

# ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)

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

เสนอต่อ  
สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จัดทำโดย  
สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๖



ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์	
ชื่อโครงการ	โครงการที่ปรึกษากิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาอีเลกทรอนิกส์ของประเทศไทย (ซีเอส ๐๑) ภายใต้โครงการส่งเสริมศักยภาพบุคลากรด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย
ข้อมูลโครงการ	รหัสอ้างอิง: เงินทุนเลขที่ ทีเอฟ ๐๙๗๙๒๙
	วันเริ่มต้นโครงการ: ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๕
	วันสิ้นสุดโครงการ: ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๖
ประเทศผู้รับทุน	ประเทศไทย
หน่วยงานผู้รับทุน	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ก.ไอซีที) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ชั้น ๗ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๓๓. แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ ประเทศไทย โทรศัพท์ +๖๖๒ ๑๔๑ ๖๘๔๓ โทรสาร +๖๖๒ ๑๔๓ ๘๐๒๔ ถึง ๕ ติดต่อ นายทิมายุ ศรีโต (ผู้ประสานงานโครงการ)
ทีมที่ปรึกษา	สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เลขที่ ๕๐ ถ. งามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐ ประเทศไทย โทรศัพท์/โทรสาร +๖๖๒ ๗๙๗ ๐๙๙๙ ต่อ ๑๑๓๘ ติดต่อ ผศ. ดร. สมนึก ศรีโต (ผู้อำนวยการโครงการ)
ข้อมูลรายงานที่ส่ง	วันที่ส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (งานงวดที่ ๓): ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๖
	ระยะเวลาการดำเนินงานงวดที่ ๓: ๑๘ เมษายน-๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๖
	จัดทำรายงานและนำเสนอโดย: สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

## สารบัญ

บทที่ ๑. บทนำ.....	๑
บทที่ ๒. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกัน (Interoperability).....	๓
๒.๑. บทนำ.....	๓
๒.๒. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทยและข้อเสนอแนะ .. .....	๔
๒.๓. ข้อเสนอตัวอย่างโครงการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย.....	๑๒
๒.๔. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์(e-Participation).....	๒๒
๒.๕. ร่างนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกัน.....	๒๗
๒.๖. แนวทางการบริหารจัดการในการจัดหา/พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับ การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์.....	๓๒
๒.๖.๑. องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง อิเล็กทรอนิกส์.....	๓๒
๒.๖.๒. ขั้นตอนการบริหารโครงการเพื่อพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ .....	๔๒
๒.๗. กรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ.....	๕๓
๒.๗.๑. องค์ประกอบของกรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ.....	๕๓
๒.๗.๒. องค์ประกอบของแผนในการบูรณาการช่องทางการให้บริการ.....	๕๖
๒.๗.๓. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงช่องทางการให้บริการของภาครัฐ.....	๕๘
๒.๘. รายการประมวลแบบจำลองอ้างอิง (Reference model).....	๕๙
บทที่ ๓. โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance).....	๖๑
๓.๑. บทนำ.....	๖๑
๓.๒. บทบาทของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม และผู้อำนวยการสำนัก ใน การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	๖๒

๓.๓. กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน .....	๖๕
๓.๓.๑. แนวคิดของความร่วมมือระหว่างองค์กร .....	๖๗
๓.๓.๒. การศึกษากลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของประเทศสหรัฐอเมริกา.....	๖๘
๓.๓.๓. กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือกับภาคเอกชนในประเทศไทย๗๙	
๓.๔. มาตรการวัดความสำเร็จในการบริหารจัดการการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ .....	๙๕
๓.๔.๑. การศึกษาการใช้แดชบอร์ดในรัฐบาลสหรัฐฯ .....	๙๗
๓.๔.๒. การศึกษาเรื่องกรอบความร่วมมือแห่งชาติของรัฐบาลออสเตรเลีย .....	๑๐๒
๓.๕. การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรม .....	๑๐๔
๓.๕.๑. ความสามารถในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ .....	๑๐๔
๓.๕.๒. ทักษะสำหรับผู้ประสานงานความร่วมมือ .....	๑๐๕
๓.๕.๓. การออกแบบโปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมสำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	๑๐๕
๓.๕.๔. การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	๑๐๙
๓.๖. บทสรุป.....	๑๑๓
บทที่ ๔. นวัตกรรมการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services).....	๑๑๗
๔.๑. บทนำ.....	๑๑๗
๔.๒. โครงสร้างที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะ .....	๑๑๗
๔.๒.๑. ทำไมนวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะออนไลน์จึงมีความจำเป็น?.....	๑๑๗
๔.๒.๒. นวัตกรรมคืออะไร? .....	๑๑๘
๔.๒.๓. การส่งเสริมนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ .....	๑๑๙
๔.๒.๔. ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมคืออะไร.....	๑๒๐
๔.๒.๕. แหล่งที่มาของเงินทุนสำหรับการสร้างนวัตกรรมในภาครัฐ .....	๑๒๑
๔.๓. แนวทางการดำเนินงานห้องปฏิบัติการนวัตกรรมอย่างยั่งยืน .....	๑๒๒
๔.๓.๑. กองทุนสนับสนุนด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และศิลปะแห่งชาติ (National Endowment for Science, Technology and the Arts หรือ NESTA).....	๑๒๒

๔.๓.๒. มายด์แล็บ(MindLab).....	๑๒๓
๔.๔. นวัตกรรมบริการสาธารณะออนไลน์โดยใช้แนวคิดการให้ประชาชนเข้าร่วมพัฒนา (crowd sourcing).....	๑๒๖
๔.๕. กลยุทธ์การใช้โอเพนซอร์ส.....	๑๒๙
๔.๖. การริเริ่มโครงการข้อมูลรัฐบาลเปิด(Open Government Data Initiative) .....	๑๓๑
๔.๗. บทสรุป.....	๑๓๒
บทที่ ๕. การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More).....	๑๓๗
๕.๑. บทนำ.....	๑๓๗
๕.๒. กลยุทธ์ในการดำเนินงานตามแนวคิดการปรับหรือ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดต้นทุนในการลงทุน ด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ.....	๑๓๗
๕.๒.๑. กลยุทธ์การลดต้นทุนด้านไอทีของรัฐบาลอังกฤษ.....	๑๓๘
๕.๒.๒. กลยุทธ์การลดต้นทุนด้านไอทีอย่างมีประสิทธิภาพ – มุมมองจากภาครัฐกิจ .....	๑๔๓
๕.๒.๓. แนวทางการจัดหาระบบไอทีของหน่วยงานภาครัฐของไทย โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการ จัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐ.....	๑๔๖
๕.๓. บริการที่ควรจะหยิบยกขึ้นเป็นตัวอย่างประกอบแนวคิดการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การ ปรับหรือ/การปรับลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ.....	๑๔๖
๕.๔. บทสรุป.....	๑๕๐
บทที่ ๖. งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Other Related Tasks).....	๑๕๕
๖.๑. บทนำ.....	๑๕๕
๖.๒. การจัดทำข้อเสนอรายการการศึกษาดูงานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ .....	๑๕๕
๖.๒.๑. ทางเลือกที่ ๑ - การศึกษาดูงานในระดับนโยบายสำหรับผู้บริหารระดับสูง (รัฐมนตรี/ ปลัดกระทรวง/ซีอีโอ รองปลัดกระทรวง/ซีอีโอ).....	๑๕๕
๖.๒.๒. ทางเลือกที่ ๒ การศึกษาดูงานในระดับบริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการ (ผู้อำนวยการ สำนัก/ฝ่าย/กอง หัวหน้าส่วน/แผนก ผู้เชี่ยวชาญ).....	๑๖๔
๖.๒.๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๑๗๔
๖.๓. ความคืบหน้าในการจัดเตรียมการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานของโครงการ ....	๑๗๙

๖.๔. ความคืบหน้าในการจัดทำข้อเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ใน แนวทางที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาตามแผนที่นำทางสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนระยะปีพ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๘ (Roadmap for an ASEAN Community 2009-2015).....	๑๘๐
๖.๔.๑. สรุปรูปข้อมูลภูมิหลังเกี่ยวกับกรอบการพัฒนาไอซีทีและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาค อาเซียน .....	๑๘๑
๖.๔.๒. กรอบการเชื่อมโยงบริการภาครัฐของภูมิภาคยุโรป (European Interoperability Framework (EIF) for Public Services).....	๑๘๗
๖.๔.๓. บทสรุป.....	๑๙๐
เอกสารอ้างอิง.....	
ภาคผนวก ก ตัวอย่างบริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๕๖) สํารวจโดยสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.....	ก-๑
ภาคผนวก ข ประมวลแบบจำลองที่ใช้ในการอ้างอิง.....	ข-๑

## สารบัญตาราง

ตารางที่ ๒-๑: ตัวอย่างการพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์ของหน่วยงานระดับกรมที่มีคะแนนสูง .....	๗
ตารางที่ ๒-๒: การจัดกลุ่มบริการภาครัฐของประเทศสิงคโปร์ (Topics by Category).....	๑๑
ตารางที่ ๒-๓: ประเทศที่มีการใช้วิธีการลงคะแนนเสียงทางอินเทอร์เน็ต .....	๒๖
ตารางที่ ๒-๔: ข้อเสนอแนะเรื่องหัวข้อที่สำคัญและเนื้อหาภายในรายงานการศึกษาความเป็นไปได้ในเชิงลึก ...	๔๙
ตารางที่ ๒-๕: ช่องทางการสื่อสาร/บริการและคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละช่องทาง .....	๕๕
ตารางที่ ๓-๑: หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินโครงการ National Single Window ของประเทศไทย.....	๘๔
ตารางที่ ๓-๒: สรุปประสบการณ์และบทเรียนจากการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการดำเนินโครงการ NSW ของประเทศไทย (สังเกตการณ์การดำเนินงานในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๓).....	๘๙
ตารางที่ ๓-๓: กรอบการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมW2(Who-What).....	๑๐๙
ตารางที่ ๔-๑: องค์ประกอบในการดำเนินงานนวัตกรรม ๓ รุ่นของห้องปฏิบัติการมายด์แล็บ.....	๑๒๕
ตารางที่ ๕-๑: การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้าของไทยโดยระบบ NSW .....	๑๔๘
ตารางที่ ๕-๒: กลยุทธ์การลดต้นทุนด้านไอซีทีที่มีผลกระทบสูงหรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิงของภาครัฐ .....	๑๕๓



## สารบัญญรูปภาพ

รูปที่ ๒-๑: ตัวอย่างเว็บไซต์ eCitizen และ EnterpriseOne ของประเทศสิงคโปร์ .....	๑๑
รูปที่ ๒-๒: กระบวนการที่คาดหวังในการตรวจรุดต้องสงสัย .....	๑๕
รูปที่ ๒-๓: การส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตัวอย่างการวิเคราะห์กระบวนการใน ปัจจุบัน).....	๑๘
รูปที่ ๒-๔: กระบวนการที่เสนอใหม่เพื่อพัฒนาระบบการรับ-ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการ ยุติธรรม .....	๑๙
รูปที่ ๒-๕: กระบวนการที่คาดหวังสำหรับการเข้าถึงข้อมูลหลักฐานเพื่อประกอบคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ .....	๒๑
รูปที่ ๒-๖: พื้นที่ที่มีการใช้วิธีการลงคะแนนเสียงทางอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลก.....	๒๗
รูปที่ ๒-๗: องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	๓๓
รูปที่ ๒-๘: ระยะในการบริหารโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ .....	๔๓
รูปที่ ๒-๙: ขั้นตอนดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโครงการในระยะของการศึกษาและวิเคราะห์ความ เป็นไปได้ในการพัฒนาโดยการไล่ระดับสีเพื่อแสดงถึงระดับความลึกของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน.....	๔๔
รูปที่ ๒-๑๐: ภาพแสดงการศึกษาความเป็นไปได้ที่ลงรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนมากขึ้น กว่าการศึกษาความเป็นไปได้เบื้องต้น.....	๔๖
รูปที่ ๒-๑๑: กรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ.....	๕๔
รูปที่ ๓-๑: รางวัล SAVE Award ของประธานาธิบดีสหรัฐฯ ที่ช่วยเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ ภาครัฐ .....	๗๔
รูปที่ ๓-๒: คู่มือ Wikifield Army Field เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐ .....	๗๕
รูปที่ ๓-๓: "ร้านค้าครบวงจร" สำหรับรัฐบาลใช้เรียกคืนสินค้าบกพร่อง เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่าง องค์กรภาครัฐ.....	๗๗
รูปที่ ๓-๔: ข้อมูลสุขภาพชุมชนที่ช่วยเสริมสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน .....	๗๘
รูปที่ ๓-๕: สถาปัตยกรรม NSW ระดับนโยบายของประเทศไทย.....	๘๕

รูปที่ ๓-๖: แดชบอร์ดสำหรับการประเมินวัดแผนปฏิบัติการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กลางปีของ คณะกรรมการการยุโรป .....	๙๖
รูปที่ ๓-๗: แดชบอร์ดด้านไอทีสำหรับรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามกลยุทธ์รัฐบาลดิจิทัลของ รัฐบาลสหรัฐฯ .....	๙๖
รูปที่ ๓-๘: แดชบอร์ดติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานรัฐบาลเปิดของรัฐบาลสหรัฐฯ .....	๑๐๐
รูปที่ ๔-๑: แผนโครงสร้างองค์กรของมาйдแล็บ ๒.๐ .....	๑๒๔
รูปที่ ๕-๑: การประเมินการใช้ทรัพยากรในการพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยเทียบกับ ผลกระทบที่ได้รับจากบริการ .....	๑๔๙
รูปที่ ๖-๑: กรอบสถาปัตยกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อใช้เชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันในภูมิภาคอาเซียน .....	๑๘๔
รูปที่ ๖-๒: สถาปัตยกรรมทางเทคนิคเพื่อเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก สะดวกในการเคลื่อนย้ายคน.....	๑๘๖

## บทที่ ๑. บทนำ

ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์นี้เป็นผลงานงวดที่ ๓ ของการส่งมอบผลงานโครงการที่ปรึกษา “กิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์” ซึ่งนำเสนอผลการศึกษาคำเนินงานด้านรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับงานบางส่วนที่ยังไม่ได้นำเสนอไว้ในรายงานฉบับกลาง การดำเนินงานครั้งนี้ส่วนใหญ่จะศึกษาแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดของประเทศอื่นๆ และวิเคราะห์เปรียบเทียบ กับการดำเนินการงานปัจจุบันของไทย เพื่อหาข้อสรุปที่เหมาะสมในการดำเนินงานรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเทศไทย ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ประกอบด้วยเนื้อหา ๖ บทดังนี้

**บทที่ ๑ บทนำ** สรุปภาพรวมงานโครงการ เนื้อหาของรายงาน กิจกรรมและความคืบหน้าของการดำเนินโครงการ

**บทที่ ๒ การทำงานร่วมกัน/การเชื่อมโยงข้อมูล (Interoperability)** นำเสนอผลการวิเคราะห์การพัฒนาระบบบริการทางอีเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ และการมีส่วนร่วมทางออนไลน์ของประชาชน ของประเทศไทย ซึ่งทีมที่ปรึกษาได้สืบค้นจากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ และวิเคราะห์องค์ประกอบเนื้อหาโดยใช้หลักการจากการสำรวจรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ทำให้ได้เรียนรู้ถึงวิธีการลดช่องว่างของการให้บริการอีเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐและการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ ในบทนี้ยังได้นำเสนอร่างนโยบายความเป็นส่วนตัว และการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อเน้นประเด็นที่ต้องพิจารณาเมื่อมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นภายในองค์กร (ระหว่างหน่วยงานย่อยต่างๆ ขององค์กร) หรือกับองค์กรภายนอก ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอร่างแนวทางการจัดการผู้จัดจำหน่ายเพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานร่วมกัน และกรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการไว้ด้วย นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมรูปแบบจำลองที่ใช้ในการอ้างอิงกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศด้วย

**บทที่ ๓ โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล (Institutional Structures and Governance)** นำเสนอหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงฯ ผู้อำนวยการฝ่าย และซีไอโอสำหรับการดำเนินงานโครงการรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและและความร่วมมือกับภาคเอกชน มาตรการผลสำเร็จของการดำเนินงานรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ (เช่น การใช้แดชบอร์ด และเครื่องมืออื่นๆ) และการสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากรสำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเนื้อหาส่วนใหญ่เป็นผลที่ได้จากการศึกษาและวิจัยจากตำรา/เอกสารของต่างประเทศ ในบทนี้ มีการนำเสนอประสบการณ์ของไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร ที่ได้มาจากประสบการณ์ตรงจากการดำเนินโครงการรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ หรือ National Single Window

บทที่ ๔ นวัตกรรมการให้บริการสาธารณะ (Innovation in Public Services) นำเสนอหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างสำหรับส่งเสริมนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะ แหล่งที่มาของเงินทุนสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐ วิธีการเพื่อการสร้างความยั่งยืนให้กับการดำเนินงานห้องปฏิบัติการนวัตกรรม นวัตกรรมบริการสาธารณะออนไลน์ โดยการใช้แนวความคิดจากกลุ่มผู้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ร่วมกัน (Crowd sourcing) กลยุทธ์เกี่ยวกับการใช้โอเพนซอร์ส และแนวคิดริเริ่มการดำเนินงานรัฐบาลเปิด ทั้งนี้ ในบทนี้ จะนำเสนอข้อเสนอแนะบางส่วน

บทที่ ๕ การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง (Doing More with Less for More) นำเสนอผลการศึกษากลยุทธ์การปฏิรูป/ปรับปรุงกระบวนการเพื่อการลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้งานไอที และได้ แสดงแนวคิดในการระบุบริการภาครัฐที่จะนำขึ้นมาแสดงให้เห็นถึงแนวคิดของการปฏิรูปค่าใช้จ่ายด้านไอทีด้วยการใช้วิธีประเมินเปรียบเทียบต้นทุนกับผลกระทบ ทั้งนี้การศึกษากลยุทธ์ดำเนินงานโดยการศึกษจากเอกสารของต่างประเทศ

บทที่ ๖ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นำเสนอรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานด้านต่างๆ ๓ ส่วน คือ ๑) การออกแบบของการศึกษาดูงานวิทยาลัยเทคนิคในต่างประเทศ ๒) การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และ ๓) คำแนะนำเกี่ยวกับทิศทางของประเทศไทยสำหรับการพัฒนาวิทยาลัยเทคนิคให้สอดคล้องกับทิศทางของแผนการพัฒนาประชาคมอาเซียน (พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๘)

ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของภาระงาน จะได้นำเสนอในรายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งเป็นผลงานงวดสุดท้ายของโครงการต่อไป

## บทที่ ๒. การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกัน (Interoperability)

### ๒.๑. บทนำ

เนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึงข้อเสนอในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในลักษณะที่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างหลายหน่วยงานภาครัฐ ความต้องการดังกล่าวนี้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์และแผนงานของประเทศไทยในการพัฒนาระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขั้นก้าวหน้า ที่ เรียกว่า "ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบเชื่อมโยงและชาญฉลาด" (Smart Connected e-Government) ความมุ่งหมายหลักคือการสร้างระบบบริการร่วม (joint-up public online services) ที่จะทำให้ประชาชน ได้รับบริการจากภาครัฐในรูปแบบที่เบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากมุมมองความต้องการของ ประชาชน (citizen-centric government services)

อย่างไรก็ตาม การผลักดันการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์จะสำเร็จได้ก็ ต่อเมื่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานภายในของแต่ละหน่วยงานภาครัฐจะต้องได้รับการพัฒนาขึ้นมา ก่อน ดังนั้น เนื้อหาในบทนี้จะจัดทำวิเคราะห์ช่องว่างและนำเสนอโอกาสในการพัฒนาระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานขึ้นมาด้วย โดยแบ่งระดับการพัฒนาเป็น ๔ ระดับตามแนวทางคำแนะนำของ สหประชาชาติซึ่งจะกล่าวในหัวข้อ ๒.๒ ส่วนเนื้อหาในหัวข้อ ๒.๓จะนำเสนอตัวอย่างโครงการพัฒนาการ เชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทยที่ควรผลักดันความร่วมมือและพัฒนาอย่างเร่งด่วนจากกลุ่ม ซึ่งในที่นี้ขอเสนอในกลุ่มงานความมั่นคง และกลุ่มงานกระบวนการยุติธรรมของประเทศ เนื้อหาในหัวข้อ ๒.๔ จะนำเสนอการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งมีการ แบ่งระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ ๓ ระดับ

รายงานฉบับนี้ยังเสนอแนวทางในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้งานข้อมูลร่วมกันของ หน่วยงานรัฐ เพื่อให้ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นได้รับการปกป้องและถูกนำไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามเจตนาของ ประชาชนผู้ใช้บริการของรัฐ จากนั้นจะเป็นการนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ ที่เจ้าหน้าที่ ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นหลักการบริหารจัดการโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศขนาดใหญ่ ที่มีความสลับซับซ้อนให้เป็นผลสำเร็จ และเมื่อหน่วยงานของรัฐมีช่องทางในการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น การใช้ บริการของรัฐผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน การติดต่อขอข้อมูลต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์และจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การบริการในช่องทางใหม่มีความแตกต่างจากเดิมที่ประชาชนต้องเดินทางไปยัง หน่วยงานราชการเพื่อขอรับบริการเท่านั้น การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้หลากหลายช่องทาง ได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานของรัฐต้องทำการบูรณาการช่องทางการให้บริการต่างๆ ที่มีเข้าด้วยกันเพื่อให้

การบริการประชาชนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น รายละเอียดของเนื้อหา  
ดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

## ๒.๒. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทยและ ข้อเสนอแนะ

รายงานฉบับกลาง (Interim Report) ของโครงการนี้ ได้นำเสนอผลสำรวจการให้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐต่างๆของประเทศไทยในช่วงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งทีมที่  
ปรึกษา ได้ดำเนินการไปแล้ว การสำรวจและจัดลำดับที่กล่าวถึงนี้ได้จัดระดับการให้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์เป็น ๔ ระดับความก้าวหน้าตามแนวทางคล้ายกับที่เสนอแนะโดยองค์การสหประชาชาติ  
(United Nations E-Government Survey 2012) เนื่องจากการสำรวจข้อมูลของส่วนราชการนั้นครอบคลุม  
ตั้งแต่ระดับกระทรวง ๒๐ กระทรวง ลงไปจนถึงระดับกรม รวมทั้งหน่วยงานในกำกับ และหน่วยงานภาครัฐ  
อิสระอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้ง ๔ระดับการพัฒนา ดังนั้นเนื้อหาในส่วนนี้จึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ช่องว่าง  
และสังเคราะห์ข้อเสนอแนะที่จะเป็นโอกาสของการปรับปรุงการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ก้าวหน้า  
ขึ้นไปอีกโดยแบ่งตามระดับทั้ง ๔ ดังกล่าว ดังต่อไปนี้

### ระดับที่ ๑ ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services)

หน่วยงานภาครัฐของไทยทุกหน่วยงานได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับนี้ได้  
ครบถ้วนแล้ว ประเทศไทยจึงได้คะแนนสำหรับการพัฒนาระดับที่ ๑ นี้เท่ากับ ๑๐๐% จากการวิเคราะห์การ  
พัฒนาในระดับนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างภาครัฐและประชาชนอย่างยั่งยืน ขอเสนอให้แต่ละ  
หน่วยงานทั้งในระดับกรม หน่วยงานภายในและในกำกับดูแล มี “การบำรุงรักษาระบบ  
(Maintenance)” โดยการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย  
อย่างต่อเนื่องทั้งด้านข้อมูลและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

### ระดับที่ ๒ ระดับการให้ข้อมูลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services)

เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐของไทยส่วนใหญ่ให้บริการข้อมูลแบบมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนหรือ  
ผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมของประเทศอยู่ที่ ๘๒% กระทรวงที่ได้พัฒนาในระดับนี้มากที่สุดจาก  
ค่าเฉลี่ยคือกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งตัวอย่างการพัฒนาบริการที่ดีในระดับนี้ส่วนใหญ่คือเว็บไซต์หลัก  
ของแต่ละกระทรวง ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ  
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน  
กระทรวงยุติธรรม กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงอุตสาหกรรม จากการวิเคราะห์  
การพัฒนาในระดับนี้เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั้งทางเดียวและโต้ตอบสองทางระหว่างภาครัฐกับ

ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน จึงควรผลักดันการพัฒนาทุกหน่วยงานทั้งระดับ  
กระทรวง กรม กอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ก. **แบบฟอร์มสำหรับดาว์นโหลด** – จากการสำรวจหน่วยงานภาครัฐมีปริมาณแบบฟอร์มให้  
ดาว์นโหลดอยู่ประมาณ ๘๗% ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงคุณภาพในเรื่องความครบถ้วนและความเป็นปัจจุบันของ  
แบบฟอร์ม ซึ่งการพัฒนาในส่วนนี้สามารถปฏิบัติได้ไม่ยากหากมีการผลักดันหรือสั่งการจากผู้บริหารให้การ  
พัฒนาเว็บไซต์ของทุกหน่วยงานทำแบบฟอร์มที่ประชาชนจะต้องใช้ให้ดาว์นโหลดทางออนไลน์ได้และจัด  
หมวดหมู่อย่างชัดเจนเพื่อให้ง่ายแก่การเข้าถึงและใช้งาน และอาจผลักดันไปเป็นบริการกรอกข้อมูลและยื่น  
คำร้องในรูปแบบออนไลน์ซึ่งอยู่ในระดับที่ ๓ต่อไป

ข. **ข้อมูลภาพเคลื่อนไหว หรือเสียงที่เป็นประโยชน์ในการอธิบายบริการหรือกลไกต่างๆ ที่  
เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้มาใช้บริการของรัฐ (Audio and Video)** – จากการสำรวจหน่วยงาน  
ภาครัฐมีสื่อในรูปแบบภาพและเสียงอยู่ประมาณ ๖๓% เสนอรูปแบบของการแนะนำองค์กร แนะนำ  
กระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ และองค์ความรู้หรือข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆในรูปของเสียงและวิดีโอ  
ออนไลน์ นั้นก็เป็นทางเลือกหนึ่งที่สะดวกต่อการเข้าถึงประชาชน

ค. **ข้อมูลเว็บไซต์สองภาษา**– จากการสำรวจหน่วยงานภาครัฐมีข้อมูลทั้งภาษาไทย และ  
ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ ประมาณ ๗๔ % ทั้งนี้ยังไม่ครอบคลุมถึงความครบถ้วน ซึ่งพบว่าข้อมูลภาษาที่  
สองส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลในลักษณะข้อมูลนิ่ง (Static website) ที่เป็นการนำเสนอข้อมูลแบบตายตัว ไม่มี  
การเปลี่ยนแปลงบ่อย ส่วนของข้อมูลในลักษณะที่ควรจะมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย (Dynamic website) นั้นมี  
เว็บไซต์จำนวนมากที่ยังคงมีภาษาหลักเพียงอย่างเดียว อาทิ ข่าวสารประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์ม รวมไปถึงองค์  
ความรู้ต่างๆ เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารของทุกหน่วยงานภาครัฐควรสั่งการ และจัดสรรงบประมาณให้  
หน่วยงานระดับกรม กอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของตน จัดทำข้อมูลเป็นสองภาษา และผลักดันให้มี  
การปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย และมีความต่อเนื่องของข้อมูลของกิจกรรมต่างๆ ในเว็บไซต์นั้นๆอีก  
ด้วยทั้งนี้เนื่องด้วยข้อตกลงด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ เออีซี ๒๕๕๘ ก็ยังเป็นเหตุผลจำเป็นหลัก  
ที่หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยจะต้องให้บริการข้อมูล “ภาษาอังกฤษ” ผ่านทางเว็บไซต์ด้วย

ง. **การมีปฏิสัมพันธ์ได้ตอบกับประชาชนและผู้ให้บริการ** – จากการสำรวจการสื่อสารทั้งทาง  
เดียวและสองทางของหน่วยงานภาครัฐพบว่ามีกระดานสนทนา ๖๑% สังกอมออนไลน์ ๕๙% ช่องทางการ  
ติดต่อสอบถามทางอีเมลหรือเว็บไซต์ ๘๙% และมีการวางแผนทางการแจ้งผลกลับทางอีเมลหรือเว็บไซต์ ๘๖%  
เป็นต้น หรืออาจมีเครื่องมืออื่นๆ บริการที่ควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้น คือการ สร้างกลุ่มข่าวหรือ  
กลุ่มสนทนา (Newsgroups) การส่งข้อมูลสำคัญๆ ให้ประชาชนทราบผ่านข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ  
(Text Messages) นอกจากนี้ภาครัฐควรเน้นการพัฒนาข้อมูลและระบบเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายใน  
รูปแบบที่มีความนิยมในปัจจุบัน เช่น สังกอมออนไลน์ หรือข้อความออนไลน์ผ่านทางมือถือในรูปแบบของ

## แอปพลิเคชันต่างๆ (การสร้างบริการภาครัฐผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งอาจเรียกว่า M-Government หรือ Mobile Government Apps) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในเรื่องข้างต้นเป็นเครื่องมือเพื่อใช้สื่อสารกับประชาชนซึ่งสอดคล้องกับดัชนีชี้วัดด้าน "การมีส่วนร่วมของประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation)" ซึ่งมีองค์ประกอบที่จัดระดับความก้าวหน้าไว้ ๓ ระดับ คือ ระดับของการมีข้อมูล (e-Information) ระดับของการปฏิสัมพันธ์สองทางและการขอความเห็นจากประชาชน (e-Consultation) และ ระดับที่มีการตัดสินใจโดยประชาชน (e-Decision) ซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไปในหัวข้อ ๒.๔

### ระดับที่ ๓ ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ (Transactional Services)

การพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในระดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓๓ % ซึ่งค่าเฉลี่ยการดำเนินการแต่ละกระทรวงในระดับนี้มีค่าไม่ถึง ๕๐% ดังนั้น รายงานนี้จึงขอเสนอตัวอย่างการพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์ของหน่วยงานระดับกรมที่มีคะแนนสูงและเป็นตัวอย่างที่ดีดังตารางที่ ๒-๑ ข้อมูลในตารางนี้จะเป็นตัวอย่างสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ที่น่าจะพัฒนาระบบบริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะคล้ายๆ กันได้ (ถ้ามี - การบริการประชาชนในลักษณะทำธุรกรรมใกล้เคียง)

กระทรวง	หน่วยงาน	ตัวอย่างบริการธุรกรรมออนไลน์
กระทรวงการคลัง	กรมศุลกากร	- ระบบยื่นข้อมูลใบขนศุลกากรทางออนไลน์ - ระบบติดตามสถานการณ์ด้านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tracking)
	กรมสรรพากร	- ระบบยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing)
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) (ส่วนกลาง)	- ระบบใบแจ้งค่าบริการ (e-Invoice) - ระบบชำระค่าบริการ (e-Pay) - สมัครงบบริการ e-Code
	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	- แจ้งปริมาณการผลิตไฟฟ้าผ่านระบบ - ชำระค่าธรรมเนียมน - การขออนุญาตประกอบกิจการพลังงาน
กระทรวงพลังงาน	กรมธุรกิจพลังงาน	- ระบบการรับจดทะเบียนผู้ค้าน้ำมัน

กระทรวง	หน่วยงาน	ตัวอย่างบริการธุรกรรมออนไลน์
กระทรวงคมนาคม	กรมการขนส่งทางบก	- ชำระภาษีรถผ่านอินเทอร์เน็ต
กระทรวงพาณิชย์	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	- จัดทะเบียนนิติบุคคล - บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลและรับรองสำเนาเอกสารผ่านธนาคารพันธมิตร (e-Certificate) - B2C E-Marketplace Thailand
	ตลาดสินค้าเกษตร ล่วงหน้าแห่งประเทศไทย	- ซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้าผ่านอินเทอร์เน็ต
กระทรวงมหาดไทย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	- รับหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - ชำระเงินค่าไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (PEA-ePay)
กระทรวงแรงงาน	สำนักงานประกันสังคม	- การยื่นแบบขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน - การยื่นแบบรายการและชำระเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
กระทรวงอุตสาหกรรม	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	- ยื่นแบบรายงานการทำเหมืองผ่านอินเทอร์เน็ต
	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	- ระบบอนุมัติ-อนุญาต, ยกเลิกหนังสืออนุญาต (E-Privilege & Permission: EPP)

ตารางที่ ๒-๑: ตัวอย่างการพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์ของหน่วยงานระดับกรมที่มีคะแนนสูง  
 (จากการสำรวจของทีมที่ปรึกษา KU-INNOVA)

การพัฒนากระบวนการบริการธุรกรรมในระดับนี้ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจให้สามารถทำธุรกรรมทางออนไลน์ได้ ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาการเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานราชการโดยตรง อีกทั้งความก้าวหน้าในระดับนี้จะสามารถพัฒนาต่อยอดไปสู่ระดับที่ ๔ที่จะทำให้หน่วยงานภาครัฐต่างหน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกันได้ ลดการใช้ทรัพยากรและการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง ดังนั้นหัวข้อนี้จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาดังรายละเอียดต่อไปนี้

ก. มีแบบสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนผ่านเว็บไซต์- จากการสำรวจหน่วยงานภาครัฐมีแบบสำรวจออนไลน์อยู่ประมาณ ๔๙% ซึ่งเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกความเห็น ซึ่งสามารถพัฒนาระบบการประมวลผลธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่อยอดเพื่อการประมวลผลสำรวจความคิดเห็นเพื่อการตัดสินใจทั้งออนไลน์หรือออนไลน์เต็มรูปแบบได้ เช่น การลงคะแนนเสียงออนไลน์ (online voting) ทั้งนี้ยังช่วยส่งเสริมนโยบาย "การมีส่วนร่วมของประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์" ด้วย

ข. มีบริการให้สามารถกรอกข้อมูลและยื่นคำร้อง/คำขอผ่านทางเว็บไซต์- จากการสำรวจหน่วยงานภาครัฐมีการกรอกข้อมูลและยื่นคำร้อง/คำขอออนไลน์อยู่ประมาณ ๕๒% ซึ่งบริการภาครัฐในลักษณะนี้สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานของภาครัฐสูง และเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน โดยต่อยอดการพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์เหล่านั้น เริ่มจากการวิเคราะห์เอกสารที่ประชาชนใช้ในการติดต่อเพื่อนำมาพัฒนาให้สามารถกรอกข้อมูลออนไลน์ได้ ซึ่งควรพัฒนาร่วมกับการระบุตัวตน โดยขอยกตัวอย่างแนวทางการพัฒนาบริการจากขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่มีบริการธุรกรรมออนไลน์ในปัจจุบัน ดังนี้

- การพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์ของกรมอุตสาหกรรมทหาร ในขั้นตอนการขออนุญาตสั่งเข้ามา นำเข้ามา ผลิต หรือมียุทธภัณฑ์<sup>๑</sup> ดังที่กำหนดไว้ตามประกาศกระทรวงกลาโหม<sup>๒</sup> โดยมีเอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขออนุญาต ได้แก่ (๑) คำขอรับใบอนุญาต (๒) สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (๓) สำเนาบัตรประจำตัวหรือสำเนาหนังสือเดินทางและสำเนาทะเบียนบ้าน (๔) สำเนาทะเบียนการค้าหรือทะเบียนพาณิชย์ (๕) สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน (๖) แผนที่แสดงที่ตั้งสถานที่ผลิต/เก็บยุทธภัณฑ์ (๗) แผนผังภายในบริเวณสถานที่ผลิต/เก็บยุทธภัณฑ์ (๘) สำเนาบัญชีซื้อขาย/รับฝาก/เช่า (๙) หนังสือมอบอำนาจติดอากรแสตมป์ (๑๐) สำเนาหรือรูปถ่ายเอกสารแสดงลักษณะและคุณสมบัติของยุทธภัณฑ์ (๑๑) แบบชี้แจงในการขออนุญาตสั่งเข้ามา/นำเข้า/ผลิตหรือมีซึ่งยุทธภัณฑ์ (๑๒) ผลการตรวจสอบประวัติ (จากสถานีตำรวจ) (๑๓) สำเนาใบอนุญาตการทำงานในประเทศไทยของคนต่างด้าว (work permit) ซึ่งผู้ขอต้องไปติดต่อที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ และต่ออายุใบอนุญาตทุกปี รวมทั้งแสดงบัญชีรายรับและรายจ่ายสินค้าทุกเดือน การพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์จากขั้นตอนดังกล่าวเริ่มจากการวิเคราะห์รูปแบบกระบวนการทำงานใหม่จัดทำแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถจัดส่งและแนบเอกสารหลักฐานบางส่วนทาง

<sup>๑</sup>ยุทธภัณฑ์ คือ อาวุธ เครื่องอุปกรณ์ของอาวุธ สารเคมี สารชีววะ สารรังสีหรือสารนิวเคลียร์ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่อาจนำไปใช้ในการรบหรือการสงครามได้

<sup>๒</sup>ประกาศกระทรวงกลาโหม เรื่อง กำหนดยุทธภัณฑ์ที่ต้องขออนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 <http://www.chemtrack.org/Law/Mod-2551.pdf>

อีเล็กทรอนิกส์ในขั้นตอนแรกของการสมัคร โดยดำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนการทำงานปกติของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เมื่อผลการพิจารณาออกจึงแจ้งผลให้ผู้ขอรับทราบ และชำระค่าธรรมเนียมทางอีเล็กทรอนิกส์ในกรณีอนุญาต จึงส่งใบอนุญาตทางอีเล็กทรอนิกส์ในขั้นตอนสุดท้าย

- **การพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์ของกรมการกงสุล** ในขั้นตอนการยื่นแบบคำร้องขอใช้สิทธิเลือกตั้ง/ขอเปลี่ยนแปลงการใช้สิทธิเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร โดยแจ้งความประสงค์พร้อมทั้งแนบเอกสารหลักฐานระบุตัวตนเพื่อขอใช้สิทธิทางอีเล็กทรอนิกส์ตามกำหนดการของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

**ค. มีการบริการชำระเงินค่าบริการต่างๆ ทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์** – จากการสำรวจหน่วยงานภาครัฐมีบริการชำระเงินออนไลน์ประมาณ ๑๒% ซึ่งช่วยลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในสถานที่ห่างไกลจากจุดบริการ

**ง. มีบริการธุรกรรมอีเล็กทรอนิกส์ครบวงจรบนเว็บไซต์** – จากการสำรวจธุรกรรมออนไลน์ครบวงจรของหน่วยงานภาครัฐ (เช่น มีการยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ ติดตามสถานะความคืบหน้าของคำขอ โอนเงินธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง พิจารณาอนุมัติเอกสารสำคัญ ครบทั้งกระบวนการยื่นคำร้อง) พบว่า มีบริการธุรกรรมได้ครบวงจรบนเว็บไซต์ประมาณ ๑๒% ซึ่งมีบริการระบบออกหนังสือรับรองทางอีเล็กทรอนิกส์ (e-Certification) และ ใบอนุญาต (e-Licensing) ประมาณ ๗% และมีการใช้ **ลายเซ็นดิจิทัล**สำหรับการทำธุรกรรมอยู่ที่ประมาณเพียง ๒%

ปัจจุบันมีการพัฒนาธุรกรรมออนไลน์และใช้งานอยู่หลายหน่วยงานซึ่งเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นได้ตั้งตารางที่ ๒-๑ และหน่วยงานที่อยู่ระหว่างการพัฒนาเพื่อใช้งานจริงในปี ๒๕๕๖ เช่น โครงการ Transport Single Window e-Logistics ของกระทรวงคมนาคม หน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการพัฒนาระบบธุรกรรมออนไลน์ สามารถดูเป็นต้นแบบเพื่อลดระยะเวลาในการพัฒนา โดยต้องได้รับการสนับสนุนและผลักดันเชิงนโยบายและงบประมาณจากคณะรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่อง

**ระดับที่ ๔ – ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและทำธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน (Connected Services)**

การพัฒนาอีเล็กทรอนิกส์และบริการสาธารณะออนไลน์ของไทยในระดับที่ ๔ มีค่าเฉลี่ยอยู่เพียง ๒๒% โดยภาครัฐมีเว็บไซต์เชิงรุกที่ให้บริการออนไลน์แก่ประชาชนแบบเบ็ดเสร็จและมีปฏิสัมพันธ์/การโต้ตอบกับประชาชนมากขึ้นแต่ยังมีจำนวนยังไม่มากนัก ซึ่งจะต้องสนับสนุนการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมอีเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการที่เบ็ดเสร็จ ณ จุดให้บริการเดียวให้มากขึ้น **แนวทางการพัฒนาบริการระดับนี้ของหน่วยงานภาครัฐของไทย**

อาจเริ่มจากการพัฒนาตามกลุ่มกระทรวงที่มีความพร้อมในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง  
หน่วยงาน โดยดูจากค่าเฉลี่ยของหน่วยงานที่มีธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์สูงสุด ๓ อันดับแรกจากผลสำรวจ  
ของทีมที่ปรึกษา KU-INNOVA คือ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงพาณิชย์ และ  
กระทรวงมหาดไทยซึ่งมีบริการยื่นคำขอผ่านเว็บ ชำระเงิน ทำธุรกรรมครบวงจร e-Cert, e-Licensing  
และ ใช้ลายมือชื่อดิจิทัลอยู่บ้างแล้ว สามารถจับกลุ่มกิจกรรมการดำเนินการเดิมที่ต้องใช้ข้อมูลระหว่าง  
กันและพัฒนาไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาบริการโดยเน้นให้  
ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการมากขึ้น

การจัดกลุ่มบริการเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการ และ  
อยู่ในรูปแบบบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งเป็นกระบวนการที่คาดหวังในอนาคต โดยต้อง  
ดำเนินการพัฒนาบริการให้มีความพร้อมในระดับที่ ๓ ก่อนในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีกรณีศึกษาของต่างประเทศ  
หลายแห่งเป็นแบบอย่างของการพัฒนาได้ เช่น สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น

สำหรับประเทศไทยนั้นได้มีระบบเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government  
Portal)<sup>๓</sup> ซึ่งควรผลักดันการพัฒนาเพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน อยู่ในรูปแบบที่ใช้งานและเข้าถึงบริการได้  
ง่าย และติดต่อหน่วยงานต่างๆจากฟังก์ชันที่มีไม่ว่าจะเป็นระดับ ๒ของการดาวนโหลดเอกสาร/แบบฟอร์ม  
หรือได้พัฒนาไปสู่ระดับ ๓เช่น ส่งแบบฟอร์มออนไลน์ ใบอนุญาต/หนังสือรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมการใช้  
ลายมือชื่อดิจิทัลในการทำธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งต้องได้รับการขับเคลื่อนทางนโยบาย สนับสนุนทรัพยากรเพื่อ  
การพัฒนาระบบไอซีทีอย่างต่อเนื่อง ขับเคลื่อนด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆของภาครัฐ และ  
จะต้องมีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติเพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อออนไลน์ด้วย

การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติระหว่างหน่วยงานที่มีการใช้ข้อมูลร่วมกัน หรือการส่งต่อข้อมูลใน  
กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกันนั้นเพื่อเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จ แต่ต้องมีการ  
วิเคราะห์เสนอ และเห็นชอบร่วมกันในกระบวนการทำงานใหม่และรายการข้อมูลที่จะแลกเปลี่ยนกัน ก่อนการ  
พัฒนาระบบด้านเทคนิคไอซีทีเพื่อเชื่อมต่อกับเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐนั้นๆ

การพัฒนาเว็บท่า (Portal) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ของสิงคโปร์ และเป็น  
ตัวอย่างที่ดีเพื่อการปรับปรุงบริการออนไลน์ภาครัฐ ของไทยให้สามารถเข้าถึงและง่ายต่อการใช้งาน สิงคโปร์มี  
การพัฒนาเว็บท่ารัฐบาล (Government) ควบคู่ไปกับเว็บท่าของกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ได้แก่ เว็บท่า  
สำหรับประชาชนและผู้พักอาศัยในประเทศ (Citizens and Residents), เว็บท่าสำหรับธุรกิจ  
(Businesses) และ เว็บท่าสำหรับผู้พักอาศัยชั่วคราวหรือชาวต่างประเทศ (Non-Residents) ซึ่งมีตัวอย่าง  
การแบ่งหัวข้อของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อตรงต่อการเข้าใช้งาน ดังนี้

<sup>๓</sup><http://www.egov.go.th/>



รูปที่ ๒-๑: ตัวอย่างเว็บไซต์ eCitizen และ EnterpriseOne ของประเทศสิงคโปร์

ประชาชนและผู้พักอาศัย (e-Citizen)	ธุรกิจ (EnterpriseOne)	ผู้พักอาศัยชั่วคราวหรือชาว ต่างประเทศ (Non-Residents)
๑) การป้องกันและรักษาความปลอดภัย	๑) ความเป็นเลิศทางธุรกิจ	๑) การมาเยือนสิงคโปร์
๒) การศึกษา	๒) กลยุทธ์ทางออก	๒) การย้ายไปยังสิงคโปร์
๓) การจ้างงาน	๓) สัญญารัฐบาลและการประกวดราคา	๓) การทำงานในสิงคโปร์
๔) สิ่งแวดล้อม	๔) การจ้างงานและการฝึกอบรม	๔) การศึกษาในสิงคโปร์
๕) ครอบครัวและชุมชน	๕) การนำเข้า/การส่งออก	๕) การทำธุรกิจในสิงคโปร์
๖) สุขอนามัย	๖) กฎหมายและข้อบังคับ	
๗) ที่อยู่อาศัย	๗) สถิติการตลาดและการวิจัย	
๘) การตรวจคนเข้าเมืองและการเป็นพลเมือง	๘) เครือข่ายโอกาส	
๙) อื่นๆ	๙) การปกป้องความคิดคุณ	
๑๐) เงินฝากออมทรัพย์และภาษี	๑๐) การระดมทุน	
๑๑) กีฬาและสันทนาการ	๑๑) การเลือกสถานประกอบการ	
๑๒) การขนส่งและการขั้รถยนต์ เที่ยว	๑๒) การเริ่มต้นธุรกิจ	
๑๓) การเดินทาง	๑๓) ภาษีและภาษีสินค้าและบริการ	
	๑๔) การร่วมทุนในต่างประเทศ	

ตารางที่ ๒-๒: การจัดกลุ่มบริการภาครัฐของประเทศสิงคโปร์ (Topics by Category)

จากตัวอย่างของสิงคโปร์ข้างต้น รายงานนี้จึงขอเสนอแนวทางการผลักดันการพัฒนาเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลหรือบริการของภาครัฐเพื่อให้เว็บท่าของไทยมีแพลตฟอร์มของการสื่อสารกับประชาชน ณ จุดเดียว ซึ่งมีตัวอย่างบริการภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันจากการสำรวจของทีมที่ปรึกษาดังภาคผนวก ก. โดยอาจเริ่มจากการบริการประชาชน e-Citizen ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และบริการทางธุรกิจ e-Business จึงขอเสนอแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูล ดังนี้

**ก. การดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน:** ขอเสนอให้พัฒนาในรูปแบบแอปพลิเคชันมือถือหรือเว็บท่าให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและรวดเร็ว ได้แก่ ระบบข้อมูลเส้นทาง ตารางเวลาเดินรถรถไฟและรถโดยสารของบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส) ซึ่งเสริมกับโครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง Smart Station Smart Thailand ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ฟรี ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศ

**ข. สังคม วัฒนธรรม สุขภาพ:** การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของกลุ่มบริการทางสังคม วัฒนธรรม สุขภาพและสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับภาครัฐให้มากขึ้น โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือกระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Ministry of Social Development and Human Security) กระทรวงแรงงาน (Ministry of Labor) กระทรวงวัฒนธรรม (Ministry of Culture) กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of Public Health) โดยแบ่งตามประเภทของการบริการ ได้แก่ การขอรับและให้ความช่วยเหลือจากที่ทำการหรือสำนักงานประจำเขตของกรมการปกครอง การส่งเสริมวัฒนธรรม สังคม ศาสนา และการบริการด้านสาธารณสุข เป็นต้น

**ค. บริการทางธุรกิจ:** การบริการทางธุรกิจโดยการเชื่อมโยงข้อมูลของกระทรวงที่เกี่ยวข้องได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง และกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อให้ทำการติดต่อกับภาครัฐได้ ณ จุดเดียว ลดระยะเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานราชการหลายหน่วยงาน และลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนของภาครัฐโดยใช้ข้อมูลร่วมกัน เช่น การจดทะเบียนนิติบุคคลกับทั้งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากรและสำนักงานประกันสังคม การขอเอกสารรับรองนิติบุคคล (e-Certificate) การขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนและชำระเงิน การชำระภาษีนิติบุคคล การรายงานผลประกอบการประจำปี การต่ออายุใบรับรอง ใบอนุญาตด้านต่างๆ เป็นต้น

## ๒.๓. ข้อเสนอตัวอย่างโครงการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย

การสำรวจความก้าวหน้าของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่มีการเชื่อมโยงกันข้ามหน่วยงาน ดังที่กล่าวถึงไปแล้วในหัวข้อที่ผ่านมา นั้น นำไปสู่ข้อสังเกตว่ามียังกลุ่มงานธุรกรรมของประเทศอยู่บางกลุ่มที่ควรจะมีการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในภาพรวม รายงานส่วนนี้ขอเสนอแนะ "กรณีศึกษาเพื่อการพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง

หน่วยงานใน ๒ กลุ่มสำคัญ คือ กลุ่มความมั่นคง และกลุ่มยุติธรรม"ระบบงานทั้งสองกลุ่มนี้เป็นพื้นฐานสำคัญ  
ของประเทศทั้งสมควรถูกผลักดันความร่วมมือและการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ดังจะได้นำเสนอต่อไปนี้

### ก. กลุ่มความมั่นคง - ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ (Connected e-Government for Homeland Security)

ความมั่นคงภายในประเทศรวมทั้งการรักษาความสงบสุขและความปลอดภัยของประชาชน  
ทรัพย์สินและอธิปไตยของประเทศเป็นพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งของทุกประเทศ การประยุกต์ระบบ  
สารสนเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐจะเป็นกลไก  
สำคัญหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนการป้องกันเหตุร้าย การเฝ้าระวังติดตาม การเตือนภัย และการวิเคราะห์ข้อมูล  
ข่าวกรอง เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ ประเด็นความเร่งด่วนและสำคัญมาก  
ของประเทศไทยก็คือ กรณีความมั่นคงและปลอดภัยในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

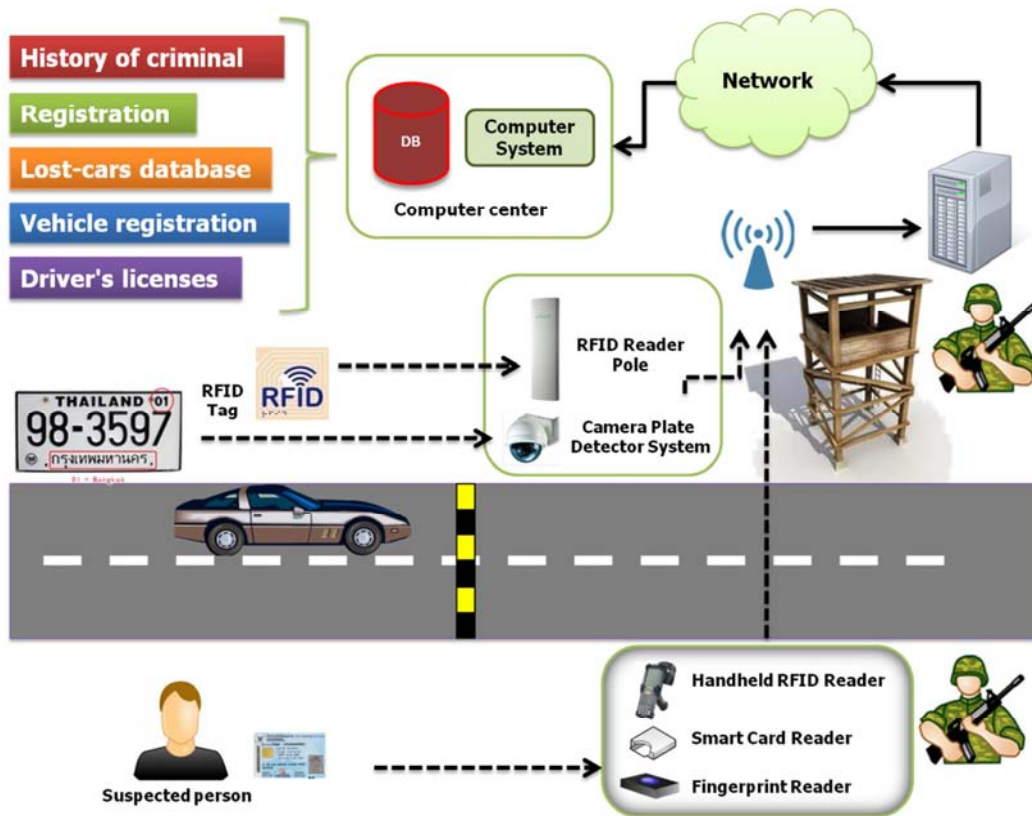
บทนี้จึงมีข้อเสนอในลักษณะสถานการณ์ตัวอย่าง ที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ  
สื่อสาร และรัฐบาลในภาพรวม ควรจะให้การสนับสนุนการพัฒนาระบบเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่องาน  
ความมั่นคง ดังต่อไปนี้

**กรณีศึกษาการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสนับสนุนกระบวนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยใน  
๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้** ในพื้นที่นี้ ขอยกตัวอย่างกรณีศึกษาการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในพื้นที่ ๓ จังหวัด  
ชายแดนภาคใต้ ข้อเสนอแนะในที่นี้ คือ การส่งเสริมให้มีการพัฒนา "ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์  
เพื่อสนับสนุนงานความมั่นคงภายในประเทศ" หรือขอเรียกย่อๆ ว่าระบบ "National Security Single  
Window (NSSW) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานหลักต่างๆ นี้เพื่อจุดประสงค์หลักด้านความมั่นคง  
ของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุความไม่สงบในจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสี่อำเภอ  
ของจังหวัดสงขลา ได้แก่ อำเภอจะนะ อำเภอนาทวี อำเภอเทพา และอำเภอสะบ้าย้อย ปัญหาความขัดแย้งใน  
พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ก่อให้เกิดปัญหาความไม่สงบต่างๆ เช่น เหตุการณ์ลอบทำร้าย วางเพลิง วาง  
ระเบิด และความไม่ปลอดภัยในหลายรูปแบบเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เหตุการณ์วางระเบิดรถ (Car Bomb) ซึ่ง  
เกิดขึ้นหลายครั้งทำให้มีผู้เสียชีวิตจำนวนมาก เป็นต้น

ข้อสังเกตสำคัญ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการของกลุ่มที่สร้างความไม่สงบต่างๆ นั้น มักจะใช้  
ยานพาหนะ และอุปกรณ์พกพาที่เป็นอุปกรณ์สื่อสาร ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการก่อการร้าย ในเหตุการณ์  
ต่างๆ ที่ผ่านมาเราจะเห็นได้ง่ายว่ากลุ่มผู้ก่อการร้ายมักใช้ยานพาหนะที่ได้มาจากการโจรกรรม หรือใช้รถที่  
ปลดป้ายทะเบียน ผู้ก่อการร้ายมักจะใช้อุปกรณ์หรืออุปกรณ์พกพาต่างๆ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการ  
ปฏิบัติการ และนอกจากนี้ยังพบการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการจู่โจมเปิดอยู่บ่อยครั้งอีกด้วย

เนื่องจากกลไกการรักษาความสงบสุขและความมั่นคงภายในประเทศนี้หลายส่วนเป็น  
ความลับของทางราชการ ในที่นี้จึงขอยกตัวอย่างเพียงหนึ่งกรณีโดยให้รายละเอียดได้เพียงบางส่วนเท่านั้น  
กรณีที่จะกล่าวถึงคือกรณีปัญหาและแนวทางปรับปรุงระบบข้อมูลสนับสนุนการตั้งจุดตรวจบนเส้นทาง  
คมนาคม

การจัดตั้งจุดตรวจตามเส้นทางคมนาคมต่างๆ ไปของทั้งทหารและตำรวจนั้นยังขาดเครื่องมือ  
ในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานบางอย่าง เช่น ระบบการเชื่อมโยงอัตโนมัติที่ทำให้ผู้เฝ้าด่านทราบทันทีว่า  
รถยนต์ที่ผ่านด่านมาเป็นรถที่มีป้ายทะเบียนในฐานข้อมูลรถหายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระบบอัตโนมัติ  
หรือกึ่งอัตโนมัติที่ใช้ในการตรวจสอบทะเบียนรถปลอมเนื่องจากคุณลักษณะของรถที่ตรวจสอบไม่ตรงกับข้อมูล  
ทะเบียนรถของกรมการขนส่งทางบก หรือ ผู้ที่เดินทางผ่านจุดตรวจเป็นบุคคลที่มีประวัติอยู่ในฐานข้อมูลผู้ต้อง  
สงสัยหรือไม่ การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อสกัดและป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นจะช่วยการปฏิบัติงานและ  
ลดความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ทั้งทหาร ตำรวจและพลเรือนได้เป็นอย่างดี เครื่องมือเสริมที่อาจจะใช้ควบคู่ไปใน  
ระบบนี้ เช่น ระบบกล้องที่สร้างเข้าใจภาพเพื่อวิเคราะห์หมายเลขทะเบียนรถอย่างอัตโนมัติ(License plate  
character recognition หรือ OCR-Optical Character Recognition) เครื่องอ่านบัตรประชาชน (Smart  
Card Reader หรือ Handheld RFID Reader) เครื่องอ่านลายนิ้วมือ โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์  
เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความมั่นคง (NSSW) กับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น  
ฐานข้อมูลทะเบียนรถหายจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฐานข้อมูลทะเบียนและทะเบียนใบขับขี่จากกรมการ  
ขนส่งทางบก ฐานข้อมูลทะเบียนประชาชนจากกรมการปกครอง ภาพถ่ายลายนิ้วมือ (Fingerprint) จากกอง  
ทะเบียนประวัติอาชญากรและสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการปกครอง  
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าวของกรมการจัดหางาน และกรมการกงสุล เป็นต้น รูปด้านล่างนำเสนอ  
สถานการณ์ตัวอย่าง และระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์



รูปที่ ๒-๒: กระบวนการที่คาดหวังในการตรวจรถต้องสงสัย

การบูรณาการเทคโนโลยีด้านต่างๆ เพื่อให้จุดตรวจทำหน้าที่เป็นทั้ง จุดเตือนภัย และ จุดรวบรวมข้อมูลเพื่อติดตามหาผู้ก่อการภายหลังการก่อเหตุ โดยอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่สำคัญ ได้แก่

- ๑) ระบบ Search Engine ที่สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เช่น ข้อมูลทะเบียนยานพาหนะจากกรมการขนส่งทางบก ข้อมูลทะเบียนอาชญากรจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ข้อมูลรับแจ้งรถหายจากเครือข่ายต่างๆ
- ๒) ระบบอัตโนมัติที่สามารถตรวจสอบรูปภาพทะเบียนรถที่ได้จากกล้องวงจรปิด (optical character recognition : OCR)
- ๓) ระบบอ่านข้อมูลทะเบียนรถด้วยคลื่นวิทยุ (Radio-frequency identification : RFID)
- ๔) ระบบการอ่านและตรวจสอบบัตรประชาชน
- ๕) ระบบการอ่านและตรวจสอบประวัติจากลายนิ้วมือ

การพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลไบโอเมตริกซ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อการตรวจสอบตัวบุคคลหรือผู้ต้องสงสัยในกระบวนการความมั่นคง ดำเนินการโดยเปรียบเทียบข้อมูลไบโอเมตริกซ์ที่

พบกับข้อมูลที่มีอยู่เดิม หน่วยงานภาครัฐควรใช้มาตรฐานภาพลายนิ้วมือโดยอิงกับมาตรฐาน ISO/IEC 19794-4 และพัฒนาระบบตามกรอบแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลไบโอเมตริกซ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ตามแผนการดำเนินงานทั้งหมด 5 ขั้นตอน คือ

- ๑) พิจารณาข้อมูลที่ต้องการจากหน่วยงานภาครัฐ ผู้เก็บข้อมูล และความเป็นไปได้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล
- ๒) พิจารณาขอบเขตของกฎหมายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลไบโอเมตริกซ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- ๓) ทำบันทึกข้อตกลงระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
- ๔) จัดเตรียมความพร้อมในหน่วยงานและทดสอบการแลกเปลี่ยนข้อมูลไบโอเมตริก
- ๕) เข้าร่วมและเป็นผู้ใช้ในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลไบโอเมตริกซ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Biometric Interoperability for Thailand e-Government (BITeG))

การดำเนินการพัฒนาระบบในขั้นต้นอาจศึกษาจากระบบต้นแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลไบโอเมตริกซ์ที่เกี่ยวข้องกับลายนิ้วมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐแบบออนไลน์<sup>๔</sup> สำหรับการค้นหาตัวตนของศพนินนามและบุคคลสูญหายหรือพลัดหลง โดยความร่วมมือของกองทะเบียนประวัติอาชญากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรม และสำนักบริหารการทะเบียนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งในการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลนี้ควรมีการสนับสนุนและผลักดันจากกระทรวงกลาโหมร่วมกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการตรวจสอบข้อมูลผู้ต้องสงสัยร่วมกับวิธีการตรวจสอบบัตรประชาชน และทะเบียนรถ

การพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อความมั่นคง (Connected e-Government for Homeland Security) ดังตัวอย่างข้างต้นจะช่วยลดโอกาสความสูญเสียทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และเจ้าหน้าที่ภาครัฐ กระทรวงไอซีทีหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันเป็นเจ้าภาพในการสนับสนุนด้านการจัดงบประมาณ การจัดทำมาตรฐานการเชื่อมโยง และการพัฒนาระบบในช่วงเริ่มแรกสำหรับเป็นต้นแบบ และร่วมผลักดันเชิงนโยบายเพื่อให้เกิดกรอบแนวทางการร่วมมือจากทั้งภาครัฐและส่วนงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องให้ครบวงจร ได้แก่ กระทรวงไอซีที กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.) กระทรวงคมนาคม กรมการขนส่งทางบก (ขบ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร ยานยนต์ แผนที่และยุทธศาสตร์ด้านชัยภูมิ การเข้าออกเขตแดนไปยังจังหวัดชายแดนภาคใต้เข้าด้วยกัน รวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ช่วยทำให้สามารถ

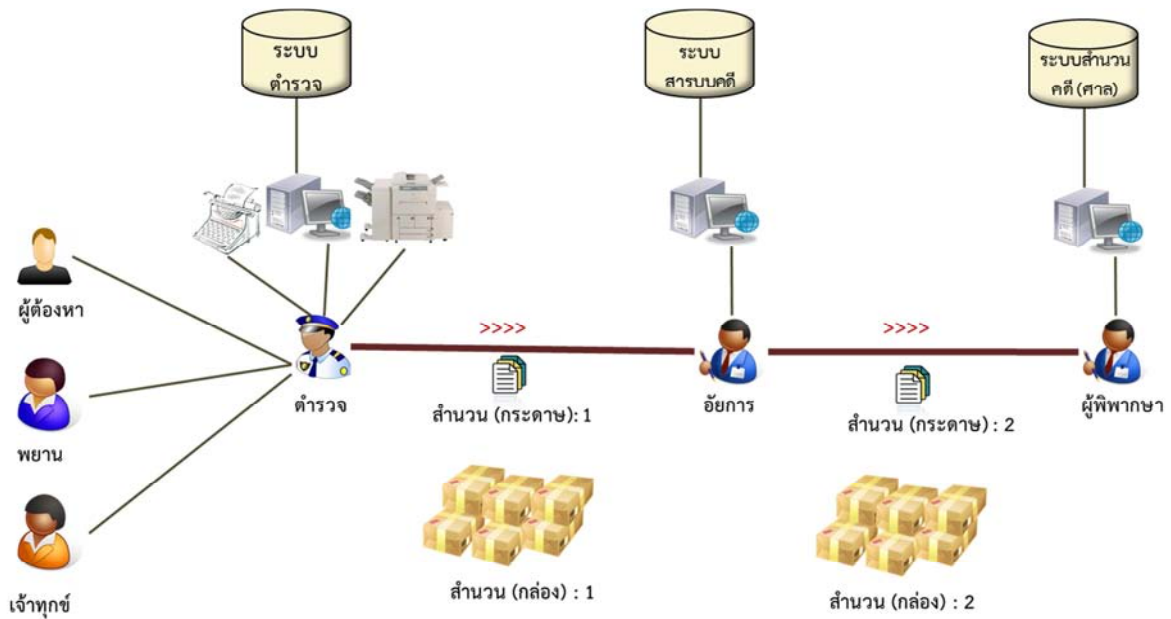
<sup>๔</sup> โครงการพัฒนาระบบกรอบแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กิจกรรมการขยายผลการใช้กรอบแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลไบโอเมตริกซ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๕

ดำเนินการตรวจสอบ ตรวจสอบ ค้นหา กำหนดเป้าหมาย ได้อย่างทันท่วงที และเป็นการสร้างพื้นที่เขตแดนปลอดภัย (Green Zone) เพื่อปกป้องและป้องกันความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สิน ของประชาชน และเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ และวิถีชีวิตของประชาชน

## ข. กลุ่มยุติธรรม- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเพื่อกระบวนการยุติธรรม (Connected e-Government for Justice)

การเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่องานกระบวนการยุติธรรมเป็นอีกกลุ่มงานที่มีศักยภาพในการพัฒนาบริการธุรกรรมออนไลน์ที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก รายงานฉบับนี้ขอเสนอกรณีศึกษาการแลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรมในส่วนหลักที่เกี่ยวข้องกับ ตำรวจ อัยการ ศาล การคุมประพฤติ และราชทัณฑ์ กระบวนการสำคัญๆ คือ การรับเรื่องคำร้องในพื้นที่เกิดเหตุ การบันทึกรวบรวมคำร้องคดีของเจ้าหน้าที่บันทึกคดีหรือตำรวจ การสอบสวนเบื้องต้น การนำเสนออัยการเพื่อพิจารณาการฟ้องศาลหรือไม่ฟ้อง การนำคดีที่พิจารณาโดยอัยการ ไปสู่กระบวนการของศาล เป็นต้น กระบวนการข้างต้นจะมีการบันทึกข้อมูลลงในกระดาษหรือมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพียงระดับพื้นฐาน การส่งต่อข้อมูลข้ามหน่วยงานก็ยังคงในรูปแบบเอกสารกระดาษ การป้อนข้อมูลซ้ำหลายครั้งในแบบฟอร์มกระดาษที่ต่างกันเป็นเรื่องที่สิ้นเปลืองและมีโอกาสผิดพลาดสูง การสืบค้นข้อมูลย้อนหลังก็ทำได้ยากลำบาก และใช้เวลาในการดำเนินการนาน แม้ในปัจจุบันนี้หน่วยงานต่างๆ เหล่านี้จะได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการทำงานมากขึ้น แต่ระบบสารสนเทศของหน่วยงานเหล่านั้นก็มิได้เชื่อมโยงในลักษณะแลกเปลี่ยนธุรกรรมออนไลน์กัน การส่งข่าวสารข้อมูลข้ามหน่วยงานหลัก เช่น ตำรวจ อัยการ ศาล ก็ยังคงเป็นเอกสารกระดาษอยู่ หน่วยงานส่วนใหญ่ นำข้อมูลกระดาษที่ได้รับมานั้นมาป้อนข้อมูลเป็นอิเล็กทรอนิกส์ในระบบภายในของตัวเองที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับหน่วยงานในขั้นตอนต่อไป เช่นกัน

รูปด้านล่างนี้แสดงสถานการณ์ในการประสานงานระหว่างหน่วยงานยุติธรรมในปัจจุบันโดยนำเสนอเพียงบางส่วนเพื่ออำนวยความสะดวก



รูปที่ ๒-๓: การส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตัวอย่างการวิเคราะห์กระบวนการในปัจจุบัน)

นอกจากความสำคัญเรื่องความถูกต้องของข้อมูลแล้ว การใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการยุติธรรม ก็ยังเป็นปัญหาหนึ่งที่ไม่ควรมองข้าม จากสถิติการดำเนินงานของศาลยุติธรรมในรอบปี ๒๕๕๕ คดี ศาลชั้นต้นมีทั้งหมด ๑,๒๐๖,๕๒๘ คดี ศาลอุทธรณ์ ๔๕,๘๗๕ คดีศาลฎีกา ๑๓,๒๙๔ คดี<sup>๕</sup> ซึ่งแต่ละคดีมีการสำเนาเอกสารในการดำเนินงานตั้งแต่กระบวนการของตำรวจ อัยการ ศาล และทนายความถ้าเอกสารประกอบคดีเฉลี่ย ๑๐๐ แผ่นต่อคดี จะใช้กระดาษมากถึง ๕ แสนล้านแผ่นต่อปีซึ่งในความเป็นจริงแล้วในขั้นตอนการสืบพยานบางคดีใช้กระดาษมากถึงหลายพันแผ่นต่อคดี นอกจากนี้ ยังมีปัญหาพื้นที่การจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานต่างๆ ที่มีเอกสารสะสมเพิ่มขึ้นทุกวันด้วย

๑) แนวคิดเบื้องต้นของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อกระบวนการยุติธรรม

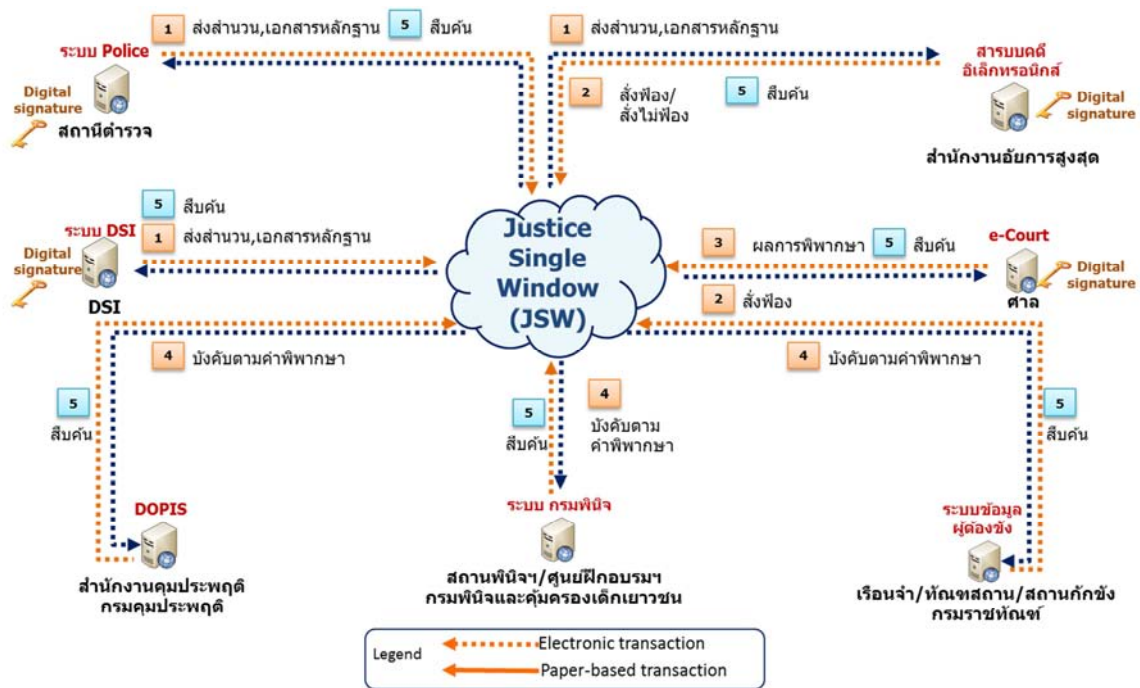
การแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรม โดยยึดหลักกรอบแนวทางการเชื่อมโยงธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (THE-GIF) เพื่อการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม และพัฒนาเป็นระบบกระบวนการยุติธรรมที่เบ็ดเสร็จในหน้าต่างเดียว หรือ ขอเรียกย่อๆ ว่า ระบบ Justice Single Window (JSW) เป็นข้อเสนอในรายงานนี้ เป้าหมายในภาพรวมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐ เอกชน และประชาชน สามารถเข้าใช้งานหรือได้รับประโยชน์โดยตรงหรือทางอ้อมจากระบบดังกล่าว การช่วยลดเวลาและความผิดพลาดในการจัดเตรียมข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมให้กับเจ้าหน้าที่

<sup>๕</sup> <http://www.manager.co.th/Crime/ViewNews.aspx?NewsID=956000004262&TabID=3&>

ภาครัฐเนื่องจากมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กันระหว่างหน่วยงาน ที่ช่วยเพิ่มความ  
 โปร่งใสและประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนได้รับสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ  
 ดำเนินการต่างๆ ของรัฐ เพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและตรวจสอบการใช้อำนาจของ  
 รัฐให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒) ข้อเสนอกระบวนการยุติธรรมที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

รายงานนี้ขอเสนอตัวอย่างกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อกระบวนการ  
 ยุติธรรม (To-Be Business Process Analysis for Justice Process) โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
 ได้แก่ ตำรวจ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานอัยการ ศาล กรมราชทัณฑ์ กรมคุมประพฤติ และ  
 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ดังแสดงในรูปด้านล่าง



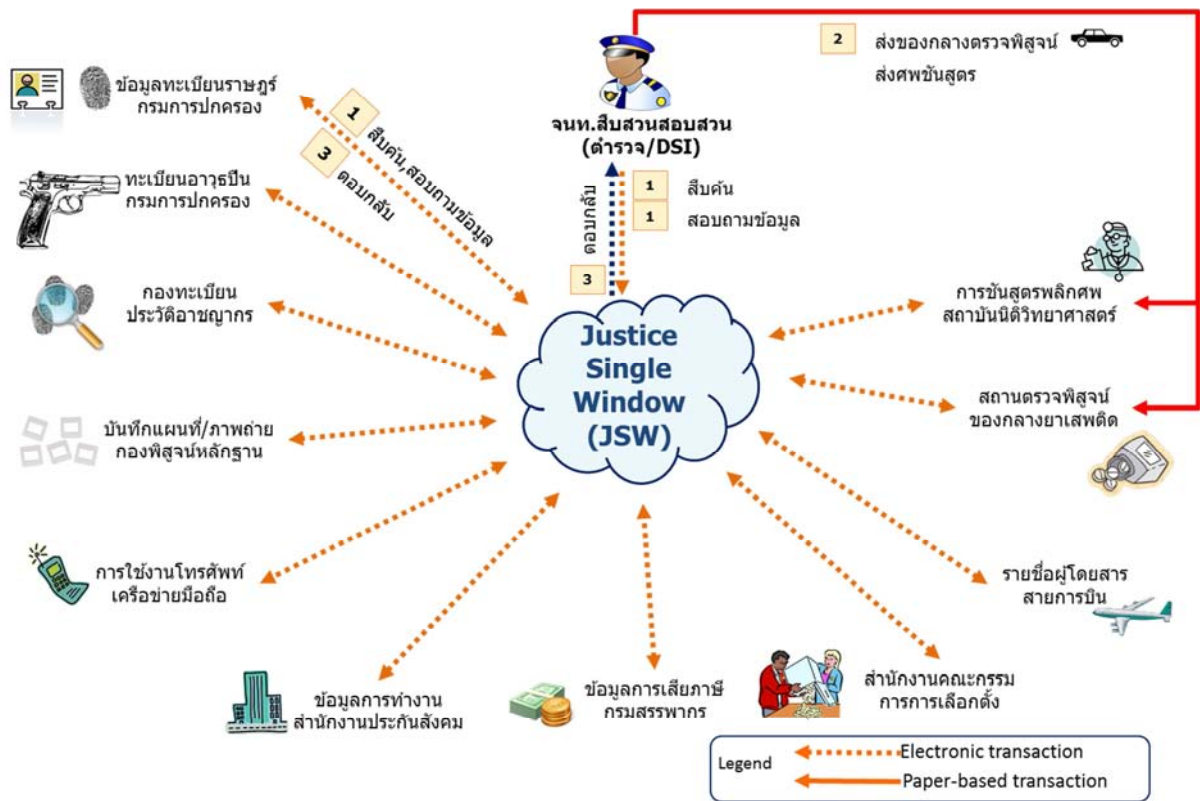
รูปที่ ๒-๔: กระบวนการที่เสนอใหม่เพื่อการพัฒนากระบวนการรับ-ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการยุติธรรม  
 (ตัวอย่างข้อเสนอกระบวนการที่คาดหวังในอนาคต)

จากรูปกระบวนการที่นำเสนอหรือ กระบวนการใหม่ที่ควรจะพัฒนาขึ้นเพื่อการรับ-ส่ง  
 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการยุติธรรม จะเห็นได้ว่าทุกหน่วยงานเปลี่ยนบริบทการทำงาน  
 จากการรับและส่งเอกสารกระดาษ เป็นการใช้อีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารคำร้องต่างๆ  
 ปรับเปลี่ยนให้อยู่ในลักษณะลดรูปแบบฟอร์มหรือใช้แบบฟอร์มเดียว (Single form) รายการข้อมูล  
 เดียวกันควรจะใช้งานได้ในทุกหน่วยงาน มีการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (Digital signature) การ

ระบุตัวตนแบบรหัสเดียว(Single ID) นอกจากนี้ยังมีระบบธุรกรรมออนไลน์ (online transaction system) ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกให้ทุกขั้นตอนการทำงานของกระบวนการยุติธรรมโดยการเชื่อมโยงธุรกรรมเพื่อศูนย์กลางการเชื่อมโยง JSW (Justice Single Window หรือ JSW)

ประโยชน์ของ JSW นี้จะช่วยบรรเทาปัญหาจากข้อจำกัดด้านเวลาในปัจจุบันทั้งนี้ขอเสนอตัวอย่างการดำเนินงานของตำรวจในการขอหมายศาลกรณีเร่งด่วน การส่งตัวผู้ต้องหาฝากขัง และการรวบรวมข้อมูลประกอบคดี ดังนี้

- การขอหมายศาลกรณีเร่งด่วน ในยามวิกาล ในถิ่นทุรกันดาร หรือ สถานีตำรวจห่างไกลกับศาล โดยระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างระบบของตำรวจและระบบของอัยการผ่านเครือข่าย JSW จะสามารถตัดปัญหาในการเดินทาง โดยส่งขอหมายศาลทางอิเล็กทรอนิกส์แทน
- สำหรับกรณีการสอบสวนและรวบรวมหลักฐานเบื้องต้นนั้น มีระเบียบปฏิบัติที่เป็นข้อจำกัดด้านเวลาในการส่งตัวผู้ต้องหาฝากขังภายในเวลาไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมงเท่านั้น ดังนั้น การปฏิบัติงานภายใต้กรอบเวลาจำกัดนี้มีความยากลำบากมากสำหรับทั้งตำรวจและอัยการผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การรวบรวมและเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ประกอบคดี จะเชื่อมงานด้านการประสานงานระหว่างตำรวจและอัยการได้ดีขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง เป็นต้น
- สำหรับการสืบค้นข้อมูลเพื่อช่วยการพิจารณาประกอบคดี โดยการเชื่อมโยงและเข้าถึงข้อมูลของหลายๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ JSW จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ตำรวจดำเนินการได้สะดวกขึ้น ดังแสดงตัวอย่างในรูปด้านล่าง



รูปที่ ๒-๕: กระบวนการที่คาดหวังสำหรับการเข้าถึงข้อมูลหลักฐานเพื่อประกอบคดีทางอิเล็กทรอนิกส์

ตัวอย่างหน่วยงานที่สนับสนุนและ พัฒนาการแลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม คือ สำนักกิจการยุติธรรมได้พัฒนา "ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center)" หรือ DXC ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและสนับสนุนการประสานราชการผ่านเครือข่าย DXC เพื่อสนับสนุนกระบวนการงานกระบวนการยุติธรรมในด้านต่างๆ โดยสามารถเข้าใช้ระบบผ่านทางเว็บไซต์ได้แก่

- ๑) ระบบประสานราชการผ่านทางเว็บไซต์และอีเมล
- ๒) การสืบค้นข้อมูลบุคคลและข้อมูล เกี่ยวกับคดี
- ๓) การให้บริการติดตามสถานะคดี
- ๔) ระบบผลิตฟ้องฝากขังผ่านระบบวิดีโอ(VDO Conference)
- ๕) การสืบค้นข้อมูลยานพาหนะและใบอนุญาตขับขี่

ดังนั้นหากนำข้อมูลของ DXC มาบูรณาการโดยใช้หลัก TH e-GIF และหากมีการสนับสนุนจากภาครัฐ เพื่อผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลใน JSW ก็จะส่งผลให้กระบวนการที่คาดหวังนี้ก้าวไปสู่ความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

## ๒.๔. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์(e-Participation)

การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นนโยบายและสาระสำคัญที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้ความสนใจ องค์การสหประชาชาติได้กำหนดระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็น ๓ระดับ คือระดับการร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ระดับการร่วมหารือผ่านเว็บไซต์และระดับการร่วมตัดสินใจผ่านเว็บไซต์

จากการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือวิธีการหรือเครื่องมือที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนของส่วนราชการในระดับกระทรวง ๒๐ กระทรวงในช่วงเดือนมกราคมถึงเมษายน ๒๕๕๖ พบว่าขาดกิจกรรม วิธีการ หรือเครื่องมือหลายอย่างที่จะช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมในระดับต่างๆ จึงขอยกตัวอย่างการพัฒนาของประเทศต่างๆ เช่น สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาของไทย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับการรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์นี้ มีรายละเอียดคล้ายกับการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่ ๑ ซึ่งทีมที่ปรึกษาสำรวจแล้วพบว่าประเทศไทยได้คะแนน ๑๐๐ % ได้ผลตรงข้ามกับผลคะแนนจากการสำรวจขององค์การสหประชาชาติที่ได้คะแนน ๐% ดังนั้นผลการสำรวจของทีมที่ปรึกษาในครั้งนี้สามารถเป็นเอกสารสนับสนุนให้กับผู้ที่มีหน้าที่ตอบแบบสำรวจของสำนักส่งเสริมและพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (บอ.) เพื่อให้ผลคะแนนมีความถูกต้องยิ่งขึ้น

ผลการสำรวจของทีมที่ปรึกษา ในด้านการมีเครื่องมือหรือกิจกรรมระดับการร่วมรับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์นั้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาอยู่แล้วในเว็บไซต์แต่ละกระทรวง กรม และหน่วยงานย่อย ดังนั้นจึงเสนอให้มีการปรับปรุงเครื่องมือ E-Information ให้พัฒนาแบบคู่ขนานไปกับเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government portal) เพื่อการค้นหา การเข้าถึง และรับรู้ข้อมูลในเบื้องต้นได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมไปถึงการมีผู้รับผิดชอบดูแลการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันตามยุคสมัย พัฒนาเครื่องมือหรือกิจกรรมให้มีความเคลื่อนไหวและสนองตอบความต้องการข้อมูลของประชาชนตามบริบทขององค์กรนั้นๆ รวมไปถึงเพิ่มความชัดเจนทางข้อมูลด้านงบประมาณให้เปิดเผยและโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลในทุกระดับการบริหารทั้งกระทรวง กรม และหน่วยงานย่อย และในยุคของเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารไร้สายนี้การใช้ Text Messages

จะเป็นทางเลือกหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐจะสามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนที่มีความสนใจและสมัครรับข้อมูลและการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจากประชาชนกลับไปสู่ภาครัฐ

**๒) ระดับการร่วมหารือผ่านเว็บไซต์ (e-Consultation)** เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของรัฐบาล มีการถามตอบประเด็นข้อสงสัยต่อการดำเนินงานของรัฐบาลทางออนไลน์ในส่วนนี้ได้คะแนน ๓๐% จากการมีห้องสนทนา โพลล์สำรวจความคิดเห็น เครือข่ายสังคมออนไลน์ กลุ่มข่าว และเครื่องมือโต้ตอบสนทนาแบบอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยองค์การสหประชาชาติมีแนวทางในการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมหารือผ่านเว็บไซต์

การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับการร่วมหารือผ่านเว็บไซต์ จากการสำรวจของทีมนักวิจัยพบว่าหน่วยงานภาครัฐประมาณครึ่งหนึ่งมีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับนี้โดยใช้เครื่องมือประเภทสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ (Online Polls)สำรวจหรือใช้แบบฟอร์มรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะทางออนไลน์ (Online Surveys or Feedback Forms & weblogs) สร้างห้องสนทนาหรือระบบการส่งข้อความทันที (Chat Rooms or Instant Messaging) รวมถึงการเก็บบันทึกข้อมูลการเข้าใช้เว็บไซต์ของประชาชนทั้งนี้การพัฒนาการมีส่วนร่วมในระดับนี้เพื่อให้ประชาชนร่วมหารือผ่านเว็บไซต์มากขึ้นโดยการผลักดันและสั่งการ เช่นเดียวกับการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ซึ่งอาจพัฒนาแบบคู่ขนานร่วมกับ เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ตามที่กล่าวไปในข้อ ๑)

การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนของประเทศสิงคโปร์ มีตัวอย่างเครื่องมือที่ดีของ eCitizen<sup>๖</sup> และอาจนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนากับไทย เช่น OneInbox และ Feedback

