bureau of Agricultural Commodity and Food Standards )	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓					๑๐๐	๗๕	๐
๗.๑๒	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (Office of Agricultural Economics))		✓	✓	✓		✓	✓								๗๕	๒๕	๐
๗.๑๓	กรมการข้าว (Rice Department)	✓			✓			✓								๕๐	๒๕	๐
๗.๑๔	กรมหม่อนไหม (The Queen Sirikit Department of Sericulture)		✓		✓		✓	✓	✓							๕๐	๒๕	๐
๗.๑๕	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน)	✓			✓											๕๐	๐	๐



ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
๘.๔	กรมทางหลวง (The Department of Highways )	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓						๗๕	๒๕	๐
๘.๕	กรมทางหลวงชนบท (Department of Rural Roads )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓								๑๐๐	๐	๐
๘.๖	สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (Office of Transport and Traffic Policy and Planning )	✓	✓	✓	✓	✓										๑๐๐	๐	๐
๘.๗	กรมการบินพลเรือน (The Department of Civil Aviation )	✓		✓				✓								๗๕	๐	๐
๘.๘	การทำเรือแห่งประเทศไทย (Port Authority of Thailand )	✓		✓		✓		✓	✓	✓				✓	✓	๗๕	๗๕	๑๐๐
๘.๙	การรถไฟแห่งประเทศไทย (The State Railway of Thailand )	✓		✓				✓	✓							๗๕	๐	๐
๘.๑๐	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (Bangkok Mass Transit Authority )	✓		✓	✓			✓	✓							๗๕	๒๕	๐
๘.๑๑	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (Thai Airways International Public Company Limited )	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓		✓		๑๐๐	๗๕	๕๐
๘.๑๒	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (Airports of Thailand Public Company Limited (AOT) )	✓	✓	✓	✓			✓	✓							๑๐๐	๐	๐
๘.๑๓	บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (Aeronautical Radio of Thailand Company Limited)	✓		✓	✓	✓		✓		✓	✓					๗๕	๕๐	๐
๘.๑๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด (The Transport Company Limited )		✓	✓				✓	✓					✓		๗๕	๕๐	๕๐
๘.๑๕	บริษัท ไทยเดินเรือทะเล จำกัด (Thai Maritime Navigation Company Limited)							✓								๒๕	๐	๐
๘.๑๖	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand )	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓			✓	✓	๑๐๐	๕๐	๑๐๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
๘.๑๗	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (Mass Rapid Transit Authority of Thailand )		✓	✓				✓	✓							๗๕	๒๕	๐
๘.๑๘	สถาบันการบินพลเรือน (Civil Aviation Training Center )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓							๑๐๐	๒๕	๐
๘.๑๙	บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (Suvarnabhumi Airport Hotel Company Limited)					✓	✓			✓	✓	✓				๒๕	๗๕	๐
๘.๒๐	บริษัท ไทย-อะมาเดอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด (THAI-Amadeus Southeast Asia Company Limited)	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓					๗๕	๗๕	๐
<b>๙. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Ministry of Natural Resources and Environment)</b>																		
๙.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Office of the Permanent Secretary for Natural Resources and Environment)	✓			✓	✓		✓	✓	✓				✓	✓	๕๐	๕๐	๑๐๐
๙.๒	กรมควบคุมมลพิษ (Pollution Control Department )	✓		✓	✓	✓		✓								๗๕	๐	๐
๙.๓	กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (Department of Marine and Coastal Resources )	✓	✓	✓	✓		✓		✓							๑๐๐	๒๕	๐
๙.๔	กรมทรัพยากรธรณี (Department of Mineral Resources)	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๙.๕	กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Department of Environment Quality Promotion )	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓							๑๐๐	๒๕	๐
๙.๖	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (National Park, Wildlife and Plant Conservation Department )	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓		✓				๑๐๐	๗๕	๐
๙.๗	สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและ	✓			✓		✓	✓	✓	✓						๕๐	๕๐	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒				ระดับ ๓			ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)							
	ก	ข	ค	ง				ก	ข				ค	ง		ก	ข		
				๑	๒	๓	๔							๑	๒			๓	
สิ่งแวดล้อม (Office of Natural Resources and Environmental Policy and Planning)																			
๙.๘ กรมป่าไม้ (Royal Forest Department )	✓		✓	✓	✓	✓			✓			✓	✓		✓	✓	๗๕	๕๐	๑๐๐
๙.๙ กรมทรัพยากรน้ำ (Department of Water Resources )	✓			✓		✓	✓		✓	✓							๕๐	๕๐	๐
๙.๑๐ กรมทรัพยากรน้ำบาดาล (Department of Groundwater Resources )	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓							๗๕	๒๕	๐
๙.๑๑ องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก(องค์การมหาชน) (Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) )	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓									๑๐๐	๒๕	๐
๙.๑๒ สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ(องค์การมหาชน) (Biodiversity-Based Economy Development Office (Public Organization) )			✓	✓			✓	✓									๗๕	๐	๐
๙.๑๓ องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ (The Zoological Park Organization under The Royal Patronage of H.M. The King )	✓	✓	✓	✓					✓								๑๐๐	๒๕	๐
๙.๑๔ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ (The Botanical Garden Organization )	✓			✓	✓	✓	✓			✓							๕๐	๒๕	๐
๙.๑๕ องค์การจัดการน้ำเสีย (Wastewater Management Authority )	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓							๗๕	๕๐	๐
๙.๑๖ บริษัทไม้อัดไทย จำกัด (Thai Plywood Company Limited)			✓					✓									๕๐	๐	๐
๙.๑๗ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (Forest Industry Organization)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓						๑๐๐	๗๕	๐
<b>๑๐. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication Technology)</b>																			



ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
๑๑.๒	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (Department of Alternative Energy Development and Efficiency )	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓							๑๐๐	๕๐	๐
๑๑.๓	กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ (Department of Mineral Fuels )	✓	✓	✓			✓	✓						✓		๑๐๐	๐	๕๐
๑๑.๔	กรมธุรกิจพลังงาน (Department of Energy Business )	✓		✓	✓			✓	✓	✓	✓			✓	✓	๗๕	๑๐๐	๑๐๐
๑๑.๕	สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (Energy Policy and Planning Office )	✓	✓	✓				✓								๑๐๐	๐	๐
๑๑.๖	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (Office of the Energy Regulatory Commission)	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				๑๐๐	๑๐๐	๐
๑๑.๗	สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ( The Energy Fund Administration Institute (Public Organization))	✓														๒๕	๐	๐
๑๑.๘	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (The Electricity Generating Authority of Thailand )		✓	✓				✓								๗๕	๐	๐
๑๑.๙	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (PTT Public Company Limited )	✓	✓	✓		✓		✓	✓							๑๐๐	๕๐	๐
<b>๑๒. กระทรวงพาณิชย์ (Ministry of Commerce)</b>																		
๑๒.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (Office of the Permanent Secretary for Commerce)	✓		✓	✓			✓	✓					✓		๗๕	๒๕	๕๐
๑๒.๒	กรมการค้าต่างประเทศ (Department of Foreign Trade )	✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓		✓	✓		๑๐๐	๕๐	๑๐๐
๑๒.๓	กรมการค้าภายใน (Department of Internal Trade )	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓			๗๕	๗๕	๕๐
๑๒.๔	กรมการเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (Department of Trade Negotiations )		✓	✓				✓	✓	✓				✓		๗๕	๒๕	๕๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)		
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข	
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓						
๑๒.๕	กรมทรัพย์สินทางปัญญา (Department of Intellectual Property )	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓						✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๒.๖	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Department of Business Development)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
๑๒.๗	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (Department of International Trade Promotion )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						✓			๑๐๐	๒๕	๕๐
๑๒.๘	ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) (The SUPPORT Arts and Crafts International centre of Thailand (Public Organization) )		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓						๗๕	๑๐๐	๐
๑๒.๙	สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (The Gem and Jewelry Institute of Thailand (Public Organization)	✓		✓				✓									๗๕	๐	๐
๑๒.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจซื้อขายสินค้าเกษตร ล่วงหน้า (The Office of the Agricultural Futures Trading Commission)	✓	✓	✓				✓		✓							๑๐๐	๒๕	๐
๑๒.๑๑	ตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้าแห่งประเทศไทย (The Agricultural Futures Exchange of Thailand)	✓		✓			✓	✓		✓	✓	✓					๗๕	๗๕	๐
๑๒.๑๒	องค์การคลังสินค้า (Public Warehouse Organization )	✓		✓	✓			✓	✓	✓							๗๕	๕๐	๐
<b>๑๓. กระทรวงมหาดไทย (Ministry of Interior)</b>																			
๑๓.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (Office of the Permanent Secretary for Interior)	✓	✓		✓			✓	✓	✓				✓			๗๕	๕๐	๕๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
๑๓.๒	กรมการปกครอง (Department of Provincial Administration)	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓				✓		๗๕	๕๐	๕๐
๑๓.๓	กรมการพัฒนาชุมชน (The Community Development Department )	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓						๑๐๐	๗๕	๐
๑๓.๔	กรมที่ดิน (Department of Lands )	✓			✓			✓	✓					✓		๕๐	๒๕	๕๐
๑๓.๕	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (Department of Disaster Prevention and Mitigation )	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓							๑๐๐	๒๕	๐
๑๓.๖	กรมโยธาธิการและผังเมือง (Department of Public Works and Town & Country Planning )	✓	✓		✓		✓	✓	✓							๗๕	๕๐	๐
๑๓.๗	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (Department of Local Administration )	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓				✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๑๓.๘	การประปานครหลวง (The Metropolitan Waterworks Authority)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓			✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๓.๙	การประปาส่วนภูมิภาค (Provincial Waterworks Authority )	✓			✓	✓		✓		✓	✓			✓		๕๐	๕๐	๕๐
