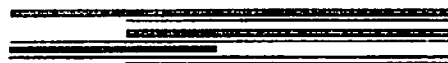


สรุปผลการรับฟังความคิดเห็น  
กรอบแนวคิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย  
(Thailand e-Government Readiness Framework)



ณ โรงแรม เดอะ สุโกศล กรุงเทพฯ  
วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๕๖

1. กรุณาเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย (โดยระบุหมายเลข ๑-๕, ๕ คือ สำคัญมากที่สุด)

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น						รวม (ร้อยละ)
	ลำดับที่ ๑ (ร้อยละ)	ลำดับที่ ๒ (ร้อยละ)	ลำดับที่ ๓ (ร้อยละ)	ลำดับที่ ๔ (ร้อยละ)	ลำดับที่ ๕ (ร้อยละ)	เฉลี่ย (ร้อยละ)	
Government Policy and Vision	๓๓ (๒๑.๐๒)	๑๐ (๖.๕๗)	๑๑ (๗.๐๑)	๑๔ (๘.๙๒)	๘๙ (๕๖.๖๘)	๓.๗๔ (๒๔.๘๐)	๑๕๗ (๑๐๐.๐๐)
Government Infrastructure/Network	๑๒ (๗.๖๔)	๔๔ (๒๑.๖๖)	๓๐ (๑๙.๑๑)	๖๔ (๔๐.๗๖)	๘๗ (๕๐.๘๓)	๓.๖๕ (๒๔.๐๐)	๑๕๗ (๑๐๐.๐๐)
Government Public Service	๑๒ (๗.๖๔)	๓๐ (๑๙.๑๑)	๖๓ (๓๘.๘๕)	๓๘ (๒๔.๔๐)	๓๖ (๒๒.๐๐)	๓.๑๐ (๒๐.๖๖)	๑๕๗ (๑๐๐.๐๐)
Back Office/e-Governance	๑๒ (๗.๖๔)	๖๔ (๔๐.๗๖)	๓๓ (๒๑.๐๒)	๓๓ (๒๑.๐๒)	๑๕ (๙.๕๕)	๒.๘๘ (๑๙.๘๐)	๑๕๗ (๑๐๐.๐๐)
Trends/Emerging Issue	๘๐ (๕๐.๙๖)	๑๓ (๘.๒๘)	๑๖ (๑๐.๒๘)	๑๖ (๑๐.๒๘)	๓๖ (๒๒.๒๘)	๒.๔๑ (๑๕.๖๐)	๑๕๗ (๑๐๐.๐๐)

2. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย (Thailand e-Government Readiness Framework)

2.1 Government Policy and Vision

หัวข้อ	เห็นด้วย จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
Government Policy and Vision		
Strategic - Business - IT alignment (EA-PDCA)	๑๔๙	๙๔.๙๐
Budget viability	๑๔๒	๙๐.๕๕
Customer/Citizen centric	๑๔๖	๙๒.๙๙
Laws and regulations compliance	๑๔๔	๙๑.๗๖
e-Leader	๑๔๓	๘๙.๘๑

Selected recommendations:

- (1) ด้านการบริหารจัดการ (Management/EA/PDCA)
  - ควรมีการระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนในการกำหนดกลยุทธ์
  - นโยบายมีประโยชน์และจำเป็นต่อการบริหารจัดการทางด้าน IT ของหน่วยงาน
- (2) ด้านงบประมาณ (Budget)
  - ควรมีการเตรียมงบประมาณด้าน IT ของหน่วยงานภาครัฐให้เหมาะสม
  - สำนักงบประมาณควรมีการร่วมศึกษากับหน่วยบริการ เพื่อจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม เน้นความคุ้มค่าและประโยชน์ของประชาชน โดยอาจจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะเชิงวิจัยและให้เสนอแนะเชิงนโยบายกับสำนักงบประมาณ
  - การจัดสรรงบประมาณอย่างยุติธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐและบริการภาครัฐเพื่อประชาชน
  - งบประมาณทางด้าน IT ของหน่วยงานไม่เพียงพอที่จะสร้างความพร้อมของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย
- (3) ด้านกฎหมาย (Laws and regulations)
  - หน่วยงานต้องปฏิบัติตามกฎหมายด้าน IT อย่างเคร่งครัด
  - ควรปรับปรุงกฎหมายให้มีความครอบคลุม ครบถ้วน ทันสมัยและเป็นจุดเดียว
- (4) ด้าน CIO (e-Leader)
  - CIO ของหน่วยงานภาครัฐควรมาจากการเลือกตั้ง