- **OneInbox<sup>๗</sup>**: OneInbox เป็นแพลตฟอร์มที่ปลอดภัยที่จะได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากรัฐบาล เป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา เพียงเข้าสู่ระบบและเลือกจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการรับ ได้แก่ กระทรวงแรงงาน (Ministry of Manpower), สำนักงานคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Central Provident Fund Board), สำนักงานคณะกรรมการที่อยู่อาศัยและการพัฒนา (Housing & Development Board) และสรรพากร (Inland Revenue Authority of Singapore) เป็นต้น พร้อมทั้งให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ OneInbox กลับสู่ผู้ดูแลระบบ

<sup>๖</sup> <http://www.ecitizen.gov.sg>

<sup>๗</sup> <https://www.oneinbox.gov.sg>

“การติดต่อทางจดหมายกับภาครัฐในทีเดียว สำหรับการเข้าถึงงบประมาณ  
รัฐบาล ประวัติการให้คำปรึกษา การแจ้งเตือน การแจ้งชำระเงิน และอื่นๆจาก  
สถานที่ที่สะดวกต่อการใช้งาน”

- **Feedback:** REACH<sup>๑๘</sup> เริ่มต้นในปี ๒๐๐๖ ทำขึ้นโดยการปรับรีโอโครงสร้างให้เกิดการรวมความ  
คิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน นำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนและเชื่อมต่อกับ  
หน่วยงานภาครัฐ จนกระทั่งปี ๒๐๐๘ ได้รับการกำหนดเป็นแพลตฟอร์มความร่วมมือทาง  
อิเล็กทรอนิกส์ในสิงคโปร์(The Singapore Government’s e-engagement platform)

“ถ้าคุณมีความคิดเห็นกับรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาลหรือ  
ปัญหาใด ๆ คุณสามารถใช้แบบฟอร์มการแสดงความเห็น ณ จุดเดียวของ REACH เพื่อ  
ส่งข้อเสนอแนะของคุณ โดยที่การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำถามของท่าน  
จะถูกส่งไปถึงหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องซึ่งจะตอบกลับถึงคุณโดยตรง”

นอกจากนี้สิงคโปร์ยังมีความหลากหลายของช่องทางการติดต่อกับภาครัฐทั้งแบบดั้งเดิมและสื่อใน  
รูปแบบใหม่สำหรับประชาชนที่สนใจเข้าร่วมกับรัฐบาล เช่น ห้องอภิปรายสาธารณะ(public forums), การ  
จัดการสนทนา (dialogue sessions), SMS, telephone, email, Facebook และ Twitter เป็นต้น

ประเทศไทยมีตัวอย่างของช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ **การรับฟังความคิดเห็น  
ของประชาชน (Public consultation)**<sup>๑๙</sup> ของสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นช่องทางให้ประชาชนแสดงความ  
คิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสงสัย กับโครงการของรัฐ และ **ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
(GCC1111)**<sup>๒๐</sup> ที่ผลักดันโดยกระทรวงไอซีที และ/หรือ **สายด่วนของรัฐบาล๑๑๑**<sup>๒๑</sup> ของสำนักนายกรัฐมนตรี  
เพื่อให้ประชาชนเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น  
ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง หรือผ่านทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร และทางเว็บไซต์จากในตัวอย่าง  
ข้างต้นที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นแบบอย่างการพัฒนาให้กับหน่วยงานอื่นๆได้ อีกทั้งยังสามารถพัฒนาแบบบูรณา  
การข้อมูลโดยเทียบเคียง OnInbox และ REACH ของสิงคโปร์ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการ ณ จุด

<sup>๑๘</sup> <https://www.reach.gov.sg/feedback.aspx>

<sup>๑๙</sup> <http://www.publicconsultation.opm.go.th>

<sup>๒๐</sup> <http://www.gcc.go.th/gcc1111/>

<sup>๒๑</sup> <http://www.1111.go.th/form.aspx>

เดียวและมีหน่วยงานกลางโดยกระทรวงไอซีทีหรือสำนักนายก เป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาให้เกิดแพลตฟอร์ม  
ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน

**๓) ระดับการร่วมตัดสินใจผ่านเว็บไซต์ (e-Decision Making)** เป็นการเปิดโอกาสให้  
ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ร่วมกันกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน โดยรัฐบาลต้องจัดให้มีช่องทางใน  
การรวบรวมคะแนนเสียงออนไลน์ ข้อร้องเรียนออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนร่วมแสดงสิทธิและออกเสียงในการ  
กำหนดนโยบายและกำหนดแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาลได้ โดยองค์การสหประชาชาติให้คะแนน ๓๐%

จากการศึกษาสถานะปัจจุบันของการร่วมตัดสินใจผ่านเว็บไซต์ของทีมที่ปรึกษาพบว่ายังขาด  
ความชัดเจนในการพัฒนาการร่วมตัดสินใจออนไลน์ อาทิเครื่องมือประเภท ห้องอภิปรายออนไลน์ (Online  
Discussion Forums) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา (Government Officials Moderate e-  
Consultations) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการตอบสนองข้อเรียกร้องของประชาชน (Government Officials  
Respond to Citizen Input) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การออกเสียงออนไลน์ (Online Voting) ซึ่งเป็นสิ่งที่รัฐบาล  
ควรผลักดันให้มีการพัฒนาต่อไป

เครื่องมือที่ใหม่และท้าทายสำหรับการพัฒนาของไทยคือการออกเสียงออนไลน์ (Online Voting)  
ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาและพัฒนา รวมไปถึงการจัดการความน่าเชื่อถือ (Trust Management) ให้  
ประชาชนเกิดความไว้วางใจในการใช้งาน โดยมีทั้งรูปแบบการออกเสียงทางอินเทอร์เน็ตและอิเล็กทรอนิกส์  
(electronic and Internet voting) ดังนี้

**การออกเสียงทางอินเทอร์เน็ต (Internet Voting):** จากตัวอย่างของต่างประเทศที่มี  
ประสบการณ์ใช้งานดังตารางด้านล่างนี้ โดยจัดให้ internet voting เป็นตัวเลือกหนึ่งสำหรับการลงคะแนน  
เสียง

ประเทศ	คุณลักษณะ	ประเภทของการเลือกตั้งที่ใช้การ ลงคะแนนทางอินเทอร์เน็ต
ออสเตรเลีย	ปัจจุบันใช้ในบางส่วนของประเทศ	การเลือกตั้งรัฐนิวเซาท์เวล
แคนาดา	ปัจจุบันใช้ในบางส่วนของประเทศ	การเลือกตั้งรัฐบาลท้องถิ่น
เอสโตเนีย	ปัจจุบันใช้ทั่วประเทศ	การเลือกตั้งรัฐบาลท้องถิ่น, รัฐสภา, ประธานาธิบดี และการเลือกตั้งยุโรป
ฝรั่งเศส	ปัจจุบันใช้ในบางส่วนของประเทศ	การเลือกตั้งของผู้ใช้สิทธิเลือกตั้งนอก ประเทศ

ประเทศ	คุณลักษณะ	ประเภทของการเลือกตั้งที่ใช้การลงคะแนนทางอินเทอร์เน็ต
อินเดีย	มีโครงการนำร่อง	การเลือกตั้งในเขตเมือง
เนเธอร์แลนด์	ไม่ต่อเนื่อง	การเลือกตั้งคณะกรรมการสภาดูแลน้ำ และ การเลือกตั้งรัฐสภา (ลงคะแนนนอกประเทศ เท่านั้น)
นอร์เวย์	มีโครงการนำร่อง	การเลือกตั้งรัฐบาลท้องถิ่น
สเปน	ไม่ต่อเนื่อง	การลงประชามติเมืองบาร์เซโลนา
สวิตเซอร์แลนด์	ปัจจุบันใช้ในบางส่วนของประเทศ	การลงประชามติระดับเทศบาล, ตำบลและ รัฐ
สหราชอาณาจักร	มีโครงการนำร่องแต่ไม่ต่อเนื่อง	การเลือกตั้งรัฐบาลท้องถิ่น
สหรัฐอเมริกา	มีโครงการนำร่อง	การเลือกตั้งทั่วไป (ลงคะแนนนอกประเทศ ซึ่งโดยมากเป็นทหาร)

ตารางที่ ๒-๓: ประเทศที่มีการใช้วิธีการลงคะแนนเสียงทางอินเทอร์เน็ต<sup>๑๒</sup>

จากตารางด้านบนประเทศแคนาดา เอสโตเนีย อินเดีย เนเธอร์แลนด์ นอร์เวย์ และสหราชอาณาจักรที่มีการลงคะแนนเสียงทางอินเทอร์เน็ตในแบบแรกนั้นเป็นการลงคะแนนในระดับท้องถิ่น และเป็น การทดลองใช้โดยส่วนใหญ่ จากนั้นเอสโตเนียและเนเธอร์แลนด์ได้ใช้การลงคะแนนเสียงทางอินเทอร์เน็ตใน ระดับที่สูงขึ้น ส่วนอีกรูปแบบหนึ่งคือการลงคะแนนเสียงทางอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อยู่นอก ประเทศหรือห่างจากถิ่นที่อยู่อาศัยของพวกเขา ซึ่งในบางครั้งการให้บริการนี้เฉพาะการลงคะแนนเสียงของผู้มี สิทธิเลือกตั้งเท่านั้น อาทิ ประเทศออสเตรเลีย ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ สหรัฐอเมริกา และบางส่วนของ เอสโตเนีย ซึ่งประเทศเอสโตเนียมีการจัดการลงคะแนนเสียงทางอินเทอร์เน็ตในทุกระดับ รวมไปถึงการ ลงคะแนนของสหภาพยุโรป ในขณะที่ประเทศอื่น ๆ ได้ใช้หรือเคยใช้การลงคะแนนเสียงทางอินเทอร์เน็ต ภายในประเทศนั้นมีข้อจำกัด โดยจัดเป็นทางเลือกของผู้ที่สามารถเลือกใช้การลงคะแนนด้วยวิธีนี้ได้

**การออกเสียงแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Voting):** เทคโนโลยีการออกเสียงลงคะแนนมี การใช้มาเป็นเวลานาน สหรัฐอเมริกาเป็นประเทศแรกที่ใช้เครื่องมือการออกเสียงทางอิเล็กทรอนิกส์ (electronic voting machines) ในปี ๑๙๗๕ นานหลายสิบปี จนกระทั่งในปี ๑๙๙๐ มีการใช้เครื่องลงคะแนน อิเล็กทรอนิกส์เป็นที่แพร่หลายมากขึ้นในหลายๆประเทศ

<sup>๑๒</sup> [http://www.ifes.org/Content/Publications/News-in-Brief/2012/June/~//media/Files/Publications/Reports/2012/EVote\\_International\\_Experience\\_2012.pdf](http://www.ifes.org/Content/Publications/News-in-Brief/2012/June/~//media/Files/Publications/Reports/2012/EVote_International_Experience_2012.pdf)



รูปที่ ๒-๖: พื้นที่ที่มีการใช้วิธีการลงคะแนนเสียงทางอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลก

การพัฒนาในประเทศไทยเพื่อการลงคะแนนเสียง จากตัวอย่าง E-vote ข้างต้น อาจเริ่มต้นจากการเลือกตั้งระดับจังหวัด เช่น การเลือกตั้งผู้ว่า กทม. หรือในเขตปริมณฑลที่มีความพร้อมของประชาชนและหน่วยงานภาครัฐในระดับหนึ่ง ซึ่งยังคงใช้การผสมผสานทางเลือกในการลงคะแนนเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ ให้เหมาะสมกับบริบทของประชาชน ได้แก่ Online, electronic machines, paper and telephone voting เป็นต้น ซึ่งการลงคะแนนเสียงทั้งแบบออนไลน์ และการใช้เครื่องลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์นี้ต้องได้รับการสนับสนุนทางการเงินเพื่อการศึกษาในระยะเริ่มแรก ทั้งทางเทคโนโลยี และการจัดการความเชื่อใจ รวมถึงความลับและเสรีภาพของการลงคะแนน เพื่อให้พัฒนาไปสู่การใช้งานจริงอย่างต่อเนื่อง

### ๒.๕. ร่างนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกัน

จากการศึกษาที่กล่าวถึงในรายงานฉบับกลางพบว่าปัจจุบันประเทศไทยมีการจัดทำกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลประกอบไปด้วย ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแนวนโยบายนี้ประกาศโดยคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Office of Electronic Transactions Commission) ภายใต้การกำกับของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๓ หน่วยงานของรัฐสามารถนำไปเป็นแนวทางในกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้งานข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานได้

รายงานส่วนนี้นำเสนอแนวทางในการร่างนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลร่วมกัน โดยอ้างอิงจากแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๓<sup>๑๓</sup> ซึ่งหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้อ้างอิงในการดำเนินการได้ โดยมีเนื้อหาสรุปดังต่อไปนี้

#### แนวทางการร่างนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ

๑. ให้หน่วยงานของรัฐซึ่งรวบรวม จัดเก็บ ใช้ เผยแพร่ หรือดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับข้อมูลของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ **จัดทำ "นโยบาย (Policy) ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล" ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร** โดยให้มีสาระสำคัญอย่างน้อยดังนี้

๑.๑) นโยบายฯ ต้องกำหนดขอบเขตและวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ชัดเจน และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อน ทั้งนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลที่รวบรวมและจัดเก็บต้องเป็นไปตามอำนาจหน้าที่และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย

๑.๒) นโยบายฯ ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลฯ และการนำข้อมูลฯ ไปใช้ในภายหลัง และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขวัตถุประสงค์ต้องบันทึกการเปลี่ยนแปลงแก้ไขนั้นไว้เป็นหลักฐานและให้ผู้ให้ข้อมูลนั้นรับทราบด้วย

๑.๓) นโยบายฯ ต้องมีข้อห้ามมิให้มีการเปิดเผย หรือแสดง หรือทำให้ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้กระทำได้

๑.๔) นโยบายฯ ต้องกำหนดให้มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การทำลาย การใช้ การแปลง การแก้ไขหรือเปิดเผยข้อมูลโดยมิชอบหรือไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ประกาศแจ้งและรับทราบโดยผู้ให้ข้อมูล

๑.๕) นโยบายฯ ต้องกำหนดให้มีการเปิดเผยการดำเนินการ แนวปฏิบัติและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและจัดให้มีวิธีการที่สามารถตรวจสอบความมีอยู่ ตรวจสอบดูลักษณะของข้อมูลฯ วัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลไปใช้ ตรวจสอบผู้ควบคุมและสถานที่ทำการของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้

๑.๖) นโยบายฯ ต้องกำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลห้ามปฏิเสธที่จะให้คำชี้แจงหรือให้ข้อมูลแก่เจ้าของข้อมูลผู้สืบทายาทผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์ตามกฎหมายเมื่อได้รับคำร้องขอภายในระยะเวลาอันสมควร รวมทั้งต้องกำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูลจัดทำ

<sup>๑๓</sup> [http://www.etda.or.th/etda\\_website/app/webroot/files/1/files/12.pdf](http://www.etda.or.th/etda_website/app/webroot/files/1/files/12.pdf)

บันทึกคำคัดค้านการจัดเก็บความถูกต้องหรือการกระทำใดๆ เกี่ยวกับข้อมูลของเจ้าของข้อมูลไว้  
เป็นหลักฐาน

๑.๓) นโยบายฯ ต้องกำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูลฯ ปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้  
ข้างต้นเพื่อให้การดำเนินงานตามแนวนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตาม  
มาตรฐานของประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยเรื่องแนวนโยบายและ  
แนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ

๒) ให้หน่วยงานของรัฐ**จัดทำข้อปฏิบัติ (Procedure)** ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ  
ผู้ให้บริการ โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

๒.๑) ข้อมูลเบื้องต้นของข้อปฏิบัติประกอบด้วย

๒.๑.๑) ชื่อนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลว่าเป็นของหน่วยงานใด

๒.๑.๒) รายละเอียดขอบเขตของการบังคับใช้นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่  
หน่วยงานของรัฐรวบรวมจัดเก็บหรือการใช้ตามวัตถุประสงค์ และการขอความ  
ยินยอมจากเจ้าของข้อมูลนั้นหน่วยงานของรัฐต้องแสดงวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่า  
หน่วยงานของรัฐนำข้อมูลส่วนบุคคลคนนั้นไปใช้ดำเนินการอย่างไร

๒.๑.๓) กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์หรือนโยบายการคุ้มครองข้อมูล  
ส่วนบุคคล ให้หน่วยงานของรัฐแจ้งการเปลี่ยนแปลงนั้นให้เจ้าของข้อมูลทราบและขอ  
ความยินยอมก่อนทุกครั้ง เช่น การแจ้งล่วงหน้าให้เจ้าของข้อมูลทราบก่อน๑๕วันโดย  
การส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือประกาศไว้ในหน้าแรกของเว็บไซต์

๒.๒) การเก็บรวบรวมจัดประเภทและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

๒.๒.๑) ให้หน่วยงานของรัฐแสดงรายละเอียดของการรวบรวมข้อมูลเป็นชนิด  
ประเภท รวมถึงข้อมูลที่จะไม่จัดเก็บและข้อมูลที่รวบรวมและจัดเก็บนั้นจะนำไปใช้ตาม  
วัตถุประสงค์ใด ทั้งนี้การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลนั้นให้ทำเป็นประกาศหรือแจ้ง  
รายละเอียดให้เจ้าของข้อมูลทราบ

๒.๒.๒) ให้หน่วยงานของรัฐที่จัดบริการผ่านทางเว็บไซต์แสดงรายละเอียดของ  
การรวบรวมข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานและให้มีรายละเอียดวิธีการในการ  
รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเช่นการจัดเก็บโดยให้มีการลงทะเบียนหรือการกรอก  
แบบสอบถาม เป็นต้น

๒.๒.๓) ให้หน่วยงานของรัฐที่รวบรวมจัดเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลจัดทำ  
รายละเอียดดังต่อไปนี้

- ให้นำหน่วยงานของรัฐที่ต้องการใช้ข้อมูลเพื่อการติดต่อระหว่าง  
ผู้ให้บริการกับหน่วยงานของรัฐ โดยบอกกล่าวให้ผู้ให้บริการทราบ  
ล่วงหน้า
- ให้นำหน่วยงานของรัฐระบุบนเว็บไซต์สำหรับการใช้คุกกี้ที่เชื่อมโยง  
กับข้อมูลส่วนบุคคล ว่าผู้ให้บริการจะใช้คุกกี้ (Cookies) เพื่อ  
วัตถุประสงค์และประโยชน์ใดและให้สิทธิแก่ผู้ให้บริการที่จะปฏิเสธ  
ไม่รับการต่อเชื่อมคุกกี้ได้
- ให้นำหน่วยงานของรัฐมีเว็บไซต์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติ  
เกี่ยวกับประชากร เช่น เพศ อายุ อาชีพ ที่สามารถเชื่อมโยงกับ  
ข้อมูลระบุตัวบุคคลได้ ระบุถึงวิธีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล  
ดังกล่าวไว้ในนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย
- ให้นำหน่วยงานของรัฐซึ่งจัดบริการเว็บไซต์ที่มีการเก็บบันทึกการเข้า  
ออกโดยอัตโนมัติ เช่น หมายเลขไอพี (IP Address) และประเภท  
ของโปรแกรมเบราว์เซอร์ (Browser) ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูล  
ดังกล่าวกับข้อมูลซึ่งระบุตัวบุคคลได้ ระบุวิธีการรวบรวมและ  
จัดเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ในนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล  
และให้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการใช้ รวมถึงการให้บุคคลอื่นร่วมใช้  
ข้อมูลนั้นด้วย
- ให้นำหน่วยงานของรัฐระบุข้อมูลที่มีการจัดเก็บผ่านทางเว็บไซต์ว่า  
เป็นข้อมูลที่ประชาชนมีสิทธิเลือกกว่า “จะให้หรือไม่ให้” ก็ได้และ  
ให้นำหน่วยงานของรัฐจัดเตรียมช่องทางอื่นในการติดต่อสื่อสาร  
สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่ประสงค์จะให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์

๒.๓) การเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐที่มีการเชื่อมโยงให้  
ข้อมูลแก่หน่วยงานหรือองค์กรอื่น ให้นำหน่วยงานของรัฐแสดงชื่อหน่วยงานหรือองค์กรอื่นไว้  
อย่างชัดเจน รวมถึงประเภทของข้อมูลที่จะใช้ร่วมกับหน่วยงาน หรือองค์กรนั้นๆ เพื่อให้  
ผู้ให้บริการทราบ โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการก่อนดำเนินการ

๒.๔) ให้นำหน่วยงานของรัฐที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลมาจากผู้ให้บริการและจะนำไป  
รวมเข้ากับข้อมูลของบุคคลที่ได้รับจากแหล่งอื่น ต้องระบุถึงเจตนาารรวมข้อมูลดังกล่าว  
ไว้ในนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย เช่น เว็บไซต์ได้รับข้อมูลที่เป็นชื่อและที่อยู่ของ  
การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการโดยการกรอกข้อมูลตามแบบสอบถามผ่านทาง

เว็บไซต์ และจะนำข้อมูลดังกล่าวไปรวมเข้ากับข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของผู้ใช้บริการที่ได้รับ  
จากที่มาจากอื่น

๒.๕) ให้หน่วยงานของรัฐระบุไว้ในนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วยว่ามี  
บุคคลอื่นที่จะเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลที่หน่วยงานนั้นได้เก็บรวบรวมมาและให้ระบุไว้ด้วยการให้  
เข้าถึงใช้หรือเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวนั้นจะสอดคล้องกับข้อกำหนดตามกฎหมายของหน่วยงาน  
รัฐ

๒.๖) ให้หน่วยงานของรัฐซึ่งรวบรวมจัดเก็บใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ประสงค์  
จะนำไปดำเนินการอื่นนอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ของการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลตามที่  
ได้ระบุไว้ หน่วยงานนั้นต้องให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกกว่าจะให้หน่วยงานของรัฐรวบรวม  
จัดเก็บหรือไม่ให้จัดเก็บใช้หรือไม่ให้ใช้และเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวด้วย

๒.๗) ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดวิธีการที่ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สามารถเข้าถึงและแก้ไข  
หรือปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับตนเองที่หน่วยงานของรัฐรวบรวมและจัดเก็บไว้ใน  
เว็บไซต์ให้ถูกต้อง

๒.๘) ให้หน่วยงานของรัฐซึ่งรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ต้องกำหนดให้มีวิธีการรักษา  
ความมั่นคงปลอดภัยสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่รวบรวมและจัดเก็บไว้ให้เหมาะสม เพื่อ  
ป้องกันการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลดังกล่าวโดยมิชอบรวมถึงการป้องกันการกระทำใดๆ ที่จะ  
มีผลทำให้ข้อมูลไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ทั้งนี้วิธีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับ  
ข้อมูลส่วนบุคคล ควรประกอบไปด้วย

๒.๘.๑) การสร้างความสำนึกรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล  
ส่วนบุคคลให้แก่บุคลากรของรัฐ

๒.๘.๒) การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรของรัฐ ที่  
เหมาะสมต่อการดำเนินงาน

๒.๘.๓) การประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ  
ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๒.๙) หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีทั้งข้อมูลติดต่อไปยังสถานที่ทำการปกติและข้อมูล  
ติดต่อผ่านทางออนไลน์ด้วย

รายงานส่วนนี้เสนอให้หน่วยงานรัฐทุกภาคส่วนประกาศใช้แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการ  
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงาน และให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นทางการ เพื่อให้ประชาชน  
ผู้ใช้บริการของรัฐเกิดความมั่นใจในการให้ข้อมูลของตนแก่หน่วยงานของรัฐ อีกทั้งยังจะทำให้หน่วยงาน

ของรัฐบาลมีข้อมูลเพียงพอสำหรับการพัฒนาบริการใหม่ๆ ในการให้บริการประชาชนผ่านช่องทาง  
อิเล็กทรอนิกส์ต่อไปได้ในอนาคตด้วย

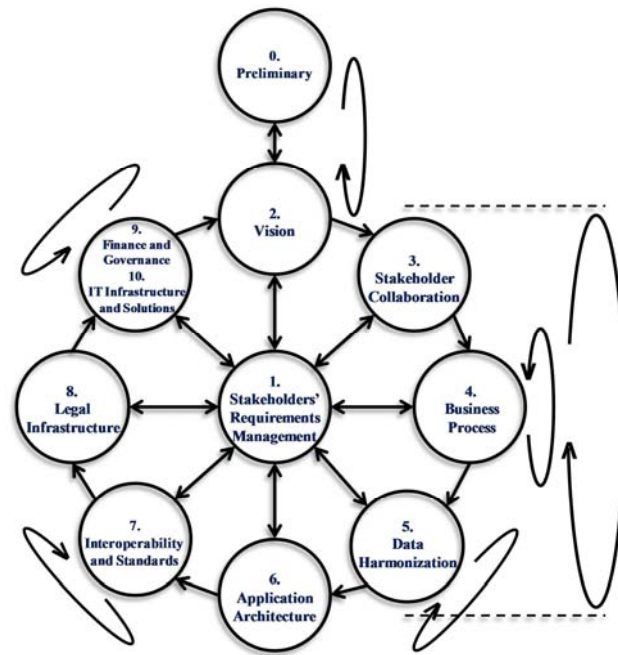
## ๒.๖. แนวทางการบริหารจัดการในการจัดหา/พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับ การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

เนื้อหาในส่วนนี้จะเป็นการกล่าวถึงแนวทางในการบริหารจัดการ/พัฒนาระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดย  
เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นหลักการบริหารจัดการโครงการพัฒนาระบบ  
สารสนเทศขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนให้เป็นผลสำเร็จ รวมทั้งใช้อ้างอิงสำหรับการจัดทำร่างแนว  
ทางการบริหารจัดการงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ ความ  
เข้าใจในวิธีการบริหารโครงการและวิธีการพัฒนาระบบฯ จะช่วยให้การปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่เป็น  
องค์ประกอบสำคัญของโครงการสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้ในทุกด้าน

รายงานส่วนนี้ขอเสนอวิธีการพัฒนาและการบริหารโครงการที่มีลักษณะของการปฏิรูปและ  
การบูรณาการของงานหลายด้านเพื่อการสร้างระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ข้าม  
หน่วยงาน ดังเนื้อหาต่อไปนี้ตามลำดับ

### ๒.๖.๑. องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล ทางอิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวทางเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของประเทศไทย ได้แนะนำ  
องค์ประกอบความสำเร็จในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล ไว้ด้วยกันทั้งหมด ๑๐  
ด้าน ดังรูปที่ ๒-๗ จากองค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ  
เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลของรัฐบาลได้เป็นผลสำเร็จ โดยมีวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ได้ของการ  
ดำเนินงานในแต่ละด้านดังนี้



รูปที่ ๒-๗: องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

## การเตรียมการเบื้องต้น

### วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการเตรียมการเบื้องต้นและการศึกษาความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบ  
เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

### กิจกรรม

ผู้บริหารระดับสูงหรือที่ปรึกษาของหน่วยงานรัฐดำเนินการดังต่อไปนี้

- ศึกษาข้อมูลการดำเนินงานในปัจจุบันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น  
และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเมื่อนำระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลมา  
สนับสนุนการดำเนินงาน
- กำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
- ผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐมีส่วนร่วมในการพิจารณาและดำเนินการโครงการ

### ผลลัพธ์ที่ได้

- รายงานการศึกษาเบื้องต้นในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล  
ระหว่างหน่วยงานของรัฐ ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง และ

มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการศึกษารายละเอียดของการพัฒนาระบบ  
เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐต่อไป

- สามารถระบุประโยชน์ที่ได้รับเมื่อนำระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลมา  
สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เช่น มีระบบการเชื่อมโยง  
แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐอะไรบ้าง เพื่อร่วมกันให้บริการ  
ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้อย่างไร และ มีการพิจารณาความ  
เป็นไปได้ในเบื้องต้น
- หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ให้ไปศึกษารายละเอียดใน  
การดำเนินงานเพิ่มเติม รวมทั้งการกำหนดวิสัยทัศน์ และ องค์กรประกอบที่  
สำคัญสำหรับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน  
ภาครัฐ

#### ๑) ด้านที่ ๑ ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐกำหนดความต้องการและแนวทางการบริหารจัดการ ร่วมกัน

##### ๑.๑) วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐร่วมกันกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและ  
ความต้องการของระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จะพัฒนา
- เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ตามความต้องการและตรงตามเป้าหมายที่  
กำหนดไว้

##### ๑.๒) กิจกรรม

ผู้บริหารระดับสูงหรือที่ปรึกษาของหน่วยงานรัฐดำเนินการดังต่อไปนี้

- กำหนดความต้องการร่วมกัน
- ประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานแบบเดิม  
ไปสู่การดำเนินการร่วมแบบใหม่ที่จะเกิดขึ้น
- ร่วมพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานโครงการในขั้นตอนปัจจุบันว่า  
ได้ผลลัพธ์ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ ก่อนดำเนินการในขั้นตอนถัดไป
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการ  
พัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

##### ๑.๓) ผลลัพธ์ที่ได้

- รายการความต้องการในระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

- การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลได้รับการพิจารณาจากผู้แทนของหน่วยงานรัฐ เพื่อให้ผลลัพธ์ของการพัฒนาระบบมีความถูกต้องตามความต้องการ

## ๒) ด้านที่ ๒ การกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อการบูรณาการและการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### ๒.๑) วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายและขอบเขตในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ
- เพื่อเป็นการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน

### ๒.๒) กิจกรรม

ผู้บริหารระดับสูงหรือที่ปรึกษาของหน่วยงานภาครัฐดำเนินการดังต่อไปนี้

- พิจารณาและปรับปรุงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- กำหนดขอบเขตของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลและการจัดตั้งทีมงานในการดำเนินการ
- ระบุประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกันและความสัมพันธ์ของข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
- กำหนดวิสัยทัศน์และมอบหมายให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล
- อนุมัติงบประมาณสำหรับดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

### ๒.๓) ผลลัพธ์ที่ได้

- มีการกำหนดผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นทีมบริหารโครงการ
- มีแผนการดำเนินงานหลักที่กำหนดกิจกรรมการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่ได้ และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง
- แนวทางสำหรับวิเคราะห์ความต้องการในรายละเอียดของการดำเนินงาน

- มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)

### ๓) ด้านที่ ๓ การดำเนินงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### ๓.๑) วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล
- เพื่อให้ผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐจนประสบผลสำเร็จ

#### ๓.๒) กิจกรรม

ผู้บริหารระดับสูงหรือที่ปรึกษาของหน่วยงานรัฐดำเนินการดังต่อไปนี้

- กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง
- สร้างสภาพแวดล้อมสำหรับการประสานงานและความร่วมมือในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐร่วมกัน
- ประเมินความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- ดำเนินการพิจารณาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ

#### ๓.๓) ผลลัพธ์ที่ได้

- มีแนวทางการร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

### ๔) ด้านที่ ๔ การจัดทำสถาปัตยกรรมด้านธุรกรรม

#### ๔.๑) วัตถุประสงค์

- เพื่อวิเคราะห์กระบวนการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน
- เพื่อพิจารณาหากระบวนการที่เป็นจุดรวมของขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ (จุดที่เป็นคอขวด)
- เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ ให้ง่ายต่อการดำเนินงานและนำเสนอกระบวนการทำงานใหม่นี้ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

#### ๔.๒) กิจกรรม

ทีมบริหารโครงการ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- ระบุเอกสารและข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อนำมาวิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน
- จำลองตัวอย่างการดำเนินงานร่วมกันและวิเคราะห์ถึงประโยชน์ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นจะได้รับ
- นำเสนอและขออนุมัติในกระบวนการทำงานใหม่และกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องดำเนินการ

#### ๔.๓) ผลลัพธ์ที่ได้

- ผลการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและเอกสารที่หน่วยงานของรัฐใช้ในการดำเนินงาน
- กระบวนการทำงานและเอกสารแบบฟอร์มแบบใหม่ ได้รับความเห็นชอบร่วมกันจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะนำไปใช้ในการดำเนินงาน
- ข้อตกลงร่วมกันการที่จะดำเนินงานบนระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลที่พัฒนาขึ้น

### ๕) ด้านที่ ๕ การจัดทำสถาปัตยกรรมด้านข้อมูล

#### ๕.๑) วัตถุประสงค์

- เพื่อลดความซับซ้อนของข้อมูลและเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานในปัจจุบัน
- เพื่อพัฒนามาตรฐานรายการข้อมูลที่สามารถนำไปใช้งานร่วมกันได้

#### ๕.๒) กิจกรรม

ทีมบริหารโครงการ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- กำหนดมาตรฐานที่ใช้ในการจัดทำมาตรฐานรายการข้อมูล
- รวบรวมรายการข้อมูลที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน
- อธิบายรายการข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน ถึงแหล่งที่มา ความหมาย รูปแบบ และประเภทของข้อมูล
- วิเคราะห์ ลดความซับซ้อน และ กำหนดรายการข้อมูลที่ใช้งานของแต่ละแบบฟอร์ม
- นำรายการข้อมูลที่ได้ มาจัดทำมาตรฐานรายการข้อมูลตามมาตรฐานที่ใช้อ้างอิง

### ๕.๓) ผลลัพธ์ที่ได้

- มาตรฐาน เครื่องมือ และ เทคนิค ที่ใช้ในการจัดทำมาตรฐานรายการข้อมูล  
ได้รับความเห็นชอบจากผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และนำ  
รายการข้อมูลและรูปแบบเอกสารไปใช้งานร่วมกัน
- เอกสารในการดำเนินงานสามารถใช้งานร่วมกันได้
- มีมาตรฐานรายการข้อมูลสำหรับใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน

## ๖) ด้านที่ ๖ การกำหนดฟังก์ชันการทำงานของระบบ

### ๖.๑) วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นการออกแบบและให้ความเห็นชอบในฟังก์ชันการทำงานของระบบ  
เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลที่น่ามาสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานรัฐที่  
เกี่ยวข้อง

### ๖.๒) กิจกรรม

ทีมบริหารโครงการ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- ร่วมกันกำหนดฟังก์ชันการทำงานของระบบ
- ร่วมกันออกแบบความต้องการในการใช้งานระบบเพื่อให้สามารถนำมา  
สนับสนุนงานบริการประชาชนได้
- กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนา ติดตั้ง และ การดำเนินงานที่  
เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน  
ของรัฐ

### ๖.๓) ผลลัพธ์ที่ได้

- เอกสารสถาปัตยกรรมด้านระบบงาน
- สถาปัตยกรรมด้านระบบงานได้รับความเห็นชอบร่วมกัน มีเป้าหมายของการ  
ดำเนินการที่แสดงถึงโครงสร้างของโปรแกรมระบบงาน แนวทางในการพัฒนา  
ต่อยอด นิยามความหมายต่างๆ และมาตรฐานเทคนิคที่ใช้ในการพัฒนา  
โปรแกรมระบบงานใหม่

## ๗) ด้านที่ ๗ การเลือกใช้งานมาตรฐานเทคนิคสำหรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

### ๗.๑) วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดมาตรฐานเทคนิคสำหรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความแตกต่างกัน ให้สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้

### ๗.๒) กิจกรรม

ทีมบริหารโครงการ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- กำหนดมาตรฐานเทคนิคที่ต้องใช้ในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- เลือกมาตรฐานเปิดและมาตรฐานระหว่างประเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบ เพื่อให้ระบบที่พัฒนาขึ้นทำงานร่วมกันกับระบบสารสนเทศที่มีความแตกต่างกันได้
- ข้อตกลงร่วมกันในการเลือกใช้งานมาตรฐานเทคนิคสำหรับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน

### ๗.๓) ผลลัพธ์ที่ได้

- มาตรฐานเทคนิคเพื่อการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

## ๘) ด้านที่ ๘ การจัดทำและปรับปรุง กฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

### ๘.๑) วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ กับ กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องมีความสอดคล้องกัน

### ๘.๒) กิจกรรม

ทีมบริหารโครงการ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- ร่วมกันประเมิน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในปัจจุบันและระบุประเด็นที่ต้องพิจารณาเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานกับระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐได้
- เสนอปรับปรุง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานกับระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

- ดำเนินการพัฒนาและการตรากฎหมายที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันของการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐเช่น กฎหมายลายเซ็นดิจิทัล กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

#### ๘.๓) ผลลัพธ์ที่ได้

- มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เช่น กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และกฎหมายอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

### ๙) ด้านที่ ๙ การกำกับและดูแลการบูรณาการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

#### ๙.๑) วัตถุประสงค์

- เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐในการขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งรวมถึงการจัดสรรงบประมาณ การประเมินถึงประโยชน์ที่จะได้รับ การประเมินความเสี่ยง และกลไกการกำกับดูแล
- เพื่อจัดทำแผนงานหลัก สำหรับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- เพื่อให้เกิดการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้
- เพื่อให้มีการพัฒนาและการทำงานของระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างยั่งยืน

#### ๙.๒) กิจกรรม

ผู้บริหารระดับสูง ที่ปรึกษา และทีมบริหารโครงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับ ความเสี่ยงในการลงทุนและรูปแบบการดำเนินงาน จัดตั้งระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างยั่งยืน
- ร่วมกันจัดทำกรอบแผนสำหรับการดำเนินการดำเนินงาน
- จัดสรรงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการบริหารจัดการและการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

- จัดทำนโยบายและการให้คำแนะนำสำหรับการพัฒนา ติดตั้ง และดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เช่น นโยบายและข้อแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อตกลงในการใช้บริการ และการบริหารความเปลี่ยนแปลง เป็นต้น
- กำกับดูแลการพัฒนาและติดตั้งระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ

#### ๙.๓) ผลลัพธ์ที่ได้

- ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุนในการพัฒนาและดำเนินงานกับระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- แผนการดำเนินงานที่ได้รับความเห็นชอบร่วมกัน
- มีกลไกในการพัฒนาและดำเนินงานของระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ

### ๑๐) ด้านที่ ๑๐ การปรับปรุงโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการปรับปรุงแนวทางในการดำเนินงาน

#### ๑๐.๑) วัตถุประสงค์

- เพื่อให้มีการกำกับดูแล ติดตาม การออกแบบ ระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ที่สามารถนำไปดำเนินงานได้จริง
- เพื่อให้มีคณะกรรมการ หรือ ผู้ที่ดูแล การจัดซื้อจัดจ้าง การดำเนินการพัฒนา และการดำเนินงานของระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

#### ๑๐.๒) กิจกรรม

ทีมบริหารโครงการ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- ผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ร่วมดำเนินการวิเคราะห์และออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายที่สนับสนุนการดำเนินงานในการ พัฒนา ติดตั้ง และดำเนินงานของระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

#### ๑๐.๓) ผลลัพธ์ที่ได้

- มีแบบแผนและสถาปัตยกรรมสำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

- มีการพัฒนาและการกำกับดูแลการดำเนินงานพัฒนาระบบเชื่อมโยง  
แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้

กรอบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (TH e-GIF) ได้อธิบาย  
องค์ประกอบความสำเร็จในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของ  
รัฐทั้ง ๑๐ ด้านข้างต้น อีกทั้งได้อธิบายถึงวิธีการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ กิจกรรม และ ผลลัพธ์  
ที่ได้ในแต่ละด้านนั้นๆ ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหาร และกำกับดูแล  
โครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐได้

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง  
หน่วยงานของรัฐจริงนั้น มีความยุ่งยากทั้งเนื่องจากจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากโดยมี  
มุมมองและความต้องการที่หลากหลายและบางครั้งจะสวนทางกัน อีกทั้งกระบวนการและ  
เอกสารข้อมูลที่ต้องการนั้นก็สลับซับซ้อน ดังนั้น การพิจารณาองค์ประกอบทั้ง ๑๐ ด้านที่  
กล่าวถึงในหัวข้อข้างต้นมีความผูกพันถึงกัน การพิจารณาองค์ประกอบแต่ละด้านมิได้สิ้นสุดหรือ  
สมบูรณ์ในด้านนั้นเองโดยไม่ได้สัมพันธ์กับด้านอื่นๆ ดังนั้น การทำงานจริงจึงจะต้องพิจารณา  
องค์ประกอบทั้งสิบด้านนั้น หลายรอบในลักษณะของ "การวนรอบ" ในหลายรูป (ดังแสดงด้วย  
เครื่องหมายรูปศรที่วนไปมาตามรูปที่ ๒-๗)

การดำเนินการพิจารณาตามองค์ประกอบความสำเร็จทั้ง ๑๐ ด้านในลักษณะวนรอบ  
นี้ ควรจะมีแนวทางการบริหารจัดการโครงการให้เป็นระบบระเบียบซึ่งจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

ดังนั้น เนื้อหาในส่วนถัดไปจะเป็นการแนะนำขั้นตอนของการบริหารโครงการพัฒนา  
ระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุม  
บริหารโครงการฯ ประสบความสำเร็จ

## ๒.๖.๒. ขั้นตอนการบริหารโครงการเพื่อพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์

วัตถุประสงค์ของเนื้อหาในส่วนนี้เป็นการนำเสนอขั้นตอนการบริหารโครงการพัฒนา  
ระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น ๕  
ขั้นตอนเพื่อให้การดำเนินงานได้ผลลัพธ์ตามความต้องการของการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล  
ระหว่างหน่วยงานของรัฐ

การบริหารโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ  
แบ่งการดำเนินงานเป็นขั้นตอนหรือเป็นระยะๆ ออกเป็น ๕ ระยะซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่  
ผู้บริหารโครงการและผู้เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการและกำกับดูแลโครงการได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ ระยะแรกของการบริหารโครงการจะเป็นการเตรียมการเบื้องต้น (Inception  
Phase) ในระยะนี้อาจจะมีเวลาจำกัดในการพิจารณาความเป็นไปได้ตามองค์ประกอบของ  
ความสำเร็จทั้ง ๑๐ ด้านที่กล่าวถึงในหัวข้อก่อนหน้านี้ โดยภายใต้เวลาจำกัดความลึกของ  
การศึกษาทั้ง ๑๐ ด้านอาจจะไม่เท่ากัน แต่ควรเพียงพอที่จะสรุปเบื้องต้นว่าโครงการนี้มี  
ประโยชน์คุ้มค่าและมีความเป็นไปได้ที่จะดำเนินการต่อหรือไม่ หากมีการเสนอให้ดำเนินการต่อ  
ในระยะที่ ๒ เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ระดับลึก ของรายละเอียดการออกแบบและทำพิมพ์เขียว  
ตามองค์ประกอบความสำเร็จทั้ง ๑๐ ด้านแล้ว หลังจากดำเนินการระยะที่ ๑ และ ๒ แล้วจะ  
เป็นการกำหนดแผนในการดำเนินงานพัฒนาระบบ รวมทั้งการพิจารณาและอนุมัติแหล่ง  
งบประมาณต่อไป การดำเนินงานในระยะที่ ๓จะทำให้ทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินงานและ  
เป้าหมายของแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน (บางครั้งงานในระยะ ๒ และ ๓ อาจจะทำควบคู่  
กันไป) การดำเนินงานในระยะที่ ๔ คือการจัดจ้างผู้พัฒนาระบบไอทีและติดตั้งระบบตาม  
แผนงานที่ได้กำหนดไว้ ระยะที่ ๕ จะเป็นการผลักดันการใช้งานระบบไอทีที่พัฒนาในระยะที่ ๔  
เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ประชาชนและหรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับระบบเรียนรู้การ  
ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน พร้อมกับการออกกฎระเบียบใหม่เพื่อรองรับการใช้งานระบบใหม่  
ในสถานการณ์จริง ขั้นตอนนี้มีความสำคัญมากในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

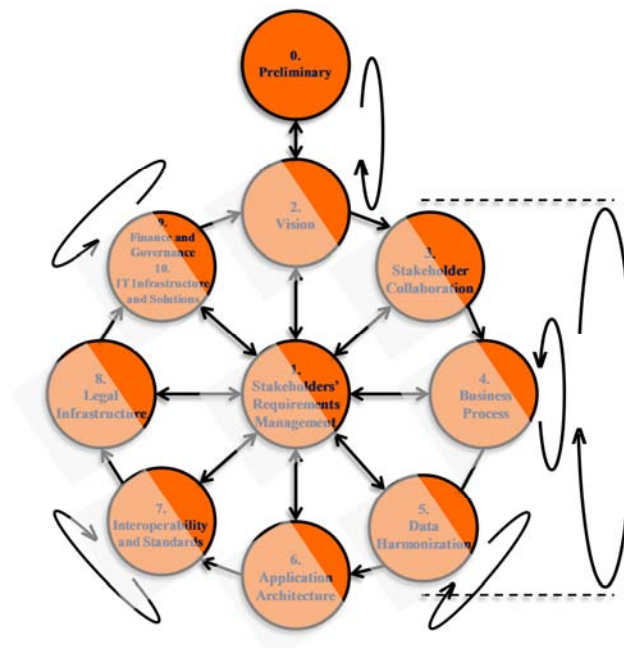


รูปที่ ๒-๘: ระยะในการบริหารโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

## ระยะที่ ๑ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และการกำหนดทิศทางเบื้องต้น

ระยะการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และการกำหนดทิศทางการดำเนินงานเบื้องต้นนี้บ่อยครั้งที่มีการเริ่มต้นจากการนำเสนอรายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ของการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน โดยทั่วไปรายงานการศึกษาความเป็นไปได้นี้จะเป็นการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานรัฐ ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดตั้งโครงการ

รายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินการ จะอธิบายถึงวัตถุประสงค์และ ประโยชน์ที่ได้จากการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ซึ่ง จะนำเสนอภาพรวมโดยทั่วไป วิสัยทัศน์ และ ขอบเขตของการดำเนินงาน โดยเนื้อหาในรายงาน ผลการศึกษาควรมุ่งเน้นที่ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่มีในปัจจุบัน และ ควร หลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ทางเทคนิค เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงเกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น



รูปที่ ๒-๙: ขั้นตอนดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโครงการในระยะของการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาโดยการไล่ระดับสีเพื่อแสดงถึงระดับความลึกของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

จากรูปที่ ๒-๙ แสดงให้เห็นว่าต้องมีการพิจารณาองค์ประกอบความสำเร็จหรือความเป็นไปได้ทั้ง ๑๐ ด้าน แต่ความลึกของการศึกษาในแต่ละด้านจะแตกต่างกันไป การเตรียมการเบื้องต้นๆ นี้เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการดำเนินงาน จำเป็นต้องมีข้อมูลเบื้องต้นของแต่ละด้านของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

รวมถึงความต้องการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ที่จะได้รับการดำเนินโครงการ และ  
แนวทางการร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องศึกษาและวิเคราะห์  
สภาพแวดล้อมของระบบและกระบวนการทำงานในปัจจุบัน และการให้บริการต่างๆ ของ  
หน่วยงาน เอกสาร กระบวนการ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องสามารถชี้ให้เห็นถึงขั้นตอนที่ทำให้  
เกิดความล่าช้า ความซับซ้อนของการทำงานในปัจจุบันเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงาน  
และการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

หลังจากที่ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณารายงานผล  
การศึกษาความเป็นไปได้แล้ว ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประชุมเพื่อหารือ  
และตกลงร่วมกันในการที่จะศึกษารายละเอียดของการดำเนินงาน เพื่อให้ได้แนวทางในการ  
ดำเนินงานร่วมกันรวมทั้งรายละเอียดเพิ่มเติมที่นำมาวิเคราะห์และประเมินเทคโนโลยีที่ควร  
นำมาใช้ในการพัฒนาระบบต่อไปทั้งนี้การดำเนินโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยน  
ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐที่ประสบผลสำเร็จมักเกิดจากการที่ผู้บริหารระดับสูงของ  
หน่วยงานให้การสนับสนุนการดำเนินงานอย่างจริงจัง และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้า  
งานจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกันเป็นทีมงานในการบริหารโครงการ

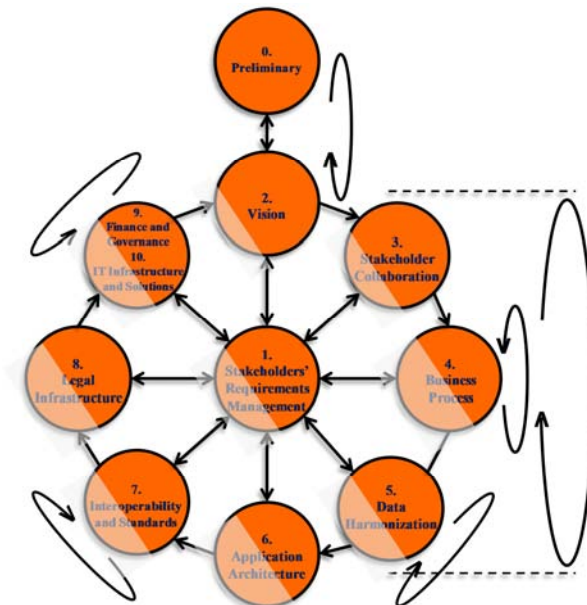
ทีมบริหารโครงการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูงควรมีอำนาจในการ  
พิจารณางบประมาณ ทรัพยากรที่ใช้ และการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา  
ระบบ เทคนิคอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยง  
แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐได้รับการสนับสนุน คือการเสนอให้ผู้บริหารระดับสูง  
ของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง พิจารณาปรับปรุงวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับ  
วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผลลัพธ์ที่ได้ของการนำระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง  
หน่วยงานของรัฐไปสนับสนุนเพื่อร่วมให้บริการประชาชน

จากการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้และการกำหนดทิศทางเบื้องต้นนี้เป็น  
เพียงการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการและการเตรียมความพร้อมก่อนการดำเนินโครงการ  
ซึ่งทีมบริหารโครงการต้องศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมของระบบซึ่งมีองค์ประกอบองค์สำคัญ  
หลายประการและการอธิบายภาพรวมขององค์ประกอบนั้นต่อไป อาทิ กระบวนการทำงานใน  
ปัจจุบัน และ กระบวนการทำงานใหม่ เอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง  
เช่นเดียวกับการเลือกใช้มาตรฐานทางเทคนิคสำหรับการพัฒนาระบบ

## ระยะที่ ๒ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึกของการออกแบบและ รายละเอียดของระบบ

ระยะของการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึกของการออกแบบและ  
รายละเอียดของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐนี้ ผู้บริหาร  
ของหน่วยงานและที่ปรึกษาจะทำการศึกษาดังขอบเขตของการดำเนินงาน แนวทางการพัฒนา  
ทรัพยากรที่ใช้ งบประมาณ ความเสี่ยง และระยะเวลาของการพัฒนาระบบ โดยมีวัตถุประสงค์  
ของการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึก รวมทั้งมีการออกแบบรายละเอียดของการ  
พัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐในทั้ง ๑๐ ด้าน ดังต่อไปนี้

- เพื่อนำเสนอแนวทางในการดำเนินโครงการ
- เพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการดำเนินงานในระยะต่างๆ
- เพื่ออธิบายลักษณะและขอบเขตของการดำเนินงานโครงการนำร่อง
- เพื่อกำหนดผลลัพธ์สำคัญที่ได้จากการดำเนินงาน
- เพื่อบ่งชี้ตารางเวลาสำหรับการพัฒนาและการดำเนินงานของระบบ



รูปที่ ๒-๑๐: ภาพแสดงการศึกษาค่าความเป็นไปได้ที่ลงรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนมากขึ้นกว่า  
การศึกษาค่าความเป็นไปได้เบื้องต้น

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึก รวมทั้งมีการออกแบบขั้นตอน  
การดำเนินการแบบใหม่ (To-be process redesign) การศึกษาและสร้างความสอดคล้องของ  
รายการข้อมูล (Data Harmonization) และรายละเอียดของการออกแบบระบบทั้งฟังก์ชันการ

ใช้งาน (Application Architecture) ระบบฮาร์ดแวร์และเทคโนโลยี (Technology Architecture) และองค์ประกอบความสำเร็จอื่นๆ ทั้ง ๑๐ ด้าน ซึ่งก็รวมถึงความพร้อมด้านกฎหมาย กลไกความร่วมมือระหว่างองค์กร และความพร้อมด้านงบประมาณ ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเชิงลึก การออกแบบและรายละเอียดของการพัฒนาระบบนี้ ทีมบริหารโครงการต้องให้ความสำคัญและใช้เวลาในการพิจารณาและความเห็นชอบร่วมกันในผลการศึกษาความเป็นไปได้ในเชิงลึกนี้

หลังจากผลการศึกษาความเป็นไปได้ในเชิงลึกเป็นที่ยอมรับของทีมบริหารโครงการเรียบร้อยแล้ว ควรนำผลการศึกษาความเป็นไปได้ในเชิงลึกนี้ นำเสนอต่อที่ประชุม ที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

หัวข้อ	เนื้อหา
ประโยชน์ที่จะได้จากระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ	<ul style="list-style-type: none"><li>● ควรมีเนื้อหาที่แสดงถึงขั้นตอนและข้อกำหนดในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง:<ul style="list-style-type: none"><li>- ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li><li>- แสดงขอบเขตของการดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน และการลดความซ้ำซ้อนกันของการดำเนินงานและข้อมูล</li></ul></li><li>● ควรมีเนื้อหาที่กล่าวถึงมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน</li><li>● ควรมีเนื้อหาของข้อกำหนดในการเชื่อมโยงระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งในระดับโปรแกรมและเครือข่าย</li><li>● ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐได้</li><li>● และการสนับสนุนจากผู้บริหารให้ดำเนินโครงการ</li></ul>
ข้อตกลงและรูปแบบการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"><li>● ควรมีเนื้อหาที่แสดงถึงการพิจารณาภาพรวมและฟังก์ชันการทำงานของระบบ เช่น<ul style="list-style-type: none"><li>- หน่วยงานใดที่ควรมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการบ้าง</li><li>- ควรรวบรวมข้อมูลไว้จุดเดียวหรือกระจายข้อมูลไว้ตามหน่วยงานต่างๆ</li><li>- ควรรวมระบบชำระเงินหรือไม่</li><li>- ควรประเมินความเสี่ยงที่มีในระบบ</li><li>- ควรจะแบ่งการพัฒนาระบบออกเป็นระยะหรือไม่</li></ul></li></ul>

หัวข้อ	เนื้อหา
บุคลากรและการฝึกอบรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับการพิจารณาทักษะของเจ้าหน้าที่ และการส่งเสริมทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐที่พัฒนาขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับการพิจารณากฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การระบุตัวตน เพื่อให้มีกฎระเบียบรองรับการปฏิบัติงานร่วมกับระบบได้</li> </ul>
เทคโนโลยีที่ใช้	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับการพิจารณาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการจัดเก็บข้อมูล การรับส่งแลกเปลี่ยนข้อมูล ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>● ควรกำหนดความต้องการทางด้านเทคนิคโดยรวมที่จำเป็นต่อการพัฒนาระบบ</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐควรพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ web-based</p>
ข้อมูลและเอกสารที่ใช้	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ควรมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาเอกสารที่ใช้ในการทำงานและการจัดทำมาตรฐานรายการข้อมูล ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ เช่น EDI, XML</li> <li>● ควรมีข้อมูลการกำหนดผู้ที่มีสิทธิในการส่งข้อมูลและเอกสาร</li> <li>● ควรมีการกำหนดวิธีในการแลกเปลี่ยนและสถานที่ในการจัดเก็บข้อมูล</li> <li>● ควรมีการพิจารณาความเสี่ยงในการนำข้อมูลมาใช้งาน</li> <li>● ควรมีผลการประเมินประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงาน</li> </ul> <p>หมายเหตุ : การจัดทำมาตรฐานรายการข้อมูลควรดำเนินการให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เช่น คำแนะนำหมายเลข ๓๔ของศูนย์อำนาจความสะอาดด้านการค้าและธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งสหประชาชาติ ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานรายการข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ</p>
การประเมินผลกระทบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ควรมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการนำระบบมาสนับสนุนการดำเนินงาน เช่น การเปลี่ยนการทำงานในรูปแบบเดิมไปสู่การทำงานร่วมกับระบบ มีผลกระทบกับใครบ้าง</li> </ul>

หัวข้อ	เนื้อหา
	<ul style="list-style-type: none"><li>● ควรพิจารณาประเด็นทางสังคมและวัฒนธรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบได้</li><li>● จัดทำแนวทางในการลดผลกระทบเมื่อนำระบบมาใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงาน</li><li>● จัดทำข้อเสนอแนะในการบริหารความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการนำระบบมาใช้งาน</li></ul>
ทางเลือกในการพัฒนาระบบ	<ul style="list-style-type: none"><li>● จัดทำทางเลือกในการดำเนินงานโครงการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมพิจารณาแนวทางในการดำเนินงานร่วมกัน โดยควรระบุถึงปัจจัยในการพิจารณา เช่น ความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานระยะเวลาในการดำเนินงาน</li></ul>
การสื่อสารประชาสัมพันธ์โครงการ	<ul style="list-style-type: none"><li>● จัดทำข้อเสนอแนะในการประชาสัมพันธ์ที่ใช้สำหรับการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงการดำเนินงานโครงการ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการ</li></ul>

ตารางที่ ๒-๕: ข้อเสนอแนะเรื่องหัวข้อที่สำคัญและเนื้อหาภายในรายงานการศึกษาความเป็นไปได้ในเชิงลึก

### ระยะที่ ๓ การวางแผนในการพัฒนา

จากระยะของการศึกษาเตรียมการและการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ ในระยะที่ ๑ และ ๒ ของการแนวทางการบริหารโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ จะทำให้ทราบถึง วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ ขั้นตอน เป้าหมาย พังชันก์ การทำงานของระบบ และการออกแบบของระบบที่ได้รับความเห็นชอบร่วมกันจากผู้แทนหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการดำเนินงานในระยะต่อไปคือการจัดทำแผนสำหรับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ โดยแผนการดำเนินงานควรมีรายละเอียดที่แสดงถึงกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างชัดเจนที่มีความสอดคล้องกันระหว่างปริมาณงานและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ทั้งนี้แผนการดำเนินงานควรได้รับการปรับปรุงเป็นระยะๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ เพื่อให้แผนการดำเนินงานสามารถใช้อ้างอิงในการดำเนินงานได้ โดยผู้จัดการโครงการควรใช้แผนการดำเนินงานเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ควบคุม ประเมินและปรับปรุงการดำเนินงานโครงการ แผนการดำเนินงานที่ดีควรประกอบไปด้วยรายการดังต่อไปนี้

- มีวัตถุประสงค์ ขอบเขต เป้าหมายของการดำเนินงานที่ชัดเจน
- มีรายการสิ่งที่ต้องดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่ชัดเจน
- มีการกำหนดตำแหน่งผู้จัดการโครงการโครงสร้างของทีมงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน ที่ได้รับความเห็นชอบร่วมกัน
- มีการกำหนดช่องทาง วิธีการที่ใช้ในการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการที่ชัดเจนร่วมกัน
- มีการจัดสรรงบประมาณและบุคลากรในการดำเนินโครงการที่เพียงพอสำหรับดำเนินงานตั้งแต่เริ่มดำเนินการโครงการ
- มีการประเมินความเสี่ยงของการดำเนินโครงการและการกำหนดแผนสำหรับบรรเทาความเสี่ยง รวมทั้งแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อให้การดำเนินโครงการมีความต่อเนื่องอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่ความเสี่ยงของโครงการจะเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการปรับลดงบประมาณและการขาดแคลนบุคลากรที่สำคัญในการดำเนินโครงการ เป็นต้น
- มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของโครงการร่วมกัน
- มีกระบวนการในการพิจารณาทบทวนและรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินโครงการ รวมทั้งกระบวนการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโครงการ ที่ได้รับความเห็นชอบร่วมกัน

ตัวอย่างสารบัญชของเอกสารแผนการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

๑. บทสรุปผู้บริหาร
๒. ภาพรวมของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
  - ๒.๑. ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ
  - ๒.๒. ประโยชน์ที่จะได้รับ
  - ๒.๓. องค์ประกอบหลักของระบบ
  - ๒.๔. หน่วยงานที่ร่วมดำเนินการ
๓. กลยุทธ์ในการดำเนินโครงการ
  - ๓.๑. การพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น

- ๓.๒. การเลือกใช้งานมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล
- ๓.๓. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- ๓.๔. การจัดทำมาตรฐานรายการข้อมูล
- ๓.๕. การปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๖. การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. โครงสร้างทีมงานในการพัฒนาระบบ
  - ๔.๑. ทีมพัฒนาระบบ
  - ๔.๒. ทีมบริหาร
  - ๔.๓. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. แผนการดำเนินงานและงบประมาณโครงการ

แผนการดำเนินงานโครงการอาจถูกร่างขึ้นจากทีมที่ปรึกษาหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย แต่ควรได้รับการพิจารณาถ้อยแถลงจากผู้แทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างถี่ถ้วน และควรร่วมกันพิจารณาหลายๆ รอบ โดยแผนการดำเนินงานฉบับที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานได้นั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้าใจร่วมกันและแผนการดำเนินงานนั้นต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูงให้ดำเนินการได้

การดำเนินการในขั้นตอนที่ ๒ และ ๓ อาจจะผนวกรวมกันได้ เช่น ศึกษาความเป็นไปได้ในเชิงลึก และการออกแบบระบบนั้น อาจดำเนินการพร้อมกับการจัดทำแผนและงบประมาณได้ ส่วนการขับเคลื่อนและการอนุมัติงบประมาณจะเป็นการดำเนินการในขั้นตอนต่อไปโดยหน่วยภาครัฐหรือหน่วยงานเจ้าภาพ

#### ระยะที่ ๔ การพัฒนาและการกำกับดูแลโครงการพัฒนาระบบไอที

สำหรับระยะที่ ๔ ของกระบวนการบริหารจัดการโครงการนี้จะรวมถึงกระบวนการคัดเลือกผู้ประกอบการเพื่อดำเนินการพัฒนาระบบไอที ซึ่งอาจจะรวมถึงงานที่ปรึกษาที่ขับเคลื่อนรอบการทำงานในภาพรวมที่ครอบคลุมงานด้านการเตรียมและให้ความรู้บุคลากร (Capacity Building) งานบริหารกลุ่มความร่วมมือและบริหารการเปลี่ยนแปลง (Interagency Collaboration and Change Management) รวมทั้งควรมีกลไกในการทำงานร่วมกับผู้พัฒนาระบบที่ได้รับคัดเลือก การตรวจสอบและกำกับดูแลความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการและการแก้ไขปรับปรุงหากเกิดความล่าช้าในการดำเนินโครงการขึ้น โดยมีแนวปฏิบัติที่ดีในการกำกับดูแลโครงการเหล่านี้สามารถนำไปปรับใช้ในการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินการโครงการได้ โดยการกำหนดรายการเหล่านี้ไว้ในแผนการดำเนินงานโครงการ

- ๑) กิจกรรมสำหรับการติดตามความก้าวหน้าและผลลัพธ์ของการดำเนินงาน
- ๒) การแจ้งเตือนถึงความล่าช้าของการดำเนินการโครงการ และ
- ๓) การดำเนินการปรับแผนงานตามความเหมาะสม

การแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนดไว้ จะช่วยให้ทราบถึงสถานะการดำเนินโครงการว่ามีความล่าช้าในการดำเนินงานเกิดขึ้นในโครงการหรือไม่ หากเกิดความล่าช้าในการดำเนินงานผู้บริหารโครงการต้องประสานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อประชุมหารือร่วมกันในการปรับแผนการดำเนินงานเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นชอบและร่วมดำเนินโครงการตามแผนงานที่ปรับปรุงใหม่

### ระยะที่ ๕ การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเพื่อการใช้งานระบบจริง

สำหรับวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการในระยะที่ ๕ นี้คือ การขับเคลื่อนให้ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้ใช้งานระบบซึ่งอาจจะเป็นประชาชนทั่วไปหรือภาคธุรกิจ ได้รู้จักและเรียนรู้การใช้ระบบงานใหม่ ภาครัฐเองก็ต้องปรับตัว เช่น การจัดทำระเบียบปฏิบัติให้สอดคล้องกับกระบวนการใหม่และระบบใหม่ การซักซ้อมการใช้งานจริง และการส่งเสริมให้มีผู้ใช้งานจริงมีจำนวนเพิ่มขึ้นจนครบเป้าหมายที่ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ เหล่านี้นับเป็นงานที่ต้องใช้เวลา ทรัพยากร และการสนับสนุนเชิงนโยบายอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ในการนี้ควรมีการรวบรวมประสบการณ์และบทเรียนต่างๆ จากการดำเนินโครงการมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานโครงการฯ นี้ให้ดีขึ้นไปอีกในรอบต่อไป เนื้อหาของวิธีการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้ง ๑๐ ด้าน และ แนวทางในการบริหารโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ๕ ระยะ ดังที่กล่าวข้างต้นนั้นจะช่วยผู้บริหารระดับสูง ที่ปรึกษาของหน่วยงานภาครัฐ และ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลการดำเนินโครงการ สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้การพัฒนาพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

โดยทั่วไปการดำเนินโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐมักจะจัดจ้างให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการพัฒนาระบบให้ ซึ่งผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ควบคุมการดำเนินงานของผู้รับจ้างในการพัฒนาระบบควรนำหลักการในการบริหารโครงการและผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเอกสารฉบับนี้ไปประยุกต์ใช้ในการควบคุมการดำเนินงานของผู้รับจ้างได้ด้วย

## ๒.๗. กรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ

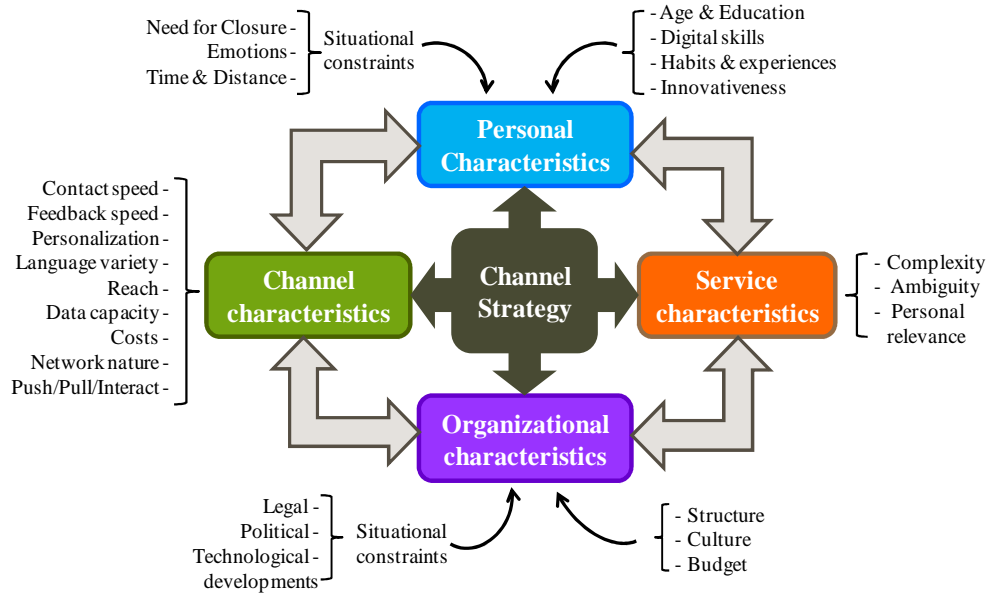
ในปัจจุบันประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้หลากหลายช่องทาง เช่น การใช้บริการของรัฐผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน การติดต่อขอข้อมูลต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การบริการในช่องทางใหม่มีความแตกต่างจากเดิมที่ประชาชนต้องเดินทางไปยังหน่วยงานราชการเพื่อขอรับบริการเท่านั้น การที่ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้หลากหลายช่องทางได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานของรัฐต้องทำการบูรณาการช่องทางการให้บริการต่างๆ ที่มีเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับเนื้อหาในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอถึงองค์ประกอบของกรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ และองค์ประกอบของแผนในการบูรณาการช่องทางการให้บริการ โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

### ๒.๗.๑. องค์ประกอบของกรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ

การศึกษา และวิเคราะห์การจัดการช่องทางการให้บริการภาครัฐในต่างประเทศหลายรูปแบบ (Multi-Channel Management: Recent development in PES and e-Government) พบว่า องค์ประกอบของการบูรณาการช่องทางการให้บริการมีองค์ประกอบสำคัญๆ ดังต่อไปนี้

- **ประชาชน** ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการ มีปัจจัยที่ต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดในการเข้าถึงและการใช้บริการ เช่น อายุ ทักษะการใช้งานเทคโนโลยี การศึกษา การเดินทางหรือระยะทางที่ต้องใช้ในการเข้าถึงบริการของรัฐ เป็นต้น
- **ลักษณะของการให้บริการ** มีปัจจัยที่ต้องพิจารณา เช่น ความง่ายในการใช้บริการ ความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการ เป็นต้น
- **ลักษณะเฉพาะของแต่ละช่องทางในการเข้าถึงบริการ** มีปัจจัยที่ต้องพิจารณา เช่น ความรวดเร็วในการตอบสนองในการให้บริการ ความสามารถในการนำเสนอข้อมูลในปริมาณมาก ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เป็นต้น
- **ลักษณะเฉพาะของหน่วยงานที่ให้บริการ** มีปัจจัยที่ต้องพิจารณา เช่น นโยบาย กฎระเบียบ งบประมาณ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างของหน่วยงาน เป็นต้น
- **ยุทธศาสตร์ในการให้บริการประชาชน** ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการเนื่องจากเป็นการศึกษาสถานะของผู้ใช้บริการบริการที่มี ช่องทางในการเข้าถึงบริการในปัจจุบัน การดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ในการให้บริการประชาชน



แหล่งข้อมูล Multi-Channel Management: Recent Developments in PES and E-Government <sup>๓๔</sup>

รูปที่ ๒-๑๑: กรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ

ตัวอย่างช่องทางการให้บริการและลักษณะเฉพาะของแต่ละช่องทาง

ช่องทางการสื่อสาร/บริการ	คุณลักษณะเฉพาะ
Call centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถสนทนาระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการได้</li> <li>- สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงาน ณ จุดบริการ เดี่ยวได้</li> <li>- เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อย</li> </ul>
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถใช้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง</li> <li>- สามารถติดต่อกลับไปยังตัวบุคคลได้</li> <li>- เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อย</li> <li>- อาจเกิดความเสียหายจากโปรแกรมมั่วร้ายและอีเมล (e-mail) หลอกหลวงได้</li> </ul>
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการได้ทุกเวลา</li> <li>- ไม่ต้องใช้สายสัญญาณในการเข้าถึงบริการ</li> <li>- ขนาดหน้าจ้อาจทำให้ใช้บริการไม่สะดวก</li> </ul>

<sup>๓๔</sup>Multi-Channel Management: Recent Developments in PES and E-Government, Analytical paper, Dr Willem Pieterse & Zachary Johnson July, 2011

ช่องทางการสื่อสาร/บริการ	คุณลักษณะเฉพาะ
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	<ul style="list-style-type: none"><li>- เป็นช่องทางที่ใช้งานกันอย่างแพร่หลายในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต</li><li>- จำเป็นต้องมีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงบริการ</li></ul>
อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"><li>- เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้งานส่วนตัว</li><li>- มักจะให้บริการในพื้นที่สาธารณะซึ่งมีคนอยู่ในบริเวณนั้นมาก</li><li>- ให้บริการได้ในพื้นที่จำกัด</li></ul>
โทรศัพท์มือถือ	<ul style="list-style-type: none"><li>- ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศมีโทรศัพท์มือถือ</li><li>- สามารถเชื่อมต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตได้</li><li>- สามารถทำงานร่วมกับเว็บเบราว์เซอร์ได้</li></ul>
เว็บไซต์	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถให้บริการข้อมูลในปริมาณมากได้</li><li>- เหมาะสมสำหรับการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนเกินไป</li><li>- สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา</li><li>- ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องมีอุปกรณ์และระบบเครือข่ายในการเข้าใช้บริการ</li><li>- อาจเกิดความเสียหายจากโปรแกรมมัลแวร์</li></ul>

ตารางที่ ๒-๕: ช่องทางการสื่อสาร/บริการและคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละช่องทาง

จากองค์ประกอบของกรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาถึงข้อมูลขององค์ประกอบต่างๆ และนำมาวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ในการให้บริการ เพื่อให้สามารถสร้างบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในการประยุกต์ใช้งานกรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการเพื่อการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาองค์ประกอบของกรอบการบูรณาการช่องทางการให้บริการ ตามแนวคิดดังนี้

- **ประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย** หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาถึงกลุ่มของประชาชนตามสถานะต่างๆ ที่สามารถใช้บริการของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เกษตรกร นักเรียน ประชากรในวัยทำงาน ประชาชนทั่วไป เป็นต้น รวมทั้งพิจารณาถึงความพร้อม ทักษะและความสามารถในการใช้งานบริการของรัฐผ่านสื่อที่ให้บริการอีกด้วย เช่น มีอุปกรณ์สื่อสารที่จำเป็น มีทักษะในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโทรศัพท์มือถือและเครื่องคอมพิวเตอร์ได้
- **ลักษณะของบริการ** หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาถึงลักษณะของบริการที่เหมาะสมต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมายของรัฐ เพื่อนำเสนอข้อมูลและการทำธุรกรรม

ทางอีเล็คทรอนิกส์ที่เหมาะสมต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมายนั้นๆ เช่น บริการข้อมูล และการซื้อขายสินค้า บริการสำหรับการศึกษา บริการด้านสวัสดิการสังคม และ บริการสำหรับการทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

- **ลักษณะของช่องทางให้บริการ** หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาถึงการเลือกสื่อต่างๆ สำหรับการเข้าถึงบริการที่เหมาะสมกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เช่น มีจุดบริการ ประชาชนสำหรับให้ข้อมูลและทำธุรกรรมทางอีเล็คทรอนิกส์ เว็บไซต์สำหรับให้ ข้อมูลและการทำธุรกรรมทางอีเล็คทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางอีเล็คทรอนิกส์ผ่าน โทรศัพท์มือถือ และการทำธุรกรรมทางอีเล็คทรอนิกส์ผ่านเครื่อง Kiosks เป็นต้น
- **ลักษณะของหน่วยงานภาครัฐ** หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาถึงหน้าที่ในการ ให้บริการประชาชน ตามบทบาทของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สามารถพัฒนาบริการ ให้สอดคล้องกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม เช่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, สำนักงานประกันสังคม และสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐควรจัดทำฐานข้อมูลสำหรับบันทึกประวัติและปัญหาในการใช้บริการ ของประชาชน เพื่อนำไปใช้ในการทบทวนและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถบูรณาการ ข้อมูลประวัติการใช้บริการของประชาชนร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ด้วย

## ๒.๗.๒. องค์ประกอบของแผนในการบูรณาการช่องทางการให้บริการ

### ๑) ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดเป้าหมายของยุทธศาสตร์ ในการบูรณาการ ช่องทางในการให้บริการเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และคุณภาพ ของการให้บริการดีขึ้น

### ๒) การพิจารณาช่องทางในการให้บริการ

การพิจารณาช่องทางในการให้บริการประชาชนนั้น ควรพิจารณาจากคุณ ลักษณะเฉพาะของแต่ละส่วนดังนี้

- รูปแบบการให้บริการเหมาะสมกับช่องทางในการให้บริการใด เช่น การ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ควรเลือกให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ การ

ติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานรัฐและผู้ใช้บริการผ่านทางจดหมาย  
อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

- กลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการคือใคร เนื่องจากประชาชนผู้ใช้บริการมีทักษะ  
ความรู้ และความพร้อมในการใช้บริการของรัฐไม่เท่ากัน ดังนั้นหน่วยงานรัฐ  
ต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการและพัฒนาบริการที่อำนวยความสะดวก  
สะดวกให้กับกลุ่มเป้าหมายในการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น  
การคำนึงวิธีการเข้าใช้บริการภาครัฐของผู้มีปัญหาทางสายตา
- ส่วนงานใดขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน

### ๓) การวัดและการประเมินผลการดำเนินงาน

ความสำเร็จของการสร้างช่องทางในการให้บริการใหม่ ขึ้นกับความเข้าใจในการใช้  
งานและใช้เวลาในการทำความเข้าใจไม่มากเกินไป ดังนั้นการวัดและการประเมินผลการ  
ดำเนินงานควรมีเกณฑ์ในการวัดและประเมินผล เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สัดส่วนของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางที่เพิ่มขึ้น ซึ่งการวัดและประเมินผลช่องทางในการ  
ให้บริการจำเป็นต้องเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่  
ให้บริการอยู่

ทั้งนี้การจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการของหน่วยงานรัฐ ต้องสอดคล้องตาม  
แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.  
๒๕๕๓

### ๔) การฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หน่วยงานรัฐควรดำเนินการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ  
ในกระบวนการทำงาน การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาสนับสนุนการ  
ดำเนินงานในการให้บริการของหน่วยงาน

### ๕) การประชาสัมพันธ์บริการใหม่

เมื่อระบบบริการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความพร้อมในการให้บริการแล้ว จำเป็น  
อย่างยิ่งที่ต้องทำการประชาสัมพันธ์ ให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบข้อมูลบริการใหม่และช่องทาง  
ในการเข้าใช้บริการ ซึ่งหน่วยงานของรัฐควรจัดทำคู่มือและข้อพึงระวังในการใช้งาน เพื่อให้  
ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และไม่เกิดความเสียหายขึ้นกับผู้ใช้บริการ เช่น  
การใช้งานใดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน ก็ควรแสดงข้อความแจ้งเตือนให้  
ผู้ใช้งานเพื่อให้เกิดความระมัดระวังระหว่างการใช้งาน

ในการสร้างบริการใหม่และการปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิมของหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องศึกษาถึงสถานะปัจจุบันลักษณะเฉพาะขององค์ประกอบของกรอบบูรณาการ ช่องทางในการให้บริการ เช่น ทักษะการใช้งานของกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่ใช้บริการ การมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงบริการ ความง่ายในการใช้งานของบริการ เพื่อให้บริการนั้น สามารถตอบสนองกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการประชาชนได้

### ๒.๗.๓. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงช่องทางการให้บริการของภาครัฐ

จากผลการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในครัวเรือน พ.ศ. ๒๕๕๕<sup>๑๕</sup> ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าประชากรร้อยละ ๗๐.๒ มีโทรศัพท์มือถือซึ่งเป็นอัตราส่วน ที่มากกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และมีแนวโน้มว่าโทรศัพท์มือถือเหล่านั้น จะเป็นลักษณะที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากขึ้นด้วย ดังนั้นบริการใหม่ๆ และการปรับปรุงบริการเดิม ของหน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาให้รองรับการให้บริการออนไลน์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือด้วย หน่วยงานของรัฐควรดำเนินการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- ให้หน่วยงานทุกหน่วยงาน ที่มีเว็บไซต์ ที่ให้ข้อมูลแก่ประชาชน (Information web) - ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์ นั้น ให้สามารถนำเสนอข้อมูลแบบที่พอดีกับการใช้งานบน หน้าจอโทรศัพท์มือถือได้
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรขยายเครือข่ายและจุดให้บริการ เข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย (ICTFreeWi-Fi) เพื่อเพิ่มโอกาสให้กับประชาชนใน การเข้าถึงบริการของรัฐ เช่น สถานีรถไฟและสถานีขนส่งต่างๆ สถานที่ราชการ โรงพยาบาล และพื้นที่สาธารณะทั่วประเทศ
- หน่วยงานของรัฐควรจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการของประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ของรัฐที่รับผิดชอบในการให้บริการในช่องทางต่างๆ มีข้อมูลการให้บริการของประชาชน ที่เป็นปัจจุบันร่วมกัน จะทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการของหน่วยงานรัฐผ่านช่องทาง ต่างๆ ที่มีได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องเหมือนใช้บริการจากช่องทางเดียวกัน เช่น การบันทึกประวัติการให้บริการของประชาชนในระบบสารสนเทศของหน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลประวัติการให้บริการของประชาชนได้ เพื่อนำ ข้อมูลนั้นมาเป็นข้อมูลสนับสนุนการให้บริการในครั้งถัดไปได้
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ควร สนับสนุนและผลักดันให้เกิดบริการของรัฐที่สามารถใช้งานผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้

<sup>๑๕</sup> [http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/ict\\_hh55\\_rep.pdf](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/ict_hh55_rep.pdf)

เช่น การกรอกแบบฟอร์มผ่านโทรศัพท์มือถือ ระบบตรวจสอบสถานะการอนุมัติออนไลน์ ระบบตรวจสอบสิทธิต่างๆ ของประชาชน ที่หน่วยงานของรัฐสามารถนำไปประยุกต์ใช้  
งานได้

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันจัดทำคู่มือและ  
ประชาสัมพันธ์การใช้งานบริการของรัฐผ่านทางโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์อย่าง  
มั่นคงปลอดภัย เช่น การไม่บันทึกรหัสผ่านในการเข้าใช้งานไว้ในเครื่องโทรศัพท์มือถือ  
 เป็นต้น
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงทุน และ  
ขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์การเรียนรู้ ไอซีทีชุมชน ให้ครอบคลุมทุกตำบลทั่ว  
ประเทศไทย

## ๒.๘. รายการประมวลแบบจำลองอ้างอิง (Reference model)

รายการประมวลแบบจำลองอ้างอิง (Reference model) กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาล  
อีเล็คทรอนิกส์ ตลอดจนแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และได้รับการยืนยันใน  
ความถูกต้องและมีการใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน และภาครัฐของไทยสามารถนำมาใช้ได้ ดังแสดงไว้ใน  
ภาคผนวก ข



## บทที่ ๓. โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแล

### (Institutional Structures and Governance)

#### ๓.๑. บทนำ

ลักษณะการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันระหว่างหลายหน่วยงาน จำเป็นต้องมีการจัดเตรียมโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม เพื่อขับเคลื่อนการประสานงานให้เกิดขึ้นในระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ ทิมที่ปรึกษาฯ ได้ศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งของต่างประเทศและของประเทศไทยและรายงานผลการศึกษาไว้ในรายงานฉบับกลางในงวดงานที่ผ่านมา ซึ่งผลการศึกษาในส่วนของประเทศไทยพบว่า โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในรูปแบบการประสานงานด้านนโยบายและการลงทุนที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้นำในการบังคับใช้นโยบายและจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาผ่านกระบวนการจัดสรรงบประมาณและการกระจายอำนาจในการดำเนินงานผสมผสานกับรูปแบบการประสานงานทางด้านเทคนิคที่มีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) เป็นผู้นำในการควบคุมดูแลและประสานงานกิจกรรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมการจัดตั้งผู้บริหารสูงสุดทางด้านไอที หรือ ซีไอโอภาครัฐ (Government CIO – Chief Information Technology Officer) ของทุกกระทรวงขึ้น กระทรวงไอซีทีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการพัฒนากลไกการกำกับดูแลการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำหน้าที่ควบคุมและกำกับดูแลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการทำงานร่วมกันข้ามหน่วยงานพร้อมทั้งการประสานงานกับภาคเอกชนกลไกดังกล่าวคือ การจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมและกำกับดูแลการบริหารงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประกอบด้วยผู้แทนจากหลายกระทรวง/หน่วยงาน ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลและดำเนินงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้รับการจัดสรรงานขึ้นอยู่กับระดับของความรับผิดชอบที่แต่ละกระทรวงได้รับมอบหมายตามกลยุทธ์ที่กำหนด

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ กระทรวงไอซีทีมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานบูรณาการงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กำกับดูแลติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเรื่องแผนงานและงบประมาณด้วย คณะกรรมการบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นี้มีรับมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำหน้าที่เป็นประธานและปลัดกระทรวงฯ เป็นรองประธานองค์ประกอบคณะกรรมการฯ ได้แก่ ซีไอโอภาครัฐจาก ๑๒ หน่วยงาน คือ กระทรวงไอซีที สำนักงานงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข สำนักงาน

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ นอกจากนี้ยังมีผู้แทนจากสำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงไอซีที สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอกด้วย

และเพื่อให้งานการกำกับดูแลและการประสานงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประสบผลสำเร็จ ทีมที่ปรึกษาได้ทำการศึกษาและวิจัยหัวข้อต่างๆ ตามข้อกำหนดของโครงการ อันได้แก่ *บทบาทของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงต่าง ๆ ปลัดกระทรวงผู้อำนวยการฝ่ายและซีไอโอ ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือกับภาคเอกชนเครื่องมือ /แผงควบคุม (dashboard) การบริหารจัดการงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการสร้างขีดความสามารถและการฝึกอบรมซึ่งผลของการศึกษาหัวข้อต่างๆเหล่านี้ ได้นำเสนอไว้ในร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ฉบับนี้ และสำหรับการจัดทำข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลและการประสานงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ทีมที่ปรึกษาฯ จะนำเสนอเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์สำหรับงานงวดสุดท้ายของโครงการฯ*