๑๓.๑๐	การไฟฟ้านครหลวง (Metropolitan Electricity Authority )	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓					๗๕	๗๕	๐
๑๓.๑๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Provincial Electricity Authority )	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓				๑๐๐	๑๐๐	๐
๑๓.๑๒	องค์การตลาด (The Market Organization )	✓	✓		✓		✓	✓								๗๕	๐	๐
<b>๑๔. กระทรวงยุติธรรม (Ministry of Justice)</b>																		
๑๔.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (Office of the Permanent Secretary for Justice)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๔.๒	กรมคุมประพฤติ (Department of Probation )	✓	✓	✓	✓		✓	✓						✓		๑๐๐	๐	๕๐
๑๔.๓	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (Rights and Liberties Protection	✓			✓		✓	✓	✓	✓						๕๐	๕๐	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
Department )																		
๑๔.๔ กรมบังคับคดี (Legal Execution Department )	✓			✓	✓			✓	✓					✓		๕๐	๕๐	๕๐
๑๔.๕ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (Department of Juvenile Observation and Protection )	✓		✓						✓					✓		๕๐	๒๕	๕๐
๑๔.๖ กรมราชทัณฑ์ (Department of Corrections )	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๔.๗ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (Department of Special Investigation )	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓				✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๔.๘ สำนักงานกิจการยุติธรรม (Office of Justice Affairs )	✓	✓					✓	✓								๗๕	๐	๐
๑๔.๙ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ (Central Institute of Forensic Science )	✓			✓				✓	✓							๕๐	๒๕	๐
๑๔.๑๐ สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) (Thailand institute of Justice (Public Organization))							✓									๒๕	๐	๐
๑๔.๑๑ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (Office of the Narcotics Control Board )	✓	✓	✓		✓			✓		✓				✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๑๔.๑๒ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในภาครัฐ (Office of Public Sector Anti-Corruption Commission)	✓	✓	✓				✓	✓								๑๐๐	๐	๐
<b>๑๕. กระทรวงแรงงาน (Ministry of Labour)</b>																		
๑๕.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (Office of the Permanent Secretary for Labour)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๕.๒ กรมการจัดหางาน (Department of Employment )	✓		✓		✓	✓	✓	✓								๗๕	๒๕	๐
๑๕.๓ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (Department of Labour	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓					✓		๗๕	๒๕	๕๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
	Protection and Welfare )																	
๑๕.๔	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (Department of Skill Development )	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓						๗๕	๒๕	๐
๑๕.๕	สำนักงานประกันสังคม (Social Security Office )	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	๑๐๐	๗๕	๑๐๐
<b>๑๖. กระทรวงวัฒนธรรม (Ministry of Culture)</b>																		
๑๖.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (Office of the Permanent Secretary for Culture)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓				✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๖.๒	กรมการศาสนา (Religious Affairs Department )	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			๗๕	๗๕	๐	
๑๖.๓	กรมศิลปากร (The Fine Arts Department )	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓			๗๕	๗๕	๐	
๑๖.๔	กรมส่งเสริมวัฒนธรรม (Office of the National Culture Commission )	✓	✓		✓		✓	✓							๗๕	๐	๐	
๑๖.๕	สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย (Office of Contemporary Art and Culture )	✓	✓	✓	✓		✓		✓						๑๐๐	๒๕	๐	
๑๖.๖	สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (Bunditpatanasilpa Institute, Ministry of Culture )	✓			✓		✓	✓	✓						๕๐	๒๕	๐	
๑๖.๗	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) (Princess Maha Chakri Sirindhorn Anthropology Centre (Public Organization) )		✓	✓	✓		✓	✓	✓						๗๕	๒๕	๐	
๑๖.๘	หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) (Film Archive (Public Organization) )	✓	✓				✓	✓							๗๕	๐	๐	
๑๖.๙	ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) (Moral Promotion Center (Public Organization) )	✓	✓		✓		✓	✓	✓						๗๕	๒๕	๐	

