

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย ซึ่งคณะรัฐมนตรีเห็นชอบเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2545 ได้เสนอเป้าหมายยุทธศาสตร์ และความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กับการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ เพื่อใช้สร้างภูมิปัญญาของคนไทยที่จะทำให้ประเทศไทยมีความแข็งแกร่ง และความสามารถที่จะรับการท้าทายของการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจใหม่ของสังคมโลกาภิวัตน์ ได้อย่างเต็มที่ โดยมีแนวความคิดว่า วิทยาการใหม่ ๆ ต่างได้ขับเคลื่อนให้ระดับการพัฒนา ของประเทศต่าง ๆ ที่เจริญแล้วก้าวไปอย่างรวดเร็วมากจนเกิดความเหลื่อมล้ำมากขึ้นโดยลำดับ เนื่องจากประเทศที่ล้าหลังก้าวตามไม่ทัน โดยเฉพาะช่องว่างทางเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร (Information and Communication Technology หรือ ICT) ประเทศไทยจึงตระหนักถึงปรากฏการณ์นี้และกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ ที่สำคัญไว้ 5 กลุ่ม คือ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ (e-Government) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านพาณิชย์ (e-Commerce) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม (e-Industry) เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนา ด้านการศึกษา (e-Education) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านสังคม (e-Society) อีกทั้งได้ถ่ายทอดนโยบายนี้แปลงเป็นแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 - 2549

อนึ่ง แผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 - 2549 ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2545 และสั่งการให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจทุกหน่วยงาน จัดทำ และ/หรือ ปรับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานตน ให้สอดคล้องกับ แผนแม่บทฯ ระดับประเทศ ทั้งในด้านสาระและกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน (พ.ศ. 2545 - 2549) นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้ประกาศให้กฎหมายการปฏิรูประบบราชการ มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ 2 ตุลาคม 2545 ซึ่งอยู่ในช่วงการจัดทำแผนแม่บทฯ ของทุก กระทรวงที่จะต้องนำ ICT มาพัฒนาเพื่อช่วยให้ระบบราชการเข้าสู่ยุคแห่งการปรับเข้าสู่ ระบบราชการแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมีความสัมฤทธิ์ผลและโปร่งใส

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในเชิงบริหาร ส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยที่มีวิสัยทัศน์ในอนาคตที่ชัดเจน มีการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารและการปฏิบัติที่เหมาะสม/ทันการณ์ และการนำ ICT มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานจะเป็นการเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน การสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น การกำหนดแผนแม่บท ICT ของกระทรวงจะต้องเริ่มจากการมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และเป้าหมาย เพื่อสามารถนำไปกำหนดแผนงานหลักด้าน ICT ที่จะต้องสอดคล้องกับแผนแม่บทฯ ระดับประเทศและคำนึงถึงนโยบายและแผนงานการปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ อันได้แก่ ระบบงบประมาณ การเงินและพัสดุ ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นหลัก

การวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน ภายหลังการปฏิรูประบบราชการ เป็นการวางแผนต่อเนื่องมาจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2544 – 2546 ที่มีเนื้อหาสาระด้านสวัสดิการสังคมรวมอยู่ด้วย ต่อมาเมื่อมีการปฏิรูประบบราชการได้ตัดภารกิจด้านสวัสดิการสังคมไปอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทำให้ภารกิจของกระทรวงแรงงานเป็นงานด้านแรงงานโดยเฉพาะ ทั้งนี้ การวางแผนดังกล่าวจะสอดคล้องกับนโยบายแห่งรัฐ ซึ่งประกอบด้วยรัฐธรรมนูญ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายรัฐบาล โดยคำนึงถึงความต้องการทางสังคมและความเหมาะสมขององค์กรที่มีดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator หรือ KPI) เป็นตัวควบคุมความสำเร็จ สำหรับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) จะนำมาจากวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environment scan) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมองปัญหาข้อจำกัดและความสามารถหลักขององค์กรในอดีตและปัจจุบัน เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์ในการแก้ไข ป้องกันและพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายในอนาคต โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ภายใต้ความเข้าใจร่วมกัน อันถือเป็นแนวทางการพัฒนาขององค์กรในระยะยาว และสอดคล้องประสานกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพการณ์ที่เหมาะสมภายในองค์กร ที่มีความชัดเจนเป็นที่เข้าใจและยอมรับร่วมกัน

## 1.2 วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อศึกษาสถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน
- (2) เพื่อจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2547 – 2549
- (3) เพื่อกำหนดโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2547 – 2549

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

(1) ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544 – 2553 ของประเทศไทย แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 – 2549 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2544 – 2546 คู่มือการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระดับหน่วยงาน เป็นต้น

(2) สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมกระทรวงแรงงานเมื่อวันที่ 21 และ 29 เมษายน 2546

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(1) ทำให้ทราบกรอบแนวคิดแนวทางการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย

(2) ทำให้ทราบสถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน

(3) สามารถกำหนดยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน

### 1.5 นิยามศัพท์

ในการศึกษาเรื่องการวางแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงานภายหลังการปฏิรูประบบราชการ ผู้ศึกษาได้ให้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องดังนี้

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT)	หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสาร ข้อมูล และการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้างเทคโนโลยีเหล่านี้มักจะหมายถึงคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยส่วนอุปกรณ์ (hardware) ส่วนคำสั่ง (software) และส่วนข้อมูล (data) และระบบการสื่อสารต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูลดาวเทียม หรือเครื่องมือสื่อสารใดๆ ทั้งมีสายและไร้สาย
Chief Information Officer (CIO)	หมายถึง ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง

<b>แรงงานที่ใช้ความรู้ (knowledge worker)</b>	คือบุคคลกลุ่มหนึ่งที่ใช้ความรู้ในการทำงานเป็นหลัก หรือต้องใช้ ความรู้เฉพาะ ทั้งนี้วิวัฒนาการในหลายประเทศ โดยเฉพาะ ประเทศพัฒนาขึ้นให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่มีอาชีพ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศและความรู้มากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับ อาชีพที่ใช้แรงงานเป็นหลัก
<b>Software Industry Promotion Board (SIPB)</b>	หมายถึง คณะกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรม ซอฟต์แวร์
<b>Software Industry Promotion Agency (SIPA)</b>	หมายถึง องค์กรส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์
<b>Smart ID Card</b>	หมายถึงบัตรประจำตัวอัจฉริยะ สำหรับใช้แทนบัตรประชาชน ใช้ในการติดต่อกับภาคราชการและการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ
<b>โครงสร้างพื้นฐานข้อมูล เชิงพื้นที่ (National Spatial Data Infrastructure)</b>	การกำหนดให้ข้อมูลเชิงพื้นที่ทุกอัน มีข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลบรรยายที่มีมาตรฐานตรงกันเพื่อช่วยให้เกิด “ศูนย์แลกเปลี่ยน ข้อมูลกลาง” ที่สามารถค้นหาได้ว่าข้อมูลเรื่องใด มีแหล่งข้อมูล อยู่ที่ใด และข้อมูลนั้นมีคุณสมบัติหรือคำบรรยายเกี่ยวกับข้อมูล (meta data) ว่าอย่างไร
<b>โครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศ</b>	โครงข่ายโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ สารสนเทศ รวมทั้ง ปัจจัยอื่นๆ ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการก่อให้เกิดการกระจาย สารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันแก่ประชาชนทุกห้องที่
<b>Geographic Information System(GIS)</b>	หมายถึง ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ที่มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับ ระยะทางของแผนที่ และสามารถใช้อ้อมลร่วมกับข้อความ รูปภาพ สัญลักษณ์ ในการประมวลผลได้ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ ใช้ในงานต่างๆ ได้ เช่น งานทางด้านระบบการชลประทาน ระบบเก็บภาษี เป็นต้น
<b>back office</b>	ระบบงานในหน่วยงานสนับสนุน อาทิ ระบบบัญชี การเงิน ระบบบุคลากร ระบบบริหารพัสดุ เป็นต้น
<b>front office</b>	ระบบงานของหน่วยงานที่เปิดเป็นบริการแก่ลูกค้า

<b>digital divide</b>	ช่องว่างของสังคม หรือความเหลื่อมล้ำในสังคม ที่เกิดจากโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศที่ไม่เท่าเทียมกัน
<b>open source</b>	การเปิดเผยต้นฉบับของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (source code)
<b>knowledge-based economy</b>	เศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ หมายถึง ระบบเศรษฐกิจที่เน้นองค์ความรู้เป็นหลักด้วยการนำเอาความรู้และเทคโนโลยีมาเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ
<b>ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ (Government Data Exchange : GDX)</b>	ระบบบริการให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับส่วนราชการอื่น ๆ ได้โดยมีการกำหนดขอบเขตการอนุญาตเข้าถึงข้อมูลโดยระบุตัวบุคคลที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ โดยการเชื่อมต่อไปยังที่ศูนย์บริการกลาง (clearing house) เพียงแห่งเดียวก็สามารถเชื่อมต่อกับทุกหน่วยงานได้อย่างปลอดภัย ทั้งนี้ส่วนราชการที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลเก็บรักษาข้อมูล ยังคงดำเนินการและรับผิดชอบในการเป็นศูนย์ข้อมูลของตนเองเช่นเดิม
<b>บิตต่อวินาที (Bit/second)</b>	ความเร็วของการรับส่งข้อมูล (หนึ่งตัวอักษรเท่ากับ 8 บิต)
<b>เทคโนโลยี Network computing</b>	หมายถึงเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ เช่น Java และ .Net ในการสร้างระบบซอฟต์แวร์ที่ทำงานโดยอาศัยเครือข่าย

## บทที่ 2

# ทฤษฎี แนวคิด ผลการศึกษาและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ทฤษฎีและแนวคิด

#### ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หมายถึงเทคโนโลยีทุกรูปแบบที่นำมาประยุกต์ในการประมวล การจัดเก็บ การสื่อสารและการส่งผ่านสารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ระบบทางกายภาพประกอบด้วยคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารและระบบเครือข่าย ขณะที่ระบบนามธรรมเกี่ยวข้องกับการจัดรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ด้านสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกระบบให้สามารถดำเนินการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ<sup>1</sup> หรือกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ระบบประมวลผล ซึ่งปัจจุบันจะมีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดการข้อมูลเพื่อให้งานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น
- 2) ระบบสื่อสารโทรคมนาคม โดยมีการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้ที่อยู่ห่างกันสามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การจัดเก็บข้อมูลจะเป็นการจัดรูปแบบและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อองค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ดังนี้<sup>2</sup>

- ช่วยให้มีการตัดสินใจที่ดีขึ้นจากการมีสารสนเทศประกอบการตัดสินใจและการพิจารณาทางเลือกภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ
- ลดค่าใช้จ่าย เนื่องจากใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ประหยัดเวลา การทำงานหรือลดค่าใช้จ่ายในการทำงานลง
- เพิ่มคุณภาพสินค้า/บริการ เช่น ทำให้ลูกค้ามีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้ามากขึ้น สามารถติดต่อกับศูนย์บริการหรือรับบริการได้สะดวกขึ้น พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน

<sup>1</sup> ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันท์และไพบูลย์ เกียรติโกมล, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (กทม. : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

พ.ศ.2542), น.4

<sup>2</sup> สุชาติ กิระนันท์, เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ (กทม. : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พ.ศ.2542), น50-51

โดยมีการค้นคว้าผ่านระบบเครือข่าย เพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากสถานที่อื่นนอกสถาบันการศึกษา เป็นการให้ผู้เรียนรู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น เป็นต้น

- เพิ่มรายได้ของธุรกิจ เนื่องจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้น สามารถแข่งขันได้มากขึ้น
- สร้างสินค้าหรือบริการใหม่ ระบบที่พัฒนาขึ้นอาจเป็นที่ต้องการของหน่วยงานอื่น หรือทำให้เกิดการขยายการดำเนินงาน เช่น การสร้างเครือข่ายห้องเรียนในการสอนทางไกลผ่านเครือข่ายการสื่อสาร ทำให้สามารถจัดการเรียนการสอนพร้อมกันในสถานที่ต่างกัน เป็นต้น
- สร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitive advantage)
- สร้างพันธมิตร (alliances) ในการดำเนินงาน เช่น การร่วมมือกันในการจัดการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน เป็นต้น
- เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- ช่วยในการรีปรับระบบ (reengineering) ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือการปรับระบบ

#### ความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น และคาดว่าจะมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในอัตราเร่งที่สูงขึ้น<sup>3</sup> ทั้งนี้เนื่องมาจากความก้าวหน้าในวิทยาการคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทำให้สภาวะทางการแข่งขันเปลี่ยนไปอย่างมาก ผู้บริหารที่ต้องการความอยู่รอดและการเจริญเติบโตจึงเห็นความสำคัญและต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาครัฐ<sup>4</sup> ซึ่งมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย วางแผน และตัดสินใจในระดับประเทศ ภายใต้สถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี รวมทั้งการกำหนดนโยบาย กำกับดูแลและให้การสนับสนุนองค์กรธุรกิจ ทำให้รัฐจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในสภาพการณ์ต่างๆ ทั่วโลกในทุกด้าน เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและทันกาล โดยจะต้องมีสารสนเทศที่ดี เชื่อถือได้และทันสมัย มีเครือข่ายการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อรับ-ส่ง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งเพื่อการจัดการเชิงกลยุทธ์ต่างๆ ดังนั้นความจำเป็นที่จะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐจึงเป็นสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจน เพื่อให้รัฐสามารถเป็นผู้นำในการกำหนดทิศทางของประเทศ และสามารถตัดสินใจได้อย่างดี

<sup>3</sup> สุชาติ ภิระนันท์, เทคโนโลยีสารสนเทศ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ , น. 58

<sup>4</sup> เรื่องเดียวกัน, น.22

ทั้งในการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจการเงินการคลัง การศึกษาและการพัฒนาคน รวมทั้งภาคเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจและการค้า เพื่อการนำประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้าต่อไป

### บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถมองข้าม หรือปล่อยให้หัวหน้างานหรือหน่วยงานสารสนเทศดูแลรับผิดชอบต่อการกำหนดนโยบายและการใช้งานเทคโนโลยีเพียงฝ่ายเดียว ประกอบกับการกระจายตัวของการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้สมาชิกในองค์กรมีความคุ้นเคยและเข้าใจศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น จึงต้องมีการกำหนดทิศทางการจัดการเทคโนโลยีร่วมกัน ซึ่งต้องได้รับการเริ่มต้นและส่งเสริมจากผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเข้าใจเทคโนโลยีที่มีต่ออนาคตขององค์กร โดยติดตามข่าวสารข้อมูลของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกเทคโนโลยี นอกจากนี้การจัดตั้งคณะกรรมการสารสนเทศขององค์กรจากบุคคลหลายกลุ่ม จะช่วยให้การกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศขององค์กรมีความชัดเจน แน่นอน และถูกต้อง<sup>5</sup>

เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงแต่ส่งผลต่อการทำงานและกลยุทธ์ขององค์กร แต่มีผลต่อค่านิยม ความคิด และทัศนคติของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อรูปแบบการทำงานในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารสมัยใหม่ไม่เพียงต้องมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะที่เพียงพอในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หากแต่ผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและมีบทบาทสำคัญดังต่อไปนี้

1. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างประสิทธิภาพ และความพร้อมในการแข่งขันให้กับองค์กร
2. เข้าใจความต้องการของระบบและองค์กรในสภาพแวดล้อมยุคโลกาภิวัตน์
3. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร
4. มีส่วนร่วมในการออกแบบและการพัฒนาโครงสร้างระบบสารสนเทศรวมขององค์กร
5. บริหารและตัดสินใจในการสรรหาและคัดเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคม
6. จัดการและควบคุมผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น บุคลากร ลูกค้า ผู้ขายวัตถุดิบและต่อองค์กร

<sup>5</sup> ฌ็อง-ฌัก อีแซก และ โฟลเรียง กิเยร์ตง, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, น.274



7. ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานแก่ผู้อื่น
8. เข้าใจประเด็นสำคัญด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทบาทเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นความท้าทายต่อผู้บริหารที่ต้องการประสบความสำเร็จในอนาคต ซึ่งนอกจากจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์แล้ว ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำที่สามารถชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อพลวัตรของสภาพแวดล้อม และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร<sup>6</sup>

#### ระดับความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวางแผน

ในการดำเนินงานของหน่วยงานจะต้องมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจหรือวางแผนในองค์กรแตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) ผู้บริหารระดับต้น (Operation Manager) เป็นผู้ตัดสินใจระดับวางแผนควบคุมการทำงานในระดับปฏิบัติการ เช่น ควบคุมการทำงานระบบงานคลัง ระบบการเจ้าหน้าที่ ฯลฯ ต้องการสารสนเทศภายในหน่วยงานที่เกิดขึ้นจริงอย่างละเอียดและถูกต้อง

2) ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Manager) เป็นผู้บริหารระดับกลางที่ต้องการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและนำเสนอผู้บริหารระดับสูง โดยนำผลสรุปของข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงานของระดับปฏิบัติการมาวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

3) ผู้บริหารระดับสูง (Executive Manager) เป็นผู้บริหารระดับสูงที่กำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง นโยบาย และแผนงานระยะยาวของหน่วยงาน โดยอาศัยข้อสรุปและสารสนเทศจากผู้บริหารระดับกลาง ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตลอดจนนำข้อมูลสำคัญจากภายนอกหน่วยงานเข้าร่วมในการวิเคราะห์

#### อุปสรรคในการพัฒนาเทคโนโลยีขององค์กร

อุปสรรคสำคัญที่ทำให้ไม่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรก็คือ<sup>7</sup> ผู้บริหารระดับสูงในปัจจุบันมีความรู้และประสบการณ์ด้านสารสนเทศที่จำกัด เนื่องจากช่วงเวลาที่เขาเติบโตและก้าวขึ้นสูงตำแหน่งบริหารเป็นช่วงเวลาของยุคการแข่งขันที่อาศัยความได้เปรียบจากแรงงาน และประโยชน์จาก

<sup>6</sup> สุชาติ ภิระนันท์, เทคโนโลยีสารสนเทศ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ, น.44-45

<sup>7</sup> ฌ็อง-ฌัก เฮอร์นันท์และไพบูลย์ เกียรติโกมล, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, น.256

ทรัพยากรอื่น เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ ทุน ฯลฯ ซึ่งเพียงจะเปลี่ยนเข้าสู่สังคมที่ต้องแข่งขัน โดยอาศัยความได้เปรียบด้านความรู้เมื่อไม่นานมานี้ ทำให้ผู้บริหารหลายคนยังไม่สะดวกต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารมองไม่เห็นศักยภาพที่แท้จริงของเทคโนโลยีที่มีต่อองค์กร และขาดภาพความเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับการประยุกต์เชิงกลยุทธ์

นอกจากนี้ ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้รับการยอมรับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร แต่ก็ยังมีปัญหาในทางปฏิบัติหลายประการ ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดประสบการณ์และความเข้าใจที่แท้จริงต่อการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ปัญหาค่าใช้จ่ายในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน ซึ่งมักจะประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริง ปัญหาการพัฒนาาระบบที่ไม่สอดคล้องกับระบบงาน และขาดความต่อเนื่องของการสนับสนุนการดำเนินงาน ปัญหาการกำหนดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาต่ำเกินไป เนื่องจากการพิจารณาเพียงอุปกรณ์และชุดคำสั่งที่มีราคาแน่นอนและเป็นค่าใช้จ่ายที่สามารถจับต้องได้เท่านั้น เป็นต้น

#### กระบวนการวางแผนกลยุทธ์<sup>8</sup>

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เป็นกระบวนการที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะมีส่วนร่วมในการวางแผน กระบวนการระดมสมองดังกล่าวทำให้บุคลากรในองค์กรภาคีรัฐเกิดความเข้าใจร่วมกันกับภาคประชาชนและยอมรับซึ่งกันและกัน ในการกำหนดเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาที่ประชาคมต้องการ ยิ่งกว่านั้นกระบวนการดังกล่าวยังจะต้องเกิดจากการหล่อหลอมแนวความคิดเพื่อนำไปสู่แนวทางดำเนินงานที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมรับรู้การวิเคราะห์การศึกษาหาแนวทางที่เหมาะสมและเห็นพ้องต้องกันและพร้อมจะปฏิบัติงานร่วมกัน อันจะนำไปสู่การประสานงานที่มีความสอดคล้อง ส่งผลให้สามารถผลักดันภารกิจขององค์กรให้ก้าวหน้าไปข้างหน้า

แผนกลยุทธ์เป็นเครื่องมือช่วยชี้นำการบริหาร<sup>9</sup> โดยเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานในรูปของกลยุทธ์และกลวิธี (แผนงาน/โครงการ) และแนวทางการปรับพฤติกรรมขององค์กรให้เกิดกลไกและระเบียบ ตลอดจนวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กรที่สามารถผลักดันการดำเนินการ หรือแผนงาน/โครงการ ที่กำหนดให้องค์กรสามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ ตลอดจนสามารถพัฒนาให้ทันสมัยและร่วมเป็นผู้นำในวงการได้ในที่สุด ทั้งนี้ แผนกลยุทธ์จะเน้นการระบุเป้าประสงค์ร่วม (ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์หลัก) ในการดำเนินงานแก่องค์กร องค์กรประกอบดังกล่าวจะช่วยชี้ทิศทาง

<sup>8</sup> อุทิศ ขาวเชียร, การวางแผนกลยุทธ์ (กทม. : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546) น.10

<sup>9</sup> เรื่องเดียวกัน, น.12-15

แก่การประสานงานขององค์กร และองค์กรสามารถติดตามการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางและเวลาเดียวกัน และแผนกลยุทธ์ยังจัดทำขึ้นจากการวิเคราะห์สถานะแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร (รู้เขารู้เรา) และการคาดคะเนแนวโน้มเพื่อกำหนดแนวทางเลือกดำเนินงานขององค์กรที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานะแวดล้อม ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้แผนกลยุทธ์เป็นเครื่องมือในการบริหารงานขององค์กร สามารถกำหนดกลยุทธ์อย่างทันต่อเหตุการณ์จึงกล่าวได้ว่าแผนกลยุทธ์เป็นแผนที่มีการขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความยืดหยุ่นมีความอ่อนตัวสามารถปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานะ โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมตลอดเวลา

การวางแผนกลยุทธ์กับการวางแผนในรูปแบบเดิมของรัฐมีความแตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากที่กล่าวมาตั้งแต่ต้นว่า การวางแผนในอดีตที่ผ่านมา ส่วนใหญ่จะเป็นการวางแผนแบบสาขาและการวางแผนแบบสมบูรณ์และครบวงจร ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องเน้นการใช้ข้อมูลมากเกินไปจนจะทำให้ทันเวลาและทันการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ แต่แนวทางในการวางแผนกลยุทธ์เป็นการวางแผนที่เน้นความคล่องตัว มีการพิจารณาและวิเคราะห์เพียงให้เข้าใจสถานะแวดล้อมหลัก และเร่งกำหนดเลือกแนวทางที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดของข้อมูลได้

การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมเป็นการศึกษาทั้งปัจจัยลบ (ปัญหา) และปัจจัยบวกของสถานะแวดล้อมองค์กรภายในและภายนอก (จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และข้อจำกัด) ก่อนการกำหนดยุทธศาสตร์หรือทางเลือกของการพัฒนา เพื่อแผนกลยุทธ์มีส่วนช่วยลดความเสี่ยงเนื่องจากการกำหนดแนวทางอย่างสอดคล้องกับภาวะแวดล้อมดังกล่าวแล้ว กระบวนการวางแผนเองมีการระดมสมองของ “ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง” ที่ร่วมกันทำความเข้าใจสถานการณ์ ร่วมกันกำหนดแนวทางที่ต่างยอมรับแผนและการประสานงาน ทั้งภายในองค์กรเอง และระหว่างองค์กรด้วย จึงกล่าวได้ว่าการวางแผนกลยุทธ์ก่อให้เกิดเครื่องมือในการสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร (ประชาคม หน่วยงาน ประเทศ) ที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากกว่าการบริหารจัดการเดิมที่องค์กรส่วนใหญ่มิได้มีแผนเป็นเครื่องมือช่วยทั้งการตัดสินใจและการประสานงาน

นอกจากนี้ การวางแผนกลยุทธ์จะมีบทบาทชี้้นำการแปลงแผนสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล ที่สามารถนำเสนอวิธีการตรวจสอบให้ทราบว่า การดำเนินการและความก้าวหน้าการดำเนินแผนงาน/โครงการขององค์กรเป็นไปตามที่ระบุในแผนหรือไม่ เพราะอะไร และจะต้องปรับแก้ไขแนวทางไปจากเดิมหรือไม่เพียงไร แผนกลยุทธ์ที่ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ระบบราชการมีการบริหารจัดการพัฒนาที่มีการขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กล่าวได้ว่า การวางแผนกลยุทธ์เป็นการวางแผนอย่างมีระบบเชื่อมโยงให้องค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ให้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การวิเคราะห์ที่สำคัญของการวางแผนกลยุทธ์ อาทิ

1) การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมภายนอก (โอกาส อุปสรรค : รู้เขา) ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรทั้งในด้านลบและด้านบวก เพื่อให้สามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ทันทั่วทั้ง

2) การศึกษาวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายใน (จุดแข็ง จุดอ่อน : รู้เรา) อันจะเป็นปัจจัยบวก หรือปัจจัยลบภายในองค์กรที่ต้องแก้ไขหรือเสริมสร้างอย่างไร

3) การกำหนดเป้าประสงค์ เพื่อเป็นเป้าหมายหรือธงชัยของการดำเนินการที่ชัดเจนทั้งในระยะยาวเป็นวิสัยทัศน์ และในระยะสั้นเป็นพันธกิจและวัตถุประสงค์หลักที่มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตกลงจะร่วมกันให้บรรลุเพื่อความอยู่รอดและการเติบโตของตน

4) การพิจารณาลำดับความสำคัญสภาวะแวดล้อมและกำหนดทางเลือกหรือกลยุทธ์วิธีการดำเนินการที่เหมาะสม สามารถประสานการจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนาให้มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันให้เกิดการเร่งรัดพัฒนาสู่เป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5) การพิจารณาปรับกลไกและเครื่องมือ (ระเบียบ วัฒนธรรมการดำเนินงาน) ที่มีอยู่ให้เกิดการเร่งรัดขับเคลื่อนกระบวนการตามทางเลือกที่กำหนดไว้

6) การวิเคราะห์และตรวจสอบให้สาระจากการวางแผนที่เป็นองค์ประกอบหลัก สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ ให้การขึ้นของแผนมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกันในภาพรวม ให้สาระการขึ้นสมเหตุผลและสอดรับระหว่างกันและชัดเจนสามารถขึ้นทำให้เกิดแนวทางปฏิบัติได้

#### กระบวนการวิเคราะห์ SWOT<sup>10</sup>

SWOT เป็นคำย่อมาจากคำว่า Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats โดย Strengths คือ จุดแข็ง หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanuwatr, 1998) หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี (สมยศ, 2538) ในขณะที่ Weaknesses คือ จุดอ่อน หมายถึง สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบ และต่อความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanuwatr, 1998) หรือ หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรทำได้ไม่ดี (สมยศ, 2538)

<sup>10</sup> นันทิยา บุตานุวัฒน์ และ ณรงค์ บุตานุวัฒน์, SWOT : การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจชุมชน (กทม. : สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา, 2544), น.2

Opportunities คือ โอกาส หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanuwatr, 1998) หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร (สมัยศ, 2538) และ Threats คือ อุปสรรค หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ใหบรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanuwatr, 1998) หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร (สมัยศ, 2538)

### คุณลักษณะ 7 ประการ ของกระบวนการวิเคราะห์ SWOT<sup>11</sup>

#### 1) การมีส่วนร่วมทุกระดับ

นันทิยา บุตานุวัฒน์ และ ณรงค์ บุตานุวัฒน์ ให้ความเห็นว่าผู้นำหลักเป็นผู้มีอิทธิพลและมีส่วนร่วมสูงสุดในการกำหนดกลยุทธ์ของกลุ่ม ผู้นำหลักจะเป็นผู้คิดริเริ่มค้นหาปัจจัย ตัดสินใจ ตลอดจนสามารถเสนอกยุทธ์ทางเลือกได้ ข้อสรุปดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ Milliken and Vollrath (1991), Wheeien and Hunger (1992) และ Bell and Evert (1997) ที่ระบุว่า ผู้นำหลักขององค์กรจะเป็นบุคคลสำคัญที่สุดในการพัฒนากลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ส่วนผู้ในระดับรอง เช่น สมาชิกคณะกรรมการบริหาร และพนักงานที่มีความรับผิดชอบงานสูง มีส่วนร่วมระดับกลาง มักเป็นฝ่ายฟังอภิปรายบางจุดที่ตนไม่เห็นด้วย ไม่ใคร่มีความคิดริเริ่ม แต่ร่วมการตัดสินใจและเข้าร่วมตลอดกระบวนการวิเคราะห์ SWOT ถึงแม้ว่าผู้ในระดับรองจะมีส่วนร่วมในระดับกลางแต่ก็มีผลดี 3 ประการ คือ 1) ทำให้ผู้ในระดับกลางทราบภาพรวมของงานของกลุ่มอย่างชัดเจน 2) มีส่วนร่วมตัดสินใจกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ของกลุ่ม 3) ยังผลให้เกิดความเข้าใจร่วมของการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Piercy and Giles (1989) ที่ระบุว่า SWOT เป็นกลไกที่สร้างความเป็นเอกฉันท์ของทีมในเรื่องที่สำคัญๆ

นอกจากนี้ กระบวนการวิเคราะห์ SWOT ยังเอื้อให้สมาชิกได้ซักถาม เสนอแนะ และมีส่วนร่วมจัดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ ซึ่งโดยปกติแล้วสมาชิกจะไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินการของกลุ่ม การมีส่วนร่วมดังกล่าวทำให้สมาชิกทราบถึงทิศทางและแผนงานของกลุ่ม

จากความเห็นข้างต้นได้สรุปว่า กระบวนการวิเคราะห์ SWOT เอื้ออำนวยให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้นำและสมาชิกในการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งข้อสรุปนี้สอดคล้องกับงานของ Scott (1986) ที่ระบุว่า คุณค่าของ SWOT อยู่ที่ตัวกระบวนการซึ่งอำนวยให้เกิดการมีส่วนร่วมจากบุคคลทุกระดับขององค์กร

<sup>11</sup> เรื่องเดียวกัน , น.10-15

## 2) กระบวนการเรียนรู้

กระบวนการวิเคราะห์ SWOT เป็นเวทีการเรียนรู้ระหว่างผู้นำระดับต่าง ๆ

3 ลักษณะ คือ 1) ผู้นำหลักสามารถถ่ายทอดข้อมูลสู่ผู้นำระดับกลาง 2) ผู้นำระดับกลางได้เรียนรู้ประสบการณ์จากผู้นำหลัก และ 3) ผู้นำทุกระดับได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน

กระบวนการเรียนรู้เกิดจากการที่ผู้เข้าร่วม ต้องคิดอย่างจริงจัง ต้องเสนอความคิดของตนต่อกลุ่ม ต้องอภิปรายโต้แย้ง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และที่สำคัญต้องตัดสินใจเลือกทิศทางและกลยุทธ์ของกลุ่ม

จากขั้นตอนแต่ละขั้นตอนของกระบวนการวิเคราะห์ SWOT เอื้อให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้เรื่องหลัก 2 เรื่อง คือ 1) ผู้เข้าร่วมเรียนรู้เรื่องของกลุ่มของตนได้กระจ่างขึ้น 2) กระบวนการวิเคราะห์ SWOT ยังเป็นเวทีการเรียนรู้เรื่องการวางแผนแบบทีมและเป็นระบบ ซึ่งเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้เข้าร่วม แต่จากการเข้าร่วมการปฏิบัติจริงทำให้ผู้เข้าร่วมเกิดการเรียนรู้วิธีการวางแผน และเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการผู้เข้าร่วมจะได้แผนกลยุทธ์ที่มาจากการสร้างสรรค์ของเขาเอง

## 3) การใช้เหตุผล

กระบวนการวิเคราะห์ SWOT เป็นกระบวนการที่เป็นระบบ ซึ่งเอื้อให้เกิดการใช้เหตุผลในการคิดและตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการผู้เข้าร่วมต้องใช้ความคิดและอภิปรายถึงเหตุผลต่างๆ ในการตัดสินใจ ซึ่งทำให้เกิดความรอบคอบในการกำหนดกลยุทธ์ หลายครั้งที่กลุ่มมีการโต้แย้งอภิปรายและแบ่งเป็นฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายค้าน กระทั่งต้องใช้คะแนนเสียงเป็นตัวชี้ขาดการเลือกข้อสรุปหนึ่ง ๆ กระบวนการวิเคราะห์ SWOT จึงเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เหตุผลในการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์