### ๓.๒. บทบาทของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม และผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ทีมที่ปรึกษาฯ ได้ศึกษาบทบาทและความรับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ได้แก่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวง รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวง/ปลัดกระทรวง/ผู้จัดการอาวุโสผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้จัดการโครงการและซีไอโอภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านไอซีทีและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอื่น ๆ และในประเทศไทยผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานเหล่านี้ไม่มีการกำหนดบทบาทเพื่อการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ชัดเจนโดยเฉพาะแต่อย่างใด ส่วนใหญ่จะปรับเปลี่ยนและเพิ่มเติมบทบาทจากอำนาจหน้าที่เดิมของแต่ละตำแหน่ง โดยคำนึงถึงลักษณะการดำเนินงานเฉพาะทางของแต่ละกระทรวง/หน่วยงานเป็นสำคัญ เช่น การมอบหมายงานด้านการเชื่อมต่อการบูรณาการ นวัตกรรม การประสานงานและความร่วมมือให้กับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ เป็นต้น ดังนั้น การกำหนดบทบาทของรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม และผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จึงพิจารณาจากลักษณะและขอบเขตของงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องผนวกรวมเข้ากับบทบาทหรืออำนาจหน้าที่ประจำของแต่ละตำแหน่งงานหนึ่งๆ ทั้งนี้โดยบทบาทที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับงานประจำตามตำแหน่งงานและรองรับงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามลำดับความสำคัญ ตามวัตถุประสงค์ และตามข้อกำหนดของแต่ละหน่วยงานที่ได้กำหนดขึ้นมา

บทบาทของรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง ซีไอโอ และผู้อำนวยการสำนัก ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีดังนี้

- รัฐมนตรีว่าการกระทรวง

ภายใต้ระบบรัฐสภาไทย รัฐมนตรีมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อนายกรัฐมนตรีและรัฐสภาในการนำเสนอและอธิบายการดำเนินงานของภาครัฐให้กับประชาชนได้รับทราบ ได้แก่ นโยบายของรัฐบาลที่กำหนดลำดับความสำคัญของภารกิจต่างๆ และการตัดสินใจของรัฐบาลต่อเรื่องต่างๆ รัฐมนตรีจะต้องเป็นกระบอกเสียงให้กับรัฐบาลทั้งในฐานะเป็นองค์ประกอบของคณะรัฐมนตรีและในฐานะเป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงหนึ่งๆ รัฐมนตรีจะต้องเป็นผู้นำในการกำหนดความสำคัญของภารกิจและสาระสำคัญของการพัฒนาและการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงของตน บทบาทของรัฐมนตรีสำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้

- อนุมัติกลยุทธ์และนโยบายการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- อนุมัติและกำหนดลำดับความสำคัญ วัตถุประสงค์ และความต้องการของงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ส่งเสริมความสำคัญของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

- ปลัดกระทรวง

- บริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินนโยบายและกลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดผลสำเร็จ
- ขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวง
- อนุมัติแผนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวง
- ผลักดันและกำกับดูแลให้เกิดธรรมาภิบาลในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ให้คำแนะนำเชิงนโยบายในการสร้างนวัตกรรมให้กับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ซีไอโอ<sup>๑๖</sup>

- มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเกี่ยวกับการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ส่งเสริมให้มีการออกแบบกระบวนการทำงานและการปฏิบัติงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

<sup>๑๖</sup>รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีซีไอโอสองระดับ คือ ซีไอโอระดับกระทรวงรับผิดชอบโดยผู้บริหารระดับรองปลัดกระทรวง และซีไอโอระดับกรม/ฝ่ายงานรับผิดชอบโดยรองอธิบดีกรม (หรือรองประธานกรรมการรัฐวิสาหกิจ) แต่ขอบเขตของการทำงานใกล้เคียงกัน

- กำกับดูแลและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและนวัตกรรมในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- เข้าร่วมและกำกับกิจกรรมของสภาซีไอโอ
- ให้คำปรึกษาและแนะนำทิศทางการพัฒนานวัตกรรมไอซีทีสำหรับการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์
- อนุมัติการลงทุนด้านไอซีที
- ให้คำแนะนำเรื่องการลงทุนด้านไอซีทีและชี้โอกาสความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการดำเนินโครงการด้านไอซีทีของรัฐบาล
- ส่งเสริมและผลักดันความสามารถด้านสถาปัตยกรรมองค์กรภายในกระทรวงให้เป็นรูปธรรม
- กำกับดูแลโครงการปฏิรูปไอที และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
- อธิปไตยกรรม
  - กำกับการพัฒนาแผนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
  - บริหารจัดการเชิงกลยุทธ์และประเมินผลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามเป้าหมาย
  - สร้างเกณฑ์และกลไกในการกำกับดูแลการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
  - กำกับดูแลนโยบายรักษาความปลอดภัย การจัดทำมาตรฐานและแผนสำรองฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในระดับชาติ
  - ติดตามโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญและให้คำแนะนำในการตัดสินใจในเรื่องการใช้งบประมาณที่สำคัญ
  - กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
  - ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการประสานการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
  - กำหนดทรัพยากรที่เหมาะสมในการสร้างขีดความสามารถและการฝึกอบรมสำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ
- ผู้อำนวยการสำนัก
  - ให้คำแนะนำและแนวทางในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ (ตามอำนาจหน้าที่ของสำนัก/หน่วยงาน)

- อำนวยความสะดวกในการพัฒนางานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทุกด้าน
  - หาหรือประเด็นปัญหาเรื่องการบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานระดับอื่นๆของรัฐบาล
  - จัดการให้เกิดบริการภาครัฐออนไลน์ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
  - ระบุและสื่อสารแนวโน้มที่สำคัญ โอกาส ภัยคุกคาม และความเสี่ยงในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
  - บริหารจัดการความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ในระดับผู้บริหารกับผู้จัดจำหน่ายสินค้า / บริการให้กับภาครัฐ
  - มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการวางแผน การประสานงาน การร่วมมือ และการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ
  - ส่งเสริมการปฏิบัติงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดของหน่วยงาน
  - สร้างความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- ผู้อำนวยการสำนักด้านไอซีที
    - บริหารจัดการเรื่องโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีที่จำเป็นและมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
    - เป็นผู้นำและติดตามการดำเนินงานด้านมาตรฐานไอซีทีและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมาตรฐานทั่วไปสำหรับการเชื่อมโยงและการทำงานร่วมกันของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ และการรักษาความปลอดภัย
    - ยกกระดับสถาปัตยกรรมองค์กรให้สามารถช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
    - กำกับดูแลโครงการปฏิรูปไอทีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงบประมาณ และการลงทุนด้านไอที การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นส่วนตัว การเข้าถึง การเผยแพร่และการเก็บรักษาข้อมูลภาครัฐ การเข้าถึงไอซีทีสำหรับผู้พิการ
    - สร้างความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

### ๓.๓. กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีหลายประการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือการประสานงานกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีลักษณะของการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างกันในระหว่างหลายหน่วยงาน ทำให้ต้องการ

ความร่วมมืออย่างกว้างขวางจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทั้งภาครัฐและเอกชน การรับมือกับความท้าทายในการแสวงหาความร่วมมือจากหลายฝ่ายนี้ คือ การกำหนดกลไกองค์กรที่เชื่อถือได้และกำหนดรูปแบบของความร่วมมือการสร้างกลไกความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการพัฒนาและการดำเนินงานวิสาหกิจเออีทีเป็นสิ่งจำเป็นในการช่วยสร้างความไว้วางใจการสื่อสารสองทาง และความเป็นเจ้าของของทุกฝ่าย

ทีมที่ปรึกษาได้ศึกษารายงานผลการสำรวจเรื่องกลไกความร่วมมือในหน่วยงานภาครัฐของประเทศสหรัฐอเมริกาโดยอาจารย์จากมหาวิทยาลัยชิคาโกส์ (๒๕๕๕)<sup>๑๗</sup> ที่พบว่าผู้บริหารของรัฐบาลกลางจำนวนประมาณ ๓๐๔ คน ใช้กลยุทธ์ความร่วมมือในการบริหารจัดการวิสาหกิจเออีที ด้วยเหตุผลห้าประการดังต่อไปนี้

- เป็นอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน จากแรงบังคับภายนอกกล่าวคือ ได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา (รวมทั้งประธานาธิบดี) หรือคำสั่งจากหน่วยงาน หรือการดำเนินงานตามกฎหมาย
- เป็นอำนาจหน้าที่โดยนัย จากวัฒนธรรมภายในองค์กร เช่น ค่านิยมส่วนบุคคลและแนวคิดของ "สิ่งถูกต้องที่ต้องทำ"
- เพื่อปรับปรุงผลลัพธ์ ให้ได้ตามเป้าหมายและภารกิจที่กำหนดเพื่อผลลัพธ์ที่ดีกว่าเพื่อประสิทธิภาพเพื่อสร้างขีดความสามารถ เพื่อการส่งมอบบริการที่ดีกว่า เพื่อประสิทธิผล เพื่อการแก้ปัญหาที่ยั่งยืนกว่า
- เพื่อปรับปรุงกระบวนการแก้ไขปัญหา ด้วยการใช้นวัตกรรม "การประสานกัน" การบูรณาการ การทำงานเป็นทีมการระดมความคิดที่หลากหลายการขยายทางเลือกการขยายขอบเขตงาน
- เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความน่าเชื่อถือ ด้วยการสร้างพันธมิตรและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบุคคลอื่น ๆ

เหตุผล ๕ ประการของการใช้กลยุทธ์ความร่วมมือในการบริหารงานวิสาหกิจเออีทีที่กล่าวข้างต้นควรนำมาใช้เป็นแรงจูงใจและเป็นกลยุทธ์สำคัญในการผลักดันความร่วมมือและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนสำหรับประเทศไทย

<sup>๑๗</sup> Collaboration Across Boundaries: Insights and Tips from Federal Senior Executives by Rosemary O'Leary and Catherine Gerard, The Maxwell School of Syracuse University, the IBM Center for The Business of Government, 2012

### ๓.๓.๑. แนวคิดของความร่วมมือระหว่างองค์กร<sup>๑๔</sup>

การทำงานร่วมกันมีวิธีการต่างๆ มากมาย แต่ไม่มีมาตรฐานสำหรับคำจำกัดความของ ‘ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน’ คำที่มักจะใช้สลับกันไปมาคือการทำงานร่วมกัน (cooperation) กับการประสานงาน (coordination) ความแตกต่างของสองคำนี้อยู่ที่ปริมาณของการมีส่วนร่วมและความพยายาม และขอบเขต/ปริมาณการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ เป้าหมาย อำนาจ ทรัพยากร ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน อย่างไรก็ตาม ความร่วมมือ (collaboration) คือรูปแบบการเชื่อมโยงและการมีส่วนร่วมระดับสูงสุด มีกระบวนการของความร่วมมือในการทำงานแบบมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น การวางแผนงาน การประสานกิจกรรมพิเศษ การกำหนดบรรทัดฐาน/กฎระเบียบร่วมกัน

Imel (1995)<sup>๑๕</sup> นำเสนอผลงานจากประสบการณ์ในภาคสนาม คือ กรอบการจัดตั้งทีมงานในรูปแบบของความร่วมมือระหว่างองค์กร กรอบการจัดตั้งทีมงานดังกล่าวประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ คือ ๑) (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) รับรู้ความต้องการและบรรยากาศของความเป็นหุ้นส่วนระหว่างองค์กร ๒) กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเข้าร่วมเป็นทีมงาน ๓) สร้างทีมงานจากหน่วยงานต่างๆ และ ๔) สร้างความสัมพันธ์ของความร่วมมือส่วนปัจจัยที่จะทำให้เกิดความร่วมมือ ได้แก่ (๑) การเข้าประชุมร่วมกันเป็นประจำอย่างมีเป้าหมาย (๒) การสื่อสารผ่านโทรศัพท์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์บ่อยๆ (๓) มุ่งเน้นให้ลูกค้า/ประชาชนเป็นศูนย์กลางและ (๔) ภาวะผู้นำที่จะช่วยพัฒนาและรักษาวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกันไว้

สำหรับทีมงานที่จะสามารถสร้างสรรค์ผลงานความร่วมมือได้นั้นจะต้องมีองค์ประกอบเหล่านี้ คือ (๑) กลยุทธ์ในการบูรณาการที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องและทำให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันในระหว่างผู้บริหารระดับนโยบาย (๒) ยุทธวิธีในการบูรณาการที่ทำให้ผู้บริหารระดับกลางร่วมมือกันวางแผนการดำเนินโครงการ (๓) การบูรณาการการดำเนินงานที่ทำให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการดำเนินงานของตนเองได้ (๔) การบูรณาการระหว่างบุคคลที่เป็นรากฐานที่จำเป็นสำหรับการสร้างหุ้นส่วนความร่วมมือที่ยั่งยืน และ (๕) การบูรณาการทางวัฒนธรรมที่รวมถึงทักษะและความสามารถของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อลดช่องว่างความแตกต่างระหว่างตัวบุคคล<sup>๑๖</sup>

<sup>๑๔</sup> เนื้อหาส่วนนี้อ้างอิงมาจากผลงานวิจัยเรื่อง *Harnessing Interagency Collaboration in Interorganizational Systems Development: Lessons Learned from an E-Government Project for Trade and Transport Facilitation* by Thayanan Phuaphanthong, Tung Bui, and Somnuk Keretho, the International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), Vol. 6, No. 3, July-September 2010 และบทความสรุปเรื่อง *Achieving Effective Stakeholder Coordination*, prepared by Sangwon Lim and Shamika Sirimanne, Trade Facilitation Section of UNESCAP, the UNNEXt Brief No. 07, September 2011, <www.unescap.org/unnext>

<sup>๑๕</sup> *For the Common Good: The Guide for Developing Local Interagency Linkage Teams* (Revised Edition), Susan Imel, The Ohio State University, 1995.

<sup>๑๖</sup> *Collaborative Advantage: The Art of Alliances*, Rosabeth Moss Kanter, Harvard Business Review, 72(4), 96-108, 1994

แม้ว่าจะไม่มีคำนิยามที่ยอมรับทั่วไปสำหรับคำว่า "ความร่วมมือ" แต่สำหรับในรายงานนี้ ความร่วมมือ จะหมายถึง “กิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างสององค์กรหรือมากกว่า โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างมูลค่าสาธารณะให้เพิ่มมากขึ้นกว่าที่จะผลิตโดยองค์กรแต่เพียงลำพังเท่านั้น” ตามคำนิยามนี้ความร่วมมือสามารถเกิดจากการมีส่วนร่วมขององค์กรภาครัฐและองค์กรเอกชนหลายระดับต่างๆ กันตัวอย่างเช่น ระดับกระทรวง กรม กอง ฝ่ายหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ ตลอดจนสมาคมธุรกิจและอุตสาหกรรม

### ๓.๓.๒. การศึกษากลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของประเทศสหรัฐอเมริกา<sup>๒๑</sup>

#### กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

รัฐบาลอเมริกันตระหนักถึงความสำคัญของการประสานความร่วมมือในระหว่างหลายหน่วยงาน จากหลายภาคส่วนว่าเป็นปัจจัยความสำเร็จหนึ่งของการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และนอกจากนี้ ยังตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานให้ดีขึ้น จึงได้มอบหมายให้หน่วยงาน Government Accountability Office เป็นผู้ดำเนินการจัดทำกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐขึ้น พร้อมประเด็นพิจารณาเมื่อดำเนินงานตามกลไกเหล่านี้

หน่วยงานรัฐบาลกลางของสหรัฐฯ ได้ใช้กลไกต่างๆ ในการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรขึ้น ผู้เชี่ยวชาญได้กำหนดความหมายของกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานว่า คือ การจัดเตรียมหรือโปรแกรมประยุกต์ใดๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกลไกความร่วมมือที่หน่วยงานภาครัฐของอเมริกาใช้ในการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร/หน่วยงาน มีดังนี้

๑. มอบหมายผู้ช่วยประธานาธิบดีและที่ปรึกษาโดยการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจากสำนักงานบริหารงานประธานาธิบดีขึ้นมาดูแลเรื่องความร่วมมือเชิงนโยบายโดยเฉพาะแต่เพียงผู้เดียว
๒. กำหนดโครงสร้างความร่วมมือภายในสำนักงานบริหารงานประธานาธิบดี โดยการจัดตั้งกลุ่มทำงานถาวรหรือชั่วคราว เช่น คณะทำงานเฉพาะกิจ สภา คณะกรรมาธิการ คณะกรรมการ หรือคณะทำงาน

<sup>๒๑</sup> เนื้อหาส่วนนี้อ้างอิงมาจากเอกสารเรื่อง *Managing for Results: Key Considerations for Implementing Interagency Collaborative Mechanisms*, Report to Congressional Requesters by United States Government Accountability Office (GAO), September 2012, และ *Results-Oriented Government: Practices That Can Help Enhance and Sustain Collaboration among Federal Agencies*, Report to the Chairman, Subcommittee on Oversight of Government Management, the Federal Workforce, and the District of Columbia, Committee on Homeland Security and Governmental Affairs, U.S. Senate, by United States Government Accountability Office, October 2005

๓. จัดทำกลยุทธ์แห่งชาติและความคิดริเริ่มโดยจัดทำเอกสารหรือความคิดริเริ่มเรื่องกรอบความร่วมมือระดับชาติ ซึ่งเป็นกรอบกว้างๆ สำหรับรับมือกับประเด็นการทำงานต่างๆ ที่ครอบคลุมหลายหน่วยงาน หลายระดับงาน และหลายภาคส่วน
๔. จัดตั้งกลุ่มทำงานที่ประกอบด้วยหลายหน่วยงาน เช่น กลุ่มงานเฉพาะกิจ คณะทำงาน สภาและคณะกรรมการ อาจแบ่งเป็น
  - ก. กลุ่มทำงานที่นำโดยหัวหน้าหน่วยงานและหัวหน้าฝ่าย
  - ข. กลุ่มทำงานที่นำโดยเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ
๕. กำหนดผู้นำ
  - ก. กำหนดองค์กรนำโดยการมอบหมายหน่วยงานหนึ่งให้เป็นผู้ดำเนินการดำเนินโครงการริเริ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการที่ต้องการความร่วมมือในการทำงานร่วมกันจากหลายหน่วยงาน เพื่อบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ที่ต่างกัน
  - ข. กำหนดองค์กรผู้นำร่วมโดยการมอบหมายหรือทำข้อตกลงในการเป็นผู้ดำเนินการดำเนินโครงการริเริ่มร่วมกันระหว่างหน่วยงานหลายหน่วย
๖. จัดตั้งสำนักงานพื้นที่ตามที่ตั้งทางภูมิศาสตร์/มีพื้นที่ร่วมกันโดยจัดตั้งสำนักงานในการรับผิดชอบดูแลเรื่องความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เดียวกัน ซึ่งในบางกรณี อาจจะมีการจัดตั้งสำนักงานมากกว่าหนึ่งแห่งที่ประกอบด้วยผู้แทนจากหลายหน่วยงานร่วมมือกันทำงาน โดยมีกำหนดตำแหน่งและรายละเอียดบุคลากร ดังนี้
  - ก. ตำแหน่งผู้ประสานงานความร่วมมือ (Collaborator) โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่จากองค์กรหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการประสานความร่วมมือภายในและระหว่างองค์กรภายนอก
  - ข. ตำแหน่งผู้ติดต่อประสานงาน (Liaison) โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ขององค์กรหนึ่งให้ทำงานกับอีกองค์กรหนึ่งเป็นหลักหรือเฉพาะกิจ
  - ค. รายละเอียดบุคลากร: ผู้ชำนาญการที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติภารกิจกับอีกองค์กรหนึ่ง ยังคงมีสถานภาพเป็นลูกจ้างขององค์กรต้นสังกัดเดิมของตนเอง
๗. จัดตั้งสำนักงานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานขึ้นมาเป็นพิเศษโดยสำนักงานดังกล่าวมีอำนาจและทรัพยากรเป็นของตนเองรับผิดชอบงานด้านนโยบายที่ครอบคลุมการทำงานร่วมกันของหน่วยงานต่างๆ
๘. จัดทำข้อตกลงระหว่างหน่วยงานและบันทึกความเข้าใจโดยจัดทำข้อตกลงระหว่างหน่วยงานมากกว่าหนึ่งหน่วยงานขึ้นไปไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
๙. ดำเนินงานต่างๆ ร่วมกัน

- ก. ร่วมกันจัดทำงบประมาณและเงินทุนโดยจัดให้หลายหน่วยงานร่วมกันบริหารทรัพยากรชุดเดียวกัน
  - ข. ร่วมกันฝึกฝนและจัดอบรม โดยจัดให้หลายหน่วยงานส่งผู้แทนเข้าร่วมฝึกอบรมและฝึกฝนงาน
  - ค. ร่วมกันพัฒนานโยบายวิธีการทำงาน และโปรแกรมงาน โดยให้หลายหน่วยงานร่วมมือกันพัฒนานโยบายขั้นตอนการทำงาน หรือโปรแกรมงานต่างๆ
๑๐. จัดการประชุมและจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติโดยให้ผู้แทนจากหลากหลายหน่วยงานเข้าร่วมประชุมหารือประเด็นปัญหาต่างๆ ร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน หรือจัดทำข้อตกลงในประเด็นที่เป็นความสนใจร่วมกัน
๑๑. ใช้เทคโนโลยีสร้างความร่วมมือโดยใช้เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกให้เกิดความร่วมมือในการทำงานตัวอย่างเช่นฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกันและเว็บพอร์ทัล

#### ข้อพิจารณาที่สำคัญสำหรับการใช้กลไกการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

แม้ว่ากลไกความร่วมมือจะมีความซับซ้อนและมีขอบเขตที่ต่างกันแต่องค์ประกอบสำคัญบางอย่างก็ก่อประโยชน์ ซึ่งทำให้เกิดเป็นประเด็นต่างๆ ที่จะต้องหยิบยกขึ้นพิจารณาเมื่อต้องนำกลไกเหล่านี้มาใช้งานตัวอย่างข้อพิจารณาต่างๆ เหล่านี้ เช่น

- ผลลัพธ์และความรับผิดชอบมีการกำหนดผลลัพธ์ในระยะสั้นและระยะยาวไว้อย่างชัดเจนแล้วหรือไม่ มีวิธีการติดตามและตรวจสอบความคืบหน้าหรือไม่
- การเชื่อมวัฒนธรรมองค์กรภารกิจและวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการมีอะไรบ้างหน่วยงานเห็นด้วยกับคำศัพท์และคำจำกัดความกลางหรือไม่
- ภาวะผู้นำทำอะไรภาวะความเป็นผู้นำจะยั่งยืนต่อไปในระยะยาวและถ้ามีบทบาทนำร่วมกัน ได้มีการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนหรือไม่และยอมรับร่วมกันแล้วหรือไม่
- ความชัดเจนของบทบาทและความรับผิดชอบหน่วยงานที่มีความร่วมมือต่อกัน เข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจนหรือไม่
- ผู้มีส่วนร่วม/หน่วยงานความร่วมมือมีหน่วยงานความร่วมมือที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการดำเนินงานครบทั้งหมดหรือไม่ และหน่วยงานเหล่านั้นสามารถจัดการทรัพยากรสำหรับหน่วยงานได้หรือไม่
- ทรัพยากรกลไกความร่วมมือได้แหล่งเงินทุนและบุคลากรมาอย่างไร มีการพัฒนาเครื่องมือสร้างความร่วมมือแบบออนไลน์หรือไม่

- **คำแนะนำและข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษร**หน่วยงานความร่วมมือต่างๆ จัดทำเอกสาร ข้อตกลงความร่วมมือหรือไม่ และได้พัฒนาวิธีการปรับปรุงและตรวจสอบข้อตกลงอย่างต่อเนื่องหรือไม่

#### *แนวปฏิบัติสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน*

ความร่วมมือมีความหมายกว้างๆ หมายถึง กิจกรรมที่ทำร่วมกันเพื่อจุดมุ่งหมายในการสร้างมูลค่าเชิงสาธารณะให้เพิ่มขึ้นได้มากกว่าที่จะทำได้โดยองค์กรเดียวเพียงลำพัง หน่วยงานสามารถเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างกันอย่างยั่งยืนได้ด้วยแนวปฏิบัติต่างๆ ดังต่อไปนี้

- **กำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจนและสร้างผลงานนั้นร่วมกัน**หน่วยงานทั้งหลายต่างมีข้อแตกต่างสำคัญๆ เช่น ภารกิจของหน่วยงานวัฒนธรรมองค์กรและวิธีการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานแต่ละหน่วยต้องมีเหตุผลของความร่วมมือที่ชัดเจนและมีพลังผลักดันซึ่งกันและกัน ซึ่งอาจเป็นแรงผลักดันจากภายนอก เช่น กฎหมาย คำสั่งการ หรือการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะกรณีใด หน่วยงานแต่ละหน่วยก็ต้องกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เป้าหมายและผลลัพธ์ที่กำหนดจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายและภารกิจของหน่วยงานประจำของตนเองด้วย ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินงานเพื่อสร้างผลลัพธ์ร่วมกันจำเป็นต้องใช้เวลาและต้องใช้ทรัพยากรและความมุ่งมั่นอย่างยั่งยืนอีกด้วย
- **จัดทำกลยุทธ์ร่วมหรือกลยุทธ์เสริมการทำงานระหว่างกัน** เพื่อให้บรรลุผลร่วมกัน หน่วยงานความร่วมมือจะต้องทำกลยุทธ์ที่สอดคล้องกันกับกลยุทธ์ของหุ้นส่วน หรือจัดทำกลยุทธ์ร่วม กลยุทธ์ดังกล่าวเหล่านี้จะช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ กระบวนการทำงานหลัก และทรัพยากร ของหน่วยงานหุ้นส่วน มีความสอดคล้องกันและบรรลุผลร่วมกัน
- **แจกแจงความต้องการในการใช้ทรัพยากร** หน่วยงานความร่วมมือควรระบุทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นในการสร้างความร่วมมืออย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้นเช่น บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งของ และงบประมาณ รวมทั้งช่วยกันระดมทรัพยากรและศักยภาพการทำงานเพื่อการ ทำงานร่วมกัน การประเมินจุดแข็งและข้อจำกัดของการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน จะช่วยให้หน่วยงานสามารถมองเห็นโอกาสที่จะบอกถึงความต้องการในการใช้ทรัพยากรในระหว่าง หน่วยงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ไม่สามารถหาได้หากปราศจากความร่วมมือระหว่างกัน
- **เห็นชอบกับบทบาทและความรับผิดชอบ**หน่วยงานความร่วมมือควรจะร่วมกันกำหนด บทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานของตนและเห็นพ้องต้องกันตามนั้นรวมถึงวิธี กำหนดบทบาทนำในการดำเนินความร่วมมือ อาทิเช่นหน่วยงานต่างๆ ชี้แจงบทบาทและ

หน้าที่ทั้งของตนเองและของส่วนรวม เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการตัดสินใจ ภาวะผู้นำ  
นับเป็นสิ่งจำเป็นในการเอาชนะอุปสรรคทั้งหลายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน

- **กำหนดนโยบายขั้นตอนการทำงาน และเครื่องมือ/วิธีการอื่นๆ ที่สามารถรองรับการ  
ดำเนินงานข้ามหน่วยงานได้**ในการสร้างความร่วมมือระหว่างกัน หน่วยงานต่างจำเป็นต้อง  
คำนึงถึงความเข้ากันได้ของมาตรฐาน นโยบาย กระบวนการ และระบบข้อมูลที่จะต้องใช้ในการ  
การทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างในเรื่องวัฒนธรรมที่ต้องคำนึงถึงอีกด้วย ซึ่ง  
หน่วยงานจะต้องหาวิธีลดความแตกต่างเหล่านี้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน และ  
เพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ที่จะทำให้เกิดความร่วมมือที่เข้มแข็งและยั่งยืนได้ การ  
สื่อสารกันบ่อยๆ ในระหว่างหน่วยงานที่มีความร่วมมือต่อกันเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยเอื้อให้  
เกิดความร่วมมือข้ามหน่วยงานและป้องกันการเกิดความเข้าใจผิดกัน
- **พัฒนากลไกในการตรวจสอบ การประเมินผลและการรายงานผลงาน** หน่วยงานภาครัฐที่  
มีความร่วมมือระหว่างกันจำเป็นต้องสร้างวิธีการในการตรวจสอบและประเมินผลงานเพื่อ  
การปรับปรุง การรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจที่สำคัญภายใน  
หน่วยงานรวมทั้งลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงนโยบาย  
และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
- **สนับสนุนให้หน่วยงานมีความรับผิดชอบในการสร้างความร่วมมือ**หน่วยงานภาครัฐ  
สามารถใช้กลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีเป็นเครื่องมือในการผลักดันความร่วมมือกับ  
หน่วยงานอื่น ๆ และกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ที่เกี่ยวพันกันเพื่อให้บรรลุผลแผนดังกล่าว  
ยังสามารถสนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบในการสร้างความร่วมมือด้วยการกำหนด  
เป้าหมายและกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนความร่วมมือ นอกจากนี้ การรายงานผลงานสู่  
สาธารณะจะช่วยสนับสนุนความรับผิดชอบในการสร้างความร่วมมือของหน่วยงานได้
- **สนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคลในการสร้างความร่วมมือ** องค์กรที่มี  
ประสิทธิภาพสูงใช้ระบบการบริหารจัดการประสิทธิภาพการทำงานในการสร้างความ  
น่าเชื่อถือให้กับผลลัพธ์ของงานมากยิ่งขึ้นด้วยการเน้นย้ำเรื่องการเสริมสร้างความร่วมมือที่  
แข็งแกร่งมากขึ้นในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันที่จำเป็นทั้งภายในองค์กรและข้าม  
องค์กร เพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ

วิธีการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น จำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของหุ้นส่วนที่ไม่ได้มาจากภาครัฐ  
ลูกค้ารายสำคัญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการร่วมตัดสินใจนอกจากนี้ ยังมีปัจจัยต่างๆ อาทิเช่นความเป็น  
ผู้นำความไว้วางใจ และวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นองค์ประกอบจำเป็นสำหรับความสัมพันธ์ในการทำงาน  
ร่วมกัน

## กรณีการปฏิบัติงานจริงในการเสริมสร้างความร่วมมือของรัฐบาลสหรัฐฯ<sup>๒๒</sup>

ในบรรดาหลักการของการเปิดกว้าง ๓ ข้อคือ ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความร่วมมือมีจุดมุ่งเน้นในการแสวงหากลยุทธ์ที่สร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา ความร่วมมือทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานของรัฐบาลอย่างแท้จริง หน่วยงานต่างๆ เริ่มนำเครื่องมือ วิธีการ และระบบใหม่มาใช้ ในการส่งเสริมความร่วมมือ อาทิเช่น

- **การเสริมสร้างความร่วมมือในกลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐ** ในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ ประธานาธิบดีสหรัฐฯ ประกาศให้มีโปรแกรมการแข่งขันชื่อ SAVE Award<sup>๒๓</sup> ขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีส่วนร่วมในการส่งข้อเสนอความคิดเห็นในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับการทำงานของภาครัฐ ในระยะเวลาเพียงสามสัปดาห์สำนักงานบริหารและงบประมาณ (Office of Management and Budget) ได้รับข้อเสนอความคิดเห็นมากกว่า ๓๘,๐๐๐ ความคิดเห็น ซึ่งเจ้าหน้าที่ OMB จะทำการประเมินข้อเสนอความคิดเห็นเหล่านั้นและส่งความคิดเห็นที่เป็นไปได้จริงมากที่สุดกลับไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อให้นำไปใส่ไว้ในแผนงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และนำไปใช้ปฏิบัติจริง นอกจากนี้ OMB จะคัดเลือกข้อเสนอความคิดเห็นให้เหลือเพียง ๔ ความคิดเห็นแล้วเปิดให้ประชาชนชาวอเมริกันลงคะแนนเสียงคัดเลือกผู้ชนะ ทั้งนี้ รัฐบาลได้จัดให้มีการลงคะแนนเสียงโหวตเฉพาะในระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐเป็นการภายในด้วย หน่วยงานต่างๆ ได้มีโอกาสกระจายงานที่เคยถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด การระดมสมองเจ้าหน้าที่ด้วยวิธีการนี้เป็นที่นิยมมากจะทำให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติขึ้น ทำให้หน่วยงานภาครัฐได้มีโอกาสแบ่งปันวิธีการสร้างความร่วมมือที่ดีที่สุดให้กับเจ้าหน้าที่ได้

<sup>๒๒</sup> Open Government <http://opengov.performance.gov/>

<sup>๒๓</sup> SAVE Award (Securing Americans Value and Efficiency) ริเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อค้นหาความคิดดีๆ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐจากเจ้าหน้าที่ ในแต่ละปี ข้อเสนอความคิดเห็นหลายพันจะถูกคัดเลือกให้เหลือเพียงประมาณสิบความคิดเห็น จากนั้นจะถูกคัดเลือกให้เหลือเพียง ๔ ความคิดเห็นสุดท้ายสำหรับเปิดให้ประชาชนชาวอเมริกันลงคะแนนเสียงออนไลน์ตัดสินคัดเลือกผู้ชนะ ผู้ชนะเลิศจะต้องเดินทางไปกรุงวอชิงตันเพื่อนำเสนอความคิดเห็นที่ได้รับคัดเลือกนี้ต่อประธานาธิบดี (แหล่งข้อมูล <http://www.whitehouse.gov/save-award/about>)



See the announcement for the 2012 save award winner: <http://www.whitehouse.gov/blog/2012/12/21/2012-save-award-winner>

<p><b>Shift to Senior Transit Fares</b> <b>Frederick Winter</b> of Arlington, Virginia <i>Program Officer at the Department of Education</i></p> <p>Frederick from the Department of Education proposes that all Federal employees who receive public transit benefits shift from regular transit fare to the reduced senior fare as soon as they are eligible. In the D.C. area, this change would lower the cost of the employee's travel by 50 percent, with no loss in the effective benefits for the employee.</p>	<p><b>Reduce Employee Shuttle Buses</b> <b>Angela Leroux</b> of Locust Grove, Virginia <i>Accountant at the Internal Revenue Service</i></p> <p>Many Federal agencies maintain buses to shuttle employees from one government office to another for work purposes. Too often these vehicles sit idle, or travel their routes with just a few passengers. Angela at the Internal Revenue Service recommends that agencies eliminate or consolidate the bus service and encourage the use of conference and video calls, or provide metro cards to those with a need to travel.</p>
<p><b>Use Digital Transcription</b> <b>James Szender</b> of Anchorage, Alaska <i>Land Transfer Resolutions Specialist at the Department of the Interior</i></p> <p>A written transcript of Federal meetings or hearings is often required. James from the Department of the Interior proposes, whenever possible, using digital equipment for transcripts instead of hiring a court reporter, as using digital transcription is significantly less expensive than getting a certified court reporter to attend, record, and transcribe the proceedings.</p>	<p><b>Post Customs Inspection Information Online</b> <b>Laurie Dempsey</b> of Alexandria, Virginia <i>Branch Chief at the Department of Homeland Security</i></p> <p>Customs and Border Protection is required to post a bulletin weekly that lists all imported items that have completed the customs inspection process. Currently, Customs posts across the country print this bulletin, which can be hundreds of pages long, and post it in the customs house. Laurie from the Department of Homeland Security suggests instead posting the bulletin electronically on CBP.gov. This change would save paper, reduce costs, and make it easier for the public to find out about what items have been inspected without having to visit the facility in person.</p>

แหล่งข้อมูล U.S. Government <<http://www.whitehouse.gov/save-award>>

รูปที่ ๓-๑: รางวัล SAVE Award ของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ที่ช่วยเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

อีกตัวอย่างหนึ่ง คือ คู่มือการใช้งาน Wikifield ในภาคสนามของกองทัพ (Wikifield Army Field Manual) ที่ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการทหารของกองทัพให้มีส่วนร่วมในการเขียนยุทธวิธี เทคนิค กระบวนการทำงานในทุกแง่มุมของชีวิตในค่ายทหาร ทั้งนี้ โดยเอกสารทางการทหารที่เขียนโดยผู้เชี่ยวชาญของกองทัพดังกล่าว ทำให้กองทัพทั้งชายและหญิงสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ดีที่สุดได้ทุกเมื่อ



## Wikified Army Field Guide

U.S. Army, Department of Defense

Soldiers collaboratively update Army Doctrine from the field



### The Challenge

Army Field Manuals (or "Army Tactics, Techniques, and Procedures") instruct Soldiers on all aspects of Army life. As the battlefield changes rapidly, the field manuals must keep pace. Under the traditional process – in which a select few were charged with drafting and updating the field manuals – the manuals often failed to reflect the latest knowledge of Soldiers on the ground.

### The Solution

Using the same free software behind Wikipedia, the Army's "wikified" field manuals invite military personnel – from the privates to the generals – to collaboratively update the Army Tactics, Techniques, and Procedures in real time. In so doing, the Army provides a secure means for battle-tested Soldiers to share their experience and advice from the field.

### The Benefit

Wikified Army Field Manuals ensure that the men and women who serve our nation have access to the best possible information when they need it.

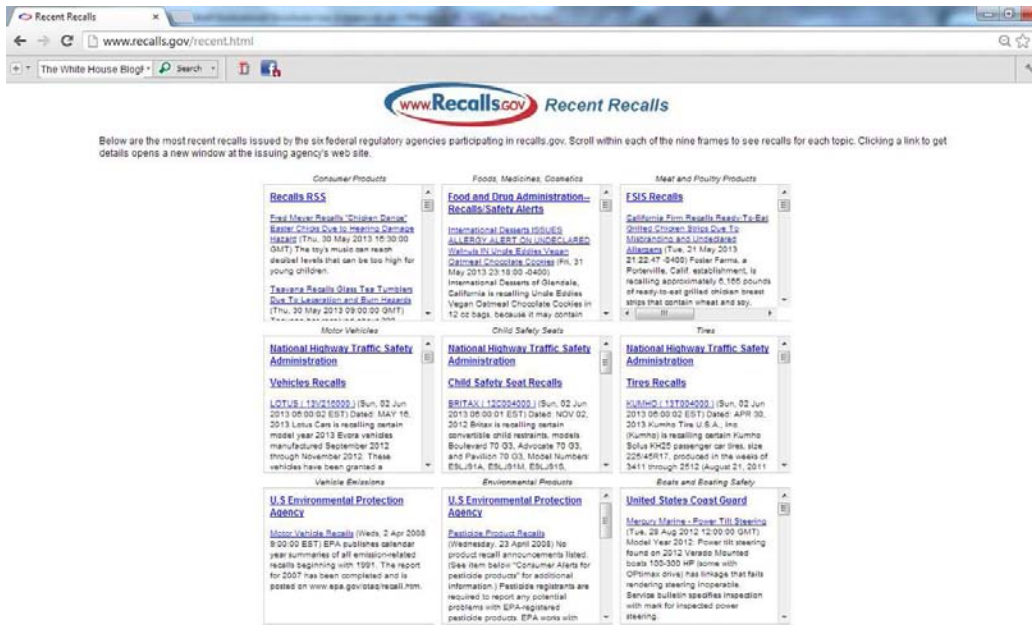
For more information, email [leav-cadd-web-cadd@conus.army.mil](mailto:leav-cadd-web-cadd@conus.army.mil)

แหล่งข้อมูล U.S. Government <<http://www.whitehouse.gov/open/innovations/wikifiedArmy>>

รูปที่ ๓-๒: คู่มือ Wikifield Army Field เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

- การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรภาครัฐเพื่อให้บริการที่ดีขึ้นในการแจ้งเตือนประชาชนชาวอเมริกัน ในกรณีเมื่อมีเหตุการณ์ความไม่มั่นคงปลอดภัยมีอันตรายหรือเมื่อมีผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องหน่วยงานภาครัฐ 6 แห่งร่วมมือกันสร้าง "ร้านค้าครบวงจร" สำหรับรัฐบาลในการเรียกคืนสินค้าบกพร่องและให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และผู้เข้าชมเว็บไซต์ยังสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือในการค้นหาข้อมูลโดยการพิมพ์ชื่อผลิตภัณฑ์ลงในโทรศัพท์ทำให้รู้ได้ทันทีว่ามีผลิตภัณฑ์ใดที่ได้รับ การเรียกคืนเนื่องจากความกังวลด้านความปลอดภัยผู้บริโภคยังสามารถดูภาพถ่ายของผลิตภัณฑ์ที่เรียกคืนและเรียนรู้ว่าจะทำอย่างไรกับผลิตภัณฑ์ที่เรียกคืนที่มีอยู่ในบ้านของพวกเขาเหล่านั้นอีกด้วย





แหล่งข้อมูล: U.S. Government <http://www.recalls.gov/>

รูปที่ ๓-๓: "ร้านค้าครบวงจร" สำหรับรัฐบาลใช้เรียกคืนสินค้าบกพร่อง เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรภาครัฐ

- **การเสริมสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน:** การเชิญชวนประชาชนทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา เข้าร่วมกันพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์ใหม่ที่แปลงข้อมูลดิบด้านสุขภาพและบริการ (HHS) ของกระทรวงสาธารณสุขและบริการสังคม (Department of Health and Human Services) ให้เป็นความรู้ที่มีประสิทธิภาพทำให้โครงการริเริ่มด้านข้อมูลสุขภาพของชุมชนกลายเป็นหนทางในการแก้ไขปัญหาที่เปลี่ยนโฉมหน้าบริการสาธารณสุขโดยสิ้นเชิง ตัวอย่างเช่น ทีมงานนวัตกรรมจะทำงานร่วมกับสมาคมมณฑลแห่งชาติในการพัฒนาแผงควบคุม (dashboard) "เครือข่ายการดูแลสุขภาพเพื่อชุมชน" ที่ช่วยให้ประชาชนและผู้นำทางสังคมได้ดูแลประสิทธิภาพบริการสาธารณสุขในพื้นที่เปรียบเทียบกับมณฑลอื่น ๆ และเชื่อมโยงข้อมูล "ปฏิบัติการที่ดีที่สุด" จากทั่วประเทศอย่างอัตโนมัติ แสดงให้เห็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่คล้ายคลึงกันของชุมชนอื่น ๆ และสร้างการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก การสร้างเครื่องมือเหล่านี้จะช่วยให้มีการมุ่งเน้นความสนใจไปที่สิ่งที่สามารถช่วยให้ประชาชนเชื่อมโยงถึงกันในการพัฒนาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดแก่กัน

HealthData.gov

Home Data Blog Q & A Ideas Developers

Search entire site...

**New Federal Policies Bringing Us Closer to a Vibrant, Connected Health Data Ecosystem**  
President Obama made an exciting announcement yesterday in Austin, Texas regarding open data and innovation.  
[Read more »](#)

**Search the Data**

Search for

Sub-Agency

Subject Area

[Search](#)

**Recent Datasets**

Office of the National Coordinator REC...  
Outpatient Prospective Payment System (OPPS...  
Chronic Condition State Reports  
Chronic Condition HRR Reports  
Chronic Conditions Dashboard  
[View more »](#)

**Recent Blog Entries**

Interview with Halle Tecco, co-founder of...  
Data Design Diabetes - One Week Until Demo...  
Code-a-Palooza Teams Selected!!  
Announcing Health Datapalooza Connect!  
Health Datapalooza IV - 1-minus 13 days 15...  
[View more »](#)

**Medicare**  
Cost report data from annual reports filed by hospitals, home health agencies, and other facilities; claim-level public use files for all major types of care.  
[Read more »](#)

**Medicaid**  
General information on eligibility and claims data developed to support research and policy analysis initiatives for Medicaid and other low-income  
[Read more »](#)

**Epidemiology**  
Public health databases and registries regarding births, deaths, disease incidence, health event case reports, demographics,  
[Read more »](#)

**Treatments**  
Information and databases about marketed drugs, including downloadable resource of medication content and labeling, text messaging  
[Read more »](#)

**Population Statistics**  
Metrics on community health, health care system, and determinants-of-health performance at national, state or county levels  
[Read more »](#)

HealthData.gov A federal government website managed by the U.S. Department of Health & Human Services  
200 Independence Avenue, S.W. - Washington, D.C. 20201

[About Us](#) [Privacy Policy](#) [Disclaimers](#) [HHS.gov/Open](#) [HHS.gov](#) [USA.gov](#)  
[Accessibility](#) [Plain Writing](#) [No FEAR](#) [FOIA](#) [WhiteHouse.gov](#) [GobiernoUSA.gov](#)

แหล่งข้อมูล U.S. Government <<http://www.healthdata.gov/>>

รูปที่ ๓-๔: ข้อมูลสุขภาพชุมชนที่ช่วยเสริมสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน

### ๓.๓.๓. กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือกับภาคเอกชนในประเทศไทย

กิจกรรมที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานใช้เวลารอบคลุมตลอดวงจรชีวิตของการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปฏิรูปการดำเนินงานขยายวงกว้างครอบคลุมถึงระดับประเทศได้

#### ๓.๓.๓.๑. ความร่วมมือในระดับประเทศและระดับภูมิภาค

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๗คณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถแห่งชาติ ได้รายงานต่อคณะรัฐมนตรีถึงความจำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย และการตอบสนองของภาคโลจิสติกส์ในประเทศไทย คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้ยกระดับความสำคัญของการสร้างความเข้มแข็งด้านโลจิสติกส์ของไทยให้ขึ้นมาอยู่ในลำดับต้นของการพัฒนา และสั่งการให้จัดทำแผนแม่บทโลจิสติกส์ของประเทศไทย (พ.ศ. ๒๕๔๘-๒๕๕๒) แผนแม่บทนี้ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศไทย (พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๔) ทั้งนี้ เพื่อสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในทางที่ดีขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีแนวนโยบายในการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยเพื่อการบริการแบบเบ็ดเสร็จในหน้าต่างเดียว หรือ National Single Window (NSW) ซึ่งเป็นหนึ่งในห้ากลยุทธ์ภายใต้แผนแม่บทโลจิสติกส์แห่งชาติดังกล่าวข้างต้น ที่สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการในระดับภูมิภาคและการดำเนินงานตามกรอบการสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ด้วย รัฐบาลไทยร่วมกับรัฐบาลของประเทศสมาชิกอาเซียนได้ลงนามใน "ข้อตกลงในการจัดตั้งและดำเนินการระบบ ASEAN Single Window" ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ และเพราะข้อตกลงนี้รัฐบาลจึงจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาระบบ NSW พันธสัญญาทางการเมืองนี้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการดำเนินงาน NSW ในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งจำเป็นต้องมีการสร้างรูปแบบความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจและการให้เหตุผลในการจัดสรรงบประมาณที่ดี

### ๓.๓.๓.๒. ความร่วมมือระหว่างองค์กรในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงการทำงานข้ามองค์กร จากประสบการณ์และบทเรียนของประเทศไทยในการดำเนินโครงการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและการขนส่ง<sup>๒๔</sup>

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KU-INOVA)

ทีมงานที่ปรึกษา KU-INOVA ได้ร่วมมือกับนักศึกษาปริญญาเอกและอาจารย์จาก  
สาขาการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จาก Shidler College of Business แห่ง  
มหาวิทยาลัยฮาวาย ประเทศสหรัฐอเมริกา ดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็นระยะเวลา ๔ ปี ใน  
เรื่องเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการดำเนินโครงการ  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ของประเทศไทยที่ชื่อว่า โครงการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์  
แห่งชาติเพื่อการบริการแบบเบ็ดเสร็จในหน้าต่างเดียว (National Single Window หรือ NSW)  
การวิจัยมุ่งค้นหาปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จในการสร้างและรักษาความร่วมมือระหว่าง  
หน่วยงานในการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างระบบแบบข้าม  
หน่วยงาน ผลการวิจัยได้จากประสบการณ์โดยตรงจากการที่ทีมที่ปรึกษาเข้าร่วมดำเนิน  
โครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานในระหว่างหน่วยงานบนอินเทอร์เน็ต  
เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและการขนส่งของประเทศไทย ซึ่งโครงการนี้ได้รับความ  
ร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนมากกว่า ๔๐ หน่วยงานในการเข้ามีส่วนร่วมดำเนิน  
โครงการ รายงานผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการนำเสนอขั้นตอนในการสร้างและรักษาความร่วมมือ  
ในการทำงานร่วมกันของหน่วยงานต่างๆรวมทั้งระเบียบวิธีการที่ใช้ และผลจากการดำเนิน  
โครงการขนาดใหญ่

ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงานสำหรับ  
โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ – ผลลัพธ์จากงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ

จากประสบการณ์การทำงานจริงในฐานะนักวิจัยและที่ปรึกษาหลักของโครงการที่ทีมที่  
ปรึกษา KU-INOVA ได้ช่วยเหลือรัฐบาลไทยในการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน  
ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ NSW และใช้ความรู้เฉพาะทางของทีมงานในการ  
ดำเนินงานโครงการดังกล่าว ทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินงานวิจัยที่สอดคล้องกับแนวทางของ

<sup>๒๔</sup> เนื้อหาส่วนนี้อ้างอิงมาจากบทความงานวิจัยเรื่อง *Harnessing Interagency Collaboration in Interorganizational Systems Development: Lessons Learned from an E-Government Project for Trade and Transport Facilitation* by Thayanan Phuaphanthong, Tung Bui, and Somnuk Keretho, the International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), Vol. 6, No. 3, July-September 2010

Blum(1955)<sup>๒๕</sup> กล่าวคือ มีการตรวจหากิจกรรมการดำเนินงานตามกรอบทฤษฎีที่กล่าวถึงก่อนหน้า ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมกระบวนการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานมีการสังเกตและจัดบันทึกการมีอิทธิพลซึ่งกันและกันในระหว่างหน่วยงาน พร้อมทั้งระบุปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงหาวิธีการแก้ไขปัญหา และนำไปใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

การดำเนินงานโครงการสอดคล้องกับกรอบแนวทางการสร้างทีมงานของ Imel (1995) กล่าวคือ ขั้นตอนแรกคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถแห่งชาติ<sup>๒๖</sup> ได้ชี้แจงความจำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบอำนวยความสะดวกทางการค้าและการขนส่งของประเทศจากนั้นจึงให้มีการจัดทำแผนแม่บทโลจิสติกส์ของไทย (พ.ศ. ๒๕๔๘-๒๕๕๒) ตามเจตจำนงของคณะกรรมการฯ ตามพันธกรณี และวิสัยทัศน์ของการพัฒนาแห่งชาติในอนาคต ความจำเป็นในการพัฒนาประเทศด้านไอซีทีเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าถูกตอกย้ำมากขึ้นเมื่อประเทศไทยได้ร่วมลงนามในข้อตกลงการจัดตั้งและดำเนินการระบบ ASEAN Single Window พันธสัญญาทางการเมืองดังกล่าวทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและจำเป็นต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม

หลังจากรับรู้ร่วมกันถึงความจำเป็นของการพัฒนาและมีพันธสัญญาในระดับการเมืองแล้ว ก็จะมีการกำหนดรายชื่อหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องจากภาคส่วนต่างๆ ในลำดับต่อไป โดยคณะรัฐมนตรีจะอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาโลจิสติกส์แห่งชาติที่ประกอบด้วยรัฐมนตรีและปลัดกระทรวงจากกระทรวงด้านเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องและผู้แทนจากสมาคมด้านการค้าและอุตสาหกรรม สมาชิกคณะกรรมการฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนและการตรวจสอบการดำเนินงานโครงการย่อยภายใต้ขอบเขตของรัฐมนตรีแต่ละคน การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการฯ ในการดำเนินโครงการทำให้เกิดการบูรณาการเชิงกลยุทธ์ และทำให้เกิดพันธสัญญาร่วมกันในระหว่างผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจตัดสินใจ จึงนับว่าการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ เป็นกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานแบบหนึ่ง พันธสัญญาของผู้บริหารระดับสูงทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วนไว้วางใจที่จะร่วมรับผิดชอบในโครงการและยินยอมให้ความร่วมมือ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้รับการแต่งตั้งเป็นเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถแห่งชาติ และของคณะกรรมการพัฒนาโลจิสติกส์แห่งชาติในขณะที่คณะกรรมการฯ ทั้งสองชุดเป็นแบบอำนาจ

<sup>๒๕</sup> Blum, F.H. (1955). Action Research – A Scientific Approach?. Philosophy of Science, 22(1), 1-7.

<sup>๒๖</sup> คณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถแห่งชาติเป็นคณะกรรมการระดับสูงประกอบด้วยคณะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงที่เกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจและผู้แทนจากภาคอุตสาหกรรมที่สำคัญ โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน

ทางการที่ทำให้โครงการเกิดขึ้นจริงได้ สศช. ก็มีบทบาทสำคัญในการประกันความต่อเนื่องของโครงการแม้ในช่วงที่มีสัญญาณการเป็นผู้นำอันอาจเกิดจากสถานการณ์ความไม่มั่นคงทางการเมืองก็ตาม

คณะรัฐมนตรีเป็นผู้แต่งตั้งทีมงานโครงการ เพื่อให้เป็นผู้นำและบริหารจัดการโครงการโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยน NSW และการเชื่อมโยงองค์ประกอบต่างๆ เข้าสู่ระบบแลกเปลี่ยน NSW การแต่งตั้งทีมงานขึ้นอยู่กับบทบาท ความรับผิดชอบ และความสามารถขององค์กรที่มีอยู่ในปัจจุบัน ความสามารถของทีมงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อความสำเร็จของโครงการ<sup>๒๗</sup> ในกรณีการดำเนินโครงการ NSW ของไทยก็เช่นกัน กรมศุลกากรได้รับการยอมรับว่าเป็นหน่วยงานที่มีความรู้อย่างลึกซึ้งในเรื่องของธุรกิจและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องคณะรัฐมนตรีจึงได้มอบหมายให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานผู้นำในการดำเนินงานและประสานงานโครงการ NSW และผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างโครงการ NSW ของไทยกับกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ นอกจากนี้ คณะรัฐมนตรียังมอบหมายให้กระทรวงไอซีทีเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการโครงการบางส่วนในระยะต้น จัดสรรงบประมาณเบื้องต้นและหารูปแบบธุรกิจที่ดีที่สุดที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินโครงการ NSW ถึงกระนั้นก็ตาม การมอบหมายให้หน่วยงานหนึ่งรับผิดชอบการดำเนินโครงการและมอบหมายให้อีกหน่วยงานหนึ่งรับผิดชอบการบริหารจัดการโครงการพิสูจน์แล้วว่ามิใช่ข้อเสียเปรียบ ความไม่มั่นคงทางการเมืองทำให้มีการเปลี่ยนแปลงรัฐมนตรีและตำแหน่งอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่บ่อยครั้งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการจัดสรรงบประมาณและการดำเนินโครงการในที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๒ ที่ผ่านมา

กรมศุลกากรในฐานะที่เป็นหน่วยงานนำได้ริเริ่มจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเป็นกลไกขององค์กรในการอำนวยความสะดวกในการสื่อสารและการประสานงานในระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ NSW คณะทำงานประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐและชุมชนการค้าและการขนส่งที่เกี่ยวข้องมีการวิเคราะห์กระบวนการทางธุรกิจในปัจจุบัน เพื่อหาผู้ใช้ ผู้รับผลลัพธ์ของระบบและผู้พัฒนา/ผู้ดำเนินการที่นี้ รายชื่อหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดแสดงไว้ในตารางที่ ๓-๑ด้านล่างนี้ กระบวนการทางธุรกิจที่สกัดออกมาถูกเข้ารหัสโดยใช้แผนภาพที่เป็นภาษาสัญลักษณ์แสดงแบบจำลองการทำงานของระบบ (Unified Modelling Language หรือ UML) ในการแสดงให้เห็นถึงชุดของสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องและรวมไว้ด้วยกัน (Use case) และแผนภาพที่ใช้แสดงขั้นตอนการทำงานนั้นๆ (Activity Diagram) แผนภาพถูก

<sup>๒๗</sup>Bardach, E. (1998). Getting Agencies to Work Together: The Practice and Theory of Managerial Craftsmanship. Washington, DC: Brookings Institution Press. Brookings

นำมาใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องในโครงการที่ระบุไว้สำหรับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ต่อไปนอกจากนี้ ยังมีการแต่งตั้งกลุ่มทำงานย่อยสองกลุ่ม กลุ่มหนึ่งทำงานเกี่ยวกับการลดขั้นตอนทางธุรกิจ/การดำเนินงานและสร้างความสอดคล้องของความต้องการข้อมูล อีกกลุ่มหนึ่งดูแลเรื่องโปรโตคอลการสื่อสารทางเทคนิคและประเด็นด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารกันอย่างใกล้ชิดในระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ จะทำให้หน่วยงานผู้นำโครงการสามารถถ่ายทอดความสนใจและความคาดหวังที่มีต่อระบบที่ต้องการให้ได้รับทราบตลอดเวลา รวมทั้งสามารถบริหารจัดการและสร้างความสอดคล้องของผลลัพธ์กับความคาดหวังได้

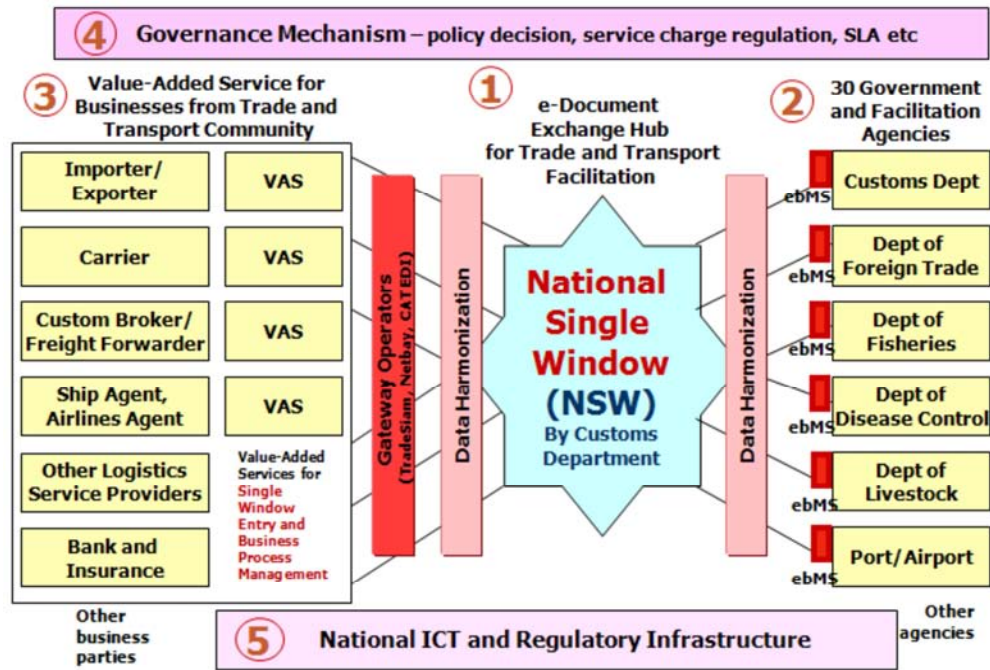
ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากโครงการ NSW	หน่วยงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้ให้บริการระบบ NSW และ ผู้ให้บริการออกใบรับรอง อีเล็คทรอนิกส์ (CA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้บริการระบบ NSW ได้แก่ TradeSiam, Netbay, CAT Telecom</li> <li>- National Root CA</li> <li>- ผู้ให้บริการ CA ได้แก่ CAT Telecom, TOT, Thai Digital ID</li> </ul>
หน่วยงานออกใบอนุญาต/ ใบรับรอง(หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>กระทรวงการคลัง</u>: กรมศุลกากร กรมสรรพากร, กรมสรรพสามิต</li> <li>- <u>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์</u>: กรมวิชาการเกษตรสถาบันวิจัยยางแห่งประเทศไทยกรมประมง กรมปศุสัตว์ สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ</li> <li>- <u>กระทรวงพาณิชย์</u>: กรมการค้าต่างประเทศกรมส่งเสริมการส่งออก สำนักงานมาตรฐานสินค้า</li> <li>- <u>กระทรวงอุตสาหกรรม</u>: กรมโรงงานอุตสาหกรรมคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมสำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย</li> <li>- <u>กระทรวงสาธารณสุข</u>: องค์การอาหารและยา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กรมควบคุมโรค</li> <li>- <u>กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</u>: กรมป่าไม้กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช</li> <li>- <u>กระทรวงการต่างประเทศ</u>: กรมการกงสุล</li> <li>- <u>กระทรวงพลังงาน</u>: กรมธุรกิจพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ</li> </ul>

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากโครงการ NSW	หน่วยงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระทรวงคมนาคม: กรมการขนส่งทางบกกรมการบินพาณิชย์กรมการ บินพาณิชย์การทำเรือแห่งประเทศไทย บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด การรถไฟแห่งประเทศไทย</li> <li>- กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี: สำนักงานปรมาณูเพื่อ สันติภาพ</li> <li>- ทอการค้าไทย</li> <li>- สมาहतอการค้าแห่งประเทศไทย</li> </ul>
ผู้ให้บริการเสริมพิเศษ (Value-added Services /VAS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทซอฟต์แวร์</li> <li>- ผู้ให้บริการเสริมพิเศษ</li> </ul>
ชุมชนการค้าและการขนส่ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ประกอบการค้า: ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก</li> <li>- ผู้ให้บริการโลจิสติกส์: ตัวแทนของผู้ส่งสินค้าตัวแทนออกของให้กับ ผู้ส่งและผู้รับสินค้าสายการบินที่ทำการขนส่งสินค้า ตัวแทนสาย เดินเรือ ผู้ประกอบการสายเรือ/เครื่องบินผู้ประกอบการทำเรือ สถานีขนถ่ายปลายทางสถานีตู้สินค้า</li> <li>- บริษัทประกันภัย</li> <li>- ธนาคาร</li> </ul>
หุ้นส่วนที่ดูแลเรื่องกลไกการกำกับ ดูแลและจัดหาไอซีทีและโครงสร้าง พื้นฐานด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันแห่งชาติโดยมี นายกรัฐมนตรีเป็นประธาน</li> <li>- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</li> <li>- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ</li> <li>- คณะทำงานด้านเทคนิค ASEAN Single Window</li> </ul>
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Single Window ของประเทศอื่นและคู่ค้าของไทย</li> </ul>

ตารางที่ ๓-๑: หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินโครงการ National Single Window ของประเทศไทย

การแต่งตั้งหน่วยงานผู้นำโครงการที่เหมาะสมและการจัดตั้งกลุ่มทำงานย่อยเป็นสิ่ง  
แรก การบูรณาการการดำเนินงานโครงการ รูปที่ ๓-๕ ด้านล่างนี้แสดงถึงสถาปัตยกรรม NSW  
ระดับนโยบายของประเทศไทยที่พัฒนาขึ้นและสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการอธิบาย  
ความหมายของโครงการฯ และบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายของโครงการฯ

สถาปัตยกรรม NSW นี้แสดงภาพรวมของ NSW ที่ชัดเจนและสร้างเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้มีส่วน  
 ได้ส่วนเสียและส่งเสริมให้เกิดบูรณาการในระดับปฏิบัติการ



แหล่งข้อมูล Keretho 2009

รูปที่ ๓-๕: สถาปัตยกรรม NSW ระดับนโยบายของประเทศไทย

นอกจากนี้ สศช. และกระทรวงไอซีทียังได้ว่าจ้างที่ปรึกษาจากสถาบันการศึกษาให้  
 ช่วยเหลือการก่อสร้างโครงการและดำเนินโครงการในด้านเทคนิคและบริหารจัดการโครงการอีก  
 ด้วย ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างกำหนดให้ทีมที่ปรึกษาจะต้องจัดงานสร้างความตระหนักระดับ  
 นโยบายเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในเรื่องกรอบนโยบาย NSW และโครงการ NSW ให้แก่  
 ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องโดยจัดให้มีหัวข้อการแบ่งปันข้อมูล/ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น  
 วิธีการ เครื่องมือ เทคนิค และมาตรฐาน และเมื่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบถึงประโยชน์  
 และผลกระทบเชิงบวกของระบบ NSW แล้ว แรงต่อต้านโครงการฯ ก็จะลดลง การมีส่วนร่วม  
 ดำเนินโครงการอย่างสร้างสรรค์และคุณสมบัติในเชิงการทูตของที่ปรึกษา อาทิเช่นความอดทน  
 ความอดุสาหะและการโน้มน้าวได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความร่วมมือให้  
 เกิดขึ้นในระหว่างหน่วยงาน ช่วยลดความแตกต่างของแต่ละคน และสร้างความมุ่งมั่นและการมี  
 ส่วนร่วมจากหน่วยงานอิสระอื่นๆ การยอมรับและตระหนักถึงภาวะผู้นำของที่ปรึกษานี้ไม่ใช่  
 เพียงเพราะความน่าเชื่อถือทางวิชาการและความเป็นกลางเท่านั้น แต่ยังเป็นเพราะที่ปรึกษานี้  
 ได้รับมอบอำนาจจาก สศช. และกระทรวงไอซีที

แต่อย่างไรก็ตาม เราก็อาจจะไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจากภูมิ  
หลังและลักษณะนิสัยส่วนตัวของแต่ละคนที่แตกต่างกัน และความซับซ้อนของโครงการ อันเกิด  
มาจากโลกทัศน์และความต้องการที่แตกต่างกันของผู้คนที่เกี่ยวข้อง เทคนิคของการหลีกเลี่ยง  
ความขัดแย้งและจัดการความแตกต่างของคน คือ มุ่งเน้นในขอบเขตของสิ่งที่เราสามารถจัดการ  
และควบคุมได้(circle of influence) แทนที่จะมุ่งเน้นในขอบเขตของสิ่งที่เรากังวล(circle of  
concerns)<sup>๒๘</sup> การพูดคุยสื่อสารกันอยู่เสมอในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่จะช่วยให้  
ทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินโครงการได้

ทีมที่ปรึกษามีหน้าที่ในการเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน และหาวิธีลด  
ขั้นตอนในการทำงานและสร้างความสอดคล้องของข้อมูล ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จำเป็นต้องมีการ  
พูดคุยสื่อสารกันระหว่างทีมที่ปรึกษากับผู้ได้รับมอบหมายจากแต่ละหน่วยงาน การอ้างอิงถึง  
มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องช่วยเร่งระยะเวลาของการเจรจาต่อรองได้ นอกจากนี้แล้ว ทีมที่  
ปรึกษายังได้จัดการประชุมพูดคุยกันนอกรอบ/กลุ่มย่อย เพื่อรวบรวมความต้องการด้านข้อมูล  
และกระบวนการทำงาน และเพื่อรับรองความถูกต้องของเอกสารรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
อยู่เสมอ การเตรียมการก่อนการประชุมนอกรอบเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าเราจะสามารถ  
รวบรวมข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยการจัดประชุมให้น้อยครั้งที่ที่สุด

ตารางที่ ๓-๒ ด้านล่างนี้ สรุปขั้นตอนการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน  
ประเด็น ปัญหาที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนและประสบการณ์สำคัญที่ได้จากการดำเนิน  
โครงการ NSW

ขั้นตอนการสร้างควม ร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	ประเด็นปัญหาของความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงาน	ประสบการณ์สำคัญจากการดำเนิน โครงการ NSW ของไทย
ขั้นตอนที่ ๑ รับรู้ถึงความ จำเป็นในการสร้างความเป็น หุ้นส่วนระหว่างหน่วยงาน	ความจำเป็นในอุดมคติก็คือความ จำเป็นในการรวมปัจจัยต่างๆ เข้า ด้วยกัน ได้แก่ ความต้องการของคน ความรู้สึกริเริ่มคิดของสาธารณชน ลำดับความสำคัญของกฎหมายและ ความพร้อมของสถาบัน	ความจำเป็นในการใช้ระบบ NSW ขึ้นอยู่กับเหตุผลทางเศรษฐกิจและการ รับรู้เรื่องภัยคุกคามในการดำเนินการค้า ระหว่างประเทศ

<sup>๒๘</sup> Covey, S. (2004). The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change (15th Ed.), New York, NY: Free Press

ขั้นตอนการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	ประเด็นปัญหาของความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	ประสบการณ์สำคัญจากการดำเนินโครงการ NSW ของไทย
ขั้นตอนที่ ๒: ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ริเริ่ม ผู้สนับสนุนเงินทุนผู้ดำเนินการ ผู้ใช้งานผู้รับผลงานของระบบ นักพัฒนาระบบและผู้ปฏิบัติการ ระบบผู้ที่ได้รับผลกระทบจากระบบ และบรรดาผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการมีระบบNSW	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ</li> <li>- วิเคราะห์กระบวนการทำงานหลังจากเริ่มต้นโครงการสำหรับภาคส่วนอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์ของประเทศ</li> <li>- จะช่วยให้สามารถระบุกลุ่มผู้ใช้งานผู้รับผลงานของระบบ และนักพัฒนาระบบและผู้ปฏิบัติการระบบที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้</li> <li>- นำกระบวนการทำงานที่สกัดออกมาเข้ารหัสโดยใช้รูปภาพ/แผนภาพที่ทำให้เข้าใจง่าย (เช่น UML, Use Case, Activity diagrams) ซึ่งจะสามารถใช้ป็นสื่อกลางในการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจเพื่อจะได้ใช้ระบุหาหน่วยงานเกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติมต่อไป</li> </ul>
ขั้นตอนที่ 3: จัดตั้งทีมงานจากหน่วยงานต่างๆ	<p>ทีมงานที่สร้างสรรค์ที่สุดต้องมีบูรณาการในห้าระดับ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บูรณาการเชิงกลยุทธ์</li> </ul>	<p>การบูรณาการยุทธศาสตร์ดำเนินงานโดยคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ซึ่งถือเป็นผู้ริเริ่มและผู้อุปถัมภ์อย่างเป็นทางการในเชิงนโยบายระดับสูง และมีข้อตกลงในระดับภูมิภาคเป็นสิ่งที่ผูกมัดการดำเนินงาน</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บูรณาการทางยุทธวิธี</li> </ul>	<p>การแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาโลจิสติกส์แห่งชาติเป็นยุทธวิธีให้เกิดการเคลื่อนไหวที่สำคัญ เพราะทำให้ผู้บริหารระดับสูงได้ร่วมมือกันวางแผน</p>

ขั้นตอนการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	ประเด็นปัญหาของความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	ประสบการณ์สำคัญจากการดำเนินโครงการ NSW ของไทย
		และตรวจสอบการดำเนินโครงการ ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียวางใจในการเข้าร่วมโครงการและยินยอมให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน
	- บุรณาการการดำเนินงาน	นอกจากการจัดสรรงบประมาณสำหรับหน่วยงานราชการแต่ละหน่วยงานแล้ว กรมศุลกากรได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานผู้นำในการดำเนินโครงการ และกระทรวงไอซีทีเป็นผู้บริหารจัดการโครงการในเบื้องต้นมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อช่วยสื่อสารประเด็นปัญหาและประสานงานความร่วมมือระดับปฏิบัติการในระหว่างหน่วยงานต่างๆ การศึกษาสถาปัตยกรรมNSW ในระดับนโยบายของประเทศไทยจากรูปที่ ๓-๕ จะช่วยอธิบายโครงการและแจกแจงบทบาท/ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน และช่วยลดความสับสน
	- บุรณาการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ที่ปรึกษาที่มีคุณภาพในเรื่องการเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรอิสระอื่นๆ สนใจเข้าร่วมโครงการ
	- บุรณาการวัฒนธรรม	ค่านิยม หลักการ วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ของบุคลากร และงานเชิงกลยุทธ์ต่างๆ ที่ไม่เหมือนกันมักเป็นสาเหตุแห่งความไม่ลงรอยกันของคน จึงมีการใช้วิธีหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการ

ขั้นตอนการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	ประเด็นปัญหาของความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	ประสบการณ์สำคัญจากการดำเนินโครงการ NSW ของไทย
		จัดการกับประเด็นปัญหานี้
ขั้นตอนที่ 4: สร้างความสัมพันธ์ในเชิงความร่วมมือ	<p>ปัจจัยที่ทำให้เกิดความร่วมมือ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมหารือกันเสมอๆ สื่อสารข้อมูล/ความคิดระหว่างกันบ่อยๆ เน้นให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางของงาน และสร้างภาวะผู้นำที่ส่งเสริมการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน</li> <li>- ความสามารถในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยข้อตกลงอย่างเป็นทางการ ทรัพยากร บริการงานธุรการ ความรับผิดชอบในภาระงานแต่ละด้าน ความคาดหวังของผู้อื่น และความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย</li> </ul>	สิ่งเหล่านี้สามารถพบได้ตลอดเวลาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อการดำเนินโครงการ NSW

ตารางที่ ๓-๒: สรุปประสบการณ์และบทเรียนจากการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการดำเนินโครงการ NSW ของประเทศไทย (สังเกตการณ์การดำเนินงานในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๓)

*บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ NSW ของประเทศไทยและประเด็นต่างๆ*

ผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ NSW ของไทยนี้ แสดงให้เห็นถึง ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่ การติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นทางการ การติดต่อสื่อสารกันอย่างไม่เป็นทางการ บทบาทของบุคคลที่สามที่เป็นมืออาชีพ มาตรฐาน และเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสาร บทเรียนที่ได้รับนั้นได้นำเสนอเป็นแนวคิดในการปฏิบัติสำหรับผู้กำหนดนโยบายและผู้จัดการโครงการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

### ○ ความต้องการสิ่งดีๆ ร่วมกันของส่วนรวม/สังคม

ความต้องการของส่วนรวมที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือได้อย่างแพร่หลายที่สุด คือ เหตุผลทางเศรษฐกิจ และการรับรู้ถึงภัยคุกคามในทางการค้าระหว่างประเทศและประโยชน์ของโครงการในการช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ ทั้งนี้ มีการกล่าวถึงประเด็นเหล่านี้ซ้ำๆ อยู่บ่อยๆ ในหลายโอกาส โดยเฉพาะในการประชุม/สัมมนาเพื่อสร้างความตระหนัก

ความต้องการของส่วนรวมทั้งหลายเหล่านี้สำหรับโครงการ NSW เป็นสัญลักษณ์แทนการกระทำของส่วนรวมที่สะท้อนความต้องการสิ่งดีๆ ร่วมกันของสังคมส่วนรวม เจ้าหน้าที่ระดับสูงของภาครัฐมักกล่าวย้ำถ้อยแถลงที่ว่า "ประเทศไทยจะเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ระดับโลกสำหรับอินโดจีน" อยู่เสมอ เพื่อต้องการตอกย้ำความรู้สึกรักชาติให้ฝังอยู่ในสังคมไทย ซึ่งถ้อยแถลงดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติที่มีต่อวัฒนธรรมกลุ่มที่พอใจกับการพึ่งพาระหว่างกันและต้องการการยอมรับจากสังคม

### ○ อำนาจอย่างเป็นทางการและชอบด้วยกฎหมาย

โครงการNSW มีการกำหนดรูปแบบของความร่วมมืออย่างเป็นทางการ โดยในระดับนโยบาย กำหนดให้ผู้กำหนดนโยบายระดับสูงทำหน้าที่เป็นประธานในการจัดตั้งพันธมิตรความร่วมมือที่ชอบด้วยกฎหมายพร้อมแนบแนวทางการดำเนินงาน การมอบอำนาจเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ใช้ในการระบุและเชิญชวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ร่วมมือในโครงการ

ในระดับกลยุทธ์ การจัดตั้งคณะกรรมการการพัฒนาโลจิสติกส์แห่งชาติและการแต่งตั้งหน่วยงานผู้นำโครงการ เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างและรักษาความร่วมมืออย่างเป็นทางการไว้ได้ ส่วนในระดับปฏิบัติการ การแต่งตั้งคณะทำงานก็จะส่งผลดีในการคงกิจกรรมความร่วมมือและความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ได้ แม้ในโครงการที่อาจมีโครงสร้างการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อน ก็ยังอาจเกิดระบบสืบทอดอำนาจขึ้นได้ตามลักษณะทั่วไปและธรรมชาติของระบบราชการ

### ○ การสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ความร่วมมืออย่างเป็นทางการทำให้เกิดความคาดหวังและภาระผูกพันเดียวกัน ผู้เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วนได้เรียนรู้ถึงอำนาจหน้าที่ของตนและประโยชน์ของโครงการผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเป็นทางการอำนาจหน้าที่ที่จะบอกถึงบทบาทและความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องทุกส่วน ในขณะที่การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือได้มากขึ้น การศึกษาวิจัยของทีมที่ปรึกษาพบว่า ในการดำเนินโครงการNSW

นี้ ผู้เข้าร่วมโครงการไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้กำหนดนโยบายระดับสูงอย่างสม่ำเสมอมากเท่าที่ต้องการ

ความผันผวนทางการเมืองของไทยในช่วงระยะเวลาห้าปีที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๔๘-๒๕๕๓) ทำให้มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งระดับรัฐมนตรีและเจ้าหน้าที่อาวุโสในอัตราค่อนข้างสูง ส่งผลให้การสนับสนุนการดำเนินโครงการทำได้ไม่ต่อเนื่อง และการดำเนินกิจกรรมผลักดันโครงการเกิดความล่าช้าและไม่มีความคืบหน้าเท่าที่ควร หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงบ่อย ผู้บริหารระดับกลางจะเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการต่อไปด้วยการใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการช่วยปรับความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันให้ดีขึ้น ด้วยการแจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้ความคืบหน้าของโครงการอยู่เสมอ และด้วยการสร้างความร่วมมือในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสีย "ดึงเชือกไปในทิศทางเดียวกัน" ผู้บริหารระดับกลางยอมรับว่า "พูดคุยกัน ๙๐% ลงมือทำ ๑๐ % เป็นสิ่งจำเป็น" ดังที่ Bardach(1994)<sup>๒๔</sup> กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ที่มีการจัดระเบียบในตัวเองมีศักยภาพในการส่งเสริมให้เกิดการสื่อสาร อันจะช่วยสร้างสัมพันธภาพในการทำงานขึ้นได้

#### ๐ ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาเป็นหนึ่งในแรงผลักดันให้เกิดความร่วมมือ

ผลการศึกษาพบว่าถึงแม้ว่าเหตุผลในเรื่องทางเศรษฐกิจและความเหมาะสมทางเทคนิคจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างสัมพันธภาพจากการทำงานร่วมกันก็ตาม แต่เราต้องคำนึงถึงเรื่องความสัมพันธ์ในระดับบุคคลด้วยเช่น ความรู้สึกถูกขู่ว่า และความเข้ากันได้ระหว่างผู้ร่วมงาน เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้แข็งแกร่งและเติบโตได้ การศึกษาพบว่า การมีวิสัยทัศน์ หลักการ และกลยุทธ์การทำงานต่างๆ ที่ไม่ตรงกัน ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันขึ้นในระหว่างบุคคลส่วนตัว

ในโครงการ NSW นี้ มีการทำงานร่วมกันกับที่ปรึกษาซึ่งผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้การยอมรับในฐานะ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นกลาง และมีความรู้ และเนื่องจากคุณลักษณะอาชีพในเชิงวิชาการของที่ปรึกษา ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการมีความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในแนวทางการพัฒนาโครงการให้บรรลุผลสำเร็จตามที่มุ่งหวังได้ และถ่ายทอดข้อมูลและผลลัพธ์โครงการด้วยการจัดสัมมนาและการฝึกอบรม

คุณสมบัติอื่นๆ ที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ของที่ปรึกษา เช่นความอดทนความเพียรและการโน้มน้าว เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยทำให้องค์กรอิสระอื่นๆ ต้องการมีส่วนร่วม

<sup>๒๔</sup> Bardach, E. (1998). Getting Agencies to Work Together: The Practice and Theory of Managerial Craftsmanship. Washington, DC: Brookings Institution Press.