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒						ระดับ ๓						ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)		
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข	
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓						
<b>๑๗. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Ministry of Science and Technology)</b>																			
๑๗.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Office of the Permanent Secretary for Science and Technology)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓					✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๗.๒	กรมวิทยาศาสตร์บริการ (Department of Science Service )	✓	✓	✓			✓	✓		✓							๑๐๐	๒๕	๐
๑๗.๓	สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (Office of Atoms for Peace )	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓							๑๐๐	๕๐	๐
๑๗.๔	สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ (National Institute of Metrology (Thailand) )	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓							๗๕	๒๕	๐
๑๗.๕	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (National Science and Technology Development Agency )	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	๑๐๐	๗๕	๑๐๐
๑๗.๖	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมแห่งชาติ (หน่วยงานในกำกับ) (National Science Technology and Innovation Policy Office )	✓	✓	✓						✓	✓						๑๐๐	๒๕	๐
๑๗.๗	สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (National Innovation Agency (Public Organization) )	✓	✓	✓			✓	✓		✓							๑๐๐	๒๕	๐
๑๗.๘	สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (Geo Informatics and Space Technology Development Agency (Public Organization) )	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓				✓	✓		๑๐๐	๕๐	๑๐๐
๑๗.๙	สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (National Astronomical Research Institute (Public Organization) )	✓	✓	✓			✓	✓									๑๐๐	๐	๐
๑๗.๑๐	สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) (Synchrotron Light Research Institute (Public Organization) )	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓							๗๕	๒๕	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)		
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข	
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓						
๑๗.๑๑ สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (Thailand Institute of Nuclear Technology (Public Organization) )	✓		✓	✓		✓	✓		✓								๗๕	๒๕	๐
๑๗.๑๒ สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การ มหาชน) (Hydro and Agro Informatics Institute (Public Organization))		✓	✓				✓	✓		✓							๗๕	๒๕	๐
๑๗.๑๓ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) (Thailand Centre of Excellence for Life Sciences (Public Organization))	✓		✓	✓	✓		✓										๗๕	๐	๐
๑๗.๑๔ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (รัฐวิสาหกิจ) (National Science Museum THAILAND )	✓						✓	✓									๕๐	๐	๐
๑๗.๑๕ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (รัฐวิสาหกิจ) (Thailand Institute of Scientific and Technological Research )	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓							๑๐๐	๕๐	๐
<b>๑๘. กระทรวงศึกษาธิการ (Ministry of Education)</b>																			
๑๘.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (Office of the Permanent Secretary for Education)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓			✓			๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๘.๒ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (Office of the Basic Education Commission )				✓			✓	✓						✓			๒๕	๐	๕๐
๑๘.๓ สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (Office of the Vocational Education Commission )	✓	✓						✓	✓					✓			๗๕	๒๕	๕๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
๑๘.๔	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (Office of the Education Council )		✓	✓			✓	✓								๗๕	๐	๐
๑๘.๕	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (Office of the Higher Education Commission )	✓			✓	✓		✓	✓					✓		๕๐	๕๐	๕๐
๑๘.๖	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (Business Organization of the Office of the welfare Promotion Commission for Teachers and Educational )	✓	✓		✓	✓		✓								๗๕	๐	๐
๑๘.๗	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (Secretariat Office of the Teachers Council of Thailand )	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓			๑๐๐	๗๕	๐
๑๘.๘	สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (Office of the Non-Formal and Informal Education)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๑๘.๙	สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology )		✓	✓			✓	✓		✓						๗๕	๒๕	๐