## 4) การใช้ข้อมูล

การใช้ข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการวิเคราะห์ SWOT หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้เข้าร่วมจะต้องใช้ข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์ หากผู้เข้าร่วมมีข้อมูลน้อยหรือไม่มี กลยุทธ์ที่ได้จะไม่มีฐานของความจริงของกลุ่ม โอกาสที่จะกำหนดกลยุทธ์ผิดพลาดเป็นไปได้มาก

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการวิเคราะห์ SWOT มาจาก 3 แหล่ง คือ

- 1) จากประสบการณ์การทำงานของผู้เข้าร่วม
- 2) จากผลการศึกษาวิเคราะห์องค์กร และ
- 3) จากแหล่งข้อมูลภายนอก เช่น วิทยากรที่เชิญมาให้ความรู้และเพิ่มเติมข้อมูล เป็นต้น

ข้อมูลที่น่ามาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์ SWOT นั้น ต้องเป็นข้อมูล ที่ถูกต้องโดยข้อมูลจากทั้งสามแหล่งจะตรวจสอบความถูกต้องซึ่งกันและกัน ยิ่งไปกว่านั้น ข้อมูลนั้น ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญต่อกลุ่มทั้งทางบวกและลบ ข้อมูลที่สำคัญและ ถูกต้องนี้ทำให้เกิดผลดีต่อกระบวนการ SWOT 3 ประการ คือ 1) เอื้อให้เกิด การมองการณ์ไกลได้ดี 2) กำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์สอดคล้องกับสถานการณ์ และ 3) ระบุจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

#### 5) การกระตุ้นให้คิดและเปิดเผยประเด็นที่ซ่อนเร้น

กระบวนการวิเคราะห์ SWOT อำนวยให้เกิดการคิดวิเคราะห์สูง เพราะผู้เข้าร่วมจะเป็นศูนย์กลางของกระบวนการ ผู้เข้าร่วมจะเป็นผู้กระทำต่าง ๆ ในแต่ละขั้นตอน หากผู้เข้าร่วมทำไม่ได้ในขั้นตอนใดก็ไม่สามารถข้ามไปได้ ดังนั้น กระบวนการ วิเคราะห์ SWOT จึงเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความคิด การวิเคราะห์ และการอภิปรายโต้เถียง เพื่อบรรลุถึงการตัดสินใจร่วมกัน

ด้วยเหตุแห่งการใช้ความคิดและการโต้แย้ง กระบวนการวิเคราะห์ SWOT จึงสร้างสรรค์ให้เกิดการคิด การมองและความเข้าใจแง่มุมใหม่ โดยผู้เข้าร่วมอาจจะยังไม่เคยคิด หรือเห็นแง่มุมใหม่นี้มาก่อน ซึ่งก่อให้เกิดการเปิดเผยประเด็นที่ซ่อนเร้นของกลุ่มหรือคลัสเตอร์ สถานการณ์ที่ซับซ้อนให้เห็นชัดเจนขึ้น (ไม่ใช่เป็นประเด็นซ่อนเร้นโดยความตั้งใจของใคร แต่เป็นประเด็นซ่อนเร้นโดยสถานการณ์) ความชัดเจนดังกล่าวมีผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ ที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

#### 6) การเป็นเจ้าของและพันธสัญญา

จากการที่ผู้เข้าร่วมเป็นผู้คิด วิเคราะห์ ใช้เหตุผล อภิปรายแลกเปลี่ยน จนกระทั่งนำไปสู่การตัดสินใจของเขาเองในการกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ ของกลุ่ม กระบวนการวิเคราะห์ SWOT จึงช่วยสร้างให้ผู้เข้าร่วมเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ แผนงานและเกิดความผูกพันต่อการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ การเป็นเจ้าของที่สังเกตเห็น ได้ชัดเจนประการหนึ่ง คือ การเอ่ยถึงแผนโดยใช้คำว่า “แผนของเรา” ของผู้เข้าร่วม

อย่างไรก็ดี การปฏิบัติตามแผนยังต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไข หรือมีตัวแปร บางอย่าง ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามแผนนั้น ๆ ได้ ดังนั้น กระบวนการวิเคราะห์ SWOT จึงควรใช้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำเพื่อให้เกิดการปรับแผน ให้ทันต่อสถานการณ์และเงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลง

#### 7) การปฏิบัติทันที

จากการปฏิบัติกระบวนการวิเคราะห์ SWOT เปิดเผยให้เห็นจุดอ่อน ที่เป็นปัญหา ซึ่งผู้เข้าร่วมพิจารณาว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องแก้ไขเมื่อเสร็จสิ้นการวางแผน

ผู้เข้าร่วมจะลงมือปฏิบัติแก้ไขปัญหานั้น ๆ ทันที หรือบางครั้งอาจจะไม่รอจนสิ้นสุดกระบวนการ เขาตัดสินใจแก้ไขปัญหานั้น ๆ เลย จึงอาจกล่าวได้ว่า กระบวนการวิเคราะห์ SWOT ทำให้เกิดผลทางการปฏิบัติทันที

## 2.2 ผลการศึกษาวิจัย

ครรชิต มัลย์วงศ์<sup>12</sup> กล่าวถึงปัจจัยที่โดดเด่นที่สุดซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารสนเทศก็คือ ถ้าผู้บริหารสนับสนุนและเอาใจใส่ก็มักจะประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรจะมีส่วนร่วมและสนับสนุนการพัฒนางาน ดังนี้

1) ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจว่าการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสารสนเทศเป็นงานที่ต้องใช้เวลาและต้องการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องมอบหมายให้ผู้ที่มีความสนใจได้มามีส่วนร่วมในงานพัฒนา เพราะถ้ามีแต่นักวิเคราะห์ระบบซึ่งแนะนำได้แต่ตัดสินใจไม่ได้ ถึงจะแนะนำดีอย่างไรแต่ไม่มีใครรับไปปฏิบัติ งานก็มิอาจเดินหน้าต่อไปได้

2) ผู้บริหารต้องเสียสละเวลาให้กับทีมงานด้วยการ

2.1) แสดงความสนใจเข้าร่วมประชุมโครงการตั้งแต่ครั้งแรก เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการพัฒนางานคอมพิวเตอร์หรือระบบสารสนเทศที่เป็นงานหรือระบบขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งหน่วยงาน

2.2) ให้ทีมงานได้เข้าพบเพื่อสอบถามความต้องการ วัตถุประสงค์และแนวทางการใช้ระบบของผู้บริหาร

2.3) คอยติดตามความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบ

2.4) จัดสรรงบประมาณอย่างมีเหตุผล เนื่องจากการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสารสนเทศนั้นจะต้องมีค่าใช้จ่ายหลายส่วน เช่น

- ค่าฮาร์ดแวร์ หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ
- ค่าซอฟต์แวร์ ได้แก่ โปรแกรมต่างๆ ทั้งที่ใช้ในการควบคุมทำงานของคอมพิวเตอร์เอง และที่ใช้กับงานประยุกต์
- ค่าวัสดุและของใช้สิ้นเปลืองอื่นๆ เช่น กระดาษคอมพิวเตอร์ ผ้าห่ม เครื่องพิมพ์ ผงหมึก งานบันทึกข้อมูล ฯลฯ
- ค่าบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ทั้งระบบจะทำงานได้ต่อเนื่อง

<sup>12</sup> ครรชิต มัลย์วงศ์, ไอทีธุรกิจ แนวคิดและแนวทาง (กทม. : บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2537), น.48-49



- ค่าบุคลากร ได้แก่ เงินเดือนพนักงานประจำ ที่ปรึกษา ฯลฯ
- ค่าจัดฝึกอบรม ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมภายใน หรือ การส่งพนักงานไปฝึกอบรมภายนอก

จิตตภัทร เครือวรรณและคณะ<sup>13</sup> ได้ศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐในช่วงปีงบประมาณ 2539-2540 โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากสำเนียงงบประมาณพบว่ารัฐยังลงทุนคอมพิวเตอร์ต่ำกว่าร้อยละ 1 ของงบประมาณทั้งหมด และจากการสำรวจโดยแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของทั้งภาครัฐ/เอกชน ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการจากกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ พบว่าปัญหาในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่

- ปัญหาด้านบุคลากรของรัฐ ได้แก่ รัฐบาลผู้บริหารด้านไอที (Chief Information Officer-CIO) ผู้บริหารไม่สนใจ ไม่เข้าใจ ส่งผลให้ขาดการสนับสนุนอบรมให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้หน่วยงาน ความที่รัฐขาดการวัดผลเพื่อให้รางวัลขาดเงินเดือนที่จูงใจ และมีระเบียบห้ามจ้างคนเพิ่มมีส่วนส่งผลให้รัฐบาลผู้เชี่ยวชาญด้านไอที โดยเฉพาะผู้ตรวจระบบ

- ปัญหาด้านข้อมูลของรัฐ ได้แก่ ปัญหาที่รัฐไม่มีข้อมูลพร้อมสำหรับระบบสารสนเทศ ส่วนหนึ่งเพราะขาดงบประมาณเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่มีข้อมูลแล้วก็มักไม่เก็บให้เป็นระเบียบและยังต้องเก็บในรูปแบบกระดาษเพราะระเบียบสารบรรณบังคับไว้ ข้อมูลที่หน่วยงานมี มักไม่เปิดเผยเพราะกฎระเบียบกำกวมในการระบุว่าข้อมูลใดเป็นความลับ ในกรณีที่ยอมเปิดเผย ระบบสารสนเทศของรัฐก็ยังเชื่อมแลกเปลี่ยนข้อมูลไม่ได้โดยตรงเพราะข้อมูลเหมือนกันแต่เก็บในรูปแบบต่างกัน ความซ้ำซ้อนและค้ำกันของข้อมูลเหล่านี้ยิ่งทำให้ผู้บริหารไม่ใช้ข้อมูลเพราะไม่แน่ใจในคุณภาพข้อมูล ในกรณีที่ข้อมูลมีคุณภาพ ผู้บริหารก็ยังไม่อาจได้ใช้เฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับล่างสรุปขึ้นไปให้ไม่ถูกต้อง

- ปัญหาด้านระบบบริการ/บริหารของรัฐ ได้แก่ ปัญหาที่รัฐไม่มีทิศทางแน่นอนในการนำไอทีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ เพราะรัฐไม่มีแผนงานไอทีทั้งระดับประเทศ แต่แม้รัฐจะมีแผนระดับกระทรวง ทบวง กรม แผนดังกล่าวก็มักขาดการทบทวน และมักไม่ได้รับการปฏิบัติตาม โครงการที่มีมักเน้นว่าจะทำอะไรมากกว่าทำไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของรัฐอย่างไร งบประมาณโครงการมักเน้นฮาร์ดแวร์มากกว่าซอฟต์แวร์ งบมักมีไม่พอ และการที่ต้องขอล่วงหน้า 2 ปีทำให้วางแผนลำบาก แม้มีงบแล้วก็ยังประสบปัญหาว่าจ้างที่ปรึกษาที่ขาดเป็นพิเศษคือที่ปรึกษาที่เป็นกลางในการเขียนข้อกำหนดของคอมพิวเตอร์ แม้รัฐว่าจ้าง

<sup>13</sup> จิตตภัทร เครือวรรณและคณะ, ไอที เพื่อการปฏิรูปภาครัฐ (กทม. : สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม, พ.ศ.2541), น.iii

พัฒนาระบบได้ แต่รัฐยังขาดผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยติดตาม ประเมินคุณภาพระบบในการตรวจรับ ผนวกกับช่องโหว่ในการตรวจรับ จัดซื้อ จัดจ้างอันเนื่องมาจากอิมเพียบัสที่ไม่สอดคล้อง กับด้านไอที อาจทำให้ระบบสารสนเทศที่ได้มาไม่ได้คุณภาพอย่างที่ควร แม้หน่วยงานของรัฐ มีระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพแล้วก็ตามก็มักไม่ใช้ระบบร่วมกัน พัฒนาซอฟต์แวร์แบบเดียวกันทำให้ ซ้ำซ้อน การใช้ระบบก็มักยึดติดกับขั้นตอนเดิมทำให้ไม่มีประสิทธิภาพเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในแง่ความเร็วและความประหยัดเงินในการสื่อสารอย่างอินเทอร์เน็ตก็ไม่ได้รับ การสนับสนุนให้ใช้

## 2.3 นโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ.2544 - 2553 ของประเทศไทย

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ.2544 - 2553 ของประเทศไทย ได้เสนอเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กับการพัฒนาประเทศไทย ให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เพื่อใช้และสร้างภูมิปัญญาของคนไทยที่จะทำให้ ประเทศไทยมีความแข็งแกร่งและความสามารถที่จะรับการท้าทายของการแข่งขันในระบบ เศรษฐกิจใหม่ของสังคมโลกาภิวัตน์ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนั้นยังได้เสนอแนะกลยุทธ์ แห่งความสำเร็จที่จะใช้กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ฉบับนี้ไปดำเนินการให้เกิดผล ต่อไป

รายงานฉบับสมบูรณ์ “นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย” ได้เปิดประเด็นนำของกรอบนโยบายฯ ไว้ 3 เรื่อง คือ ความท้าทาย ในยุคโลกาภิวัตน์ สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ และประเทศไทยในทศวรรษแรก ของคริสต์ศตวรรษที่ 21 ซึ่งมีสาระโดยรวมว่าเทคโนโลยีใหม่ที่รวมคอมพิวเตอร์สารสนเทศ และการสื่อสาร (โทรคมนาคม) เรียกว่าเทคโนโลยีชีวภาพและพันธุวิศวกรรมศาสตร์ได้ก่อให้เกิด กิจกรรมใหม่ๆ ในทางเศรษฐกิจและสังคมอันส่งผลต่อการดำรงอยู่และการพัฒนาของ ประเทศต่างๆ ในโลกที่แตกต่างจากอดีตอย่างมาก จนเป็นที่ยอมรับกันว่าในศตวรรษที่ 21 (เริ่มจาก ค.ศ. 2001 หรือ พ.ศ.2544 เป็นต้นไป) จะเกิดเศรษฐกิจใหม่ที่เรียกว่า “เศรษฐกิจ แห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้” และจะมีผลทำให้ประเทศไทยซึ่งมีทรัพยากรบุคคลอันมีความรู้ เป็นพื้นฐานสามารถจะพัฒนาล้ำหน้าประเทศอื่นๆ ที่ด้อยในส่วนนี้อย่างมาก

อย่างไรก็ตาม วิทยาการใหม่ๆ ได้ขับเคลื่อนให้ระดับการพัฒนาของประเทศ ต่างๆ เกิดความเหลื่อมล้ำมากขึ้นโดยลำดับ เมื่อเกิดเศรษฐกิจใหม่ก็เกิดช่องว่างทางเทคโนโลยี ใหม่มากขึ้นโดยเฉพาะ ICT และช่องว่างนี้ไม่เพียงแต่ทำให้ระดับความก้าวหน้าของประเทศ ต่างๆ แตกต่างกันเท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของสังคมในประเทศอีกด้วย ประเทศไทยจึงควรตระหนักถึงปรากฏการณ์นี้ และควรจะเร่งแก้ไขพร้อมกับป้องกันมิให้เกิดผลกระทบ

ไปในทางไม่พึงประสงค์ได้ เนื่องจากข้อวิเคราะห์ถึงศักยภาพของประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีทั้งความเข้มแข็ง และความอ่อนแอ โดยจะต้องดำรงสภาพอยู่กับโอกาส และการคุกคามท่ามกลางการแข่งขันของประเทศต่างๆ ในโลกเศรษฐกิจและสังคมใหม่อีกยาวนาน

รายงานได้เสนอนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาประเทศให้เป็นสังคมของภูมิปัญญาและการเรียนรู้สำหรับช่วงเวลา พ.ศ. 2544-2553 ไว้เป็นสามองค์ประกอบหลัก ได้แก่

- การลงทุนในการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ที่เหมาะสมและทันการ
- การส่งเสริมให้มีนวัตกรรมที่ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งในระบบเศรษฐกิจและสังคม
- การลงทุนและการส่งเสริมให้มีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

กรอบนโยบายนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะทำให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายสำคัญ 3 ประการ คือ