ในโครงการ นอกจากนี้ ยังมีทักษะที่จำเป็นอื่น ๆ ได้แก่ ความสามารถของที่ปรึกษาในการระบุประเด็นปัญหาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจมีข้อสงสัยและไม่เห็นด้วยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การแสดงให้เห็นภาพของประเด็นปัญหาเหล่านั้นได้ชัดเจนการระบุชี้ชัดถึงประเด็นปัญหาที่ต้องการการตัดสินใจการกำหนดทางเลือกที่เป็นไปได้ การเจรจาต่อรองข้อแก้ไขปัญหาที่ยอมรับได้จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และการนำเสนอแนวความคิดที่ซับซ้อนให้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย ถ้าสังคมไทยมีลักษณะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง และมีการรับรู้ถึงความแตกต่างในระดับของอำนาจสูง วิธีการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งดูเหมือนจะเป็นวิธีการที่ใช้ได้ผลในการแก้ไขปัญหาระยะ ความแตกต่างและความเสี่ยงที่จะเกิดการแบ่งแยกกันในระหว่างผู้เกี่ยวข้อง คุณภาพที่ผสมผสานกันนี้ถือเป็นความสามารถในการสร้างขอบเขตของสิ่งที่เราสามารถจัดการได้(circle of influence) และค่อย ๆ ขยายขอบเขตเข้าครอบคลุมขอบเขตของความกังวล(circle of concerns) ให้หมดไป เป็นที่ยอมรับกันว่าบทบาทและการสนับสนุนช่วยเหลือจากที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งสำคัญ และดูเหมือนจะมีความสำคัญต่อการดำเนินโครงการอีเล็กทรอนิกส์มากกว่าโครงการไอทีของภาคเอกชน

#### ○ บทบาทของมาตรฐานและเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีต่อเรื่องความร่วมมือ

บทบาทของเทคโนโลยีในการสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ และความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันข้อมูลได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางการดำเนินโครงการNSW นี้ให้ความสำคัญต่อการใช้วิธีการทางอีเล็กทรอนิกส์เพียงเล็กน้อย เพราะเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารทางเดียว ซึ่งผู้รับข้อมูล/ข่าวสารมักจะต้องอธิบายข้อคิดเห็นต่างๆ ของตนเองเพิ่มเติมในที่ประชุมเมื่อมีโอกาสพบหน้ากัน ที่ปรึกษาได้ใช้เครื่องมือ/ผลิตภัณฑ์ที่วางขายทั่วไปด้วย แต่ก็เฉพาะใน เอกสารนำเสนอรูปแบบกระบวนการทางธุรกิจและการสร้างข้อกำหนดความสอดคล้องของข้อมูลเท่านั้น ไม่ได้ใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความร่วมมือแต่ประการใด

ในอีกแง่มุมหนึ่งที่ปรึกษาพบว่ามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสารกระบวนการทางธุรกิจและข้อมูลมีบทบาทสำคัญในกระบวนการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานมาตรฐานเหล่านั้นมีกฎเกณฑ์ของโครงสร้างภาษาสำหรับการจัดทำเอกสารความรู้ ที่จะช่วยสร้างรูปแสดงแทน/ตัวแทนขึ้นมากลุ่มหนึ่งเพื่อใช้งานร่วมกัน ความรู้ที่บันทึกไว้ในรูปแบบของภาพหรือข้อความเป็นที่รู้จักกันว่าเป็นรูปแสดงแทน/ตัวแทนภายนอกที่ช่วยใกล้เคียงเรื่องความหมายและช่วยสร้างกลุ่มรูปแทนผ่านการสนทนาโต้ตอบเชิงตรรกะของสองฝ่าย ซึ่งจะเป็นรูปแสดงแทนที่ใช้ร่วมกันและทำหน้าที่เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการออกแบบและพัฒนาสถาปัตยกรรมอีเล็กทรอนิกส์

ในการดำเนินโครงการ NSW นี้ ที่ปรึกษาใช้ภาษาสัญลักษณ์แสดงแบบจำลองการทำงานของระบบ (Unified Modelling Language หรือ UML)<sup>๓๐</sup> ที่เป็นเครื่องหมายเชิงกราฟิกสำหรับจัดทำเอกสารอธิบายกระบวนการธุรกิจ ที่ปรึกษาใช้ร่างแบบจำลองกระบวนการทางธุรกิจเป็นสื่อกลางในการสื่อสารความคิดกับผู้เกี่ยวข้องในโครงการทุกฝ่าย เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และเพื่อขอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงแบบจำลองให้สามารถสะท้อนสถานการณ์จริงได้มากที่สุด

ที่ปรึกษาใช้มาตรฐานข้อมูลเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนความหมายข้อมูลซึ่งองค์ประกอบของข้อมูลตัวตนเองประกอบของข้อมูลและโครงสร้างข้อมูลสำหรับใช้ในข้อความอิเล็กทรอนิกส์การใช้มาตรฐานข้อมูลเหล่านี้ทำให้การต่อระบบต่างๆ ง่ายขึ้นและช่วยให้ที่ปรึกษาจัดทำข้อกำหนดของข้อมูลทางการค้าและการขนส่งที่ได้จาก ๒๑ หน่วยงานที่จะนำมาเชื่อมโยงกันได้อย่างมีมาตรฐานมากขึ้น

#### ๐ การจัดตั้งแพลตฟอร์มความร่วมมือในระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินโครงการจำเป็นต้องเริ่มต้นด้วยการจัดตั้งหน่วยงานผู้นำโครงการสมาชิกผู้เข้าร่วมโครงการทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบความร่วมมือระหว่างหน่วยงานจากทุกภาคส่วน โครงการจำเป็นต้องมีหน่วยงานผู้นำที่มีทรัพยากรที่แข็งแกร่งและมีอำนาจสั่งการที่เข้มแข็ง เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินโครงการให้สำเร็จลุล่วงไปได้ในทุกระยะ องค์กรจะต้องได้รับการสนับสนุนทางการเมืองที่เหมาะสม มีอำนาจในทางกฎหมาย มีทรัพยากรบุคคลและเงินงบประมาณ และมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ และภาคธุรกิจ นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีหน่วยงานภายในองค์กรที่เข้มแข็งที่จะสามารถเป็น “แชมเปียน” ของโครงการได้

โครงการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ NSW นี้เป็นรูปแบบของการสร้างหุ้นส่วนความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน ในการร่วมกันจัดทำระบบและร่วมดำเนินงาน ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องทั้งหมดควรจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมในการพัฒนาระบบตั้งแต่เริ่มแรกโครงการ

โครงการนี้ควรจะรวมถึงการมีส่วนร่วมในทุกระดับของโครงการ ตั้งแต่การตั้งวัตถุประสงค์การวิเคราะห์สถานการณ์และการออกแบบโครงการ ไปจนถึงการลงมือปฏิบัติการ

<sup>๓๐</sup> Unified Modeling Language (UML) เป็นสัญลักษณ์ที่ใช้อธิบาย แสดงรายละเอียด จำลองการสร้าง และจัดการกับเอกสารต่างๆ ในระบบการทำงานจริง เพื่อให้การออกแบบซอฟต์แวร์ที่แทนระบบการทำงานจริงนั้นทำได้โดยง่าย และปรับปรุงวิธีการทำงานที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น ยูเอ็มแอลมักใช้เป็นการอธิบายและนำเสนอแนวความคิดของการเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ ก่อนนำไปเขียนโปรแกรมจริง

ความสำเร็จสูงสุดของระบบ NSW จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมความมุ่งมั่นและความพร้อมของ  
ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ที่จะทำให้ระบบกลายเป็นองค์ประกอบถาวรของกระบวนการทำงาน

มีข้อเสนอแนะให้หาผู้เข้าร่วมโครงการที่มีอำนาจมากที่สุดตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ เพื่อจะ  
ได้นำข้อมูลของหน่วยงานนั้นๆ มากำหนดทิศทางการพัฒนา NSW ในอนาคต ซึ่งการสนับสนุน  
จากหน่วยงานที่มีอำนาจมากนี้ จะช่วยให้มีทรัพยากรในการดำเนินงานมากขึ้นอันจะนำมาซึ่ง  
ความสำเร็จของโครงการ

การติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ตั้งแต่ในช่วงต้นของโครงการและ  
บ่อยครั้งเป็นสิ่งสำคัญมากควรมีการกำหนดแพลตฟอร์มของความร่วมมืออย่างเป็นทางการขึ้น  
เช่นคณะกรรมการ NSW คณะทำงานสนับสนุน พร้อมผู้แทนจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง  
และจากสมาคมธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการประสานงานและความร่วมมือ  
ระหว่างกันที่มีประสิทธิภาพ

### บทสรุป

การวิจัยเชิงปฏิบัติการมุ่งเน้นไปที่เรื่องการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานใน  
การดำเนินโครงการวิสาหกิจกึ่งธุรกิจขนาดใหญ่ โดยดูในแง่มุมมองของโครงสร้างและการ  
บริหารจัดการความร่วมมือซึ่งผลการวิจัยยืนยันถึงประโยชน์ของการจัดตั้งทีมงานความร่วมมือ  
รวมทั้งมีข้อเสนอแนะถึงองค์ประกอบแห่งความสำเร็จต่างๆ ในการจัดตั้งทีมงานความร่วมมือที่  
ประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ที่หลากหลายจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และการ  
รักษาความร่วมมือนี้ไว้อย่างยั่งยืน

มีข้อสังเกตจากการดำเนินโครงการว่า ความต้องการร่วมกันในเรื่องผลประโยชน์ทาง  
เศรษฐกิจเป็นแรงผลักดันให้เกิดความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความต้องการนี้สอดคล้อง  
กับเจตจำนงทางการเมืองและความมุ่งมั่นที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน  
พร้อมเหตุผลในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ

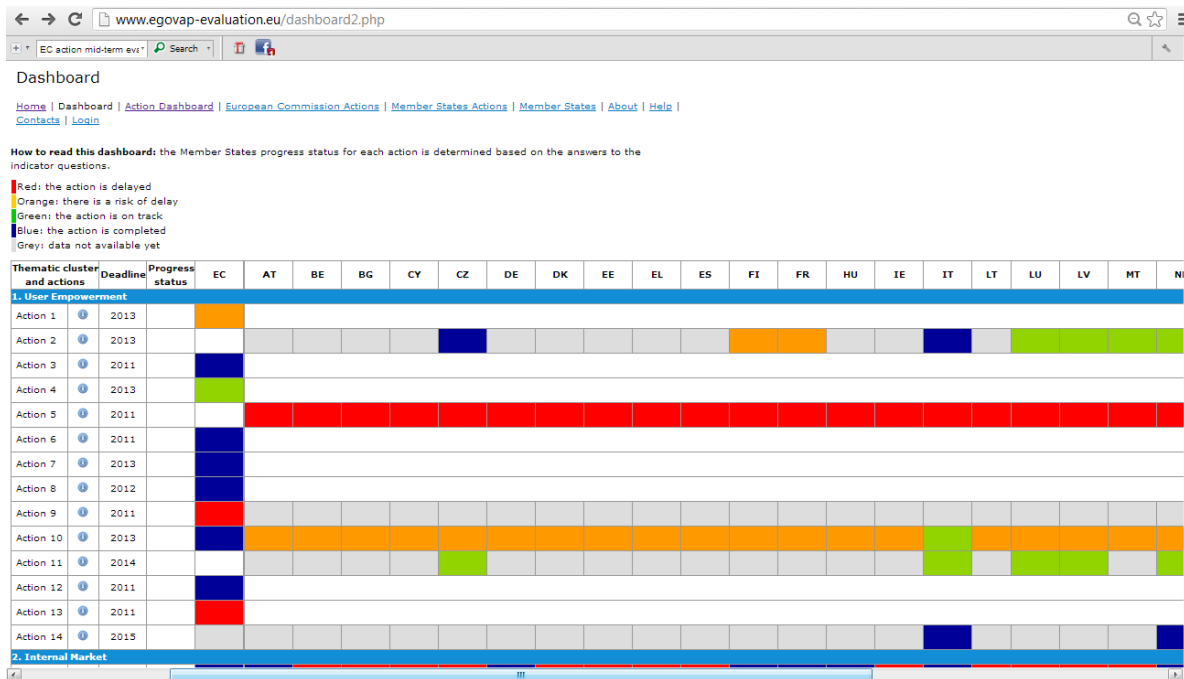
กระบวนการทำงานสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องมีการควบคุมจากผู้บริหาร  
ระดับสูงควบคู่ไปกับจากหุ้นส่วนความร่วมมือ ซึ่งจะช่วยลดความสับสนในการทำงานลงได้ โดย  
ให้มีหน่วยงานอิสระทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหา วิธี  
อาสาสมัครเข้าร่วมหรือวิธีควบคุมดูแลตัวเองอาจไม่ใช่วิธีที่เหมาะสมในการสร้างหุ้นส่วนความ  
ร่วมมือสำหรับดำเนินโครงการวิสาหกิจกึ่งธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีหน่วยงานเกี่ยวข้องจากหลาย  
กระทรวงและจากภาคเอกชน

ผลการศึกษายืนยันบทบาทสำคัญของการสื่อสารอย่างเป็นทางการที่ช่วยต่อยอดเรื่อง  
ความคาดหวังและภาระผูกพันเดียวกันในระหว่างทีมงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย  
ในขณะที่การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการผ่านหลายช่องทาง เป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้  
การดำเนินโครงการมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องได้ อุปสรรคประการหนึ่งที่ทำให้การดำเนิน  
โครงการล่าช้าหรืออาจหยุดชะงัก คือความผันผวนทางการเมือง การติดต่อสื่อสารกันอย่างไม่  
เป็นทางการบ่อยๆ ในระหว่างผู้บริหารระดับกลางของหน่วยงานความร่วมมือเป็นสิ่งจำเป็นใน  
การผลักดันความร่วมมือและการดำเนินโครงการให้มีความคืบหน้าต่อไป นอกจากนี้ มี  
ข้อสังเกตว่าเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความซับซ้อนไม่สำคัญเท่ากับการสร้างสัมพันธภาพและ  
ความร่วมมือระหว่างกัน และยังมีปัจจัยอื่นๆ เช่น การใช้ที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก และ  
มาตรฐานด้านไอที ที่สามารถมีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางเชื่อมความแตกต่างกันทาง  
สังคมการเมืองและทางเทคนิคของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าด้วยกันได้

#### ๓.๔. มาตรการวัดความสำเร็จในการบริหารจัดการการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

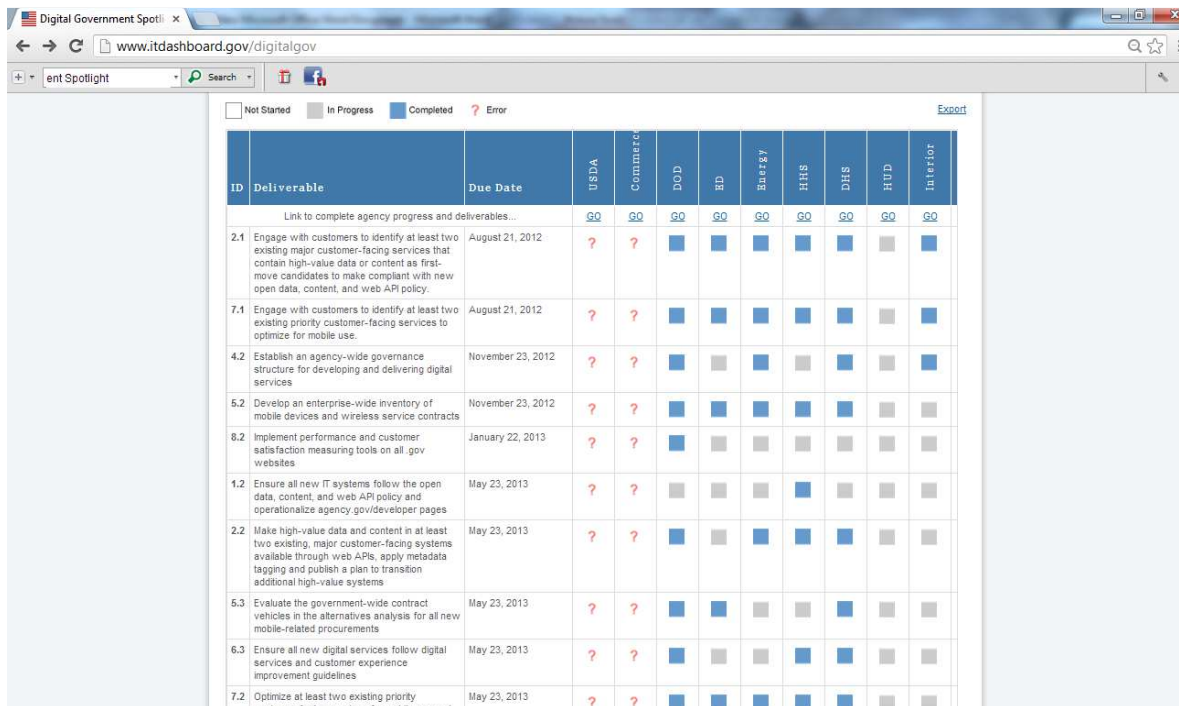
การสร้างมาตรการวัดความสำเร็จในการบริหารจัดการการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งจำเป็น  
เพราะมันจะช่วยประเมินวัดการดำเนินงานและบอกถึงสิ่งที่ควรต้องปรับปรุงสำหรับการพัฒนานี้ แดชบอร์ด  
(dashboard) เป็นเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการประเมินวัดผลงาน กรอบ  
แนวคิดของแดชบอร์ดที่ใช้เป็นมาตรการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยกำหนดโครงสร้างในการ  
รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ อย่างไรก็ตาม ยังมีเครื่องมืออื่นๆ ที่จะนำมาใช้เป็นมาตรการได้ รายงานส่วนนี้ได้  
นำเสนอแดชบอร์ดวัดความสำเร็จของประเทศสหรัฐอเมริกาและกรอบความร่วมมือแห่งชาติของประเทศ  
ออสเตรเลีย

รูปที่ ๓-๖ และ รูปที่ ๓-๗ ด้านล่างนี้ แสดงตัวอย่างรูปร่างลักษณะของแดชบอร์ดที่ใช้ประเมินวัดการ  
ดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหภาพยุโรปและของสหรัฐอเมริกา



แหล่งข้อมูล European Commission <<http://www.egovap-evaluation.eu/dashboard2.php>>

รูปที่ ๓-๖: แดชบอร์ดสำหรับการประเมินวัดแผนปฏิบัติการพัฒนาอีโกลิแกลทอนิกส์กลางปีของคณะกรรมการดิจิทัลยุโรป



แหล่งข้อมูล U.S. Government <<http://www.itdashboard.gov/digitalgov>>

รูปที่ ๓-๗: แดชบอร์ดด้านไอทีสำหรับรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามกลยุทธ์รัฐบาลดิจิทัลของรัฐบาลสหรัฐฯ

### ๓.๔.๑. การศึกษาการใช้แดชบอร์ดในรัฐบาลสหรัฐฯ<sup>๓๑</sup>

#### ๓.๔.๑.๑. กรอบแนวคิดของแดชบอร์ด

แดชบอร์ด คือ แผงแสดงภาพข้อมูลที่สำคัญที่สุดที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของงานโดยที่  
ข้อมูลนั้นถูกรวบรวมและเรียบเรียงไว้อยู่บนหน้าจอเดียวเพื่อจะได้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ใน  
คราวเดียว

แดชบอร์ดเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ติดตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่สำคัญขององค์กร  
ภาครัฐและองค์กรอื่นๆ แดชบอร์ดคือมาตรวัดผลงานที่สำคัญๆ ขององค์กรที่บูรณาการข้อมูล  
จากแหล่งต่างๆ แล้วนำมาแสดงเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงานด้วยภาพที่มีคำอธิบายประกอบ  
ภาพแสดงข้อมูลช่วยให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจข้อมูลที่ซับซ้อนในเวลาน้อยกว่าที่ใช้ไปกับการอ่าน  
ข้อความในรายงานแดชบอร์ดมีคำอธิบายในตัวของมันเอง และแสดงมาตรวัดความสำเร็จด้วย  
ข้อมูลคงที่ (โดยมีข้อมูลเฉพาะช่วงเวลาหนึ่งๆ ที่ไม่สามารถปรับปรุงหรือโต้ตอบได้ เช่น รายงาน  
ฉบับพิมพ์) หรือข้อมูลที่เคลื่อนไหว/ปรับปรุงได้ (โดยมีข้อมูลตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง เช่น แดช  
บอร์ดบนเว็บที่ปรับปรุงได้) แดชบอร์ดขององค์กรจะต้องแสดงข้อมูลที่ทำให้ผู้บริหารสามารถ  
เห็นภาพรวมทั้งหมดได้ทันทีในคราวเดียวตามมิติที่ต้องการ แดชบอร์ดแบ่งตามการใช้งานได้เป็น  
๓ ชนิด ดังนี้

- **แดชบอร์ดวัดการปฏิบัติงาน** ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการตรวจตราการปฏิบัติงาน ขั้นตอน  
การปฏิบัติงาน เหตุการณ์ต่างๆ และกิจกรรมตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง
- **แดชบอร์ดวัดยุทธวิธี** ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการวิเคราะห์การปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะใช้  
แดชบอร์ดนี้เพื่อตรวจประเมินและเปรียบเทียบการปฏิบัติงานและกระบวนการ  
ทำงานของหน่วยงาน และตรวจดูความคืบหน้าของหน่วยงาน
- **แดชบอร์ดวัดกลยุทธ์** สำหรับผู้บริหารใช้ติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานว่า  
ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือยัง แดชบอร์ดประเภทนี้มักใช้ตามกรอบของการใช้  
balanced scorecard

องค์ประกอบสำคัญ ๒ ส่วน ที่มีความสำคัญต่อการใช้งานแดชบอร์ดที่ดี มีดังนี้

- **รูปแบบของแดชบอร์ด** แดชบอร์ดจะต้องออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจข้อมูลได้ง่าย  
ผู้เชี่ยวชาญชั้นนำในการออกแบบแดชบอร์ดเน้นหลักการออกแบบหลัก ๓ ข้อ คือ

<sup>๓๑</sup> Use of Dashboards in Government by Sukumar Ganapati, Public Administration Department, School of International and  
Public Affairs, Florida International University, IBM Center for The Business of Government, 2011

แดชบอร์ดควรมีหน้าเดียว เรียบง่าย และใช้สื่อแสดงภาพที่ดี (ภาพกราฟิก) เพื่อ  
สื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **เกณฑ์การวัดผลสำเร็จ** หน่วยงานจะต้องเลือกเกณฑ์การวัดผลสำเร็จที่สะท้อน  
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และจะต้องช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงการทำงานของ  
หน่วยงานได้ นอกจากนี้ เกณฑ์วัดนี้ยังควรมีเป้าหมายในภาพกว้างในการสร้างความ  
น่าเชื่อถือให้กับสาธารณชน ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในภาคเอกชนมี ๔  
ประเภท ดังนี้
  - **ตัวชี้วัดผลลัพธ์สำคัญ** สำหรับวัดวิธีการปฏิบัติงานสำคัญขององค์กรที่ต้อง  
ใช้มุมมองเฉพาะเจาะจงหรือใช้ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ
  - **ตัวชี้วัดผลลัพธ์** สำหรับใช้วัดผลลัพธ์ของสิ่งที่องค์กรทำ
  - **ตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน** สำหรับใช้วัดสิ่งที่องค์กรทำ
  - **ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานสำคัญ** สำหรับใช้วัดการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ  
ต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในบริบทขององค์กรภาครัฐนั้น หน่วยงานจะต้องตั้งเป้าหมายการดำเนินงานและ  
กำหนดตัวชี้วัดขึ้นมาชุดหนึ่งเพื่อใช้วัดความคืบหน้าของการดำเนินงาน ตัวอย่างตัวชี้วัดเหล่านี้  
เช่น

- มาตรการวัดการบริการลูกค้า(ประเมินผลการให้บริการเช่น คุณภาพ ระยะเวลาและ  
ความพึงพอใจในบริการ)
- มาตรการวัดประสิทธิภาพ (เปรียบเทียบสัดส่วนของการลงทุนต่อผลลัพธ์ที่ได้ เช่น  
ค่าจ้างหรือเวลาการทำงานของบุคลากรต่อปริมาณสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบ)
- มาตรการวัดผลลัพธ์ (ประเมินผลของกิจกรรมโครงการเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้)

อย่างไรก็ตาม มาตรการเหล่านี้จะต้องมีการปรับแต่งตามภารกิจและเป้าหมายเชิงกล  
ยุทธ์ขององค์กรด้วย องค์กรภาครัฐสามารถใช้แดชบอร์ดในการตรวจตราการทำงานและการ  
บริหารงานภายในองค์กร และใช้เผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานของภาครัฐสู่สาธารณชนเพื่อ  
ความโปร่งใสและตรวจสอบได้

### ๓.๔.๑.๒. การใช้แดชบอร์ดของรัฐบาลสหรัฐฯ

นับตั้งแต่การเข้ารับตำแหน่งของประธานาธิบดีโอบามามีการใช้แดชบอร์ดเพิ่มขึ้น  
ในรัฐบาลกลางของสหรัฐฯ ส่วนหนึ่งก็เพราะต้องการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอย่างท่วมท้นให้  
ได้อย่างสมเหตุสมผล การใช้แดชบอร์ดออนไลน์เพื่อนำเสนอข้อมูลการดำเนินงาน ทำให้องค์กร

ภาครัฐสามารถติดตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานที่สำคัญของหน่วยงานได้ ทั้งกับในหน่วยงาน  
หนึ่งๆ หรือกับกิจกรรมที่เชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน หน่วยงานบริหารของรัฐเชื่อมั่นใน  
ประโยชน์ของการใช้แดชบอร์ดในการจัดระเบียบและกรองข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสร้างความ  
เชื่อมั่นให้กับผู้มีอำนาจตัดสินใจเป้าหมายประการหนึ่งของแดชบอร์ด ก็คือทำให้ผู้มีอำนาจ  
ตัดสินใจสามารถเข้าใจการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างชัดเจนและสามารถดำเนินงานใดๆ ต่อ  
ข้อมูลนั้นๆ ได้ทันที

เมื่อประธานาธิบดีโอบามาเข้ารับตำแหน่งและเริ่มงานในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ เขาได้จัดทำ  
บันทึกเรื่องความโปร่งใสและรัฐบาลเปิด (*Memorandum on Transparency and Open  
Government*) ซึ่งบันทึกข้อตกลงได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของรัฐบาลเปิดไว้อย่างชัดเจน  
ดังนี้

- **ความโปร่งใส** หมายถึง หน่วยงานภาครัฐควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการ  
ดำเนินงานและการตัดสินใจของพวกเขาในรูปแบบออนไลน์ที่สาธารณชนสามารถ  
เข้าถึงได้
- **การมีส่วนร่วม** หมายถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเพิ่มประสิทธิภาพของ  
รัฐบาล ทำให้เกิดกลุ่มความเชี่ยวชาญและข้อมูลที่กระจายไปทั่วสังคม
- **ความร่วมมือ** หมายถึงการใช้เครื่องมือที่เป็นนวัตกรรมใหม่วิธีการและระบบเพื่อ  
สร้างความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และอื่นๆ

หลักการสามข้อดังกล่าวข้างต้นเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างรัฐบาลเปิด *ความ  
โปร่งใส*สร้างความเชื่อมั่นให้สาธารณชนด้วยการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่รัฐบาลกำลังทำให้  
ประชาชนได้รับทราบ *การมีส่วนร่วม*ช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในความคิดเห็นและความ  
เชี่ยวชาญเพื่อให้รัฐบาลสามารถออกนโยบายด้วยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่แพร่กระจายอย่าง  
กว้างขวางในสังคม *ความร่วมมือ*จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของรัฐบาลโดยการสนับสนุนความ  
เป็นหุ้นส่วนและความร่วมมือภายในรัฐบาลในทุกระดับและระหว่างรัฐบาลกับภาคเอกชน

คำสั่งให้จัดตั้งรัฐบาลเปิดที่ออกเมื่อเดือนธันวาคม ๒๕๕๒ ต้องการให้หน่วยงาน  
ภาครัฐจัดทำแผนงานรัฐบาลเปิดโดยเฉพาะ โดยอิงหลักการสามข้อดังกล่าวข้างต้นตามบันทึก  
ประธานาธิบดีทั้งนี้ต้องมีการจัดทำแดชบอร์ดวัดแผนการดำเนินงานรัฐบาลเปิดในแต่ละแผนงาน  
ด้วยพร้อมตัวเลขทางสถิติ และภาพแสดงการประเมินวัดสถานะภาพรัฐบาลเปิดในหน่วยงาน  
สาขาบริหารและความคืบหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่ง ตัวอย่างแดชบอร์ดดังแสดงใน  
รูปด้านล่างนี้

**KEY:**

- Meets Expectations
- Progress Toward Expectations
- Fails to Meet Expectations

Agency	High-Value Data	Data Integrity	Open Webpage	Public Consultation	Overall Plan	Formulating the Plan	Transparency	Participation	Collaboration	Flagship Initiative
Agency for International Development	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Agriculture	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Energy	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Education	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Commerce	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Defense	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Health and Human Services	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Homeland Security	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Housing and Urban Development	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of the Interior	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Justice	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Labor	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of State	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Transportation	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of the Treasury	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Department of Veterans Affairs	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Environmental Protection Agency	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
General Services Administration	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
National Aeronautics and Space Administration	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
National Science Foundation	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Nuclear Regulatory Commission	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Office of Personnel Management	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Small Business Administration	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Social Security Administration	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Council on Environmental Quality	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Office of Management and Budget	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Office of National Drug Control Policy	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Office of Science and Technology Policy	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Office of the United States Trade Representative	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

แหล่งข้อมูล U.S. Government <<http://www.whitehouse.gov/open/around>>

รูปที่ ๓-๘: แดชบอร์ดติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานรัฐบาลเปิดของรัฐบาลสหรัฐฯ

ในเรื่อง**ความร่วมมือ**แผนงานรัฐบาลเปิดของหน่วยงานหนึ่งๆ ควรอธิบายให้ทราบถึงวิธีการเสริมสร้างความร่วมมือของแต่ละหน่วยงาน กระบวนการทบทวนการทำงานในปัจจุบัน เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักของหน่วยงานตนเองด้วยแผนงานควรมีรายละเอียดของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการภายในและนโยบายการบริหารเพื่อปรับปรุง/เสริมสร้างความร่วมมือ<sup>๓๒</sup> ดังนี้

- (๑) แผนงานควรมีข้อเสนอในการใช้แพลตฟอร์มเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานหนึ่งๆ
- (๒) แผนงานควรมีคำอธิบายและการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่เหมาะสมที่ประชาชนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับความพยายามในการสร้างความร่วมมือของหน่วยงานหนึ่งๆ
- (๓) แผนงานควรมีวิธีการที่เป็นนวัตกรรมใหม่เช่น การมอบรางวัลและการแข่งขัน เพื่อให้ได้ความคิดใหม่ๆ และเพื่อเพิ่มความร่วมมือกับภาคเอกชนที่ไม่แสวงหากำไรและชุมชนวิชาการ

การประเมินความร่วมมือมีเกณฑ์วัดต่างๆ ที่นำมาจากคำสั่งรัฐบาลเปิด ดังต่อไปนี้

- ๑) แผนงานมีขั้นตอนการทบทวนการปฏิบัติในปัจจุบันเพื่อสร้างความร่วมมือกับภาครัฐหรือไม่ และมีการใช้แพลตฟอร์มเทคโนโลยีเพื่อการนี้หรือไม่
- ๒) แผนงานมีขั้นตอนการทบทวนการปฏิบัติในปัจจุบันเพื่อสร้างความร่วมมือกับสาธารณชนหรือไม่ และมีการใช้แพลตฟอร์มเทคโนโลยีเพื่อการนี้หรือไม่
- ๓) แผนงานมีขั้นตอนการทบทวนการปฏิบัติในปัจจุบันเพื่อสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน หรือไม่ และมีการใช้แพลตฟอร์มเทคโนโลยีเพื่อการนี้หรือไม่
- ๔) มีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่อธิบายถึงความร่วมมือในปัจจุบันของหน่วยงานหรือไม่
- ๕) แผนงานอธิบายวิธีการเชิงนวัตกรรม (เช่น การให้รางวัลและความร่วมมือ) เพื่อเพิ่มความร่วมมือกับภาคเอกชนกับชุมชนที่ไม่แสวงหากำไรและกับชุมชนวิชาการหรือไม่

อย่างไรก็ตาม กรณีศึกษาหลายกรณีพบว่าองค์กรประกอบบางอย่างทำให้ต้องมีบทเรียนการใช้แดชบอร์ด ดังนี้

- ประการที่หนึ่ง แดชบอร์ด (โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ใช้ประเมินความร่วมมือข้ามหน่วยงาน) ประสบปัญหาเรื่องคุณภาพของข้อมูล ซึ่งจะทำให้เกี่ยวพันไปถึงการ

<sup>๓๒</sup> Open Government Directive, 2009 <http://www.whitehouse.gov/open/documents/open-government-directive>

ประนีประนอมเรื่องมาตรการวัดผลการดำเนินงานและในที่สุดก็จะส่งผลเสียที่  
อาจมีผลต่อความน่าเชื่อถือของแดชบอร์ด

- ประการที่สองแดชบอร์ดมีแนวทางการออกแบบที่แตกต่างกัน แม้ว่าการ  
ออกแบบจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความสามารถทางเทคนิคภายในองค์กร  
การปฏิบัติที่ดีที่สุด หรือ มาตรฐานต่างๆ จะเพิ่มคุณภาพของการออกแบบ (และ  
เพิ่มการใช้) ได้
- ประการที่สามมาตรการวัดผลงานอาจต่างกันไปตามแต่ละองค์กร แดชบอร์ดที่  
วัดการทำงานข้ามหน่วยงานมีมาตรการร่วมกันวิธีการที่สำคัญควรที่จะปรับ  
มาตรการการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร
- ประการสุดท้าย แดชบอร์ดเป็นเครื่องมือเดียวที่แสดงภาพข้อมูลการดำเนินงาน  
ประสิทธิภาพของแดชบอร์ดขึ้นอยู่กับวิธีการที่แต่ละองค์กรนำไปใช้เพื่อเพิ่ม  
ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรและความรับผิดชอบภายนอกและความ  
โปร่งใส

### ๓.๔.๒. การศึกษาเรื่องกรอบความร่วมมือแห่งชาติของรัฐบาลออสเตรเลีย<sup>๓๓</sup>

กรอบความร่วมมือแห่งชาติ (National Collaboration Framework หรือ NCF) ของประเทศ  
ออสเตรเลียจัดทำขึ้นเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานภาครัฐของออสเตรเลียในหลาย  
ระดับในการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของรัฐบาลจุดเน้นของNCF คือการสร้างความร่วมมือ  
ภายในและระหว่างหน่วยงานภาครัฐในทุกๆระดับสำหรับโครงการNCF เป็นคู่มือแนวทางในการดำเนิน  
โครงการภายในและระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะต้องทำเป็นบันทึกความเข้าใจ วิธีการสร้างความร่วมมือและ  
ลดต้นทุน ลดเวลา ลดความเสี่ยงในการพัฒนาโครงการ NCF มีกระบวนการและเครื่องมือและแบบอย่าง  
ข้อตกลง มีกระบวนการในการสร้างความร่วมมือ โดยเริ่มจากการเห็นชอบร่วมกันในหลักการของความ  
ร่วมมือก่อน จากนั้นจัดหาเอกสารและเครื่องมือที่จะส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการให้บริการร่วมกัน  
ระหว่างองค์กร สภาการสื่อสารออนไลน์รับรองให้NCF เป็นกลไกการทำข้อตกลงที่แนะนำการให้บริการ  
การทำงานร่วมกันภายในและภายนอกหน่วยงาน มีการนำNCF ไปใช้ในหน่วยงานหลายระดับ และประสบ  
ความสำเร็จในทุกๆระดับของรัฐบาล (รัฐท้องถิ่นและรัฐบาลกลาง)NCF มีระดับการดำเนินงานความร่วมมือ ดังนี้

<sup>๓๓</sup> National Collaboration Framework, The Australian Government Information Management Office, Australian Government, 2011. [http://agimo.gov.au/collaboration-services-skills/national-collaboration-framework/#NCF\\_Background\\_and\\_Benefits](http://agimo.gov.au/collaboration-services-skills/national-collaboration-framework/#NCF_Background_and_Benefits)

ระดับที่ ๑	ความมุ่งมั่นในหลักการความร่วมมือ	<b>ถ้อยแถลงเรื่องหลักการความร่วมมือ</b> มีหลักการและค่านิยมที่ชัดเจนในการให้บริการข้ามเขตอำนาจศาล
ระดับที่ ๒	ความมุ่งมั่นที่จะร่วมมือทางธุรกิจ	<b>ถ้อยแถลงแสดงเจตจำนงเห็นพ้องกันในการ</b> ดำเนินธุรกิจเพื่อร่วมมือกันในการริเริ่มงาน ต่างๆ
ระดับที่ ๓	ข้อตกลงความร่วมมือระดับหัวหน้า	<b>ข้อตกลงความร่วมมือระดับหัวหน้าเห็นพ้อง</b> กันในเรื่ององค์ประกอบของข้อตกลงความ ร่วมมือข้ามหน่วยงาน ที่จะสามารถ ประยุกต์ใช้กับโครงการความร่วมมือพหุภาคี
ระดับที่ ๔	ความมุ่งมั่นที่ร่วมมือในโครงการเฉพาะ	<b>ข้อตกลงโครงการเฉพาะทาง</b> เห็นพ้องกันในเรื่ององค์ประกอบของข้อตกลง ความร่วมมือในโครงการเฉพาะ
ระดับที่ ๕	ความมุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกันเครื่องมือ มาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติ	<b>คู่มือการใช้งานรวมรายการตรวจสอบที่</b> เฉพาะเจาะจงเพื่อการส่งมอบบริการความ ร่วมมือ

ข้อตกลง NCF ไม่ผูกพันตามกฎหมายแม้ว่าตำแหน่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ Collaborative Head Agreement และ Project Agreement ไม่ควรใช้สำหรับการเตรียมการในเชิงพาณิชย์ตัวอย่างโครงการระดับสูงที่เหมาะสมกับการใช้ NCF เช่น

- ๑) การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างหน่วยงาน;
- ๒) การร่วมกันดำเนินการโครงการ (การสำรวจร่วมกันเช่นการทำแผนที่ความคิดริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ)
- ๓) ความร่วมมือในการส่งมอบบริการแก่สาธารณชน

รัฐบาลได้รับประโยชน์จาก NCF ดังนี้

- การส่งมอบบริการที่ดีขึ้นผ่านการทำข้อตกลงได้เร็วขึ้นและการบริหารความเสี่ยงที่ดีขึ้น
- มีการยกระดับการใช้ข้อมูลภาครัฐที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- มีค่าใช้จ่ายและการทำงานที่ช้าซ้าลง
- มีความยืดหยุ่นเพิ่มขึ้นในช่วงการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล

### ๓.๕. การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรม

ความท้าทายสำคัญในการจัดโปรแกรมเสริมสร้างศักยภาพและฝึกอบรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายว่า ใครควรได้รับการฝึกอบรม และจะต้องฝึกอบรมเรื่องอะไร และสำหรับงานประเภทไหน เพราะเจ้าหน้าที่ต่างมีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างหลากหลายกันออกไป

#### ๓.๕.๑. ความสามารถในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ในอดีตที่ผ่านมาการนำโซลูชันต่างๆ ไปใช้งานเพื่อพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มักมีอุปสรรคอันเนื่องมาจากผู้บริหารขาดความรู้เกี่ยวกับเรื่องเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและปรับปรุงกระบวนการทำงานของรัฐบาลได้ ทุกวันนี้หลายประเทศในกลุ่มองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา(Organisation for Economic Cooperation and Development หรือ OECD)<sup>๓๔</sup> ของกลุ่มสหภาพยุโรป สามารถจัดทำกลยุทธ์สารสนเทศ และบริหารจัดการให้มีการประยุกต์ใช้โซลูชันทางเทคโนโลยีกับการทำงานของรัฐบาลได้ ก็เพราะผู้นำในระดับบริหารมีความเข้าใจในเรื่องไอทีเพิ่มมากขึ้น ผู้นำเข้าใจถึงวิธีที่จะนำไอทีไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบันและวิธีการประยุกต์ใช้ไอทีในการสร้างบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือเปิดช่องทางการสื่อสารใหม่สู่ประชาชน ความเข้าใจในเรื่องทางเลือกต่างๆ จากเทคโนโลยี และจุดแข็งและจุดอ่อนของเทคโนโลยี ทำให้ผู้บริหารระดับกลาง เช่น ผู้จัดการโครงการ มีความเชื่อมั่นที่จะเจรจาต่อรองและกำหนดลักษณะต่างๆ ของเทคโนโลยีที่ต้องการเพื่อการพัฒนาโครงการที่ได้ผล

ความสามารถอย่างกว้างขวางช่วยให้ผู้จัดการฝ่ายไอทีและผู้จัดการโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้มากขึ้น ความเชี่ยวชาญหมายถึงไปถึงความเข้าใจเรื่องไอที การบริหารจัดการข้อมูลและสังคมข่าวสาร ในแง่ของไอทีแล้ว ผู้นำจำเป็นต้องมีแนวทางการประเมินเทคโนโลยีที่แตกต่างมีความเข้าใจในวงจรการใช้งานของผลิตภัณฑ์และเข้าใจว่าใครเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในวงการไอที รวมถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ในแง่ของทักษะที่กว้างขวางมากขึ้นผู้บริหาร ผู้ประสานงาน และนักการเมือง จะต้องสามารถเป็นผู้นำ(ไม่ใช่ถูกนำ) ฝ่ายไอทีขององค์กรและคู่ค้าภายนอกได้ ผู้นำจะต้องมีทักษะที่เหมาะสมที่จะสามารถช่วยบูรณาการกลยุทธ์ไอทีขององค์กรกับเป้าหมายที่กว้างขึ้นขององค์กร นอกจากนี้ ยังควรปรับปรุงและเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการแบบดั้งเดิมให้สามารถจัดการกับความท้าทายในการกำกับดูแลกิจการที่

<sup>๓๔</sup> Checklist for e-Government Leaders, The OECD Policy Brief, Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), September 2003

ซับซ้อน อันเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เพิ่มขึ้นได้ ความสามารถเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังอาจเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการงานด้านอื่นๆ เช่นการเปลี่ยนแปลงองค์กร การประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ความร่วมมือของภาครัฐและเอกชน กรอบความรับผิดชอบและการบริหารจัดการประสิทธิภาพการดำเนินงาน

### ๓.๕.๒. ทักษะสำหรับผู้ประสานงานความร่วมมือ

รายงานผลการสำรวจในประเทศสหรัฐอเมริกา<sup>๓๕</sup> แสดงให้เห็นถึงทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับการทำงานประสานความร่วมมือที่ประสบความสำเร็จ เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้

- *คุณลักษณะส่วนบุคคล*—คุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญที่สุด คือ การเปิดใจกว้าง มีความอดทน และมีความมั่นใจในตนเอง
- *ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล* – ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สำคัญที่สุด คือ เป็นผู้สื่อสารที่ดี เป็นผู้ฟังที่ดี และทำงานเข้ากับผู้อื่นได้ดี
- *ทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม*— ได้แก่ การอำนวยความสะดวก การเจรจาต่อรอง และการทำงานร่วมกันในการแก้ไขปัญหา
- *ทักษะการเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์* – ได้แก่ การคิดในภาพใหญ่ การคิดเชิงกลยุทธ์ และความเป็นผู้นำที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน
- *ความเชี่ยวชาญทางเทคนิค/สาระสำคัญอื่นๆ* – ได้แก่ ความรู้ทางเทคนิคเฉพาะด้าน ทักษะการบริหารโครงการและทักษะการจัดการ

ความร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยทักษะของผู้ประสานงานความร่วมมือแต่ละบุคคล บทเรียนสำคัญที่พบจากการสำรวจนี้ คือ องค์กรจำเป็นต้องใช้บุคคลที่เหมาะสม ที่มีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมายมีความเป็นผู้นำ มีแรงจูงใจ และมีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ รวมทั้งมีชุดทักษะที่จำเป็น

### ๓.๕.๓. การออกแบบโปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมสำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานภาครัฐมีผลบังคับตามอำนาจหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ การปฏิบัติตามกระบวนการที่คนใหม่นี้จำเป็นต้องเสริมด้วยการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐทั้งหมดความท้าทายสำคัญที่ยังคงต้องกล่าวถึงก็คือต้องจัดฝึกอบรมอะไร จัดให้ใคร และจัดเพื่อ

<sup>๓๕</sup> Collaboration Across Boundaries: Insights and Tips from Federal Senior Executives by Rosemary O’Leary and Catherine Gerard, The Maxwell School of Syracuse University, the IBM Center for The Business of Government, 2012

อะไร จึงจะสามารถตอบสนองความหลากหลายของกลุ่มคนและความต้องการของคนในหน่วยงานภาครัฐ  
ได้ ในท้ายที่สุดแล้ว ภาครัฐอาจจะต้องจัดทำกรอบโครงสร้างการฝึกอบรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่  
รวบรวมความต้องการในทุกแง่มุมของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้บรรลุผล  
ตามความคาดหวังของผู้กำหนดนโยบาย

โปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องพัฒนาให้เหมาะสม  
แก่สภาพแวดล้อมและปัจจัยทางวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อความต้องการและ  
ความสามารถในการบูรณาการไอซีทีให้เข้ากับกิจกรรมของภาครัฐซีไอโอภาครัฐจำเป็นต้องมีความสามารถ  
ในการบริหารจัดการความรู้และการสื่อสารประเด็นปัญหาด้านไอซีทีกับบุคคลอื่นได้ การพัฒนาทาง  
วิชาการสำหรับเจ้าหน้าที่นับเป็นสิ่งสำคัญ แต่ต้องประกอบด้วยประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในการบริหาร  
จัดการโครงการด้วยจึงจะสมบูรณ์ จากข้อสังเกตเหล่านี้ เป็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรจำเป็นต้องมีรูปแบบ  
การฝึกอบรมที่เหมาะสมแก่สภาพของตนที่ประกอบไปด้วยผู้คนที่มีความแตกต่างกัน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ  
จากความแตกต่าง/หลากหลายดังกล่าวการจัดฝึกอบรมจำเป็นต้องขยายขอบเขตของเนื้อหาที่จะฝึกอบรม  
ให้กว้างขวางขึ้นกว่าเดิมที่เน้นเฉพาะเรื่องทางเทคนิค ทั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นทางกฎหมายและ  
ประเด็นตามบริบทเฉพาะต่างๆ การบริหารความสัมพันธ์กับประชาชน (หรือ “ลูกค้า”) การออกแบบ  
องค์กร การจัดการการเปลี่ยนแปลง การเจรจาต่อรอง การจัดการองค์ความรู้ และการบริหารจัดการ  
โครงการ<sup>๓๖</sup>

การวิจัยของ Joia (2005) ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาและนำเสนอกรอบการสร้างและการใช้งาน  
เครือข่ายการเสริมสร้างศักยภาพด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับภูมิภาคได้รายงานไว้ว่าบุคลากรของ  
ภาครัฐจะต้องถูกแบ่งออกเป็นกลุ่มจำแนกตามลักษณะเฉพาะเพื่อกำหนดกลุ่มคนเข้าร่วมและเวลาการ  
ฝึกอบรมที่เหมาะสมที่สุด ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างทางลำดับตำแหน่งและสายงาน  
ภายในองค์กร ทำให้รูปแบบของการฝึกอบรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องแตกต่างกัน เช่น *นัก  
กฎหมาย* และ *นักการเมือง* จำเป็นต้องเข้าร่วมในโปรแกรมการสร้างความรู้ความตระหนักมากกว่าหลักสูตรการ  
ฝึกอบรมเกี่ยวกับประโยชน์ของงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในทางตรงกันข้ามผู้บริหารระดับสูง/ผู้จัดการ  
อาวุโส เจ้าหน้าที่เทคนิคด้านไอซีที และพนักงานทั่วไป จำเป็นต้องเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเฉพาะทาง  
หนึ่งๆ เป็นต้น

เนื้อหาของการฝึกอบรมจึงต้องแบ่งออกเป็นโปรแกรมทั่วไปและโปรแกรมตามบริบทเนื้อหาของ  
หลักสูตรโดยทั่วไปจะคล้ายกันสำหรับทุกประเทศ ในขณะที่หลักสูตรตามบริบทต้องมีการปรับให้สอดคล้อง

<sup>๓๖</sup> รายงานผลการวิจัยเรื่อง *A Framework for Developing Regional E-Government Capacity-Building Networks* by Luiz Antonio Joia, Rio de Janeiro State University, © 2006 The Massachusetts Institute of Technology Information Technologies and International Development, Volume 2, Number 4, Summer 2005, p. 61–73

กับสภาพแวดล้อมและปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไปของแต่ละที่ ทั้งนี้ งานวิจัยดังกล่าวได้นำเสนอเนื้อหาสาระสำคัญที่ควรนำไปจัดเป็นโปรแกรมฝึกอบรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- **การจัดการด้านกระบวนการ** โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงให้เห็นบทบาทสำคัญของกระบวนการทำงานในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมด้วยวิธีการบริหารจัดการกระบวนการเหล่านั้น
- **การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า** เพื่ออธิบายถึงความสำคัญของประชาชนในฐานะเป็นลูกค้าของรัฐบาล ตามจุดมุ่งหมายของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- **เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** ในมิตินี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต (รวมทั้งอินเทอร์เน็ตและเอ็กซ์ทราเน็ต) เทคโนโลยีสนับสนุน (back-office technologies) (รวมทั้งระบบขององค์กร) ความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ และการบริการผ่านเว็บ
- **การจัดการการเปลี่ยนแปลง** เพื่อให้เข้าใจในเรื่องแรงต้านจากผู้ที่มีต่อระบบและเทคโนโลยีใหม่ๆ อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานไปเป็นแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อให้เข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานดังกล่าว และเพื่อเรียนรู้วิธีการจัดการการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
- **การจัดการความรู้** เพื่อพัฒนาทักษะในการสร้างองค์ความรู้จัดเก็บ เข้าถึง และจัดการองค์ความรู้ และเรียนรู้บทบาทของไอซีทีในบริบทนี้
- **การออกแบบองค์กร** องค์กรภาครัฐแบบดั้งเดิมมีลักษณะการทำงานของระบบราชการที่ไม่ค่อยมีความยืดหยุ่นมากพอที่จะเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ ในทางตรงกันข้ามโครงสร้างตามกระบวนการทำงานมีความเหมาะสมมากกว่าสำหรับการใช้งานไอซีทีได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักสูตรเรื่องนี้จะนำเสนอเรื่องการจำแนกโครงสร้างหลักตามคุณลักษณะ หรือการจัดหมวดหมู่โครงสร้างอย่างเป็นระบบ ตามคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่เหมือนกัน
- **การบริหารจัดการโครงการ** การดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีการวิเคราะห์ในเรื่องของการบริหารจัดการเวลา ค่าใช้จ่าย ขอบเขตการทำงาน ความเสี่ยง การติดต่อสื่อสาร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพ ผลลัพธ์ และการบูรณาการองค์การรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ในขณะเดียวกัน โปรแกรมฝึกอบรมตามบริบทที่จะประกอบไปด้วยเนื้อหาและองค์ความรู้ที่เฉพาะเจาะจงมากกว่าหลักสูตรทั่วไป และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ ตามความเป็นจริง ซึ่งอาจกำหนดขึ้นเองตามลักษณะของแต่ละประเทศ/แต่ละองค์กร ดังนี้

- **การวิเคราะห์บริบท** โครงการริเริ่มวิสาหกิจกึ่งธุรกิจขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมเฉพาะของแต่ละประเทศ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องทราบความจริงของประเทศตัวเอง ทั้งในระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และระดับชาติ เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุดในการพัฒนาวิสาหกิจกึ่งธุรกิจของตนเอง บทเรียนนี้ต้องการฝึกฝนผู้เชี่ยวชาญให้วิเคราะห์ประเด็นปัญหาเหล่านี้
- **ประเด็นด้านกฎหมาย** กิจกรรมของภาครัฐมักถูกจำกัดด้วยข้อบังคับที่มากับกฎระเบียบ ข้อกฎหมาย และรัฐธรรมนูญ การพัฒนานโยบายวิสาหกิจกึ่งธุรกิจเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงกรอบการอ้างอิงเหล่านี้บ้าง หลักสูตรจะให้วิเคราะห์ประเด็นด้านกฎหมายต่างๆ เช่นความเป็นส่วนตัว การปกป้องข้อมูลและความลับ ลายเซ็นดิจิทัล เอกสารวิสาหกิจกึ่งธุรกิจ และลิขสิทธิ์

สิ่งที่น่าสนใจคือ กรอบการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมของJoia(2005) ที่ได้นำเสนอในรูปแบบตารางW2 (Who-What พร้อมตัวเลขกำหนดระดับความสำคัญของแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรมด้านวิสาหกิจกึ่งธุรกิจสำหรับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพที่ครอบคลุมการบริหารภาครัฐทั้งหมดดังแสดงไว้ในตารางที่๓-๓ ด้านล่างนี้

อะไร (เนื้อหา)	ใคร(ผู้เข้าอบรม)*				
	นักกฎหมาย	นักการเมือง	ผู้บริหาร ระดับสูง	เจ้าหน้าที่	ช่างเทคนิค
การจัดการกระบวนการ	๑	๓	๑๐	๘	๘
การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์	๕	๔	๑๐	๑๐	๑๐
ไอซีที	๒	๑	๘	๘	๑๐
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	๖	๘	๑๐	๗	๘
การจัดการองค์ความรู้	๒	๖	๑๐	๙	๙
การออกแบบองค์กร	๑	๑	๙	๘	๕
การบริหารจัดการโครงการ	๑	๑	๑๐	๑๐	๑๐
การวิเคราะห์บริบท	๗	๙	๙	๔	๖
ประเด็นกฎหมาย	๑๐	๙	๘	๔	๔
ค่าเฉลี่ย	๓.๙	๔.๗	๙.๓	๗.๖	๗.๘

\*ระดับคะแนน (-) ๐ - ๑๐ (+)

คะแนนเต็ม ๑๐ หมายถึง หัวข้อนั้นๆ มีความสำคัญสูงสุดสำหรับผู้เข้าอบรมนั้น ดังนั้น หลักสูตรสำหรับผู้เข้าอบรม  
 ควรจะรวมเนื้อหาทั้งหมดที่เกี่ยวข้องสำหรับหัวข้อนั้นๆ

คะแนน ๐ หมายถึง หัวข้อนั้นๆ ไม่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าอบรมนั้น หลักสูตรในการฝึกอบรมจึงไม่ควรมีส่วนที่  
 เกี่ยวข้องกับหัวข้อนั้นๆ

ตารางที่ ๓-๓: กรอบการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมW2(Who-What)

ค่าเฉลี่ยที่ปรากฏด้านล่างของแต่ละคอลัมน์ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การจัดฝึกอบรมสำหรับผู้บริหารระดับสูงภาครัฐมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก ตามด้วยการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านไอซีที และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ในส่วนของนักการเมืองนักกฎหมาย นั้น การประชุมสร้างความตระหนักดูจะเหมาะสมกว่าโปรแกรมการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการและใช้เวลานาน

### ๓.๕.๕. การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

#### กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตามที่แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ของประเทศไทย (พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๖) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) เพื่อสนับสนุนการสร้าง  
 ธรรมเนียมปฏิบัติในการบริหารและการบริการของภาครัฐ โดยมีมาตรการในการสร้างความเข้มแข็งด้านไอซีทีแก่  
 หน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผ่านการอบรมความรู้และทักษะตามความเหมาะสมและ

สอดคล้องกับภารกิจและหน้าที่ ความรับผิดชอบกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เล็งเห็น  
ความสำคัญในการสร้างเสริมความรู้และวิสัยทัศน์ในการบริหารและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็น  
การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นการยกระดับขีดความสามารถ  
ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ เพื่อรองรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็ม  
รูปแบบในอนาคตโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดให้มีการฝึกอบรมผู้บริหารและ  
ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐอย่างต่อเนื่อง รวมถึง “โครงการเสริมสร้างศักยภาพการ  
บริหารและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ภาครัฐ” มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐<sup>๓๗</sup>

หลักสูตรการฝึกอบรมจัดแบ่งตามโดเมนสมรรถนะด้านไอซีที เป็น ๗โดเมน คือ ๑) ภาวะผู้นำ  
ด้านไอซีที ๒) การกำกับดูแล/ธรรมาภิบาลด้านไอซีที ๓) การบริหารจัดการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ๔) การ  
บริหารจัดการการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ๕) กระบวนการจัดหาระบบสารสนเทศ ๖) การบริหารการ  
เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ๗) ความสามารถในการนำเอาเทคโนโลยีสำนักงานมาใช้เพื่อเพิ่ม  
ประสิทธิภาพการทำงานส่วนบุคคล

ส่วนหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับซีไอโอ มีเนื้อหาคร่าวๆ ดังนี้คือ การเป็นผู้นำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
การวางแผนทรัพยากรไอที การบริหารจัดการจ้างและทำสัญญา การบริหารความเสี่ยงด้านไอซีที การบริหาร  
นโยบายและประสิทธิภาพไอซีที การวางแผนและพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความร่วมมือในการพัฒนา  
บริการอิเล็กทรอนิกส์และโครงการไอซีทีที่ร่วมกัน การบริหารจัดการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การบริหาร  
จัดการโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นเลิศ การกำกับดูแลไอซีที การบริหารจัดการโครงการไอซีที  
การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมี  
หลักสูตรของซีไอโอเพื่อการพัฒนาจังหวัดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Province) สำหรับผู้บริหารราชการในระดับ  
จังหวัดและท้องถิ่น ซึ่งมีเนื้อหาคล้ายคลึงกัน

สำหรับหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารระดับกลาง มีการจัดหลักสูตรสำหรับผู้เข้าร่วมอบรม ๓  
ประเภท ได้แก่

- ๑) กลุ่มผู้บริหารเจ้าของโครงการไอซีทีเนื้อหาที่อบรม ได้แก่ การบริหารโครงการไอซีที การ  
บริหารการ outsource และผู้ค้า การวางแผนไอซีทีเชิงกลยุทธ์ การจัดการความเสี่ยง  
ด้านไอซีที การบริหารการจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ

<sup>๓๗</sup> แหล่งที่มา: <http://www.nstdaacademy.com/egovtraining/index.php?page=project>

- ๒) กลุ่มบริหารผู้ใช้ไอซีที เนื้อหาที่อบรม ได้แก่ การบริหารจัดการและการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หลักการและแนวคิดการจัดการสารสนเทศ การจัดการโครงการความร่วมมือ ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ การจัดการข้อมูล
- ๓) กลุ่มบริหารองค์กรไอซีที เนื้อหาที่อบรม ได้แก่ ธรรมชาติของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การบริหารความเปลี่ยนแปลงสำหรับโครงการไอซีที เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเทคโนโลยีไร้สาย

ทั้งนี้ ในวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้กระทรวงไอซีที โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินโครงการอบรมหลักสูตรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริหารระดับสูง และพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาหลักสูตรการอบรมให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายสองระดับ คือ ระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

#### สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) ซึ่งเป็นองค์กรสำคัญที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับเริ่มโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งโครงการฝึกอบรมไอซีที โครงการฝึกอบรมไอซีทีที่มีวัตถุประสงค์ที่จะสำรวจและปรับปรุงฐานข้อมูลบุคลากรด้านไอซีทีในภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ด้านไอซีที และขยายวิสัยทัศน์ของผู้บริหารไอซีที และทักษะในการบริหารเช่นเดียวกับการเสริมสร้างความรู้ด้านไอทีในหมู่เจ้าหน้าที่ของภาครัฐ นอกจากนี้ยังมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมความเข้าใจเจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อส่งเสริมวิสัยทัศน์และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการไอซีทีเพื่อการจัดอันดับผู้จัดการไอทีในอันดับที่สูง สรอ. ได้จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐเช่นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติไอพีวี๖ (IPV6) สำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

*กล่าวโดยสรุป* การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่เรื่องทางเทคนิคเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของการบริหารจัดการอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงด้วย ดังนั้น ทักษะในการบริหารจัดการ การสื่อสาร และความรู้ประเด็นทางกฎหมายจึงมีบทบาทสำคัญ การฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูงเป็นเป้าหมายที่มีความสำคัญสำหรับการสร้างขีดความสามารถของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตามด้วยการฝึกอบรมผู้เชี่ยวชาญด้านไอซีทีและเจ้าหน้าที่รัฐบาล หรือแม้แต่นักกฎหมายและนักการเมืองที่เกี่ยวข้องก็ต้องเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมด้วย แต่เนื้อหาของหลักสูตรก็จะต้องปรับให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการอบรมตามระดับของตำแหน่งและสายงาน เพื่อ

ประโยชน์สูงสุดที่จะได้รับ เจ้าหน้าที่ภาครัฐควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการใช้เครื่องมือ  
และอุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อพัฒนาฝีมือในสายอาชีพของตนเอง หน่วยงานภาครัฐจะต้อง  
วางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จัดสรรงบประมาณ/  
ทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเหมาะสม ประเมินประสิทธิภาพที่ได้รับจากการฝึกอบรม และอำนวยความสะดวกใน  
การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐในทุกระดับ

### ๓.๖. บทสรุป

หัวข้อ	การวิเคราะห์/ผลการวิจัย
บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการ กระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดี กรม และผู้อำนวยการสำนัก สำหรับการ ดำเนินงานของโครงการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์	บทบาทหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ซีไอโอ อธิบดีกรม ผู้อำนวยการสำนัก กำหนดขึ้นจากลักษณะงาน ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และขอบเขตการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการเชื่อมโยงการ ทำงาน การบูรณาการ นวัตกรรม การประสานงานและความร่วมมือ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาประกอบเข้ากับอำนาจหน้าที่และ บทบาทประจำของตำแหน่งนั้นๆ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด บทบาทที่กำหนดไว้เหล่านี้จะต้องพิจารณา นำไปใช้ควบคู่ไปกับอำนาจหน้าที่และบทบาทที่กำหนดไว้เฉพาะของแต่ละกระทรวงและหน่วยงาน และต้องให้เหมาะสม สอดคล้องกับลำดับความสำคัญ วัตถุประสงค์ และความต้องการในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละกระทรวงด้วย
กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐและร่วมมือกับภาคเอกชน	กลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและร่วมมือกับภาคเอกชน สรุปได้ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"><li>● <i>โครงสร้างความร่วมมือภายในสำนักงานของรัฐบาล</i> เช่น คณะทำงานเฉพาะกิจ สภา คณะกรรมการคณะกรรมการ คณะทำงาน</li><li>● <i>กลยุทธ์และความคิดริเริ่มความร่วมมือแห่งชาติ</i> เป็นกรอบการทำงานภาพกว้างสำหรับประเด็นระดับชาติ</li><li>● <i>การแต่งตั้งหน่วยงานผู้นำโครงการ</i> เพื่อรับผิดชอบสำหรับความคิดริเริ่มที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่/สายบังคับบัญชาต่างกัน</li><li>● <i>การจัดตั้งสำนักงานความร่วมมือพิเศษ</i> เป็นสำนักงานที่มีอำนาจหน้าที่และทรัพยากรของตัวเอง รับผิดชอบด้านนโยบายที่ ต้องการความร่วมมือจากหลายหน่วยงานในการดำเนินงาน</li><li>● <i>ข้อตกลงระหว่างหน่วยงานและบันทึกความเข้าใจ</i> จัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างหน่วยงานของรัฐมากกว่า หนึ่งหน่วยงานเพื่อแสวงหาความร่วมมือระหว่างกัน</li></ul>

หัวข้อ	การวิเคราะห์/ผลการวิจัย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เทคโนโลยีเพื่อความร่วมมือ ใช้เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน เช่น การใช้ฐานข้อมูลและเว็บทำร่วมกัน</li> </ul> <p>แนวปฏิบัติสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจนและสร้างผลงานนั้นร่วมกัน</li> <li>● จัดทำกลยุทธ์ร่วมหรือกลยุทธ์เสริมการทำงานระหว่างกัน</li> <li>● แจกแจงความต้องการในการใช้ทรัพยากร</li> <li>● เห็นชอบกับบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานของตนและอื่นๆ</li> <li>● กำหนดนโยบายขั้นตอนการทำงาน และเครื่องมือ/วิธีการอื่นๆ ที่สามารถรองรับการดำเนินงานข้ามหน่วยงานได้</li> <li>● พัฒนากลไกในการตรวจสอบ การประเมินผลและการรายงานผลงาน</li> <li>● สนับสนุนให้หน่วยงานมีความรับผิดชอบในการสร้างความร่วมมือ</li> <li>● สนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบส่วนบุคคลในการสร้างความร่วมมือ</li> </ul>
<p>มาตรวัดความสำเร็จในการบริหารจัดการ การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p><b>แดชบอร์ด</b> คือ มาตรวัดผลงานที่สำคัญๆ ขององค์กรที่บูรณาการข้อมูลจากแหล่งต่างๆ แล้วนำมาแสดงเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงานด้วยภาพที่มีคำอธิบายประกอบ แดชบอร์ดขององค์กรจะต้องแสดงข้อมูลที่ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมทั้งหมดได้ทันทีในคราวเดียวตามมิติที่ต้องการ แดชบอร์ดแบ่งตามการใช้งานได้เป็น ๓ ชนิด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แดชบอร์ดวัดการปฏิบัติงานเพื่อการตรวจตราการปฏิบัติงาน</li> <li>● แดชบอร์ดวัดยุทธวิธีเพื่อการวิเคราะห์การปฏิบัติงานและตรวจดูความคืบหน้าของงาน</li> </ul>

หัวข้อ	การวิเคราะห์/ผลการวิจัย
	<ul style="list-style-type: none"><li>● แดชบอร์ดวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานว่าได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือยัง</li></ul> <p>หน่วยงานภาครัฐใช้แดชบอร์ดในการตรวจสอบประสิทธิภาพภายในองค์กร และเผยแพร่ข้อมูลการทำงานสู่สาธารณชนเพื่อความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ</p> <p>การประเมินความร่วมมือมีเกณฑ์วัดต่างๆ ตามแนวทางการดำเนินงานรัฐบาลเปิด มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"><li>๑) แผนงานมีขั้นตอนการทบทวนการปฏิบัติในปัจจุบันเพื่อสร้างความร่วมมือกับภาครัฐหรือไม่ และมีการใช้แพลตฟอร์มเทคโนโลยีเพื่อการนี้หรือไม่</li><li>๒) แผนงานมีขั้นตอนการทบทวนการปฏิบัติในปัจจุบันเพื่อสร้างความร่วมมือกับสาธารณชนหรือไม่ และมีการใช้แพลตฟอร์มเทคโนโลยีเพื่อการนี้หรือไม่</li><li>๓) แผนงานมีขั้นตอนการทบทวนการปฏิบัติในปัจจุบันเพื่อสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน หรือไม่ และมีการใช้แพลตฟอร์มเทคโนโลยีเพื่อการนี้หรือไม่</li><li>๔) มีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่อธิบายถึงความร่วมมือในปัจจุบันของหน่วยงานหรือไม่</li><li>๕) แผนงานอธิบายวิธีการเชิงนวัตกรรม (เช่น การให้รางวัลและความร่วมมือ) เพื่อเพิ่มความร่วมมือกับภาคเอกชนกับชุมชนที่ไม่แสวงหาผลกำไรและกับชุมชนวิชาการหรือไม่</li></ol> <p><b>กรอบความร่วมมือแห่งชาติ (National Collaboration Framework หรือ NCF)</b>เป็นกรอบการสร้างความร่วมมือภายในและระหว่างหน่วยงานภาครัฐในทุกระดับโดยใช้กลไกของการจัดทำบันทึกความเข้าใจ NCF มีกระบวนการในการสร้างความร่วมมือ โดยเริ่มจากการเห็นชอบร่วมกันในหลักการของความร่วมมือก่อน จากนั้นจัดหาเอกสารและเครื่องมือที่จะส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการให้บริการร่วมกันระหว่างองค์กร รัฐบาลได้รับประโยชน์จาก NCF ดังนี้</p>

หัวข้อ	การวิเคราะห์/ผลการวิจัย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การส่งมอบบริการที่ดีขึ้นผ่านการทำข้อตกลงได้เร็วขึ้นและการบริหารความเสี่ยงที่ดีขึ้น</li> <li>● มีการยกระดับการใช้ข้อมูลภาครัฐที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> <li>● มีค่าใช้จ่ายและการทำงานที่ช้าซ้าลง</li> <li>● มีความยืดหยุ่นเพิ่มขึ้นในช่วงการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล</li> </ul>
<p>การเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรม</p>	<p>การกำหนดรูปแบบของการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมบุคลากรด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับความหลากหลายของภูมิความรู้และประสบการณ์และตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้วย ทั้งนี้ควรมีการสร้างกรอบการฝึกอบรมแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เนื้อหาสาระของหลักสูตรจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงานและสายอาชีพ นอกจากนี้เนื้อหาทางด้านเทคนิคแล้ว จะต้องมึเนื้อหาด้านการบริหารจัดการด้วย เช่น การออกแบบโครงสร้างองค์กร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการกระบวนการ การบริหารโครงการ ประเด็นด้านกฎหมายและบริบทเฉพาะเรื่อง และการวิเคราะห์บริบทดังกล่าว</p>

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

### ๔.๑. บทนำ

วัตถุประสงค์ของการนำเสนอในที่นี้ คือ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะออนไลน์สำหรับประเทศไทย ซึ่งได้จัดทำขึ้นจากการรวบรวมและวิเคราะห์ผลการศึกษานวัตกรรมไอทีที่ใช้ในการให้บริการสาธารณะจากหลายประเทศ รวมทั้งสถานะการดำเนินงานในปัจจุบันของประเทศไทย ตามที่ได้นำเสนอไว้ในรายงานฉบับกลาง อีกทั้งยังมีคำแนะนำที่เกี่ยวกับแนวทางการจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบการบริการออนไลน์และการให้ประชาชนมีบทบาทร่วม (crowdsourcing) และกลยุทธ์การใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส (open source software)

รายงานได้กล่าวถึงคำนิยามของนวัตกรรมและแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างต่างๆ ที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมบริการให้บริการสาธารณะ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการระดมทุนและการจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรมไว้ในหัวข้อ ๔.๒ และนำเสนอแนวทางและแนวคิดในการดำเนินงานห้องปฏิบัติการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืนไว้ในหัวข้อ ๔.๓ พร้อมกรณีตัวอย่างของห้องปฏิบัติการนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่า ๑๐ ปี

รายงานมีเนื้อหาครอบคลุมถึงเรื่องแนวคิดของการให้ประชาชนมีบทบาทร่วม (crowdsourcing) ในการออกแบบบริการสาธารณะด้วยรูปแบบการบริการออนไลน์ และได้เสนอแนะกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สและการนำมาใช้สำหรับประเทศไทย ไว้ในหัวข้อ ๔.๔ และ ๔.๕ ตามลำดับ

### ๔.๒. โครงสร้างที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมบริการสาธารณะ

#### ๔.๒.๑. ทำไมนวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะออนไลน์จึงมีความจำเป็น?

นวัตกรรมทางเทคโนโลยีเป็นหัวใจของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับประเทศกำลังพัฒนา<sup>๓๘</sup> ที่จะต้องคำนึงถึงในการพัฒนาในด้านต่างๆ การใช้จ่ายของภาครัฐมีปริมาณค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับภาคส่วนอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากอาจแรงกดดันทางการเมืองและความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพของบริการและการส่งมอบบริการใหม่ที่มีคุณภาพดีกว่า<sup>๓๙</sup> โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการสาธารณะออนไลน์ใดๆที่ทำให้เกิดความสะดวกสบายและมีความยืดหยุ่นสำหรับผู้ใช้งาน บริการนวัตกรรมออนไลน์เหล่านั้นสามารถเข้าถึงได้จาก

<sup>๓๘</sup> Innovation Policy A Guide for Developing Countries , World Bank,

<sup>๓๙</sup> <http://www.slideshare.net/lanMiles/public-service-innovation>

พื้นที่ต่างๆ เช่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ(kiosks) บริการบางอย่างเหล่านั้นยังสามารถช่วยเพิ่มความโปร่งใสและประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายของรัฐบาล เช่นบริการการจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์แบบครบวงจร ที่กำลังได้รับความนิยมในหลายประเทศอยู่ในขณะนี้

#### ๔.๒.๒. นวัตกรรมคืออะไร?

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organization for Economic Cooperation and Development หรือ OECD) ได้ให้นิยามของคำว่า “นวัตกรรม” ไว้ว่า “นวัตกรรมประกอบด้วยขั้นตอนทางวิทยาศาสตร์ ทางเทคนิค เชิงพาณิชย์ และทางการเงิน ที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาและการขายสินค้าหรือบริการที่ผลิตขึ้นหรือปรับปรุงขึ้นมาใหม่ และจำเป็นต่อการใช้กระบวนการหรือเครื่องมือที่ผลิตหรือปรับปรุงขึ้นมาใหม่ในเชิงพาณิชย์หรือการแนะนำวิธีการใหม่ในการบริการสังคม” ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่าการวิจัยและพัฒนานั้นเป็นขั้นตอนสำคัญประการเดียวในหลายๆ ขั้นตอนที่กำลังมาที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมได้

ไมเคิล พอร์เตอร์ ได้นิยามความหมายของนวัตกรรมว่าเป็น “การปรับปรุงเทคโนโลยีและวิธีการหรือหนทางที่ดีกว่าในการทำสิ่งใดๆ” ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนในรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ แนวทางใหม่ๆ ในการตลาด รูปแบบใหม่ของการจัดจำหน่าย และแนวคิดใหม่ของขอบเขตและการบริการนวัตกรรมเกิดจากการเรียนรู้ขององค์กรได้มากเท่าๆ กับเกิดจากการวิจัยและพัฒนาอย่างเป็นทางการ<sup>๔๐</sup>

กระบวนการนวัตกรรมพัฒนาและเติบโตมาจาก “ระบบนวัตกรรม” ที่เกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้เกี่ยวข้อง เชื่อมโยงถึงกันในรูปแบบต่างๆ นำมาซึ่งความสามารถทางเทคนิค เชิงพาณิชย์และทางการเงิน และข้อมูลที่เป็นสำหรับการสร้างนวัตกรรม

**รัฐบาลควรมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้เกิดกระบวนการนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการสร้างบริการสาธารณะที่ดีขึ้นเพื่อประชาชน วิธีการทั่วไปที่รัฐบาลควรดำเนินการเป็นอย่างน้อยที่สุด มีดังต่อไปนี้**

- สนับสนุนผู้สร้างนวัตกรรมด้วยผลตอบแทนและกลไกที่เหมาะสม
- กำจัดอุปสรรคในการริเริ่มนวัตกรรม
- จัดตั้งโครงสร้างการวิจัยที่ตอบสนองต่อนวัตกรรม และ
- พัฒนาระบบการศึกษาที่เหมาะสมที่จะช่วยสร้างกลุ่มประชากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ และมีปฏิริยาตอบสนองต่อเรื่องนวัตกรรม

<sup>๔๐</sup> Innovation Management, [http://www.palgrave.com/business/goffin/about/1403912602\\_02\\_cha01.pdf](http://www.palgrave.com/business/goffin/about/1403912602_02_cha01.pdf)

### ๔.๒.๓. การส่งเสริมนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ

การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องในหลายประเทศนั้น ทำโดยการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อการวิจัยและการส่งเสริมการดำเนินงานนวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น สนับสนุนการสร้างศูนย์และห้องปฏิบัติการนวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และให้มีการทำงานอย่างต่อเนื่อง ในประเทศไทยมีบางหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่คล้ายกับห้องปฏิบัติการนวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้กล่าวถึงในรายงานฉบับกลางก่อนหน้านี้ เช่น สำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (บอ.) สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) และสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สนช.) หน่วยงานเหล่านี้ได้สร้างโปรแกรมการทำงานบางอย่างเพื่อส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาบริการภาครัฐที่เป็นนวัตกรรมใหม่ อย่างไรก็ตาม รายงานฉบับนี้ได้นำเสนอแนวทางบางส่วนและข้อเสนอแนะสำหรับการเสริมสร้างการพัฒนาวัฒนธรรมภาครัฐ และเสริมสร้างสถาบันนวัตกรรมของภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เกิดห้องปฏิบัติการนวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยตามที่กล่าวไว้ด้านล่างนี้

#### ทำไมเราจึงควรสร้างและส่งเสริมห้องปฏิบัติการนวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การปฏิรูปภาครัฐที่ท้าทายจำเป็นต้องเริ่มตั้งแต่การมีนโยบายใหม่ ไปจนถึงการมีวิธีการใหม่ในการทำให้เกิดระบบนิเวศน์ของนวัตกรรมทั้งในระดับท้องถิ่นและในระดับชาติ และการสร้างเสริมความเข้มแข็งของห้องปฏิบัติการนวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในภาครัฐ

กลยุทธ์ในการสร้างห้องปฏิบัติการจะช่วยสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนได้มากขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องกับประชาชน ห้องปฏิบัติการจะช่วยสร้างวิธีการใหม่ในการดึงดูดทรัพยากรใหม่ๆ และช่วยลดต้นทุนในส่วนของการคิดหาวิธีการสร้างสิ่งต่างๆ<sup>๔๑</sup>

แนวคิดก็คือการใช้วิธีการที่ให้ผู้มีส่วนร่วมสร้างระบบ(co-creation)<sup>๔๒</sup> ที่สามารถบูรณาการกระบวนการวิจัยและนวัตกรรมเข้าด้วยกันด้วยการร่วมกันสร้างสรรค์ สืบค้น ทดลอง และประเมินผลความคิดใหม่เชิงนวัตกรรม สถานการณ์ แนวความคิดและสิ่งประดิษฐ์ทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องที่ใช้งานได้ในชีวิตจริง<sup>๔๓</sup>

<sup>๔๑</sup> <http://sigeneration.ca/blog/?p=169>

<sup>๔๒</sup> Co-creation – หมายถึงการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างบริษัทกับลูกค้า หรือรัฐบาลกับประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับความคิดรูปแบบธุรกิจใหม่และอยู่ในความต้องการด้านมูลค่ามากกว่าด้านกำไร (<http://mackinstitute.wharton.upenn.edu/events/innovation-through-co-creation-engaging-customers-and-other-stakeholders/>)

<sup>๔๓</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Living\\_lab#cite\\_note-5](http://en.wikipedia.org/wiki/Living_lab#cite_note-5)

กรณีตัวอย่างเช่นระบบบุคลากรไร้กระดาษของประเทศไทยในปัจจุบันอนุญาตให้ผู้ประกอบการค้าสามารถส่งเอกสารการดำเนินพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบยังเป็นของผู้ใช้เหล่านั้น เช่นถ้าพวกเขาแสดงข้อมูลบางอย่างที่ผิดพลาดก็จะมีบทลงโทษ การตัดสินใจใช้ “พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนิซ” และ “การประเมินมูลค่า” เป็นตัวอย่างบางส่วนที่ผู้ค้าหลายรายมีปัญหาในการใส่ข้อมูลผิดโดยไม่ตั้งใจและต้องทำการยกเลิกแล้วแก้ไขใหม่ให้ถูกต้อง ดังนั้นรัฐบาลมีความคิดเกี่ยวกับ “บริการ (นวัตกรรม) ใหม่” ซึ่งก่อนหน้านี้จะต้องจ้างที่ปรึกษาหรือผู้ค้าหรือบุคลากรจากหลายส่วนงานของภาครัฐในการให้บริการบางอย่าง – แต่เราสามารถใช้และสร้างโซลูชันแบบ “ร่วมกันสร้าง” เช่นรูปแบบการสร้าง “เครือข่ายสังคมออนไลน์” หรือ “ห้องอภิปรายสังคมออนไลน์” เพื่อให้ชุมชนผู้ค้าตัวแทนออกของ ธุรกิจ และบุคคลอื่นสามารถช่วยเหลือกันเพื่อการตัดสินใจที่ดีขึ้น หรือให้ข้อมูลได้มากขึ้น และแลกเปลี่ยนความรู้ได้มากขึ้น ความคิดของ “การร่วมกันสร้าง” ก็คือ การที่ผู้ใช้หรือชุมชนมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าให้กับสภาพแวดล้อม/เหตุการณ์หนึ่งๆ ได้เพิ่มมากขึ้น

วิธีการสร้างรูปแบบนวัตกรรมหรือห้องปฏิบัติการจะเป็นตัวกำหนดขนาดและประเภทของนวัตกรรมที่สร้างขึ้น

เนสต้า(NESTA) เป็นศูนย์นวัตกรรมชั้นนำของสหราชอาณาจักร ที่แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมสาธารณะควรจะแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญของประเทศ ศูนย์นี้จะอธิบายถึง “ประสิทธิภาพสูงสุด” ว่าเป็น “บริการสาธารณะที่แตกต่างในทางที่ดีขึ้นและเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง เป็นนวัตกรรมที่ส่งผลดีอย่างมากต่อประชาชนด้วยต้นทุนที่ต่ำลง ประสิทธิภาพสูงสุดไม่เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนระบบเดิมที่มีอยู่ ประสิทธิภาพสูงสุดเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างมุมมองใหม่ที่มีต่อปัญหาเก่าเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการของบริการอย่างแท้จริง และเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้ใช้”<sup>๔๔</sup>

#### ๔.๒.๔. ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมคืออะไร

ห้องปฏิบัติการเป็นพื้นที่และชุดโปรโตคอลที่ดึงให้คนรุ่นใหม่ นักเทคโนโลยี ภาคเอกชน และประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา โดยการใช้เทคโนโลยีและความคิดใหม่ในการทำงาน<sup>๔๕</sup>

ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมเป็นพื้นที่ที่มีพลังในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่อย่างสิ้นเชิง และช่วยให้ประเทศสามารถส่งมอบบริการที่แตกต่าง ดีกว่าและประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่า

<sup>๔๔</sup> <http://sigeneration.ca/blog/?p=169>

<sup>๔๕</sup> <http://www.unicefinnovationlabs.org/?p=53>

บทบาทของหน่วยงานหรือห้องปฏิบัติการนวัตกรรมที่ได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น คือ

- รับรู้และสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องของความท้าทาย
- ระบุการแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้อย่างสร้างสรรค์
- ทดลอง สร้างต้นแบบ ทดสอบ และขยายผล
- ดำเนินการ

การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรมควรจะได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากภาคส่วนต่างๆ รวมทั้งภาครัฐ สถาบันการศึกษา และภาคเอกชน โดยจุดเริ่มต้นของการก่อตั้งควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย ที่เข้าร่วมดำเนินการควรมาจากสถาบันการศึกษา นอกจากนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความหลากหลายและขยายการพัฒนาในวงกว้าง อาจจะมีการวางรูปแบบการให้เงินทุนสนับสนุนในลักษณะต่างๆ เช่น เงินทุน/งบประมาณภาครัฐ ทุนมหาวิทยาลัย เงินทุนร่วมจากภาคเอกชน เพื่อพัฒนาและสร้างนวัตกรรมบริการของภาครัฐบางส่วนของปัญหาเหล่านี้จะมีกล่าวถึงในส่วนต่อไป

#### ๔.๒.๕. แหล่งที่มาของเงินทุนสำหรับการสร้างนวัตกรรมในภาครัฐ

เงินทุนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการสร้างและดูแลรักษาศูนย์นวัตกรรมใดๆ รูปแบบการสนับสนุนเงินที่นำเสนอด้านล่างนี้ สามารถนำมาพิจารณาถึงแหล่งที่มาของเงินทุนจากตัวอย่างในประเทศอื่นๆ ได้

- ก) ตัดแบ่งงบประมาณกลาง**ของรัฐบาลหรือกระทรวงสำหรับการทำนวัตกรรมเช่น แบ่ง ๑% จากงบประมาณทั้งหมด (คล้ายกับการแบ่งสัดส่วนของ GDP สำหรับใช้สนับสนุนรัฐบาลในการดำเนินงานวิจัยและพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)
- ข) จัดตั้งกองทุนนวัตกรรมเฉพาะทางและกองทุนดำเนินงานภายในภาครัฐ**เช่น สหราชอาณาจักรมี “กองทุนลงทุนเพื่อประหยัด(Invest-to-Save Fund)”<sup>๔๖</sup>(ราว ๔๐ ล้านปอนด์) สำหรับสนับสนุนนวัตกรรมบริการภาครัฐทุกด้านในขณะที่สิงคโปร์มีกองทุนEnterprise Challenge<sup>๔๗</sup> (ราว ๒๙ ล้านดอลลาร์สหรัฐ) สนับสนุนข้อเสนอนวัตกรรมที่สร้างคุณค่า/มูลค่าใหม่ให้กับบริการภาครัฐหรือสามารถปรับปรุงบริการภาครัฐได้อย่างมีนัยสำคัญใน

<sup>๔๖</sup> Invest-to-save Fund, Welsh Government, U.K. <http://wales.gov.uk/topics/improving-services/better/vfm/i2savefund/?lang=en>

<sup>๔๗</sup> The Enterprise Challenge, National Library, Singapore, <http://was.nl.sg/details/www.tec.gov.sg.html>

สหรัฐอเมริกา มีกองทุนลงทุนนวัตกรรม<sup>๔๘</sup> (๗๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ) โดยกระทรวงศึกษาธิการให้การสนับสนุนการลงทุนและการสร้างนวัตกรรมด้านการเรียนการสอนที่พิสูจน์ได้ว่ามีผลต่อความสำเร็จและการเติบโตก้าวหน้าของนักเรียนและนักศึกษา นอกจากนี้ยังมีกองทุนนวัตกรรมด้านสาธารณสุขของประเทศอังกฤษ โดยหน่วยงานบริการสาธารณสุขแห่งชาติได้จัดตั้งกองทุนนวัตกรรม (๒๒๐ ล้านปอนด์)<sup>๔๙</sup> ระยะเวลา ๕ ปี จัดสรรผ่านหน่วยงาน Strategic Health Authorities ๑๐ แห่ง เพื่อสนับสนุนการพัฒนาและทดสอบความคิดใหม่ๆ เชิงการแพทย์ที่เป็นไปได้ ทั้งนี้ โดยได้จัดสรรเงินทุนจำนวน ๒๐ ล้านปอนด์สำหรับสนับสนุนการแข่งขันคิดค้นนวัตกรรมทางการแพทย์

#### ๔.๓. แนวทางการดำเนินงานห้องปฏิบัติการนวัตกรรมอย่างยั่งยืน

รายงานส่วนนี้ นำเสนอตัวอย่างเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานห้องปฏิบัติการนวัตกรรมอย่างยั่งยืนกรณีตัวอย่างที่นำมาเสนอเหล่านี้จะแสดงให้เห็นถึงความคิดเบื้องต้นของการดำเนินงานที่รัฐบาลไทยควรพิจารณาปรับใช้

##### ๔.๓.๑. กองทุนสนับสนุนด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และศิลปะแห่งชาติ (National Endowment for Science, Technology and the Arts หรือ NESTA)<sup>๕๐</sup>

เนสต้า (NESTA) เป็นองค์กรการกุศลอิสระที่ทำงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านนวัตกรรมของสหราชอาณาจักร ทำหน้าที่ผสมผสานโปรแกรมการปฏิบัติ การลงทุน นโยบายและการวิจัย และการสร้างหุ้นส่วนในการส่งเสริมนวัตกรรมจากหลายภาคส่วนเข้าด้วยกัน ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมเนสต้าสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการภาครัฐสู่ประชาชน สังคม และธุรกิจเพื่อพัฒนาการตอบสนองในรูปแบบใหม่อย่างสิ้นเชิงต่อความท้าทายเร่งด่วนทางเศรษฐกิจและสังคม

#### เนสต้าได้รับการสนับสนุนเงินทุนอย่างไร?

เนสต้าได้รับเงินทุนจากเนสต้าทรัสต์ซึ่งได้รับเงินบริจาคจากหน่วยงานสลากกินแบ่งแห่งชาติ ดอกเบี้ยจากเงินบริจาคมนี้ถูกนำมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของเนสต้า ยังมีรายได้และเนสต้าทรัสต์นอกจากนี้ ที่มาจากผลตอบแทนจากการลงทุนของเนสต้าเอง และรายได้จากการทำงานเป็นหุ้นส่วนร่วมกับผู้อื่น ซึ่งถูกนำไปใช้หมุนเวียนเป็นเงินทุนสนับสนุนการทำงานต่อไป

<sup>๔๘</sup> Investing in Innovation Fund, U.S. Department of Education <http://www2.ed.gov/programs/innovation/index.html#program>

<sup>๔๙</sup> Strategic Health Authorities, National Health Service, U.K.