๑๘.๑๐	สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) (International Institute for Trade and Development (Public Organization))	✓	✓	✓			✓	✓	✓							๑๐๐	๒๕	๐
๑๘.๑๑	สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (National Institute of Educational Testing Service (Public Organization))	✓	✓	✓		✓		✓	✓							๑๐๐	๒๕	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)		ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒						ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
		ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง						ก
					๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓				
<b>๑๙. กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of Public Health )</b>																		
๑๙.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (Office of the Permanent Secretary for Public Health)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓	๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๙.๒	กรมการแพทย์ (Department of Medical Services )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	๑๐๐	๗๕	๕๐
๑๙.๓	กรมควบคุมโรค (Department of Disease Control )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					๑๐๐	๗๕	๐
๑๙.๔	กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (Department for Development of Thai Traditional and Alternative Medicine )	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓						๑๐๐	๕๐	๐
๑๙.๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (Department of Medical Sciences )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓		๑๐๐	๕๐	๕๐
๑๙.๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (Department of Health Service Support )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓							๑๐๐	๕๐	๐
๑๙.๗	กรมสุขภาพจิต (Department of Mental Health )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓							๑๐๐	๒๕	๐
๑๙.๘	กรมอนามัย (Department of Health )	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		๗๕	๕๐	๕๐
๑๙.๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (Food and Drug Administration )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	๑๐๐	๗๕	๑๐๐
๑๙.๑๐	สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (Health Systems Research Institute)	✓	✓	✓			✓	✓						✓	✓	๑๐๐	๐	๑๐๐
๑๙.๑๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)	✓		✓	✓		✓	✓	✓					✓		๗๕	๒๕	๕๐
๑๙.๑๒	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (National Institute for	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	๑๐๐	๕๐	๑๐๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
	Emergency Medicine)																	
๑๙.๑๓	สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization))	✓		✓	✓	✓		✓								๗๕	๒๕	๐
๑๙.๑๔	สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (National Vaccine Institute (Public Organization))	✓			✓											๕๐	๐	๐
๑๙.๑๕	องค์การเภสัชกรรม (The Government Pharmaceutical Organization )	✓		✓			✓	✓		✓	✓			✓		๗๕	๕๐	๕๐
<b>๒๐. กระทรวงอุตสาหกรรม (Ministry of Industry)</b>																		
๒๐.๑	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม (Office of the Permanent Secretary for Industry)	✓	✓	✓			✓	✓		✓				✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๒๐.๒	กรมโรงงานอุตสาหกรรม (Department of Industrial Works )	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	๑๐๐	๗๕	๑๐๐
๒๐.๓	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม(Department of Industrial Promotion )	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓						๑๐๐	๕๐	๐
๒๐.๔	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (Department of Primary Industries and Mines )	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓				๑๐๐	๑๐๐	๐
๒๐.๕	สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย (Office of the Cane and Sugar Board )	✓			✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	๕๐	๗๕	๑๐๐
๒๐.๖	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (Thai Industrial Standards Institute )	✓	✓	✓	✓			✓								๑๐๐	๐	๐
๒๐.๗	สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (Office of Industrial Economics )	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓				✓		๗๕	๕๐	๕๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)		
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข	
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓						
๒๐.๘	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Thailand Board of Investment )	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓						๑๐๐	๕๐	๐	
๒๐.๙	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Office of Small and Medium Enterprises Promotion )	✓		✓	✓	✓	✓									๗๕	๐	๐	
๒๐.๑๐	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (Industrial Estate Authority of Thailand )	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	๑๐๐	๗๕	๑๐๐