- เพิ่มขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือพัฒนาประเทศ โดยมีเป้าหมายในการเลื่อนสถานภาพของประเทศไทยจากประเทศในอันดับต้น ๆ ในกลุ่ม ผู้ตามที่มีพลวัต ไปสู่ประเทศอันดับต้น ๆ ของกลุ่ม ประเทศที่มีศักยภาพเป็นผู้นำ โดยใช้ดัชนีผลสัมฤทธิ์ทางเทคโนโลยีของสำนักงานโครงการพัฒนาสหประชาชาติ (UNDP) เป็นเครื่องประเมินวัด
- เพิ่มจำนวนแรงงานความรู้ของประเทศไทยจากประมาณร้อยละ 12 ของแรงงานทั้งหมดให้เป็นร้อยละ 30 ซึ่งเท่ากับค่าเฉลี่ยของแรงงานความรู้ของกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว (OECD) ใน พ.ศ. 2544 ตามสถิติขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO)
- พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเพิ่มสัดส่วนของมูลค่าอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความรู้เป็นพื้นฐานให้มีมูลค่าถึงร้อยละ 50 ในผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP)

จากวิสัยทัศน์และนโยบายดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญไว้ 5 เรื่อง คือ

- (1) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ (e-Government)
- (2) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านพาณิชย์ (e-Commerce)
- (3) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม (e-Industry)
- (4) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านการศึกษา (e-Education)
- (5) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านสังคม (e-Society)

## เป้าหมายและยุทธศาสตร์การพัฒนาในนโยบาย IT 2010<sup>14</sup>

นโยบาย IT 2010 ได้กำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์การพัฒนาในแต่ละกลุ่ม สรุปได้ดังนี้

(1) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ หรือ e-Government หมายถึง การนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารงานของรัฐและการให้บริการของรัฐแก่ประชาชน หรือ electronic government (e-Government) เพื่อมุ่งไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (knowledge-based society) สร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (good governance) รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (competitiveness) อันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนในสังคมไทย

มีเป้าหมายในการนำ ICT มาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานบริหารที่สำคัญทุกประเภทของส่วนงานของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใน พ.ศ. 2547 และพัฒนาบริการที่ให้แก่สาธารณชนให้ได้ครบทุกขั้นตอนใน พ.ศ. 2553

ยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการพัฒนาเป็นการปฏิรูปร่างวางแผนและงบประมาณการจัดองค์กร การพัฒนาบุคลากรของรัฐ การพัฒนาการบริหารและการให้บริการ โดยรวมโดยมุ่งให้เกิดความกะทัดรัด ความประหยัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้ ICT ควบคู่กับการปรับขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

(2) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านพาณิชย์ (e-Commerce) หมายความว่า กระบวนการดำเนินธุรกิจการค้าและบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค ระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง และระหว่างผู้ประกอบการกับรัฐ

มีเป้าหมายมุ่งสร้างประโยชน์โดยรวมในกิจการพาณิชย์ของประเทศ ทั้งในความสามารถในการแข่งขันของคนไทย และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกิจส่งออก การค้าและบริการ ตลอดจนการบริโภคของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ใช้เป็นการปฏิรูปการพาณิชย์ของประเทศให้มีโอกาสในตลาดต่างประเทศดีขึ้น มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และงานเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการจัดให้มีการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยสูง มีการสร้างระบบฐานข้อมูลและการจัดการข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและย่อมให้เป็นกำลังสำคัญของระบบเศรษฐกิจใหม่ ทั้งนี้รวมถึงการพัฒนาบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับ กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เจริญเติบโตเป็นธุรกิจเสรีรองรับการพัฒนาการพาณิชย์ให้เจริญมั่นคงต่อไป

<sup>14</sup> ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544 - 2553 ของประเทศไทย (กทม. : NECTEC, พ.ศ. 2545), น.18 - 19

(3) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม (e-Industry)

มีเป้าหมายในการส่งเสริมและการพัฒนาการใช้และการผลิตอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศของภาคเอกชน เพื่อให้เกิดอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้ความรู้เป็นทรัพยากรสำคัญใน พ.ศ. 2553

ยุทธศาสตร์ที่ใช้เป็นการนำ ICT โดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาข้อมูลของศูนย์กลางการตลาดและตลาดกลางสินค้าอุตสาหกรรมและสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมทั่วไปให้ใช้ ICT รวมถึงการพัฒนาอุตสาหกรรม ICT เอง โดยเฉพาะซอฟต์แวร์และอิเล็กทรอนิกส์นำ ICT มาสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงภาคเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรให้เป็นกำลังสำคัญที่เข้มแข็งของเศรษฐกิจไทยในยุคใหม่ นอกจากนี้ ให้มีการสร้างเสริมการประสานความรู้ด้านการวิจัยและพัฒนา เพื่อใช้ ICT ให้เป็นประโยชน์ในภาคอุตสาหกรรม ซึ่งรวมถึงการสร้างสรรให้บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมมีทักษะด้าน ICT เพิ่มขึ้นด้วย

(4) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านการศึกษา (e-Education) หมายความว่า การพัฒนาและประยุกต์สารสนเทศ (information) และความรู้ (knowledge) ที่สนับสนุนการเรียนรู้ที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง พัฒนาศักยภาพมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงและรับบริการการศึกษาและการเรียนรู้และรองรับการพัฒนาสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยคำนึงถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพลดความซ้ำซ้อนของการลงทุน การผลิตเนื้อหาทางการศึกษาที่มีคุณภาพ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่มีความหลากหลายและพิจารณาสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ

มีเป้าหมายในการสร้างความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดของประเทศ เพื่อช่วยกันพัฒนาให้เกิดสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ใช้เป็นการเน้นหนักในการจัดหา จัดสร้าง ส่งเสริมสนับสนุน โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและอุปกรณ์เกี่ยวเนื่องกับการศึกษาและการเรียนรู้ รวมถึงวิชาการ ความรู้ สารสนเทศต่างๆ และผู้สอน อันจะมีส่วนในการจัดการ และการบริหารการศึกษาและการฝึกอบรมทั้งวิชาการและทักษะ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและสมรรถนะด้วยภูมิปัญญาและการเรียนรู้ สามารถสร้างสรรค์เศรษฐกิจและสังคมไทยให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมประเทศที่พัฒนาไปแล้วได้โดยเร็ว

(5) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านสังคม (e-Society) หมายความว่า การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันของทุกคนในสังคม มีสติปัญญาและความสามารถในการพัฒนาต่อยอด และประยุกต์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

มีเป้าหมายที่จะลดความเหลื่อมล้ำของสังคมอันเป็นผลเนื่องมาจากความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ ซึ่งหมายถึงการพัฒนาให้คุณภาพของประชาชนทั่วไปดีขึ้นและใกล้เคียงกันให้มากที่สุดโดยลำดับ เพื่อก่อให้เกิดเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญและจำเป็นที่จะสร้างให้สังคมไทยในศตวรรษที่ 21 เป็นสังคมที่ต้งาม มีความสมบูรณ์และเพียงพอ มีคุณธรรมอันดีงามของศาสนาแทรกซึมอยู่ในใจของประชาชนทุกหมู่คณะ แม้จะใช้ ICT และเทคโนโลยีเชิงวัตถุเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมก็ตาม ในการนี้จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะตามความหมายของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 78 เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สถาบันความรู้มีความสามารถในการสนับสนุนการเรียนรู้ของชุมชน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ ทำให้เกิดการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า และรู้เท่าทันถึงประโยชน์และโทษ หรือภัยจากการใช้ ICT

**แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ.2545 – 2549<sup>15</sup>**

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 เป็นแผนงานระดับชาติที่ถ่ายทอดนโยบายและหลักการสำคัญของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย ให้เป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์หลัก กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานสำคัญในช่วง 5 ปีแรกของนโยบายดังกล่าว สรุปได้ดังนี้

#### วิสัยทัศน์

ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาและการประกอบธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านซอฟต์แวร์

ผู้ประกอบการและประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูลจากระบบบริการอย่างทั่วถึงและยุติธรรม ให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจแก่การผลิตและบริการทุกสาขา รวมทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดในตลาดสากลได้ ก่อให้เกิดสังคมแห่งปัญญาและการเรียนรู้สามารถประยุกต์ใช้เพื่อสนองความต้องการในการดำรงอยู่อย่างมีคุณภาพและมีความปลอดภัยที่แท้จริงในสังคมไทย

<sup>15</sup> ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 (กทม. : NECTEC, พ.ศ. 2545), น.23-40

### พันธกิจ

เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนอย่างต่อเนื่องให้เป็นเครือข่ายการพัฒนา ทั้งระบบข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดทั้งปฏิรูประบบบริหารจัดการด้าน ICT ที่ทันสมัย มีการวางแผนเพื่อสร้างสรรค์งานวิจัย การศึกษา และการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย

- ประยุกต์ใช้ ICT เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ
- ประยุกต์ใช้ ICT เพื่อพัฒนาสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ที่สนองคุณภาพชีวิตได้โดยตรง
- ประยุกต์ใช้ ICT เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยการกระจายบริการ ICT ที่มีคุณภาพ ครอบคลุมและเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและยุติธรรม ยั่งยืนได้ด้วยตัวเองและความรู้ของคนในชาติ

เพื่อพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมด้าน ICT อย่างเต็มศักยภาพ เป้าหมายของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย

- ◆ พัฒนา/ยกระดับทางเศรษฐกิจของประเทศโดยใช้ ICT
- ◆ ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม ICT ของประเทศ
- ◆ พัฒนาระบบบริการมนุษย์โดยเพิ่มการประยุกต์ใช้ ICT ในด้านการศึกษา และฝึกอบรม
- ◆ สร้างความเข้มแข็งของชุมชนในชนบทเพื่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (แผนแม่บท ICT) ของประเทศไทย พ.ศ. 2545- 2549 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 7 ด้าน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาอุตสาหกรรม ICT เพื่อให้เป็นผู้นำในภูมิภาค  
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การใช้ ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและสังคมไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การปฏิรูปและการสร้างศักยภาพการวิจัยและพัฒนา ICT  
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยกระดับศักยภาพพื้นฐานของสังคมไทยเพื่อการแข่งขัน

ในอนาคต

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ เพื่อมุ่งขยายตลาดต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมใช้ ICT

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของภาครัฐ

ในภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาอุตสาหกรรม ICT เพื่อให้เป็นผู้นำ

“ให้องค์กรภาครัฐและเอกชนร่วมกันเร่งรัดพัฒนาอุตสาหกรรม ICT โดยนำความประณีตและภูมิปัญญาไทยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ทั้งนี้ให้ใช้ส่วนงานภาครัฐเป็นลูกค้ำนำของตลาดในประเทศ และตลาด ICT ระดับภูมิภาคเป็นลูกค้ำนำขั้นต้นสำหรับตลาดต่างประเทศ และให้มีการลงทุนการพัฒนาอุตสาหกรรมฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมยานยนต์ รวมถึงการผลักดันกฎหมายเพื่อสนับสนุนให้มีการใช้ ICT เพิ่มมากขึ้น” โดยมีแผนงานและกิจกรรมดังนี้

1.1 การพัฒนาอุตสาหกรรม ICT เน้นอุตสาหกรรมซึ่งไทยมีศักยภาพ คือ อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ โดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน มีกิจกรรมสำคัญดังนี้

(1) ดำเนินการโครงการเร่งด่วน จัดตั้งองค์กรร่วมภาครัฐและเอกชน ในรูปคณะกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (Software Industry Promotion Board-SIPB) เพื่อผลักดันให้เกิดการตั้งองค์กรส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (Software Industry Promotion Agency: SIPA)

(2) ให้องค์กรส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (SIPA) มีหน้าที่กำหนดแนวทางมาตรการและปัจจัยที่จำเป็นในการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ รวมถึงการค้นคว้าวิจัย

1.2 การให้ SIPA สร้างกลไกกระตุ้นการพัฒนา ICT อย่างเป็นรูปธรรม

(1) จัดหาเงินลงทุนในรูปแบบเงินร่วมทุนเบื้องต้น (seed money) เงินร่วมลงทุน (venture capital) เงินทุนสมทบ (matching fund) และเงินกู้เงื่อนไขเบา (soft loan) จากสภาพคล่องของระบบการเงินของธนาคารในปัจจุบัน รวมถึงแหล่งเงินต่างประเทศที่เหมาะสม

(2) กำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์การจัดระบบเงินทุนให้มีประสิทธิภาพ ป้องกันการสูญเสีย ให้กับ SMEs ในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวกและกว้างขวาง



(3) ให้ใช้นโยบายส่งเสริมการลงทุนชักจูงให้บริษัทซอฟต์แวร์ต่างประเทศ ที่มีศักยภาพสูง ได้รับสิทธิประโยชน์โดยมีเงื่อนไขในเรื่องการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกิดผลสำเร็จแก่ผู้ร่วมประกอบการไทยเป็นหลักสำคัญ

1.3 การพัฒนาตลาดผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ผลิตจากผู้ประกอบการในประเทศ โดยการร่วมมือขององค์กรภาครัฐและเอกชน

(1) ให้หน่วยงานของรัฐและเอกชนสนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์หรือจัดจ้างการพัฒนาซอฟต์แวร์ของผู้ประกอบการในประเทศ เพื่อสร้างผลงาน และประสบการณ์สำหรับโครงการการพัฒนาซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ต่อไป

(2) สร้างความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการไทยกับผู้ประกอบการต่างประเทศในการพัฒนาซอฟต์แวร์ของภาครัฐ เพื่อการถ่ายทอดทักษะและข้อมูลมาตรฐานขั้นสูงให้คนไทยให้ผู้ประกอบการไทยขยายธุรกิจในตลาดสากล

1.4 การพัฒนาระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (SIPA)

1.5 แผนแม่บทการพัฒนาบุคลากร ICT ต่อเนื่อง 10 ปี

(1) ตั้งคณะกรรมการนโยบายร่วมภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรม และภาคการศึกษาระดับอาชีวศึกษาชั้นสูงและอุดมศึกษา เพื่อจัดทำแผนแม่บทรับความต้องการอุตสาหกรรม ICT

(2) สร้างบุคลากรผู้สอน และนักวิจัยค้นคว้าสำหรับอุตสาหกรรม ICT ทั้งที่มีอยู่เดิมและต้องเพิ่มขึ้นใหม่ ให้มีจำนวนเป็น 2 เท่าภายใน 5 ปี

(3) ตั้งสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพชั้นสูง (professional training) สำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยให้ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินงาน

(4) จัดทำแผนงานการนำเข้าผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ ด้านซอฟต์แวร์มาปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรไทย ในการบริหารและการจัดการ การศึกษา การฝึกอบรม การวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต และการจำหน่ายซอฟต์แวร์

(5) สร้างความร่วมมือระหว่างภาคอุตสาหกรรมในเรื่องสำคัญดังนี้

- ให้นักศึกษาเข้าฝึกงานในธุรกิจซอฟต์แวร์ของภาคเอกชน ในระหว่างการศึกษาย่างต่อเนื่อง โดยให้ภาคเอกชนได้รับการตอบแทนด้วยสิทธิประโยชน์ด้านภาษีในค่าใช้จ่ายของเรื่องนี้
- ให้บุคลากรผู้ประกอบการอาชีพในภาคอุตสาหกรรม หรือธุรกิจซอฟต์แวร์ (รวม ICT อื่นด้วย) และบุคลากรในสถาบันการศึกษามีโอกาสแลกเปลี่ยนการปฏิบัติงานต่อกันและกันได้ ในลักษณะโครงการพัฒนาวิชาการตามแนวทางการลาพักงานไปพัฒนาความรู้ระยะสั้น (sabbatical leave)

(6) ให้จัดหาเงินทุนการพัฒนาบุคลากรด้าน ICT โดยเฉพาะอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ด้วยการสนับสนุนของสถาบันการเงินในรูปแบบเงินกู้ยืมดอกเบี่ยต่ำ เป็นกรณีพิเศษ

1.6 การยกระดับของการพัฒนาซอฟต์แวร์จากการใช้ทักษะการเขียนโปรแกรม (coding) ไปสู่การออกแบบระบบซอฟต์แวร์ขั้นสูง เช่น mobile internet application โดยอาศัยความประณีตและความสามารถเชิงศิลปะของไทย

1.7 การพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการซอฟต์แวร์ ให้ได้มาตรฐานสากล โดยมีกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

(1) กำหนดมาตรฐานการผลิตซอฟต์แวร์ให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

(2) ให้มีองค์กรหรือหน่วยงาน (รัฐร่วมกับเอกชน) ที่สนับสนุนการรับรองมาตรฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ที่เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานสากล หรือข้อตกลงร่วมระหว่างประเทศในการรับรองมาตรฐาน

1.8 ศูนย์ทดสอบมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ICT เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