[http://www.institute.nhs.uk/cost\\_and\\_quality/new\\_ideas/where\\_to\\_go\\_with\\_your\\_idea.html](http://www.institute.nhs.uk/cost_and_quality/new_ideas/where_to_go_with_your_idea.html)

<sup>๕๐</sup> <http://www.nesta.org.uk/>

นอกจากนี้เนสตัวยังคงทำหน้าที่เป็นนักลงทุนในการริเริ่มและขับเคลื่อนโครงการด้านเทคโนโลยี ไปจนถึงเป็นสื่อกลางองค์กรทางสังคมและการเงิน ซึ่งกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายในทางการกุศลของเนสต้าด้วย ปัจจุบัน เนสต้าได้ลงทุนใน ๒ รูปแบบที่ต่างกัน คือ

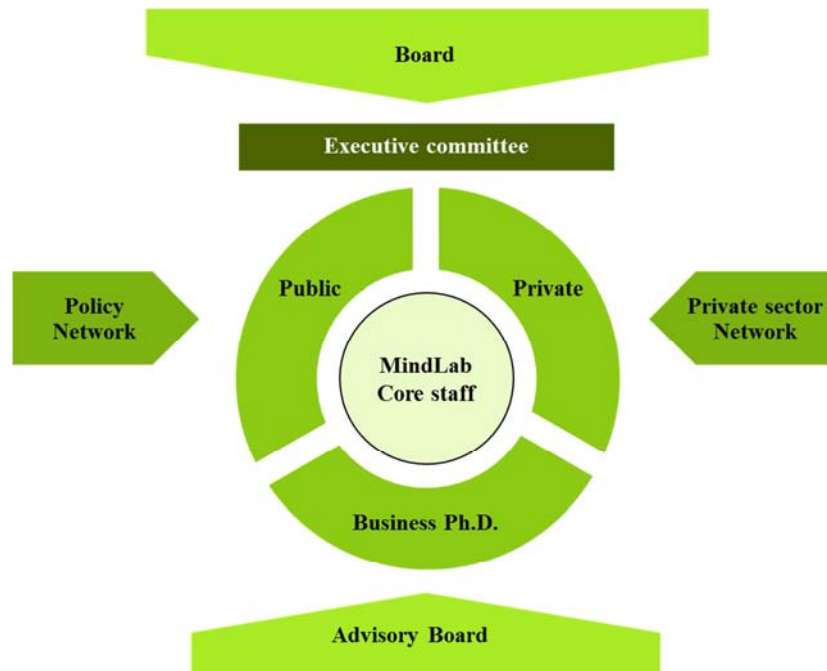
- *การลงทุนในกิจการ (Venture investment):* เนสต้าสนับสนุนนวัตกรรมในสหราชอาณาจักรผ่านการเป็นหุ้นส่วนการเป็นเครือข่ายและการสร้างกลุ่มหลักทรัพย์ในการลงทุนในระยะเริ่มต้น
- *การลงทุนเพื่อสร้างผลกระทบทางสังคม (Impact investment):* เนสต้าศึกษาพบว่าการลงทุนเพื่อสังคม จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการลงทุนในกิจการที่สามารถช่วยจัดการความท้าทายสำคัญๆ ของสังคมได้

#### ๔.๓.๒. มายด์แล็บ (MindLab)<sup>๕๑</sup>

มายด์แล็บเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของห้องปฏิบัติการนวัตกรรมที่สร้างขึ้นในประเทศเดนมาร์ก ศูนย์แห่งนี้เป็นหน่วยงานนวัตกรรมข้ามกระทรวงที่ให้ประชาชนและธุรกิจได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาโซลูชันใหม่สำหรับภาครัฐ

ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมถูกออกแบบมาเพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างกัน ห้องปฏิบัติการมีจุดมุ่งหมายสู่การเป็น “ศูนย์แห่งความเป็นเลิศ” ด้านนวัตกรรม ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายนี้ขึ้นอยู่กับการผนึกความร่วมมือขององค์กรสามฝ่ายตามรูปที่ ๔-๑ ซึ่งได้ถูกกำหนดให้เป็นเป้าหมายของการดำเนินงานนี้ กรอบวงกลมตรงกลางแสดงถึงความต้องการความร่วมมือจากทั้งสามฝ่ายคือ กระทรวง มหาวิทยาลัย และบริษัทเอกชนองค์ประกอบหลักสำคัญทั้ง ๓ ส่วนนี้คือข้อเสนอแนะรูปแบบการทำงานร่วมกันในการจัดตั้งหน่วยงานนวัตกรรมรัฐบาลเออีทีของประเทศไทยด้วย

<sup>๕๑</sup> <http://mind-lab.dk/en>



แหล่งที่มา: Internal MindLab strategy document, 2007

รูปที่ ๔-๑: แผนโครงสร้างองค์กรของมายด์แล็บ ๒.๐

กรอบวงกลมความร่วมมือสามฝ่ายจะต้องมีเครือข่ายต่างๆ เข้ามาช่วยเสริม ได้แก่ เครือข่ายด้านนโยบายสาธารณะเพื่อสร้างความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานของรัฐ เครือข่ายภาคเอกชนเพื่อเสริมสร้างให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน และเครือข่ายนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญ ทั้งนี้ เพื่อจุดมุ่งหมายในการสร้างรากฐานให้กับระเบียบวิธีการในการทำงานของมายด์แล็บที่แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

วิธีการทำงานของมายด์แล็บจะเป็นลักษณะเหมือนห้องปฏิบัติการที่ต้องสำรวจค้นหาแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ ในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนให้แข็งแกร่งมากขึ้นที่มีความเป็นไปได้ในทั้ง ๓ กระบวนผู้ก่อตั้ง<sup>๕๒</sup> และนำผลที่ได้มาทดสอบความสามารถในการนำไปประยุกต์ใช้งานและพัฒนาต่อไป

กลยุทธ์ของมายด์แล็บได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการว่าเป็นเอกลักษณ์ที่ทำให้เกิดนวัตกรรมที่ยั่งยืน ทำให้มองเห็นวิวัฒนาการในลำดับต่อไปในการทำงานของมายด์แล็บ ที่จะเกิดจากปัจจัย ๒ ส่วนสำคัญ คือ

- **การเปลี่ยนแปลง:** การเข้าร่วมเป็น “หุ้นส่วนของการเปลี่ยนแปลง” เพื่อเพิ่มผลกระทบของนวัตกรรมผ่านประวัติผลงานโครงการที่เป็นรูปธรรมภายในหน่วยงานที่กำหนด เพื่อช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานตระหนักถึงวาระ/แผนเชิงกลยุทธ์ของการ

<sup>๕๒</sup> กระทรวงพัฒนาธุรกิจ, สรรพากร และแรงงาน

เปลี่ยนแปลง ทั้งที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงานภายนอกอื่นๆ หลายหน่วยงาน หรือที่  
 เกิดขึ้นในหน่วยงานหนึ่งเท่านั้น

- *การคิด:* การใช้ความสามารถในการวิจัยของมายด์แล็บ รวมทั้งนักศึกษาปริญญาเอก  
 เพื่อคิดค้นและพัฒนาสิ่งใหม่เกี่ยวกับแนวโน้มนโยบายใหม่ที่สำคัญ โครงการวิจัยแรกๆ  
 ที่สำคัญคือการร่วมสร้างสรรค์บริการสาธารณะ ตามหลักความคิดของเครือข่ายแห่ง  
 คุณค่าและการกำกับดูแลการทำงานร่วมกัน

ตารางด้านล่างนี้แสดงถึงองค์ประกอบในการดำเนินงานด้านนวัตกรรม ๓ รุ่นของห้องปฏิบัติการ  
 มายด์แล็บ

องค์ประกอบงาน	รุ่นที่ ๑ รูปแบบความคิดสร้างสรรค์	รุ่นที่ ๒ หน่วยงานนวัตกรรม	รุ่นที่ ๓ หุ้นส่วนการเปลี่ยนแปลง
จุดมุ่งเน้นของ กระบวนการ (ทำงาน)	ความคิด	การสร้างมูลค่าเพิ่ม	ความเข้าใจในการขับเคลื่อน นวัตกรรมอย่างลึกซึ้ง
คน/กลุ่มเป้าหมาย	เน้นที่พนักงาน	เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง	เน้นผู้ใช้และองค์กรเป็น ศูนย์กลาง
จุดมุ่งเน้นของ ความสามารถ	การอบรมและการอำนวยความสะดวก	ดำเนินโครงการนวัตกรรม	การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ หรืองานหลัก
เครื่องมือที่ใช้	เครื่องมือสร้างสรรค์โดย เน้นการฝึกฝนรายบุคคล	การวิจัย โครงการ เครื่องมืออำนวยความสะดวก การมีส่วนร่วมของ ผู้ใช้งานและทีมงาน	การร่วมกันสร้างงานกับผู้ใช้ การมีความคิดอย่างมีอาชีพ/ ผู้เชี่ยวชาญ และการฝึกซ้อม งานในอนาคต
การบริหารจัดการ	ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องการ บริหารจัดการ	บริหารจัดการแบบให้การ สนับสนุนแต่ไม่เข้าร่วม	บริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม อย่างเข้มข้น
บทบาทหลักของการ ออกแบบ	การออกแบบกราฟิก	เพิ่มการออกแบบเชิง ปฏิสัมพันธ์ และการ ออกแบบบริการ	เพิ่มการออกแบบระบบ การ ออกแบบองค์กร และการ จัดการการออกแบบ
ความท้าทายที่สำคัญ	การสร้างการยอมรับใน วิธีการทำงานใหม่	การบูรณาการกระบวนการ นวัตกรรมในองค์กรให้ กว้างขวางขึ้น	การนำเรื่องราว/เหตุการณ์ที่ เป็นประสบการณ์ใหม่มาใช้ใน องค์กร

แหล่งที่มา:วารสารนวัตกรรมภาครัฐ (The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal(2012) ฉบับที่  
 ๑๗ (๑), ๒๕๕๕ บทที่ ๔

ตารางที่ ๔-๑: องค์ประกอบในการดำเนินงานนวัตกรรม ๓ รุ่นของห้องปฏิบัติการมายด์แล็บ

## สิ่งสำคัญ ๖ ประการที่ภาครัฐจะต้องคำนึงถึงในการสร้างนวัตกรรมอย่างยั่งยืน

๑. รูปแบบธุรกิจที่ดำเนินคู่ขนานไปกับความคิดหลักของการร่วมทุนอันจะเป็นวิธีสร้างนวัตกรรมให้กลายเป็นความยั่งยืน
๒. รูปแบบการกำกับดูแลที่แสดงขอบเขตการควบคุมและความรับผิดชอบที่ชัดเจน เช่นเดียวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย (อย่างน้อยที่สุด ก็เพื่อป้องกันคนเอาเปรียบจากความสำเร็จของโครงการ)
๓. แหล่งที่มาของเงินทุนตั้งต้นในระยะสั้น และรายได้ในระยะยาว
๔. เครือข่ายและรูปแบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนา “ทุนความสัมพันธ์/ทุนทางสัมพันธ์ภาพ (relational capital)” สำหรับการร่วมลงทุน
๕. รูปแบบการจัดสรรงานให้พนักงานรวมทั้งบทบาทของอาสาสมัคร
๖. แผนการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน- รวมทั้งข้อมูลในการบริหารจัดการ ระบบการรายงานผลงานและระบบการเงิน ระบบไอที ระบบห่วงโซ่อุปทานและระบบการบริหารความเสี่ยง

### ๔.๔. นวัตกรรมบริการสาธารณะออนไลน์โดยใช้แนวคิดการให้ประชาชนเข้าร่วมพัฒนา (crowd sourcing)

ในความหมายโดยทั่วไป “คราวด์ซอร์ซซิง (Crowdsourcing)” หมายถึง “กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางออนไลน์หนึ่งๆ ซึ่งบุคคล สถาบัน องค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร บริษัท หรือหน่วยงานภาครัฐรับอาสาทำสิ่งหนึ่งๆ ให้กับกลุ่มบุคคลจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันและมีความรู้ที่หลากหลาย ผ่านรูปแบบการติดต่อแบบเปิดกว้างและมีความยืดหยุ่น การดำเนินงานที่ซับซ้อนหลากหลายและแยกส่วนงาน โดยให้กลุ่มคนต่างๆ ได้มีส่วนร่วมด้วยการอุทิศงาน เวลา เงิน ความรู้ และประสบการณ์ของตนเองนั้น มักส่งผลประโยชน์ร่วมกันต่อทุกฝ่าย ผู้ใช้/กลุ่มประชาชนจะได้รับความพึงพอใจตามความต้องการของตนซึ่งอาจจะเป็นในเรื่องของเศรษฐกิจการยอมรับทางสังคม ความนับถือตนเองหรือการพัฒนาทักษะของแต่ละบุคคล ในขณะที่ผู้ได้ข้อมูลจากประชาชนก็จะได้รับประโยชน์จากสิ่งที่ประชาชนเสนอให้เช่นกัน และใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ได้รับนั้นในรูปแบบที่สอดคล้องกับชนิดของกิจกรรมที่ได้ทำลงไป”<sup>๕๓</sup>

ความท้าทายพื้นฐานเกี่ยวกับวิธีการทำให้กลุ่มคนเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยแก้ปัญหา คือ วิธีการสรรหาและดูแลรักษากลุ่มคนเหล่านั้น ขอบเขตของการมีส่วนร่วมวิธีการรวมข้อคิดเห็นของกลุ่มคนเหล่านั้นเพื่อ

<sup>๕๓</sup><http://www.crowdsourcing-blog.org/wp-content/uploads/2012/02/Towards-an-integrated-crowdsourcing-definition-Estell%3%A9s-Gonz%3%A1lez.pdf>

นำไปใช้แก้ไขปัญหาหนึ่งๆ วิธีการประเมินกลุ่มคนที่เข้ามามีส่วนร่วมและข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อมูลที่ได้รับมา

### ความท้าทายและวิธีการแก้ปัญหาเรื่องคราวด์ซอร์ซซิง

- ๑. วิธีการสรรหาและดูแลรักษากลุ่มคนเข้าร่วม** ทางเลือกต่างๆ มีดังนี้ ๑) จูงใจและดึงดูดกลุ่มคนเป้าหมายที่จะเข้าร่วม ๒) หาวิธีการจ่ายค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์สำหรับการทำงานครั้งหนึ่งๆ ๓) ขอกลุ่มอาสาสมัครที่จะเข้าร่วมในการแก้ปัญหา ซึ่งวิธีการนี้มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำและง่ายต่อการดำเนินการจึงเป็นที่นิยมมากที่สุด ๔) ให้กลุ่มคนเข้าร่วมเป็นผู้จ่ายค่าบริการสำหรับการใช้งานที่ต้องการยกระดับการตอบกลับเพื่อช่วยสร้างระบบบูรณาการข้อมูล ๕) ช่วยกลุ่มคนเข้าร่วมติดตามดูระบบงานที่ใช้งานได้ดีแล้ว
- ๒. ขอบเขตของการมีส่วนร่วม** สิ่งที่กลุ่มคนเข้าร่วมสามารถทำได้มีค่อนข้างจำกัด ตัวอย่างเช่น อาจจะให้กลุ่มคนเข้าร่วมประเมินวัดหรือให้คะแนนข้อคิดเห็น/ข้อมูลที่ได้รับกลุ่มผู้เข้าร่วมคนอื่นๆ ให้แบ่งปัน ให้เพิ่มความคิดหรือรายการข้อมูลเข้าไปในเว็บไซต์กลาง ให้สร้างเครือข่ายโดยการเชื่อมโยงไปยังผู้เข้าร่วมอื่นๆ และถ้าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนมากขึ้น กลุ่มผู้เข้าร่วมสามารถสร้างการมีส่วนร่วมในขอบเขตที่กว้างขวางมากขึ้นได้
- ๓. วิธีการรวมผลงานของกลุ่มคนเข้าร่วมเพื่อนำไปใช้แก้ไขปัญหาหนึ่งๆ** ตัวอย่างเช่น วิกิพีเดีย ที่อนุญาตให้ผู้ใช้รวมและแก้ไขข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ วิธีการแบบอัตโนมัตินี้เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากแต่ต้องทำงานเฉพาะในรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ค่อนข้างเรียบง่าย (เช่นการออกเสียงลงคะแนน) หรือในรูปแบบที่ซับซ้อนแต่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ง่าย การแก้ไขเองด้วยมือยังคงเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอยู่สำหรับการรวมผลงานที่มีความขัดแย้งและยุ่งเหยิง
- ๔. วิธีประเมินกลุ่มคนเข้าร่วมและผลงานที่ได้รับมา** เราจำเป็นต้องมีการจัดการผู้เข้าร่วมที่ประสงค์ร้ายโดยใช้เทคนิคต่างๆ ผสมผสานกัน เช่นการสะกิดกัน (block) การตรวจหา(detect) และการยับยั้ง (deter) กลุ่มผู้เข้าร่วมเหล่านั้น

คราวด์ซอร์ซซิงมีข้อได้เปรียบหลายอย่าง แต่ก็ยังสามารถส่งผลเสียในด้านทรัพย์สินทางปัญญา (intellectual property หรือ IP) รวมทั้งประเด็นเรื่องความเป็นเจ้าของและการรักษาความลับของไอที กระบวนการกำกับดูแลที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าจะลดข้อเสียของคราวด์ซอร์ซซิงให้เหลือน้อยที่สุดได้

### ข้อดีบางประการของการใช้คราวด์ซอร์สซึ่งรวบรวมเป็นแนวทางไว้ดังนี้<sup>๕๔</sup>

- ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมขององค์กร
- ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ได้
- ช่วยสร้างทีมงานที่เหมาะสมโดยค้นหาบุคคลภายนอกที่เหมาะสม
- ช่วยให้นำงานเก่ามาใช้งานใหม่ได้
- ช่วยสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่กำหนดโดยผู้ใช้งาน
- ช่วยแก้ไขปัญหาที่ยาก

คราวด์ซอร์สซึ่งเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถามที่ท้าทายเพียงหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งคำถามและนำเสนอไว้ในชุมชนออนไลน์ ผู้เข้าร่วมจะตอบรับด้วยการแก้ปัญหาที่ท้าทายนั้น และส่งผลงานตอบคำถามเข้าไปทางออนไลน์ การมีส่วนร่วมสามารถทำได้แตกต่างกันไปตามลักษณะความซับซ้อนของกลุ่มผู้เข้าร่วม กลุ่มสมาชิกอาจจะเสนอทางออกที่มีรายละเอียด ความคิดแบบอิสระ หรือเกี่ยวกับความคิดที่นำเสนอโดยคนอื่น ให้ข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นที่มีอยู่ จัดอันดับความคิด หรือแบ่งปันความคิดกับเครือข่ายที่ติดต่อกันอยู่ในขณะเดียวกัน องค์กรสนับสนุนเงินทุนก็จะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องรูปแบบของเทคโนโลยี อำนวยความสะดวกในการรับความคิดเห็น/ข้อมูล ให้รางวัลกับความคิดเห็นที่ดีที่สุด ดำเนินการกับข้อมูลที่ได้จากกลุ่มคนที่เข้าร่วมและนำไปใช้เผยแพร่

คราวด์ซอร์สซึ่งยังคงต้องมีการลงทุนอย่างมีนัยสำคัญในการเป็นเจ้าของรูปแบบออนไลน์สร้างแบรนด์ สร้างคำถามที่ท้าทายจัดเวทีอภิปราย และตัดสินใจที่ชนะเลิศผู้เข้าร่วมจะต้องดูแล มีส่วนร่วม ใจและให้รางวัลแก่กลุ่มคนที่มีส่วนร่วม ซึ่งสามารถวัดได้เป็นค่าใช้จ่ายต่อความคิด หรือค่าใช้จ่ายต่อบุคคลที่แก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตาม คราวด์ซอร์สซึ่งก็ยังคงต้องประกาศให้เห็นผู้ชนะ

**การใช้เงินทุน** ลักษณะโดยธรรมชาติของความคิดริเริ่มคราวด์ซอร์สซึ่งไม่ได้ทำให้เกิดการลงทุนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขึ้นอยู่กับโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีอยู่แล้วเช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่และเครือข่าย การลงทุนเพิ่มเติมในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมของกลุ่มคนได้เป็นอย่างมากแบบมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ในประเทศที่มีรายได้น้อย การบริจาคเงินตามกำลัง การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาชุมชนในท้องถิ่นสามารถนำมาใช้ในการสร้างแรงจูงใจเชิงบวกเพื่อให้รัฐบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานได้มากขึ้น โดยอาจจะใช้รูปแบบของการให้กลุ่มคนเข้าร่วมเป็นผู้ตรวจสอบและรายงานผล เป็นต้น<sup>๕๕</sup>

<sup>๕๔</sup> <http://www.nwoinnovation.ca/article/crowdsourcing--open-innovation-strategy-663.asp>

<sup>๕๕</sup> <http://fletcher.tufts.edu/Praxis/~media/Fletcher/Microsites/praxis/xxvii/4BottYoungCrowdsourcing.pdf>

โครงการพัฒนาเมือง “ร้อยมือสร้างเมือง”<sup>๕๖</sup> ได้รับการสนับสนุนจากสำนักนายกรัฐมนตรีในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนเมือง ร่วมคิด เสนอ และช่วยกันทำโครงการพัฒนาชุมชนเมืองของตนเอง ให้เป็นเมืองน่าอยู่ ปลอดภัย ฯลฯ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนเมืองซึ่งสามารถนำเสนอโครงการเพื่อขอรับงบประมาณที่เหมาะสมกับโครงการตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ – ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท โดยผู้เสนอโครงการต้องเป็นหมู่บ้านหรือชุมชน (ตั้งแต่ ๑๐๐ หลังคาเรือนขึ้นไป) หรือกลุ่มประชาชนเมือง (ตั้งแต่ ๕๐ หลังคาเรือนขึ้นไป) และมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดโครงการ เสนอโครงการที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ที่ดี และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ให้กับคณะทำงานตามลำดับ จนถึงคณะอนุกรรมการกลั่นกรองโครงการเพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ เมื่อได้โครงการได้รับคัดเลือกแล้วจะนำมาเผยแพร่ผ่านทางรายการ “ร้อยมือสร้างเมือง” เพื่อให้คณะกรรมการในรายการและตัวแทนประชาชนร่วมให้คะแนนเพื่อค้นหาโครงการที่ได้รับคะแนนสูงสุดเพื่อเป็นสุดยอด “ต้นแบบโครงการร้อยมือสร้างเมืองแห่งปี”

#### ๔.๕. กลยุทธ์การใช้โอเพนซอร์ส

รายงานส่วนนี้นำเสนอกลยุทธ์การส่งเสริมการใช้โอเพนซอร์สสำหรับการให้บริการสาธารณะ ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส (Open source software หรือ OSS) เป็นอีกทางเลือกหนึ่งแทนการใช้ซอฟต์แวร์ที่มีกรรมสิทธิ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาครัฐ ด้วยเหตุผลเช่นการลดค่าใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์และการเติบโตของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในประเทศพัฒนา

ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส (OSS) เป็นซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ได้ในรูปแบบของซอร์สโค้ด (source code) และให้บริการอยู่ภายใต้ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่อนุญาตให้ผู้ใช้ใช้เพื่อการศึกษา เปลี่ยนแปลง และปรับปรุงซอฟต์แวร์ได้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สส่วนใหญ่พัฒนาโดยความร่วมมือของชุมชนสาธารณะ ที่ทำงานร่วมกัน โดยโปรแกรมเมอร์สร้างโปรแกรมขึ้นและให้คนอื่น ๆ ได้ใช้งาน พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนซอร์สโค้ดและแจกจ่ายซอฟต์แวร์ที่ปรับเปลี่ยนแล้วนั้นไปยังชุมชนผู้ใช้นักพัฒนาซอฟต์แวร์<sup>๕๗</sup>

ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส

<sup>๕๖</sup> <http://www.xn--72ca0fbfc9cyace1d5c97ktfh.com/>

<sup>๕๗</sup> [http://ec.europa.eu/dgs/informatics/oss\\_tech/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/informatics/oss_tech/index_en.htm)

๑. ในการพัฒนาไอที ควรมีการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ใดๆที่สามารถรองรับมาตรฐานที่กำหนดขึ้น และสอดคล้องกับข้อกำหนดทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งตามกรอบการทำงานร่วมของ TH e-GIF
๒. ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สจะเป็นทางเลือกที่นำมาใช้สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างในกรณีใดๆ ที่เป็นไปได้
๓. รัฐบาลพิจารณาแนวทางการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สควบคู่ไปกับลิขสิทธิ์ในการจัดซื้อไอที โดยการทำสัญญาจะต้องตระหนักถึง “ความคุ้มค่าของเงิน” เป็นพื้นฐาน
๔. รัฐบาลอำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้มีการสร้างชุมชนสำหรับผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส และส่งเสริมความเป็นหุ้นส่วนกับผู้ที่เกี่ยวข้องด้านซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สรวมถึงการพัฒนาแนวทางปฏิบัติและการแก้ไขปัญหาได้ด้วยซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส
๕. รัฐบาลต้องส่งเสริมกิจกรรมโดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งาน
๖. การใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สจะได้รับการส่งเสริมโดยการจัดฝึกอบรมให้กับผู้เกี่ยวข้องซึ่งมีส่วนในการใช้งานและพัฒนาของซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส
๗. โปรแกรมประยุกต์โอเพนซอร์สใดๆที่พัฒนาแล้วควรจัดเก็บบน repositories แบบออนไลน์ที่เป็นที่รู้จักกันดี (well-known online repositories) หรือจัดเก็บบน repositories ที่มีการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันของรัฐบาล (government interoperability repositories)

ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญสำหรับการใช้กลยุทธ์และการสร้างข้อกำหนดเบื้องต้นสำหรับการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส<sup>๕๘</sup> มีดังนี้

- **การจัดทำมาตรฐาน** กระบวนการจัดทำมาตรฐานที่มีอยู่แล้วสำหรับผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการดำเนินงานของรัฐบาลระบุไว้ว่าควรมีการจัดทำมาตรฐานในแต่ละกรณี ไม่ว่าจะมีความพร้อมหรือไม่มีโซลูชันซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สที่เหมาะสมสำหรับระบบประยุกต์ใช้ที่มีปัญหาหรือไม่ก็ตาม
- **องค์กรการสนับสนุน** ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สที่แข็งแกร่งจะต้องจัดตั้งขึ้นโดยองค์กรสนับสนุนผู้ใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สที่มีอยู่ การประสานงานและการจัดมาตรฐานของการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สควรทำผ่านกระบวนการที่ใช้โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีการประสานงานโดยสมาคม สมาพันธ์ หรือเครือข่ายของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับติดตั้งรูปแบบเว็บที่ทุ่มเทให้การแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส

<sup>๕๘</sup> <http://www.isb.admin.ch/themen/strategien/00745/00750/index.html?lang=en>

- **การฝึกอบรม** จัดให้มีโปรแกรมการฝึกอบรมซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สและโปรแกรมข้อมูลและส่งเสริมให้มีการมอบประกาศนียบัตรจากภายนอกแก่พนักงานที่ผ่านการอบรม
- **ประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ** พัฒนาวิธีการและเครื่องมือที่สามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจของการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส(และซีเอสเอส: close source software:css)ซึ่งเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง เพื่อก้าวไปยังหลักการเดียวกันและก้าวไปสู่การเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานภาครัฐ
- **ด้านกฎหมาย** ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สและที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น หรือปรับปรุงโดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจะได้รับการเผยแพร่ และประเด็นทางกฎหมายที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขจะได้รับการชี้แจง คำศัพท์ที่ใช้ในสัญญาการดำเนินงานของภาครัฐจะได้รับการตรวจสอบและปรับปรุงเท่าที่จำเป็น

### ผลกระทบของโอเพนซอร์ส

การนำซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สมาใช้งานมีข้อได้เปรียบที่ตีความง่าย ซึ่งข้อดีดังต่อไปนี้ควรมีการถ่ายทอดไปยังผู้มีอำนาจตัดสินใจในระดับนโยบาย ผู้จัดการนโยบาย ข้าราชการและประชาชนทั่วไป

- ส่งเสริมให้มีการนำกลับมาใช้ใหม่
- ช่วยสร้างสรรค์นวัตกรรมความยืดหยุ่นบูรณาการได้ง่าย
- ผลักดันให้ราคาซอฟต์แวร์ต่ำลง
- ผู้ผลิตไม่มีเพียงรายเดียว ซึ่งส่งผลทำให้มีเหตุผลน้อยลงในการซ่อนข้อบกพร่องไว้
- ผู้ผลิตไม่มีเพียงรายเดียว ทำให้มีการสนับสนุนที่หลากหลายและมีตัวเลือกด้านการบริการ ทำให้เกิดการแข่งขันที่เป็นผลประโยชน์ของลูกค้า/ประชาชน
- ผู้ผลิตไม่มีเพียงรายเดียว ทำให้ไม่มีเหตุผลที่จะหลีกเลี่ยงการใช้มาตรฐานเปิดและไม่มีค่าใช้จ่ายที่จะเป็นผลประโยชน์ของลูกค้า/ประชาชน
- มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงน้อยกว่า ทำให้เอสเอ็มอี (SMEs)มีส่วนร่วมได้มากขึ้น

### ๔.๖. การริเริ่มโครงการข้อมูลรัฐบาลเปิด(Open Government Data Initiative)

หลายประเทศได้เริ่มต้นดำเนินโครงการริเริ่ม “รัฐบาลเปิด” ที่มุ่งเน้นเรื่องความโปร่งใส การเข้าถึงข้อมูลสาธารณะได้ง่าย และวิธีการใหม่สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวทางไปสู่เป้าหมายของรัฐบาลเปิดต้องมีกลไกและความร่วมมือจากหลายภาคส่วนในการผลักดันให้เกิดความโปร่งใสของข้อมูล

รัฐบาลเปิดคือหลักการปกครองซึ่งถือว่าประชาชนมีสิทธิที่จะเข้าถึงเอกสารและการดำเนินการของรัฐบาลเพื่อให้มีการกำกับดูแลภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ รัฐบาลเปิดในความหมายที่กว้างที่สุดนั้น มีความขัดแย้งกับเหตุผลของรัฐและข้อพิจารณาอื่นๆ ที่มักจะต้องปกป้องความลับของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด

### แนวทางในการดำเนินงานรัฐบาลเปิด<sup>๕๙</sup>

- **ข้อมูลเปิด** หมายถึง การให้ข้อมูลภาครัฐในรูปแบบที่มีประโยชน์มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนภาคเอกชน และองค์กรอิสระ สามารถนำไปใช้ยกระดับในการสร้างนวัตกรรมและมูลค่าเพิ่ม แนวคิดนี้ยังช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของรัฐบาล
- **สารสนเทศแบบเปิด** หมายถึง การให้ข้อมูลสารสนเทศเชิงรุก รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของรัฐบาลกับประชาชนที่มีมาอย่างต่อเนื่อง การทำข้อมูลภาครัฐเชิงรุกทำให้ง่ายต่อการค้นหาและประชาชนเข้าถึงได้มากขึ้น
- **บทสนทนาแบบเปิด** หมายถึง การให้ประชาชนกล่าวถึงนโยบายของรัฐบาลและการจัดลำดับความสำคัญของงานได้มากขึ้น และขยายการมีส่วนร่วมผ่านรูปแบบออนไลน์กับคราวด์ซอร์ซซิง

ยุคใหม่ของรัฐบาลเปิดทำให้การลดช่องว่างระหว่างประชาชนและภาครัฐดังต่อไปนี้

- ลดอิทธิพลของความสนใจพิเศษโดยการเขียนกฎจริยธรรมใหม่ที่ป้องกันผู้ชักชวนหรือล็อบบี้ยิสต์(lobbyists) ไม่ให้เข้าร่วมในรัฐบาลหรือนั่งอยู่ในคณะกรรมการที่ปรึกษา
- ติดตามการใช้เงินของรัฐบาลกับบุคคลที่มีความไว้วางใจ
- เพิ่มขีดความสามารถของประชาชน – ผ่านการเปิดกว้างมากขึ้นและเทคโนโลยีใหม่ – จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตของพวกเขา

#### ๔.๗. บทสรุป

การรายงานที่กล่าวมาทั้งหมดและตัวอย่างในบทนี้ ได้เสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมสาธารณะในประเทศไทย การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรมซึ่งจะต้องมีกลไกและความร่วมมือจากหลายภาคส่วนในการผลักดันให้เป็นรูปธรรมและมีความยั่งยืน แนวความคิดของคราวด์ซอร์ซซิงกับรูปแบบออนไลน์สำหรับการผลิตหรือการแก้ปัญหา และสุดท้ายกลยุทธ์การใช้โอเอสเอสเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยได้สรุปประเด็นสำคัญและข้อเสนอแนะดังตารางต่อไปนี้

<sup>๕๙</sup> <http://www.open.gc.ca/index-eng.asp>

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ / ข้อเสนอสรุป
การจัดตั้งห้องปฏิบัติการนวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรใช้กลไกความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา</li><li>- เริ่มต้นงบประมาณจากรัฐบาล และทรัพยากรมนุษย์ (เจ้าหน้าที่ สนับสนุน, ผู้เชี่ยวชาญ, นักวิจัย) จากสถาบันการศึกษา</li><li>- นอกจากนี้เพื่อเพิ่มความหลากหลายและให้เกิดการพัฒนาในวงกว้าง ควรมีแผนการลงทุนร่วมกัน เช่นการจับมือร่วมทุนระหว่างภาครัฐกับมหาวิทยาลัยและการร่วมลงทุนกับภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือภาคเอกชนในการพัฒนาและผลิตนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ</li></ul>
แหล่งที่มาของเงินทุนสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"><li>- แบ่งจากงบประมาณกลางของรัฐบาลหรือกระทรวงต่างๆ</li><li>- จัดตั้งกองทุนนวัตกรรมเฉพาะทางและกองทุนดำเนินงานภายในภาครัฐ</li></ul>
องค์ประกอบในการดำเนินงานด้านนวัตกรรม	<p><i>ปัจจัยสำคัญที่ทำให้นวัตกรรมเกิดวิวัฒนาการและมีความอย่างยั่งยืน คือ การมีแนวคิด ๒ ประการ คือ “การเปลี่ยนแปลง” และ “การคิดค้น” ซึ่งการดำเนินงานตามแนวคิดดังกล่าวจะต้องมีองค์ประกอบและวิธีการดังนี้</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>จุดมุ่งเน้นกระบวนการ</b>จะต้องมีความเข้าใจในการผลักดันนวัตกรรมอย่างลึกซึ้ง</li><li>- <b>กลุ่มเป้าหมาย</b>เน้นผู้ใช้และองค์กรเป็นศูนย์กลาง</li><li>- <b>จุดมุ่งเน้นความสามารถ</b>เน้นการเปลี่ยนแปลงธุรกิจหลัก</li><li>- <b>เครื่องมือ</b>การร่วมกันสร้างงานกับผู้ใช้ การมีความคิดอย่างมีอาชีพ/ผู้เชี่ยวชาญ และการฝึกซ้อมงานในอนาคต</li><li>- <b>การบริหารจัดการ</b> การมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน</li><li>- <b>บทบาทหลักของการออกแบบ</b> เพิ่มการออกแบบระบบ ออกแบบองค์กร การจัดการการออกแบบ</li></ul>

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ / ข้อเสนอสรุป
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความท้าทายการนำประสบการณ์ใหม่มาใช้ในองค์กร</li> </ul>
<p>ความยั่งยืนของนวัตกรรม สาธารณะ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีรูปแบบธุรกิจที่ดำเนินคู่ขนานไปกับความคิดหลักของการร่วมทุน อันจะเป็นวิธีสร้างนวัตกรรมให้กลายเป็นความยั่งยืน</li> <li>- มีรูปแบบการกำกับดูแล ที่แสดงขอบเขตการควบคุมและความรับผิดชอบที่ชัดเจนเช่นเดียวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย</li> <li>- มีแหล่งที่มาของเงินทุนตั้งต้นในระยะสั้น และรายได้ในระยะยาว</li> <li>- มีเครือข่ายและรูปแบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนา “ทุนความสัมพันธ์ / ทุนทางสัมพันธ์ภาพ (relational capital)” สำหรับการร่วมลงทุน</li> <li>- มีรูปแบบการจัดสรรงานให้พนักงานรวมทั้งบทบาทของอาสาสมัคร</li> <li>- ทำแผนการพัฒนาระบบการดำเนินงาน – รวมทั้งข้อมูลในการบริหารจัดการ ระบบการรายงานผลงานและระบบการเงิน ระบบไอที ระบบห่วงโซ่อุปทาน และระบบการบริหารความเสี่ยง</li> </ul>
<p>ข้อดีของคราฟต์เวิร์คซิง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมขององค์กร</li> <li>- ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ได้</li> <li>- ช่วยสร้างทีมงานที่เหมาะสมโดยค้นหาบุคคลภายนอกที่เหมาะสม</li> <li>- ช่วยให้พนักงานเก่ามาใช้งานใหม่ได้</li> <li>- ช่วยสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่กำหนดโดยผู้ใช้งาน</li> <li>- ช่วยแก้ไขปัญหาที่ยาก</li> </ul>
<p>กลยุทธ์การใช้โอเพนซอร์ส</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนผลิตภัณฑ์ด้านไอทีใดๆ ที่สามารถรองรับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นและสอดคล้องกับข้อกำหนดทางเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามกรอบการทำงานร่วมของ TH e-GIF</li> <li>- ใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สเป็นทางเลือกสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างในกรณีใดๆ ที่เป็นไปได้</li> <li>- รัฐบาลพิจารณาแนวทางการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สควบคู่ไปกับลิขสิทธิ์ในการจัดซื้อไอที โดยการทบทวนจะต้องตระหนักถึง “ความคุ้มค่าของเงิน” เป็นพื้นฐาน</li> <li>- รัฐบาลอำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้มีการสร้างชุมชนสำหรับผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส และส่งเสริมความเป็นหุ้นส่วนกับผู้</li> </ul>

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ / ข้อเสนอ
	<p>ที่เกี่ยวข้องด้านซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส รวมถึงการพัฒนาแนวทางปฏิบัติและการแก้ไขปัญหาได้ด้วยซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- รัฐบาลต้องส่งเสริมกิจกรรมโดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งาน</li><li>- จัดฝึกอบรมการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สให้กับผู้เกี่ยวข้องซึ่งมีส่วนในการใช้งานและพัฒนาของซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส</li></ul>
แนวทางในการดำเนินงานรัฐบาลเปิด	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>ข้อมูลเปิด</b> ให้ข้อมูลภาครัฐในรูปแบบที่มีประโยชน์มากขึ้นเพื่อให้ประชาชน ภาคเอกชน และองค์กรอิสระ สามารถนำไปใช้ยกระดับในการสร้างนวัตกรรมและมูลค่าเพิ่ม แนวคิดนี้ยังช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของรัฐบาล</li><li>- <b>สารสนเทศแบบเปิด</b> ให้ข้อมูลสารสนเทศเชิงรุก รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของรัฐบาลกับประชาชนที่มีมาอย่างต่อเนื่อง การทำข้อมูลภาครัฐเชิงรุกทำให้ง่ายต่อการค้นหาและประชาชนเข้าถึงได้มากขึ้น</li><li>- <b>บทสนทนาแบบเปิด</b> ให้ประชาชนได้มีโอกาสพูดถึงนโยบายของรัฐบาลและการจัดลำดับความสำคัญของงานได้มากขึ้น และขยายการมีส่วนร่วมผ่านรูปแบบออนไลน์กับคราวด์ซอร์สซึ่ง</li></ul>



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

### ๕.๑. บทนำ

การดำเนินงานในวงงานที่ผ่านมา ทีมที่ปรึกษาได้ทำการศึกษาและรายงานผลการศึกษาไว้ในรายงานฉบับกลางเรื่องเกี่ยวกับกลยุทธ์และแนวความคิดการดำเนินการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างของการให้บริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะของประเทศกลุ่มตัวอย่าง ๔ ประเทศ คือ มาเลเซีย ไอร์แลนด์ สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักร ซึ่งผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่า กลุ่มประเทศตัวอย่างดังกล่าวใช้วิธีการและกิจกรรมการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงรูปแบบบริการสาธารณะในลักษณะเดียวกัน เช่น การจัดทำแผนปฏิรูป/แผนดำเนินการ การใช้ข้อมูลร่วมกันในการให้บริการประชาชน การให้บริการร่วมกัน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การปรับปรุงรูปแบบการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก การปรับปรุงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร และการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ การดำเนินการต่างๆ เหล่านี้เพื่อให้บรรลุจุดหมายในการปฏิรูปบริการสาธารณะของภาครัฐ แต่ทั้งนี้ ยังมีความคิดริเริ่มอื่นๆ ที่น่าสนใจที่ควรนำมาพิจารณาดำเนินการควบคู่ประกอบกัน เช่น การประเมินผลของการจัดการประสิทธิภาพในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ/รัฐบาล การกำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินการ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน การปรับปรุงจุดมุ่งเน้นของการปฏิบัติงานองค์กร และการรายงานความคืบหน้าของผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ อาจจะมีบางเรื่องที่เกี่ยวข้องปรากฏอยู่ในรายงานบทที่ 3 ของร่างรายงานฉบับสมบูรณ์นี้ เช่น เรื่องเครื่องมือสำหรับการบริหารจัดการการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นอกเหนือจากการนำเสนอเนื้อหาเรื่องกลยุทธ์การปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมแล้ว โครงการได้กำหนดให้มีการศึกษาและรายงานผลงานที่ครอบคลุมถึงเรื่องกลยุทธ์การดำเนินงานตามแนวคิดในการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานเพื่อการลดต้นทุนในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐด้วย ซึ่งทีมที่ปรึกษาได้ดำเนินการศึกษาและรายงานเรื่องดังกล่าวไว้ในร่างรายงานฉบับสมบูรณ์นี้แล้ว พร้อมทั้งรายงานเรื่องบริการที่ควรจะหยิบยกขึ้นเป็นตัวอย่างประกอบแนวความคิดการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว

### ๕.๒. กลยุทธ์ในการดำเนินงานตามแนวความคิดการปรับ/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพื่อลดต้นทุนในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ

การดำเนินงานของภาครัฐนั้นวันจะต้องพึ่งพาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ไอซีทีทำให้องค์กรสามารถจัดการกับธุรกรรมที่มีอยู่เป็นจำนวนมากได้ เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและธุรกิจ ตัดทอนคนกลาง/สื่อกลางออก และช่วยเพิ่ม

ช่องทางในการดำเนินงานใหม่ๆ ได้ อีกทั้งปัจจุบันไอซีทียังมีบทบาทสำคัญเพิ่มมากขึ้นต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมและการเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่ในขณะเดียวกันไอซีทีก็ถือเป็นแหล่งกำเนิดรายจ่ายที่สำคัญของภาครัฐด้วยเช่นกัน ดังนั้น การใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะของไอซีทีจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากสำหรับการพัฒนาและการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ นอกจากนี้ รัฐยังต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจที่ต้องการใช้งานระบบไอซีทีของภาครัฐเพิ่มมากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไปในอนาคตอีกด้วย

สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันเร่งรัดให้หน่วยงานภาครัฐและธุรกิจต้องหันกลับมาสำรวจโครงสร้างต้นทุนในการดำเนินงานของตนเองอย่างถี่ถ้วน ทุกองค์กรต่างหาวิธีการในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย และถ้าในระยะที่เนิ่นนานขึ้น ต้นทุนด้านไอซีทีเริ่มเพิ่มขึ้นจนคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ที่มากกว่ารายรับแล้ว หน่วยงานภาครัฐควรจะต้องคำนึงถึงวิธีการทำงานที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถสร้างผลงานได้มากขึ้นด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำลงภายในระยะเวลาที่เร่งรัดมากขึ้น

#### ๕.๒.๑. กลยุทธ์การลดต้นทุนด้านไอทีของรัฐบาลอังกฤษ<sup>๖๐</sup>

การนำไอซีทีมาใช้ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีวิธีการต่างๆ มากมาย แต่รัฐบาลอังกฤษนำไอซีทีมาประยุกต์ใช้อย่างกว้างๆ ใน ๕ ด้าน (U.K. National Audit Office 2011) ดังนี้

- **บริการออนไลน์** การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐสู่ประชาชนทางออนไลน์เติบโตอย่างรวดเร็วและมีอยู่เป็นจำนวนมากในปัจจุบันนี้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นแนวโน้มการบริการจากภาคเอกชน และความจำเป็นในการลดต้นทุนของการบริการ
- **ระบบข้อมูลสารสนเทศการดำเนินงาน** ระบบต่างๆ เหล่านี้เป็นระบบอัตโนมัติสำหรับใช้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และรายงานข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลการบริหาร ตัวดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน ดัชนีชี้วัดความก้าวหน้าต่างๆ ขององค์กร
- **ระบบงานต่างๆ** ระบบเหล่านี้เป็นหัวใจของการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ระบบประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลธรรมดาไปจนถึงระบบข้อมูลธุรกรรมขนาดใหญ่ที่ใช้ในการดำเนินงานต่างๆ เช่น ระบบการเก็บภาษีและการจ่ายผลประโยชน์ต่างๆ หน่วยงานของภาครัฐหลายหน่วยใช้ระบบธุรกิจนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

<sup>๖๐</sup> เนื้อหาส่วนนี้อ้างอิงมาจากรายงานของหน่วยงานภายใต้รัฐบาลอังกฤษฉบับล่าสุด คือ *Cross-government - Information and Communications Technology in Government Landscape Review* by the Comptroller and Auditor General, National Audit Office copyright, U.K., February 2011, และ *The impact of government's ICT savings initiatives* by the Comptroller and Auditor General, National Audit Office copyright, U.K., January 2013.

ของหน่วยงาน แต่ก็ต้องประสบความสำเร็จในโครงการสร้างคุณค่าของเงินลงทุนให้มากขึ้น

- **ระบบงานสนับสนุน** ระบบเหล่านี้ทำงานหลักต่างๆ เช่น งานการเงิน งานทรัพยากรมนุษย์ งานจัดซื้อจัดจ้าง และงานบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ทุกองค์กรต้องใช้ในการบริหารการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อการควบคุมด้านการเงินที่เข้มแข็ง
- **โครงสร้างพื้นฐาน** ไอซีทีทำให้เกิดเครื่องมือต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ทันสมัยและเพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของรัฐบาล ซึ่งก็คือสินค้าไอซีทีที่หาซื้อได้ทั่วไปตามท้องตลาด แต่โครงสร้างพื้นฐานที่มีผลกระทบโดยตรงต่อค่าใช้จ่าย ได้แก่ สถานที่ทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและความคล่องตัว และความร่วมมือในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม รัฐบาลอังกฤษมีข้อกังวลต่างๆ เกี่ยวกับการใช้ไอซีทีในการดำเนินงานภาครัฐ โดยเฉพาะประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ไม่มีข้อมูลการใช้จ่ายด้านไอซีทีที่ถูกต้อง
- บริษัทผู้จำหน่ายไอซีทีรายใหญ่มักมีบทบาทที่ผูกขาด
- มีการจัดซื้อจัดจ้างด้วยราคาสูงและการส่งมอบล่าช้า
- มีการจัดซื้อจัดจ้างรวมถึงการบริหารจัดการผู้จำหน่ายที่ไม่เป็นขึ้นเป็นอันและซ้ำซ้อน
- มีความยุ่งยากในการเชื่อมโยงระบบเพื่อให้สามารถสื่อสารระหว่างกันได้
- มีระบบที่ทำตามทีละความต้องการและระบบเก่าเป็นจำนวนมาก และมีการใช้งานระบบแก้ไขปัญหาย่างสร้างสรรค์ค่อนข้างน้อย
- การบริหารโครงการไอซีทีที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้โครงการมีความซับซ้อนและมีความเสี่ยงเกินกว่าภาครัฐจะบริหารจัดการได้

ดังนั้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องริเริ่มดำเนินแผนงานสำคัญๆ ในการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านไอซีทีและปฏิรูปบริการสาธารณะของภาครัฐอย่างกว้างขวางมากขึ้น และสำหรับการลดต้นทุนด้านไอซีทีนั้น รัฐบาลอังกฤษได้เสนอกฤษฎีการปฏิรูป ๕ ข้อ โดยกลยุทธ์สามข้อมุ่งเรื่องการลดค่าใช้จ่ายด้านไอซีที และกลยุทธ์อีกสองข้อมุ่งปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและบริษัทผู้จำหน่าย ดังนี้

- **การควบคุมการใช้จ่ายด้านไอซีที** โดยกลุ่มปฏิรูปไอทีภายใต้สำนักคณะรัฐมนตรีเป็นผู้ทบทวนกรณีการดำเนินงานด้านไอซีทีของรัฐบาลทั้งหมด ที่มีมูลค่าเกิน 5 ล้านปอนด์

สเตอร์ริง (7.5 ล้านดอลล่าร์สหรัฐ)/22 ล้านบาท โดยประมาณ) และเสนอให้รัฐมนตรี  
ประจำสำนักคณะรัฐมนตรีเป็นผู้พิจารณาอนุมัติงบประมาณดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้  
แน่ใจว่า

- แผนงานต่างๆ เป็นไปตามกลยุทธ์ด้านไอซีทีของรัฐบาล และมีแผนการปฏิบัติ  
จริงเพื่อผลที่เป็นเลิศทั้งทางธุรกิจและทางเทคโนโลยี
  - หน่วยงานภาครัฐนำทรัพยากรเดิมกลับมาใช้ใหม่และแบ่งปันกันโดยไม่ต้อง  
ลงทุนซื้อใหม่โดยไม่จำเป็น
  - มีการเปรียบเทียบและทำทนายในระหว่างหน่วยงานในเรื่องระบบการแก้ไข  
ปัญหาทางเทคโนโลยีและต้นทุน
- **โปรแกรมการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกันคณะกรรมการซีไอโอ** เป็นผู้นำในการ  
ดำเนินงานโปรแกรมนี้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดการจัดการไอซีทีที่มีมากเกินไป โดยให้  
กระทรวงและหน่วยงานต่างๆ ใช้มาตรฐานทางเทคนิคกลางร่วมกัน และใช้ทรัพย์สินไอซี  
ทีร่วมกันเท่าที่จะเป็นไปได้ จุดมุ่งเน้นคือ การวางเครือข่ายการสื่อสารโดยใช้โปรแกรม  
เครือข่ายบริการสาธารณะ (Public Services Network) และการใช้งานเครือข่ายนี้  
ร่วมกัน โปรแกรมริเริ่มนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้ ซึ่งแต่ละ  
องค์ประกอบจะมีผู้รับผิดชอบเฉพาะ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส คณะกรรมการ  
โปรแกรมและทีมงาน
    - เครือข่ายข้อมูลและโทรคมนาคม (เครือข่ายบริการสาธารณะ/Public  
Services Network)
    - ศูนย์ข้อมูล
    - อุปกรณ์สำหรับผู้ใช้ปลายทาง เช่น คอมพิวเตอร์ฉบับหิ้วและตั้งโต๊ะ
    - ระบบประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ธุรกิจซึ่งฝากไว้ใช้งานบน CloudStore
  - **ศูนย์กลางในการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที** หน่วยงานบริการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐบาล  
(Government Procurement Service) เป็นกองทุนการค้าของคณะรัฐมนตรี ที่ทำ  
หน้าที่เจรจาต่อรองกรอบการจัดซื้อจัดจ้างกับผู้จำหน่าย เพื่อให้กระทรวงต่างๆ สามารถ  
ซื้อสินค้า/บริการด้านไอซีทีได้ในราคาที่ต่ำที่สุด

กลยุทธ์อีกสองข้อมุ่งเรื่องการปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบริษัทผู้  
จำหน่าย และถือเป็นกลยุทธ์ที่มีผลกระทบต่อการใช้จ่ายด้านไอซีที เพราะไอซีทีเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่ง  
ของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

- **บริหารจัดการผู้จำหน่ายในฐานะที่เป็นลูกค้า** โดยมีผู้บริหารการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Government Chief Procurement Officer) เป็นผู้นำ และมีกลุ่มเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นทำหน้าที่เจรจาต่อรองอีกครั้ง เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ไมตรีกับผู้จำหน่ายรายใหญ่ เพื่อให้เกิดผลในการประหยัดค่าใช้จ่ายและทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพดีขึ้น
- **ทำให้อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถทำสัญญาจ้างกับรัฐบาลได้มากขึ้น** คณะรัฐมนตรีได้นำเสนอมาตรการการจัดซื้อจัดจ้างขึ้นมาหนึ่งชุด ประกอบด้วยการลดระยะเวลาการจัดซื้อจัดจ้างและการโฆษณางานขึ้นถัดไป เพื่อเพิ่มมูลค่าของสัญญาจ้างที่ทำกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำสัญญาให้สั้นลงและง่ายขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้มากขึ้น มุ่งไปที่การบริการด้วยเทคโนโลยีคลาวด์ และใช้มาตรฐานเปิดเพื่อเพิ่มการแข่งขันให้มากขึ้น

หน่วยงานภาครัฐจะทำหน้าที่บริหารจัดการผลที่เกิดจากการประหยัดต้นทุนด้านไอซีที เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ผลที่เกิดขึ้นจะไม่กระทบกับการปฏิบัติงาน และคุณภาพของบริการภาครัฐ อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ ในการใช้จ่ายด้านไอซีทีที่สำคัญนั้น คณะรัฐมนตรีจะต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงของข้อเสนอในการของบใช้จ่ายด้านไอซีทีของแต่ละหน่วยงานด้วย

วิธีการลดค่าใช้จ่ายด้านไอซีทีต่างๆ ดังที่กล่าวมานั้น จะต้องนำไปวิเคราะห์เพื่อดูว่าแต่ละวิธีจะทำให้เกิดผลอย่างยั่งยืนหรือไม่ โดยการวิเคราะห์จะต้องใช้เกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

- **การประหยัดในระยะยาวที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต** ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้จำหน่ายยอมขายสินค้าให้ในราคาที่ถูกลง การซื้อบริการของระบบไอซีทีในราคาที่ถูกลง โดยไม่กระทบกับความต้องการในการดำเนินงานหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบของงาน ตัวอย่างเช่น การลดจำนวนพนักงานลงส่งผลให้มีความต้องการซื้อสินค้าน้อยลง วิธีเหล่านี้ถือเป็นการประหยัดแบบยั่งยืนที่สุด
- **การประหยัดที่มีผลมากกว่า 1 ปี แต่มีระยะสั้นสุด** ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้จำหน่ายยอมให้ผลประโยชน์ในระยะสั้นหรือเพียงครั้งเดียวกับรัฐบาล หรือเกิดจากการที่ความต้องการด้านไอซีทีลดลงเนื่องมาจากการยุติอายุการใช้งานอุปกรณ์/ระบบไอซีทีที่มีอยู่
- **การประหยัดโดยการหยุดใช้จ่ายในปีปัจจุบันแต่อาจขอใช้งบใช้จ่ายในปีต่อไป** ตัวอย่างเช่น การยกเลิกเงินสำรองฉุกเฉินของโครงการ อนุมัติการต่อสัญญาคราวละ ๖ เดือนแทนที่จะเป็น ๑๒ เดือน หรือชะลอการตัดสินใจงานโครงการเพื่อให้มีงานประจำเพิ่มขึ้น วิธีนี้เป็น การประหยัดแบบที่ยั่งยืนน้อยที่สุด

ปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความก้าวหน้าและความท้าทายในการปฏิรูป  
การใช้จ่ายด้านไอซีที

- **บทบาทของคณะรัฐมนตรีและความร่วมมือจากหลายภาคส่วน** เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้  
ให้การลดต้นทุนด้านไอซีทีประสบความสำเร็จเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทุกภาคส่วน  
ร่วมกันรับผิดชอบในการดำเนินงานตามกรอบกลยุทธ์ ๕ ข้อ
- **การควบคุมการใช้จ่ายด้านไอซีทีโดยคณะรัฐมนตรี**ทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนให้  
หน่วยงานภาครัฐ สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านไอซีทีได้ตามยุทธศาสตร์ไอซีทีของ  
ประเทศ แม้มีความกดดันแต่กระบวนการใหม่นี้ทำให้หน่วยงานมีระเบียบวินัยมากขึ้น  
ในการวางแผนการใช้จ่ายด้านไอซีทีล่วงหน้า และมีการเตรียมข้อเสนอความเป็นไปได้ใน  
การพิจารณาตรวจสอบ
- **รัฐบาลได้ทำการเริ่มต้นที่ดีในการลดค่าใช้จ่ายด้านไอซีที และปรับโครงสร้าง**  
**ความสัมพันธ์กับผู้จำหน่าย** คณะรัฐมนตรีกำลังเผชิญความท้าทายจากการเปลี่ยน  
รูปแบบการประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อไอซีที มาเป็นการใช้ โซลูชันไอซีทีในการ  
ปฏิรูปโครงสร้างการบริการสาธารณะและปฏิรูปวิธีการทำงานของภาครัฐ ซึ่งความท้า  
ยนั้นมีสองทาง ดังนี้
  - มีการขาดแคลนทรัพยากรสำหรับกระบวนการควบคุมการใช้จ่ายด้านไอซีที  
ส่งผลให้งานเกิดความล่าช้า ทำให้กลุ่มปฏิรูปไอซีทีต้องปฏิบัติงานเสริมโดยให้  
ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานต่างๆ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สามารถประหยัด  
เงินงบประมาณและช่วยเกิดการปฏิรูปด้านไอซีทีที่ได้ผลมากขึ้นโดยคำนึงถึง  
ผู้ใช้ในฐานะเป็นหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ
  - ความซับซ้อนของการกำกับดูแลใน ๕ กลยุทธ์ข้างต้น ทำให้คณะรัฐมนตรีต้อง  
พิจารณาหาวิธีปฏิรูปการกำกับดูแล เพื่อทำให้เกิดความกระชับและรัดกุมใน  
การกำกับดูแลและเพื่อให้เกิดความชัดเจนในบทบาทและความรับผิดชอบของ  
การกำกับดูแล
- **ทักษะที่เกี่ยวข้องยังคงเป็นความท้าทายของรัฐบาล** การพัฒนาไอซีทียังคงก้าวหน้า  
ต่อไปพร้อมกับอาชีพในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะรัฐมนตรีใช้วิธีเพิ่มจำนวนสมาชิก  
กลุ่มผู้แทนเฉพาะกิจ และเพิ่มความอาวุโสให้กับทีมงาน อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลง  
ทุกก้าวอย่างอันเกิดจากโครงการริเริ่มปฏิรูปด้านไอซีทีของคณะรัฐมนตรี ทำให้เกิด  
ช่องว่างของความสามารถและศักยภาพขึ้นทั่วทั้งรัฐบาล

## ๕.๒.๒. กลยุทธ์การลดต้นทุนด้านไอซีทีอย่างมีประสิทธิภาพ – มุมมองจากภาครัฐกิจ<sup>๒๑</sup>

ในมุมมองเชิงธุรกิจ กลยุทธ์การลดต้นทุนด้านไอซีทีทำได้ยากด้วยเหตุผล ๒ ประการ ประการแรก คือ ผลประโยชน์หลายอย่างที่ได้จากการใช้ไอซีทีที่ไม่สามารถจับต้องได้และสืบค้นหาแหล่งกำเนิดได้ยาก การจะบอกว่าบริการที่ส่งมอบให้ประชาชนมีคุณค่าเพิ่มขึ้น หรือการสืบค้นและกู้คืนข้อมูลที่ดีขึ้นจะทำให้ผลิตภาพ/ผลิตผลเพิ่มขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่พิสูจน์ได้ยาก ประการที่สอง สิ่งต่างๆ ที่ป้อนเข้าไปเพื่อให้ระบบไอทีทำงานยังเป็นสิ่งที่น่าสงสัยและนำมาคิดคำนวณไม่ได้ เช่น การบริหารจัดการ เครื่องมือโครงการ ระบบ และวิธีการสร้างระบบ เป็นสิ่งที่นำมาคิดคำนวณเป็นต้นทุนได้ยาก เพราะไอทีไม่เหมือนสินค้ามาตรฐานอื่นๆ ที่คำนวณเป็นมูลค่าการลงทุนได้ ไอทีต้องได้รับการบำรุงรักษาตลอดเวลา ตามการพัฒนาที่มีอย่างต่อเนื่อง เช่น ต้องอัปเดต ต้องปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้ ต้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป็นต้น

สิ่งสำคัญสำหรับการลดต้นทุนด้านไอซีทีอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การจัดทำรายละเอียดของต้นทุนด้านไอซีที ซึ่งทำให้สามารถวิเคราะห์เทคโนโลยีขององค์กรในฐานะเป็นสิ่งที่สร้างสมรรถนะในการดำเนินงานได้ ระบบการเงินส่วนใหญ่ไม่สามารถจับประเด็นต้นทุนในการประกอบธุรกิจและรายละเอียดของการลดต้นทุนที่ถูกต้องได้ องค์กรจึงต้องทำการวิเคราะห์การใช้จ่ายด้านไอซีทีที่ซับซ้อนและสร้างรูปแบบของต้นทุนด้านไอซีทีที่ซับซ้อนนั้นขึ้นมา โดยมุ่งเน้นไปที่ประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ศักยภาพที่เกิดจากองค์ประกอบต่างๆ ด้านไอซีที (และที่ปรากฏอยู่ในห่วงโซ่มูลค่า) ซึ่งถ้าองค์กรสามารถมองเห็นในระดับนี้ได้ ก็จะสามารถทำให้การใช้จ่ายด้านไอซีทีแข็งแกร่งขึ้น
- ทักษะกรรมมนุษย์และกระบวนการทำงานที่ต้องพึ่งพาไอซีที ซึ่งเป็นระดับของรายละเอียดที่ไอซีทีสามารถช่วยแก้ปัญหาการทำงานซ้ำและงานที่ซ้ำซ้อนได้

ในกรณีที่รายละเอียดปลีกย่อยหายไป โปรแกรมการลดต้นทุนมักจะทำไม่สำเร็จ ดังนั้น ในการลดต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่มีผลกระทบต่อศักยภาพ และไม่ทำให้ต้นทุนใหม่ติดขัด องค์กรจำเป็นต้องพิจารณาต้นทุนและการใช้จ่ายลงรายละเอียดในสิ่งที่เป็นระดับเล็กที่สุดเท่าที่จะทำได้

เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการต้นทุนด้านไอซีทีอย่างยั่งยืน โปรแกรมการลดต้นทุนต้องครอบคลุมถึง (๑) ต้นทุนทางอ้อม (soft costs) ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายทางอ้อม (๒) ต้นทุนในการบริหารจัดการ (managerial costs) และ (๓) ต้นทุนดูแลโปรแกรม (program cost) และต้นทุนโดยตรง (hard costs)

<sup>๒๑</sup> เนื้อหาส่วนนี้อ้างอิงมาจากเว็บล็อกเรื่อง *The Complexity of Cost (Pt.2): a 3-tiered strategy for an effective ICT cost reduction program* by The Citadel Project (The Citadel เป็นกลุ่มนักคิดที่ไม่แสวงผลกำไร ประกอบด้วย สถาบันนักคิด ontologists นักออกแบบจำลองข้อมูล นักกฎหมาย ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบ นักธุรกิจ และวิศวกร), 2012. จากเว็บไซต์ <http://precision-blog.com/2012/12/15/the-complexity-of-cost-pt-2-a-3-tiered-strategy-for-an-effective-ict-cost-reduction-program/>

- **ต้นทุนโดยตรง (Hard Costs)** คือ ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการซื้อสิ่งของต่างๆ ที่จับต้องได้
- **ต้นทุนทางอ้อม (Soft Costs)** คือ ต้นทุนค่าใช้จ่ายทางอ้อมซึ่งเกิดจากการจัดซื้อไอซีที  
ทั้งนี้ อาจรวมถึงค่าเดินทางของบุคลากรที่ไม่ได้อยู่สายไอที แต่เกี่ยวข้องกับเรื่องการ  
เปลี่ยนแปลง การฝึกอบรม และการจัดทำระบบเฉพาะ หรือการเปลี่ยนแปลง  
กระบวนการ เป็นต้น
- **ต้นทุนในการบริหารจัดการ (Managerial Costs)** เป็นต้นทุนสำหรับการบริหารงาน  
และการตัดสินใจที่สะสมรวบรวมไว้ เป็นค่าใช้จ่ายประจำที่มีปรากฏในบัญชีค่าใช้จ่าย  
ในการบริหารจัดการ
- **ต้นทุนดูแลโปรแกรม (Program Costs)** เป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน  
โปรแกรมไอซีที ที่นอกเหนือไปจากต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่มาจากระบบการจัดสรร  
งบประมาณ ซึ่งอาจจะเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายให้ทีมงานดูแลโปรแกรม ต้นทุนสำหรับ  
ความสามารถที่ไม่ต้องการการพัฒนามาก เป็นต้น ค่าสัมประสิทธิ์ของต้นทุนเหล่านี้  
สามารถทำเป็นสถิติได้

รูปแบบต้นทุนด้านไอทีแบบมาตรฐานส่วนใหญ่เป็นแบบต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยตรงในการซื้อ  
อุปกรณ์และบริการที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบประยุกต์ใช้หรือ  
แอปพลิเคชัน และบริการตามเงื่อนไข (conditional services) ค่าใช้จ่ายอย่างอื่นที่นอกเหนือจากนี้ถือ  
เป็นต้นทุนโครงการ ซึ่งจะต้องใช้งบค่าใช้จ่ายประจำมาแทน ซึ่งไม่เป็นวิธีคิดที่น่าพอใจ มูลค่าของระบบ  
เทคโนโลยี (รวมทั้งระบบใหญ่) อยู่ที่ความสามารถของบุคลากร ด้านสารสนเทศที่สามารถใช้ความรู้สื่อสาร  
กับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง (เช่น ลูกค้า หรือผู้จำหน่าย) ในการทำงานภายใต้กรอบของกระบวนการทำงาน  
ที่กำหนดไว้แล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น จึงจำเป็นต้องนำความรู้และกระบวนการทำงาน  
ด้านไอซีที มาใช้คำนวณร่วมกันภายในรูปแบบของต้นทุนนี้ด้วย ปัจจัยสำคัญก็คือ จะต้องแสดงให้เห็นว่า  
ระบบไอทีสามารถสร้างศักยภาพที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้น รูปแบบทางการเงินด้านไอที จึงไม่เพียงมุ่งเน้นที่  
ต้นทุนทางเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ควรรวมไปถึงต้นทุนของ **ศักยภาพ (capability)** ด้วย

ในท้ายที่สุดองค์กรต้องปรับปรุงงาน/กระบวนการทำงานให้รัดกุม และจัดโครงสร้างค่าใช้จ่ายให้  
สอดคล้องกันตามนั้น พร้อมทั้งลดการใช้จ่ายที่ไม่มีงบประมาณ ปัจจัยสำคัญคือ (๑) ดูทั้งกระบวนการ (๒)  
เข้าใจถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกัน และ (๓) ให้คนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วม

การแก้ไขปัญหาก็คือใช้กลยุทธ์การลดต้นทุนแบบ ๓ ระดับ ดังนี้

- **ลด (ต้นทุนโดยตรง)**—เป็นกลยุทธ์การลดต้นทุนแบบมียุทธวิธี- ที่ใช้วิธีทำสิ่งต่างๆ ก่อน  
กล่าวคือ ลดต้นทุนโดยตรงที่ใช้ในการซื้อสิ่งของลง เพราะเป็นสิ่งที่เห็นผลชัดเจน และ

ลดจำนวนพนักงาน แต่ต้องสร้างรูปแบบการทำงานที่อาศัยศักยภาพซึ่งกันและกันใน  
ภาพรวม

- **สร้างประโยชน์สูงสุด (จากต้นทุนทางอ้อมและต้นทุนดูแลโปรแกรม) –เป็นการกำกับ  
ดูแลค่าใช้จ่ายในเชิงรุก-** ด้วยการวิเคราะห์รายละเอียดการใช้จ่ายและปรับกระบวนการ  
ทำงานเพื่อให้สร้างประโยชน์สูงสุด ต้นทุนทางอ้อมที่เกิดขึ้นในการทำงานมักเพิ่มมากขึ้น  
ยิ่งนานก็จะยิ่งเป็นที่ยอมรับว่าจำเป็น ซึ่งในท้ายที่สุดแล้วค่าใช้จ่ายทางอ้อมนี้ก็จะเกิดขึ้น  
ยืดเยื้อยาวนานไปเรื่อยๆ องค์กรไม่ควรสร้างภาระงานใหม่ขึ้น แต่ควรสร้างรูปแบบห่วง  
โซ่มูลค่า (value chain) ของกระบวนการทำงานขององค์กร และหาจุดลดตัวระหว่าง  
กระบวนการทำงานเหล่านั้นกับการพัฒนาขีดความสามารถที่เหมาะสมในการทำงาน  
ของคน ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงขับเคลื่อนด้าน  
ค่าใช้จ่ายได้ ส่งผลให้รูปแบบบริการด้านไอทีได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น และทำให้เกิด  
การบริหารจัดการตามความต้องการได้ดีขึ้น นอกจากนี้ องค์กรควรปรับปรุงกลไกการ  
กำกับดูแลเรื่องค่าใช้จ่ายด้วย โดยตัดทอนโครงสร้างบางส่วนที่ไม่จำเป็นออก สิ่งที่สำคัญ  
ที่สุดคือ การลดขั้นตอนและขจัด ‘ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ซับซ้อน’ ออกไป กล่าวคือ ให้มีการ  
เชื่อมโยง/บูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานและระหว่างกระบวนการทำงานที่  
ซับซ้อนที่ทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมาก เข้าไว้ด้วยกัน
- **ออกแบบใหม่ (ต้นทุนดูแลโปรแกรมและต้นทุนบริหารจัดการ)- เป็นการบริหารต้นทุน  
เชิงกลยุทธ์ -** เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายสำคัญและเพื่อประโยชน์ในระยะยาว โดยการ  
ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นประมาณลง อย่างไรก็ตาม หากมีกรณีที่โครงสร้างต้นทุนการ  
บริหารจัดการ (ซึ่งสำคัญ) มีความซับซ้อน องค์กรจะต้องใช้วิธีสร้างการบริการร่วม ที่  
ดำเนินงานได้อย่างสมเหตุสมผลและมีประสิทธิภาพ ผลงานจากไอซีทีต้องมีมาตรฐาน  
และควรมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการนำกลับมาใช้งานอีกครั้งได้ จากนั้นองค์กร  
สามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบการตีราคาการถ่ายโอน และพัฒนาหน่วยงาน บริการลูกค้า  
เชิงกลยุทธ์ ด้วยการผสมผสานความสามารถในการให้บริการหลายประเภทเข้าด้วยกัน  
อย่างมีขึ้นเชิง เพื่อความคล่องตัวในการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

หลักสำคัญคือต้องมองไอซีทีว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดศักยภาพต่างๆ ขึ้น ไม่ใช่เป็นเพียงหน่วยธุรกิจ  
ภายในภาระกิจของตนเอง

## ๕.๒.๓. แนวทางการจัดหาระบบไอซีทีของหน่วยงานภาครัฐของไทย โดยการแต่งตั้ง

### คณะกรรมการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐ

สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐขึ้น ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๔ เพื่อทำหน้าที่พิจารณากลับกรองความเหมาะสม เสนอแนะแนวทางการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของส่วนราชการ ที่ใช้งบประมาณแผ่นดินในการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ ที่มีมูลค่าตั้งแต่ ๑๐๐ ล้านบาทขึ้นไป โดยเฉพาะการบูรณาการงบประมาณ เทคโนโลยี และการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ รวมทั้งให้มีการใช้เกณฑ์มาตรฐานเดียวกันในการพิจารณาการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพิจารณาติดตามแผนงานและโครงการ ที่ได้ให้ความเห็นชอบของส่วนราชการรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบ และพิจารณากำหนด และเผยแพร่ข้อมูลในเรื่องราคาและคุณลักษณะของระบบคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับลักษณะงานต่างๆ พร้อมเสนอแนะข้อวินิจฉัย ปัญหาและแนวทางปฏิบัติในการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมอบหมายและให้มีอำนาจเชิญเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมาชี้แจง เสนอข้อมูล และ/หรือเอกสารประกอบการพิจารณาได้ตามความจำเป็น

*กล่าวโดยสรุป* คือ การลดต้นทุนด้านไอซีทีเชิงกลยุทธ์นั้น จำเป็นต้องตรวจหาแหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และจัดอันดับความยั่งยืนของโอกาสในการลดต้นทุนด้านไอที ทั้งนี้ องค์กรจะต้องมองเห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างการลงทุนและค่าใช้จ่ายกับทรัพย์สินและความสามารถ/สมรรถนะทางด้านไอทีด้วย เพราะมันจะช่วยให้การจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการลดต้นทุนด้านไอทีตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงมากที่สุดองค์กรจะต้องเข้าใจเรื่องต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรที่ใช้ในการจัดหาไอทีและการลงทุนพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม โดยปกติแล้ว องค์กรสามารถลดต้นทุนการใช้ไอทีในการดำเนินงานได้โดยการรวมโซลูชันทางไอทีที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงานพื้นฐานต่างๆ ไปเข้าด้วยกัน ความพยายามในการลดต้นทุนด้านไอทีนี้จะต้องสอดคล้องกับลำดับความสำคัญของงานที่ทำด้วย อย่างไรก็ตาม การจัดทำมาตรการวัดผลสำเร็จและกรอบเวลาที่ใช้นับเป็นสิ่งสำคัญในการบรรลุเป้าหมายการลดต้นทุนด้านไอที

### ๕.๓. บริการที่ควรจะหยิบยกขึ้นเป็นตัวอย่างประกอบแนวความคิดการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การปรับรูป/การปรับลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ไอทีในภาครัฐ

*การลดต้นทุนด้านไอทีที่ใช้ส่งมอบบริการภาครัฐภายใต้แนวคิดของการนำทรัพย์สินด้านไอทีกลับมาใช้ใหม่*

รัฐบาลในหลายประเทศสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากมาย เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ แต่เนื่องจากความกดดันในเรื่องต้นทุนที่จำกัด ทำให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ถูกกดดันให้พยายามแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการลดต้นทุนที่สามารถเป็นไปได้ใน

หลายด้าน เช่น การหาแหล่งวัตถุดิบ การจัดซื้อจัดจ้าง การเชื่อมโยงรัฐบาลทางอิเล็กทรอนิกส์ และการลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ทรัพย์สินไอทีของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างประโยชน์สูงสุดจากทรัพย์สินด้านไอทีที่จะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานภาครัฐใช้ทรัพย์สินเหล่านั้นให้มากที่สุด และสร้างผลลัพธ์ของงานจากทรัพย์สินนั้นๆ ให้ได้มากที่สุด

การรวมโซลูชันต่างๆ ที่สร้างขึ้นแล้วหลายๆ อย่างเข้าด้วยกัน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนทางผลิตภาพตามที่ภาครัฐต้องการ การนำทรัพย์สินกลับมาใช้งานอีกครั้งหนึ่งเป็นเสาหลักของสถาปัตยกรรมองค์กรภาครัฐ โดยมีเป้าหมายโดยรวมที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนของการตอบสนองต่อความต้องการที่กำหนดด้วยต้นทุนและความเสี่ยงที่ลดลง โดยการลงทุนในทรัพย์สินหลักที่ต้องการ รวมถึงการนำสถาปัตยกรรม ข้อกำหนดความต้องการ การออกแบบ การทดสอบและข้อมูล ซึ่งอาจรวมถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบริการ ที่จัดทำขึ้นเพื่อการใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ กลับมาใช้งานอีก ทั้งนี้ มูลค่าของการนำทรัพย์สินกลับมาใช้งานอีก ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของต้นทุนที่ประหยัดได้ การดำเนินงานที่รวดเร็วขึ้น และการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้ของใหม่<sup>๖๒</sup>

### การดำเนินงานโครงการ THAI-NSW เพื่อการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์<sup>๖๓</sup>

การจัดตั้งและดำเนินงาน THAI-NSW ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลกลาง หนึ่งในโครงการริเริ่มที่สำคัญของ THAI-NSW คือ "บริการศุลกากรไร้กระดาษ (e-Customs Paperless Service)" ซึ่งเปิดให้บริการตรวจปล่อยสินค้าแบบอัตโนมัติทั่วประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ THAI-NSW เริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานราชการและภาคธุรกิจโดยไม่ต้องใช้เอกสารกระดาษ ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๔ ระบบ THAI-NSW มีผู้ลงทะเบียนเข้าใช้งาน ๘,๐๐๐ ราย ให้บริการผู้ค้าจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ รายและหน่วยงานภาครัฐ ๓๖ หน่วยงาน ในการทำธุรกรรมการนำเข้า ส่งออก และขนส่งสินค้าในระบบโลจิสติกส์และระบบห่วงโซ่อุปทาน ภาครัฐและภาคธุรกิจได้ตกลงร่วมกันยอมรับการใช้มาตรฐาน ebXML มาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (PKI) และลายเซ็นดิจิทัลสำหรับการแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยในระบบแบบเบ็ดเสร็จในหน้าต่างเดียวนี้ ระบบ THAI-NSW จัดทำขึ้นสอดคล้องตามมาตรฐานสากลและหลักปฏิบัติที่ดีที่สุดขององค์กรระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง เช่นองค์การศุลกากรโลก (WCO) ศูนย์อำนวยความสะดวกด้านการค้าและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้โตงค์การสหประชาชาติ (UN / CEFAC) องค์กรระหว่างประเทศเพื่อการมาตรฐาน (ISO), องค์กรเพื่อความก้าวหน้าด้านมาตรฐานโครงสร้างข้อมูล (OASIS)

<sup>๖๒</sup> เนื้อหาส่วนนี้อ้างอิงมาจากเอกสารเรื่อง *Doing more with less: Asset re-use and UK public sector transformation*, A series of papers on Strategic Technical Architecture for Government Enterprises, IBM Corporation 2007

<sup>๖๓</sup> <http://www.unescap.org/tid/unnext/pub/brief8.pdf>

กรมศุลกากร กระทรวงการคลังได้จัดซื้อโซลูชันแบบครบวงจรในการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบ THAI-NSW ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา THAI-NSW (ระยะที่ ๑ และระยะที่ ๒) อยู่ในราว ๑๔ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ทั้งนี้ไม่รวมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นรายหน่วยงาน หน่วยงานภาครัฐและผู้ค้าสามารถมีส่วนร่วมในโครงการ THAI-NSW โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ผู้ค้าอาจจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมจำนวนเล็กน้อยสำหรับค่าส่งเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางผู้ให้บริการ (VAN/VAS) ซึ่งจะอยู่ในราว ๒๕ บาท (ประมาณ ๐.๘๐ ดอลลาร์สหรัฐฯ) แต่ไม่เกิน ๓๐๐ บาท (ประมาณ ๙.๖๐ ดอลลาร์สหรัฐฯ) ค่าบริการจะถูกตรวจสอบโดยคณะกรรมการกำกับดูแลและประกันคุณภาพ THAI-NSW ประโยชน์ที่ทุกภาคส่วนได้รับอย่างมีนัยสำคัญจากการเข้าร่วมโครงการ THAI-NSW ดังแสดงในตารางที่ ๕-๑ ด้านล่างนี้ และเป็นที่น่าพอใจว่าการดำเนินงาน THAI-NSW จะส่งผลให้ ต้นทุนด้านโลจิสติกส์อาจลดลงได้ถึงราวปีละ ๑,๕๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

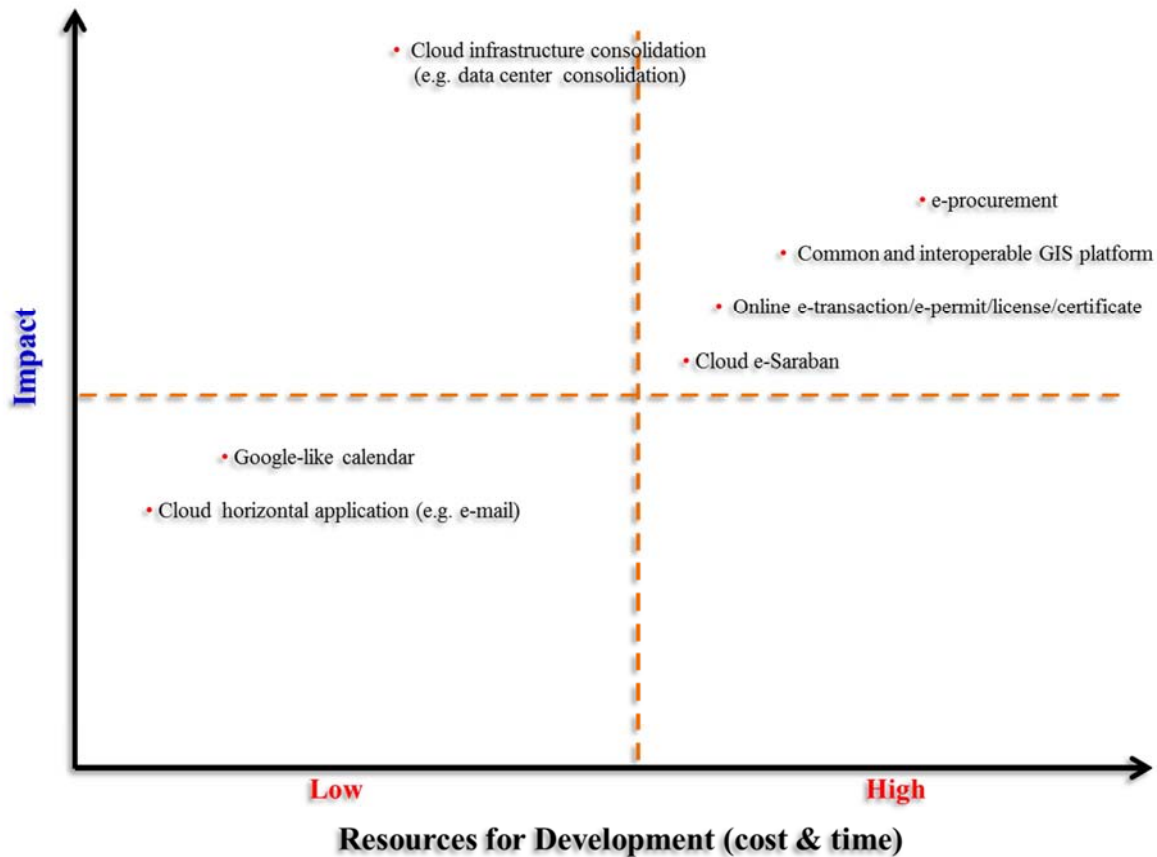
การค้ำระหว่างประเทศ	๒๕๕๐	๒๕๕๑	๒๕๕๒	๒๕๕๓	๒๕๕๔
<b>การส่งออก</b>					
จำนวนเอกสารที่ต้องใช้ในการส่งออกสินค้า	๙	๗	๔	๔	๔
จำนวนวันที่ใช้ในการดำเนินการส่งออก	๒๔	๑๗	๑๔	๑๔	๑๔
ค่าใช้จ่าย (ดอลลาร์ / ตู้สินค้าขนาด ๒๐ ฟุต)	๘๔๘	๖๑๕	๖๒๕	๖๒๕	๖๒๕
<b>การนำเข้า</b>					
จำนวนเอกสารที่ใช้ในการนำเข้าสินค้า	๑๒	๙	๓	๓	๓
จำนวนวันที่ใช้ในการดำเนินการนำเข้าสินค้า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

ตารางที่ ๕-๑: การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้าของไทยโดยระบบ NSW

### บริการภาครัฐของไทยที่แสดงถึงแนวคิดการลดต้นทุนด้านไอที

การบริการจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยได้พัฒนาและส่งมอบโดยใช้ไอซีทีและมีการปรับปรุงตามสมควรแก่ระยะเวลาเพื่อก้าวให้ทันเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง (cloud computing technology) เทคโนโลยีอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ และเทคโนโลยีเปิดที่ไม่ผูกขาดทางธุรกิจ การที่จะระบุว่าบริการใดสมควรจะถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นตัวอย่งเพื่อแสดงให้เห็นแนวคิดการลดต้นทุนด้านไอทีนั้น องค์กรจะต้องพิจารณาจากปริมาณ/มูลค่าทรัพยากรที่ใช้ลงไป (เช่น เวลา ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย) ในการพัฒนาบริการนั้นๆ เทียบเคียงกับผลกระทบที่เกิดจากบริการนั้นๆ ที่มีต่อสาธารณชนโดยรวม (ดังที่แสดงใน

รูปที่ ๕-๑ ด้านล่างนี้) บริการภาครัฐที่จะสามารถแสดงถึงแนวคิดการลดต้นทุนด้านไอที มักจะเป็นบริการที่ใช้ทรัพยากรน้อยแต่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมได้อย่างกว้างขวาง



รูปที่ ๕-๑: การประเมินการใช้ทรัพยากรในการพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยเทียบกับผลกระทบที่ได้รับจากบริการ

การนำแนวคิดของการประเมินการใช้ทรัพยากรในการพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยเทียบกับผลกระทบที่ได้รับจากบริการดังกล่าวข้างต้นไปใช้ ทำให้สามารถระบุได้ว่า บริการภาครัฐใดบ้างที่สามารถแสดงถึงแนวคิดการลดต้นทุนด้านไอทีได้ ดังนี้

๑. การยุบรวมศูนย์ข้อมูลไปไว้บนโครงสร้างพื้นฐานไอซีที โดยการทยอยย้ายศูนย์ข้อมูลทางกายภาพเข้าไปรวมไว้บนโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์ส่วนกลางของภาครัฐ ตามที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้จัดทำไว้
๒. แอปพลิเคชันบนคลาวด์บนเครือข่ายของ สรอ. ที่ใช้ข้ามหน่วยงาน เช่น ระบบอีเมลกลางของรัฐบาลสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์กลาง ระบบสารบัญัติอิเล็กทรอนิกส์กลาง

๓. แอปพลิเคชันบนคลาวด์บนเครือข่ายของ سرو.ที่ใช้ภายในหน่วยงาน เช่น การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การยื่นขอใบอนุญาต/ใบรับรองต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Permit/e-Licensing/e-Certificates) บนแพลตฟอร์มกลางแต่ปรับตามการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์กลาง
๔. แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น การชำระภาษีทางโทรศัพท์มือถือ

#### ๕.๔. บทสรุป

ข้อจำกัดด้านงบประมาณทำให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ จำเป็นต้องคิดหาแนวทางในการลดต้นทุนในด้านต่างๆ เช่นการหาแหล่งข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง การเชื่อมโยงรัฐบาลทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านไอทีและการใช้ทรัพย์สินไอทีของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ กลยุทธ์การลดต้นทุนด้านไอทีที่เริ่มจากการตรวจหาแหล่งที่มาของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และจัดอันดับความยั่งยืนของการดำเนินการลดต้นทุนด้านไอที ทั้งนี้ องค์กรจะต้องมองเห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างการลงทุนและค่าใช้จ่ายกับทรัพย์สินและความสามารถทางด้านไอที ที่จะช่วยให้การจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการลดต้นทุนด้านไอทีทำได้จริงมากที่สุด องค์กรจะต้องเข้าใจเรื่องต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรที่ใช้ในการจัดหาไอทีและการลงทุนพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม การรวมโซลูชันทางไอทีที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงานพื้นฐานต่างๆ ไปเข้าด้วยกันสามารถช่วยลดต้นทุนการใช้ไอทีในการดำเนินงานของภาครัฐได้ ทั้งนี้ การลดต้นทุนด้านไอทีจะต้องสอดคล้องกับลำดับความสำคัญของงานที่ทำด้วย อย่างไรก็ตาม องค์กรจะต้องจัดทำมาตรการวัดผลสำเร็จและกำหนดกรอบเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายการลดต้นทุนด้านไอที

ภาครัฐอาจจะต้องริเริ่มดำเนินแผนงานในการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านไอทีและปฏิรูปบริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อลดต้นทุนด้านไอทีนั้น โดยใช้กลยุทธ์การปฏิรูปต่างๆ เหล่านี้ ได้แก่ การควบคุมการใช้จ่ายด้านไอทีที่ ริเริ่มโปรแกรมการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน จัดตั้งศูนย์กลางในการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอที บริหารจัดการผู้จำหน่ายสินค้าและบริการให้กับภาครัฐโดยกำหนดให้มีหน่วยงานหลักเป็นผู้เจรจาต่อรอง เปิดโอกาสให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าร่วมทำสัญญาจ้างกับรัฐบาลได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีกลยุทธ์การลดต้นทุนแบบ ๓ ระดับ คือ ลดต้นทุนโดยตรง (โดยการรวมศูนย์ข้อมูล) สร้างประโยชน์สูงสุดจากต้นทุนทางอ้อมและต้นทุนดูแลโปรแกรม (โดยการวิเคราะห์รายการค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด) และ ออกแบบต้นทุนดูแลโปรแกรมและต้นทุนบริหารจัดการใหม่ (โดยการเปิดบริการร่วม และนำชิ้นส่วน/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีกลับมาใช้ซ้ำ)