๒๐.๑๑	สถาบันไทย - เยอรมัน (Thai-German Institute)	✓		✓	✓		✓	✓									๗๕	๐	๐
๒๐.๑๒	สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (Thailand Productivity Institute)	✓	✓			✓	✓	✓									๗๕	๐	๐
๒๐.๑๓	สถาบันอาหาร (National Food Institute)	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓							๗๕	๕๐	๐
๒๐.๑๔	สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ (Thailand Textile Institute)	✓			✓		✓	✓	✓								๕๐	๒๕	๐
๒๐.๑๕	สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (Management System Certification Institute (Thailand))	✓						✓	✓								๕๐	๐	๐
๒๐.๑๖	สถาบันยานยนต์ (Thailand Automotive Institute)	✓	✓	✓				✓	✓					✓			๑๐๐	๒๕	๕๐
๒๐.๑๗	สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (Electrical and Electronics Institute)	✓		✓	✓		✓	✓						✓			๗๕	๐	๕๐
๒๐.๑๘	สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย (Iron and Steel Institute of Thailand)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓								๑๐๐	๒๕	๐
๒๐.๑๙	สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Institute for Small and Medium Enterprises Development)	✓	✓	✓	✓				✓								๑๐๐	๐	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)		ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒						ระดับ ๓						ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
		ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
					๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
<b>๒๑. ส่วนราชการอิสระไม่สังกัดกระทรวง (Independent Public Agencies)</b>																			
๒๑.๑	สำนักราชเลขาธิการ (The Office of His Majesty's Principal Private Secretary)	✓	✓					✓		✓							๗๕	๒๕	๐
๒๑.๒	สำนักพระราชวัง (Bureau of the Royal Household)		✓		✓												๕๐	๐	๐
๒๑.๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (National Office of Buddhism)	✓	✓	✓	✓	✓			✓								๑๐๐	๒๕	๐
๒๑.๔	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (Office of the Royal Development Projects Board)	✓	✓	✓	✓			✓	✓								๑๐๐	๒๕	๐
๒๑.๕	สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (National Research Council of Thailand)	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓							๗๕	๕๐	๑๐๐
๒๑.๖	ราชบัณฑิตยสถาน (The Royal Institute)			✓	✓		✓	✓									๕๐	๐	๐
๒๑.๗	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai Police)	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓							๗๕	๒๕	๑๐๐
๒๑.๘	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering Office)	✓		✓				✓	✓	✓			✓				๗๕	๗๕	๐
๒๑.๙	สำนักงานอัยการสูงสุด (Office of the Attorney General)	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓							๗๕	๕๐	๐
๒๑.๑๐	รัฐสภาไทย (Thai National Assembly)	✓	✓					✓		✓				✓			๗๕	๒๕	๕๐
๒๑.๑๑	สถาบันพระปกเกล้า (King Prajadhipok's Institute)		✓	✓			✓	✓	✓								๗๕	๒๕	๐
๒๑.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (Office of the Election Commission of Thailand)	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓						๑๐๐	๒๕	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒							ระดับ ๓					ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)	
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค	ง			ก				ข
				๑	๒	๓	๔				๑	๒	๓					
๒๑.๑๓	สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ (Office of the Constitutional Court)	✓	✓	✓	✓		✓	✓								๑๐๐	๐	๐
๒๑.๑๔	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Office of the Ombudsman Thailand)	✓		✓		✓	✓		✓	✓					✓	๗๕	๕๐	๕๐
๒๑.๑๕	สำนักงานศาลปกครอง (Office of the Administrative Court)	✓		✓		✓										๗๕	๐	๐
๒๑.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (Office of the National Anti-Corruption Commission)	✓	✓	✓		✓		✓		✓						๑๐๐	๒๕	๐
๒๑.๑๗	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (Office of the Auditor General of Thailand)	✓	✓	✓		✓		✓		✓				✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๒๑.๑๘	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (Office of the National Human Rights Commission of Thailand)	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓						๑๐๐	๕๐	๐
๒๑.๑๙	สำนักงานศาลยุติธรรม (Office of the Court of Justice)	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓		๑๐๐	๒๕	๕๐
๒๑.๒๐	สภากาชาด (The Thai Red Cross Society)	✓		✓	✓			✓								๗๕	๐	๐
๒๑.๒๑	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (The Crown Property Bureau)	✓	✓	✓												๗๕	๐	๐
๒๑.๒๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย (The Bank of Thailand)	✓	✓	✓			✓							✓		๑๐๐	๐	๕๐
๒๑.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) (Securities and Exchange Commission Thailand)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓	✓	๑๐๐	๒๕	๑๐๐
๒๑.๒๔	ศาลอุทธรณ์ (The Court of Appeal)	✓			✓			✓								๕๐	๐	๐
๒๑.๒๕	ศาลแพ่ง (Civil Court of Thailand)	✓		✓	✓			✓								๗๕	๐	๐