1.9 มาตรการสนับสนุนการลงทุนอุตสาหกรรมฮาร์ดแวร์เกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์

1.10 การเร่งรัดออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การใช้ ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและสังคมไทย

“ส่งเสริมให้ประชาชนใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่เหมาะสม โดยเร่งรัดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ สร้างภูมิปัญญาให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ผลิตภัณฑ์พื้นฐานทางการเกษตรและอุตสาหกรรมชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับภูมิปัญญาไทย และเพิ่มรายได้กับยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ทำให้เกิดสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ควบคู่กับการสร้างภูมิคุ้มกันภัยคุกคามและผลกระทบในทางลบที่มากับยุคโลกาภิวัตน์” โดยมีแผนงานและกิจกรรมดังนี้

2.1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายโทรคมนาคมมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(1) ให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมซึ่งมีบูรณาการและเอกภาพเสมือนเป็นระบบเดียวทั่วประเทศสำหรับธุรกิจบริการโทรคมนาคมแข่งขันเสรี ซึ่งมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยคุณภาพสูง ราคาที่เป็นธรรม และให้บริการได้อย่างทั่วถึง

(2) เร่งรัดการเปิดธุรกิจบริการโทรคมนาคมแข่งขันเสรี ที่มีการควบคุมด้วยองค์กรอิสระที่เป็นกลางโดยเร็วที่สุด

(3) ทำให้พระราชบัญญัติองค์กร จัดสรรคลื่นความถี่ และพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจโทรคมนาคมเกิดผลในทางปฏิบัติโดยเร็ว

2.2 การใช้ประโยชน์จากกฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ รองรับมาตรา 78 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

โดยเร่งรัดดำเนินการในกิจกรรมสำคัญดังนี้

(1) ดำเนินการให้ร่างพระราชบัญญัติการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศผ่านกระบวนการนิติบัญญัติเพื่อมีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2546

(2) จัดตั้งองค์กรตามร่างพระราชบัญญัติการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายโดยเร็ว

(3) ให้องค์กรใน (2) ประสานกับคณะกรรมการกำกับกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เพื่อให้เกิดบริการโทรคมนาคมที่เข้าถึงชุมชนในประเทศโดยทั่วถึง

(4) นำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาภาคสังคม โดยมุ่งให้บริการสังคมทุกด้าน

(5) พัฒนาบทบาทและการดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์ให้เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

2.3 การใช้ประโยชน์ ICT เพื่อพัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ของประชาชน

(1) สนับสนุนภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาเร่งผลิตสื่อความรู้อิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพ รวมถึงสนับสนุนให้บุคลากรทางการศึกษาในส่วนท้องถิ่นผลิตเนื้อหาความรู้ของท้องถิ่นให้อยู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(2) อบรมบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถสร้างและใช้สื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาเพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศและประสบการณ์ร่วมกัน

(4) ขยายและพัฒนาการเรียนการสอนโดยผ่านสื่อ ICT ทุกประเทศ

(5) ให้รัฐสร้างศูนย์ข้อมูลเก็บ courseware การศึกษา ด้วยความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับคัดเลือกมาจัดทำสื่อการเรียนการสอนที่เป็นมาตรฐานใช้ในวงกว้าง

2.4 การแปลหนังสือ เอกสาร ข้อมูล เป็นภาษาไทยและจากภาษาไทยเป็นภาษาต่างประเทศ

2.5 การส่งเสริมการพัฒนาข้อมูลและความรู้เพื่อช่วยการครองชีพและการยกระดับคุณภาพสังคมของชุมชน

2.6 การส่งเสริมบทบาทของสื่อมวลชน การมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการประยุกต์ใช้ประโยชน์ของ ICT ให้ประชาชนทราบทั่วไป

2.7 การส่งเสริมให้องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมศักยภาพของชุมชน

2.8 การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ให้ใช้ประโยชน์ ICT ในการพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมการเรียนรู้ที่มีศักยภาพ ตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และวัฒนธรรมอันดีงาม

2.9 การสร้างความเชื่อมั่นในการนำพาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) มาใช้ในภาคเศรษฐกิจทุกส่วน โดยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### ยุทธศาสตร์ที่ 3 การปฏิรูปและการสร้างศักยภาพการวิจัยและพัฒนา ICT

“ให้องค์กรภาครัฐ เอกชนและสถาบันการศึกษา ร่วมกันปฏิรูปแนวทางการวิจัยพัฒนา ICT โดยใช้ความต้องการของภาคอุตสาหกรรมเป็นตัวนำ ทั้งนี้ให้มีนโยบายที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการเร่งรัดพัฒนาพื้นฐานการศึกษาที่ส่งเสริมการคิดเชิงวิทยาศาสตร์แก่ประชาชนทั่วไปโดยเร็วที่สุด ให้เกิดการสร้างนักวิจัยและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การจัดสรรงบประมาณด้านการวิจัย การสร้างสภาวะแวดล้อมและปัจจัยที่จำเป็นอื่น ๆ สำหรับงานวิจัยและพัฒนา รวมถึงการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในเชิงพาณิชย์ เพื่อให้เกิดเทคโนโลยีไทยเข้ามาทดแทนการพึ่งพาเทคโนโลยีต่างประเทศ” โดยมีแผนงานและกิจกรรมดังนี้

3.1 การปฏิรูปการศึกษาโดยส่วนงานของรัฐและเอกชน เพื่อพัฒนาหลักสูตรและแนวทางการเรียนการสอนให้มีการคิดเชิงวิทยาศาสตร์และทักษะในภาษาต่างประเทศ สำหรับการสร้างทรัพยากรมนุษย์ ให้ความสำคัญในการพัฒนา และการวิจัย ค้นคว้า ICT กับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาประเทศ

3.2 การสร้างให้อาชีพการค้นคว้าวิจัยมีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับทัดเทียมอาชีพอื่น

3.3 การจัดสรรงบประมาณในลักษณะเงินร่วมทุนเบื้องต้น(seed money) รวมถึงการตั้งกองทุนพัฒนาการวิจัยค้นคว้าระดับชาติ โดยให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่ผู้บริจาค

3.4 การกำหนดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสำหรับการเสริมสร้างการค้นคว้าวิจัยและการพัฒนา ICT ร่วมกับอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องที่ประยุกต์ใช้ ICT ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

3.5 การสนับสนุนการวิจัยค้นคว้าเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิต ICT และอุตสาหกรรมอื่นที่เป็นไปได้ สำหรับทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ และสร้างศักยภาพสินค้าส่งออกในอนาคต

(1) พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การสื่อสารโทรคมนาคมสำหรับบริการที่ไม่สลบซับซ้อน มีราคาถูก แต่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และทนทานกับสภาพแวดล้อมของไทย

(2) พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนพื้นฐานของอุปกรณ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ICT

(3) ส่งเสริมการพัฒนาซอฟต์แวร์ในลักษณะ open source เพื่อให้อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาต่อยอด

3.6 จัดตั้งศูนย์ของความเป็นเลิศในทางวิชาการ เพื่อสร้างศักยภาพในความรู้และภูมิปัญญาคนไทย

3.7 ให้มีการติดตาม รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ICT รวมทั้งการศึกษาเพื่อการคาดการณ์ เพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา และการผลิตภายในประเทศ

**ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยกระดับศักยภาพพื้นฐานของสังคมไทยเพื่อการแข่งขันในอนาคต**

“ให้องค์กรภาครัฐและเอกชนร่วมกันสร้างความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของ ICT ให้แก่ประชาชนโดยทั่วไป เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อผลักดันการใช้ ICT ให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี และสามารถใช้ออกมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ภาคเศรษฐกิจพื้นฐานที่จะทำให้ประเทศไทยมีศักยภาพการแข่งขันในระดับภูมิภาคและระดับสากลได้อย่างสมบูรณ์” โดยมีแผนงานและกิจกรรมดังนี้

4.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของ ICT ต่อประชาชนทั่วไป

(1) บรรจุวิชาการสอนเกี่ยวกับการเรียนรู้/การใช้คอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารให้แก่ผู้รับการศึกษาในทุกระดับชั้น

(2) ให้ทุกสถาบันการศึกษา จัดตั้งห้องสมุดซึ่งมีศักยภาพให้ประชาชนเข้าไปศึกษาหาความรู้ และฝึกทักษะการใช้รวมถึงการเรียนรู้การใช้ ICT

(3) ให้จัดสถานที่เรียนและเล่น เพื่อให้เด็กในระดับอายุต่างๆ กัน มีโอกาสได้เรียนและเล่นให้เกิดความรู้ด้าน ICT

(4) ให้ทุกชุมชนใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการ ICT ประจำชุมชน อันเกิดจากผลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ รวมถึงการสร้างข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น (local content) เพื่อประโยชน์โดยรวมของชุมชน

(5) สนับสนุนให้มีการผลิตและจำหน่ายหนังสือ/ตำราเรียน ในราคาที่เหมาะสมกับค่าครองชีพของคนไทย

(6) สนับสนุนให้เยาวชนมีความรู้ความเข้าใจ และความสามารถ การใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศอื่นที่มีประโยชน์

4.2 การสนับสนุนภาคเอกชนเร่งรัดผลิตอุปกรณ์ ICT และซอฟต์แวร์ ราคาประหยัด รองรับความต้องการของตลาด และการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ในราคาที่เหมาะสมกับอัตราค่าครองชีพ

4.3 กระตุ้นผู้ประกอบการและสาธารณชนในวงกว้างให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และความสนใจต่อ ICT และกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

4.4 พัฒนาบุคลากรในวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ICT โดยทั่วไป เพื่อการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรเหล่านั้นด้วย

**ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการเพื่อมุ่งขยาย ตลาดต่างประเทศ**

“กำหนดมาตรการและวิธีการที่จะเร่งส่งเสริมผู้ประกอบการ ให้มีความรู้ และประสบการณ์ด้านการบริหารและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อปรับปรุงกระบวนการผลิตสินค้า และการตลาด โดยใช้มาตรฐานเปิดเพื่อสร้างโอกาสการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจ โดยภาครัฐสนับสนุน การส่งออกผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้นในช่วงแรก ด้วยการปรับปรุงกฎหมายให้ทันต่อความก้าวหน้า ของเทคโนโลยีและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงที่เกิดจากภูมิปัญญา ท้องถิ่นด้วย และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้าน ICT ให้ได้มาตรฐานคุณภาพวิชาชีพ ตามหลักสากล ตลอดจนสร้างเสริมความสามารถและประสบการณ์ด้านการตลาด เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยได้มีโอกาสขยายส่วนแบ่งตลาดให้มากขึ้น จากความต้องการ ในผลิตภัณฑ์และบริการและรายได้ของประชากรที่กำลังเพิ่มขึ้นในภูมิภาคนี้อย่างต่อเนื่อง” โดยมีแผนงานและกิจกรรมดังนี้

5.1 การสร้างศักยภาพทางกฎหมายเพื่อปกป้อง และรักษาสหิทธิประโยชน์ ของความรู้ วิชาการ ภูมิปัญญาและผลิตภัณฑ์ ของไทยโดยรวม เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ถึงผลประโยชน์และชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์ไทย

5.2 การส่งเสริมให้ภาคอุตสาหกรรมนำ ICT มาประยุกต์ใช้ใน กระบวนการผลิต เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับรูปแบบการผลิต และผลิตภัณฑ์ที่มีความ

เฉพาะเจาะจง รวมถึงการเชื่อมโยงสายการผลิต และการรวมกลุ่มโดยรวม เพื่อสร้างชื่อเสียงให้ผลิตภัณฑ์ไทย

5.3 การนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในกิจการของผู้ประกอบการไทย เพื่อลดต้นทุน ขยายและเพิ่มส่วนแบ่งตลาด รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ และให้บริการในการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีการป้องกันอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพให้กับลูกค้า

5.4 ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูงเชื่อมโยงเครือข่ายวัตถุดิบ การผลิต การจัดการ การขนส่ง การค้าขาย ทั้งในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่งเสริมให้ใช้งานผ่านโครงสร้างนี้เพื่อการค้นหาความรู้ ความคิด และติดตามการเปลี่ยนแปลง เพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมใช้ ICT

“กระตุ้นให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ใช้ ICT เพื่อการพัฒนาธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการ การบริหารการผลิต และการเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เพื่อสร้างความพร้อมต่อการแข่งขันเสรีในระบบเศรษฐกิจยุคโลกาภิวัตน์ และลดผลกระทบจากความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจ” โดยมีแผนงานและกิจกรรมดังนี้

6.1 การจัดให้มีกลไกและวิธีการถ่ายทอด ดูดซับเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและเหมาะสม ให้กับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและย่อม

6.2 การสร้างสิ่งจูงใจเพื่อให้เกิดกลุ่มพันธมิตร SMEs ในแต่ละประเภทของวิสาหกิจ ช่วยกันนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหารงานและการจัดการธุรกิจเพื่อสร้างประสิทธิภาพและลดต้นทุนในธุรกิจของสมาชิก

(1) จัดให้มีระบบพี่เลี้ยงของกลุ่มพันธมิตร เพื่อประสานงานของกลุ่มให้เกิดประสิทธิภาพ และความแข็งแกร่ง โดยให้ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ

(2) ให้เลือกวิสาหกิจในแต่ละกลุ่มเป็นโครงการนำร่องเพื่อใช้เป็นต้นแบบของความสำเร็จให้กับสมาชิกอื่นๆ ในกลุ่มและกลุ่มอื่น

(3) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลสำเร็จของโครงการในแต่ละกลุ่มพันธมิตรให้เป็นตัวอย่าง

(4) กำหนดมาตรการเสริมสร้างศักยภาพ SMEs ไทยด้วยการสร้างความเชื่อมโยงทางการผลิต และการดำเนินงานระหว่าง SMEs และอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เพื่อให้ SMEs เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิต โครงการขนาดใหญ่เกิดความเจริญและความเข้มแข็ง

6.3 เร่งส่งเสริมและพัฒนา e-Business โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอำนวยความสะดวกด้านระบบภาษี บริการโทรคมนาคม การประสานงานหน่วยงานของรัฐ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ การผลิต และการขนส่งวัสดุและสินค้าอย่างครบวงจรให้กับกลุ่ม SMEs

6.4 การนำ ICT มาช่วยในการจัดการ การทำธุรกิจ ตลอดจนการสื่อสารของ SMEs โดยเฉพาะการใช้ supply chain management เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวม

(1) สร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ supply chain management ให้ SMEs

(2) กำหนดมาตรฐานแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีเทคโนโลยีเหมาะสมตามกาลเวลา

(3) กำหนดมาตรฐานการอ่าน การเก็บข้อมูลด้วยรหัสแท่ง (barcode) ระบบ EAN.UCC และ EANCOM

(4) ปรับปรุงอัตราภาษีอากรนำเข้าและส่งออกของปัจจัยการผลิตสินค้า ICT

6.5 การพัฒนาให้ผู้ประกอบการภาคเอกชนรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของการนำฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์จากอุตสาหกรรมภายในประเทศ มาใช้ในการทำธุรกิจและลดต้นทุน

6.6 การจัดทำฐานข้อมูลโดยใช้ ICT เป็นเครื่องมือในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อให้ภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และผู้บริโภคใช้ประโยชน์

6.7 การพัฒนา SMEs Portal สำหรับให้บริการผู้ประกอบการที่ต้องการติดต่อกับส่วนราชการในกิจการและธุรกรรมทุกประเภทได้รับความสะดวก

6.8 เสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ให้แก่นักศึกษาเพื่อเกิดความคิดและความสนใจที่จะเป็นเจ้าของกิจการ (entrepreneurship) โดนอาศัยกลไกการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ SMEs รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการฝึกงานและการเกื้อหนุนให้เกิดเจ้าของกิจการใหม่ ๆ ขึ้นในระบบเศรษฐกิจไทย

**ยุทธศาสตร์ที่ 7 การนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของภาครัฐ**

“ให้รัฐจัดตั้งองค์กรกลางระดับชาติร่วมรับผิดชอบการพัฒนาและส่งเสริมการใช้ ICT ในภาครัฐเพื่อให้เกิดการบูรณาการและเอกภาพในระบบข้อมูล การวางแผน การประสานงาน การจัดสรรงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส ให้ตรงตามความต้องการและลดการซ้ำซ้อนในการลงทุน เพื่อให้ภาครัฐสามารถรวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้



ข้อมูลร่วมกันได้ด้วยมาตรฐานเปิดและมีระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูงสำหรับการบริหารของหน่วยงานภาครัฐและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ” โดยมีแผนงานและกิจกรรมดังนี้