การนำแนวคิดของการประเมินปริมาณการใช้ทรัพยากรในการลงทุนพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เทียบกับผลกระทบที่ได้รับจากบริการดังกล่าว จะทำให้สามารถประเมินความคุ้มค่าที่จะ

ได้รับจากการลงทุนนั้นๆ ได้ บริการภาครัฐที่จะสามารถแสดงถึงแนวคิดการลดต้นทุนด้านไอที มักจะเป็นบริการ  
ที่ใช้ทรัพยากรน้อยแต่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมได้อย่างกว้างขวาง

ตารางที่ ๕-๒ ด้านล่างนี้ สรุปกลยุทธ์การลดต้นทุนด้านไอทีที่มีผลกระทบสูงหรือทำให้เกิดการ  
เปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิงของภาครัฐ

กลยุทธ์	แนวคิด	ข้อเสนอแนะและกรณีตัวอย่าง
<p><b>การบริการออนไลน์</b></p>	<p>บริการภาครัฐออนไลน์ในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะให้ดีขึ้น</p>	<p>แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่เช่น <i>การชำระภาษีทางโทรศัพท์มือถือ</i>                      การยื่นใบสมัครทางอิเล็กทรอนิกส์เช่น <i>การยื่นขอใบอนุญาต/ใบรับรองต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-permits/e-licenses/e-certificates)</i></p>
<p><b>ระบบข้อมูลสารสนเทศการดำเนินงาน</b></p>	<p>ระบบต่างๆ เหล่านี้เป็นระบบอัตโนมัติสำหรับใช้รวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ และรายงานข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลการบริหาร ตัวดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน ดัชนีชี้วัดความก้าวหน้าต่างๆ ขององค์กร</p>	<p>ระบบข้อมูลสารสนเทศการดำเนินงานและระบบตรวจตราเช่น <i>ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เพื่อตรวจตราความเคลื่อนไหวของรถประจำทางสาธารณะและระบบความปลอดภัยของประเทศ</i>                      อย่างไรก็ตาม ระบบข้อมูลสารสนเทศการดำเนินงานจะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อมีระบบฐานข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดีที่จะช่วยสนับสนุนข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวิเคราะห์และการใช้งาน เช่น การพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลของนายกรัฐมนตรี (PMOC) ซึ่ง PMOC จะสามารถดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อมีศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลในระดับรัฐมนตรีที่ดี (MOC) และ MOC จะดำเนินการได้ดีก็ต้องอาศัยศูนย์ฯ ในระดับฝ่ายด้วยเช่นกัน</p>
<p><b>ระบบงานต่างๆ</b></p>	<p>ระบบเหล่านี้เป็นหัวใจของการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ระบบประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลธรรมดาไปจนถึงระบบข้อมูลธุรกรรมขนาดใหญ่ที่ใช้ในการดำเนินงานต่างๆ เช่น ระบบการเก็บภาษีและการจ่ายผลประโยชน์ต่างๆ หน่วยงานของภาครัฐหลายหน่วยใช้ระบบธุรกิจนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน แต่ก็ต้องประสบความสำเร็จในเรื่อง</p>	<p>แอปพลิเคชันบริการภาครัฐออนไลน์ส่วนกลางบนระบบคลาวด์เช่น <i>e-permits e-certificates และ e-licenses พร้อมลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ให้บริการเท่านั้น</i></p>

กลยุทธ์	แนวคิด	ข้อเสนอแนะและกรณีตัวอย่าง
	การสร้างคุณค่าของเงินลงทุนให้มากขึ้น	
ระบบงาน สนับสนุน	ระบบเหล่านี้ทำงานหลักด้านต่างๆ เช่น ด้านการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ จัดซื้อจัดจ้าง และงานจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ทุกองค์กรต้องใช้ในการบริหารการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อการควบคุมด้านการเงินที่เข้มแข็ง	การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐแบบครบวงจร(มีใช้แค่การประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลไทยได้นำมาใช้) ระบบทรัพยากรมนุษย์และสำนักงานอัตโนมัติ ส่วนกลาง เช่น ระบบปฏิทินที่เหมือนของกูเกิ้ล แต่พัฒนาบนระบบคลาวด์คอมพิวติ้งของไทยเอง เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและการปฏิบัติงาน
โครงสร้างพื้นฐาน	ไอซีทีทำให้เกิดเครื่องมือต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานในภาพแวดล้อมที่ทันสมัยและเพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของรัฐบาล ซึ่งก็คือสินค้าไอซีทีที่หาซื้อได้ทั่วไปตามท้องตลาด แต่โครงสร้างพื้นฐานอื่นที่มีผลกระทบโดยตรงต่อค่าใช้จ่ายได้แก่ สถานที่ทำงานซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและความคล่องตัวและความร่วมมือในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน	การยุบรวมศูนย์ข้อมูลไปไว้บนโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์

ตารางที่ ๕-๒: กลยุทธ์การลดต้นทุนด้านไอซีทีที่มีผลกระทบสูงหรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิงของภาครัฐ



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

### ๖.๑. บทนำ

รายงานส่วนนี้นำเสนอความคืบหน้าของการดำเนินงานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ ประกอบด้วย ๑) ความคืบหน้าของการจัดทำข้อเสนอรายการการศึกษาคุณงานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ ๒) ความคืบหน้าในการจัดเตรียมการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานของโครงการ และ ๓) ความคืบหน้าในการจัดทำข้อเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในแนวทางที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาตามแผนที่นำทางสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนระยะปีพ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๘ (Roadmap for an ASEAN Community 2009-2015)

ทั้งนี้ งานในส่วนของการจัดทำข้อเสนอรายการการศึกษาคุณงานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศพร้อมทั้งผลที่คาดว่าจะได้รับ ได้นำเสนอไปครบถ้วนแล้วในรายงานฉบับกลางที่ผ่านมา ในขณะที่งานส่วนอื่นนั้นกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ ได้แก่ การจัดเตรียมการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และการจัดทำข้อเสนอแนะตามแนวทางที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งความคืบหน้าของการดำเนินงานในส่วนดังกล่าวได้นำเสนอไว้ในร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ฉบับนี้แล้ว

### ๖.๒. การจัดทำข้อเสนอรายการการศึกษาคุณงานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ

ทีมที่ปรึกษาได้จัดทำข้อเสนอรายการการศึกษาคุณงานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศพร้อมทั้งผลที่คาดว่าจะได้รับเสร็จสิ้นแล้ว โดยได้นำเสนอเป็นแบบทางเลือก ๒ ข้อ คือ การศึกษาคุณงานระดับนโยบายในประเทศแถบยุโรปสำหรับผู้บริหารระดับสูง และการศึกษาคุณงานในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี สิงคโปร์ หรือสหรัฐอเมริกา สำหรับผู้บริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการ

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

สำหรับการศึกษาคุณงานในระดับนโยบายสำหรับผู้บริหารระดับสูง ประเทศปลายทางที่เสนอเพื่อพิจารณาคัดเลือก คือ ประเทศสวีเดน แอลแลนด์ ออสเตรีย และโปแลนด์ โดยพิจารณาจากโครงการริเริ่มด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศนั้นๆ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดของประเทศในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และบริการภาครัฐออนไลน์ให้ทันสมัย วิธีการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐบาล และการสร้างความเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับภูมิภาค โดยเฉพาะโครงการ pan-European e-government และเนื่องจากทีมที่ปรึกษามีหุ้นส่วนการทำงานอยู่ในประเทศแถบยุโรป ซึ่งได้ช่วยดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่น่าสนใจต่างๆ ให้เบื้องต้น ทำให้การออกแบบแผนการเยี่ยมชมสามารถทำได้ละเอียดมากกว่าในทางเลือกที่ ๒

## ๑. ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ได้รับการประเมินจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีความก้าวหน้าในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อันดับที่ ๑๕ ของโลก และเป็นอันดับที่ ๙ ของภูมิภาคยุโรป ตามข้อมูลการสำรวจและจัดอันดับการพัฒนาขององค์การสหประชาชาติประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕<sup>๖๔</sup> โครงการ «geo.admin.ch» ของสวิตเซอร์แลนด์ (โดยสำนักงานภูมิสารสนเทศแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงพื้นที่ทางภูมิศาสตร์) เป็นตัวอย่างโครงการบริการสาธารณะที่ประสบความสำเร็จ และได้รับรางวัลที่ ๒ (United Nations Public Service Award) จากองค์การสหประชาชาติประจำปี ๒๕๕๕<sup>๖๕</sup> ในฐานะเป็นโครงการดีเด่นด้านการให้บริการสาธารณะประเภท "มีการจัดการองค์ความรู้ภาครัฐที่ก้าวหน้า"

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

### องค์กรและโปรแกรมการดูงานที่เสนอ

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

(Informatiksteuerungsorgan Bund ISB)

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

หน่วยงาน FITSU มีบทบาทในการอำนวยความสะดวก และประสานงานระหว่างรัฐบาลกลางกับหน่วยงานในระดับรัฐ เมือง เขตหรืออำเภอ โดยเป็นผู้กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการ การให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนกำกับดูแลศูนย์ รายงานและวิเคราะห์เพื่อรับประกันคุณภาพข้อมูล

### โครงการริเริ่มที่เกี่ยวข้อง

- สำนักงานรัฐบาลกลางอัตโนมัติ (Federal Office Automation)

โปรแกรมสำนักงานรัฐบาลกลางอัตโนมัติมีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดให้มีสถานที่ทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งสำนักบริหารงานรัฐบาลกลางภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ โปรแกรมนี้

<sup>๖๔</sup> UN e-Government Survey 2012 (การประเมินรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติในปี 2012 เน้นแนวคิดของการบริการครบวงจรที่ใช้ประโยชน์จากการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ซึ่งมีฟังก์ชันการทำงานคล้าย ๆ กับการทำงานร้านค้าครบวงจร

<sup>๖๕</sup> รางวัลการบริการสาธารณะของสหประชาชาติ (United Nations Public Service Award) เป็นรางวัลที่ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติที่มีชื่อเสียงที่สุดของความเป็นเลิศในการบริการสาธารณะ สร้างสรรค์ผลงานการบริการสาธารณะที่นำไปสู่การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองประเทศทั่วโลก เว็บไซต์คือ <<http://www.unpan.org/unpsa>>

ช่วยให้เกิดการจัดซื้อแบบเหมาจ่ายและมีการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือทางเทคนิคร่วมกัน จึงช่วยลดต้นทุน  
ด้านไอทีในการบริหารงานของรัฐบาลกลางลงได้

- 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 ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของโครงการริเริ่มสำนักงานรัฐบาลกลางอัตโนมัติและข้อมูลรัฐบาลเปิด

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  
วิทยาลัยเปิด 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: ความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาลัยเทคนิครองกับวิทยาลัยเปิด* นำเสนอโดย ศ. ดร. โทมัส ไมราซ (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 ๓๑ ๘๔๘ ๓๓ ๐๐,

Tel. +๔๑ ๓๑ ๘๔๘ ๓๓ ๕๑ (International Relations Office)

(ค) ในช่วงระหว่างการเยี่ยมชมหน่วยงาน FITSU และ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์ประยุกต์แห่งเบิร์น อาจจัดให้มีการพบปะหารือกับรองรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเศรษฐกิจ เพื่อแลกเปลี่ยน

มุมมองในเรื่องความร่วมมือของประเทศไทยสวิตเซอร์แลนด์ในการพัฒนาดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
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**

การงานการบริหารระบบประยุกต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (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 ๒b, 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**

การประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการดำเนินกลยุทธ์วิทยาลัยเทคนิคในออสเตรีย  
ประสบการณ์และความเสี่ยงของการดำเนินงาน โดยมีวาระการประชุมเบื้องต้นดังนี้

- กล่าวต้อนรับโดยสมาชิกอาวุโสของมหาวิทยาลัยฯ
- การดำเนินการตามกลยุทธ์ด้านวิทยาลัยเทคนิคในออสเตรีย นำเสนอโดยหัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์แห่งชาติ - ดร.เคลาส์ จอห์น (Dr. Klaus John) หรือบุคคลที่สถาบันเลือกสรรไว้
- ประสบการณ์และความเสี่ยงของการดำเนินงาน นำเสนอโดย ดร.แอนเดรียส อีฮริงเฟลด์ (Dr. Andreas Ehringfeld) - นักวิจัยจากสถาบันซอฟต์แวร์เพื่ออุตสาหกรรมแห่งทียูเวียนนา
- ประสบการณ์การดำเนินงานวิทยาลัยเทคนิคของประเทศไทย 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)๑ ๕๓๑ 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 และทั้งนี้ ที่ปรึกษาอยู่ระหว่างประสานงานกับธนาคารโลกถึง  
รายชื่อหน่วยงานเพื่อการศึกษาดูงาน โดยจะนำเสนอโปรแกรมการศึกษาดูงานที่มีรายละเอียดใน  
รายงานฉบับถัดไป

**๑. ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี**

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสาธารณรัฐเกาหลีถือเป็นกรณีตัวอย่างแห่ง  
ความสำเร็จในระดับนานาชาติ และมีรูปแบบของการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดในโลก

สาธารณรัฐเกาหลีเป็นผู้นำในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับ ๑ ของโลก  
จากการประเมินวัดและจัดอันดับขององค์การสหประชาชาติ

**หัวข้องานที่เสนอ:** รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานผ่าน  
อุปกรณ์เคลื่อนที่ (m-Government) นโยบายบรรดแบนด์ กลไกการกำกับดูแล บริการครบวงจรที่  
ใช้งานได้ด้วยการลงชื่อเข้าใช้ครั้งเดียว (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 และจากการนี้ 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 และตอบสนองต่อการโจมตีระบบในรูปแบบต่างๆ อย่างรวดเร็ว เช่น การโจมตีแบบ DDoS (Distributed Denial-of-Service /ระบบกระจายการปฏิเสธการให้บริการ เพื่อให้ระบบเป้าหมายปฏิเสธหรือหยุดการให้บริการ) การแฮ็คเข้าสู่ระบบ และการปล่อยไวรัสสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น สำหรับในเรื่องการดำเนินงานที่ส่งเสริมการประหยัดต้นทุนนั้น มีการใช้โครงข่ายการสื่อสารข้อมูลระดับชาติและระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการบูรณาการการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ และการใช้ทรัพยากรข้อมูลร่วมกัน เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลที่มีมูลค่าการลงทุนให้มากที่สุด 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. ๒๕๕๖ 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 การพัฒนา  
ระบบบริการภาครัฐออนไลน์และสถาปัตยกรรมองค์กรของรัฐบาลที่เชื่อมโยงทั้งระบบ (Whole-of-  
Government Enterprise Architecture) แพลตฟอร์มเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือทางสังคม  
สำหรับใช้งานในหน่วยงานราชการ การแลกเปลี่ยนบริการบนเว็บไซต์ของภาครัฐ บริการรัฐบาล  
เคลื่อนที่บนโทรศัพท์มือถือ 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 มีหน้าที่รับผิดชอบงานการทำแผน  
แม่บท การบริหารจัดการโครงการ และการนำระบบการสื่อสารและสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการ  
ดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยดูแลมาตรฐานด้านไอที นโยบาย แนวทางและขั้นตอนการใช้ไอ  
ทีให้กับภาครัฐ บริหารจัดการระบบความปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศที่สำคัญ  
พร้อมด้วยการจัดการโปรแกรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (กระทรวงการคลังเป็นเจ้าภาพในการดำเนินงาน  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดทิศทางนโยบายในการใช้ไอซีทีในภาครัฐ  
และสนับสนุนงบประมาณสำหรับโครงการต่างๆ)

IDA ทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงและความพร้อมในการ  
ให้บริการของภาครัฐ การเชื่อมต่อบริการแก้ไขปัญหาเชิงนวัตกรรมของอุตสาหกรรมเข้ากับ  
ความต้องการของรัฐบาล ทำให้เกิดบริการสาธารณะออนไลน์ที่มีอยู่ทั่วไปในวันนี้ประมาณ ๑,๖๐๐ บริการ  
และเพื่อให้บริการเหล่านี้สามารถเข้าถึงได้มากขึ้น IDA จึงทำงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อ  
ให้บริการภาครัฐเหล่านี้สามารถเข้าถึงได้จากอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ และประชาชนสามารถทำ  
ธุรกรรมกับภาครัฐในที่ต่างๆ ได้

IDA ดูแลโครงการไอซีทีทั้งหมดของรัฐบาลเพื่อรักษาตำแหน่งความเป็นผู้นำของรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์สิงคโปร์ ในฐานะที่เป็นผู้ใช้นวัตกรรมของไอซีทีในการสร้างบริการสาธารณะ และใน  
การเชื่อมต่อถึงประชาชนและดึงประชาชนเข้าร่วมสร้างสรรค์ด้วย ทั้งนี้รวมถึงการจัดทำแผนแม่บท  
ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ปี ๒๕๕๘ (หรือ eGov2015) ตลอดจนการริเริ่มในเรื่องการสื่อสารและ  
สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิรูปภาคการศึกษา ภาคการเงิน ภาคการท่องเที่ยว ภาคการค้า และ  
ภาคสาธารณสุข

แผนแม่บทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ปี ๒๕๕๘ (eGov2015) พยายามที่จะนำการบูรณา  
การระบบ กระบวนการทำงาน และการให้บริการ ที่ดำเนินงานภายในหน่วยงานภาครัฐออกสู่  
ภายนอก 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  
ให้บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุดเพื่อประชาชน 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 เพื่อใช้เป็นรากฐานในการร่วมวิสัยทัศน์ในอนาคตของ CBP เข้ากับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมระบบการค้า

อัตโนมัติ (ACE) ให้ทันสมัย เอกสาร ConOps นี้ ถือเป็นก้าวแรกในการมุ่งสู่การจัดทำระบบการค้าอัตโนมัติแบบ single window ประกอบด้วยการปรับปรุงกระบวนการขนส่งสินค้าผ่านด่านศุลกากรตามแนวชายแดน (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)

### ๖.๒.๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

หัวข้อการดูงานที่เสนอ	การศึกษาดูงานในต่างประเทศ						ผลที่คาดว่าจะได้รับ
	สำหรับผู้บริหารระดับสูง			สำหรับผู้บริหารระดับกลาง/ ระดับปฏิบัติการ			
	สวิตเซอร์แลนด์	ออสเตรีย	โปแลนด์	เกาหลี	สิงคโปร์	สหรัฐฯ	
<b>กลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการจัดทำแผนปฏิบัติการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งผลสำคัญร่วมกัน</li> <li>กลไกความร่วมมือ</li> <li>การใช้บริการซ้ำ/พัฒนาครั้งเดียวใช้ได้หลายครั้ง</li> </ul>	x	x	x		x	x	เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้พัฒนาการบริการภาครัฐออนไลน์ตามแนวคิดของ “การเชื่อมโยงข้อมูล” และ “การทำงานให้ได้ผลมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง” ด้วยการเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการทำงานที่ส่งผลสำคัญร่วมกัน
<b>รัฐบาลเปิดและโครงการริเริ่มข้อมูลเปิด</b> (เพื่อสนับสนุนชุมชนเปิด สำหรับงานนวัตกรรมและให้บริการที่หลากหลาย) และความสัมพันธ์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับรัฐบาลเปิด	x				x	x	เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้พัฒนารัฐบาลเปิดและดำเนินงาน/โครงการด้านข้อมูลเปิด เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มมากขึ้นในการพัฒนาบริการภาครัฐของไทย
<b>บริการภาครัฐบนแพลตฟอร์มของคลาวด์</b>		x	x	x	x	x	เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้พัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีคลาวด์ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่อยู่ให้ได้สูงสุด

หัวข้อการดูงานที่เสนอ	การศึกษาดูงานในต่างประเทศ						ผลที่คาดว่าจะได้รับ
	สำหรับผู้บริหารระดับสูง			สำหรับผู้บริหารระดับกลาง/ ระดับปฏิบัติการ			
	สวีตเซอร์แลนด์	ออสเตรีย	โปแลนด์	เกาหลี	สิงคโปร์	สหรัฐฯ	
<i>Pan-European e-government initiative</i>		x					เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในบริบทของภูมิภาคอาเซียน ตามทิศทางการพัฒนาของ <i>ASEAN Roadmap</i>
<i>ประเด็นด้านนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</i>		x					เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการออกแบบนโยบาย มาตรการต่างๆ รวมทั้งเรื่องการบริหารความเสี่ยง ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย
<i>ประเด็นด้านความปลอดภัยของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</i>			x		x	x	เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้พิจารณาประกอบในการวางแผนและปรับปรุงระบบต่างๆ ให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและมีการคุ้มครองข้อมูลในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
<i>e-communication system for public administration initiative</i>			x				โครงการของโปแลนด์นี้ได้รับการยอมรับจากสหภาพยุโรปให้เป็นโครงการตัวอย่างในเรื่องการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างสรรค์ การเรียนรู้จากโครงการนี้จะช่วยขยายมุมมองในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในบริบทของการพัฒนาในระดับภูมิภาค

หัวข้อการดูงานที่เสนอ	การศึกษาดูงานในต่างประเทศ						ผลที่คาดว่าจะได้รับ
	สำหรับผู้บริหารระดับสูง			สำหรับผู้บริหารระดับกลาง/ ระดับปฏิบัติการ			
	สวีตเซอร์แลนด์	ออสเตรีย	โปแลนด์	เกาหลี	สิงคโปร์	สหรัฐฯ	
รัฐบาลอัจฉริยะ/รัฐบาลเคลื่อนที่				x	x	x	เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนาระบบรัฐบาลอัจฉริยะ เพื่อให้บริการออนไลน์อัจฉริยะ/บริการภาครัฐบนแพลตฟอร์มของคลาวด์ แก่ประชาชน
นโยบายบรอดแบนด์				x			เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านบรอดแบนด์ เพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐผ่านเว็บ/พัฒนาเนื้อหาของเว็บ และส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับระบบดิจิทัล
บริการภาครัฐแบบบูรณาการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวโดยการลงชื่อเข้าใช้เพียงครั้งเดียว (Single sign-on integrated services)				x			เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์ (โดยการระบุและปรับปรุงกระบวนการและกลไกการกำกับดูแลแบบข้ามหน่วยงาน เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการภาครัฐในระดับองค์กรให้สามารถสร้างและส่งมอบบริการประชาชนได้มากขึ้น) อันจะนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มงบประมาณ

หัวข้อการดูงานที่เสนอ	การศึกษาดูงานในต่างประเทศ						ผลที่คาดว่าจะได้รับ
	สำหรับผู้บริหารระดับสูง			สำหรับผู้บริหารระดับกลาง/ ระดับปฏิบัติการ			
	สวีตเซอร์แลนด์	ออสเตรเลีย	โปแลนด์	เกาหลี	สิงคโปร์	สหรัฐฯ	
<i>uTradeHub/NSW for e-trade services</i>				x		x	เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนาเครือข่ายการค้าออนไลน์และบริการออนไลน์ที่จะช่วยปรับปรุง/ลดขั้นตอนการค้าระหว่างประเทศ หรือ กระบวนการนำเข้า/ส่งออกให้ดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น
<i>การมีส่วนร่วมของประชาชน (e-participation/e-inclusion)</i>		x			x	x	เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์ที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ที่จะช่วยสนับสนุนการออกแบบและการพัฒนาบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น
<i>สถาปัตยกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</i>	x				x	x	เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรสำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างระบบ เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงข้อมูลกันได้ในระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐได้



### ๖.๓. ความคืบหน้าในการจัดเตรียมการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานของโครงการ

จากการหารือกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ก. ไอซีที) ในระยะต้นของโครงการ นั้น มีข้อสรุปว่า การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับโครงการนี้จะต้องดำเนินการ ๒ ครั้ง คือ การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานของโครงการต่อผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงฯ ๑ ครั้ง และการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานของโครงการต่อเจ้าหน้าที่ของกระทรวงฯ และเจ้าหน้าที่จากกระทรวงอื่นๆ ๑ ครั้ง

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากทีมที่ปรึกษา KU-INNOVA มีความเห็นว่าการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อนำเสนอเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ในงวดสุดท้ายของโครงการนั้น ข้อมูลต่างๆ ที่จัดทำขึ้นควรได้รับการพิจารณาเพื่อยืนยันความถูกต้องและเหมาะสมจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและมีความเชี่ยวชาญ จึงกำหนดจะจัดให้มีการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมสมองขึ้น ๑ ครั้ง โดยจะเชิญผู้แทนที่เชี่ยวชาญจากภาครัฐและภาคเอกชนเข้าร่วมแสดงข้อคิดเห็นต่อผลงานโครงการ โดยเฉพาะในส่วนของการจัดทำขึ้น การเชิญทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นนี้คาดว่าจะช่วยให้การพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้องในวงกว้างและก่อประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณชนได้มากขึ้น

ทั้งนี้ แผนการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการและการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อการระดมสมอง มีดังนี้

#### ๑. การประชุมกลุ่มย่อย(Focus Group Meeting)

ข้อเสนอวันที่จัดงาน: กลางเดือน ก.ค. ๕๖ (๑๒ ก.ค. ๕๖)

ข้อเสนอกลุ่มเป้าหมาย: ผู้แทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา กลุ่มบริษัทพัฒนาไอทีและแอปพลิเคชัน หน่วยงานด้านนวัตกรรมไอซีที ภาคประชาชน/สังคม (เช่น มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) จำนวน ๒๕ โดยประมาณ

ข้อเสนอสถานที่จัดงาน: ห้องประชุมกระทรวงไอซีที

ผลที่คาดว่าจะได้รับ: ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (โดยเฉพาะในเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูล โครงสร้างและกลไกในการกำกับดูแล นวัตกรรมบริการภาครัฐ และการปรับหรือการปฏิรูปโครงสร้างการบริการสาธารณะ) เพื่อจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์เสนอต่อกระทรวงไอซีที

#### ๒. การประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานโครงการต่อผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงไอซีที

ข้อเสนอวันที่จัดงาน: ปลายเดือน ก.ค. ๕๖ (๓๑ ก.ค. ๕๖)

ข้อเสนอกลุ่มเป้าหมาย: ผู้บริหารระดับสูงจากสำนักงานปลัดฯ และฝ่ายงานต่างๆ ของกระทรวงไอซีทีรวมทั้งที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญของกระทรวงฯ จำนวน ๒๐ คน โดยประมาณ

ข้อเสนอสถานที่จัดงาน: ห้องประชุมกระทรวงไอซีที

ผลที่คาดว่าจะได้รับ: ผู้บริหารระดับสูงรับทราบและ/หรือเห็นชอบผลงานโครงการ

### ๓. การประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนำเสนอผลงานโครงการต่อเจ้าหน้าที่ของกระทรวงไอซีทีและเจ้าหน้าที่จากกระทรวงอื่นๆ

ข้อเสนอวันที่จัดงาน: ต้นเดือน ส.ค. ๕๖ (๒ ส.ค. ๕๖)

ข้อเสนอกลุ่มเป้าหมาย: เจ้าหน้าที่กระทรวงไอซีทีและกระทรวงอื่นๆ (รอหารือเรื่องจำนวนกับกระทรวงไอซีที)

ข้อเสนอสถานที่จัดงาน: ดำเนินการหารือกับกระทรวงไอซีที

ผลที่คาดว่าจะได้รับ: เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากกระทรวงไอซีทีและกระทรวงอื่นๆ รับทราบผลงานโครงการ และ/หรือเห็นชอบในการนำไปใช้

### ๖.๔. ความคืบหน้าในการจัดทำข้อเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ในแนวทางที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาตามแผนที่นำทางสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนระยะปี พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๘ (Roadmap for an ASEAN Community 2009-2015)

การจะกำหนดแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาในบริบทของภูมิภาคอาเซียนตามแผนที่นำทางสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนระยะปี พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๘ นั้น จำเป็นต้องเรียนรู้ถึงบทบาทและวิธีการในการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกรอบอาเซียนที่ถูกกำหนดไว้ในแผนที่นำทางของอาเซียนดังกล่าว ดังนั้น ทีมที่ปรึกษาจึงได้สำรวจและศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกรอบการพัฒนาไอซีทีและธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียนหลายประเภท อาทิเช่น แผนที่นำทาง แผนแม่บทพิมพ์เขียว และกรอบโครงสร้าง เป็นต้น และนำเสนอเป็นสรุปข้อมูลภูมิหลังเกี่ยวกับกรอบการพัฒนาไอซีทีและธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอาเซียนไว้ในรายงานบทที่ ๖ นี้ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานตั้งต้นในการพิจารณาจัดทำข้อเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในแนวทางที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาตามแผนที่นำทางสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนต่อไป โดยข้อเสนอแนะดังกล่าวจะได้นำเสนอเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์สำหรับงานงวดสุดท้ายของโครงการในลำดับถัดไป

นอกจากนี้ ทีมที่ปรึกษายังได้เลือกศึกษาเอกสารกรอบโครงสร้างในการเชื่อมโยงธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหภาพยุโรป เพื่อเปิดมุมมองในเรื่องแนวคิดและลักษณะของการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศผ่านกรอบการเชื่อมโยงธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของแต่ละประเทศสมาชิกในสหภาพยุโรป ที่สามารถบูรณาการและเชื่อมโยงถึงกันได้ในแง่มุมต่างๆ ภายใต้กรอบการเชื่อมโยงในระดับภูมิภาคดังกล่าว

## ๖.๔.๑. สรุปข้อมูลภูมิหลังเกี่ยวกับกรอบการพัฒนาไอซีทีและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาค อาเซียน

### แผนที่นำทางสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนระยะปีพ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๘ (Roadmap for an ASEAN Community 2009-2015)

การทำให้เกิดประชาคมอาเซียนอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้วิสัยทัศน์อาเซียน ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (ASEAN Vision 2020) นั้น ประเทศสมาชิกอาเซียนได้ตกลงร่วมกันที่จะดำเนินการตาม แผนงานในการสร้างเสาหลัก ๓ ประการ คือ การจัดตั้งประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน การ จัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการจัดตั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ทั้งนี้ เพื่อสมาน สามัคคีและผืนภักดิ์ให้เป็นหนึ่งเดียวในการขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างทรงพลัง และเพื่อการอยู่ร่วมกัน อย่างสันติ มั่นคงและมั่งคั่ง อย่างยั่งยืนในภูมิภาคอาเซียนสืบไป โดยประเทศสมาชิกต่างเห็นพ้องกันในการ จัดทำพิมพ์เขียว/แผนงาน ๓ ฉบับ คือ พิมพ์เขียว/แผนงานการจัดตั้งประชาคมการเมืองและความมั่นคง อาเซียน พิมพ์เขียว/แผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และพิมพ์เขียว/แผนงานการจัดตั้ง ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน และจัดทำภาคผนวกแนบท้ายแผนที่นำทางสู่ความเป็นประชาคม อาเซียน อีก ๑ ฉบับ คือ แผนงานข้อริเริ่มเพื่อการรวมตัวของอาเซียนฉบับที่ ๒ (๒๕๕๒-๒๕๕๘) และให้ ประเทศสมาชิกอาเซียนแต่ละประเทศปฏิบัติตามแผนงานให้บรรลุทันเวลาที่กำหนด

### พิมพ์เขียว/แผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community Blueprint)

ผู้นำอาเซียนประกาศให้เสาหลักการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community หรือ AEC) เป็นเป้าหมายในการบูรณาการงานด้านเศรษฐกิจของภูมิภาค และต่างเห็นพ้อง ให้มีการเร่งดำเนินการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้ได้ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อให้อาเซียนเป็น ภูมิภาคที่มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ รวมทั้งเงินทุนได้อย่างเสรี ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ประเทศสมาชิกอาเซียนได้ร่วมลงนามในปฏิญญารับรองพิมพ์เขียว/แผนงานการจัดตั้ง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community Blueprint) ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของ แผนที่นำทางสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน (๒๕๕๒-๒๕๕๘) ทั้งนี้ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็วและต่อเนื่องของโลกในปัจจุบัน ที่นำมาซึ่งโอกาสและความท้าทายให้ภูมิภาคอาเซียนจะต้องก้าว ตามให้ทัน และในขณะเดียวกันก็ยังคงสามารถคงความเป็นศูนย์กลางและรักษาบทบาทในการเป็นผู้ ขับเคลื่อนและกำหนดทิศทางของการพัฒนาในระดับภูมิภาคได้อีกด้วย

อาเซียนเล็งเห็นความสำคัญของเรื่องการค้าระหว่างประเทศ และต้องการให้ประชาคมอาเซียน สามารถทำการค้า/ส่งออกสินค้าได้มากขึ้นจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การก้าวไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจ

อาเซียนไว้ด้วยลักษณะสำคัญๆ ดังนี้ คือ (ก) การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน(ข) การเป็นภูมิภาคที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง (ค) การเป็นภูมิภาคที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกัน และ(ง) การเป็นภูมิภาคที่มีการบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก ซึ่งลักษณะต่างๆ นี้จะเชื่อมโยงและต่างเสริมแรงขับเคลื่อนระหว่างกัน

แผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ ‘การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที’ ที่กำหนดให้มีกิจกรรมการพัฒนารอบหรือแนวทางในการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาคอาเซียน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของบริการภาครัฐ อำนวยความสะดวกทางการค้าและการลงทุนในระดับภูมิภาค กระตุ้นให้มีเวทีหารือหรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกรอบอาเซียนเพื่อร่วมกันกำหนดบริการภาครัฐที่ต้องประยุกต์ใช้ไอซีที รวมทั้งกำหนดกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพ และการสร้างระบบการให้บริการ ระบบข้อมูล และเครือข่ายข้อมูล ที่เชื่อมโยงการทำงานระหว่างกันแบบข้ามหน่วยงาน/ระหว่างประเทศ

### **แผนแม่บทไอซีทีของอาเซียน พ.ศ. ๒๕๕๘ (ASEAN ICT Masterplan 2015)**

แผนแม่บทได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนา คือ ไอซีทีจะเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ เพื่อให้เกิดบูรณาการด้านสังคมและเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียน ไอซีทีจะช่วยปฏิรูปอาเซียนให้เป็นตลาดเดียว ด้วยวิธีพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไอซีทียุคใหม่ และพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีฝีมือส่งเสริมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับงานสร้างสรรค์สาระและนวัตกรรม จัดให้มีนโยบายส่งเสริมและสร้างสภาพแวดล้อมที่มีกฎระเบียบ ทั้งนี้มาตรการต่างๆ ดังกล่าว จะช่วยให้อาเซียนสามารถเสริมสร้างพลังให้แก่ชุมชน และผลักดันให้ภูมิภาคมีสถานะภาพเป็นศูนย์กลางไอซีทีที่ครอบคลุมได้อย่างทั่วถึงและคล่องตัว ส่งผลให้อาเซียนเป็นภูมิภาคที่เหมาะสมกับการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

วิสัยทัศน์นี้คาดว่าจะทำให้เกิดผลลัพธ์ของการพัฒนา๔ประการซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นวิธีที่อาเซียนจะใช้พัฒนาและปฏิรูปเศรษฐกิจและวัฒนธรรมได้ ผลลัพธ์ดังกล่าว คือ ๑) ไอซีทีเป็นกลไกขับเคลื่อนให้ประเทศสมาชิกอาเซียนมีการเติบโต๒)อาเซียนได้รับการยอมรับว่าเป็นศูนย์กลางไอซีทีระดับโลก (อาเซียนจะสร้างความโดดเด่นให้ตัวเองด้วยการเป็นภูมิภาคที่มีโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีที่มีคุณภาพสูง มีกำลังคนที่มีสมรรถนะสูงและมีนวัตกรรมทางเทคโนโลยี) ๓)การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนในอาเซียน ๔)การทำให้เกิดการรวมตัวกันในอาเซียน (ไอซีทีช่วยให้เกิดความร่วมมือกันมากขึ้นในระหว่างภาคธุรกิจและภาคประชาชนนำไปสู่การรวมตัวกันอย่างมีบูรณาการในภูมิภาคอาเซียน)

ทั้งนี้ ผลลัพธ์ดังกล่าวข้างต้นจะมาจากแรงขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ ๖ ประการคือ๑) การปฏิรูปทางเศรษฐกิจ๒)การให้อำนาจแก่ประชาชนและให้ประชาชนมีส่วนร่วม ๓) การสร้างนวัตกรรม ๔) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ๕) การพัฒนาทุนมนุษย์ และ ๖) การลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี

## **กรอบสถาปัตยกรรมทางเทคนิคสำหรับเชื่อมโยงการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกรอบอาเซียน (ASEAN-Technical Architecture Framework for e-Government Interoperability ASEAN-TAFEGI)<sup>๖๖</sup>**

ระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบรากฐานที่จะช่วยขับเคลื่อนการบริการและการดำเนินงานของประเทศสมาชิกอาเซียนภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะมีผลทำให้ประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศเชื่อมโยงระบบการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้าหากัน เพื่อร่วมกันให้บริการแบบไร้พรมแดนกับภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน ประเทศสมาชิกอาเซียนจำเป็นต้องใช้กรอบสถาปัตยกรรมทางเทคนิคสำหรับเชื่อมโยงการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกันในกรอบอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำกรอบสถาปัตยกรรมทางเทคนิคสำหรับเชื่อมโยงการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกรอบอาเซียน (ASEAN TAFEGI) มีดังนี้

- เพื่อเสนอร่างพิมพ์เขียวในการจัดทำกรอบสถาปัตยกรรมทางเทคนิคสำหรับเชื่อมโยงการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกรอบอาเซียน และสถาปัตยกรรมทางเทคนิคสำหรับเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายคน
- เพื่อเสนอแนะประเภทของปฏิสัมพันธ์/กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันในภาพรวม
- เพื่อเสนอแนะประเภทของปฏิสัมพันธ์/กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายคน
- เพื่อเสนอแนะรูปแบบข้อมูลรูปแบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และรูปแบบเครือข่ายสำหรับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปและการเคลื่อนย้ายคน
- เพื่อหยิบยกประเด็นด้านกฎหมายและระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปและการเคลื่อนย้ายคน

ขอบเขตของกรอบสถาปัตยกรรมทางเทคนิคสำหรับเชื่อมโยงการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกรอบอาเซียนมีดังนี้

### **๑. กรอบสถาปัตยกรรมทางเทคโนโลยีสำหรับใช้เชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันในภูมิภาคอาเซียน**

<sup>๖๖</sup> เนื้อหาในส่วนนี้อ้างอิงมาจากเว็บไซต์ <http://prezi.com/ykk9674oua0s/asean-tafegi/> ทั้งนี้เนื้อหาสาระ (และส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะ) ที่นำมาเสนอยังคงเป็นเนื้อหาฉบับร่าง และอยู่ในระหว่างการตรวจสอบและยืนยันข้อมูล

- ๑) **ข้อมูลและกระบวนการทำงาน:** ต้องมีมาตรฐานในการกำหนดกระบวนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แบบจำลองข้อมูล ต้นแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเชื่อมโยงระหว่างระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างกัน
- ๒) **โพรโตคอลระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย:** ต้องมีมาตรฐานและโพรโตคอลสำหรับการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- ๓) **การรักษาความปลอดภัย:** ต้องมีต้นแบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลรวมถึงการรับรอง/ยืนยันตัวตนบุคคล ความสมบูรณ์และครบถ้วนของข้อมูล การรักษาความลับของข้อมูล และการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
- ๔) **กฎระเบียบ:** ต้องคำนึงถึงเรื่องกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของประเทศสมาชิกอาเซียน

Data & Work Processes	Network and Computer System Protocol	Security	Legal
e-Government Workflow	Network	Authentication	Law
Data Modeling	Computer System	Integrity	Regulation
Interoperability e-Document	Information Interchange	Confidentiality	Policy
		Privacy	Rights

รูปที่ ๖-๑: กรอบสถาปัตยกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อใช้เชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันในภูมิภาคอาเซียน

- เสนอแนะให้กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแบบมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน
- เสนอแนะให้มีบริการร่วมจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
  - (ก) บริการสำหรับประชาชนในองค์กรธุรกิจ
  - (ข) บริการสำหรับวิสาหกิจของประเทศสมาชิกอาเซียน
- เสนอแนะให้มีการเชื่อมโยงข้อมูล
- เสนอแนะเรื่องระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่เชื่อมโยงกัน

- เสนอแนะให้พัฒนาต้นแบบของการรักษาความปลอดภัยเพื่อการเชื่อมโยง  
อีเล็กทรอนิกส์
- เสนอแนะให้พัฒนากฎหมายและกฎระเบียบของประเทศสมาชิกอาเซียน
  - (ก) พัฒนากฎหมาย/กฎระเบียบ
  - (ข) จัดทำกรอบอ้างอิงในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมาย
  - (ค) สร้างความท้าทายให้กับการพัฒนากรอบการใช้กฎหมายร่วมกัน

## ๒. สถาปัตยกรรมทางเทคนิคเพื่อเชื่อมโยงระบบอีเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการ อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้คน

- ๑) *กระบวนการทำงานเชื่อมโยงระหว่างกัน:* ต้องมีกระบวนการทำงานอีเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงระหว่างกันกับประเทศสมาชิก ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายคน เช่น นักธุรกิจ แรงงานมีฝีมือ
- ๒) *ข้อมูลและเอกสารอีเล็กทรอนิกส์:* ต้องจัดทำแบบจำลองข้อมูลและเอกสารอีเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับบริการของภาครัฐ/อีเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของการอพยพถิ่นฐานเข้าเมือง กระบวนการจัดทำวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน
- ๓) *โพรโตคอลระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายและการรักษาความปลอดภัย:* ต้องจัดทำมาตรฐานและโพรโตคอลสำหรับการเชื่อมโยงเครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์ และต้นแบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลรวมถึงการรับรอง/ยืนยันตัวตนบุคคล ความสมบูรณ์และครบถ้วนของข้อมูล และการรักษาความลับของข้อมูล ในส่วนของการเคลื่อนย้ายคน
- ๔) *กฎระเบียบ:* ต้องคำนึงถึงเรื่องกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการเคลื่อนย้ายคนของประเทศสมาชิกอาเซียน

Interoperability Workflow	Data & eDocument	Security	Legal	Network and Computer System Protocol
Business People	Immigration	Authentication	Law	Network
Skilled Workers	VISA	Integrity	Regulation	Computer System
	Workpermit	Confidentiality	Policy	Information Interchange
		Privacy	Rights	

รูปที่ ๖-๒: สถาปัตยกรรมทางเทคนิคเพื่อเชื่อมโยงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก  
 ในการเคลื่อนย้ายคน

- เสนอแนะให้มีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานและแบบจำลองข้อมูลและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของบริการภาครัฐ/รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ
  - (ก) การออกใบอนุญาตทำงาน
  - (ข) การทำวีซ่า
  - (ค) การอพยพถิ่นฐานเข้าเมือง
- เสนอแนะให้จัดทำบริการภาครัฐ/รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการเคลื่อนย้ายคน
  - (ก) บริการออกใบอนุญาตทำงาน: จัดให้มีบริการออกใบอนุญาตทำงานออนไลน์สำหรับนายจ้างและหน่วยงานจัดหางาน
  - (ข) บริการทำวีซ่า: จัดให้มีบริการทำวีซ่าออนไลน์สำหรับลูกจ้าง ผู้หางาน ธุรกิจ นักท่องเที่ยว ครอบครัว ประชาชนและพลเมือง
  - (ค) บริการตรวจคนเข้าเมือง: จัดให้มีบริการออนไลน์สำหรับอำนวยความสะดวกในการเดินทางข้ามแดนให้กับประชาชน
- เสนอแนะให้มีการเชื่อมโยงข้อมูล โดยมีองค์ประกอบคือ
  - (ก) มีมาตรฐานข้อมูล
  - (ข) ใช้มีดเดิลแวร์กลาง
  - (ค) ใช้บริการการเชื่อมต่อกลางร่วมกัน
  - (ง) มีวิธีการติดต่อสื่อสาร

- เสนอแนะให้มีมาตรฐานและโปรโตคอลสำหรับการเชื่อมโยงเครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อการเคลื่อนย้ายคน
- เสนอแนะให้มีต้นแบบการรักษาความปลอดภัยในการสนับสนุนกระบวนการเคลื่อนย้ายคน
- เสนอแนะให้จัดทำกฎหมายและระเบียบข้อบังคับสำหรับการเคลื่อนย้ายคนในระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน
  - (ก) กรอบกฎหมายอ้างอิงในการเคลื่อนย้ายคน
  - (ข) ความท้าทายในการจัดทำกรอบกฎหมายสำหรับกระบวนการเคลื่อนย้ายคน

#### ๖.๔.๒. กรอบการเชื่อมโยงบริการภาครัฐของภูมิภาคยุโรป (European Interoperability Framework (EIF) for Public Services)<sup>๖๗</sup>

กรอบการเชื่อมโยงยุโรป (The European Interoperability Framework หรือ EIF) เป็นหนึ่งในความคิดริเริ่มที่เกี่ยวกับการเชื่อมโยงอีกหลายโครงการของยุโรป มีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐของภูมิภาคยุโรป ซึ่งมีความท้าทายอยู่หลายประการ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะเอาชนะความท้าทายต่างๆ ได้ คือ การเชื่อมโยงข้ามพรมแดนและการเชื่อมโยงข้ามภาคส่วน การทำให้เกิดการเชื่อมโยงบริการภาครัฐข้ามพรมแดนประเทศสมาชิกในภูมิภาคยุโรปได้เป็นผลสำเร็จ จัดเป็นโครงการที่มีความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ ในเชิงการเมืองของยุโรป เนื่องจากสามารถส่งผลกระทบต่อประชาชนและธุรกิจ

เป้าหมายของ EIF คือ การส่งเสริมและสนับสนุนการส่งมอบบริการภาครัฐ โดยการสร้างความแข็งแกร่งให้กับ การเชื่อมโยงข้ามพรมแดนและการเชื่อมโยงข้ามภาคส่วน (ภาคส่วนคือส่วนงานของภาครัฐ เช่น ศาลากร ตำรวจ สุขภาพ สิ่งแวดล้อม การเกษตร เป็นต้น) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานภาครัฐเพื่อการส่งมอบบริการภาครัฐของยุโรปให้กับภาคธุรกิจ (รวมถึงองค์กรที่ไม่สังกัดภาครัฐ และองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร) และประชาชน และเพื่อเชื่อมโยงกรอบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติในหลายประเทศเข้าด้วยกันเป็นระดับภูมิภาคยุโรป

##### ความจำเป็นและประโยชน์ของการเชื่อมโยงระหว่างระบบ

การเชื่อมโยงระหว่างระบบเป็นทั้งพื้นฐานและเครื่องช่วยอำนวยความสะดวกให้การบริการภาครัฐของยุโรปมีประสิทธิภาพ โดยความจำเป็นในการเชื่อมโยง คือ

<sup>๖๗</sup> เนื้อหาส่วนนี้อ้างอิงมาจากร่างเอกสารกรอบการเชื่อมโยงยุโรปเรื่อง Draft for Public Comments – As Basis For EIF 2.0 (2008) and Annex 2 - European Interoperability Framework (EIF) for European public services(2010)” จัดทำโดยคณะกรรมการยุโรป

- **การประสานงาน** ในระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อการพัฒนาบริการภาครัฐ
- **การแลกเปลี่ยนข้อมูล** ในระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ตามข้อกำหนดของกฎหมายหรือพันธะสัญญาทางการเมือง
- **การแบ่งปันข้อมูลและการใช้ข้อมูลซ้ำ** ในระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและลดขั้นตอนสำหรับประชาชนและธุรกิจ

ผลที่ได้รับคือ

- **การส่งมอบบริการภาครัฐที่ดีขึ้น**สู่ประชาชนและธุรกิจ ด้วยการพัฒนาการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
- **ต้นทุนการดำเนินงานลดลง** เนื่องจากการให้บริการมีประสิทธิภาพดีขึ้น

**แนวคิดสำคัญของการพัฒนาต้นแบบบริการภาครัฐ**

แนวคิดการพัฒนาต้นแบบบริการภาครัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อใช้เป็นแนวทางการสร้างและการดำเนินงานบริการภาครัฐ ต้นแบบบริการภาครัฐจะทำให้บริการของภาครัฐสร้างประโยชน์ที่เป็นจริงได้ นอกจากนี้ยังเป็นพิมพ์เขียวเพื่อการดำเนินการแบบต่อยอดได้ ช่วยให้ประเทศสมาชิกมีความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบสำคัญของบริการภาครัฐและวิธีการนำองค์ประกอบเหล่านั้นมาเชื่อมโยงเข้าหากัน ต้นแบบเน้นวิธีการสร้างองค์ประกอบที่จำเป็นต่อการพัฒนาบริการภาครัฐ ที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างกันและทำให้มีการนำองค์ประกอบของบริการเดิมไปใช้สร้างบริการใหม่ได้ ต้นแบบจะส่งเสริมให้เกิดการนำข้อมูล แนวคิด รูปแบบ วิธีการแก้ไขปัญหา และลักษณะเฉพาะทางเทคโนโลยี ของประเทศสมาชิก ไปใช้ดำเนินงานในระดับภูมิภาคเป็นบริการภาครัฐของภูมิภาคยุโรปที่เกิดจาก

- การใช้ข้อมูลจากหลากหลายแหล่งและจากหลายระดับการทำงานของภาครัฐในหลายประเทศสมาชิก
- การเชื่อมโยงบริการภาครัฐพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นกันเองโดยหลายหน่วยงานในหลายประเทศสมาชิกเข้าด้วยกัน

ดังนั้น ต้นแบบจึงเน้นให้มีองค์ประกอบของการบริการแบบเป็นโมดูลที่เชื่อมโยงกันอย่างหลวมๆ บนโครงสร้างพื้นฐานและทำงานร่วมกันเพื่อสร้างบริการภาครัฐของยุโรป การออกแบบและพัฒนาระบบบริการภาครัฐจะต้องเน้นไปที่ตัวบริการ (service orientation) และการใช้ระบบไอซีทีเชิงนิเวศน์ที่เกิดจากองค์ประกอบของบริการที่คงที่และสอดคล้องกัน และในบางกรณีอาจเป็นองค์ประกอบที่พัฒนาขึ้นร่วมกัน service orientation บางอันก็เป็นวิธีเฉพาะที่จะใช้สร้างกระบวนการทางธุรกิจที่รวมกันขึ้นเป็นชุดของบริการตลอดวงจรชีวิตของบริการได้ สิ่งที่ทำให้ต้นแบบมีพลังคือ ความยืดหยุ่นของต้นแบบที่สามารถทำให้บริการพื้นฐานต่างๆ ที่สร้างโดยผู้ให้บริการที่หลากหลายต่างๆ สามารถรวมตัวเข้าด้วยกันได้ ต้นแบบจะ

ช่วยให้บริการภาครัฐต่างๆ สามารถเชื่อมโยงการทำงานเข้าด้วยกันได้ การประยุกต์ใช้ต้นแบบบริการ  
ภาครัฐในบริบทของยุโรป ก็คือ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงแบบข้ามพรมแดน การเชื่อมโยงแบบข้ามภาคส่วน  
งาน และการเชื่อมโยงแบบข้ามขอบเขตการทำงานของหน่วยงาน

#### *ระดับของการเชื่อมโยงและข้อตกลงในการเชื่อมโยงระหว่างระบบ*

การนำแนวคิดต้นแบบบริการภาครัฐไปใช้พัฒนาระบบบริการที่เชื่อมโยงกันระหว่างภาคส่วน  
งานจะต้องคำนึงถึงระดับของการเชื่อมโยงระหว่างระบบใน ๔ ระดับ คือ การเชื่อมโยงในระดับกฎหมาย  
การเชื่อมโยงในระดับองค์กร การเชื่อมโยงในระดับความหมาย และการเชื่อมโยงในระดับเทคนิค การ  
ให้บริการภาครัฐที่เชื่อมโยงถึงกันในระดับภูมิภาคจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือในระหว่างหน่วยงาน  
ภาครัฐในทุกประเทศสมาชิก เพื่อสร้างการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างระบบในระดับที่แตกต่างกันได้ด้วย  
ทั้งนี้ โดยองค์กรที่เกี่ยวข้องที่ต้องการเชื่อมโยงการทำงานในแต่ละระดับควรจะต้องจัดทำข้อตกลงความ  
ร่วมมืออย่างเป็นทางการขึ้นในรูปแบบของ *ข้อตกลงการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างระบบ*

การจัดทำข้อตกลงควรมีเนื้อหาที่ทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จสุดท้ายได้ นั่นคือ การให้บริการ  
ภาครัฐของยุโรป ในขณะเดียวกัน ก็จะต้องทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานภายในของตนเองได้อย่างอิสระ  
ด้วยเช่นกัน

- *ในระดับกฎหมาย* ข้อตกลงการเชื่อมโยงควรมีเนื้อหาที่เฉพาะเจาะจงและมีผลผูกพัน  
ทางกฎหมายด้วย และควรจบรวมข้อบังคับต่างๆ ของยุโรป และการปรับใช้ข้อบังคับ  
เหล่านั้นอย่างสอดคล้องกับกฎหมายในระดับประเทศ หรือข้อตกลงระดับทวิภาคีและ  
พหุภาคี ซึ่งอยู่นอกเหนือขอบเขตของ EIF
- *ในระดับองค์กร* ข้อตกลงการเชื่อมโยงสามารถทำได้ในรูปแบบของบันทึกความเข้าใจ  
หรือ SLA เป็นต้น โดยกำหนดข้อบังคับในการดำเนินการเชื่อมโยงระหว่างประเทศ  
ให้แต่ละฝ่ายได้ดำเนินการตามนั้น ข้อตกลงการเชื่อมโยงในระดับองค์กรนี้จะระบุถึง  
ระดับของการบริการที่คาดหวัง กระบวนการสนับสนุน/สร้างเสริม รายละเอียดของการ  
ติดต่อ เป็นต้น โดยการอ้างอิงถึงข้อตกลงในระดับความหมายและระดับเทคนิค เมื่อ  
จำเป็น
- *ในระดับความหมาย* ข้อตกลงการเชื่อมโยงสามารถทำในรูปแบบของรายการอ้างอิงใน  
เรื่องต่างๆ เช่น การจัดแบ่งหมวดหมู่ แบบแผน รายการรหัส ศัพท์ข้อมูล ห้องสมุดของ  
ภาคส่วน เป็นต้น
- *ในระดับเทคนิค* ข้อตกลงการเชื่อมโยงจะรวมถึงข้อกำหนดทางเทคนิค โปรโตคอลการ  
สื่อสาร ข้อกำหนดเมสเสจจิ่ง รูปแบบข้อมูล ข้อกำหนดความปลอดภัย หรือระบบ  
ลงทะเบียนที่โต้ตอบได้ ข้อกำหนดการค้นหาบริการ

### การกำกับดูแลการเชื่อมโยง

การเชื่อมโยงบริการภาครัฐระหว่างประเทศและระหว่างภาคส่วนมีลักษณะการดำเนินงานในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้ต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเชื่อมโยงในหลายๆ ส่วนที่จำเป็นให้ได้ในท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย ความต้องการของประชาชน กระบวนการทำงาน หรือแม้แต่เทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป และเนื่องจากข้อตกลงเกิดจากการทำงานร่วมกันหลายฝ่ายในหลายระดับ ดังนั้น การประสานงานและการตรวจสอบจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการแบบตรวจสอบในภาพรวมทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐจะต้องกำหนดกรอบการกำกับดูแลกิจกรรมการเชื่อมโยงแบบข้ามระดับการทำงานขององค์กรด้วย

#### ๖.๔.๓. บทสรุป

บริการภาครัฐถือเป็นระบบพื้นฐานในการขับเคลื่อนบริการและปฏิบัติการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสมาชิกอาเซียนให้ลุล่วงภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ แนวคิดของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (เออีซี) มีผลทำให้ประเทศสมาชิกอาเซียนจะต้องเชื่อมโยงระบบการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้าด้วยกันเพื่อให้บริการภาครัฐแบบไร้พรมแดนแก่ภาครัฐ ธุรกิจ และประชาชนในภูมิภาคอาเซียน ในการนี้ ประเทศสมาชิกอาเซียนจำเป็นต้องมีกรอบและต้นแบบสถาปัตยกรรมในการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เดียวกัน ความท้าทายที่เกิดขึ้นตามมานั้น มิใช่เป็นเพียงแง่มุมทางเทคนิคเท่านั้น แต่ยังเป็นเรื่องเกี่ยวกับองค์กร การทำงานข้ามองค์กร การบริหารจัดการ เรื่องทางการเมือง ข้อกฎหมาย และสภาพแวดล้อมระดับประเทศ และระดับภูมิภาค อีกด้วย

ความท้าทายเหล่านั้นจำเป็นต้องจัดการด้วยการใช้กรอบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์รวมในการขับเคลื่อนให้เกิดการเชื่อมโยงการพัฒนาบริการภาครัฐร่วมกันระหว่างประเทศและระหว่างภาคส่วนงาน โดยการเชื่อมโยงกรอบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของแต่ละประเทศเข้าด้วยกันเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบริการภาครัฐในระดับภูมิภาค

ประเทศไทยได้พัฒนากรอบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย (TH e-GIF) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างอัตโนมัติและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่จะสร้างบริการภาครัฐออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวด้วยการเชื่อมโยงระบบข้อมูลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน TH e-GIF นำเสนอวิธีการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงการทำงานระหว่างระบบได้ เพื่อส่งมอบการบริการออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการออนไลน์ร่วมกันแบบอัจฉริยะ จากองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ๖ ข้อ คือ ๑) การขับเคลื่อนด้านนโยบายและการสนับสนุนด้านทรัพยากรในการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอัตโนมัติระหว่างหน่วยงาน ๒) การขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมและวัฒนธรรม ๓) การปรับปรุงด้านระเบียบ

ปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๔) การวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันในกระบวนการทำงานในขั้นตอน  
แบบใหม่ ๕) การวิเคราะห์และเห็นชอบร่วมกันในเรื่องความหมายรายการข้อมูลที่จะแลกเปลี่ยนกัน และ  
๖) การพัฒนาระบบตามข้อตกลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้มีความ  
สอดคล้องกับกรอบการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ/ภูมิภาคต่างๆ อาทิเช่น EU e-GIF และ  
ASEAN TAFEGI ที่เน้นรูปแบบการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อสร้าง  
ศูนย์กลางการบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐทุกอย่างได้จากจุดเดียว ไม่ว่าจะให้บริการ  
จากหน่วยงานใด อย่างไรก็ตาม TH e-GIF ก็ยังคงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป.

## เอกสารอ้างอิง

1. Austrian Government Information Management Office (AGIMO), June 2011. Version 2.0, “A Guide to Open Source Software for Australian Government Agencies”. Available from: <http://agimo.gov.au/files/2012/04/AGuidetoOpenSourceSoftware.pdf>
2. Bardach, E., 1998. “Getting Agencies to Work Together: The Practice and Theory of Managerial Craftsmanship”. Brookings Institution Press, Washington, DC.
3. Barrat i Esteve, J., Goldsmith, B. and Turner, J., June 2012. “International Experience with E-Voting”. International Foundation for Electoral Systems, Washington, DC. Available from: [http://www.ifes.org/Content/Publications/News-in-Brief/2012/June/~//media/Files/Publications/Reports/2012/EVote\\_International\\_Experience\\_2012.pdf](http://www.ifes.org/Content/Publications/News-in-Brief/2012/June/~//media/Files/Publications/Reports/2012/EVote_International_Experience_2012.pdf)
4. Citadel Project, 2012. “The Complexity of Cost (Pt.2): a 3-tiered strategy for an effective ICT cost reduction program”. Available from: <http://precision-blog.com/2012/12/15/the-complexity-of-cost-pt-2-a-3-tiered-strategy-for-an-effective-ict-cost-reduction-program/>
5. Covey, S., 2004. “The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change” (15th Ed.). NY: Free Press., New York.
6. Doan, A., Ramakrishnan, R., and Halevy, A.Y., 2011. “Communication of the ACM”. April 2011, Vol.54, No.4, Page 86-96, Available from : [http://delivery.acm.org/10.1145/1930000/1924442/p86-doan.pdf?ip=158.108.42.98&acc=OPEN&key=782525BEA428F891C47A0316A5533171A8BC5EF81EC3A6B290831E9E8EDCA539&CFID=220914792&CFTOKEN=54225460&\\_\\_acm\\_\\_=1369992240\\_aab795c2faa7df0cac665adb116e1896](http://delivery.acm.org/10.1145/1930000/1924442/p86-doan.pdf?ip=158.108.42.98&acc=OPEN&key=782525BEA428F891C47A0316A5533171A8BC5EF81EC3A6B290831E9E8EDCA539&CFID=220914792&CFTOKEN=54225460&__acm__=1369992240_aab795c2faa7df0cac665adb116e1896)
7. Ganapati, S., 2011. “Use of Dashboards in Government”. IBM Center for The Business of Government.Public. Available from: <http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/Use%20of%20Dashboards%20in%20Government.pdf>
8. IBM Corporation, 2007. “Doing more with less: Asset re-use and UK public sector transformation”.
9. Imel, S., 1995. “The Common Good: The Guide for Developing Local Interagency Linkage Teams” (Revised Edition). The Ohio State University.

10. Joia, L.A., 2006. “A Framework for Developing Regional E-Government Capacity-Building Networks”. *The Massachusetts Institute of Technology Information Technologies and International Development*, Rio de Janeiro State University, Volume 2, Number 4, Summer 2005, p. 61–73
11. Moss Kanter, R., 1994. “Collaborative Advantage: The Art of Alliances”. *Harvard Business Review*, 72(4), pp.96-108.
12. O’Leary, R. and Gerard, C., 2012. “Collaboration Across Boundaries: Insights and Tips from Federal Senior Executives”. IBM Center for The Business of Government. Available from:  
<http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/Collaboration%20Across%20Boundaries.pdf>
13. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), September 2003. “Checklist for e-Government Leaders”. *Policy Brief*. Available from:  
<http://www.oecd.org/governance/11923037.pdf>
14. Pieterse, W. and Johnson, Z., July 2011. “Multi-Channel Management: Recent Developments in Web and E-Government”. The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services. Available from:  
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=7088&langId=en>
15. 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/>
16. State Cabinet Office, “Open Source, Open Standards and Re-Use: Government Action Plan”. Available from :  
[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/61962/open\\_source.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/61962/open_source.pdf)
17. 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>

18. Vibeke Carstensen, H. and Bason, C. “Powering collaborative policy innovation: Can innovation labs help?”. Available from : [http://www.innovation.cc/scholarly-style/christian\\_bason\\_v17i1a4.pdf](http://www.innovation.cc/scholarly-style/christian_bason_v17i1a4.pdf)
19. World Bank, 2010. “Innovation Policy A Guide for Developing Countries”. Available from: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/2460/548930PUB0EPI11C10Dislosed061312010.pdf?sequence=1>
20. World Health Organization, May 2010. "Thailand - Country cooperation strategy: At a glance". Available from : [http://www.who.int/countryfocus/cooperation\\_strategy/ccsbrief\\_tha\\_en.pdf](http://www.who.int/countryfocus/cooperation_strategy/ccsbrief_tha_en.pdf)

## ภาคผนวก ก ตัวอย่างบริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๕๖)

### สำรวจโดยสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เนื้อหาในภาคผนวก ก นี้เป็นการนำเสนอตัวอย่างบริการออนไลน์หลัก ของหน่วยงานภาครัฐมากกว่า ๑,๐๐๐ บริการจาก ๓๐๓ หน่วยงาน โดยประมาณ ซึ่งทีมที่ปรึกษา ได้ทำการสำรวจ และรวบรวมตัวอย่าง บริการที่สามารถสืบค้นได้ และมีความโดดเด่น ซึ่งพบว่ามีเว็บไซต์ของหลายหน่วยงานยังเป็นเพียงการให้ข้อมูล พื้นฐานในลักษณะสื่อสารทางเดียว คือไม่มีการโต้ตอบกับประชาชนหรือผู้ใช้ปลายทางได้ แต่ก็มีเว็บไซต์ของ หลายหน่วยงานที่เริ่มให้บริการข้อมูลแบบสื่อสารสองทางโดยมีการโต้ตอบข้อมูลกับประชาชน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาครัฐจำนวนร้อยละ ๕๐ โดยประมาณเริ่มให้บริการ “ธุรกรรมออนไลน์” โดยอนุญาตให้ประชาชน สามารถยื่นแบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐดำเนินการต่อในรูปแบบออนไลน์ได้ สำหรับ บริการธุรกรรมออนไลน์ขั้นก้าวหน้าแบบที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและมีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่าง หน่วยงานภาครัฐยังมีอยู่น้อยมาก

อย่างไรก็ตาม การสำรวจข้อมูลนี้มีข้อจำกัดในการรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ การเข้าถึงแหล่งข้อมูล บางส่วนมีความซับซ้อนทั้งในเรื่องของสิทธิการเข้าถึงข้อมูลซึ่งมีการจำกัดสำหรับประชาชนบางกลุ่ม หรือ ช่องทางในการเข้าถึง ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ จึงมิใช่บริการทั้งหมดที่มีอยู่ของหน่วยงานนั้นๆ แต่ เป็นเพียงบางส่วนหลักๆ ที่น่าสนใจ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เพื่อการผลักดันการเชื่อมโยงข้อมูล หรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่จะมีการพัฒนาในอนาคต และแนวทางการพัฒนาบริการหรือนวัตกรรมใหม่ๆ สำหรับหน่วยงานภาครัฐของไทย รวมถึงสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการอ้างอิง วิเคราะห์หรือใช้ประโยชน์ ทางด้านอื่นๆ กับผู้ที่สนใจต่อไป

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
<b>๑. สำนักงานนายกรัฐมนตรี (Office of the Prime Minister)</b>		
๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Office of the Permanent Secretary, The Prime Minister's Office)	สายด่วน ๑๑๑๑ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Complaints Management System) เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ได้แก่	<a href="http://www.1111.go.th">http://www.1111.go.th</a>
	- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ - สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน - สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค - สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	
	เว็บไซต์การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	<a href="http://www.publicconsultation.opm.go.th">http://www.publicconsultation.opm.go.th</a>
	ระบบติดตามและประเมินผล	<a href="http://me.dloc.opm.go.th">http://me.dloc.opm.go.th</a>
	ระบบประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณะ โดยตนเอง	<a href="http://203.170.239.248/sar2010/sar/authentication">http://203.170.239.248/sar2010/sar/authentication</a>
	ระบบศึกษาทางไกล	<a href="http://elearn.dloc.opm.go.th">http://elearn.dloc.opm.go.th</a>
	ระบบนวัตกรรมท้องถิ่น	<a href="http://Http://203.170.239.248/innovation/index.php">http://Http://203.170.239.248/innovation/index.php</a>
	ระบบสารสนเทศด้านเอกลักษณ์ของชาติ	<a href="http://www.identity.opm.go.th">http://www.identity.opm.go.th</a>
ฐานข้อมูลหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารราชการ	<a href="http://www.oic.go.th/ginfo">http://www.oic.go.th/ginfo</a>	
๑.๒ กรมประชาสัมพันธ์ (The Public Relations Department)	ระบบแจ้งเบาะแสเหตุการณ์ทุจริตประพฤตินิชอบ การรับสินบน หรือคอร์รัปชันใดๆ ของข้าราชการ ในสังกัด	<a href="http://center.prd.go.th/clean/govclean.html">http://center.prd.go.th/clean/govclean.html</a>
	ระบบนามสงเคราะห์	<a href="http://www.prd.go.th/main.php?filename=Glossary">http://www.prd.go.th/main.php?filename=Glossary</a>
๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (Office of the	ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ	<a href="http://complain.ocpb.go.th/ocp">http://complain.ocpb.go.th/ocp</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Consumer Protection Board)		<a href="http://bcomplain/login/login.aspx">bcomplain/login/login.aspx</a>
๑.๔ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (The Secretariat of the Cabinet)	ระบบค้นหาข้อมูลมติคณะรัฐมนตรี	<a href="http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-1.jsp?menu=1">http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-1.jsp?menu=1</a>
	ระบบบริการข้อมูลสถานการณ์น้ำในประเทศไทยผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application for Water 4 Thai) ได้แก่	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.piesoft.water4thai&amp;feature=search_result#?t=W251bGwsMSwxLDEslmNvbS5waWVzb2Z0LndhdGVyNHROYWkiXO..">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.piesoft.water4thai&amp;feature=search_result#?t=W251bGwsMSwxLDEslmNvbS5waWVzb2Z0LndhdGVyNHROYWkiXO..</a>
	๑. สภาพอากาศ - ข้อมูลจากกรมอุตุนิยมวิทยา	
	๒. ปริมาณน้ำฝน - ข้อมูลจากกรมอุตุนิยมวิทยา	
	๓. ปริมาณน้ำในลำน้ำ - ข้อมูลจากกรมชลประทาน	
	๔. ปริมาณน้ำในเขื่อนขนาดใหญ่ - ข้อมูลจาก กฟผ. (EGAT)	
	๕. น้ำทะเลหนุนสูงสุดประจำวัน - ข้อมูลจากกรมอุทกศาสตร์	
๑.๕ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (The Secretariat of the Prime Minister)	การบริการค้นหาข้อมูลมติคณะรัฐมนตรี	<a href="http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-1.jsp?menu=1">http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-1.jsp?menu=1</a>
๑.๖ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ (National Intelligence Agency)	ระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของประเทศรวมทั้งความปลอดภัยของประเทศ	<a href="http://www.nia.go.th/niaweb/w_ebbrd/">http://www.nia.go.th/niaweb/w_ebbrd/</a>
๑.๗ สำนักงบประมาณ (The Bureau of the Budget)	ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามและประเมินผล	<a href="http://203.155.122.36/ev2009/SignIn.aspx">http://203.155.122.36/ev2009/SignIn.aspx</a>
	ระบบการจัดการงบประมาณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Budgeting)	<a href="https://164.115.5.34/bis50/login/login_2.aspx">https://164.115.5.34/bis50/login/login_2.aspx</a>
	การวิเคราะห์ความเสี่ยงตามหลักการธรรมาภิบาลตามแผนงาน/โครงการ	<a href="http://203.155.122.39/riskeval54/">http://203.155.122.39/riskeval54/</a>
	ระบบบริหารจัดการการให้ความช่วยเหลือฟื้นฟูเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัย	-

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
๑.๘ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ (Office of the National Security Council)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.nsc.go.th/">http://www.nsc.go.th/</a>
๑.๙ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (Office of the Council of State)	บริการข้อมูลกฎหมาย	<a href="http://www.krisdika.go.th">http://www.krisdika.go.th</a>
๑.๑๐ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน (ก.พ.) (Office of the Civil Service Commission)	เว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารงานราชการ สมัคร สอบภาค ก สำนักงาน ก.พ.	<a href="http://job.ocsc.go.th/">http://job.ocsc.go.th/</a>
	ข้อมูลตัวอย่างข้อสอบภาคความรู้ความสามารถ ทั่วไป (ภาค ก.)	<a href="http://job.ocsc.go.th/OCSC_Test_Example_46/Default.aspx?User_name=&amp;SessionID=">http://job.ocsc.go.th/OCSC_Test_Example_46/Default.aspx?User_name=&amp;SessionID=</a>
๑.๑๑ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ (ก.พ.ร.) (Office of the Public Sector Development Commission)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.opdc.go.th">http://www.opdc.go.th</a>
๑.๑๒ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (Office of the National Economic and Social Development Board)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.nesdb.go.th">http://www.nesdb.go.th</a>
๑.๑๓ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (หน่วยงานอิสระ) (The Thailand Research Fund)	ระบบสืบค้นข้อมูลงานวิจัย สกว.	<a href="http://elibrary.trf.or.th">http://elibrary.trf.or.th</a>
	ระบบคลังข้อมูลงานวิจัยไทย (Thai National Research Repository) เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน ดังนี้  ๑. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)  ๒. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.)  ๓. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งชาติ (สวทช.)	-
๑.๑๔ กองอำนวยการรักษาความมั่นคง ภายในราชอาณาจักร (Internal	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.isocthai.go.th/index_s.html">http://www.isocthai.go.th/index_s.html</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Security Operations Command)		
๑.๑๕ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพ แห่งชาติ (The National Health Commission office)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.nationalhealth.or.th/">http://www.nationalhealth.or.th/</a>
๑.๑๖ สำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การ มหาชน) (Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.onesqa.or.th/onesqa/th/home/index.php">http://www.onesqa.or.th/onesqa/th/home/index.php</a>
	ระบบข้อมูลห้องสมุดออนไลน์ (e-library)	<a href="http://www.qlearningcenter.in.th/elib/cgi-bin/opacexe.exe?op=gsf&amp;frm=kwdsch&amp;db=Main&amp;skin=u&amp;lang=1">http://www.qlearningcenter.in.th/elib/cgi-bin/opacexe.exe?op=gsf&amp;frm=kwdsch&amp;db=Main&amp;skin=u&amp;lang=1</a>
	ระบบวารสารออนไลน์ (e-journal)	<a href="http://www.onesqa.or.th/e-journal/journal/index.php">http://www.onesqa.or.th/e-journal/journal/index.php</a>
๑.๑๗ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชน เมืองแห่งชาติ (National Village and Urban Community Fund Office)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.villagefund.or.th/index.aspx">http://www.villagefund.or.th/index.aspx</a> <a href="https://www.facebook.com/villagefundPage">https://www.facebook.com/villagefundPage</a>
๑.๑๘ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษ เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (Designated Areas for Sustainable Tourism Administration (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.dasta.or.th/th/home/index.php">http://www.dasta.or.th/th/home/index.php</a>
๑.๑๙ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและ นิทรรศการ (องค์การมหาชน) (Thailand Convention & Exhibition Bureau (Public Organization))	ระบบบริการดาวน์โหลดเอกสาร	<a href="http://www.tceb.or.th/about-us-th/e-community-th/download-center-th.html">http://www.tceb.or.th/about-us-th/e-community-th/download-center-th.html</a>
	เว็บไซต์ให้บริการข้อมูลอุตสาหกรรมไมซ์(MICE)	<a href="http://www.tceb.or.th">http://www.tceb.or.th</a>
๑.๒๐ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ ความรู้ (องค์การมหาชน) (Office	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.okmd.or.th/">http://www.okmd.or.th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
of Knowledge Management and Development (Public Organization))		
๑.๒๑ สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) (The Land Bank Administration Institute (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://po.opdc.go.th/org_view.php?org_id=33">http://po.opdc.go.th/org_view.php?org_id=33</a>
๑.๒๑ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) (รัฐวิสาหกิจ) (MCOT Public Company Limited)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://WWW.MCOT.NET">http://WWW.MCOT.NET</a>
<b>๒. กระทรวงกลาโหม (Ministry of Defence)</b>		
๒.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (Office of the Permanent Secretary for Defence)	ระบบแสดงความคิดเห็น	<a href="http://www.mod.go.th/think.html">http://www.mod.go.th/think.html</a>
	ระบบงานศาลทหาร (MOD: e-Court System) กรมพระธรรมนูญ (The Judge Advocate General's Department)	<a href="http://www.prospersof.com/portal/popup/p_mod_e-crt.html">http://www.prospersof.com/portal/popup/p_mod_e-crt.html</a>
๒.๒ กรมราชองครักษ์ (Royal Aide-De-Camp Department)	การจัดการองค์ความรู้	<a href="http://www.radc.go.th/km.html">http://www.radc.go.th/km.html</a>
๒.๓ กองบัญชาการกองทัพไทย (Royal Thai Armed Forces Headquarters)	ระบบค้นหาระเบียบเกี่ยวกับทหาร	<a href="http://edoc.rtarf.mi.th/edoc_internet/edoc.php">http://edoc.rtarf.mi.th/edoc_internet/edoc.php</a>
	ระบบภูมิสารสนเทศโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เทิดพระเกียรติ 84 พรรษา	<a href="http://84th.rtsd.mi.th/">http://84th.rtsd.mi.th/</a>
	โปรแกรมแปลงค่าพิกัดบนเครื่องโทรศัพท์มือถือ (RTSD Coordinate Transformation Service for Mobile Device)	<a href="http://www.rtsd.mi.th/mobile/rtsdnavi/">http://www.rtsd.mi.th/mobile/rtsdnavi/</a>
	ระบบส่งข้อมูลภาพถ่ายทางอากาศ	<a href="https://asd1.rtsd.mi.th/RTSD/">https://asd1.rtsd.mi.th/RTSD/</a>
๒.๔ กองทัพบก (Royal Thai Army)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.rta.mi.th">http://www.rta.mi.th</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบตรวจสอบหมายเลขทะเบียนรถทหาร	<a href="http://www.matulee.com/carcheck/">http://www.matulee.com/carcheck/</a>
	ระบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพบก	<a href="http://dop.rta.mi.th/petition/list_dep.php">http://dop.rta.mi.th/petition/list_dep.php</a>
	ระบบรายงานการปฏิบัติงาน (RTA Online)	<a href="http://rtaol.rta.mi.th/">http://rtaol.rta.mi.th/</a>
๒.๕ กองทัพเรือ (Royal Thai Navy Headquarters)	ระบบบริการความรู้และเตือนภัย ได้แก่ รายงานแผ่นดินไหว สภาวะในแม่น้ำเจ้าพระยา ระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา ความรู้ในการรับมือกับภัยพิบัติผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และสายด่วนศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพเรือ (Navy Disaster Relief Center) 1696	<a href="http://ndrc.navy.mi.th/">http://ndrc.navy.mi.th/</a>
	ระบบรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	<a href="http://www.navy.mi.th/rongtook/">http://www.navy.mi.th/rongtook/</a>
	แนะนำการศึกษากองทัพเรือ	<a href="http://www.unseenedu.com/">http://www.unseenedu.com/</a>
	เว็บไซต์ข้อมูล บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด (รัฐวิสาหกิจ) (The Bangkok Dock Company (1957) Limited)	<a href="http://www.bangkokdock.co.th">http://www.bangkokdock.co.th</a>
๒.๖ กองทัพอากาศ (Royal Thai Air Force)	ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ	<a href="http://www.comm.raf.mi.th/Newscomplaint/">http://www.comm.raf.mi.th/Newscomplaint/</a>
๒.๗ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ (The War Veterans Organization of Thailand Under Royal Patronage of His Majesty the King)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.thaiveterans.mod.go.th/index_th.html">http://www.thaiveterans.mod.go.th/index_th.html</a>
๒.๘ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์การมหาชน) (Defence Technology Institute (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.dti.or.th">http://www.dti.or.th</a>
<b>๓. กระทรวงการคลัง (Ministry of Finance)</b>		

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
๓.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (Office of the Permanent Secretary for Finance)	ข้อมูลการคลังภาครัฐ	<a href="http://dwfoc.mof.go.th">http://dwfoc.mof.go.th</a>
๓.๒ กรมธนารักษ์ (The Treasury Department)	ข้อมูลเว็บไซต์เพื่อบริการประชาชนด้านเหรียญ	<a href="http://ecatalog.treasury.go.th/home/index.php">http://ecatalog.treasury.go.th/home/index.php</a>
	ระบบให้บริการสืบค้นราคาประเมินที่ดินรายแปลง	<a href="http://landprice.treasury.go.th/">http://landprice.treasury.go.th/</a>
๓.๓ กรมบัญชีกลาง (The Comptroller General's Department)	ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	<a href="http://www.gprocurement.go.th/wps/portal/index_EGP">http://www.gprocurement.go.th/wps/portal/index_EGP</a>
	ระบบจ่ายตรงเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน (e-pension) เชื่อมโยงกับ	<a href="http://pws.cgd.go.th/cgd/">http://pws.cgd.go.th/cgd/</a>
	- สำนักบริหารหนี้สาธารณะ เพื่อตรวจสอบการขึ้นทะเบียนของที่ปรึกษาไทย - กรมการปกครอง เพื่อตรวจสอบการมีชีวิต/เสียชีวิตของข้าราชการบำนาญ	
	ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Financial Management Information System) หรือ GFMS	<a href="http://www.gfmis.go.th/">http://www.gfmis.go.th/</a>
๓.๔ กรมศุลกากร (The Customs Department)	ข้อมูลการส่งปล่อยสินค้านำเข้า ข้อมูลใบกำกับการขนย้ายตู้สินค้าขาออก	-
	ระบบเชื่อมโยงค่าชอกกลางระบบสนับสนุนใบอนุญาตและใบรับรองผ่านอินเทอร์เน็ตกับกรมประมง (Fisheries Single Windows)	-
	ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อกระบวนการนำเข้า-ส่งออกสินค้า (Thailand National Single Window)	-
	ระบบศุลกากรไปรษณีย์ เชื่อมโยงข้อมูลกับ บ.ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Postal Manifest system)	-

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบสารสนเทศเพื่อการพิจารณาและแจ้งผลตาม มาตรา๗๐ แห่งพระราชบัญญัติปิโตรเลียม พ.ศ. ๒๕๑๔	-
	ฐานข้อมูลอัตราอากร	<a href="http://igt.customs.go.th">http://igt.customs.go.th</a>
	ข้อมูลสถิติการนำเข้า-ส่งออก	<a href="http://www.customs.go.th/Statistic/Index.jsp">http://www.customs.go.th/Statistic/Index.jsp</a> <a href="http://internet1.customs.go.th/ext/Statistic/StatisticIndex2550.jsp">http://internet1.customs.go.th/ext/Statistic/StatisticIndex2550.jsp</a>
	ระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากรทาง อิเล็กทรอนิกส์ (e-tracking)	<a href="http://e-tracking.customs.go.th">http://e-tracking.customs.go.th</a>
	ระบบรายงานเรือเข้าและบัญชีสินค้าสำหรับเรือ ทางอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://www.tiffaedi.com/e-manifest.asp">http://www.tiffaedi.com/e-manifest.asp</a>
	ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์	-
	ระบบรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://www2.customs.go.th/DutyPayment/DutyPayment.jsp#3">http://www2.customs.go.th/DutyPayment/DutyPayment.jsp#3</a>
๓.๕ กรมสรรพสามิต (The Excise Department)	การแนะนำบริการข้อมูลและยื่นแบบเสียภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต	<a href="http://www.excise.go.th/index.php?id=471">http://www.excise.go.th/index.php?id=471</a>
	บริการตอบข้อกฎหมายภาษีสรรพสามิต	<a href="http://legal.excise.go.th/elcs_u/">http://legal.excise.go.th/elcs_u/</a>
	ระบบสารสนเทศกฎหมายภาษีสรรพสามิต	<a href="http://law.excise.go.th/exciselaw">http://law.excise.go.th/exciselaw</a>
	ระบบการบริการรถยนต์ใหม่คันแรก ตามนโยบาย รัฐบาล	<a href="http://firstcar.excise.go.th/">http://firstcar.excise.go.th/</a>
	ระบบเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตนำเข้า ส่งออก สุรา ยาสูบ ไฟ ผ่าน กับ กรมศุลกากรNSW	-
	เว็บไซต์ข้อมูลองค์การสุรา กรมสรรพสามิต	<a href="http://www.liquor.or.th/main/#">http://www.liquor.or.th/main/#</a>
	เว็บไซต์ข้อมูล โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต	<a href="http://www.playingcard.or.th/home.php">http://www.playingcard.or.th/home.php</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
กรมสรรพากร (The Revenue Department)	ระบบบริการข้อมูลผ่านเว็บเซอร์วิสของกรมสรรพากร (RD Web Services)	<a href="http://www.rd.go.th/publish/42531.0.html">http://www.rd.go.th/publish/42531.0.html</a>
	ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมสรรพากรและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	-
	ระบบคลังข้อมูลสารสนเทศ กรมสรรพากร (RD Data Warehouse)	-
	ระบบบูรณาการข้อมูลสถิติภาครัฐทางเว็บเซอร์วิส (statXchange)	-
	ระบบสอบถามปัญหา แนะนำ ร้องเรียน (ติดต่อกรมสรรพากร)	<a href="http://rdsrv2.rd.go.th/contactus/index.html">http://rdsrv2.rd.go.th/contactus/index.html</a>
	การกระจายข่าวสารอย่างง่าย	<a href="http://www.rd.go.th/publish/41592.0.html">http://www.rd.go.th/publish/41592.0.html</a>
	รายงานรายชื่อผู้ประกอบการอัญมณีที่ได้รับยกเว้น VAT	<a href="http://www.rd.go.th/publish/21524.0.html">http://www.rd.go.th/publish/21524.0.html</a>
	ระบบการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรทุกประเภท	<a href="http://tinreg.rd.go.th/tinnet/info/">http://tinreg.rd.go.th/tinnet/info/</a>
	ระบบคำขอแจ้งใช้สิทธิเพื่อขอลดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภพ.๐๑.๑ ทางอินเทอร์เน็ต	<a href="http://vsreg.rd.go.th/">http://vsreg.rd.go.th/</a>
	รายชื่อผู้ประกอบการการค้าทองคำ	<a href="http://vsreg.rd.go.th/vreg013">http://vsreg.rd.go.th/vreg013</a>
	ข้อมูลผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งยังคงประกอบกิจการอยู่	<a href="http://www.rd.go.th/publish/313.0.html">http://www.rd.go.th/publish/313.0.html</a>
	ระบบยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-FILING)	<a href="http://rdserver.rd.go.th">http://rdserver.rd.go.th</a>
	โครงการพัฒนาใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice / e-Receipt)	<a href="http://rdetax.rd.go.th/BOETAX/jsp/eTaxInvoice/index.jsp">http://rdetax.rd.go.th/BOETAX/jsp/eTaxInvoice/index.jsp</a>
ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว (VAT Refund for Tourists)	<a href="http://vrt.rd.go.th/INETVRT/jsp/VRTI0010.jsp">http://vrt.rd.go.th/INETVRT/jsp/VRTI0010.jsp</a>	