- มุ่งเน้นส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้าน IT และเพิ่มบทบาทภาวะผู้นำทางด้าน IT ให้แก่ CIO ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ

(5) ด้านบุคลากร

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

(6) ภาพรวม

- เน้น Keywords : คุ่มค่า โปร่งใส และลดความซ้ำซ้อน
- ด้านนโยบายถือเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อน e-Government
- ปัจจุบันยังขาดการบูรณาการในทุกส่วน และยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน
- ยังขาดประเด็นเรื่อง IT Security, Change Management
- เห็นด้วยที่นโยบายต้องนำ แต่หลายหน่วยงานยังมีปัญหาด้านความพร้อมภายในองค์กร โดยเฉพาะด้านบุคลากร จึงเป็นอุปสรรคค่อนข้างมาก
- ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
- ควรเร่งสร้าง template กลางสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- การกำหนดภาพรวมทางด้านนโยบายต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย และควรมีการประชาสัมพันธ์นโยบายดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบทุกคน
- จัดตั้งทีมงานที่เป็นยุทธศาสตร์แต่ละด้านและมีการผลักดันให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติอย่างจริงจัง เช่น ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการงบประมาณ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการกำลังคน ยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการ (e-service) และทุกยุทธศาสตร์ต้องบูรณาการรวมกัน

2.2 Government Infrastructure/Network

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

Selected recommendations:

- ควรมีการกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน
- มุ่งเน้นเรื่องความครอบคลุมเครือข่ายไปยังผู้ใช้บริการในพื้นที่ต่างๆ
- ต้องมีบริการกลางที่มีความพร้อม เพียงพอต่อความต้องการใช้งานและมีการบริหารจัดการปัญหาต่างๆ อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว
- EGA ควรศึกษาภารกิจและรูปแบบของหน่วยงานภาครัฐ เข้ามาเป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการ โดยต้องทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการของหน่วยงานภาครัฐและประชาชนที่ใช้บริการ
- EGA ต้องบริหารจัดการและ Maintenance ให้เครือข่ายทำงานได้ดี มีผู้ดูแลรับผิดชอบได้ทันที โดยคุณภาพที่เทียบเท่าหรือดีกว่าการให้บริการของ ISP ภาคเอกชน และเพียงพอต่อความต้องการ
- ควรมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่เป็น Government Center ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย ที่มีประสิทธิภาพ ดูแลเรื่อง Security, Data Privacy เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมาใช้งาน ทำให้ลดความซ้ำซ้อน และหน่วยงานภาครัฐจะได้มุ่งเน้นเฉพาะการพัฒนาระบบงาน นำข้อมูลทั้งหมดมารวมกันจะได้ใช้ประโยชน์
- ควรมุ่งเน้นการ share/consolidation เพื่อลดค่าใช้จ่ายโดยรวมของหน่วยงานภาครัฐ

- Education/Learning ควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และอบรมผู้ให้บริการ ในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน/การประกอบอาชีพ ธุรกิจ รวมถึงภัยและวิธีป้องกันตนเองจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ปัจจุบัน ช่องสัญญาณการให้บริการทางด้านเครือข่ายยังไม่เพียงพอต่อการใช้งานของ User ดังนั้นเห็นควรเร่งขยายช่องสัญญาณการให้บริการ พร้อมทั้งกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยและบทลงโทษแก่ผู้ที่กระทำผิด เช่น hack ข้อมูล ผู้นั้นควรมีการถูกลงโทษที่หนักเพื่อปราบปรามไม่ให้ผู้อื่นกระทำการเลียนแบบ
- ให้ความสำคัญกับการกู้คืนข้อมูลในกรณีที่ข้อมูลเสียหาย ควรเพิ่มในส่วนของ Backup ข้อมูลด้วย

### 2.3 Government Public Service

หัวข้อ	เห็นด้วย จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
Government Public Service		
Accessibility	๓๓๙	๘๘.๕๔
Usability	๓๓๗	๘๗.๒๖
One Stop Service/Portal	๓๔๔	๙๑.๗๒
Continuous improvement with innovation	๓๔๑	๘๙.๘๑