7.1 การจัดตั้งกระทรวงเพื่อรับผิดชอบการวางแผน ส่งเสริมพัฒนา และ ดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยให้สามารถรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก เนื่องมาจากผลกระทบของ ICT

7.2 การปฏิรูปการบริหารและการจัดการของหน่วยงานของรัฐ

(1) จัดโครงสร้างส่วนงานที่ให้ความเข้มแข็งต่อการปฏิบัติงานของ CIO อย่างชัดเจนโดย

- ให้มีส่วนงานรองรับการปฏิบัติหน้าที่ของ CIO ประจำกระทรวง รับผิดชอบการใช้ระบบ ICT ของกระทรวง

- กำหนดแนวทางและแผนการจัดสร้างส่วนงานเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของ CIO ระดับจังหวัด รวมถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่ใช้ ICT ในการบริหารงานเพื่อประโยชน์แก่ส่วนราชการและประชาชนในพื้นที่

(2) ปรับปรุงกฎระเบียบและวิธีการบริหารราชการทุกเรื่องให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำ ICT มาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

(3) จัดสรรงบประมาณในการพัฒนา ICT ให้สอดคล้องกับแผนแม่บท ICT ขจัดการจัดสรรงบประมาณที่จะทำให้เกิดการพัฒนาแบบแยกส่วนหรือซ้ำซ้อน

7.3 การพัฒนาและกำหนดมาตรฐานข้อมูลและการสื่อสารข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างมีเอกภาพ ใช้รองรับการบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร (e-Citizen)

(1) ตั้งศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกระทรวง ด้วยมาตรฐานเดียวกันผ่านเครือข่าย Intranet ความเร็วสูงที่มีระบบการกำกับ การเข้าถึงข้อมูลที่เหมาะสม (Government Data Exchange : GDX)

(2) สนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐและเอกชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(3) พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลภายในกระทรวงสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร (MIS) ในการบริหารงานของส่วนราชการ (back office) และการให้บริการประชาชน (front office)

(4) พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ที่ง่ายต่อการใช้โดยให้ลงทุนซอฟต์แวร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นส่วนกลางของรัฐ และให้พยายามใช้ซอฟต์แวร์ที่เป็นเทคโนโลยีไทย หรือซอฟต์แวร์ open source

(5) จัดให้มีบริการข้อมูลที่เปิดสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เพื่อให้ประชาชนมีความใกล้ชิดและมีความเข้าใจดีกับการดำเนินงานของรัฐ

(6) ให้ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันในการพัฒนาระบบข้อมูลประชากร เพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีบัตรประจำตัวอัจฉริยะ (smart ID card) สำหรับใช้ในการติดต่อกับภาครัฐ และการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารราชการ

7.4 ให้รัฐนำเทคโนโลยี GIS มาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยกำหนดมาตรฐาน/มีหน่วยงานรับผิดชอบกำกับดูแล

(1) จัดตั้งคณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลภูมิสารสนเทศ หรือ National Spatial Data Infrastructure – NSDI ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทำหน้าที่กำหนดกรอบนโยบายด้านการประสานงานส่งเสริม กรอบงบประมาณและแนวทางในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากฐานข้อมูลภูมิศาสตร์ที่มีอยู่แล้วและกำลังจะพัฒนาขึ้น

(2) คณะกรรมการข้างต้น จัดให้มีชุดข้อมูลภูมิศาสตร์พื้นฐานสำหรับการใช้งานร่วมกัน คำอธิบายข้อมูล (Metadata) ดัชนีข้อมูลภูมิศาสตร์ (GIS Clearing House) และมาตรฐานข้อมูล

(3) พัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลภูมิศาสตร์ รวมทั้งเครือข่ายข้อมูลภูมิศาสตร์เพื่อการใช้งานอย่างบูรณาการในหน่วยงานของรัฐ โดยพิจารณาเชื่อมต่อข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐที่มีข้อมูลเชิงพื้นที่เข้ากับข้อมูลภูมิศาสตร์

(4) ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศและซอฟต์แวร์รหัสเปิด

7.5 การจัดการบริหารการใช้โครงข่ายสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงโดยหลีกเลี่ยงการลงทุนซ้ำซ้อนของส่วนงานภาครัฐทุกกระทรวง

7.6 การพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ให้เป็นทรัพยากรสำคัญในการบริหารจัดการระบบข้อมูลให้เกิดประโยชน์

(1) สร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทน และโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน (career path) ให้แก่บุคลากรด้าน ICT ที่เหมาะสม

(2) สรรหาบุคลากรของรัฐในอนาคตมีความรู้ด้าน ICT โดยในการสอบคัดเลือกบุคลากรเข้ารับราชการควรมีการสอบความรู้พื้นฐานด้าน ICT ด้วย

(3) จัดตั้งสถาบัน e-Government สำหรับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้าน ICT ให้แก่บุคลากรภาครัฐ

7.7 การพัฒนาระบบการติดตามประเมินผลในการพัฒนา ICT ของชาติตามแนวทางแผนแม่บท ICT ให้ใช้ดัชนีชี้วัดและวิธีการตามมาตรฐานสากลที่มีประสิทธิภาพ

7.8 พัฒนาระบบโครงข่ายประสาทดิจิทัล (Digital Nervous System) ของประเทศ เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

- (1) จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสารสนเทศในระดับชาติ ที่สามารถให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์
- (2) จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสารสนเทศระดับกระทรวงรวบรวมข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานในสังกัดและสนับสนุนการบริหารข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ และการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ
- (3) พัฒนาศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารสารสนเทศและบริการภาครัฐ (e-Government Portal) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างรวดเร็ว

**แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2544 – 2546<sup>16</sup>**

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2544-2546 เป็นแผนที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนกฎหมายการปฏิรูประบบราชการจะบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2545 ซึ่งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมในสมัยนั้นมีภารกิจด้านสวัสดิการอยู่ด้วย มีส่วนราชการในสังกัด ประกอบด้วย สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวง กรมการจัดหางาน กรมประชาสงเคราะห์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม

แผนแม่บทฉบับนี้มีเป้าหมายให้การบริการงานของทุกส่วนราชการในสังกัดสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกรม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่เหมาะสมไม่ซ้ำซ้อน และให้รัฐมนตรีและผู้บริหารระดับกระทรวงและระดับชาติมีข้อมูลเกี่ยวกับประชากร กำลังแรงงาน การมีงานทำ การว่างงาน ฯลฯ พอเพียงที่จะช่วยให้ตัดสินใจกำหนดนโยบายและมาตรการในการป้องกัน/แก้ไขปัญหาแรงงานและสวัสดิการสังคมถูกต้อง โดยกำหนดวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์การพัฒนา ดังนี้

#### วิสัยทัศน์

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมจะเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนและการจัดการเชิงรุก เพื่อให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว สะดวก และความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก และจะทำให้ระบบสารสนเทศแรงงานและสวัสดิการสังคมเป็นที่น่าเชื่อถือ แม่นยำ ทันท่วงที และสอดคล้องกับความต้องการ

<sup>16</sup> สำนักสารสนเทศแรงงานและสวัสดิการสังคม, แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2544-2546 (กทม. : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, พ.ศ. 2543), น.10-18

ของผู้ใช้งาน ผู้เกี่ยวข้อง ผู้บริหารที่จะนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

### วัตถุประสงค์

1. พัฒนาระบบสารสนเทศแรงงานและสวัสดิการสังคมให้เป็นเอกภพนำเชื่อถือ พอเพียง และทันเวลาในการนำไปวิเคราะห์ คาดการณ์ เพื่อการกำหนดนโยบาย การวางแผนพัฒนากำลังคนและแก้ไขปัญหา และติดตามสถานการณ์แรงงานและสวัสดิการสังคม

2. พัฒนาเครือข่ายสารสนเทศด้านแรงงานและสวัสดิการสังคมของหน่วยงานในกระทรวงให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกัน ใช้และสนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายภายนอกหน่วยงานอื่นๆ

3. พัฒนาบุคลากรของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมทุกระดับให้มีความรู้ ความเข้าใจ และให้มีศักยภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และเหมาะสมกับสภาพการทำงานและความจำกัดของจำนวนบุคลากร และสามารถติดต่อประสานงานกับผู้ต้องการใช้บริการทุกรูปแบบ

4. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการกระจายบริการด้านแรงงานและสวัสดิการสังคมสู่ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง

5. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลยุทธ์ในการชั้นนำและเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาศักยภาพแรงงาน เพื่อการได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและความผาสุกของครอบครัวชุมชน

6. พัฒนาการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศระยะต่อไป (ระยะที่ 2 พ.ศ. 2547-2549) ให้รองรับวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ที่จะได้กำหนดต่อไป

กลยุทธ์หลักของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศแรงงานและสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ คือ

#### กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาระบบสารสนเทศ

การพัฒนาข้อมูลและสารสนเทศของทุกกรมในสังกัดกระทรวงต้องมีรูปแบบการจัดเก็บ การรายงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถนำมาประมวลสรุปเป็นภาพรวมในระดับกระทรวงได้ และสามารถนำมาใช้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ฐานข้อมูลหลักที่จะจัดเก็บ ประกอบด้วย

- ฐานข้อมูลผู้อยู่ในข่ายดูแลของกระทรวง เช่น ข้อมูลผู้ด้อยโอกาส กลุ่มต่างๆ ข้อมูลผู้ประกันตน ในระบบประกันสังคม ข้อมูลผู้ว่างงาน ฯลฯ

- ฐานข้อมูลสถานประกอบการหรือผู้ประกอบการ ซึ่งทุกกรมจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น ใช้ในการตรวจคุ้มครองแรงงาน ใช้ในการจัดเก็บเงินสมทบ

ประกันสังคม ใช้ในการหาตำแหน่งงานว่างและการพัฒนาฝีมือแรงงานให้ตรงกับความต้องการของนายจ้าง ฯลฯ ฐานข้อมูลด้านนี้ ในระยะยาวจะต้องพัฒนาให้สามารถเชื่อมต่อกับข้อมูลของกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง ฯลฯ เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนระดับชาติ

- ฐานข้อมูลรหัสมาตรฐาน ระบบสถิติ รายงานและเครื่องชี้วัด จะเป็นมาตรฐานกลางในการประสานและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมในสังกัดเข้าด้วยกันและสามารถนำไปเผยแพร่ใช้ร่วมกับหน่วยงานอื่นตลอดจนองค์การแรงงานระหว่างประเทศได้

### กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์

ได้กำหนดแนวทางการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในกระทรวงไว้กว้างๆ ดังต่อไปนี้

- การจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของทุกหน่วยงานจะต้องคำนึงถึงการใช้สถาปัตยกรรมแบบเปิด (Open System) ที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นได้โดยง่าย
- การใช้ซอฟต์แวร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบงาน ควรจะใช้มาตรฐานเดียวกันหรือมาตรฐานที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ง่ายและสะดวก

### กลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศด้านแรงงานและสวัสดิการสังคมกำหนดหลักการให้พิจารณาใช้เครือข่ายที่มีอยู่ในแต่ละกรมให้เต็มประสิทธิภาพก่อนในระยะแรก ส่วนระยะต่อไปจะรวมศูนย์เครือข่ายสื่อสารข้อมูลไว้ที่เดียว โดยปรับปรุงขยายช่องทางในการรับส่งข้อมูลให้รวดเร็วและสะดวกขึ้น เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่าและประหยัดงบประมาณแผ่นดิน

### กลยุทธ์ที่ 4 การพัฒนาองค์กรและบุคลากร

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมจะจัดตั้งศูนย์สารสนเทศ เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการวางแผนและประสานการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานของกระทรวง และเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานของกระทรวงอื่นๆ

สำหรับการพัฒนาบุคลากรนั้น คณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้ผู้บริหารระดับสูงของทุกกระทรวงต้องรับรู้และมีแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างวิสัยทัศน์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) สามารถนำไปใช้ในหน่วยงานเพื่อให้เกิดผล ทำให้การบริหารจัดการภารกิจมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติ ทั้งกลุ่มผู้ใช้งาน (User) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านไอที กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้จัดหลักสูตรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ระดับ

ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถการทำงานในหน้าที่ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน

## 2.4 แผนยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2547-2551<sup>17</sup>

กระทรวงแรงงานได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2547-2551) ขึ้น โดยนำแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญ นโยบายเศรษฐกิจและสังคมด้านแรงงานของรัฐบาล ระเบียบวาระแห่งชาติ แนวทางการบริหารแบบ CEO และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นปัจจัยหลักในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงาน นอกจากนั้น ยังได้นำกระแสโลกาภิวัตน์และผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ รวมทั้งสภาวะทางสังคม การแก้ไขปัญหาความยากจนและสร้างสังคมที่เป็นธรรม มาประกอบเป็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงแรงงาน โดยสรุปได้ดังนี้

### วิสัยทัศน์กระทรวงแรงงาน

เป็นองค์กรหลักในการบริหารแรงงานเชิงรุกพัฒนาแรงงานให้มีความสามารถสามารถสนับสนุนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ มีหลักประกันความมั่นคงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

### พันธกิจกระทรวงแรงงาน

- สนับสนุนส่งเสริมและดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพิ่มศักยภาพองค์ความรู้และความสามารถของกำลังแรงงาน
- ส่งเสริมและขยายโอกาสการมีงานทำของประชาชน รวมทั้งคุ้มครองคนหางาน
- คุ้มครอง ดูแลให้แรงงานมีความมั่นคง มีความปลอดภัยในการทำงาน
- บริหารจัดการให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง
- พัฒนาสมรรถนะการบริหารแรงงาน

### เป้าประสงค์

- ◆ เป็นศูนย์กลางพัฒนาศักยภาพ และยกระดับฝีมือแรงงานรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ
- ◆ จัดการให้กำลังแรงงานมีอาชีพ มีงานทำเพิ่มขึ้นทั้งในและต่างประเทศ
- ◆ ยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานในและนอกระบบ
- ◆ ขยายประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้วยระบบการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี

<sup>17</sup> กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, แผนยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2547-2551 (กทม. : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2547), น.11-18

ตารางที่ 2/1 แสดงประเด็นยุทธศาสตร์และยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์
1. เสริมสร้างองค์ความรู้และเพิ่มศักยภาพแรงงาน	<p>1.1 เพิ่มศักยภาพยกระดับคุณภาพและมาตรฐานฝีมือแรงงานในอุตสาหกรรมเป้าหมาย เพื่อขยายขีดความสามารถในการแข่งขัน</p> <p>1.2 ประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน</p> <p>1.3 ขยายโอกาส สนับสนุนอาศัยความรู้เพื่อการประกอบอาชีพอิสระ</p>
2. เพิ่มและขยายโอกาสการมีงานทำทั้งใน/นอกระบบ	<p>2.1 ส่งเสริมการมีงานทำ</p> <p>2.2 ขยายตลาดแรงงานด้านบริการในต่างประเทศและรักษาตลาดเดิมที่มีอยู่</p> <p>2.3 จัดระบบแรงงานต่างด้าว</p>
3. ขยายขอบเขตของการคุ้มครองแรงงานและหลักประกันให้ครอบคลุมแรงงานในและนอกระบบอย่างทั่วถึง	<p>3.1 พัฒนาระบบหลักประกันและความคุ้มครองให้ครอบคลุมมากขึ้นและสู่แรงงานนอกระบบ</p> <p>3.2 ส่งเสริมให้อุตสาหกรรมส่งออกใช้แรงงานตามมาตรฐานแรงงานและมาตรฐานความปลอดภัย อย่างครบถ้วน เพื่อป้องกันข้อกีดกันทางการค้า</p> <p>3.3 เสริมสร้างสันติสุขด้านแรงงาน</p>
4. เพิ่มสมรรถนะการบริหารจัดการด้านแรงงาน	<p>4.1 บูรณาการยุทธศาสตร์ด้านแรงงาน และเสนอข้อมูลเพื่อพัฒนานโยบายให้เหมาะสมกับสถานการณ์</p> <p>4.2 ให้บริการด้านแรงงานที่มีคุณภาพแก่ประชาชน และขยายเครือข่ายการให้บริการของทุกพื้นที่</p>

## บทที่ 3

# วิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของกระทรวงแรงงาน

### 3.1 สภาพปัญหาของระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศในปัจจุบัน

กระทรวงแรงงาน (กรง.) มีส่วนราชการในสังกัดประกอบด้วย สำนักงานรัฐมนตรี (สล.) สำนักงานปลัดกระทรวง (สป.) กรมการจัดหางาน (กกจ.) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กพร.) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (กสร.) และสำนักงานประกันสังคม (สปส.) มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คือ ด้านการเพิ่มและขยายโอกาสการมีงานทำ การเพิ่มศักยภาพและพัฒนาฝีมือแรงงาน การเพิ่มคุณภาพชีวิตผู้ใช้แรงงาน การคุ้มครองแรงงานในเรื่องสภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การแรงงานสัมพันธ์ การสร้างหลักประกันและให้ความคุ้มครองในระบบประกันสังคม ในการปฏิบัติงานดังกล่าว กระทรวงแรงงานจำเป็นต้องมีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงงานเพื่อใช้กำหนดนโยบายและจัดทำแผนงานโครงการ ติดตามและประเมินผล ประมวลวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม ทั้งข้อมูลของทุกส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานและข้อมูลจากกระทรวง ทบวง กรมนอกสังกัด

อย่างไรก็ตาม สภาพข้อเท็จจริงจากการสำรวจเมื่อต้นปี 2546 พบว่าระบบสารสนเทศของแต่ละส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานมีความหลากหลายบางส่วนยังทำงานด้วยมือ สำหรับระบบที่พัฒนาแล้วยังมีความแตกต่างกันทั้งประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมช่วยพัฒนาระบบ ระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายสื่อสารและข้อมูล รวมทั้งมีความซ้ำซ้อนและขัดแย้งกันของข้อมูลระหว่างส่วนราชการของกระทรวงแรงงานที่จัดเก็บและประมวลผล ทำให้ข้อมูลไม่มีเอกภาพและขาดความน่าเชื่อถือ กระทรวงแรงงานไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ ดังตารางที่ 3/1 ที่แสดงจำนวนระบบสารสนเทศแบ่งตามกรม/สำนักงาน โดยไม่ครอบคลุมระบบสารสนเทศของสำนักงานรัฐมนตรี

ที่ 3/104 ส.ร. 3/2 2100/??