ชื่อหน่วยงาน (Names of Public Agencies)	ระดับการพัฒนาที่ (stage) ๒				ระดับ ๓				ระดับ ๔		ระดับ ๒ (%)	๓ (%)	๔ (%)					
	ก	ข	ค	ง				ก	ข	ค				ง		ก	ข	
				๑	๒	๓	๔							๑	๒			๓
๒๑.๒๖ ศาลอาญา (Criminal Court)	✓			✓											๕๐	๐	๐	
๒๑.๒๗ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission)	✓	✓	✓	✓					✓					✓	✓	๑๐๐	๒๕	๑๐๐
๒๑.๒๘ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (Southern Border Provinces Administration Centre)	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓							๑๐๐	๒๕	๐
๒๑.๒๙ สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ (National Health System Reform Office)	✓		✓				✓	✓								๗๕	๐	๐
๒๑.๓๐ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration)	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						๗๕	๕๐	๐

**หมายเหตุ**

✓ หมายถึง หน่วยงานนั้นๆ มีองค์ประกอบหรือกิจกรรมนั้น

**ระดับ ๒ :**

- ก คือ มีแบบฟอร์มให้ดาวน์โหลด
- ข คือ มีสื่อในรูปแบบเสียงหรือวีดิทัศน์
- ค คือ เว็บไซต์มี ๒ ภาษา
- ง-๑ คือ มีกระดานสนทนา
- ง-๒ คือ มีแจ้งผลทางอีเมลหรือเว็บไซต์
- ง-๓ คือ มีสังคมออนไลน์
- ง-๔ คือ มี e-mail ติดต่อสอบถามทางเว็บไซต์

**ระดับ ๓ :**

- ก คือ มี e-voting หรือแบบสำรวจออนไลน์
- ข คือ มีการส่งหรือกรอกแบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์
- ค คือ ชำระค่าธรรมเนียม/ค่าบริการผ่านเว็บไซต์
- ง-๑ คือ ทำธุรกรรมได้ครบวงจรบนเว็บไซต์
- ง-๒ คือ มี e-certification
- ง-๓ คือ มี digital signature for transaction

**ระดับ ๔ :**

- ก คือ มีการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ข คือ มีบริการแบบประชาชนเป็นศูนย์กลาง

## เอกสารอ้างอิง

๑. Ahmad, Z., “Reengineering Public Services Through ISO 9000”. *Asian Review of Public Administration*; pp. 108-120. Available from:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/eropa/unpan001416.pdf>
๒. Cabinet Office, January 2010. “Government ICT Strategy”. London, United Kingdom. Available from:  
[http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/317444/ict\\_strategy4.pdf](http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/317444/ict_strategy4.pdf)
๓. Department of Public Expenditure and Reform, 2011. “Public Service Reform”. November 17, 2011. Available from: <http://per.gov.ie/wp-content/uploads/Public-Service-Reform-181120111.pdf>
๔. Department of Public Expenditure and Reform, September 2011. “Progress on the implementation of the Government's Public Service Reform Plan”. Available from: <http://per.gov.ie/wp-content/uploads/Statement-on-Public-Service-Reform-Plan-6th-Sept-2012.pdf>
๕. Design Council, December 2011. “Design for Innovation”. London, United Kingdom. Available from:  
[http://www.designcouncil.org.uk/Documents/Documents/OurWork/Insight/DesignForInnovation/DesignForInnovation\\_Dec2011.pdf](http://www.designcouncil.org.uk/Documents/Documents/OurWork/Insight/DesignForInnovation/DesignForInnovation_Dec2011.pdf)
๖. Division for Public Administration and Development Management, United Nations Department of Economic and Social Affairs, June 2012. “Compendium of Innovative E-Government Practices”. Volume IV, United Nations Publication, New York, United States. Available from:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048064.pdf>
๗. Eibl and others, September 2011. “Administration on the Net”. MediaGuide VerlagsGesmbH, Vienna. Available from:  
<http://www.austria.gv.at/DocView.axd?CobId=44576>
๘. Executive Office of the President, Office of Management and Budget, February 2002. “E-Government Strategy”. Available from:  
[http://www.usa.gov/Topics/Includes/Reference/egov\\_strategy.pdf](http://www.usa.gov/Topics/Includes/Reference/egov_strategy.pdf)