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบติดตามคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	<a href="http://vatstat.rd.go.th/VatStatus/">http://vatstat.rd.go.th/VatStatus/</a>
	โปรแกรมคำนวณภาษีที่เกี่ยวข้องกับการขาย อสังหาริมทรัพย์	<a href="http://rdsrv2.rd.go.th/landwht/landwht06.asp">http://rdsrv2.rd.go.th/landwht/landwht06.asp</a>
	ระบบส่ง/ตรวจสอบการส่ง เอกสารประกอบการพิจารณาคืนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	<a href="https://rdserver.rd.go.th/cgi-bin/main/pit/send_doc.pl">https://rdserver.rd.go.th/cgi-bin/main/pit/send_doc.pl</a>
๓.๗	สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย รัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Policy Office)	เว็บไซต์ข้อมูล <a href="http://www.sepo.go.th">http://www.sepo.go.th</a>
๓.๘	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (Public Debt Management Office)	ระบบจดทะเบียนที่ปรึกษาไทย ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย <a href="http://www.thaiconsult.pdmo.go.th">http://www.thaiconsult.pdmo.go.th</a>
๓.๙	สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (The Fiscal Policy Office)	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.fpo.go.th">http://www.fpo.go.th</a>
		การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการวิจัยผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.fpo.go.th/e_research/index.html">http://www.fpo.go.th/e_research/index.html</a>
		การเผยแพร่ข่าวสารเศรษฐกิจผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต <a href="http://www.fpochannel.com">http://www.fpochannel.com</a>
๓.๑๐	สถาบันคุ้มครองเงินฝาก (Deposit Protection Agency)	เว็บไซต์หน่วยงานสถาบันคุ้มครองเงินฝาก <a href="http://www.dpa.or.th">http://www.dpa.or.th</a>
๓.๑๑	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (Government Pension Fund)	ระบบบริการตรวจสอบยอดเงินนำส่งของสมาชิก ผ่าน (GPF WEB Service) <a href="https://gpfservices.gpf.or.th/gpfservices/tas/gpfweblogin.aspx">https://gpfservices.gpf.or.th/gpfservices/tas/gpfweblogin.aspx</a>
๓.๑๒	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ) (Student Loans Fund (SLF))	ระบบบริการสำหรับนักเรียนนักศึกษาเพื่อการกู้ยืม สำหรับการศึกษา <a href="https://www2.studentloan.or.th/SLFSTUDENT/html/index.html">https://www2.studentloan.or.th/SLFSTUDENT/html/index.html</a>
๓.๑๓	สำนักงานคณะกรรมการการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.) (Office of ข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทประกันชีวิตขาย	ระบบตรวจสอบทะเบียนใบอนุญาตตัวแทน/ นายหน้า <a href="http://www.oic.or.th/th/eServiceePage/inner05.php">http://www.oic.or.th/th/eServiceePage/inner05.php</a>
		<a href="http://eservice.oic.or.th/eService">http://eservice.oic.or.th/eService</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Insurance Commission)	ในปัจจุบัน	<a href="http://www.oic.or.th/InsurePlan/i_Search/SearchPlan.aspx">e/InsurePlan/i_Search/SearchPlan.aspx</a>
	กรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทประกันวินาศภัยขาย ในปัจจุบัน	<a href="http://www.oic.or.th/th/search/search.php">http://www.oic.or.th/th/search/search.php</a>
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.oic.or.th/th/home/index.php">http://www.oic.or.th/th/home/index.php</a>
	บริการออนไลน์ เช่น สมัครสอบนายหน้าระบบ คอมพิวเตอร์, ต่อใบอนุญาตตัวแทน/นายหน้า ออนไลน์ (e-Licensing)	-
๓.๑๔ สำนักงานความร่วมมือพัฒนา เศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (Neighboring Countries Economic Development Cooperation Agency (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.neda.or.th">http://www.neda.or.th</a>
๓.๑๕ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล (The Government Lottery Office)	ระบบตรวจผลรางวัลสลากกินแบ่ง	<a href="http://www.glo.or.th">http://www.glo.or.th</a>
๓.๑๖ โรงงานยาสูบ (Thailand Tobacco Monopoly)	ระบบซื้อขายออนไลน์ (e-Commerce) ร่วมกับ ระบบชำระเงินออนไลน์ (e-Payment) ของ UOB Bank	<a href="http://www.thai-tobacco.com/">http://www.thai-tobacco.com/</a>
	ระบบร้องเรียนเจ้าหน้าที่ คุณภาพสินค้า และ ความปลอดภัย	<a href="http://www.thaitobacco.or.th/thai/complaint/5-7-0">http://www.thaitobacco.or.th/thai/complaint/5-7-0</a>
	ระบบควบคุมระยะไกล (Virtual Private Network) หรือ VPN	<a href="http://www.thaitobacco.or.th/thai/service_information/service_information-5-6-5221.html">http://www.thaitobacco.or.th/thai/service_information/service_information-5-6-5221.html</a>
๓.๑๗ ธนาคารออมสิน (Government Savings Bank)	ระบบออมสิน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง	<a href="http://www.gsb.or.th/products/personal/services/internet-banking.php">http://www.gsb.or.th/products/personal/services/internet-banking.php</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบบันทึกข้อมูลตามคำพิพากษา เชื่อมโยง ข้อมูลกับกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม	-
	ระบบงานออกหนังสือรับรองนิติบุคคลทาง อิเล็กทรอนิกส์ เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจ การค้า กระทรวงพาณิชย์	-
	ระบบธนาคารออนไลน์ (GSB Internet Banking)	<a href="https://ib.gsb.or.th/retail/security/commonLogin.jsp">https://ib.gsb.or.th/retail/security/commonLogin.jsp</a>
๓.๑๘ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (The Government Housing Bank)	ระบบร้องเรียนขอความเป็นธรรม	<a href="http://www.ghbhomecenter.com/webcrm_form.php?crmID=01">http://www.ghbhomecenter.com/webcrm_form.php?crmID=01</a>
	เว็บไซต์ข้อมูลโครงการบ้านหลังแรก	<a href="http://www.ghbank.co.th/product/FirstHabitat/03/03.html">http://www.ghbank.co.th/product/FirstHabitat/03/03.html</a> <a href="http://prrealestates.blogspot.com/2012/09/ghbbank-first-home-stretching-program.html#.UbGoFtIW3jl">http://prrealestates.blogspot.com/2012/09/ghbbank-first-home-stretching-program.html#.UbGoFtIW3jl</a>
๓.๑๙ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (Krung Thai Bank Public Company Limited)	ระบบธนาคารออนไลน์ (KTB Online)	<a href="http://www.ktb.co.th/ktb/th/">http://www.ktb.co.th/ktb/th/</a>
๓.๒๐ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (Bank of Agriculture and Agricultural)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.baac.or.th">http://www.baac.or.th</a>
๓.๒๑ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย (Export-Import Bank of Thailand)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.exim.go.th">http://www.exim.go.th</a>
๓.๒๒ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand)	ระบบเกี่ยวกับข้อมูลสินทรัพย์รอขาย	<a href="http://www.smebank.co.th/propery/">http://www.smebank.co.th/propery/</a>
๓.๒๓ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	ระบบข่าวจัดซื้อจัดจ้าง	<a href="http://www.ibank.co.th/2010/th/eprocurement/Default.aspx?ID">http://www.ibank.co.th/2010/th/eprocurement/Default.aspx?ID</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
(Islamic Bank of Thailand)		=1
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.ibank.co.th/2010/th/main/">http://www.ibank.co.th/2010/th/main/</a>
๓.๒๔ บริษัทประกันสินเชื่อสหกรรม ขนาดย่อม (Thai Credit Guarantee Corporation)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.tcg.or.th/main/">http://www.tcg.or.th/main/</a>
๓.๒๕ บริษัทตลาดรองสินเชื่ออยู่อาศัย (บตท.) (Secondary Mortgage Corporation)	ระบบบริการเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่าน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Studentloan)	<a href="http://www2.studentloan.or.th">http://www2.studentloan.or.th</a>
๓.๒๖ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (The Stock Exchange of Thailand)	ระบบลงทุนหุ้นและอนุพันธ์ออนไลน์	<a href="http://www.set.or.th">http://www.set.or.th</a>
๓.๒๗ บริษัท สหโรงแรมไทยและการ ท่องเที่ยว จำกัด (The Syndicate of Thai Hotels and Tourists Enterprises Limited)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.sahathaihotel.com">http://www.sahathaihotel.com</a>
๓.๒๘ บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย (Thai Asset Management Corporation)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://tamc.or.th/index.php">http://tamc.or.th/index.php</a>
<b>๔. กระทรวงการต่างประเทศ (Ministry of Foreign Affairs)</b>		
๔.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการ ต่างประเทศ (Office of the Permanent Secretary for Foreign Affairs)	มัลติมีเดียเซ็นเตอร์	<a href="http://www.mfa.go.th/web/2705.php">http://www.mfa.go.th/web/2705.php</a>
	การขอความช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศทาง อินเทอร์เน็ต	<a href="http://www.consular.go.th/main/th/register-help">http://www.consular.go.th/main/th/register-help</a>
๔.๒ กรมการกงสุล (Department of Consular Affairs)	ความเสี่ยงภัยพิบัติธรรมชาติในต่างประเทศ	<a href="http://www.consular.go.th/modules.php?name=Content&amp;pa=sowpage&amp;pid=320">http://www.consular.go.th/modules.php?name=Content&amp;pa=sowpage&amp;pid=320</a>
	ระบบข้อมูลหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทย (E-Passport Thailand)	-

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	System)	
๔.๓ กรมพิธีการทูต (Department of Protocol)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.mfa.go.th/main/th/organize/107/15339-กรมพิธีการทูต.html">http://www.mfa.go.th/main/th/organize/107/15339-กรมพิธีการทูต.html</a>
๔.๔ กรมยุโรป (Department of European Affairs)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.europetouch.in.th">http://www.europetouch.in.th</a>
๔.๕ กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (Department of International Economic Affairs)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.villagefund.or.th">http://www.villagefund.or.th</a>
๔.๖ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (Department of Treaties and Legal Affairs)	ระบบค้นหาสนธิสัญญาและกฎหมาย	<a href="http://122.0.0.22/treaty/cgi-bin/SearchSeparate/SearchBi/Search_Document.asp">http://122.0.0.22/treaty/cgi-bin/SearchSeparate/SearchBi/Search_Document.asp</a>
๔.๗ กรมสารนิเทศ (Department of Information)	คำศัพท์-คำย่อทางการทูต	<a href="http://www.mfa.go.th/web/838.php">http://www.mfa.go.th/web/838.php</a>
๔.๘ กรมองค์การระหว่างประเทศ (Department of International Organizations)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.mfa.go.th/main/th/organize/107/15334-กรมองค์การระหว่างประเทศ.html">http://www.mfa.go.th/main/th/organize/107/15334-กรมองค์การระหว่างประเทศ.html</a>
๔.๙ กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (Department of American and South Pacific Affairs)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.mfa.go.th/main/th/organize/107/15333-กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้.html">http://www.mfa.go.th/main/th/organize/107/15333-กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้.html</a>
๔.๑๐ กรมอาเซียน (Department of ASEAN Affairs)	เว็บไซต์ข้อมูลเกี่ยวกับอาเซียน	<a href="http://www.mfa.go.th/asean/">http://www.mfa.go.th/asean/</a>
๔.๑๑ กรมเอเชียตะวันออก (Department of East Asian Affairs)	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	<a href="http://www.eastasiawatch.in.th/index.php">http://www.eastasiawatch.in.th/index.php</a>
๔.๑๒ กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (Department of South Asian, Middle East	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://sameaf.mfa.go.th/th/">http://sameaf.mfa.go.th/th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
and African Affairs)		
๔.๑๓ สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนา ระหว่างประเทศ (Thailand International Development Cooperation Agency)	เว็บไซต์ข้อมูล  เว็บไซต์ สถานเอกอัครราชทูต คณะทูตถาวรฯ ไทยในต่างประเทศ	<a href="http://www.tica.thaigov.net/main/">http://www.tica.thaigov.net/main/</a>  <a href="http://www.thaiembassy.org/main/">http://www.thaiembassy.org/main/</a>
<b>๕. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Ministry of Tourism and Sports)</b>		
๕.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา (Office of the Permanent Secretary for Tourism and Sports)	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว  เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://gis.mots.go.th/opsgis/index/">http://gis.mots.go.th/opsgis/index/</a>  <a href="http://secretary.mots.go.th/main.php?filename=index">http://secretary.mots.go.th/main.php?filename=index</a>
๕.๒ กรมพลศึกษา (department of physical education)	ระบบการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนผู้ตัดสิน	<a href="http://gms.dpe.go.th/osrdWebGame/index2.jsp">http://gms.dpe.go.th/osrdWebGame/index2.jsp</a>
๕.๓ สถาบันการพลศึกษา (Institute of Physical Education)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.ipe.ac.th/main/">http://www.ipe.ac.th/main/</a>
๕.๔ กรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism)	ระบบบริการยื่นขอจดทะเบียนแหล่งท่องเที่ยวและ บริการข้อมูลทะเบียนแหล่งท่องเที่ยวผ่าน อินเทอร์เน็ต	<a href="http://123.242.133.66/th">http://123.242.133.66/th</a>
๕.๕ การกีฬาแห่งประเทศไทย(กกท.) (Sports Authority of Thailand)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.sat.or.th/th/main/Default.aspx">http://www.sat.or.th/th/main/Default.aspx</a>
๕.๖ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Tourism Authority of Thailand)	เว็บทำของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย  Mobile Application (thailandMedTourism)	<a href="http://www.tourismthailand.org">http://www.tourismthailand.org</a>  <a href="https://itunes.apple.com/th/app/thailand-medical-tourism/id475644561?mt=8">https://itunes.apple.com/th/app/thailand-medical-tourism/id475644561?mt=8</a>
<b>๖. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Ministry of Social Development and Human Security)</b>		
๖.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์	เว็บไซต์ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วมในการ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	<a href="http://www.m-society.go.th/service/">http://www.m-society.go.th/service/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
(Office of the Permanent Secretary for Social Development and Human Security)	ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (One Stop Crisis Center) หรือ OSCC 1300 Hotline	-
๖.๒ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (Department of Social Development and Welfare)	ระบบการจดทะเบียนคนเดินทางผู้มีรายได้น้อย	<a href="http://www.ict.dsdw.in.th/hoste/">http://www.ict.dsdw.in.th/hoste/</a>
	ระบบการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว	<a href="http://61.19.50.51/">http://61.19.50.51/</a>
	ระบบประกาศสืบหาบิดามารดาเด็กถูกทอดทิ้ง	<a href="http://www.dsdw.go.th/dsdw2011/module.php?module=babies&amp;pg=index">http://www.dsdw.go.th/dsdw2011/module.php?module=babies&amp;pg=index</a>
๖.๓ สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (Office of Women's Affairs and Family Development)	ระบบฐานข้อมูลศูนย์ข้อมูลกลางด้านครอบครัว	<a href="http://www.thaifamily.in.th/">http://www.thaifamily.in.th/</a>
๖.๔ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์ เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ (Office of Welfare Promotion, Protection and Empowerment of Vulnerable Groups)	e-childnet (การส่งเสริมสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนที่เป็นอาสาสมัครอายุ 13-15 ปี ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม)	<a href="http://opptgg.opp.go.th/opp/index_childnet.php">http://opptgg.opp.go.th/opp/index_childnet.php</a>
	คลังปัญญาผู้สูงอายุ (เพื่อธำรงไว้ซึ่งภูมิปัญญาท้องถิ่น ร่วมฟื้นฟูวัฒนธรรมดั้งเดิม)	<a href="http://opptgg.opp.go.th/wisdom/homepage/manual/intro-menu.html">http://opptgg.opp.go.th/wisdom/homepage/manual/intro-menu.html</a>
	กองทุนผู้สูงอายุ (มีแบบฟอร์ม ได้แก่ แบบขอรับการสนับสนุนโครงการ)	<a href="http://www.olderfund.opp.go.th/home">http://www.olderfund.opp.go.th/home</a>
	ข้อมูลผู้ด้อยโอกาส (มีแบบฟอร์ม ได้แก่ แบบสำรวจข้อมูลผู้ด้อยโอกาส)	<a href="http://www.oppd.opp.go.th/">http://www.oppd.opp.go.th/</a>
	ระบบฐานข้อมูลกลางกลุ่มเป้าหมาย	<a href="http://opptgg.opp.go.th/opp/index.php">http://opptgg.opp.go.th/opp/index.php</a>
๖.๕ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (National	ระบบงานออกบัตรประจำตัวคนพิการ	<a href="http://ecard.nep.go.th/nep_card/nep_home/index.php">http://ecard.nep.go.th/nep_card/nep_home/index.php</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Office for Empowerment of Persons with Disabilities)	การรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ	<a href="http://www.nep.go.th/sdo/index.php">http://www.nep.go.th/sdo/index.php</a>
๒.๖ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (Community Organizations Development Institute (Public Organization))	การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและเกษตรยั่งยืนภาคประชาชน (กรณีศึกษา สารคดี/ข่าวชุมชน)	-
	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	<a href="http://www.codi.or.th/webcodi/gis/">http://www.codi.or.th/webcodi/gis/</a>
	โปรแกรมสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชน ได้แก่	<a href="http://www.codi.or.th/index.php?option=com_flexicontent&amp;view=item&amp;id=2001&amp;Itemid=228">http://www.codi.or.th/index.php?option=com_flexicontent&amp;view=item&amp;id=2001&amp;Itemid=228</a>
	๑. ระบบข้อมูลองค์กรชุมชนเพื่อการรับรองสถานภาพ	
	๒. ระบบสวัสดิการชุมชน ระดับจังหวัด	
๓. ระบบปฏิบัติการบ้านมั่นคง		
๔. ระบบฐานข้อมูลสภาองค์กรชุมชน		
๕. โปรแกรมบริหารการสนับสนุนโครงการด้านการพัฒนา(RCP/ProMAPs)		
	ระบบข้อมูลสภาองค์กรชุมชนตำบล (Codi_Sapa)	<a href="http://www.codi.or.th/CODI_sapa/pages/Login.aspx">http://www.codi.or.th/CODI_sapa/pages/Login.aspx</a>
	โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	<a href="http://www.codi.or.th/welfare/index.php">http://www.codi.or.th/welfare/index.php</a>
๒.๗ การเคหะแห่งชาติ (รัฐวิสาหกิจ) (National Housing Authority)	สารสนเทศศาสตร์ด้านที่อยู่อาศัย ได้แก่ ผู้จดทะเบียนปัญหาสังคมและความยากจน ฯลฯ	<a href="http://dhds.nha.co.th">http://dhds.nha.co.th</a>
	ระบบแจ้งความต้องการที่อยู่อาศัย สำหรับผู้มีรายได้น้อย (ทุกกลุ่มอาชีพ)	<a href="http://dhds.nha.co.th/nhawl/">http://dhds.nha.co.th/nhawl/</a>
๒.๘ สำนักงานธนานุเคราะห์ (รัฐวิสาหกิจ) (Office of the Government Pawnshop)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.pawn.co.th/">http://www.pawn.co.th/</a>
<b>๗. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (Ministry of Agriculture and Cooperatives)</b>		
๗.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (Office of the Permanent Secretary for	ศูนย์บริการร่วม (Service Link)	<a href="http://service.moac.go.th/main.php?filename=index">http://service.moac.go.th/main.php?filename=index</a>
	Mobile Application ผนหลวง	<a href="https://itunes.apple.com/th/ap">https://itunes.apple.com/th/ap</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Agriculture and Cooperatives)	(Fonluang)	<a href="http://fonluang/id460397128?mt=8">p/fonluang/id460397128?mt=8</a>
	ระบบฐานข้อมูลด้านการเกษตรและสหกรณ์ของจังหวัด	<a href="http://www.moac-info.net/">http://www.moac-info.net/</a>
	ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์	<a href="http://www.moac.go.th/ewt_log_in.php?fn=complain">http://www.moac.go.th/ewt_log_in.php?fn=complain</a>
	เว็บไซต์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	<a href="http://www.moac.go.th">http://www.moac.go.th</a>
	ระบบตามสอบสินค้าผ้าไหม	<a href="http://www.gisilklamphun.go.th/src/web/Default.aspx">http://www.gisilklamphun.go.th/src/web/Default.aspx</a>
	การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและธนาคาร เพื่อการบริหารจัดการ การให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ	
	Agriculture Disaster Relief Information System – Aggie DRIS	
	ระบบการตามสอบสินค้าเกษตร	<a href="http://globaltrace1.acfs.go.th/">http://globaltrace1.acfs.go.th/</a>
๗.๒ กรมชลประทาน (Royal Irrigation Department)	ระบบจัดซื้อจัดจ้างกรมชลประทาน	<a href="http://http://procurement.rid.go.th/">http://http://procurement.rid.go.th/</a>
	ร้องเรียนร้องทุกข์	<a href="http://113.53.240.218/complain/">http://113.53.240.218/complain/</a>
	สถานการณ์น้ำ	<a href="http://203.154.183.2/Service/index.php">http://203.154.183.2/Service/index.php</a>
	การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสถิติภาครัฐ StatXchange (สถิติระดับน้ำสูงสุด-ต่ำสุด ณ สถานีวัดน้ำที่สำคัญ)	-
๗.๓ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (Cooperative Auditing Department)	ระบบการให้บริการสารสนเทศทางการเงินการบัญชี	<a href="http://203.154.183.2/Service/index.php">http://203.154.183.2/Service/index.php</a>
	บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Web Services)	<a href="http://203.154.183.2/index.php?pid=016">http://203.154.183.2/index.php?pid=016</a>
	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สหกรณ์	<a href="http://intranet.cad.go.th/cad200">http://intranet.cad.go.th/cad200</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
		<a href="#">5/cad_ewm/</a>
๗.๔ กรมประมง (Department of Fisheries)	ระบบการออกใบรับรองมาตรฐานคุณภาพและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ	<a href="http://172.16.7.200/dofcer/login/login.asp">http://172.16.7.200/dofcer/login/login.asp</a>
	ระบบการออกใบรับรองมาตรฐานคุณภาพและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ	<a href="http://172.16.7.200/dofcer/login/login.asp">http://172.16.7.200/dofcer/login/login.asp</a>
	ระบบเชื่อมโยงคำขอกกลางระบบสนับสนุนใบอนุญาตและใบรับรองผ่านอินเทอร์เน็ต กรมประมง (Fisheries Single Windows)	-
	ระบบทะเบียนผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและประกอบการด้านการประมง	<a href="http://regisfarm.fisheries.go.th/">http://regisfarm.fisheries.go.th/</a>
	ระบบบริการยื่นคำร้องขอใบรับรองสุขภาพสัตว์น้ำมีชีวิต	<a href="http://www.aahri.in.th/fish/">http://www.aahri.in.th/fish/</a>
๗.๕ กรมปศุสัตว์ (Department of Livestock Development)	ระบบบริการรับแจ้งและให้ความรู้กับประชาชนเรื่องโรคระบาดสัตว์	<a href="http://www.adreport.dld.go.th">http://www.adreport.dld.go.th</a>
	ระบบมาตรฐานปศุสัตว์	<a href="http://www.dld.go.th/ict/eservice/">http://www.dld.go.th/ict/eservice/</a>
	ระบบตรวจสอบย้อนกลับ กรมปศุสัตว์ (Traceability)	<a href="http://www.dld.go.th/traceability/">http://www.dld.go.th/traceability/</a>
	ระบบสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังโรคใช้หัวदनก	<a href="http://164.115.5.225/dcontrol/site/index.php">http://164.115.5.225/dcontrol/site/index.php</a>
	ระบบทะเบียนเกษตรกร และรับจองเมล็ดพันธุ์พืชอาหารสัตว์	<a href="https://req1.dld.go.th/aff/">https://req1.dld.go.th/aff/</a>
	โปรแกรมการจัดการฟาร์มโคนม (DHI For Windows)	<a href="http://www.dld.go.th/breeding/dairy/dhi/">http://www.dld.go.th/breeding/dairy/dhi/</a>
	ระบบบันทึกข้อมูลและการจำหน่ายน้ำนมดิบ (Fresh Milk Management)	<a href="http://milk.dld.go.th/">http://milk.dld.go.th/</a>
	ระบบการจัดทำเครื่องหมายและขึ้นทะเบียนสัตว์	<a href="https://nid.dld.go.th/">https://nid.dld.go.th/</a>
๗.๖ กรมพัฒนาที่ดิน (Land)	โปรแกรมระบบบริการประชาชน	<a href="http://serve.ldd.go.th/service/">http://serve.ldd.go.th/service/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Development Department)	รายงานผลการวิเคราะห์ดิน น้ำ ปุ๋ย	<a href="http://lddmapserver.ldd.go.th/oilanaly2/">http://lddmapserver.ldd.go.th/oilanaly2/</a>
	ระบบข้อมูลเตือนภัย	<a href="http://www.ldd.go.th/web_inw/index.htm">http://www.ldd.go.th/web_inw/index.htm</a>
	ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://e-library.ldd.go.th/">http://e-library.ldd.go.th/</a>
	โปรแกรมฐานข้อมูลเกษตรกรที่ทำเกษตรอินทรีย์	<a href="http://o-agriculture.ldd.go.th/ldd/default.aspx">http://o-agriculture.ldd.go.th/ldd/default.aspx</a>
	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	<a href="http://www.ldd.go.th/gisweb/main.html">http://www.ldd.go.th/gisweb/main.html</a>
	โปรแกรมฐานข้อมูลรายงานผลการจัดทำเขตพัฒนาที่ดิน	<a href="http://serve.ldd.go.th/landdev/">http://serve.ldd.go.th/landdev/</a>
	ระบบรับรองมาตรฐานสินค้า ประเภทปัจจัยการผลิตทางการเกษตร	<a href="http://qcenter.ldd.go.th/qupdate/home/">http://qcenter.ldd.go.th/qupdate/home/</a>
	บริการขอรับกล้าหญ้าแฝกออนไลน์	<a href="http://sql.ldd.go.th/service/v-inputID.aspx">http://sql.ldd.go.th/service/v-inputID.aspx</a>
	โปรแกรมคำแนะนำการจัดการดินและปุ๋ยรายแปลง	<a href="http://oss101.ldd.go.th/web_soil_clinic/care/care2-3-fert.htm">http://oss101.ldd.go.th/web_soil_clinic/care/care2-3-fert.htm</a>
๗.๗ กรมวิชาการเกษตร (Department of Agriculture)	ฐานข้อมูลผลงานวิจัย กรมวิชาการเกษตร	<a href="http://it.doa.go.th/refs/">http://it.doa.go.th/refs/</a>
	ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://lib.doa.go.th/elib/cgi-bin/um2.exe?op=login&amp;lang=1&amp;db=Main&amp;pat=&amp;cat=&amp;skin=u&amp;lp=20&amp;catop=&amp;scid=zzz">http://lib.doa.go.th/elib/cgi-bin/um2.exe?op=login&amp;lang=1&amp;db=Main&amp;pat=&amp;cat=&amp;skin=u&amp;lp=20&amp;catop=&amp;scid=zzz</a>
	Transport Single Window e-Logistics	-
	การรับรองมาตรฐานการผลิตพืชอินทรีย์	<a href="http://210.246.186.198/~organic/home/index.php">http://210.246.186.198/~organic/home/index.php</a>
	ระบบการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีออนไลน์ (GAP)	<a href="http://122.155.190.187/gap/">http://122.155.190.187/gap/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	DOA Online)	
	ระบบฐานข้อมูลทรัพยากร	<a href="http://gis.doa.go.th/doanew/indexmap.php">http://gis.doa.go.th/doanew/indexmap.php</a>
๗.๘ กรมส่งเสริมการเกษตร (Department of Agricultural Extension)	สารสนเทศส่งเสริมการเกษตร	<a href="http://agriinfo.doae.go.th">http://agriinfo.doae.go.th</a>
	ระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกร	<a href="http://www.survey.doae.go.th">http://www.survey.doae.go.th</a>
	ระบบบริการตรวจสอบข้อมูลชุดดิน	<a href="http://www.soil.doae.go.th/soil/">http://www.soil.doae.go.th/soil/</a>
	ระบบศูนย์บริการองค์ความรู้การเกษตร	<a href="http://www.k-center.doae.go.th">http://www.k-center.doae.go.th</a>
	สารสนเทศวิสาหกิจชุมชน	<a href="http://smce.doae.go.th">http://smce.doae.go.th</a>
	สารสนเทศข้อมูลสถาบันเกษตรกร	<a href="http://farmgroup.doae.go.th">http://farmgroup.doae.go.th</a>
	ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร	<a href="http://www.servicelink.doae.go.th/index021.html">http://www.servicelink.doae.go.th/index021.html</a>
	อาสาสมัครเกษตรหมู่บ้าน	<a href="http://asakaset.doae.go.th/index.html">http://asakaset.doae.go.th/index.html</a>
๗.๙ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (The Cooperative Promotion Department)	ระบบจองซื้อสหกรณ์	<a href="http://www.cpd.go.th/web_cpd/cpd_regisOnline.html">http://www.cpd.go.th/web_cpd/cpd_regisOnline.html</a>
	ห้องสมุดออนไลน์	<a href="http://it2.cpd.go.th/cpd_book/">http://it2.cpd.go.th/cpd_book/</a>
	ระบบค้นหาสารสนเทศสหกรณ์	<a href="http://www.thaicoperative.org/search/page_select.html">http://www.thaicoperative.org/search/page_select.html</a>
	ระบบออกแบบบรรจุภัณฑ์	<a href="http://it4.cpd.go.th/product/index.aspx">http://it4.cpd.go.th/product/index.aspx</a>
	ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและธนาคาร เพื่อการบริหารจัดการ การให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยพิบัติ Agriculture Disaster Relief Information System – Aggie DRIS	-
๗.๑๐ สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (Agricultural Land Reform)	ค้นหาทะเบียนที่ดินและตรวจสอบ ส.ป.ก. ๔-๐๑	<a href="http://202.183.194.17/raja/">http://202.183.194.17/raja/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Office)		
๗.๑๑ สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและ อาหารแห่งชาติ (National Bureau of Agricultural Commodity and Food Standards)	ขึ้นทะเบียนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรอง ISO/IEC17025  Thailand's Health Certificate Check List	<a href="http://cssa.acfs.go.th/">http://cssa.acfs.go.th/</a>  <a href="http://www.thaicertlist.net/thaicertlist/">http://www.thaicertlist.net/thaicertlist/</a>
๗.๑๒ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (Office of Agricultural Economics))	ระบบการจัดการซื้อร้องเรียน	<a href="http://www.oae.go.th/ewtadmin/ewt/oae_web/download/complain.pdf">http://www.oae.go.th/ewtadmin/ewt/oae_web/download/complain.pdf</a>
	ข้อมูลเศรษฐกิจการเกษตร	<a href="http://www.oae.go.th/ewt_new_s.php?nid=4542">http://www.oae.go.th/ewt_new_s.php?nid=4542</a>
	Web Services ปริมาณมูลค่าการนำเข้าส่งออก รายเดือน	<a href="http://www.oae.go.th/oae_report/export_import/wslmEx.php">http://www.oae.go.th/oae_report/export_import/wslmEx.php</a>
	ศูนย์ข้อมูลผลไม้	<a href="http://www.oae.go.th/fruit/">http://www.oae.go.th/fruit/</a>
๗.๑๓ กรมการข้าว (Rice Department)	ระบบฐานข้อมูลเตือนภัยธรรมชาติ การระบาดของ ของศัตรูข้าว	<a href="http://www.ndarpe.ricethailand.ku.ac.th/">http://www.ndarpe.ricethailand.ku.ac.th/</a>
๗.๑๔ กรมหม่อนไหม (The Queen Sirikit Department of Sericulture)	สื่อเรียนรู้ออนไลน์ภูมิปัญญาท้องถิ่น	<a href="http://www.qsds.go.th/monmai/">http://www.qsds.go.th/monmai/</a>
	THAI SILK Shop Directory	<a href="http://qsds.go.th/silkshop.th/">http://qsds.go.th/silkshop.th/</a>
๗.๑๕ สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน) (Agricultural Research Development Agency (Public Organization))	ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://e-office.arda.or.th/">http://e-office.arda.or.th/</a>
	คลังข้อมูลสารสนเทศไหมเชิงลึก	<a href="http://www.arda.or.th/kasetinfo/silk/">http://www.arda.or.th/kasetinfo/silk/</a>
	คลังข้อมูลสารสนเทศข้าวเชิงลึก	<a href="http://kasetinfo.arda.or.th/rice/">http://kasetinfo.arda.or.th/rice/</a>
๗.๑๖ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) (Highland Research and Development Institute (Public Organization))	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ	<a href="http://mis.hrdis.or.th/highland/Source/Login/Default.aspx">http://mis.hrdis.or.th/highland/Source/Login/Default.aspx</a>
	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สถาบัน	<a href="http://gis.hrdis.or.th/">http://gis.hrdis.or.th/</a>
	โครงการเผยแพร่ข้อมูลทรัพยากรชีวภาพและภูมิ	<a href="http://eherb.hrdis.or.th/">http://eherb.hrdis.or.th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
<b>ปัญญาท้องถิ่นบนพื้นที่สูง</b>		
๗.๑๗ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระ เกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) (The Golden jubilee Museum of Agriculture Office (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.wisdomking.or.th/">http://www.wisdomking.or.th/</a>
๗.๑๘ องค์การสวนยาง (Rubber Estate Organization)	การเพิ่มผลผลิต โดยการทำร่มกันฝนกับต้น ยางพารา	<a href="http://www.reothai.co.th/Para6.htm">http://www.reothai.co.th/Para6.htm</a>
๗.๑๙ องค์การสะพานปลา (Fish Marketing Organization)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.fishmarket.co.th">http://www.fishmarket.co.th</a>
๗.๒๐ องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่ง ประเทศไทย (Dairy Farming Promotion Organization of Thailand)	สารสนเทศโคนม	<a href="http://www.thaidanskimilk.com/index.php?lay=show&amp;ac=article&amp;id=47974">http://www.thaidanskimilk.com/index.php?lay=show&amp;ac=article&amp;id=47974</a>
๗.๒๑ สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำ สวนยาง (Office of the Rubber Replanting Aid Fund)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.rubber.co.th">http://www.rubber.co.th</a>
๗.๒๒ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (The Marketing Organization for Farmers)	แจ้งข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์	<a href="http://www.mof.or.th/web/compile.php">http://www.mof.or.th/web/compile.php</a>
	อ.ต.ก. Delivery	<a href="http://www.mof.or.th/web/home.php">http://www.mof.or.th/web/home.php</a>
<b>๘. กระทรวงคมนาคม (Ministry of Transport)</b>		
๘.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (Office of the Permanent Secretary for Transport)	ระบบอุทธรณ์เงินค่าทดแทน	<a href="http://km.mot.go.th/KM/appeal/searchappeal.jsp">http://km.mot.go.th/KM/appeal/searchappeal.jsp</a>
	การเบิกสวัสดิการข้าราชการ ข้าราชการ บำนาญ ของกระทรวงคมนาคม	<a href="http://vigportal.mot.go.th/RegistrarWeb/Link/pension.jsp">http://vigportal.mot.go.th/RegistrarWeb/Link/pension.jsp</a>
	แผนที่ออนไลน์ (Map Online)	<a href="http://vigportal.mot.go.th/RegistrarWeb/Link/gisportal.html">http://vigportal.mot.go.th/RegistrarWeb/Link/gisportal.html</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบภูมิสารสนเทศคมนาคม	<a href="http://gisportal.mot.go.th/">http://gisportal.mot.go.th/</a>
	บริการอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Eletronic_SC/">http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Eletronic_SC/</a>
	บริการการเดินทาง	<a href="http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Citizen_SC/">http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Citizen_SC/</a>
	บริการด้านการขนส่ง เช่น e-logistics, EDI, e-gate	<a href="http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Transport_SC/">http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Transport_SC/</a>
	บริการอนุญาตการขับขี่ยานพาหนะ/การอนุญาตบุคคล	<a href="http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Licence_SC/">http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Licence_SC/</a>
	บริการงานด้านทะเบียนภาษี/ การอนุญาตยานพาหนะ	<a href="http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Register_SC/">http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Register_SC/</a>
	บริการขออนุญาตเชื่อมต่อทาง/ ปลุกสร้างบริเวณทาง/ลำน้ำ	<a href="http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Build_SC/">http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/Build_SC/</a>
	บริการพัฒนาบุคลากรด้านการคมนาคมและขนส่ง	<a href="http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/DevHuman_SC/">http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/DevHuman_SC/</a>
๘.๒ กรมการขนส่งทางบก (The Department of Land Transport)	ชำระภาษีรถผ่านอินเทอร์เน็ต	<a href="https://www.dltserv.in.th/dltWeb/">https://www.dltserv.in.th/dltWeb/</a>
	ตรวจสอบภาษีและภาษีค้างชำระ	<a href="http://apps.dlt.go.th/carpending/">http://apps.dlt.go.th/carpending/</a>
	สถิติการขนส่ง	<a href="http://apps.dlt.go.th/statistics_web/statistics.html">http://apps.dlt.go.th/statistics_web/statistics.html</a>
	บริการรับเรื่องร้องเรียน	<a href="http://apps.dlt.go.th/1584complain/frmComplainCarUser.php?CarType=1">http://apps.dlt.go.th/1584complain/frmComplainCarUser.php?CarType=1</a>
	ข้อมูลเส้นทางเดินรถขนส่งผู้โดยสารประจำทางบนระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ	<a href="http://gis3d.mot.go.th/dltroute/default.aspx">http://gis3d.mot.go.th/dltroute/default.aspx</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	การเชื่อมโยงระบบ TH e-GIF	-
	การเชื่อมโยงระบบ DXC	-
	การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลรถโดยสาร สาธารณะ	-
๘.๓ กรมเจ้าท่า (Marine Department)	โครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-service)	-
	โครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services)	-
	เชื่อมโยงระบบ Transport Single Window e-Logistics	-
๘.๔ กรมทางหลวง (The Department of Highways)	ระบบรายงานสภาพจราจรและรับแจ้งอุบัติเหตุจราจร	<a href="http://bhs.doh.go.th/gis">http://bhs.doh.go.th/gis</a>
	ระบบบริการขออนุญาตกระทำการใด ๆ ในเขตทางหลวง	<a href="http://e-services.doh.go.th/dohweb/user/index.html?c_id=6773&amp;sc_id=">http://e-services.doh.go.th/dohweb/user/index.html?c_id=6773&amp;sc_id=</a>
	ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์	<a href="http://map-server.doh.go.th/complainboard_doh/topicpeople.asp">http://map-server.doh.go.th/complainboard_doh/topicpeople.asp</a>
	GIS เพื่อการเดินทาง	<a href="http://gisweb.doh.go.th/doh/distance_m.php">http://gisweb.doh.go.th/doh/distance_m.php</a>
๘.๕ กรมทางหลวงชนบท (Department of Rural Roads)	ระบบบริการแผนที่เส้นทาง	<a href="http://gis1.drr.go.th/">http://gis1.drr.go.th/</a>
	ระบบบริหารงานความปลอดภัยทางถนน	<a href="http://sms.drr.go.th/sms/">http://sms.drr.go.th/sms/</a>
	ระบบบริหารจัดการงานอุทกภัย	<a href="http://fms.drr.go.th/fms/">http://fms.drr.go.th/fms/</a>
	ระบบบริหารงานซ่อมบำรุงทางหลวงท้องถิ่น	<a href="http://lmms.drr.go.th/lmms/">http://lmms.drr.go.th/lmms/</a>
๘.๖ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (Office of Transport and Traffic Policy and	ระบบรายงานสภาพการจราจรแบบ Real Time	<a href="http://www.itsotp.net/">http://www.itsotp.net/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Planning)		
๘.๗ กรมการขนส่งทางอากาศ (The Department of Civil Aviation)	การขออนุญาต จดทะเบียน และใบคำร้องต่างๆ	<a href="http://www.aviation.go.th/Service/reglicense.htm">http://www.aviation.go.th/Service/reglicense.htm</a>
	การเชื่อมโยงระบบ Transport Single Window e-Logistics	-
๘.๘ การท่าเรือแห่งประเทศไทย (Port Authority of Thailand)	บริการรับเงินผ่านระบบ CitiOnline จาก ธนาคาร CitiBank (e-pay)	<a href="https://www.citicconnect.asia.citibank.com/payment/PAT/index.jsp">https://www.citicconnect.asia.citibank.com/payment/PAT/index.jsp</a>
	e-gate	<a href="https://egate.port.co.th/egatereg/">https://egate.port.co.th/egatereg/</a>
	e-Port	<a href="http://eport.port.co.th/">http://eport.port.co.th/</a>
	โปรแกรมประมาณการค่าภาระ	<a href="http://www.bkp.port.co.th/bkp/service/thai/cal.asp">http://www.bkp.port.co.th/bkp/service/thai/cal.asp</a>
	ข้อมูลการส่งปล่อยสินค้าเข้า ข้อมูลใบกำกับการขนย้ายตู้สินค้าขาออก	-
๘.๙ การรถไฟแห่งประเทศไทย (The State Railway of Thailand)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.railway.co.th/">http://www.railway.co.th/</a>
๘.๑๐ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (Bangkok Mass Transit Authority)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	<a href="http://www.bmta.co.th">http://www.bmta.co.th</a>
๘.๑๑ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (Thai Airways International Public Company Limited)	บริการสำรองที่นั่ง	<a href="http://www.thaairways.co.th/index.html">http://www.thaairways.co.th/index.html</a>
	ระบบการเชื่อมโยงเพื่อการใช้ประโยชน์จากรูขุมข้อมูลทะเบียนกลาง (Information Kernel Network Operations, IKNO) กรมการปกครอง	-
๘.๑๒ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (Airports of Thailand Public Company Limited)	ตรวจสอบข้อมูลเที่ยวบินประจำวันและประจำฤดูกาล	<a href="http://www.airportthai.co.th/">http://www.airportthai.co.th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
(AOT)		
๘.๑๓ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (Aeronautical Radio of Thailand Company Limited)	ระบบให้บริการข้อมูลข่าวสารสายการบิน	<a href="http://www.aerothai.co.th/shareholder">http://www.aerothai.co.th/shareholder</a>
	ระบบให้บริการข้อมูลข่าวสารสายการบินแก่ผู้ใช้บริการ	<a href="http://aim.aerothai.co.th">http://aim.aerothai.co.th</a>
	ระบบการจัดการจราจรในบริเวณอ่าวเบงกอล	<a href="http://www.bobcat.aero">http://www.bobcat.aero</a>
	ระบบให้บริการข้อมูลหน่วยงาน MAAR (Monitoring Agency for Asia Region)	<a href="http://www.aerothai.co.th/maar">http://www.aerothai.co.th/maar</a>
๘.๑๔ บริษัท ขนส่ง จำกัด (The Transport Company Limited)	บริการค้นหาข้อมูลการเดินทาง	<a href="http://home.transport.co.th/th/component/content/section/3.html">http://home.transport.co.th/th/component/content/section/3.html</a>
	ค้นหาเที่ยวรถ	<a href="http://58.181.228.8:8080/transport/index.php">http://58.181.228.8:8080/transport/index.php</a>
	ระบบการสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋ว	<a href="http://www.newwavemanager.com/index.php?page=content&amp;id=4">http://www.newwavemanager.com/index.php?page=content&amp;id=4</a>
	การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลรถโดยสารสาธารณะ	-
๘.๑๕ บริษัท ไทยเดินเรือทะเล จำกัด (Thai Maritime Navigation Company Limited)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/about/tmn/">http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/about/tmn/</a> <a href="http://gphone.prd.go.th/dp.php?MID=19&amp;DID=148">http://gphone.prd.go.th/dp.php?MID=19&amp;DID=148</a>
๘.๑๖ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand)	สมัครงานออนไลน์	<a href="http://www.exat.co.th/job/">http://www.exat.co.th/job/</a>
	ขอสตีกเกอร์รถยนต์บรรทุกวัตถุอันตรายเดินรถบนทางพิเศษ	<a href="http://e-services.exat.co.th/stk">http://e-services.exat.co.th/stk</a>
	ยื่นคำร้องขอเช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษ	<a href="http://e-services.exat.co.th/rentarea/">http://e-services.exat.co.th/rentarea/</a>
	Easy Pass	<a href="http://vigportal.mot.go.th/Regist">http://vigportal.mot.go.th/Regist</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
		<a href="http://erWeb/Link/easypass.html">erWeb/Link/easypass.html</a>
	ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลจราจรอัจฉริยะ Data Exchange center (ข้อมูลเส้นสีเขียว, เหลือง,แดง,ภาพนิ่งจากกล้อง CCTV)	-
๘.๑๗ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (Mass Rapid Transit Authority of Thailand)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.mrta.co.th">http://www.mrta.co.th</a>
๘.๑๘ สถาบันการบินพลเรือน (Civil Aviation Training Center)	ห้องสมุดออนไลน์ สถาบันการบินพลเรือน	<a href="http://library.catc.or.th/">http://library.catc.or.th/</a>
๘.๑๙ บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (Suvarnabhumi Airport Hotel Company Limited)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.novotelairportbkk.com/">http://www.novotelairportbkk.com/</a>
๘.๒๐ บริษัท ไทย-อะมาเดอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด (THAI-Amadeus Southeast Asia Company Limited)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.thaiamadeus.com/">http://www.thaiamadeus.com/</a>
<b>๙. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Ministry of Natural Resources and Environment)</b>		
๙.๑ สำนักงานปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Office of the Permanent Secretary for Natural Resources and Environment)	รับเรื่องราวร้องทุกข์	<a href="http://www.mnre.go.th">http://www.mnre.go.th</a>
	องค์ความรู้	<a href="http://cado.mnre.go.th/kmteam/">http://cado.mnre.go.th/kmteam/</a>
	ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	<a href="http://www.mnre.go.th">http://www.mnre.go.th</a>
	ศูนย์บริการประชาชน e-petition	<a href="http://petition.mnre.go.th/MONRE_PETITION/download_form_main.php">http://petition.mnre.go.th/MONRE_PETITION/download_form_main.php</a>
๙.๒ กรมควบคุมมลพิษ (Pollution Control Department)	ระบบฐานข้อมูลโครงการและงานวิจัยของกรม ควบคุมมลพิษ	<a href="http://ptech.pcd.go.th/pcd/">http://ptech.pcd.go.th/pcd/</a>
	ศูนย์บริการประชาชนกรมควบคุมมลพิษ	<a href="http://www.pcd.go.th/callcente">http://www.pcd.go.th/callcente</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
		<a href="#">r/</a>
๙.๓ กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (Department of Marine and Coastal Resources)	ระบบฐานข้อมูลทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง	<a href="http://www.dmcr.go.th/marinecenter">http://www.dmcr.go.th/marinecenter</a>
๙.๔ กรมทรัพยากรธรณี (Department of Mineral Resources)	ระบบรับแจ้งข้อมูลซากดึกดำบรรพ์	<a href="http://www.dmr.go.th">http://www.dmr.go.th</a>
	ระบบรับแจ้งเหตุธรณีพิบัติภัย	<a href="http://www.dmr.go.th">http://www.dmr.go.th</a>
	ข้อมูลสถิติทางการของหน่วยงานภาครัฐ (Stat exchange) ปริมาณทรัพยากรแร่ที่มีศักยภาพเป็นไปได้ จำแนกตามชนิดแร่ (Possible mineral resource estimation)	-
๙.๕ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Department of Environment Quality Promotion)	บทความสิ่งแวดล้อม	<a href="http://www.deqp.go.th/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;id=12&amp;Itemid=50">http://www.deqp.go.th/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;id=12&amp;Itemid=50</a>
	ระบบเวทีเสวนาสิ่งแวดล้อมศึกษาระดับประเทศ	<a href="http://www.thaieeforum.com/deqp/home.php">http://www.thaieeforum.com/deqp/home.php</a>
	ระบบ e-learning	<a href="http://e-learning.deqp.go.th/">http://e-learning.deqp.go.th/</a>
	เว็บไซต์กรีนโฮเทล	<a href="http://thaigreenhotel.com">http://thaigreenhotel.com</a>
๙.๖ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (National Park, Wildlife and Plant Conservation Department)	ระบบจองที่พักและบริการอุทยานแห่งชาติออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต	<a href="http://www.dnp.go.th/parkreserve/reservation.asp?lg=1">http://www.dnp.go.th/parkreserve/reservation.asp?lg=1</a>
	ระบบเชื่อมโยงค้าขอกกลางและระบบสนับสนุนใบอนุญาตและใบรับรองผ่านอินเทอร์เน็ต	<a href="http://cites.dnp.go.th">http://cites.dnp.go.th</a>
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.dnp.go.th/">http://www.dnp.go.th/</a>
	สื่อและเอกสารเผยแพร่ออนไลน์	<a href="http://www.dnp.go.th/watershed/">http://www.dnp.go.th/watershed/</a>
๙.๗ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Office of Natural Resources and Environmental Policy)	ระบบฐานข้อมูลนโยบาย แผน และมาตรการ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	<a href="http://envipolicy.onep.go.th/Se arch.aspx">http://envipolicy.onep.go.th/Se arch.aspx</a>
	การแจ้งเรื่องร้องเรียน	<a href="http://e-petition.onep.go.th/">http://e-petition.onep.go.th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
and Planning)		
๙.๘ กรมป่าไม้ (Royal Forest Department)	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	<a href="http://58.181.150.61/index.asp">http://58.181.150.61/index.asp</a>
	ระบบติดตามการบุกรุกทำลายป่าและควบคุมไฟป่า	<a href="http://protection.forest.go.th/mainmenu.html">http://protection.forest.go.th/mainmenu.html</a>
	การเชื่อมโยง NSW	<a href="http://nsw.forest.go.th/ForestNSW/login/auth">http://nsw.forest.go.th/ForestNSW/login/auth</a>
	เว็บไซต์ข้อมูล สำนักรับรองการป่าไม้	<a href="http://www.forest.go.th/check_wood/">http://www.forest.go.th/check_wood/</a>
๙.๙ กรมทรัพยากรน้ำ (Department of Water Resources)	บริการข้อมูลอุทก-อุตุนิยมวิทยา	<a href="http://ishydro.dwr.go.th/">http://ishydro.dwr.go.th/</a>
	ระบบแสดงข้อมูลสถานการณ์น้ำทั้งหมด	<a href="http://www.dwr.go.th/report">http://www.dwr.go.th/report</a>
	ระบบเตือนภัยน้ำท่วม-ดินถล่ม	<a href="http://202.129.59.76/website/ews_all/index.php">http://202.129.59.76/website/ews_all/index.php</a>
๙.๑๐ กรมทรัพยากรน้ำบาดาล (Department of Groundwater Resources)	ระบบข้อมูลบ่อน้ำบาดาล	<a href="http://www.dgr.go.th/well_web/WellWEB/Well_web.html">http://www.dgr.go.th/well_web/WellWEB/Well_web.html</a>
	ระบบแผนที่อิเล็กทรอนิกส์ด้านทรัพยากรน้ำบาดาล	<a href="http://conigis.dgr.go.th/conjcenter/GIS/default.aspx">http://conigis.dgr.go.th/conjcenter/GIS/default.aspx</a>
	ระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ (GIS)	<a href="http://map3d.dgr.go.th/#">http://map3d.dgr.go.th/#</a>
	ระบบดาวน์โหลดแบบฟอร์มประกอบกิจการน้ำบาดาล	<a href="http://www.dgr.go.th/service/download.php">http://www.dgr.go.th/service/download.php</a>
๙.๑๑ องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก(องค์การมหาชน) (Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization))	ข้อมูลการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอนและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	<a href="http://thaicarbonlabel.tgo.or.th/carbonfootprint/">http://thaicarbonlabel.tgo.or.th/carbonfootprint/</a>
	เครื่องมือคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์บนเว็บไซต์ของไทย	<a href="http://thaicfcalculator.tgo.or.th/">http://thaicfcalculator.tgo.or.th/</a>
๙.๑๒ สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ(องค์การมหาชน) (Biodiversity-Based Economy Development)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.bedo.or.th">www.bedo.or.th</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Office (Public Organization))		
๙.๑๓ องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ (The Zoological Park Organization under The Royal Patronage of H.M. The King)	เรียนรู้ออนไลน์  เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.zoothailand.org/elearning/index.html">http://www.zoothailand.org/elearning/index.html</a>  <a href="http://www.zoothailand.org/index.php">http://www.zoothailand.org/index.php</a>
๙.๑๔ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ (The Botanical Garden Organization)	บริการสืบค้นข้อมูลพรรณไม้	<a href="http://www.qsbg.org/qsbgdatabse_n.htm">http://www.qsbg.org/qsbgdatabse_n.htm</a>
๙.๑๕ องค์การจัดการน้ำเสีย (Wastewater Management Authority)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเว็บไซต์  โครงการจัดทำแผนแม่บทการจัดการน้ำเสียระดับ ลุ่มน้ำพร้อมจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูล จัดการน้ำเสียเพื่อช่วยในการตัดสินใจ  ระบบตรวจวัดคุณภาพน้ำอัตโนมัติ	<a href="http://www.wma.or.th">http://www.wma.or.th</a>  <a href="http://ct02.wma.or.th">http://ct02.wma.or.th</a>  <a href="http://ct01.wma.or.th/main.php">http://ct01.wma.or.th/main.php</a>
๙.๑๖ บริษัทไม้อัดไทย จำกัด (Thai Plywood Company Limited)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.thaiplywood.com/thai/nhome.php">http://www.thaiplywood.com/thai/nhome.php</a>
๙.๑๗ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (Forest Industry Organization)	ระบบสารสนเทศด้านการประเมินผลการ ดำเนินงาน  ผลิตภัณฑ์ไม้สักสวนป่าออนไลน์	<a href="http://www.fio.co.th/evaluate/">http://www.fio.co.th/evaluate/</a>  <a href="http://www.fio.co.th/store/">http://www.fio.co.th/store/</a>
<b>๑๐. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication Technology)</b>		
๑๐.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร (Office of the Permanent Secretary for Information and Communication Technology)	ศูนย์กลางความรู้แห่งชาติ	<a href="http://www.tkc.go.th/">http://www.tkc.go.th/</a>
	ศูนย์ข้อมูลอวกาศ	<a href="http://www.space.mict.go.th">http://www.space.mict.go.th</a>
	บริการแจ้งเว็บไซต์ไม่เหมาะสม	<a href="http://www.mict.go.th/main.php?filename=complaint">http://www.mict.go.th/main.php?filename=complaint</a>
	ระบบ Voice over IP (VoIP)	<a href="http://voice.mict.go.th/">http://voice.mict.go.th/</a>
	ร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสการทุจริต	<a href="http://www.mict.go.th/clean/">http://www.mict.go.th/clean/</a>
	เว็บท่า (Web Portal) สำหรับคนพิการ	<a href="http://www.pwdsthai.com">http://www.pwdsthai.com</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ICT Genius9	<a href="http://www.ictgenius9.com/home/">http://www.ictgenius9.com/home/</a>
๑๐.๒ กรมอุตุนิยมวิทยา (The Meteorological Department)	ระบบให้บริการสารสนเทศภูมิอากาศ	<a href="http://www.tmd.go.th/cis">http://www.tmd.go.th/cis</a>
	ข้อมูลเส้นทางเดินพายุ	<a href="http://www.tmd.go.th/storm_tracking.php">http://www.tmd.go.th/storm_tracking.php</a>
	รายงานแผ่นดินไหว	<a href="http://www.tmd.go.th/earthquake_report.php">http://www.tmd.go.th/earthquake_report.php</a>
	ข้อมูลเตือนภัย	<a href="http://www.tmd.go.th/list_warning.php">http://www.tmd.go.th/list_warning.php</a>
๑๐.๓ สำนักงานสถิติแห่งชาติ (National Statistical Office)	ระบบสืบค้นข้อมูลจากเอกสารรายงานสถิติ	<a href="http://service.nso.go.th/nso/search/index.jsp">http://service.nso.go.th/nso/search/index.jsp</a>
	เชื่อมโยงระบบบูรณาการข้อมูลสถิติภาครัฐทางเว็บเซอร์วิส (statXchange)	-
๑๐.๔ สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (Software Industry Promotion Agency (Public Organization))	ศูนย์บริการข้อมูลอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ	<a href="http://www.nsiim.sipa.or.th">http://www.nsiim.sipa.or.th</a>
	ระบบอินทราเน็ต	<a href="http://eservice.sipa.or.th/index.php?action=logout&amp;ref=1">http://eservice.sipa.or.th/index.php?action=logout&amp;ref=1</a>
	ศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	<a href="http://board.sipa.or.th/index.php">http://board.sipa.or.th/index.php</a>
๑๐.๕ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (Electronic Government Agency (Public Organization))	ศูนย์รวมข้อมูลอุทกภัยไทย	<a href="http://flood.egov.go.th">http://flood.egov.go.th</a>
	บริการเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Portal)	<a href="http://www.egov.go.th">http://www.egov.go.th</a> <a href="http://m.egov.go.th/">http://m.egov.go.th/</a>
	ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารภาครัฐ (Mailgothai)	<a href="https://login.mail.go.th/Li/index.php?redirecthost=thaveterans.mail.go.th">https://login.mail.go.th/Li/index.php?redirecthost=thaveterans.mail.go.th</a>
	บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (electronic Correspondence Management System หรือ e-CMS)	-

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
๑๐.๖ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (Electronic Transactions Development Agency (Public Organization))	การแจ้งเหตุภัยคุกคาม ข้อมูลการแจ้งเตือนและ ข้อเสนอแนะออนไลน์ของศูนย์ประสานการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศ ไทย (ไทยเซิร์ต)	<a href="http://www.thaicert.or.th/">http://www.thaicert.or.th/</a>
๑๐.๗ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (ส่วนกลาง) (CAT Telecom Public Company Limited)	CAT Contact Center 1322	<a href="http://www.contactcenter.cattelcom.com">http://www.contactcenter.cattelcom.com</a>
	บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (CAT CA)	<a href="http://www.contactcenter.cattelcom.com/thai/Application_service/CAT_CA_info.asp">http://www.contactcenter.cattelcom.com/thai/Application_service/CAT_CA_info.asp</a>
	บริการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (CAT e-business) CAT e-auction CAT conference CAT e-office CAT webhard CAT e-mail CAT e-Smartfarm CAT-eExhibition	<a href="http://www.catcommerce.com/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=2&amp;Itemid=1">http://www.catcommerce.com/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=2&amp;Itemid=1</a>
	การขอใช้ IP Address	<a href="http://www.cat.net.th/ip/index.php">http://www.cat.net.th/ip/index.php</a>
	ชำระค่าบริการโทรคมนาคม	<a href="http://www.contactcenter.cattelcom.com/thai/home/payment.asp">http://www.contactcenter.cattelcom.com/thai/home/payment.asp</a>
๑๐.๘ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ส่วนกลาง) (Thailand Post Company Limited)	โพส อี-มาร์ท	<a href="http://www.postmart.com/">http://www.postmart.com/</a>
	เชื่อมระบบศุลกากรไปรษณีย์ กับ บ.ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Postal Manifest system)	-
๑๐.๙ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ส่วนกลาง) (TOT Public Company Limited)	ให้บริการ digital signature	-
	e-Service เช่น ใบแจ้งค่าบริการ (e-Invoice) ชำระค่าบริการ (e-pay) สมัครบริการ e- Code	<a href="https://www.toteservice.com/">https://www.toteservice.com/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
<b>๑๑. กระทรวงพลังงาน (Ministry of Energy)</b>		
๑๑.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน (Office of the Permanent Secretary for Energy)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.energy.go.th/">http://www.energy.go.th/</a>
	ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://elibrary.energy.go.th/energy_ebook/th/index.php">http://elibrary.energy.go.th/energy_ebook/th/index.php</a>
๑๑.๒ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (Department of Alternative Energy Development and Efficiency)	ระบบ E-Form การจัดการด้านพลังงาน	<a href="http://eform.dede.go.th/forms/formServlet?config=eform">http://eform.dede.go.th/forms/formServlet?config=eform</a>
๑๑.๓ กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ (Department of Mineral Fuels)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.dmf.go.th/index.php">http://www.dmf.go.th/index.php</a>  <a href="http://ray.dmf.go.th/">http://ray.dmf.go.th/</a>
	เชื่อมระบบสารสนเทศเพื่อการพิจารณาและแจ้งผลตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติปิโตรเลียมกับกรมศุลกากร	-
๑๑.๔ กรมธุรกิจพลังงาน (Department of Energy Business)	ระบบเชื่อมโยงปริมาณน้ำมันคงเหลือ	<a href="http://reserve.doeb.go.th/">http://reserve.doeb.go.th/</a>
	ระบบกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://elaw.doeb.go.th/">http://elaw.doeb.go.th/</a>
	ระบบการรับจดทะเบียนผู้ค้าน้ำมัน	<a href="http://eservice.doeb.go.th">http://eservice.doeb.go.th</a>
	ระบบสารสนเทศศูนย์กลางการบริการธุรกิจการค้าเชื้อเพลิง	<a href="http://portal.doeb.go.th">http://portal.doeb.go.th</a>
	ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐและเอกชน (NSW)	-
๑๑.๕ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (Energy Policy and Planning Office)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.eppo.go.th/index-T.html">http://www.eppo.go.th/index-T.html</a>
๑๑.๖ สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (Office of the Energy Regulatory Commission)	แบบคำขออนุญาตผลิตไฟฟ้าตามประเภทต่างๆ	<a href="http://www.erc.or.th/ERCWeb/Front/Permit.aspx?p=17&amp;tag=แบบคำขออนุญาตผลิตไฟฟ้า">http://www.erc.or.th/ERCWeb/Front/Permit.aspx?p=17&amp;tag=แบบคำขออนุญาตผลิตไฟฟ้า</a>
	บริการออนไลน์ (e-service) สำหรับผู้ใช้งาน	<a href="http://www.erc.or.th/ERCWeb2/">http://www.erc.or.th/ERCWeb2/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ประเภทต่างๆ เช่น แจกปริมาณการผลิตไฟฟ้าผ่านระบบ ชำระค่าธรรมเนียม การชี้แจง บันทึกแบบฟอร์ม	<a href="http://Front/StaticPage/OnlineService.aspx?p=105&amp;muid=14&amp;prid=15">Front/StaticPage/OnlineService.aspx?p=105&amp;muid=14&amp;prid=15</a>
	หน่วยงานกลางทำการตรวจวัดดัชนีที่ใช้ชี้วัดความสามารถในการใช้พลังงานปฐมภูมิในกระบวนการผลิตพลังงานไฟฟ้าและพลังงานความร้อนร่วมกัน (Primary Energy Saving: PES)	<a href="http://www.erc.or.th/ERCWeb/Front/News/NewsDetail.aspx?Type=1&amp;CatId=2&amp;rid=163">http://www.erc.or.th/ERCWeb/Front/News/NewsDetail.aspx?Type=1&amp;CatId=2&amp;rid=163</a>
	ระบบฐานข้อมูล spp/vspp	<a href="http://www.erc.or.th/ERCSPP/">http://www.erc.or.th/ERCSPP/</a>
	คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต	<a href="http://recc.erc.or.th/">http://recc.erc.or.th/</a>
	กองทุนพัฒนาไฟฟ้า	<a href="http://portal.erc.or.th/PDFPortal/Login.aspx">http://portal.erc.or.th/PDFPortal/Login.aspx</a>
	Portal ภาคประชาชน	<a href="http://www.erc.or.th">http://www.erc.or.th</a>
	บทเรียน e-learning สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	<a href="http://www.erc.or.th/ERCWeb2/Front/StaticPage/OnlineService.aspx?p=105&amp;muid=14&amp;prid=15">http://www.erc.or.th/ERCWeb2/Front/StaticPage/OnlineService.aspx?p=105&amp;muid=14&amp;prid=15</a>
๑๑.๗	สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) (The Energy Fund Administration Institute (Public Organization))	ข้อมูลกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง <a href="http://www.efai.or.th">http://www.efai.or.th</a>
๑๑.๘	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (The Electricity Generating Authority of Thailand)	เว็บไซต์ข้อมูล <a href="http://www.egat.co.th/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;id=152&amp;Itemid=773">http://www.egat.co.th/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;id=152&amp;Itemid=773</a>
	ระบบติดตามสถานการณ์น้ำ	<a href="http://water.egat.co.th/waternew/">http://water.egat.co.th/waternew/</a>
๑๑.๙	บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) (PTT Public Company Limited)	ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ <a href="http://www.pttplc.com/TH/business-opportunity-customer-relations.aspx">http://www.pttplc.com/TH/business-opportunity-customer-relations.aspx</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	eBilling & Payment	<a href="https://ebpp.pttplc.com/Login.html?windowId=dad&amp;csrf_token_HMdjbjS71HR0LKdK6Pdy;jsessionid=c0aeb901df05cba05073aa68ba4f=qH9HYLK2ja6AOzB9Kqri;jsessionid=c0aeb901df05cba05073aa68ba4f">https://ebpp.pttplc.com/Login.html?windowId=dad&amp;csrf_token_HMdjbjS71HR0LKdK6Pdy;jsessionid=c0aeb901df05cba05073aa68ba4f=qH9HYLK2ja6AOzB9Kqri;jsessionid=c0aeb901df05cba05073aa68ba4f</a>
	PTT Marine e-Order	<a href="https://pttweb.pttplc.com/B2Bunker/systemlogin.aspx">https://pttweb.pttplc.com/B2Bunker/systemlogin.aspx</a>
	PTT Oil e-Service/m-Service	<a href="https://pttweb.pttplc.com/web_oil/cover.aspx">https://pttweb.pttplc.com/web_oil/cover.aspx</a>
<b>๑๒. กระทรวงพาณิชย์ (Ministry of Commerce)</b>		
๑๒.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (Office of the Permanent Secretary for Commerce)	ข้อมูลการค้าระหว่างประเทศของไทย	<a href="http://www2.ops3.moc.go.th/">http://www2.ops3.moc.go.th/</a>
	ดัชนีเศรษฐกิจการค้า	<a href="http://www.price.moc.go.th/Default5.aspx">http://www.price.moc.go.th/Default5.aspx</a>
	ระบบรายงานสถิติการค้าระหว่างประเทศของไทย	<a href="http://www2.ops3.moc.go.th/">http://www2.ops3.moc.go.th/</a>
	ระบบดัชนีเศรษฐกิจการค้า	<a href="http://www.price.moc.go.th/Default5.aspx">http://www.price.moc.go.th/Default5.aspx</a>
	ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Export Service Center)	<a href="http://onestopservice.ditp.go.th/index.php">http://onestopservice.ditp.go.th/index.php</a>
๑๒.๒ กรมการค้าต่างประเทศ (Department of Foreign Trade)	ระบบยื่นคำขอทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://www.dft.go.th/e_trade.htm">http://www.dft.go.th/e_trade.htm</a>
	ระบบการให้บริการออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิด	<a href="http://edi.dft.go.th/">http://edi.dft.go.th/</a>
	ระบบการให้บริการออกใบอนุญาตและออกหนังสือรับรองการส่งออก-นำเข้าสินค้าทั่วไป	<a href="http://edi2.dft.go.th/">http://edi2.dft.go.th/</a>
	ระบบลงทะเบียนผู้ประกอบการ	<a href="http://reg-users.dft.go.th/">http://reg-users.dft.go.th/</a>
	ระบบบริการมาตรฐานสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://ocs.dft.go.th/">http://ocs.dft.go.th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบรายงานการส่งออกสินค้ามาตรฐาน	<a href="https://csi.dft.go.th/">https://csi.dft.go.th/</a>
	ระบบบริการการตรวจรับรองคุณสมบัติทางด้านถิ่นกำเนิด	<a href="https://rovers.dft.go.th/">https://rovers.dft.go.th/</a>
	ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการนำเข้า-ส่งออกสินค้าเพชรที่ยังไม่ได้เจียระไน	<a href="http://kpcs.dft.go.th/">http://kpcs.dft.go.th/</a>
	ระบบการขึ้นทะเบียนรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเอง (Self Certification) ของอาเซียน	<a href="http://110.164.176.107/self-cert/home/readme.aspx">http://110.164.176.107/self-cert/home/readme.aspx</a>
	ระบบฐานข้อมูลสินค้าที่ใช้ประโยชน์ได้สองทาง	<a href="http://www.dft.go.th/Default.aspx?alias=www.dft.go.th/exportcontrol">http://www.dft.go.th/Default.aspx?alias=www.dft.go.th/exportcontrol</a>
	ระบบมาตรฐานข้อมูลว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า และอัตราภาษีศุลกากรภายใต้ความตกลง FTAs ของอาเซียนและประเทศคู่ค้าอื่นๆ	<a href="http://fta.dft.go.th/หนาแรก.aspx">http://fta.dft.go.th/หนาแรก.aspx</a>
๑๒.๓ กรมการค้าภายใน (Department of Internal Trade)	ระบบรายงานข้อมูลของผู้ประกอบการค้าข้าว	<a href="http://ict.dit.go.th/mill/Forms/Logonoff/f_login.aspx">http://ict.dit.go.th/mill/Forms/Logonoff/f_login.aspx</a>
	ระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลสถิติ (StatXchange) กับสำนักงานสถิติแห่งชาติ	-
	ระบบขนย้ายสินค้าควบคุม	<a href="http://transport.dit.go.th/transport/Login.aspx">http://transport.dit.go.th/transport/Login.aspx</a>
	ระบบภูมิสารสนเทศ	<a href="http://gis.dit.go.th/">http://gis.dit.go.th/</a>
	การตรวจสอบให้บริการขังดวงวัด	<a href="http://cbwm.dit.go.th/service/">http://cbwm.dit.go.th/service/</a>
	ฐานข้อมูลระบบตลาด และเครื่องมือทางการตลาด	<a href="http://mwsc.dit.go.th/">http://mwsc.dit.go.th/</a>
๑๒.๔ กรมการค้าระหว่างประเทศ (Department of Trade Negotiations)	ข้อมูลสิทธิประโยชน์ทางภาษี	<a href="http://www.thaifta.com/thaifta/Home/TariffSaving/tabid/175/Default.aspx">http://www.thaifta.com/thaifta/Home/TariffSaving/tabid/175/Default.aspx</a>
๑๒.๕ กรมทรัพย์สินทางปัญญา (Department of Intellectual Property)	ระบบเครื่องหมายการค้า	<a href="http://122.154.29.221/tm-system/">http://122.154.29.221/tm-system/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Property)	ระบบลิขสิทธิ์	<a href="http://122.154.29.221/cr-system/">http://122.154.29.221/cr-system/</a>
	ระบบสิทธิบัตร ePatent	<a href="http://110.164.177.233/ePatent/Login.aspx?ReturnUrl=%2fePatent%2fToDoList.aspx">http://110.164.177.233/ePatent/Login.aspx?ReturnUrl=%2fePatent%2fToDoList.aspx</a>
	ระบบสืบค้นสิทธิบัตรทั่วโลก	<a href="http://110.164.177.243/DIPSearch/PatentSearch/SearchSimple.aspx">http://110.164.177.243/DIPSearch/PatentSearch/SearchSimple.aspx</a>
	ระบบ ค้นหาคำวินิจฉัย-คำสั่งเครื่องหมายการค้า	<a href="http://110.164.177.234/eappeal/doc/trademark_search.ceo">http://110.164.177.234/eappeal/doc/trademark_search.ceo</a>
	ระบบความลับทางการค้า	<a href="http://110.164.177.222/trs/">http://110.164.177.222/trs/</a>
	ระบบภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย	<a href="http://110.164.177.222/loc/">http://110.164.177.222/loc/</a>
	ระบบสิ่งประดิษฐ์ทางภูมิศาสตร์	<a href="http://110.164.177.222/GEO/">http://110.164.177.222/GEO/</a>
	ระบบตลาดกลางทรัพย์สินทางปัญญา	<a href="http://www.thaiipmart.com/">http://www.thaiipmart.com/</a>
	ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ ด้านการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่ออุตสาหกรรมสร้างสรรค์ไทย	<a href="http://www.ipthailand.go.th/designdb/">http://www.ipthailand.go.th/designdb/</a>
	๑๒.๖ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Department of Business Development)	การค้นหาและจองชื่อจดทะเบียนนิติบุคคล
การจดทะเบียนนิติบุคคล		<a href="http://eregist.dbd.go.th/Member/faces/member/login.jsp">http://eregist.dbd.go.th/Member/faces/member/login.jsp</a>
บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลและรับรองสำเนาเอกสารผ่านธนาคารพันธมิตร (e-Certificat)		<a href="https://eservice.dbd.go.th/e-service/login.jsf">https://eservice.dbd.go.th/e-service/login.jsf</a>
ระบบจัดเก็บและให้บริการข้อมูลทะเบียนพาณิชย์		<a href="http://regcom.dbd.go.th/mainweb/">http://regcom.dbd.go.th/mainweb/</a>
การเชื่อมโยงโลจิสติกส์ไทย		<a href="http://www.dbdlogistics.com/">http://www.dbdlogistics.com/</a>
B2C E-Marketplace Thailand		<a href="http://www.dbdmart.com/">http://www.dbdmart.com/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมสรรพากรและกรม พัฒนาธุรกิจการค้า	-
๑๒.๗ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (Department of International Trade Promotion)	ระบบรายชื่อผู้ส่งออก  Mobile Application (Thailand Golden Trade Opportunities)	<a href="http://application.ditp.go.th/Center_Public/thailand_export_directory.html">http://application.ditp.go.th/Center_Public/thailand_export_directory.html</a>  <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=ThailandGoldenTrade.noahnetwork">https://play.google.com/store/apps/details?id=ThailandGoldenTrade.noahnetwork</a> <a href="https://itunes.apple.com/us/app/thailand-golden-trade-opportunities/id533362786?ls=1&amp;mt=8">https://itunes.apple.com/us/app/thailand-golden-trade-opportunities/id533362786?ls=1&amp;mt=8</a>
	สังคม SMEs/ สินค้า SMEs	<a href="http://smes.ditp.go.th/%E0%B8%AA%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1SMEs/%E0%B8%AA%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%B2SMEs.aspx">http://smes.ditp.go.th/%E0%B8%AA%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1SMEs/%E0%B8%AA%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%B2SMEs.aspx</a>
๑๒.๘ ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) (The SUPPORT Arts and Crafts International centre of Thailand (Public Organization))	featured products	<a href="http://www.sacictarts.net/scripts/default.asp">http://www.sacictarts.net/scripts/default.asp</a>
๑๒.๙ สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและ เครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การ มหาชน) (The Gem and Jewelry Institute of Thailand (Public Organization)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.git.or.th">http://www.git.or.th</a>
๑๒.๑๐ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและ ซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้า (The	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.aftc.or.th">http://www.aftc.or.th</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Office of the Agricultural Futures Trading Commission)		
๑๒.๑๑ ตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้าแห่ง ประเทศไทย (The Agricultural Futures Exchange of Thailand)	ซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้าผ่านอินเทอร์เน็ต	<a href="http://www.afetdirect.com/thai/">http://www.afetdirect.com/thai/</a>
๑๒.๑๒ องค์การคลังสินค้า (Public Warehouse Organization)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.pwo.co.th/main.php?filename=index">http://www.pwo.co.th/main.php?filename=index</a>
<b>๑๓. กระทรวงมหาดไทย (Ministry of Interior)</b>		
๑๓.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (Office of the Permanent Secretary for Interior)	บริการค้นหาข้อมูลกฎหมายกระทรวงมหาดไทย	<a href="http://103.28.101.10/divs0208/keyword_search.php">http://103.28.101.10/divs0208/keyword_search.php</a>
	ระบบค้นหาข้อมูลผู้ได้รับพระราชทานเหรียญ ราชการชายแดนและเหรียญพิทักษ์เสรีชน	<a href="http://103.28.101.10/hrsearch/">http://103.28.101.10/hrsearch/</a>
	ศูนย์บริการร่วมกระทรวงมหาดไทย	<a href="http://103.28.100.60/coservices/webnew/main_coservices.php">http://103.28.100.60/coservices/webnew/main_coservices.php</a>
	ระบบค้นหาข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ กระทรวงมหาดไทย	<a href="http://103.28.101.10/wannapa/telephone/search_index.asp">http://103.28.101.10/wannapa/telephone/search_index.asp</a>
	ระบบงานสารสนเทศ	<a href="http://www.moi.go.th/portal/page?_pageid=814.1036627.814_1036673&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://www.moi.go.th/portal/page?_pageid=814.1036627.814_1036673&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
	ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	<a href="http://115.31.173.60/html/complaint.html">http://115.31.173.60/html/complaint.html</a>
๑๓.๒ กรมการปกครอง (Department of Provincial Administration)	บริการข้อมูลสถิติ	<a href="http://www.dopa.go.th/newweb/?name=service&amp;file=statservice">http://www.dopa.go.th/newweb/?name=service&amp;file=statservice</a>
	ระบบบริการประชาชนตามภารกิจกฎหมาย 6 ฉบับของกรมการปกครอง (e-Services)	<a href="http://www.dopaservice.com/">http://www.dopaservice.com/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบตรวจสอบรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	<a href="http://www.khonthai.com/Election/">http://www.khonthai.com/Election/</a>
	ระบบรายงานสำนวนคดีอาญา	<a href="http://www.dopa.go.th/">http://www.dopa.go.th/</a>
	เชื่อมโยง DB for e-Service, Web Service for External กับกองทุนเงินออมแห่งชาติ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และ สำนักงานประกันสังคม	-
	ระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์	<a href="http://www.dopa.go.th/web/index.php/2012-06-16-12-35-04/people-service1">http://www.dopa.go.th/web/index.php/2012-06-16-12-35-04/people-service1</a>
๑๓.๓ กรมการพัฒนาชุมชน (The Community Development Department)	ศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท	<a href="http://www.rdic.info/">http://www.rdic.info/</a>
	ระบบงานศูนย์ข้อมูลกลางเพื่อการบริหารจัดการและใช้ประโยชน์	<a href="http://cddcenter.cdd.go.th/cddcenter/login.php">http://cddcenter.cdd.go.th/cddcenter/login.php</a>
	สินค้า OTOP today	<a href="http://www.otoptoday.com/">http://www.otoptoday.com/</a>
๑๓.๔ กรมที่ดิน (Department of Lands)	ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการให้บริการประชาชน สอบถามข้อมูลรูปแปลงที่ดินร่วมกับการให้บริการ google map ผ่านเครือข่าย internet	<a href="http://dolwms.dol.go.th/dolwms/">http://dolwms.dol.go.th/dolwms/</a>
	ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลข้อมูลสารสนเทศที่ดิน (Land Information) ผ่านเครือข่าย Internet และ intranet Data Exchange System Through Internet & Intranet (อยู่ระหว่างการพัฒนา)	-
๑๓.๕ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (Department of Disaster Prevention and Mitigation)	บริการแจ้งเหตุสาธารณภัยเพื่อประชาชน	<a href="http://1784.go.th">http://1784.go.th</a>
	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	<a href="http://61.19.54.137/gdoc/gis/gis.htm">http://61.19.54.137/gdoc/gis/gis.htm</a>
	สรุปรายงานสถานการณ์อุทกภัย	<a href="http://www.disaster.go.th/dpm/flood/flood.html">http://www.disaster.go.th/dpm/flood/flood.html</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบรายงานข้อมูลอุบัติเหตุทางถนน e-report	<a href="http://61.19.100.90/unroad/">http://61.19.100.90/unroad/</a>
๑๓.๖ กรมโยธาธิการและผังเมือง (Department of Public Works and Town & Country Planning)	งานบริการประชาชนของกรมโยธาธิการและผังเมือง	<a href="http://www.dpt.go.th/GtoP/">http://www.dpt.go.th/GtoP/</a>
๑๓.๗ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (Department of Local Administration)	ระบบข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	<a href="http://info.dla.go.th/">http://info.dla.go.th/</a>
	ระบบแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (electronic form)	<a href="http://eform.dla.go.th/">http://eform.dla.go.th/</a>
	ระบบศูนย์บริการร่วมข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมกับ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และสำนักงานงบประมาณ	<a href="http://eservice.dla.go.th">http://eservice.dla.go.th</a>
๑๓.๘ การประปานครหลวง (The Metropolitan Waterworks Authority)	ระบบชำระค่าน้ำทาง Internet ,Mobile (Water bill payments via Internet/Mobile Banking)	<a href="http://www.mwa.co.th/ewt_news.php?nid=1512">http://www.mwa.co.th/ewt_news.php?nid=1512</a>
	คลินิกน้ำสะอาด	<a href="http://cwc.mwa.co.th/">http://cwc.mwa.co.th/</a>
	บริการอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://www.mwa.co.th/more_news.php?cid=4">http://www.mwa.co.th/more_news.php?cid=4</a>
๑๓.๙ การประปาส่วนภูมิภาค (Provincial Waterworks Authority)	ระบบสารสนเทศด้านผู้ใช้น้ำ	-
	ระบบการจัดการสารสนเทศสำหรับห้องปฏิบัติการ	-
	ระบบงานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์	-
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.pwa.co.th/">http://www.pwa.co.th/</a>
	เชื่อมโยงระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์สำหรับบริการผู้ใช้น้ำ (Customer Service From GIS) กับ กรมการปกครอง	-
๑๓.๑๐ การไฟฟ้านครหลวง (Metropolitan Electricity)	ฐานข้อมูลหน่วยงานของรัฐ	<a href="http://www.oic.go.th/ginfo/">http://www.oic.go.th/ginfo/</a>
	ระบบให้บริการแผนที่ประชาชน	<a href="http://www.meamap.com/gisne">http://www.meamap.com/gisne</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Authority)		t/
	บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ MEA-eServices	<a href="https://eservice.mea.or.th/new_eservice/">https://eservice.mea.or.th/new_eservice/</a>
	ระบบชำระค่าไฟฟ้าผ่านทาง internet/Mobile Banking (Electricity bill payments via Internet/Mobile Banking)	<a href="http://www.mea.or.th/profile/index.php?l=th&amp;tid=4&amp;mid=275&amp;pid=115">http://www.mea.or.th/profile/index.php?l=th&amp;tid=4&amp;mid=275&amp;pid=115</a>
๑๓.๑๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Provincial Electricity Authority)	ระบบช่องทางการบริการผู้ใช้ไฟ	<a href="http://epay.pea.co.th">http://epay.pea.co.th</a>
๑๓.๑๒ องค์การตลาด (The Market Organization)	ระบบจัดจำหน่ายปัจจัยการผลิตทางการเกษตร และผลิตภัณฑ์ชุมชน (ร้าน ชุมชนยิ้ม)	<a href="http://www.chumchonyim.com/tag/article/ร้านชุมชนยิ้ม">http://www.chumchonyim.com/tag/article/ร้านชุมชนยิ้ม</a>
<b>๑๔. กระทรวงยุติธรรม (Ministry of Justice)</b>		
๑๔.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (Office of the Permanent Secretary for Justice)	ระบบฐานข้อมูลอาสาสมัครพิทักษ์ยุติธรรม	<a href="http://vjp.moj.go.th">http://vjp.moj.go.th</a>
	ระบบการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนและเผยแพร่กฎหมาย สำหรับนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์	<a href="http://welfare.moj.go.th">http://welfare.moj.go.th</a>
	ระบบการจัดการองค์ความรู้ (KM)	<a href="http://www.km.moj.go.th">http://www.km.moj.go.th</a>
	ระบบ e-Learning กระทรวงยุติธรรม	<a href="http://e-learning.moj.go.th">http://e-learning.moj.go.th</a>
	เว็บไซต์ข้อมูลสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	<a href="http://www.servicelink.moj.go.th/">http://www.servicelink.moj.go.th/</a>
๑๔.๒ กรมคุมประพฤติ (Department of Probation)	การเชื่อมโยงระบบทะเบียนราษฎร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง	-
	การเชื่อมโยงระบบทะเบียนคดีอาเสพติดกับสำนักงาน ป.ป.ส.	-
	การเชื่อมโยงระบบทะเบียนประวัติอาชญากร กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	-
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.probation.go.th/">http://www.probation.go.th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
๑๔.๓ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (Rights and Liberties Protection Department)	ระบบถามตอบ (Chat) ผ่านเว็บไซต์กรมคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพ	<a href="http://e-justice.moj.go.th">http://e-justice.moj.go.th</a>
	กระดานถามตอบปัญหาทางกฎหมาย คลินิก ยุติธรรม	<a href="http://www.rlpd.moj.go.th">http://www.rlpd.moj.go.th</a>
	ระบบจัดทำฐานข้อมูลงานบริการเพื่อเผยแพร่แก่ ประชาชนทาง Website	<a href="http://edoc.rlpd.moj.go.th/rlpd&lt;br/&gt;web/">http://edoc.rlpd.moj.go.th/rlpd web/</a>
	ประชาสัมพันธ์งานคุ้มครองพยาน	<a href="http://www.rlpd.moj.go.th/rlpd/&lt;br/&gt;witness Protection index2.html">http://www.rlpd.moj.go.th/rlpd/ witness Protection index2.html</a>
๑๔.๔ กรมบังคับคดี (Legal Execution Department)	ระบบตรวจสอบข้อมูลบุคคลล้มละลาย	<a href="http://www.led.go.th">http://www.led.go.th</a>
	ลงทะเบียนบุคคลล้มละลาย	<a href="http://test.led.go.th/lom/registre&lt;br/&gt;r.asp">http://test.led.go.th/lom/registre r.asp</a>
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.led.go.th">http://www.led.go.th</a>
	เชื่อมโยงระบบบันทึกข้อมูลตามคำพิพากษา กับ ธนาคารออมสิน	-
๑๔.๕ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (Department of Juvenile Observation and Protection)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www2.djop.moj.go.th/ma&lt;br/&gt;in/index.php">http://www2.djop.moj.go.th/ma in/index.php</a>
	เชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร และฐานข้อมูลผู้กระทำผิด กับสำนักบริหารการ ทะเบียน กรมการปกครอง สำนักกิจการยุติธรรม	-
๑๔.๖ กรมราชทัณฑ์ (Department of Corrections)	ระบบสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์ทั่วประเทศ	<a href="http://www.correct.go.th/correc&lt;br/&gt;t2009/stat.html">http://www.correct.go.th/correc t2009/stat.html</a>
	เชื่อมโยงระบบศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการ ยุติธรรม (Data Exchange Center; DXC)	-
	ระบบรายงานสถิติคดีอาญาที่น่าสนใจ	<a href="http://www.correct.go.th/crime/&lt;br/&gt;report5.php">http://www.correct.go.th/crime/ report5.php</a>
๑๔.๗ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (Department of Special	การร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสกับ DSI	<a href="http://www.dsi.go.th/index.php?&lt;br/&gt;option=com_complain&amp;Itemid=">http://www.dsi.go.th/index.php? option=com_complain&amp;Itemid=</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Investigation)		<a href="#">46</a>
	เชื่อมโยงระบบศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center) หรือ DXC	-
๑๔.๘ สำนักงานกิจการยุติธรรม (Office of Justice Affairs)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.oja.go.th">http://www.oja.go.th</a>
๑๔.๙ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ (Central Institute of Forensic Science)	ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน	<a href="http://www.cifs.moj.go.th/main/index.php?option=com_contact&amp;view=contact&amp;id=2&amp;Itemid=106">http://www.cifs.moj.go.th/main/index.php?option=com_contact&amp;view=contact&amp;id=2&amp;Itemid=106</a>
	ระบบค้นหาบุคคลสูญหาย และศพนิรนาม	<a href="http://www.cifs.moj.go.th/main/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=70&amp;Itemid=45">http://www.cifs.moj.go.th/main/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=70&amp;Itemid=45</a>
	ระบบรายงานข้อมูลการตาย	<a href="http://www.cifs.moj.go.th/cifsm/">http://www.cifs.moj.go.th/cifsm/</a>
๑๔.๑๐ สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) (Thailand institute of Justice (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://tij.moj.go.th">http://tij.moj.go.th</a>
๑๔.๑๑ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (Office of the Narcotics Control Board)	เชื่อมโยงระบบทะเบียนคดียาเสพติด กับกรมคุมประพฤติ	-
	เชื่อมโยงระบบยานพาหนะ กับสำนักงาน ปปส. (Vehicle Information System) กับกรมศุลกากร	-
๑๔.๑๒ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (Office of Public Sector Anti-Corruption Commission)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.pacc.go.th/pacc_website/index.php/home">http://www.pacc.go.th/pacc_website/index.php/home</a>
<b>๑๕. กระทรวงแรงงาน (Ministry of Labour)</b>		