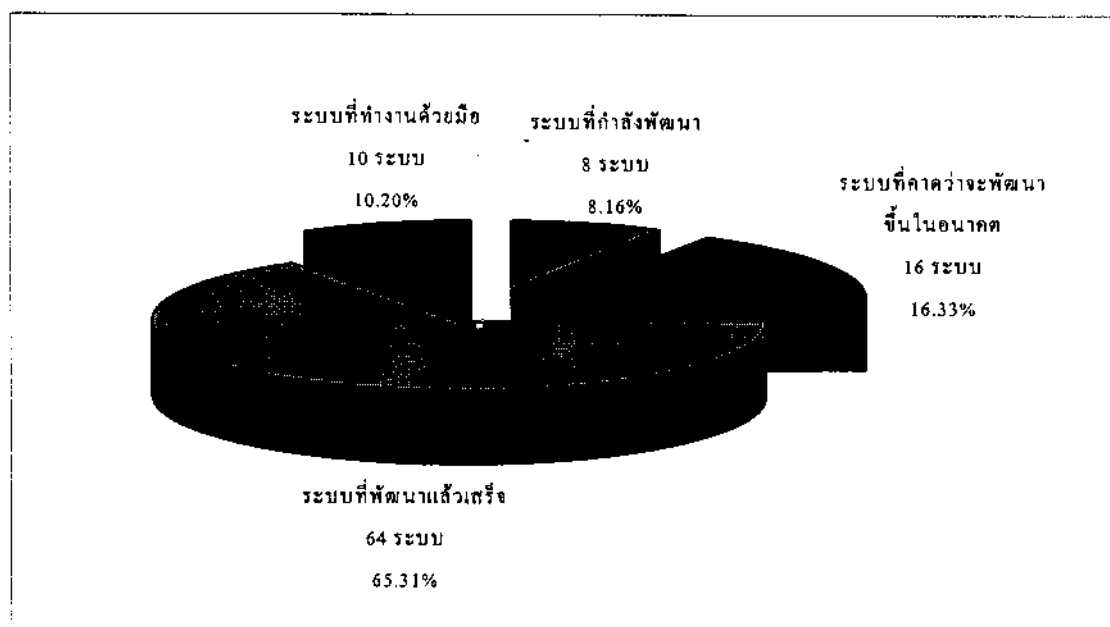
ตารางที่ 3/1 ระบบสารสนเทศแบ่งตามกรม/สำนักงาน

ส่วนราชการ	สป.	กกจ.	กพร.	กสร.	สปส.	รวม
จำนวน (ระบบ)						
ตามแผนแม่บท (ปี 44-46)	24	18	22	18	20	131
ตามสำรวจจริง (ปี 46)	25	22	20	17	27	144

จากตารางที่ 3/1 มีความแตกต่างของจำนวนระบบสารสนเทศตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ.2544 - 2546 และตามที่ได้สำรวจจริง เช่นกรณีของ กพร. จำนวนระบบที่สำรวจจริงมีจำนวนน้อยกว่าเนื่องจากบางระบบที่ระบุไว้ในแผนแม่บทฯ เป็นส่วนหนึ่งของระบบอื่น หรือกรณีของ สปส. จำนวนระบบที่สำรวจจริงมีจำนวนมากกว่าเนื่องจากการสำรวจเก็บข้อมูลพบว่าบางระบบซึ่งไม่ได้อยู่ในแผนแม่บทฯ แต่ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการที่จะพัฒนาระบบงานให้เป็นระบบงานคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

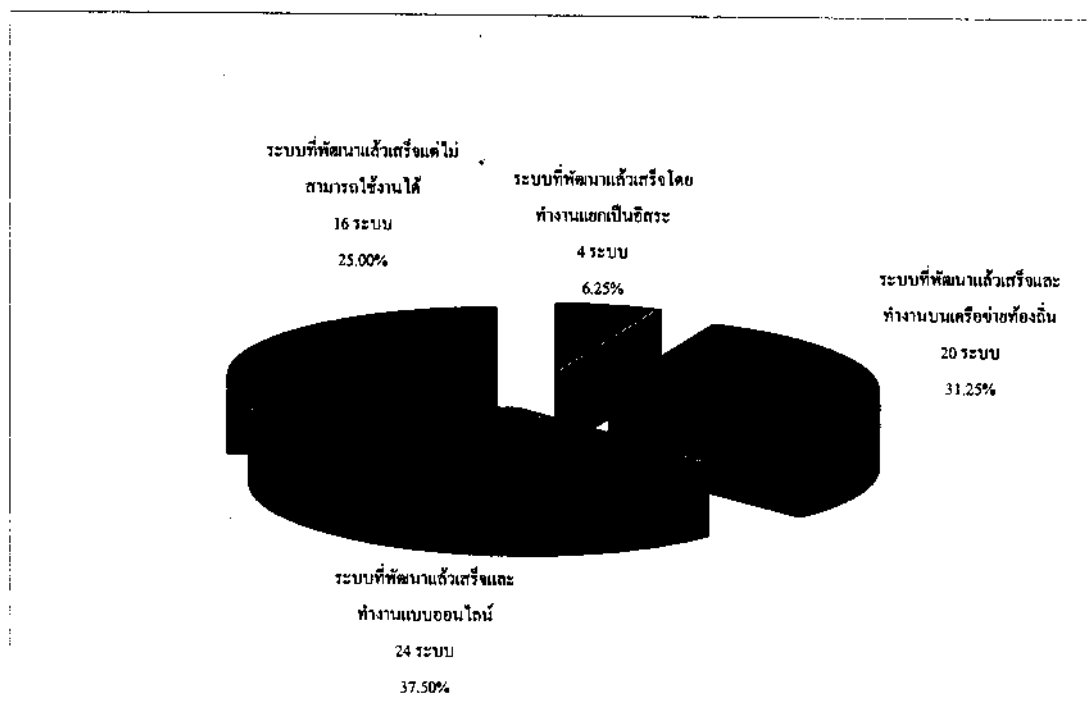
ระบบที่ได้สำรวจจริงสามารถจำแนกตามสถานภาพได้ดังแสดงในภาพที่ 3/1 ที่แสดงสัดส่วนสถานภาพของระบบสารสนเทศตามสำรวจจริง ซึ่งแสดงภาพรวมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศโดยแบ่งเป็นระบบที่ทำงานด้วยมือ 10 ระบบหรือคิดเป็น 10.20% ระบบที่พัฒนาแล้วเสร็จ 64 ระบบหรือคิดเป็น 65.31% ระบบที่คาดว่าจะพัฒนาขึ้นในอนาคต 16 ระบบหรือคิดเป็น 16.33% และระบบที่กำลังพัฒนาอยู่ 8 ระบบหรือคิดเป็น 8.16%

ภาพที่ 3/1 สัดส่วนสถานภาพของระบบสารสนเทศตามสำรวจจริง



ระบบสารสนเทศที่พัฒนาแล้วเสร็จ 64 ระบบ สามารถแบ่งสัดส่วนได้ดังแสดงในภาพที่ 3/2 สัดส่วนสถานภาพของระบบสารสนเทศที่พัฒนาแล้วเสร็จ โดยแบ่งเป็นระบบที่พัฒนาแล้วเสร็จและทำงานแยกเป็นอิสระ 4 ระบบหรือคิดเป็น 6.25% ระบบที่พัฒนาแล้วเสร็จและทำงานบนเครือข่ายท้องถิ่น 20 ระบบหรือคิดเป็น 31.25% ระบบที่พัฒนาแล้วเสร็จและทำงานแบบออนไลน์ 24 ระบบหรือคิดเป็น 37.50% และระบบที่พัฒนาแล้วเสร็จแต่การทำงานยังทำด้วยมือ 16 ระบบหรือคิดเป็น 25%

ภาพที่ 3/2 สัดส่วนสถานภาพของระบบสารสนเทศที่พัฒนาแล้วเสร็จจาก 64 ระบบ



ซอฟต์แวร์ระบบ ระบบจัดการฐานข้อมูล ฮาร์ดแวร์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ออนไลน์ และเน็ตเวิร์ค ที่แต่ละกรม/สำนักงานใช้งานอยู่ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3/2 ที่แสดงซอฟต์แวร์ระบบ ระบบจัดการฐานข้อมูล และฮาร์ดแวร์ต่าง ๆ ที่ใช้จำแนกตามกรม/สำนักงาน ซึ่ง ณ ปัจจุบัน มีเพียง 4 หน่วยงาน คือ กสร. กกจ. สปส. และ กพร. ที่มีการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศภายในกรม/สำนักงานเป็นแบบออนไลน์ โดยการเชื่อมโยงแบบออนไลน์ของ กพร. ยังไม่ครบทั่วประเทศ

ตารางที่ 3/2 ซอฟต์แวร์ระบบ ระบบจัดการฐานข้อมูล และฮาร์ดแวร์ต่าง ๆ ที่ใช้จำแนก  
ตามกรม/สำนักงาน

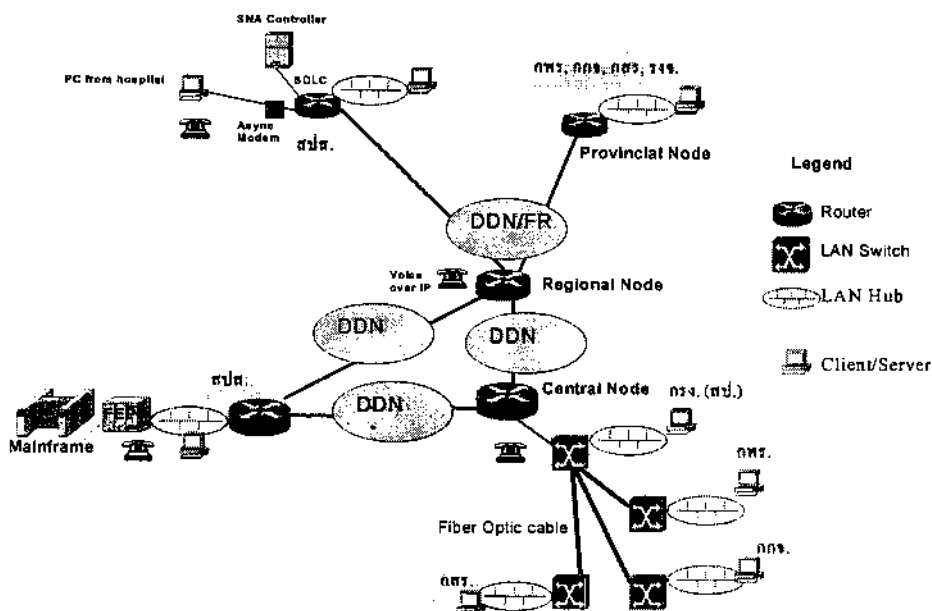
หน่วย งาน	ซอฟต์แวร์ระบบ	ระบบ จัดการ ฐานข้อมูล	ฮาร์ดแวร์	จำนวน เครื่อง ออนไลน์	เน็ตเวิร์ค
สป.	Windows 95, 98, NT 4.0, Microsoft Office, UNIX	Oracle, Sybase	PC, SUN	-	-
กกจ.	Windows 3.11, 95, 98, Microsoft Office, Lotus Notes, Delphi, ASP	Oracle, SQL Server	PC, Minicomputer, Super Minicomputer	317	CISCO
กพร.	Windows 95, 98, Microsoft Office, APSDIN, ASP, PHP, Java, HTML	Access, Oracle	PC, Minicomputer, NT Server	640	CISCO
กสร.	Windows 95, 98, NT, Microsoft Office, Solaris 2.6	Informix 7.x	PC, SUN	566	3COM
สปส.	Windows 95, 98, DOS, Microsoft Office, Sapiens, COBOL, Lotus Notes, Internet Explorer 5, Clipper, QBASIC, Visual Basic 7, SPSS, Program Vision, VSAM, OS/390, UNIX, Delphi	Access, Ingress, SQL Server, FoxPro	PC, Mainframe, SUN	2,393	IBM

### 3.2 สภาพของระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลในปัจจุบัน

กระทรวงแรงงาน กำลังดำเนินการเพื่อจัดหาเครือข่ายร่วมที่เป็นเอกภาพ เพื่อใช้เป็นระบบเครือข่ายกลางของ กระทรวงแรงงาน ซึ่งระบบเครือข่ายใหม่จะทำการเชื่อมโยงทุกหน่วยงานของ กระทรวงแรงงาน เข้าด้วยกัน โดยมีลักษณะการเชื่อมโยงดังแสดงในภาพที่ 3/3

ภาพที่ 3/3 ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลกลางของ กระทรวงแรงงาน

### MOL Country wide Network



### 3.3 วิเคราะห์สถานภาพด้าน ICT เฉพาะภายในกระทรวงแรงงาน (SWOT Analysis)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “การวางแผนแม่บทด้าน ICT ของกระทรวงแรงงาน” เพื่อจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2547-2549 เมื่อวันที่ 21 และ 29 เมษายน 2546 โดยมีการวิเคราะห์การบริหารองค์กรตามแบบจำลองในการพัฒนาองค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์ และวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) ซึ่งได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงแรงงาน และผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของกระทรวงทั้งสิ้น 70 คน สรุปสาระสำคัญของการประชุมเชิงปฏิบัติการได้ดังนี้

ผู้บริหารในยุคของการเปลี่ยนแปลงมีความเข้าใจตรงกันว่าจะต้องปรับตัวให้ทันกับสังคมที่จะเข้าสู่ยุค Knowledge Society and Learning Society ทำให้เทคโนโลยีมีบทบาทต่อชีวิตประจำวันมากขึ้น เช่น ICT Biotech Economy จะเข้าสู่ยุค Digital Economy ดังนั้นการวางแผนกลยุทธ์องค์กรจะมองระยะยาวและการจัดโครงสร้างองค์กรจะเป็นแนวราบและเป็นเครือข่าย (Flat Organization and Networking) ส่งผลให้การกระจายอำนาจตัดสินใจสู่ผู้ปฏิบัติมากขึ้น (Empowerment) องค์กรจะช่วยเหลือตัวเองมากขึ้น – รัฐจะช่วยน้อยลง

(Self-sustainable) ประชาคมจะมีส่วนร่วมมากขึ้น (Participation) มีการใช้ความรู้เชิงสหวิทยาการมากขึ้นและการแก้ไขปัญหาจะต้องมองภาพที่เป็นลักษณะองค์รวม

แนวคิดในการปฏิรูปการบริหารองค์กร เป็นการคิดที่เน้นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทั่วทั้งระบบแบบ 3 มิติ คือ

- มิติแนวลึกคิดอย่างมีระบบ (Systematic Thinking) เป็นการคิดที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งหมดอย่างมีเหตุผลว่า ใคร ทำอย่างไร เพื่อใคร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม อย่างไร เท่าไร (6W-2H)