๙. Hood, C., June 2010. “Reflections on Public Service Reform in a Cold Fiscal Climate”, The 2020 Public Services Trust. Available from:  
[http://clients.squareeye.net/uploads/2020/documents/esrc\\_hood.pdf](http://clients.squareeye.net/uploads/2020/documents/esrc_hood.pdf)
๑๐. infoDev/World Bank, 2009. “e-Government Primer”. infoDev/World Bank, Washington, DC. Available from: <http://www.infodev.org/en/Document.823.pdf>
๑๑. Jhoana, M., March 2010. “Government Sector Outsourcing” . Tholons, Available from:  
[http://www.tholons.com/nl\\_pdf/Government\\_Outsourcing.pdf](http://www.tholons.com/nl_pdf/Government_Outsourcing.pdf)
๑๒. Kaliannan, M. and Awang, H., 2008. “Implementing Electronic Procurement in Government: A Case Study On E-Perolehan In Malaysia”, Public Sector ICT Management Review, Vol.2, No.1; pp.44-51. January-June, 2008. Available from:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNPAN/UNPAN034699.pdf>
๑๓. Ministry of Information and Communication Technology, November 2008. “Executive Summary, Second Thailand Information and Communication Technology (ICT) Master Plan (2009-2012) (Revision)”. Available from:  
[http://www.mict.go.th/download/ICT\\_masterplan/no10\\_Executive\\_summary\[Eng\].pdf](http://www.mict.go.th/download/ICT_masterplan/no10_Executive_summary[Eng].pdf)
๑๔. Muhammad Rais Bin Abdul Karim, 1997. “Reengineering the Malaysian Public Service and the Use of Information Technology in Promoting Efficiency and Quality”. *Asian Review of Public Administration*, Vol. VIX, No.1; pp. 57-69, January-June, 1997. Available from:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/EROPA/UNPAN001414.pdf>
๑๕. National Electronics and Computer Technology Center, National Science and Technology Development Agency, Ministry of Science and Technology, May 2011. “Executive Summary, Thailand Information and Communication Technology Policy Framework (2011-2020): ICT2020”. Ministry of Information and Communication Technology, Thailand. Available from:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ungc/unpan048145~1.pdf>
๑๖. National Tax Service Republic of Korea, 2011. “e-Service in KOREA”. November 21, 2011. Available from:  
[http://www.hasil.gov.my/sgatar/pdf/07%20-%20South%20Korea/41SGATAR\\_KR\\_WP\\_TP2.pdf](http://www.hasil.gov.my/sgatar/pdf/07%20-%20South%20Korea/41SGATAR_KR_WP_TP2.pdf)
๑๗. Phuaphanthong, T., Bui, T., and Keretho, S., 2010. “Harnessing Interagency Collaboration in Inter-organizational Systems Development: Lessons Learned from an E-government Project for Trade and Transport Facilitation”. *International Journal of Electronic*

- Government Research (IJEGR)* 6(3); pp. 42-56, July-September, 2010. Available from:  
<http://www.irma-international.org/viewtitle/45740/>
๑๘. Seok-Jin Eom and Soon Chun Hyang University, 2010. “The Institutional Dimension of e-Government Promotion: A Comparative Study on Making ‘Business Reference Model (BRM)’ in the U.S. and Korea”. National Center for Digital Government, No. 10-001, February 6, 2010. Available from:  
<http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1036&context=ncdg>
๑๙. Siddiquee, N.A., 2005. “Workshop on Innovations in Governance and Public Service to Achieve a Harmonious Society: Innovations in Governance and Service Delivery: E-Government Experiments in Malaysia”, in Network of Asia-Pacific Schools and Institutes of Public Administration and Governance (NAPSIPAG) Annual Conference 2005, Asian Development Bank. December 5-7, 2005. Beijing, People's Republic of China. Available from: [http://www.napsipag.org/pdf/EGovernment\\_Malaysia.pdf](http://www.napsipag.org/pdf/EGovernment_Malaysia.pdf)
๒๐. Steven, V., (U.S. Chief Information Officer). “Federal Information Technology FY 2013 Budget Priorities: Doing More With Less”
๒๑. The 2020 Public Services Trust, March 2010. “Beyond Beveridge: Principles for 2020 Public Services”. Available from:  
[http://clients.squareeye.net/uploads/2020/documents/2020\\_interim\\_report\\_aw\\_single\\_page.pdf](http://clients.squareeye.net/uploads/2020/documents/2020_interim_report_aw_single_page.pdf)
๒๒. The International Bank for Reconstruction and Development/ The World Bank, 2009. “Extending Reach and Increasing Impact”. The World Bank, Washington, DC.
๒๓. U.S. Government, May 2012. “Digital Government: Building A 21<sup>st</sup> Century Platform To Better Serve The American People”. Available from:  
<http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government-strategy.pdf>
๒๔. Novakouski, M. and Lewis, G. A., 2011. “Interoperability in the e-Government Context”, Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University. Available from:  
<http://repository.cmu.edu/sei/702>
๒๕. United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2012. “United Nations E-Government Survey 2012”, United Nations Publication, New York, United States. Available from:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>

๒๖. United Nations, 2008. “Institutional Structure and Other Enabling Environment for e-Government of the Government of Vietnam”. in Capacity-Building on Back office Management for E/M-Government in Asia and the Pacific Region, May 26, 2008. Shanghai, People's Republic of China. Available from:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan030564.pdf>