#### Selected recommendations:

- มีความจำเป็นเนื่องจากเป็นหัวใจหลักในการให้บริการประชาชน
- ควรมีการติดตามประเมินผลระบบการให้บริการต่างๆ รวมทั้ง การปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ตามความต้องการของหน่วยงานภาครัฐและผู้ให้บริการ
- One Stop Service ควรบูรณาการข้อมูลประชาชนเป็นหนึ่งเดียว ตั้งแต่เกิด-เข้าศึกษาต่อ-รักษาพยาบาล-รับราชการทหาร อื่นๆ
- ควรให้เอกชนมาร่วมดำเนินการด้วย เนื่องจากเอกชนสามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าภาครัฐ
- Participation, Public Marketing
- ต้องมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง ว่ามีผู้ใช้งานแต่ละระบบเพิ่มขึ้นกี่เปอร์เซ็นต์ในแต่ละปี
- บางหน่วยงานไม่จำเป็นต้องบริการประชาชน หรือไม่มีงานที่จำเป็นต้องให้บริการประชาชน แต่หน่วยงานที่จำเป็นต้องมีการบริการประชาชนจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่อประชาชนด้วย

### 2.4 Back Office/e-Governance

หัวข้อ	เห็นด้วย จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
Back Office/e-Governance		
Governability	๓๓๖	๘๖.๖๒
Interoperability	๓๔๒	๙๐.๔๕
Efficiency for IT Structural Reform	๓๓๗	๘๗.๒๖

#### Selected recommendations:

- ยังขาดกลไกในการ share data ระหว่างหน่วยงาน
- ควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับ Government License Software
- ควรกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจนและให้ความรู้กับหน่วยงานภาครัฐ
- ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลด้วย บางหน่วยงาน ข้อมูลมีความสำคัญและเป็นความลับ (มีกฎหมายข้อมูลกำหนดไว้)

- อันเนื่องมาจาก IT ไม่ใช่สายงานหลักของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับ IT มากพอหรือไม่ให้ความสำคัญต่อ IT มากพอ

## 2.5 Trends/Emerging Issue

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

### Selected recommendations:

- เห็นด้วยที่จะติดตาม Trend การพัฒนา แต่ควรจะต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่าด้วย
  - Smart Card ควรจะรวมทุกอย่างไว้ในบัตรเดียว โดยใช้เลขที่บัตรประชาชนเป็น key แล้วเพิ่มข้อมูลไปเรื่อยๆ เมื่อมีการติดต่อกระทรวงต่างๆ
  - Green ICT
  - Office Automation
  - ควรสร้างความตระหนักถึงเรื่อง Trends แก่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรภาครัฐ
  - ภาพรวมของประเทศในการทำให้เกิดความเป็น Unity เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว
  - Green ICT, ASEAN Community
  - ในฐานะหน่วยงานภาครัฐ จะมีปัญหาเชิงกฎหมายจากกระทรวงต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานกำกับต่างๆ ถ้าสามารถรวบรวมจัดหมวดหมู่ให้อยู่จุดเดียว เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติตามในครั้งเดียว
  - การ Implement ควรยึดกรอบ Maturity เพื่อสามารถดำเนินการปรับปรุงและสอดคล้องกับ target (level of Maturity Model)
  - ประเด็น Big Data เป็นประโยชน์ในด้านการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ที่เดียว แต่ไม่จำเป็นที่จะนำเอาข้อมูลทุกอย่างมารวบรวม ต้องกำหนดว่าข้อมูลไหนที่จำเป็นเท่านั้น และสามารถ Share ข้อมูลกันได้
  - ประเด็น Cloud เป็นประโยชน์ในการลดต้นทุนสำหรับ Hardware , Application ที่กระจายไปแต่ละหน่วยงาน
  - ปัญหาอยู่ที่ความเป็นจริง หน่วยงานภาครัฐบางแห่งไม่ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่น ทั้งนี้ เนื่องมาจากข้อมูลบางอย่างเป็นความลับ ไม่สามารถเปิดเผยหรือต้องมีความปลอดภัยระดับสูง
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Thailand e-Government Readiness Framework
- ควรจัดกิจกรรมแนะนำรูปแบบบริการใหม่ๆ กับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การจัดนิทรรศการ หรือเปิดบูธนำเสนอโครงการของ EGA
  - นโยบายยังขาดความชัดเจน หรือสัดส่วนงบประมาณด้าน ICT การให้ความสำคัญกับบุคลากรด้าน ICT
  - ทุกหน่วยงานต้องมีการจัดวางระบบฐานข้อมูลให้ถูกต้อง และสามารถนำมาประมวลผลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ หรือพิจารณาในเรื่องต่างๆ ได้ แต่ให้หน่วยงานราชการว่าจ้างในการใช้งานต่างๆ
  - บริการที่เป็นพื้นฐานจะต้องรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นและมี service data เพียงพอ
  - ความต่อเนื่องและยั่งยืนของการผลักดันงานและกิจกรรมตาม Framework รวมทั้งการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบเวลา