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
๑๕.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (Office of the Permanent Secretary for Labour)	เว็บไซต์ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน	<a href="http://counterservice.mol.go.th/">http://counterservice.mol.go.th/</a>
	บริการประชาชน (e-labour)	<a href="http://lb.mol.go.th/main.php?filename=index">http://lb.mol.go.th/main.php?filename=index</a>
๑๕.๒ กรมการจัดหางาน (Department of Employment)	ระบบการจัดหางานสำหรับผู้สมัครงานและผู้ ว่าจ้าง	<a href="http://ejob.doe.go.th/">http://ejob.doe.go.th/</a>
๑๕.๓ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (Department of Labour Protection and Welfare)	ระบบรายงานตามกฎหมายความปลอดภัยในการ ทำงานผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://eservice.labour.go.th/efor&lt;br/&gt;mweb/">http://eservice.labour.go.th/efor mweb/</a>
	ระบบรายงานสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน	<a href="http://eservice.labour.go.th/efor&lt;br/&gt;mweb/">http://eservice.labour.go.th/efor mweb/</a>
	ระบบฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	<a href="http://elearning.labour.go.th">http://elearning.labour.go.th</a>
	การให้บริการข้อมูลด้านสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน	<a href="http://www.labour.go.th/th/">http://www.labour.go.th/th/</a>
	เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการพัฒนาธุรกิจการค้า	-
๑๕.๔ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (Department of Skill Development)	ระบบส่งเสริมและประสานการพัฒนาฝีมือแรงงาน	<a href="http://e-&lt;br/&gt;service.dsd.go.th/eservice">http://e- service.dsd.go.th/eservice</a>
	ระบบบริการยื่นขอรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่าย ในการฝึกทางอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://115.31.139.90/asdeservic&lt;br/&gt;e/">http://115.31.139.90/asdeservic e/</a>
	ค้นหาหลักสูตรที่เปิดฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	<a href="http://115.31.139.90/asdeservic&lt;br/&gt;e/TRN010000.aspx">http://115.31.139.90/asdeservic e/TRN010000.aspx</a>
	ค้นหาสาขาอาชีพที่เปิดทดสอบมาตรฐานฝีมือ แรงงาน	<a href="http://e-&lt;br/&gt;service.dsd.go.th/eservice/tr030&lt;br/&gt;00.aspx">http://e- service.dsd.go.th/eservice/tr030 00.aspx</a>
	ระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://e-&lt;br/&gt;service.dsd.go.th/eservice">http://e- service.dsd.go.th/eservice</a>
	e-Training	<a href="http://dsd.bizpotential.com/#h&lt;br/&gt;elp">http://dsd.bizpotential.com/#h elp</a>
๑๕.๕ สำนักงานประกันสังคม (Social	ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://www.sso.go.th/eservices/">http://www.sso.go.th/eservices/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Security Office)		<a href="http://home.do?weblid=0">home.do?weblid=0</a>
	การเชื่อมโยง DB for e-Service, Web Service for External กับกองทุนเงินออมแห่งชาติ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และ สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง	-
	ระบบสนทนาออนไลน์	<a href="http://www.sso.go.th">http://www.sso.go.th</a>
	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์	<a href="http://www.sso.go.th">http://www.sso.go.th</a>
<b>๑๖. กระทรวงวัฒนธรรม (Ministry of Culture)</b>		
๑๖.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (Office of the Permanent Secretary for Culture)	ศูนย์ประสานความเสมอภาคหญิงชาย	<a href="http://www.m-culture.go.th/gender/">http://www.m-culture.go.th/gender/</a>
	ศูนย์ปฏิบัติการสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์แห่งชาติ	<a href="http://www.c-me.go.th">http://www.c-me.go.th</a>
	ศูนย์ข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม	<a href="http://mocc.xplog.org/">http://mocc.xplog.org/</a>
	เว็บไซต์วัฒนธรรมสรรค์สร้าง สู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์	<a href="http://www.creativeculturethailand.com">http://www.creativeculturethailand.com</a>
	ศูนย์ข้อมูลมรดกโลก	<a href="http://www.thaiwhic.go.th">http://www.thaiwhic.go.th</a>
๑๖.๒ กรมการศาสนา (Religious Affairs Department)	ระบบลงทะเบียนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ใน ส่วนของผู้ประกอบการ	<a href="http://www.hajthailand.net/agency/index.php">http://www.hajthailand.net/agency/index.php</a>
	ระบบบริการส่งเสริมคุณธรรมและเผยแพร่ข้อมูลด้านศาสนา	<a href="http://e-service.dra.go.th">http://e-service.dra.go.th</a>
	ระบบฐานข้อมูลสถานปฏิบัติธรรม	<a href="http://e-service.dra.go.th">http://e-service.dra.go.th</a>
	ระบบศูนย์การเรียนรู้ ทางศาสนา	<a href="http://www.dra.go.th/learning/">http://www.dra.go.th/learning/</a>
	ระบบฐานข้อมูลพระกฐินพระราชทาน	<a href="http://www.dra.go.th/">http://www.dra.go.th/</a>
	ระบบฐานข้อมูลห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ทางศาสนา	<a href="http://www.dra.go.th/elibrary/">http://www.dra.go.th/elibrary/</a>
	ระบบฐานข้อมูลสื่อสิ่งพิมพ์	<a href="http://www.dra.go.th/emedial/">http://www.dra.go.th/emedial/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบฐานข้อมูลศูนย์ศึกษาพระพุทธศาสนาวันอาทิตย์	<a href="http://www.dra.go.th/">http://www.dra.go.th/</a>
	เว็บไซต์เมืองไทยเมืองคนดี	<a href="http://www.khondee.net">http://www.khondee.net</a>
	ระบบประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมฮัจย์แห่งประเทศไทย	<a href="http://www.hajthailand.net/html/home/index.php">http://www.hajthailand.net/html/home/index.php</a>
	ระบบจัดพิมพ์เกียรติบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (e-cert)	<a href="http://www.dra.go.th/ecert/">http://www.dra.go.th/ecert/</a>
๑๖.๓ กรมศิลปากร (The Fine Arts Department)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.finearts.go.th/">http://www.finearts.go.th/</a>
	ระบบจดทะเบียนการพิมพ์ ISSN ISBN และ CIP หอสมุดแห่งชาติ (e-Service)	<a href="http://www.e-service.nlt.go.th/home/index.php">http://www.e-service.nlt.go.th/home/index.php</a>
๑๖.๔ กรมส่งเสริมวัฒนธรรม (Office of the National Culture Commission)	บริการรับคำร้องและให้บริการงานด้านภาพยนตร์และวีดิทัศน์	<a href="http://www.culture.go.th/subculture10/">http://www.culture.go.th/subculture10/</a>
	ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	<a href="http://www.culture.go.th/subculture7/">http://www.culture.go.th/subculture7/</a>
	ทำเนียบศิลปินแห่งชาติ	<a href="http://art.culture.go.th">http://art.culture.go.th</a>
	โครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน	<a href="http://saiyai.culture.go.th/">http://saiyai.culture.go.th/</a>
	โครงการพัฒนาองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม (มุขปาฐะ)	<a href="http://folklore.culture.go.th/">http://folklore.culture.go.th/</a>
	โครงการสื่อปฏิสัมพันธ์วัฒนธรรมของชาติ เครือข่ายกาญจนาภิเษก	<a href="http://kanchanapisek.culture.go.th/">http://kanchanapisek.culture.go.th/</a>
	ข้อมูลวัฒนธรรม 76 จังหวัด	<a href="http://kanchanapisek.culture.go.th/">http://kanchanapisek.culture.go.th/</a>
	กองทุนศิลปินแห่งชาติ	<a href="http://www.culture.go.th/subculture3/">http://www.culture.go.th/subculture3/</a>
	เว็บไซต์ข้อมูลหออัครศิลปิน (The superme artist hall)	<a href="http://www.culture.go.th/subculture8/">http://www.culture.go.th/subculture8/</a>
	ข่าวสารวัฒนธรรมผ่านสังคมออนไลน์	<a href="http://www.facebook.com/Cult">http://www.facebook.com/Cult</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
		<a href="#">uralZone</a>
	เครื่องดนตรีพื้นบ้านไทย 4 ภาค	<a href="http://www.culture.go.th/research/musical/html/th.htm">http://www.culture.go.th/research/musical/html/th.htm</a>
	เว็บไซต์สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์	<a href="http://www.culture.go.th/movie/html/form.html">http://www.culture.go.th/movie/html/form.html</a>
	เว็บไซต์ศิลปะแห่งชาติ	<a href="http://art.culture.go.th/index.php">http://art.culture.go.th/index.php</a>
	เว็บไซต์ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	<a href="http://www.culture.go.th/subculture7/">http://www.culture.go.th/subculture7/</a>
	แหล่งรวมสินค้าทางวัฒนธรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Market)	<a href="http://e-market.kapook.com/">http://e-market.kapook.com/</a>
๑๖.๕ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย (Office of Contemporary Art and Culture)	หนังสือและเอกสารเผยแพร่ออนไลน์	<a href="http://www.ocac.go.th/bookhtml">http://www.ocac.go.th/bookhtml</a>
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.ocac.go.th/">http://www.ocac.go.th/</a>
	บัตรอวยพรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-card)	<a href="http://www.ocac.go.th/ecard.html">http://www.ocac.go.th/ecard.html</a>
๑๖.๖ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (Bunditpatanasilpa Institute, Ministry of Culture)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.bpi.ac.th">http://www.bpi.ac.th</a>
๑๖.๗ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) (Princess Maha Chakri Sirindhorn Anthropology Centre (Public Organization))	ระบบฐานข้อมูลพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในประเทศไทย	<a href="http://www.sac.or.th/databases/museumdatabase/">http://www.sac.or.th/databases/museumdatabase/</a>
	ระบบฐานข้อมูลงานวิจัยทางชาติพันธุ์	<a href="http://www.sac.or.th/databases/ethnicredb/">http://www.sac.or.th/databases/ethnicredb/</a>
	ระบบฐานข้อมูลจารึกในประเทศไทย	<a href="http://www.sac.or.th/databases/inscriptions/">http://www.sac.or.th/databases/inscriptions/</a>
	ระบบฐานข้อมูลจดหมายเหตุทางมานุษยวิทยาในประเทศไทย	<a href="http://www.sac.or.th/databases/anthropological_archive/">http://www.sac.or.th/databases/anthropological_archive/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบฐานข้อมูลมานุษยวิทยาทางกายภาพ ประเทศไทย	<a href="http://www.sac.or.th/databases/physanth/app/home.php">http://www.sac.or.th/databases/physanth/app/home.php</a>
๑๖.๘ หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) (Film Archive (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.fapot.org">http://www.fapot.org</a>
๑๖.๙ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) (Moral Promotion Center (Public Organization))	ฐานข้อมูลสมาชิกคุณธรรม	<a href="http://www.moralcenter.or.th/main.php?filename=index">http://www.moralcenter.or.th/main.php?filename=index</a>
	ห้องสมุดดิจิทัล	<a href="http://dl.moralcenter.or.th/main.php?filename=index">http://dl.moralcenter.or.th/main.php?filename=index</a>
<b>๑๗. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Ministry of Science and Technology)</b>		
๑๗.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Office of the Permanent Secretary for Science and Technology)	ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Science and Technology Knowledge Center : STKC)	<a href="http://www.stkc.go.th/?q=user/register">http://www.stkc.go.th/?q=user/register</a>
	ศูนย์บริการร่วม (Service Link)	<a href="http://www.most.go.th/eservice/">http://www.most.go.th/eservice/</a>
๑๗.๒ กรมวิทยาศาสตร์บริการ (Department of Science Service)	ข้อมูลการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	<a href="http://www.dss.go.th/dssweb/rd-tt/index.html">http://www.dss.go.th/dssweb/rd-tt/index.html</a>
	ระบบการขอคำรับรองออนไลน์ (Laboratory Accreditation)	<a href="http://www.dss.go.th/accreditation/">http://www.dss.go.th/accreditation/</a>
๑๗.๓ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (Office of Atoms for Peace)	ระบบการรับส่งเครื่องวัดรังสีออนไลน์ (SSDL online)	<a href="http://www.oaep.go.th/ssdlonline/">http://www.oaep.go.th/ssdlonline/</a>
๑๗.๔ สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ (National Institute of Metrology (Thailand))	ฐานข้อมูลห้องปฏิบัติการสอบเทียบที่มาใช้บริการ มว.	<a href="http://www.nimt.or.th/nimt/Service/index.php?menuName=lab_nimt_result&amp;start=0&amp;page=1">http://www.nimt.or.th/nimt/Service/index.php?menuName=lab_nimt_result&amp;start=0&amp;page=1</a>
	Calibration Laboratory Directory	-
	แจ้งเรื่อง/ร้องเรียน/เสนอแนะ	<a href="http://www.nimt.or.th/nimt/FAQ/index.php?menuName=request">http://www.nimt.or.th/nimt/FAQ/index.php?menuName=request</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ศูนย์บริการความรู้ Metrology knowledge	<a href="http://PublishingImages/Services/17005000/no_image.gif">http://PublishingImages/Services/17005000/no_image.gif</a>
	ระบบลงทะเบียนฝึกอบรมออนไลน์	<a href="http://www.nimt.or.th/nimt/OnlineRegister/">http://www.nimt.or.th/nimt/OnlineRegister/</a>
๑๗.๕ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (National Science and Technology Development Agency)	คลังศัพท์ไทย	<a href="http://www.thaiglossary.org/">http://www.thaiglossary.org/</a>
	พจนานุกรมศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ไทย <-> อังกฤษ LEXITRON	<a href="http://lexitron.nectec.or.th/2009_1/">http://lexitron.nectec.or.th/2009_1/</a>
	โครงการพัฒนาระบบประเมินและรายงานสภาพจราจร (Traffy)	<a href="http://www.traffy.in.th/traffy/">http://www.traffy.in.th/traffy/</a>
	ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย	<a href="http://www.thaithesis.org/">http://www.thaithesis.org/</a>
	พจนานุกรมวัสดุศาสตร์และเทคโนโลยี	<a href="http://www2.mtec.or.th/th/research/mstdict/MstDict.asp">http://www2.mtec.or.th/th/research/mstdict/MstDict.asp</a>
	ฐานข้อมูลเชื้อพันธุกรรมพืช	<a href="http://www.biotec.or.th/germplasm/Pages/find_des.asp">http://www.biotec.or.th/germplasm/Pages/find_des.asp</a>
	ข้อมูลนักวิจัยในสาขาเทคโนโลยีชีวภาพ	<a href="http://www.biotec.or.th/expert/rpt_main.asp?report=1">http://www.biotec.or.th/expert/rpt_main.asp?report=1</a>
	ระบบบริการอบรมสัมมนาวิชาการนานาชาติ	<a href="http://www2.mtec.or.th/eventnstda/Event/index.aspx">http://www2.mtec.or.th/eventnstda/Event/index.aspx</a>
	ข้อมูลบริการทางเทคนิค (MTEC)	<a href="http://www.mtec.or.th/index.php?option=com_frontpage&amp;Itemid=1">http://www.mtec.or.th/index.php?option=com_frontpage&amp;Itemid=1</a>
	ข้อมูลการวิจัยและพัฒนา (MTEC)	<a href="http://www.mtec.or.th/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=266&amp;Itemid=156">http://www.mtec.or.th/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=266&amp;Itemid=156</a>
ศูนย์เก็บรวบรวมสายพันธุ์จุลินทรีย์	<a href="http://www.biotec.or.th/bcc/">http://www.biotec.or.th/bcc/</a>	
ฐานข้อมูลจีโนมกลาง	<a href="http://www4a.biotec.or.th/cogdb/">http://www4a.biotec.or.th/cogdb/</a>	

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	เชื่อมโยงระบบคลังข้อมูลงานวิจัยไทย (Thai National Research Repository) กับข้อมูลจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย	-
	การขออนุญาตใช้สิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญาของ สวทช.	<a href="http://nstda.or.th/tlo/inside.php?option=content&amp;id=17">http://nstda.or.th/tlo/inside.php?option=content&amp;id=17</a>
	เว็บไซต์ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (BIOTEC)	<a href="http://www.biotec.or.th/">http://www.biotec.or.th/</a>
	เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC)	<a href="http://www.mtec.or.th/">http://www.mtec.or.th/</a>
	เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)	<a href="http://www.nectec.or.th/">http://www.nectec.or.th/</a>
	Mobile Application (Traffic Voice Information Service ,TVIS)	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tsadvanced.mobile.android.traffroid&amp;feature=also_installed">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tsadvanced.mobile.android.traffroid&amp;feature=also_installed</a>
	เว็บไซต์ศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (NANOTEC)	<a href="http://www.nanotec.or.th">http://www.nanotec.or.th</a>
	เว็บไซต์ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี (TMC)	<a href="http://www.tmc.nstda.or.th/">http://www.tmc.nstda.or.th/</a>
๑๗.๖ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ (หน่วยงานในกำกับ) (National Science Technology and Innovation Policy Office)	ศูนย์ข้อมูลกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ	<a href="http://164.115.5.161/th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=135&amp;Itemid=140">http://164.115.5.161/th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=135&amp;Itemid=140</a>
	โครงการสำรวจและพัฒนาฐานข้อมูลด้านการวิจัยและพัฒนา และกิจกรรมนวัตกรรมภาคอุตสาหกรรมในประเทศไทยประจำปี 2552	<a href="http://203.185.131.38/rdsurvey2551/Default.aspx?onpage=first">http://203.185.131.38/rdsurvey2551/Default.aspx?onpage=first</a>
	ดัชนีด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศไทย	<a href="http://164.115.5.161/th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=121&amp;Itemid=142">http://164.115.5.161/th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=121&amp;Itemid=142</a>
๑๗.๗ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (National	ลงทะเบียนรับข่าวสารนวัตกรรม	<a href="http://www.nia.or.th/newsregister/">http://www.nia.or.th/newsregister/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Innovation Agency (Public Organization))	กรอกแบบเสนอโครงการนวัตกรรม	<a href="http://www.nia.or.th/onlineSubmission/index.php">http://www.nia.or.th/onlineSubmission/index.php</a>
๑๗.๘ สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (Geo Informatics and Space Technology Development Agency (Public Organization))	ระบบการเผยแพร่และบริการข้อมูลภาพถ่ายเทียม (MVOS)	<a href="http://mvos.gistda.or.th">http://mvos.gistda.or.th</a>
	เชื่อมโยงระบบ Thai SDI กับหน่วยงานในเครือข่าย	<a href="http://thaisdi.gistda.or.th/">http://thaisdi.gistda.or.th/</a>
	ระบบสืบค้นข้อมูลภูมิสารสนเทศของประเทศ	<a href="http://nsdiportal.gistda.or.th/geonetwork/srv/th/main.home">http://nsdiportal.gistda.or.th/geonetwork/srv/th/main.home</a>
	บริการข้อมูลภูมิสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ต	<a href="http://digitalthailand.gistda.or.th/">http://digitalthailand.gistda.or.th/</a>
	ข้อมูลแบบจำลองความสูงภูมิประเทศ (เจ้าพระยา โชนใหม่)	<a href="https://sites.google.com/site/lidardemservice/home?previewAsViewer=1">https://sites.google.com/site/lidardemservice/home?previewAsViewer=1</a>
	การบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศพื้นฐานของประเทศ	<a href="https://sites.google.com/site/fgdservice/home/fgds">https://sites.google.com/site/fgdservice/home/fgds</a>
	มาตรฐานภูมิสารสนเทศ	<a href="https://sites.google.com/site/standardizationservice/home?previewAsViewer=1">https://sites.google.com/site/standardizationservice/home?previewAsViewer=1</a>
ฐานข้อมูลงานวิจัย	<a href="http://research.gistda.or.th/">http://research.gistda.or.th/</a>	
๑๗.๙ สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (National Astronomical Research Institute (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.narit.or.th">http://www.narit.or.th</a>
๑๗.๑๐ สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) (Synchrotron Light Research Institute (Public Organization))	การขอเข้าใช้แสง	<a href="http://www.slri.or.th/th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=29&amp;Itemid=48">http://www.slri.or.th/th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=29&amp;Itemid=48</a>
๑๗.๑๑ สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ	ศัพท์นิวเคลียร์	<a href="http://www.tint.or.th/tint-">http://www.tint.or.th/tint-</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
(องค์การมหาชน) (Thailand Institute of Nuclear Technology (Public Organization))	แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ขอรับบริการทางเทคโนโลยีนิวเคลียร์	<a href="http://dict/dict01a.html">dict/dict01a.html</a> <a href="http://www.tint.or.th/?q=th/mai">http://www.tint.or.th/?q=th/mai</a> <a href="http://www.tint.or.th/">n</a>
๑๗.๑๒ สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) (Hydro and Agro Informatics Institute (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.haii.or.th">http://www.haii.or.th</a>
	คลังข้อมูลสภาพน้ำ	<a href="http://www.thaiwater.net">http://www.thaiwater.net</a>
	ข้อมูลสภาพอากาศประเทศไทย	<a href="http://www.thaiwater.net/web/index.php/weatherinfo.html">http://www.thaiwater.net/web/index.php/weatherinfo.html</a>
	เว็บไซต์ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาสภาวะอุทกภัยน้ำท่วม	<a href="http://www.thaifloodwatch.net">http://www.thaifloodwatch.net</a>
๑๗.๑๓ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) (Thailand Centre of Excellence for Life Sciences (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.tcels.or.th/">http://www.tcels.or.th/</a>
๑๗.๑๔ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (รัฐวิสาหกิจ) (National Science Museum THAILAND)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.nsm.or.th/">http://www.nsm.or.th/</a>
๑๗.๑๕ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (รัฐวิสาหกิจ) (Thailand Institute of Scientific and Technological Research)	ห้องสมุด/รายงานการวิจัย	<a href="http://opac.tistr.or.th/cgi-bin/gw/chameleon?skin=TISTR">http://opac.tistr.or.th/cgi-bin/gw/chameleon?skin=TISTR</a>
	คำขอรับบริการศูนย์ทดสอบและมาตรวิทยา	<a href="http://www.tistr.or.th/mtc1/">http://www.tistr.or.th/mtc1/</a>
	คำขอรับบริการศูนย์พัฒนาและวิเคราะห์สมบัติของวัสดุ	<a href="http://www.tistr.or.th/mpad1/">http://www.tistr.or.th/mpad1/</a>
	เว็บไซต์ศูนย์บรรจจุหีบห่อไทย	<a href="http://www.tistr.or.th/tpc/">http://www.tistr.or.th/tpc/</a>
	เว็บไซต์สำนักรับรองระบบคุณภาพ	<a href="http://www.tistr.or.th/tistr/index.php?pages=serv_ocr">http://www.tistr.or.th/tistr/index.php?pages=serv_ocr</a>
๑๘. กระทรวงศึกษาธิการ (Ministry of Education)		

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
๑๘.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (Office of the Permanent Secretary for Education)	ระบบสารสนเทศสถานศึกษาและการบริการจัดการ การเงินอุดหนุน	<a href="http://psis.opec.go.th">http://psis.opec.go.th</a>
	e-office	<a href="http://www.sueksa.go.th/">http://www.sueksa.go.th/</a>
	ระบบมาตรฐานข้อมูลเพื่อบูรณาการระบบ สารสนเทศทางการศึกษา	-
	ระบบทะเบียนประวัติข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา(Competency Management Supporting System)	<a href="http://www.cmss-otcsc.com/">http://www.cmss-otcsc.com/</a>
๑๘.๒ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน (Office of the Basic Education Commission)	ศูนย์รวมสื่อ	<a href="http://mediacenter.obec.go.th/moe/">http://mediacenter.obec.go.th/ moe/</a>
	ระบบบูรณาการข้อมูลทางการศึกษา ๕ องค์กร หลัก TH e-GIF กับหน่วยงานดังนี้	-
	๑.ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	
	๒.สำนักบริหารงานคณะกรรมการการส่งเสริม การศึกษา เอกชน	
	๓.สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย	
	๔.สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	
๕.สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ		
๑๘.๓ สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (Office of the Vocational Education Commission)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.vec.go.th/">http://www.vec.go.th/</a>
	ระบบบูรณาการข้อมูลทางการศึกษา ๕ องค์กร หลัก	-
๑๘.๔ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (Office of the Education Council)	ฐานข้อมูลการวิจัย	<a href="http://www.thaiedresearch.org/thaied/">http://www.thaiedresearch.org/thaied/</a>
	เว็บไซต์สำหรับเด็กผู้มีความสามารถพิเศษ (Thaigifted)	<a href="http://www.thaigifted.org/bank/main/main_thaigif.php">http://www.thaigifted.org/bank/ main/main_thaigif.php</a>
๑๘.๕ สำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา (Office of the Higher Education)	ระบบการวางแผนเพื่อศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา โดยผ่านกองทุน กรอ.	<a href="http://www.gotouni.mua.go.th/">http://www.gotouni.mua.go.th/</a>
	ระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต	<a href="http://www.job.mua.go.th/code">http://www.job.mua.go.th/code</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Commission)		<a href="#">s/index.php</a>
	ระบบฐานข้อมูลรายบุคคล ด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร ในสถาบันอุดมศึกษา	<a href="http://www.data3.mua.go.th/dataS/">http://www.data3.mua.go.th/dataS/</a>
	ระบบบูรณาการข้อมูลทางการศึกษา ๕ องค์กร หลัก	-
๑๘.๖ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ บุคลากรทางการศึกษา (Business Organization of the Office of the welfare Promotion Commission for Teachers and Educational)	ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตครู	<a href="http://www.tdc.go.th/">http://www.tdc.go.th/</a>
๑๘.๗ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (Secretariat Office of the Teachers Council of Thailand)	ระบบสารสนเทศการต่อใบอนุญาตประกอบ วิชาชีพ	<a href="http://upload.ksp.or.th/">http://upload.ksp.or.th/</a>
๑๘.๘ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (Office of the Non-Formal and Informal Education)	ระบบบูรณาการข้อมูลทางการศึกษา ๕ องค์กร หลัก	-
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.nfe.go.th">http://www.nfe.go.th</a>
๑๘.๙ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี (The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology)	อบรมครูทางไกล	<a href="http://smtube.ipst.ac.th/ipst">http://smtube.ipst.ac.th/ipst</a>
	ระบบสำนักงานอัตโนมัติ	<a href="http://203.146.15.34/moe_dretl">http://203.146.15.34/moe_dretl</a> <a href="#">ow</a>
	ระบบสืบค้นคุณวุฒิที่ ก.ค.ศ. รับรอง	<a href="http://203.146.206.27/quality52">http://203.146.206.27/quality52</a> <a href="#">_v1/</a>
	ระบบสืบค้นรายวิชาชีพครู	<a href="http://203.146.206.27/quality52">http://203.146.206.27/quality52</a> <a href="#">_v2/</a>
	ระบบคำนวณภาษีเงินได้รายบุคคล	<a href="http://203.146.15.32/tax/">http://203.146.15.32/tax/</a>
	ระบบจองห้องประชุม	<a href="http://203.146.206.25/j_room">http://203.146.206.25/j_room</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
๑๘.๑๐ สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) (International Institute for Trade and Development (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.itd.or.th">http://www.itd.or.th</a>
๑๘.๑๑ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (National Institute of Educational Testing Service (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.niets.or.th/">http://www.niets.or.th/</a>
<b>๑๙. กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of Public Health)</b>		
๑๙.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (Office of the Permanent Secretary for Public Health)	ระบบรายงาน ระบบติดตาม และเฝ้าระวังปัญหา ยาเสพติด	<a href="http://antidrug.moph.go.th/beta2/">http://antidrug.moph.go.th/beta2/</a>
	ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข	<a href="http://ict4.moph.go.th/reportm/">http://ict4.moph.go.th/reportm/</a>
	ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร ติดตามผลการดำเนินงาน กระทรวงสาธารณสุข	<a href="http://moc.moph.go.th/index.php">http://moc.moph.go.th/index.php</a>
	ระบบสมัครแพทย์ประจำบ้าน	<a href="http://imd.moph.go.th/resident">http://imd.moph.go.th/resident</a>
	การจัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ ด้านภูมิศาสตร์สารสนเทศ	<a href="http://203.157.240.14/gis/main/สารสนเทศ">http://203.157.240.14/gis/main/สารสนเทศ</a>
	ระบบย้ายแพทย์หมุนเวียน	<a href="http://imd.moph.go.th/">http://imd.moph.go.th/</a>
๑๙.๒ กรมการแพทย์ (Department of Medical Services)	ระบบสารสนเทศเพื่อรายงานข้อมูลสถิติโรค	<a href="http://203.157.32.40/statreport/index.html">http://203.157.32.40/statreport/index.html</a>
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://203.157.32.40/dmsstat/index.html">http://203.157.32.40/dmsstat/index.html</a>
	ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข	<a href="http://www.dms.moph.go.th/request/inputform.html">http://www.dms.moph.go.th/request/inputform.html</a>
	เว็บไซต์ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ	<a href="http://www.snmrc.go.th/">http://www.snmrc.go.th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	บริการขอเลื่อนนัดตรวจทางอีเมล ของศูนย์สิรินธร เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ	<a href="http://www.snmrc.go.th/">http://www.snmrc.go.th/</a>
	เว็บไซต์สถาบันทันตกรรม	<a href="http://www.dentistry.go.th/">http://www.dentistry.go.th/</a>
	เว็บไซต์สถาบันประสาทวิทยา	<a href="http://www.pni.go.th">http://www.pni.go.th</a>
	เว็บไซต์สถาบันพยาธิวิทยา	<a href="http://www.iop.or.th/">http://www.iop.or.th/</a>
	เว็บไซต์สถาบันมะเร็งแห่งชาติ	<a href="http://www.nci.go.th/">http://www.nci.go.th/</a>
	เว็บไซต์สถาบันโรคทรวงอก	<a href="http://www.cdi.thaigov.net/cdi/index.html">http://www.cdi.thaigov.net/cdi/index.html</a>
	เว็บไซต์สถาบันโรคผิวหนัง	<a href="http://www.inderm.go.th/">http://www.inderm.go.th/</a>
	เว็บไซต์สถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ	<a href="http://www.agingthai.org/">http://www.agingthai.org/</a>
	ระบบส่งต่อผู้ป่วย online สถาบันสุขภาพเด็ก แห่งชาติมหาราชินี	<a href="http://www.childrenhospital.go.th/refer/staggers.php">http://www.childrenhospital.go.th/refer/staggers.php</a>
๑๙.๓ กรมควบคุมโรค (Department of Disease Control)	ระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมควบคุมโรค	<a href="http://esv.ddc.moph.go.th/DDC2/">http://esv.ddc.moph.go.th/DDC2/</a>
	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนนุหรีและสุรา	<a href="http://complain.thaiantialcohol.com/">http://complain.thaiantialcohol.com/</a>
	ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ กรมควบคุมโรค	<a href="http://e-lib.ddc.moph.go.th/">http://e-lib.ddc.moph.go.th/</a>
	เว็บไซต์สถาบันบำราศนราดูร	<a href="http://www.bamras.org/th/index.php">http://www.bamras.org/th/index.php</a>
	เว็บไซต์สถาบันราชประชาสมาสัย	<a href="http://www.thaileprosy.org/">http://www.thaileprosy.org/</a>
	ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ของงานควบคุม โรคเรื้อน	<a href="http://122.154.17.181:8010/lep_gis/index.php#">http://122.154.17.181:8010/lep_gis/index.php#</a>
	เว็บไซต์สำนักสื่อสารความมาเสี่ยงและพัฒนา พฤติกรรมสุขภาพ	<a href="http://pr.ddc.moph.go.th/">http://pr.ddc.moph.go.th/</a>
	เว็บไซต์สำนักควบคุมการบริโภคยาสูบ	<a href="http://btc.ddc.moph.go.th/cms/">http://btc.ddc.moph.go.th/cms/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	เว็บไซต์สำนักจัดการความรู้	<a href="http://kmddc.go.th/default.aspx">http://kmddc.go.th/default.aspx</a>
	เว็บไซต์สำนักระบอบาติวิทยา	<a href="http://www.boe.moph.go.th/">http://www.boe.moph.go.th/</a>
	เว็บไซต์สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและ สิ่งแวดล้อม	<a href="http://www.envocc.org/html/">http://www.envocc.org/html/</a>
	เว็บไซต์สำนักโรคติดต่อทั่วไป	<a href="http://thaigcd.ddc.moph.go.th/">http://thaigcd.ddc.moph.go.th/</a>
	ศูนย์ข้อมูลเชื้อมาลาเรียดื้อยา และสถานการณ โรคติดต่อนำโดยแมลงในแหล่งท่องเที่ยว สำนัก โรคติดต่อนำโดยแมลง	<a href="http://www.thaivbd.org/drugtra&lt;br/&gt;vel/">http://www.thaivbd.org/drugtra vel/</a>
	เว็บไซต์สำนักโรคติดต่ออุบัติใหม่	<a href="http://beid.ddc.moph.go.th/th_2011/index.php">http://beid.ddc.moph.go.th/th_2011/index.php</a>
	เว็บไซต์สำนักโรคไม่ติดต่อ	<a href="http://www.thaincd.com/news/&lt;br/&gt;hot-news-view.php?id=7307">http://www.thaincd.com/news/ hot-news-view.php?id=7307</a>
	เว็บไซต์สำนักโรคเอดส์ วัณโรคและโรคติดต่อทาง เพศสัมพันธ์	<a href="http://www.aidsstithai.org/index&lt;br/&gt;.php">http://www.aidsstithai.org/index .php</a>
	ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ E-library สำนักโรคเอดส์ วัณโรคและโรคติดต่อทาง เพศสัมพันธ์	<a href="http://27.254.33.65/ilovelib/&lt;br/&gt;home.php">http://27.254.33.65/ilovelib/ home.php</a>
๑๙.๔ กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและ การแพทย์ทางเลือก (Department for Development of Thai Traditional and Alternative Medicine)	เว็บไซต์กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและ การแพทย์ทางเลือก	<a href="http://www.dtam.moph.go.th/">http://www.dtam.moph.go.th/</a>
	ห้องสมุดสถาบันการแพทย์แผนไทย	<a href="http://203.157.81.28/library">http://203.157.81.28/library</a>
	ระบบข้อมูลแพทย์แผนไทย	<a href="http://203.157.81.28/ittm">http://203.157.81.28/ittm</a>
	เว็บไซต์สถาบันการแพทย์ไทย-จีน เอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้	<a href="http://tcm.dtam.moph.go.th/">http://tcm.dtam.moph.go.th/</a>
	เว็บไซต์สำนักคุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผน ไทยและสมุนไพร	<a href="http://ptmk.dtam.moph.go.th/h&lt;br/&gt;ome.php">http://ptmk.dtam.moph.go.th/h ome.php</a>
	เว็บไซต์สำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญา การแพทย์แผนไทย	<a href="http://fund.dtam.moph.go.th/h&lt;br/&gt;ome.php">http://fund.dtam.moph.go.th/h ome.php</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	เว็บไซต์สถาบันวิจัยการแพทย์แผนไทย	<a href="http://tmri.dtam.moph.go.th/">http://tmri.dtam.moph.go.th/</a>
๑๙.๕ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (Department of Medical Sciences)	เว็บไซต์ One stop service center	<a href="http://www.dmsc.moph.go.th/oss/">http://www.dmsc.moph.go.th/oss/</a>
	ระบบแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลผลการตรวจ วิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (Electronic Data Interchange of Laboratory Analysis Report System)กับหน่วยงานภายใน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้งในส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค	
	ระบบแจ้งเตือนภัยฐานข้อมูลคุณภาพความ ปลอดภัยผลิตภัณฑ์สุขภาพ	<a href="http://www.tumdee.org/alert/">http://www.tumdee.org/alert/</a>
	ศูนย์ข้อมูลเครื่องสำอาง ศูนย์ข้อมูลวัตถุอันตราย	<a href="http://www.dmsc.moph.go.th/webroot/cosmetics/main_index.htm">http://www.dmsc.moph.go.th/webroot/cosmetics/main_index.htm</a>
	เว็บไซต์กองชีววัตถุ	<a href="http://www.dmsc.moph.go.th/webroot/Biology/biop/">http://www.dmsc.moph.go.th/webroot/Biology/biop/</a>
	ศูนย์ข้อมูลด้านรังสีและเครื่องมือแพทย์	<a href="http://webdb.dmsc.moph.go.th/radiation/drmdindex.asp">http://webdb.dmsc.moph.go.th/radiation/drmdindex.asp</a>
	เว็บไซต์สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข	<a href="http://nih.dmsc.moph.go.th/index.php">http://nih.dmsc.moph.go.th/index.php</a>
	ศูนย์ข้อมูลโรคติดเชื้อและภาวะนำโรค	<a href="http://webdb.dmsc.moph.go.th/ifc_nih/ez.mm_main.asp">http://webdb.dmsc.moph.go.th/ifc_nih/ez.mm_main.asp</a>
	ศูนย์ข้อมูลพิษวิทยา	<a href="http://webdb.dmsc.moph.go.th/ifc_toxic/ez.mm_main.asp">http://webdb.dmsc.moph.go.th/ifc_toxic/ez.mm_main.asp</a>
	ฝ่ายปฏิบัติการด้านเชื้อถ่ายทอดทางการให้เลือด	<a href="http://tftp.dmsc.moph.go.th/tftp/main_th.php">http://tftp.dmsc.moph.go.th/tftp/main_th.php</a>
	เว็บไซต์สถาบันวิจัยสมุนไพร	<a href="http://www.dmsc.moph.go.th/webroot/Plant/MPRI/">http://www.dmsc.moph.go.th/webroot/Plant/MPRI/</a>
	เว็บไซต์สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร	<a href="http://www.dmsc.moph.go.th/w">http://www.dmsc.moph.go.th/w</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
		<a href="http://ebroot/BOSF/IndexMain.htm">ebroot/BOSF/IndexMain.htm</a>
	เว็บไซต์สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ	<a href="http://www.dmhc.moph.go.th/w/ebroot/qa/webblqs/default.asp?ild=JFLFJ">http://www.dmhc.moph.go.th/w/ebroot/qa/webblqs/default.asp?ild=JFLFJ</a>
	เว็บไซต์สำนักยาและวัตถุเสพติด	<a href="http://www.dmhc.moph.go.th/w/ebroot/drug/index.stm">http://www.dmhc.moph.go.th/w/ebroot/drug/index.stm</a>
๑๙.๖ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (Department of Health Service Support)	ศูนย์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน	<a href="http://203.157.7.46/GetHealthOfficeLocation">http://203.157.7.46/GetHealthOfficeLocation</a>
	เว็บไซต์สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	<a href="http://mrd-hss.moph.go.th/mrd/">http://mrd-hss.moph.go.th/mrd/</a> <a href="http://203.157.6.204/home/">http://203.157.6.204/home/</a>
	บริการข้อมูล และ ธุรกิจออนไลน์(e-service) สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	<a href="https://esv.mrd.go.th/index/index">https://esv.mrd.go.th/index/index</a>
	ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบริการสุขภาพภาคเอกชน (One stop service)	<a href="http://bo.mrd.go.th/helpsupport/index">http://bo.mrd.go.th/helpsupport/index</a> <a href="http://bo.mrd.go.th/auth/login">http://bo.mrd.go.th/auth/login</a>
	เว็บไซต์กองวิศวกรรมการแพทย์	<a href="http://medi.moph.go.th/index1.php">http://medi.moph.go.th/index1.php</a>
	เว็บไซต์กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	<a href="http://phc.moph.go.th/www_hss/frontend/theme/index.php">http://phc.moph.go.th/www_hss/frontend/theme/index.php</a>
	เว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ	<a href="http://www.thaispa.go.th/">http://www.thaispa.go.th/</a>
๑๙.๗ กรมสุขภาพจิต (Department of Mental Health)	CALL CENTER ปัญหาสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น	<a href="http://www.dmh.go.th/child/">http://www.dmh.go.th/child/</a>
	แบบทดสอบด้านสุขภาพจิต ที่ผ่านการรับรองจากกรมสุขภาพจิต	<a href="http://www.dmh.go.th/test/">http://www.dmh.go.th/test/</a>
	เว็บไซต์สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	<a href="http://www.galyainstitute.com/home2/">http://www.galyainstitute.com/home2/</a>
	ระบบสารสนเทศ การช่วยเหลือและฟื้นฟูทางจิตใจแก่ผู้ประสบภัยพิบัติ	<a href="http://www.mcc-">http://www.mcc-</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
		<a href="http://galya.com/reporter/">galya.com/reporter/</a>
	เว็บไซต์สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์	<a href="http://www.thaichilddevelopment.com/">http://www.thaichilddevelopment.com/</a>
	เว็บไซต์สถาบันราชานุกูล	<a href="http://www.rajanukul.com/">http://www.rajanukul.com/</a>
	เว็บไซต์สำนักพัฒนาสุขภาพจิต	<a href="http://mhtech.dmh.moph.go.th/ver6/index.php">http://mhtech.dmh.moph.go.th/ver6/index.php</a>
๑๙.๘ กรมอนามัย (Department of Health)	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกรมอนามัย (Information Service Center Department of Health)	<a href="http://203.157.68.251/elib/cgi-bin/opacexe.exe?op=gsf&amp;frm=simsch&amp;db=popin&amp;skin=u&amp;lang=1">http://203.157.68.251/elib/cgi-bin/opacexe.exe?op=gsf&amp;frm=simsch&amp;db=popin&amp;skin=u&amp;lang=1</a>
	e-Learning	<a href="http://www.anamai.moph.go.th/ewt_news.php?nid=1239">http://www.anamai.moph.go.th/ewt_news.php?nid=1239</a>
	การคำนวณดัชนีมวลกาย	<a href="http://dopah.anamai.moph.go.th/bmi.php">dopah.anamai.moph.go.th/bmi.php</a>
	การประเมินสมรรถภาพทางกาย	<a href="http://dopah.anamai.moph.go.th/test-form/fitness/background.html">http://dopah.anamai.moph.go.th/test-form/fitness/background.html</a>
	การรายงานผลการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	<a href="http://rldc.anamai.moph.go.th/index.php?option=com_content&amp;view=section&amp;id=19&amp;Itemid=82">http://rldc.anamai.moph.go.th/index.php?option=com_content&amp;view=section&amp;id=19&amp;Itemid=82</a>
	สั่งซื้อชุดทดสอบ	<a href="http://rldc.anamai.moph.go.th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=126&amp;Itemid=54">http://rldc.anamai.moph.go.th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=126&amp;Itemid=54</a>
	ระบบประเมินสุขภาพด้วยตนเองของเด็กชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕ ถึงมัธยมศึกษาปีที่ ๖	<a href="http://sha.anamai.moph.go.th/">http://sha.anamai.moph.go.th/</a>
	ระบบประเมินสุขภาพด้วยตนเองสำหรับนักเรียน	<a href="http://sha.anamai.moph.go.th/">http://sha.anamai.moph.go.th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	เว็บไซต์สำนักทันตสาธารณสุข	<a href="http://www.anamai.ecgates.com/">http://www.anamai.ecgates.com/</a>
	เว็บไซต์สำนักโภชนาการ	<a href="http://nutrition.anamai.moph.go.th/temp/main/index.php">http://nutrition.anamai.moph.go.th/temp/main/index.php</a>
	เว็บไซต์สำนักสุขภาพิบาลอาหารและน้ำ	<a href="http://foods.anamai.moph.go.th/main.php?filename=index_foodsan">http://foods.anamai.moph.go.th/main.php?filename=index_foodsan</a>
	เว็บไซต์สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์	<a href="http://rh.anamai.moph.go.th/home.html">http://rh.anamai.moph.go.th/home.html</a>
	เว็บไซต์กองออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	<a href="http://dopah.anamai.moph.go.th/">http://dopah.anamai.moph.go.th/</a>
	เว็บไซต์สำนักส่งเสริมสุขภาพ	<a href="http://hp.anamai.moph.go.th/main.php?filename=index">http://hp.anamai.moph.go.th/main.php?filename=index</a>
	เว็บไซต์สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	<a href="http://env.anamai.moph.go.th/">http://env.anamai.moph.go.th/</a>
๑๙.๙ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (Food and Drug Administration)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.fda.moph.go.th/">http://www.fda.moph.go.th/</a>
	ยุทธศาสตร์การควบคุมตัวยาและสารเคมี (e-Inspection)	<a href="http://narcotic.fda.moph.go.th/fdainspect/">http://narcotic.fda.moph.go.th/fdainspect/</a>
	เว็บไซต์ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ	<a href="http://newsser.fda.moph.go.th/oss/tha/frontend/index.php">http://newsser.fda.moph.go.th/oss/tha/frontend/index.php</a>
	ระบบงานยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ (e-Submission)	<a href="http://wwwapp1.fda.moph.go.th/esub/">http://wwwapp1.fda.moph.go.th/esub/</a> <a href="http://iodinethailand.fda.moph.go.th/esub/index.php">http://iodinethailand.fda.moph.go.th/esub/index.php</a>
	ระบบสอบถามผลพิจารณาคำขออนุญาตผ่านอินเทอร์เน็ต	<a href="http://wwwapp1.fda.moph.go.th/webvoice1/">http://wwwapp1.fda.moph.go.th/webvoice1/</a>
	ระบบรายงานใบอนุญาตที่ต้องมาชำระค่าธรรมเนียม	<a href="http://wwwapp1.fda.moph.go.th/webfee/index.asp">http://wwwapp1.fda.moph.go.th/webfee/index.asp</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	ระบบสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรยา	<a href="http://wwwapp1.fda.moph.go.th/patent/">http://wwwapp1.fda.moph.go.th/patent/</a>
	สืบค้นเภสัชภัณฑ์ที่ถูกเพิกถอนทะเบียน	<a href="http://newsser.fda.moph.go.th/banned_pharmaceutical/">http://newsser.fda.moph.go.th/banned_pharmaceutical/</a>
	ระบบงานจัดแจ้งเครื่องสำอาง	-
	ระบบงานใบรับรอง(e-Certificate)	-
	ระบบงานชำระค่าธรรมเนียมผ่านธนาคาร	-
	เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	<a href="http://elib.fda.moph.go.th/library/">http://elib.fda.moph.go.th/library/</a>
	FDA. Single Window. Health Products e-Logistics and Lodgment Organizer.	<a href="http://nctapp.fda.moph.go.th/LgtUpdate/updatepath.jsp">http://nctapp.fda.moph.go.th/LgtUpdate/updatepath.jsp</a>
	ระบบสืบค้นผลิตภัณฑ์ส่งออก	<a href="http://wwwapp1.fda.moph.go.th/exporters/">http://wwwapp1.fda.moph.go.th/exporters/</a>
	ระบบค้นหา อย. แจ้งเตือนภัย	<a href="http://newsser.fda.moph.go.th/safetyalert/frontend/theme_1/fe_contact.php?Submit=Clear">http://newsser.fda.moph.go.th/safetyalert/frontend/theme_1/fe_contact.php?Submit=Clear</a>
	เว็บไซต์กองควบคุมเครื่องมือแพทย์	<a href="http://newsser.fda.moph.go.th/fda_mdc/frontend/theme_1/index.php">http://newsser.fda.moph.go.th/fda_mdc/frontend/theme_1/index.php</a>
	การจัดทำมาตรฐานรหัสยา	<a href="http://wwwapp1.fda.moph.go.th/drug/">http://wwwapp1.fda.moph.go.th/drug/</a>
	เว็บไซต์กองควบคุมวัตถุเสพติด	<a href="http://narcotic.fda.moph.go.th/welcome/">http://narcotic.fda.moph.go.th/welcome/</a>
	เว็บไซต์สำนักอาหาร	<a href="http://iodinethailand.fda.moph.go.th/food_54/">http://iodinethailand.fda.moph.go.th/food_54/</a> <a href="http://newsser.fda.moph.go.th/food/index_1.php">http://newsser.fda.moph.go.th/food/index_1.php</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	เว็บไซต์สำนักด้านอาหารและยา	<a href="http://logistics.fda.moph.go.th:8080/fooddrug/home.php">http://logistics.fda.moph.go.th:8080/fooddrug/home.php</a>
	เว็บไซต์กลุ่มควบคุมเครื่องสำอาง สำนักควบคุมเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย	<a href="http://e-cosmetic.fda.moph.go.th/frontend/theme_4/index.php?Submit=Clear&amp;Lang=0">http://e-cosmetic.fda.moph.go.th/frontend/theme_4/index.php?Submit=Clear&amp;Lang=0</a>
	เว็บไซต์กลุ่มควบคุมวัตถุอันตราย สำนักควบคุมเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย	<a href="http://www.fda.moph.go.th/psi/ond/index.htm">http://www.fda.moph.go.th/psi/ond/index.htm</a>
	เว็บไซต์สำนักความร่วมมือระหว่างประเทศ	<a href="http://newsser.fda.moph.go.th/AHCP/main.php">http://newsser.fda.moph.go.th/AHCP/main.php</a>
	เว็บไซต์ศูนย์เฝ้าระวังและรับเรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์สุขภาพ	<a href="http://newsser.fda.moph.go.th/hpsc/frontend/theme/index.php">http://newsser.fda.moph.go.th/hpsc/frontend/theme/index.php</a>
๑๙.๑๐ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (Health Systems Research Institute)	เว็บไซต์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข	<a href="http://www.hsri.or.th/">http://www.hsri.or.th/</a>
	คลังข้อมูลและความรู้ระบบสุขภาพ	<a href="http://kb.hsri.or.th/dspace/">http://kb.hsri.or.th/dspace/</a>
	เชื่อมโยงระบบคลังข้อมูลงานวิจัยไทย (Thai National Research Repository) กับข้อมูลจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย	-
๑๙.๑๑ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)	เบิกยา สอบถามแหล่งสำรอง โปรแกรมระบบยาก	<a href="http://drug.nhso.go.th/Antidotes/">http://drug.nhso.go.th/Antidotes/</a>
	กลุ่มกำพัว	
	EMERGENCY CLAIM ONLINE	<a href="http://emco.nhso.go.th/nhso/index.php">http://emco.nhso.go.th/nhso/index.php</a>
	ข้อมูลพื้นฐานหน่วยบริการ	<a href="http://dc.nhso.go.th/HPPWEB/research/SearchAction_init.do">http://dc.nhso.go.th/HPPWEB/research/SearchAction_init.do</a>
	ศูนย์บริการสารสนเทศการประกัน สุขภาพเพื่อการบริหาร	<a href="http://eis.nhso.go.th/FrontEnd/home.aspx">http://eis.nhso.go.th/FrontEnd/home.aspx</a>
เชื่อมโยง DB for e-Service, Web Service for External กับสำนักงานประกันสังคม	-	

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
๑๙.๑๒ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (National Institute for Emergency Medicine)	ระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉิน (ITEMS)	<a href="http://ws.emit.go.th/items_front/index.aspx">http://ws.emit.go.th/items_front/index.aspx</a>
	จิตอาสาด้านการแพทย์	<a href="http://items2.emit.go.th/volunteer/VolunteerHeart.aspx">http://items2.emit.go.th/volunteer/VolunteerHeart.aspx</a>
๑๙.๑๓ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.ha.or.th/ha2010/th/home/index.php">http://www.ha.or.th/ha2010/th/home/index.php</a>
๑๙.๑๔ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การ มหาชน) (National Vaccine Institute (Public Organization))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.nvco.go.th">http://www.nvco.go.th</a>
๑๙.๑๕ องค์การเภสัชกรรม (The Government Pharmaceutical Organization)	ระบบตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล โครงการข้อเช่าเทียม (VMI) ในระบบหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า	<a href="http://knee.gpo.or.th/KneeApplication/KneeLogOn/tabid/58/language/th-TH/Default.aspx">http://knee.gpo.or.th/KneeApplication/KneeLogOn/tabid/58/language/th-TH/Default.aspx</a>
	ระบบจำหน่ายผลิตภัณฑ์องค์การเภสัชกรรมบน เว็บไซต์	<a href="http://www.gpoproduct.com/">http://www.gpoproduct.com/</a> <a href="http://www.intergomed.com/">http://www.intergomed.com/</a>
	โครงการยาแก้พิษ ยาขาดแคลน (Antidote)	<a href="http://202.129.59.203/antidote/antidote.php">http://202.129.59.203/antidote/antidote.php</a>
	ระบบบริหารเวชภัณฑ์	<a href="http://pharmahub.gpo.or.th:8080/">http://pharmahub.gpo.or.th:8080/</a> <a href="http://scm.gpo.or.th/vmi/">http://scm.gpo.or.th/vmi/</a>
	ระบบการบริหารสินค้าคงคลังร่วมกัน โดย - Vendor management inventory: องค์การเภสัชกระจายยาและเวชภัณฑ์สู่ หน่วยบริการแต่ละโครงการ , - Supplier management inventory: ผู้ขายดูแลการสำรองสินค้าคงคลังของ องค์การเภสัช	<a href="http://scm.gpo.or.th/vmi/">http://scm.gpo.or.th/vmi/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
<b>๒๐. กระทรวงอุตสาหกรรม (Ministry of Industry)</b>		
๒๐.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม (Office of the Permanent Secretary for Industry)	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้ประกอบการและเอสเอ็มอี	<a href="http://www.industry.go.th/page/sme.aspx">http://www.industry.go.th/page/sme.aspx</a>
	เว็บพอร์ทัลกระทรวงอุตสาหกรรม	<a href="http://www.industry.go.th">http://www.industry.go.th</a>
	ระบบงานต้นแบบตรวจสอบสิ่งแวดล้อมในเขตลุ่มน้ำ (แม่น้ำท่าจีน)	<a href="http://monitoring.industry.go.th/">http://monitoring.industry.go.th/</a>
๒๐.๒ กรมโรงงานอุตสาหกรรม (Department of Industrial Works)	ระบบสืบค้นข้อมูลโรงงาน	<a href="http://www.diw.go.th/diw/query.asp">http://www.diw.go.th/diw/query.asp</a>
	แจ้งเรื่องร้องเรียน	<a href="http://reg.diw.go.th/claim/form_user.asp">http://reg.diw.go.th/claim/form_user.asp</a>
	ระบบการเรียน e-learning	<a href="http://csic.diw.go.th:82/login/index.php">http://csic.diw.go.th:82/login/index.php</a>
	ระบบการอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://www2.diw.go.th/e-license/login.asp">http://www2.diw.go.th/e-license/login.asp</a>
	ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก Web service	-
	- ข้อมูลโรงงานอุตสาหกรรม (Factory information), - ข้อมูลนำเข้า/ส่งออกวัตถุอันตราย (Hazardous substance Import/Export)	-
	ระบบตลาดการซื้อขายเครื่องจักร	-
	โครงการส่งเสริมการแสดงความรับผิดชอบต่อ โรงงานอุตสาหกรรมต่อสังคม CSR-DIW สำนัก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	<a href="http://www.csrdiwnetwork.com/thai/index.aspx">http://www.csrdiwnetwork.com/thai/index.aspx</a>
ข้อมูลเขตประกอบการอุตสาหกรรม	<a href="http://www.diw.go.th/diw/liz/index.html">http://www.diw.go.th/diw/liz/index.html</a>	

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	โครงการสามสามัคคีการอยู่ร่วมกันระหว่างชุมชนและอุตสาหกรรม	<a href="http://www.diw-3samakee.com/">http://www.diw-3samakee.com/</a>
	ฐานข้อมูลการตรวจสอบคุณภาพดินและน้ำใต้ดินในโรงงาน ศูนย์บริการข้อมูลมลพิษดิน	<a href="http://watertech.diw.go.th/soil2/Login.aspx?ReturnUrl=%2fsoil2%2fmain.aspx">http://watertech.diw.go.th/soil2/Login.aspx?ReturnUrl=%2fsoil2%2fmain.aspx</a>
	เว็บไซต์สำนักงานทะเบียนเครื่องจักร	<a href="http://www2.diw.go.th/mac/">http://www2.diw.go.th/mac/</a>
๒๐.๓ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (Department of Industrial Promotion)	โครงการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทยด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ	<a href="http://www.ecitthai.net/">http://www.ecitthai.net/</a>
	ศูนย์ธุรกิจอุตสาหกรรม (e-consulting)	<a href="http://boc.dip.go.th/">http://boc.dip.go.th/</a>
	เครือข่ายตลาดอุตสาหกรรมออนไลน์เพื่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไทย (e-marketplace portal network for Thai Entrepreneur)	<a href="http://www.industry.in.th/">http://www.industry.in.th/</a>
	ฐานข้อมูลการแลกเปลี่ยนสินค้าวัสดุเหลือใช้ในเครือข่ายอุตสาหกรรมไทย	<a href="http://www.greenindustry.in.th/">http://www.greenindustry.in.th/</a>
๒๐.๔ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (Department of Primary Industries and Mines)	การยื่นแบบรายงานการทำเหมืองผ่านอินเทอร์เน็ต	<a href="http://sso.dpim.go.th/josso/signon/login.do?josso_back_to=http://dses.dpim.go.th/cms/josso_security_check/">http://sso.dpim.go.th/josso/signon/login.do?josso_back_to=http://dses.dpim.go.th/cms/josso_security_check/</a>
	ตรวจสอบการชำระค่าธรรมเนียมการใช้เนื้อที่ประทานบัตร และผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษแก่รัฐ	<a href="http://www1.dpim.go.th/mnp/mnpay.php">http://www1.dpim.go.th/mnp/mnpay.php</a>
๒๐.๕ สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย (Office of the Cane and Sugar Board)	การยื่นคำขออนุญาตออนไลน์	<a href="http://export.ocsb.go.th/">http://export.ocsb.go.th/</a>
	ระบบภูมิสารสนเทศสำหรับอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย	<a href="http://gimis.ocsb.go.th/user_chk.jsp">http://gimis.ocsb.go.th/user_chk.jsp</a>
	บริการระบบออกใบอนุญาตและใบรับรองการนำเข้าและส่งออกสินค้า	<a href="http://export.ocsb.go.th/">http://export.ocsb.go.th/</a>
	ระบบสืบค้นข้อมูลการขนย้ายน้ำตาลทราย	<a href="http://ias.ocsb.go.th/ccs/sugarzone.startup">http://ias.ocsb.go.th/ccs/sugarzone.startup</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
๒๐.๖ สำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (Thai Industrial Standards Institute)	รายชื่อมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	<a href="http://203.154.78.161:8080/publice_standard/Servlet/SearchTisServlet?action=Q">http://203.154.78.161:8080/publice_standard/Servlet/SearchTisServlet?action=Q</a>
	มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน	<a href="http://app.tisi.go.th/otop/otop.html#topic4">http://app.tisi.go.th/otop/otop.html#topic4</a>
	ข้อมูลอัตราค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบการทำ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	<a href="http://app.tisi.go.th/ib_product_cert/cost_ib.html">http://app.tisi.go.th/ib_product_cert/cost_ib.html</a>
	ข้อมูลอัตราค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	<a href="http://app.tisi.go.th/cgi-bin/labfee/cost.pl">http://app.tisi.go.th/cgi-bin/labfee/cost.pl</a>
	ข้อมูลหน่วยงานและระยะเวลาในการตรวจสอบ	<a href="http://app.tisi.go.th/cgi-bin/labfee/list.pl">http://app.tisi.go.th/cgi-bin/labfee/list.pl</a>
	รายชื่อห้องปฏิบัติการ	<a href="http://www.tisi.go.th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=2137&amp;Itemid=31">http://www.tisi.go.th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=2137&amp;Itemid=31</a>
	การรับรองระบบงานของประเทศไทย	<a href="http://www.tisi.go.th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=2011&amp;Itemid=29">http://www.tisi.go.th/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=2011&amp;Itemid=29</a>
	คู่มือผู้ซื้อ	<a href="http://buyguide.tisi.go.th/buyguide">http://buyguide.tisi.go.th/buyguide</a>
๒๐.๗ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (Office of Industrial Economics)	ห้องสมุดสำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	<a href="http://library.tisi.go.th">http://library.tisi.go.th</a>
	มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน	<a href="http://tcps.tisi.go.th/public">http://tcps.tisi.go.th/public</a>
	ระบบจัดเก็บ ติดตาม ตรวจสอบและบันทึกข้อมูล อุตสาหกรรมรายเดือน	<a href="http://factory.oie.go.th/oieOnline/">http://factory.oie.go.th/oieOnline/</a>
	การเชื่อมโยงข้อมูลภาษีนำเข้าส่งออกตามพิกัด กรมศุลกากร XML WEB SERVICE กับสถาบัน ยานยนต์	-
	การเชื่อมโยงข้อมูลข้อมูลนำเข้าส่งออกตามรหัส ฮาร์โมนี (รายเดือน) (Import-Export Data	-

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	by HS CODE (Monthly) (XML System) กับสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	
๒๐.๘ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Thailand Board of Investment)	ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนและการขอรับการส่งเสริมการลงทุน	<a href="http://www.boi.go.th">http://www.boi.go.th</a>
	ตรวจสอบสถานภาพเอกสารทางอินเทอร์เน็ต	<a href="http://doctracking.boi.go.th/">http://doctracking.boi.go.th/</a>
	การยื่นแบบรายงานผลประกอบการทางอินเทอร์เน็ต	<a href="http://https://boieservice.boi.go.th/PM">http://https://boieservice.boi.go.th/PM</a>
	การยื่นคำขอรับการส่งเสริมการลงทุนออนไลน์	<a href="http://https://boieservice.boi.go.th/IPS">http://https://boieservice.boi.go.th/IPS</a>
	แบบฟอร์มหาผู้ร่วมทุน	<a href="http://www.boi.go.th/thai/services/matchmaking.asp">http://www.boi.go.th/thai/services/matchmaking.asp</a>
๒๐.๙ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Office of Small and Medium Enterprises Promotion)	ระบบร้านค้าออนไลน์	<a href="http://www.sme.go.th/pages/SMES@Click.aspx">http://www.sme.go.th/pages/SMES@Click.aspx</a>
๒๐.๑๐ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (Industrial Estate Authority of Thailand)	ค้นหาข้อมูลโรงงาน	<a href="http://www.ieat.go.th/main/default/factory">http://www.ieat.go.th/main/default/factory</a>
	เชื่อมโยงระบบอนุมัติ-อนุญาต (E-Privilege & Permission: EPP) ,ยกเลิกหนังสืออนุญาต กับกรมศุลกากร	<a href="http://e-pp.ieat.go.th/">http://e-pp.ieat.go.th/</a>
๒๐.๑๑ สถาบันไทย - เยอรมัน (Thai-German Institute)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.tgi.or.th/">http://www.tgi.or.th/</a>
๒๐.๑๒ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (Thailand Productivity Institute)	Knowledge Shopping Online	<a href="http://shopping.ftpi.or.th/store/comersus_dynamicIndex.asp">http://shopping.ftpi.or.th/store/comersus_dynamicIndex.asp</a>
	ศูนย์ความรู้ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	<a href="http://www.ftpi.or.th/kc/kc.html">http://www.ftpi.or.th/kc/kc.html</a>
	ฐานข้อมูลอุตสาหกรรมเชิงเปรียบเทียบเพื่อชี้วัดความสามารถในการแข่งขัน	<a href="http://sas.ftpi.or.th/cbench/index.html">http://sas.ftpi.or.th/cbench/index.html</a>
๒๐.๑๓ สถาบันอาหาร (National Food	Food Intelligence Center Thailand	<a href="http://fic.nfi.or.th/">http://fic.nfi.or.th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Institute)		
๒๐.๑๔ สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ (Thailand Textile Institute)	ศูนย์ข้อมูลสิ่งทอเชิงลึก	<a href="http://www.thaitextile.org/th/textile_intel/">http://www.thaitextile.org/th/textile_intel/</a>
๒๐.๑๕ สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (Management System Certification Institute (Thailand))	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.masci.or.th/index.php">http://www.masci.or.th/index.php</a>
๒๐.๑๖ สถาบันยานยนต์ (Thailand Automotive Institute)	ศูนย์สารสนเทศยานยนต์  เชื่อมโยงข้อมูลภานเข้าส่งออกตามพิกัดกรม ศุลกากร XML WEB SERVICE กับสำนักงาน เศรษฐกิจอุตสาหกรรม	<a href="http://data.thaiauto.or.th/iu3/">http://data.thaiauto.or.th/iu3/</a>  -
๒๐.๑๗ สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (Electrical and Electronics Institute)	ระบบข้อมูลเชิงลึก สำหรับอุตสาหกรรมไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์  การเชื่อมโยงข้อมูลนำเข้าส่งออกตามรหัสฮาร์โมนี ไนซ์ (รายเดือน) (Import-Export Data by HS CODE (Monthly) กับสำนักงานฐาน เศรษฐกิจอุตสาหกรรม	<a href="http://www.thaieei.com/eei2009/th/iu.aspx">http://www.thaieei.com/eei2009/th/iu.aspx</a>  -
๒๐.๑๘ สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่ง ประเทศไทย (Iron and Steel Institute of Thailand)	รายงานข้อมูลสถิติต่างๆ	<a href="http://www.isit.or.th/modules.php?mod=Home&amp;file=statistics&amp;core_id=27&amp;core_id=109">http://www.isit.or.th/modules.php?mod=Home&amp;file=statistics&amp;core_id=27&amp;core_id=109</a>
๒๐.๑๙ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (Institute for Small and Medium Enterprises Development)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.ismed.or.th/SME2/src/bin/controller.php?view=first.First">http://www.ismed.or.th/SME2/src/bin/controller.php?view=first.First</a>
<b>๒๑. ส่วนราชการอิสระไม่สังกัดกระทรวง (Independent Public Agencies)</b>		
๒๑.๑ สำนักพระราชเลขานุการ (The Office of His Majesty's Principal Private Secretary)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.ohm.go.th/th/office-of-his-majesty-principal-private-secretary">http://www.ohm.go.th/th/office-of-his-majesty-principal-private-secretary</a>
๒๑.๒ สำนักพระราชวัง (Bureau of the	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.brh.thaigov.net/ne">http://www.brh.thaigov.net/ne</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Royal Household)		<a href="http://w-site/index.php">w-site/index.php</a>
๒๑.๓ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (National Office of Buddhism)	บริการสืบค้นฐานข้อมูลทางด้านพระพุทธศาสนา	<a href="http://search.debgo-10.com/SearchTemple.php">http://search.debgo-10.com/SearchTemple.php</a>
	มุมมองแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร	<a href="http://www.debgo-10.com/">http://www.debgo-10.com/</a>
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.onab.go.th/">http://www.onab.go.th/</a>
๒๑.๔ สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อ ประสานงานโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ (Office of the Royal Development Projects Board)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.rdpb.go.th">http://www.rdpb.go.th</a>
๒๑.๕ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (National Research Council of Thailand)	ระบบบริหารงานวิจัยแห่งชาติ	<a href="http://nrpm.nrct.go.th/">http://nrpm.nrct.go.th/</a>
	ระบบรับลงทะเบียนส่งงานวิจัยเพื่อขอทุน สนับสนุนการวิจัย	<a href="http://rpcd.nrct-research.com">http://rpcd.nrct-research.com</a>
	การเชื่อมโยงระบบคลังข้อมูลงานวิจัยไทย (Thai National Research Repository) กับ ข้อมูลจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย	<a href="http://www.vijai.net/">http://www.vijai.net/</a>
๒๑.๖ ราชบัณฑิตยสถาน (The Royal Institute)	บริการค้นชื่อภูมิศาสตร์จากอักขรานุกรม ภูมิศาสตร์ไทย	<a href="http://www.royin.go.th/akara/home/index.php">http://www.royin.go.th/akara/home/index.php</a>
๒๑.๗ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai Police)	ข้อมูลสถิติ	<a href="http://www.royalthaipolice.go.th/stat.html">http://www.royalthaipolice.go.th/stat.html</a>
	แจ้งข่าวอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
	แจ้งเบาะแส	<a href="http://www.jaray.org/help_page/help3.php">http://www.jaray.org/help_page/help3.php</a>
	ศูนย์ปราบปรามการโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์	-
	ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์	<a href="http://ephone.police.go.th/">http://ephone.police.go.th/</a>
	ระบบ SMS โทรศัพท์มือถือ	<a href="http://www.royalthaipolice.go.t">http://www.royalthaipolice.go.t</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
		<a href="h/sms/sms.html">h/sms/sms.html</a>
	แจ้งเว็บไซต์หมิ่นสถาบัน	<a href="http://webmonitor.police.go.th/">http://webmonitor.police.go.th/</a>
	เชื่อมโยงระบบ DXC	-
	ระบบการเชื่อมโยงเพื่อการใช้ประโยชน์จาก ฐานข้อมูลทะเบียนกลาง (Information Kernel Network Operations, IKNO) กรมการปกครอง	-
	เว็บไซต์กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	<a href="http://www.thailandtouristpolice.com/index.php">http://www.thailandtouristpolice.com/index.php</a>
๒๑.๘ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการ ฟอกเงิน (Anti-Money Laundering Office)	ระบบสารสนเทศฐานข้อมูลสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบ การกระทำความผิด มูลฐาน / ความผิดฐานฟอกเงิน และระบบสารสนเทศฐานข้อมูลเงินสินบน / เงิน รางวัลในการดำเนินการกับทรัพย์สิน (AMCIS) และระบบสารสนเทศฐานข้อมูลกลางเพื่อการ รายงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล (AMCES)	<a href="http://www.amcis.amlo.go.th/AMLO/web/General/index.jsp">http://www.amcis.amlo.go.th/AMLO/web/General/index.jsp</a>
	ระบบรายงานธุรกรรมโดยสื่อแบบอิเล็กทรอนิกส์	-
๒๑.๙ สำนักงานอัยการสูงสุด (Office of the Attorney General)	ระบบบริการสอบถามปัญหากฎหมายผ่าน อินเทอร์เน็ต สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครอง สิทธิประชาชนระหว่างประเทศ	<a href="http://www.humanrights.ago.go.th/">http://www.humanrights.ago.go.th/</a>
	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.e-learning.ago.go.th/">http://www.e-learning.ago.go.th/</a>
	ระบบการเรียนรู้ออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานอัยการสูงสุด	<a href="http://www.e-learning.ago.go.th/">http://www.e-learning.ago.go.th/</a>
	คุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ	<a href="http://www.humanrights.ago.go.th">http://www.humanrights.ago.go.th</a>
	บริการให้คำปรึกษากฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป	<a href="http://www.lawaid.ago.go.th/">http://www.lawaid.ago.go.th/</a>
	สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์	<a href="http://www.ago.go.th/link_IS.php">http://www.ago.go.th/link_IS.php</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
๒๑.๑๐ รัฐสภาไทย (Thai National Assembly)	ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลสารบรรณระหว่างหน่วยงานภาครัฐ	-
	แบบขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	<a href="http://www.senate.go.th/information">http://www.senate.go.th/information</a>
	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ	<a href="http://www.parliament.go.th/genews">http://www.parliament.go.th/genews</a>
	ศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ	<a href="http://www.parliament.go.th">http://www.parliament.go.th</a>
	บริการข้อมูลกฎหมาย	<a href="http://www.parliament.go.th/elaw">http://www.parliament.go.th/elaw</a>
๒๑.๑๑ สถาบันพระปกเกล้า (King Prajadhipok's Institute)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.kpi.ac.th/">http://www.kpi.ac.th/</a>
๒๑.๑๒ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (Office of the Election Commission of Thailand)	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	<a href="http://www.ect.go.th">http://www.ect.go.th</a>
	กิจกรรมการมีส่วนร่วม	<a href="http://www2.ect.go.th/home.php?Province=ppb">http://www2.ect.go.th/home.php?Province=ppb</a>
	การแจ้งเหตุเบาะแสการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายเลือกตั้ง	<a href="http://www.ect.go.th/newweb/t/regis/index.php">http://www.ect.go.th/newweb/t/regis/index.php</a>
๒๑.๑๓ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ (Office of the Constitutional Court)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://office.constitutionalcourt.or.th/">http://office.constitutionalcourt.or.th/</a>
๒๑.๑๔ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Office of the Ombudsman Thailand)	ระบบรับเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต	<a href="http://www.ombudsman.go.th/popup.asp">http://www.ombudsman.go.th/popup.asp</a>
	การตรวจสอบข้อมูลทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง (AMI)	-
๒๑.๑๕ สำนักงานศาลปกครอง (Office of the Administrative Court)	ระบบติดตามคดีคู่กรณี	<a href="http://court.admincourt.go.th/casePlanP/">http://court.admincourt.go.th/casePlanP/</a>
	ระบบสืบค้นคำพิพากษา	<a href="http://court.admincourt.go.th/ordered/">http://court.admincourt.go.th/ordered/</a>
	ระบบสืบค้นนัดไต่สวน นัดพิจารณาคดี นัดอ่าน	<a href="http://www.admincourt.go.th/a">http://www.admincourt.go.th/a</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
	คำพิพากษา/คำสั่ง	<a href="http://dmincourt/search_appointment_1.aspx">dmincourt/search_appointment_1.aspx</a>
	ระบบสืบค้นข้อมูลคดี	<a href="http://court.admincourt.go.th/ORDERED/accuse_new.aspx">http://court.admincourt.go.th/ORDERED/accuse_new.aspx</a>
๒๑.๑๖ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (Office of the National Anti-Corruption Commission)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.nacc.go.th/">http://www.nacc.go.th/</a>
๒๑.๑๗ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (Office of the Auditor General of Thailand)	ระบบการจัดหาพัสดุและบริการภาครัฐ	<a href="http://www.oag.go.th">http://www.oag.go.th</a>
	ระบบการเชื่อมโยงเพื่อการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลทะเบียนกลาง (Information Kernel Network Operations, IKNO) กรรมการปกครอง	-
	Web Site OAG	<a href="http://www.oag.go.th">http://www.oag.go.th</a>
๒๑.๑๘ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (Office of the National Human Rights Commission of Thailand)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.nhrc.or.th">www.nhrc.or.th</a>
๒๑.๑๙ สำนักงานศาลยุติธรรม (Office of the Court of Justice)	ระบบค้นหาข้อมูลคดี	<a href="http://dbcase.coj.go.th/">http://dbcase.coj.go.th/</a>
	ระบบบริการค้นหาข้อมูลคดี	<a href="http://dbcase.coj.go.th/">http://dbcase.coj.go.th/</a>
	ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ศาลยุติธรรม	<a href="http://www.library.coj.go.th/">http://www.library.coj.go.th/</a>
	ระบบงานสำนักงานศาล e-court	<a href="https://vpn.coj.go.th/dana-na/auth/url_default/welcome.cgi">https://vpn.coj.go.th/dana-na/auth/url_default/welcome.cgi</a>
	ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Financial Management Information System, GFMS)	-
๒๑.๒๐ สภากาชาด (The Thai Red Cross Society)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.redcross.or.th/hom">http://www.redcross.or.th/hom</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
Cross Society)		<a href="http://e/indexthai.php4">e/indexthai.php4</a>
๒๑.๒๑ สำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์ (The Crown Property Bureau)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.crownproperty.or.th/">http://www.crownproperty.or.th/</a>
๒๑.๒๒ ธนาคารแห่งประเทศไทย ( The Bank of Thailand)	เชื่อมโยงระบบคลังข้อมูลสารสนเทศ กรมสรรพากร (RD Data Warehouse)	-
๒๑.๒๓ สำนักงานคณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กสท.) (Securities and Exchange Commission Thailand)	บริการออนไลน์	-
	ศูนย์ข้อมูลตราสารการเงินแห่งประเทศไทย (Thailand Financial Instrument Information Center)	-
๒๑.๒๔ ศาลอุทธรณ์ (The Court of Appeal)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.coj.go.th/appeal/">http://www.coj.go.th/appeal/</a>
๒๑.๒๕ ศาลแพ่ง (Civil Court of Thailand)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.civil.coj.go.th">http://www.civil.coj.go.th</a>
๒๑.๒๖ ศาลอาญา (Criminal Court)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.crimc.coj.go.th">http://www.crimc.coj.go.th</a>
	ระบบข้อมูลคดีของศาลอาญา	<a href="http://www.crimc.coj.go.th">http://www.crimc.coj.go.th</a>
๒๑.๒๗ สำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission)	รวมลิงค์การให้บริการ	<a href="http://www.nbtc.go.th/wps/portal/NTC/Home2">http://www.nbtc.go.th/wps/portal/NTC/Home2</a>
๒๑.๒๘ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัด ชายแดนภาคใต้ (Southern Border Provinces Administration Centre)	ฐานข้อมูลการเยี่ยมเยียนผู้ได้รับผลกระทบสืบ เนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัด ชายแดนภาคใต้	<a href="http://164.115.9.55/southernvisit">http://164.115.9.55/southernvisit</a>
๒๑.๒๙ สำนักงานปลัดรัฐบาลและกระทรวง สาธารณสุข (National Health Administration Centre)	เว็บไซต์ข้อมูล	<a href="http://www.nationalhealth.or.th/">http://www.nationalhealth.or.th/</a>

ชื่อหน่วยงาน	บริการ	ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต
System Reform Office)		
๒๑.๓๐ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration)	ระบบจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ของ กรุงเทพมหานคร	<a href="http://tp.bangkok.go.th/">http://tp.bangkok.go.th/</a>
	พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร	<a href="http://office.bangkok.go.th/local-museum/">http://office.bangkok.go.th/local-museum/</a>
	บริการข้อมูลแผนที่ผ่านเว็บไซต์ของ กรุงเทพมหานคร ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ภูมิศาสตร์กรุงเทพมหานคร (BMA GIS Center)	<a href="http://www.bangkokgis.com/">http://www.bangkokgis.com/</a>
	ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร (BMA Data Center)	<a href="http://www.bangkok.go.th/info/">http://www.bangkok.go.th/info/</a>

## ภาคผนวก ข ประมวลแบบจำลองที่ใช้ในการอ้างอิง

รายการประมวลแบบจำลองอ้างอิง (Reference model) กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และได้รับการยืนยันในความถูกต้องและมีการใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน และภาครัฐของไทยสามารถนำมาใช้ได้ ดังแสดงไว้ในตารางด้านล่างนี้

ลำดับ	Reference Model	แนวทางที่ใช้พัฒนา e - GIF
๑	<b>Thailand:</b> Six Critical Success of TH e – GIF	ใช้แนวทางของ EA และ Interoperability Framework
๒	<b>America:</b> Federal Enterprise Architecture Framework (FEAF) <a href="http://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/fea">http://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/fea</a>	ใช้แนวทางของ EA
๓	<b>Malaysia:</b> 1GovEA <a href="http://www.enterpiseitnews.com.my/biz-performance/item/2586-mampu-announces-1govea-at-bitas-conference-2013.html">http://www.enterpiseitnews.com.my/biz-performance/item/2586-mampu-announces-1govea-at-bitas-conference-2013.html</a>	ใช้แนวทางของ EA เป็นพื้นฐานในการพัฒนา อยู่ในขั้นเริ่มต้น (2013)
๔	<b>Hong Kong:</b> HKSARG Interoperability Framework <a href="http://www.ogcio.gov.hk/en/infrastructure/e_government/if/interoperability_framework.htm">http://www.ogcio.gov.hk/en/infrastructure/e_government/if/interoperability_framework.htm</a>	ใช้แนวทาง Interoperability Framework HKSARG: Hong Kong Administrative Region
๕	<b>Singapore:</b> Singapore Government Enterprise Architecture (SGEA) <a href="http://www.egov.gov.sg/egov-programmes/programmes-by-government/singapore-government-">http://www.egov.gov.sg/egov-programmes/programmes-by-government/singapore-government-</a>	ใช้แนวทาง EA เป็นพื้นฐานในการพัฒนา

ลำดับ	Reference Model	แนวทางที่ใช้พัฒนา e - GIF
	enterprise-architecture-sgea	
๖	<b>Greek:</b> Greek e - GIF <a href="http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/">http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/</a>	<a href="http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/2111.PDF">http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/2111.PDF</a>
๗	<b>Germany:</b> SAGA (Standards and Architectures for e-government Applications) <a href="http://www.cio.bund.de/SharedDocs/Publicationen/DE/Architekturen-und-Standards/SAGA/archiv_saga_2_0_englisch_download.pdf?__blob=publicationFile">http://www.cio.bund.de/SharedDocs/Publicationen/DE/Architekturen-und-Standards/SAGA/archiv_saga_2_0_englisch_download.pdf?__blob=publicationFile</a>	ใช้แนวทาง Interoperability Framework
๘	<b>UK:</b> UK e – GIF (Interoperability Framework) <a href="http://collections.europarchive.org/tna/20050301192910/http://www.govtalk.gov.uk/">http://collections.europarchive.org/tna/20050301192910/http://www.govtalk.gov.uk/</a> (EA): The cross-Government Enterprise Architecture (xGEA) และ The cross-Government Enterprise Architecture Reference Model (xGEARM) <a href="http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100304104621/http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/317444/ict_strategy4.pdf">http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100304104621/http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/317444/ict_strategy4.pdf</a> <a href="http://tna.europarchive.org/20080727001118/http://www.cio.gov.uk/documents/cto/pdf/enterprise_architecture_uk.pdf">http://tna.europarchive.org/20080727001118/http://www.cio.gov.uk/documents/cto/pdf/enterprise_architecture_uk.pdf</a>	ใช้แนวทางของ EA และ Interoperability Framework
๙	<b>New Zealand:</b> New Zealand E –	ใช้แนวทางของ EA และ

ลำดับ	Reference Model	แนวทางที่ใช้พัฒนา e - GIF
	Government Interoperability Framework (NZ e - GIF) (Interoperability Framework) <a href="http://ict.govt.nz/library/e-gif-v-3-3-complete.pdf">http://ict.govt.nz/library/e-gif-v-3-3-complete.pdf</a> (EA)FEA <a href="http://archive.ict.govt.nz/plone/archive/about-egovt/strategy/nov-2006/strat11.html">http://archive.ict.govt.nz/plone/archive/about-egovt/strategy/nov-2006/strat11.html</a>	Interoperability Framework - โดย EA ของ New Zealand ปรับปรุงมาจาก FEA - ใช้ชื่อ Model FEA เหมือน USA แต่ภายในไม่เหมือนกันทุกส่วน
๑๐	<b>Australia:</b> Australian Government Architecture Framework (AGA) <a href="http://agimo.gov.au/files/2012/04/AGA_RM_v3_0.pdf">http://agimo.gov.au/files/2012/04/AGA_RM_v3_0.pdf</a> <a href="http://agimo.gov.au/files/2012/04/Information_Interoperability_Framework1.pdf">http://agimo.gov.au/files/2012/04/Information_Interoperability_Framework1.pdf</a>	ใช้แนวทางของ EA และ Interoperability Framework ** AGA adapted an established and proven framework based on the FEAF**
๑๑	<b>Korea:</b> Interoperability Map for e-Government <a href="http://www.gobiernofacil.go.cr/e-gob/gobiernodigital/Foro_Ddigital/presentaciones/e_Government_Interoperability_in_Korea.pdf">http://www.gobiernofacil.go.cr/e-gob/gobiernodigital/Foro_Ddigital/presentaciones/e_Government_Interoperability_in_Korea.pdf</a>	ใช้แนวทาง EA เป็นพื้นฐานในการพัฒนา
๑๒	<b>Estonia:</b> Estonian IT Interoperability Framework <a href="http://www.riso.ee/en/files/framework_2005.pdf">http://www.riso.ee/en/files/framework_2005.pdf</a>	ใช้แนวทาง Interoperability Framework