- ความสำเร็จของ สรอ. ที่มีอยู่ในปัจจุบันเข้ามาใน Framework เพื่อสนับสนุน Framework ที่มีการดำเนินการไปแล้วบางส่วน และขาดส่วนใดก็จัดทำเป็น Gap Analysis ให้เห็นถึงการพัฒนาต่อยอดเพื่อให้บรรลุตาม Framework นี้
- งบประมาณ จะต้องมาเสริมในจุดอ่อนที่มี เพราะถ้าไม่มีงบประมาณ ก็จะพัฒนาต่อไม่ได้ หรือการพัฒนาจะไม่เต็มรูปแบบ
- Education/Learning & Growth ควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้/อบรมแก่ประชาชน (ผู้ให้บริการ) ทุกระดับ/วัย (โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ผู้สูงอายุ) ในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการดำเนินชีวิต ประกอบอาชีพ/ธุรกิจ รวมถึงภัยคุกคามและแนวป้องกันตนเองจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- Manpower Planning ทิศทางการพัฒนาบุคลากรด้าน ICT ของไทย ยังไม่ชัดเจน (ไม่ตอบสนองตลาดแรงงาน ทั้งทางด้าน Scope, Quality, Quantity) และยังมีขาดมาตรฐาน
- ความมุ่งมั่นในส่วนที่ไทยมีจุดแข็ง คือ Software (Based) หรือ Application Level หรือมุ่งเน้น device
- เสนอกฎหมาย/เสนอ ครม./บังคับใช้อย่างจริงจัง และควรเผยแพร่ให้หน่วยงานที่รับงบประมาณให้รับทราบ และให้ความร่วมมือทุกองค์กร
- ควรจะเริ่มต้นเกี่ยวกับข้อมูลกลางที่ต้องใช้ร่วมกัน หาเจ้าภาพที่แท้จริง และทำให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และให้หน่วยงานอื่นๆ มาใช้ร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว จะลดต้นทุนและลดการทำงานลงได้
- การพัฒนาตาม Framework ควรจะค่อยเป็นค่อยไป โดยเสนอแนะให้แบ่งหน่วยงานเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับสูง คือ เก่งอยู่แล้วและนำไปเป็นต้นแบบ ระดับกลาง คือนำต้นแบบมาพัฒนา ระดับล่าง คือหาตัวอย่างหรือแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนา
- โดยภาพรวมเห็นด้วย จะทำอะไรให้ สรอ. ที่เป็นหน่วยงานกลางจัดทำระบบกลางรองรับ และช่วยผลักดันช่วยเหลือหน่วยงานภาครัฐอีกหลายหน่วยงานที่ยังขาดความพร้อม โดยเฉพาะด้านบุคลากร
- ควรกำหนดแนวทางการนำไปใช้อย่างชัดเจน เนื่องจาก Framework นี้ ค่อนข้างกว้าง และมีส่วนที่ต้องใช้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหลายหน่วย หากแนวทางไม่ชัดเจนแล้วก็ยากที่จะดำเนินการภายใต้ Framework นี้ได้สำเร็จ
- ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา และการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในการเข้าใช้งาน
- การสร้างความเข้าใจและเป้าหมายให้เป็นหนึ่งเดียวของประเทศและกระตุ้นให้หน่วยราชการเห็นความสำคัญและต้องการไปให้ถึงเป้าหมายเดียวกัน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ Framework ให้แก่หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานและส่งเสริมให้มีการดำเนินการตาม Framework นี้อย่างจริงจัง
- Security เป็นเรื่องสำคัญที่สุด ต้องคำนึงให้มาก
- ให้ความสำคัญกับเรื่อง Sustainable (ความยั่งยืน) เพื่อให้เกิดการลงทุนทางด้าน IT ที่คุ้มค่าและเกิดการใช้งาน
- สร้างแรงจูงใจให้กับคนทางด้าน ICT ให้มี Career Path ที่ชัดเจน
- หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนควรเห็นความสำคัญด้าน Application ในการให้บริการด้าน IT
- กำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานให้ชัดเจน และให้เจ้าหน้าที่ IT เห็นเป้าหมายว่าจะเกิดประโยชน์ที่แท้จริงต่อระบบ e-Government
- ภารกิจงานมีหลายด้าน เพื่อมุ่งสู่ Citizen centric ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และพยายามส่งเสริมให้ภาคประชาชนจัดการตนเอง จัดการข้อมูลเองได้ ซึ่งจะต้องเตรียมความพร้อมหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการกำหนดมาตรฐานข้อมูลกลาง เพื่อบริการประชาชนที่ไม่มีความซ้ำซ้อนกัน จากที่ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยมีความซ้ำซ้อนกันมาก

\*\*\*\*\*