- มิติแนวกว้างคิดเชิงระบบ (System Thinking) เป็นการคิดที่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อหรือได้รับผลจากกระบวนการทำงาน

- มิติด้านผลลัพธ์ (Result Thinking) คิดถึงผลกระทบที่มีผลต่อ คน องค์กรและสังคม

ผลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3/3 วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อันเกิดจากปัจจัยภายในหน่วยงาน

องค์ประกอบหลัก	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ	จุดอ่อน/ปัญหา
ปัจจัยด้านอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการนำ IT มาบริการประชาชน</li> <li>- มีโครงสร้างระบบ IT ที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขาดระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร</li> <li>- ผู้บริหารขาดความรู้ด้าน IT ขาดระบบฐานข้อมูลของกระทรวงแรงงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงาน</li> <li>- ขาดการประสานงานด้านข้อมูล ทำให้ฐานข้อมูลซ้ำซ้อน</li> <li>- แต่ละกรม กอง มีการจัดทำระบบงานของตน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูล</li> </ul>

องค์ประกอบหลัก	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ	จุดอ่อน/ปัญหา
ปัจจัยด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรยอมรับการเปลี่ยนแปลงทุกรูปแบบที่รัฐกำหนด</li> <li>- บุคลากรมีความตั้งใจเสียสละ</li> <li>- บุคลากรมีหลากหลายวิชาชีพ</li> <li>- บุคลากรมีศักยภาพทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญ</li> <li>- มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรด้าน IT ไม่เพียงพอ</li> <li>- ผู้บริหารขาดความรู้ด้าน IT</li> <li>- การโยกย้ายของบุคลากรทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน</li> <li>- ระบบอุปถัมภ์ ทำให้ผู้มีความสามารถเสียกำลังใจในการทำงาน</li> <li>- ขาดบุคลากรที่มี ความรู้ความสามารถ</li> <li>- มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก</li> <li>- บุคลากร ข้าราชการบางส่วนขาดประสิทธิภาพ ความคิดริเริ่มไม่สร้างสรรค์</li> <li>- บุคลากรไม่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง</li> <li>- บุคลากร ขาดประสบการณ์ ไม่เข้าใจระบบการทำงาน อ่อนเรื่องเชื่อมโยง</li> </ul>
ปัจจัยด้านงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนับสนุนงบประมาณ IT ของรัฐบาล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- งบประมาณ มีจำกัดในบางโครงการและไม่ทันต่อความต้องการ</li> </ul>
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบบริหารโทรภาคี มีส่วนร่วมในการพัฒนาและกำกับดูแล</li> <li>- มีการนำระบบ RBM มาใช้ในการทำงาน</li> <li>- ระบบงานมีความสัมพันธ์ต่อเนื่อง</li> <li>- โครงสร้างระบบงานมีความชัดเจน</li> <li>- กระทรวงมีหน่วยงานที่พัฒนาคนโดยตรงทั้งภายในและภายนอก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กฎ ระเบียบ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม</li> <li>- ระบบโครงสร้างและอัตรากำลังมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย</li> <li>- การผูกขาดการทำงานกับเอกชน</li> <li>- ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน</li> <li>- ขาดระบบการทำงานเชิงรุก</li> </ul>

ตารางที่ 3/4 วิเคราะห์สถานการณ์ภาพด้าน ICT ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งปัจจัยหรืออิทธิพลภายนอกที่มีผลกระทบต่อด้าน ICT ของหน่วยงาน

องค์ประกอบหลัก	โอกาส	อุปสรรค
หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายของรัฐบาล สนับสนุนการพัฒนา กำลังคน</li> <li>- ต่างประเทศต้องการ ฝีมือแรงงานของคนไทย</li> <li>- ภาวะหลังสงครามที่ต้อง มีการใช้แรงงานในการ พัฒนาเมือง</li> <li>- มีองค์การความร่วมมือ ระหว่างประเทศ</li> </ul>	
ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและ ข้อกำหนดในแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ ไทย พ.ศ.2545-2549	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยก ระดับศักยภาพพื้นฐาน ของสังคมไทยเพื่อการ แข่งขันในอนาคต โดยมี เป้าหมายให้แรงงานไม่ น้อยกว่าร้อยละ 70 สามารถเข้าถึง ICT ได้ และแรงงานไม่น้อย กว่าร้อยละ 40 สามารถ เข้าถึงและค้นหาข้อมูล ทางอินเทอร์เน็ตได้ ภายในปี 2549</li> <li>- แผนงานที่ 4.4 ให้ กระทรวงแรงงานฯ เกี่ยวข้องในการพัฒนา บุคลากรในวิชาชีพอื่นที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ICT โดยทั่วไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องอาศัยเทคโนโลยีจากต่าง ประเทศ</li> <li>- แรงงานไทยขาดนิสัยการ เรียนรู้</li> <li>- แรงงานไทยไม่รู้ภาษา ต่างประเทศ</li> </ul>

องค์ประกอบหลัก	โอกาส	อุปสรรค
มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ และกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผน ICT ข้อ 7.2(2) ให้ปรับปรุงกฎระเบียบ และวิธีบริหารราชการ ทุกเรื่องให้เกิดความ โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโดยนำ ICT มาใช้ประโยชน์ อย่างเต็มที่</li> <li>- นโยบายภูมิปัญญาไทย 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ เปิดโอกาสให้มีแรงงาน อิสระ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงสร้างราชการเป็นปรัมา มิตร ทำให้ขั้นตอนการ เดินทางของเอกสารใช้ เวลานาน</li> <li>- ถูกกีดกันทางเศรษฐกิจ</li> </ul>

### 3.4 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการด้านแรงงานผ่านอินเทอร์เน็ตของ กระทรวงแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ ด้านแรงงานผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกระทรวงแรงงาน โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้เข้า สัมมนา “โครงการสัมมนาระดมความคิดเห็นเพื่อหาข้อยุติในการขยายความคุ้มครอง ประกันสังคมกรณีว่างงาน” เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2546 ณ โรงแรมมิราเคิล กรุงเทพฯ ซึ่งมีผู้ตอบ แบบสอบถามมีทั้งนายจ้างและลูกจ้าง จำนวน 507 คน โดยสรุปได้ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 84.4 ไม่เคยใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ของกระทรวงแรงงานเนื่องจากไม่รู้จักเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน ส่วนเหตุผลอื่นๆ เช่น ไม่มี คอมพิวเตอร์ ไม่เคยใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต จึงหาข้อมูลโดยวิธีอื่นๆ เช่น การติดต่อโดยตรงและจากเอกสาร

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกระทรวง แรงงาน ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.8 จะตรวจค้นข้อมูลการประกันสังคมโดยวิธีการตรวจค้นข้อมูล ที่เว็บไซต์โดยตรงของหน่วยงานนั้นๆ ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่สนใจหัวข้อสิทธิ ประโยชน์ ลูกจ้าง นายจ้าง ร้อยละ 19 และกฎหมายนำรู้ ร้อยละ 16.9 และมีความพอใจ ในการใช้บริการดังกล่าวในระดับปานกลาง



- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงานในด้านการสมัครอาชีพและฝึกอบรม สำหรับบริการที่ควรเพิ่มเติม ได้แก่ การให้บริการด้านการขอข้อมูล

- ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ควรปรับปรุงเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน ดังนี้

- 1) ควรจัดลักษณะการใช้งานให้ง่ายขึ้นไม่ซับซ้อน
- 2) แบบฟอร์มต่างๆ ควรใช้โปรแกรมที่ Load ใช้งานง่าย ๆ จะได้ไม่ต้องหาโปรแกรมเกี่ยวกับ Format แบบฟอร์มมาลงอีก
- 3) ควรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เช่น ข้อมูลกฎกระทรวง ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งค่อนข้างล่าช้าควรมีข้อมูลทันทีที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา
- 4) บางหน่วยงานเข้าไปดูข้อมูลไม่ได้
- 5) ควรมีข้อมูลการรับสมัครลูกจ้าง ข้าราชการของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ไม่ต้องเข้าไปดูที่เว็บไซต์ของ ก.พ.

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

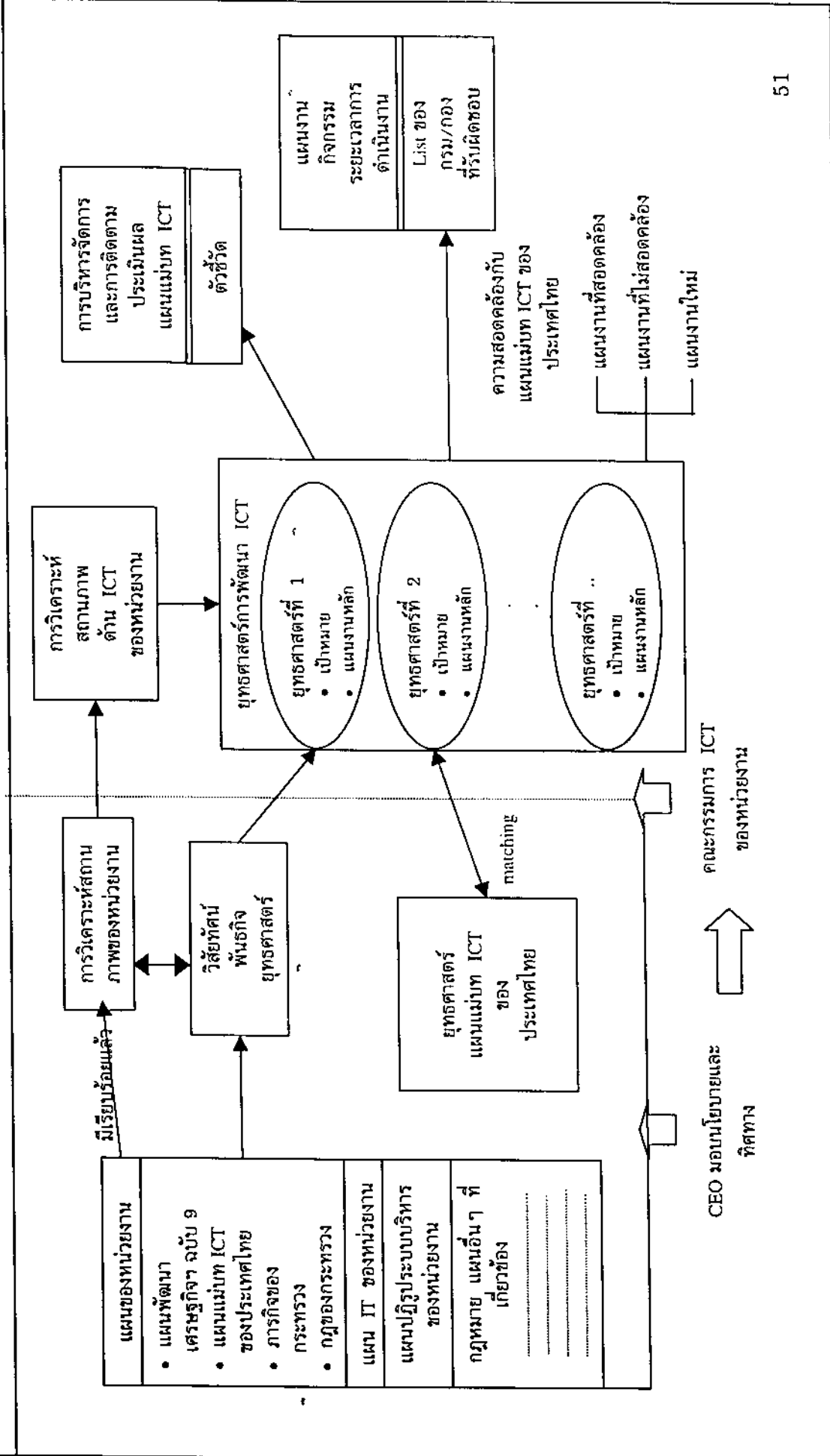
เมื่อมีการปฏิรูประบบราชการในปี 2545 ได้มีการตรากฎหมายเพื่อรองรับให้กระทรวง ทบวง กรมใหม่สามารถทำงานได้ทันที คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (พ.ศ. 2545) เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2545 โดยปรับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการขึ้นใหม่และปรับปรุงการบริหารงานการจัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์กันรวมไว้เป็นกลุ่มงานเดียวกัน เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพเกิดประโยชน์กับประชาชนให้มากที่สุด

จากการปฏิรูประบบราชการดังกล่าวส่งผลให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมต้องปรับภารกิจใหม่ให้มีภารกิจเฉพาะด้านแรงงาน โดยตัดภารกิจด้านสวัสดิการสังคมออกทำให้กรมประชาสงเคราะห์ในโครงสร้างเดิมถูกตัดออกไป และเรียกว่า “กระทรวงแรงงาน” มีส่วนราชการในสังกัด ได้แก่ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวง กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม ดังนั้น ยุทธศาสตร์กระทรวงจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย และได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2549 – 2551 ให้เป็นแนวทางหลักในการพัฒนากระทรวงแรงงานตามระยะเวลาสั้น

ในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ รัฐบาลได้มีนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย และมีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2545 และสั่งการให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจทุกหน่วยงานนำไปเป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของส่วนราชการตน

โดยทั่วไป หลักการที่ใช้ในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระดับกระทรวง คือ กระทรวงควรกำหนดแผนในลักษณะของแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากระทรวง แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและแผนพัฒนาด้านอื่น ๆ ในระดับประเทศ ในขณะที่เดียวกันควรบูรณาการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของทุกส่วนราชการในสังกัดด้วย ซึ่งสรุปเป็นขั้นตอนในการจัดทำได้ดังภาพที่ 4/1

ภาพที่ 4/1 ขั้นตอนในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ของ กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ



ดังนั้น การวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน ภายหลังจากปฏิรูประบบราชการ มีความจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลทั้งในอดีตและปัจจุบัน ในบทที่ 2 ตลอดจนข้อสั่งการของคณะรัฐมนตรีตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น รวมทั้งการรวบรวมสภาพปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน และการแสดงความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก ในบทที่ 3 มาจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2547-2549 เพื่อส่งให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรวบรวมเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

ผลการศึกษาดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

### วิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กระทรวงแรงงานจะเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนและจัดการเชิงรุกเพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม

การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน จะเน้นในการบูรณาการระบบสารสนเทศ ซึ่งตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการการบูรณาการสารสนเทศภาครัฐได้กำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงเป็นระบบประสาทดิจิทัล (Digital Nervous System) ที่สำคัญเพื่อบูรณาการสารสนเทศในทิศทางทั้งจากล่างขึ้นบนและจากบนลงล่าง ดังนั้น กระทรวงแรงงานจึงได้วางยุทธศาสตร์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการแบ่งปันทรัพยากรในกระทรวงและบูรณาการงานของทุกส่วนราชการให้เป็นเอกภาพเป็นสำคัญ แบ่งเป็น 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- (1) ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการข้อมูล
- (2) ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร
- (3) ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการบริการ
- (4) ยุทธศาสตร์การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย ICT

เมื่อกระทรวงสามารถกำหนดยุทธศาสตร์ได้แล้วจึงต้องกำหนดเป้าหมายการทำงานเพื่อแปลงไปเป็นแผนงานและโครงการที่มีความเป็นไปได้ในภาคปฏิบัติ ซึ่งจำเป็นต้องคำนึงถึงข้อจำกัดของงบประมาณที่มีอยู่ จึงกำหนดเป็นเป้าหมาย/แผนงาน ดังนี้

### ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการข้อมูล

#### เป้าหมาย

- เพื่อให้เกิดมาตรฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- กำหนดผู้รับผิดชอบในการสร้างและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องตรงกันที่ชัดเจน

- ร่วมกันสร้างข้อมูลสำหรับผู้บริหารและข้อมูลสำหรับบริการ
  - พัฒนารฐานข้อมูลให้ครบถ้วน ทันสมัย
  - สร้างฐานข้อมูลกลางของกระทรวงในทุกหน่วย ใช้งานร่วมกันได้
  - เพื่อเป็นการกระจายข้อมูลสู่ประชาชน
- แผนงาน / โครงการ / กิจกรรมหลัก
- แผนงานที่ 1 จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี เพื่อรองรับการให้

#### บริการข้อมูล

- แผนงานที่ 2 กำหนดนิยามข้อมูล และมาตรฐานรหัสข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน
- แผนงานที่ 3 จัดหาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติการ การให้บริการและการบริหารในทุกหน่วยงาน
- แผนงานที่ 4 จัดทำระบบตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการข้อมูล

#### ในทุกระบบ

### ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร

#### เป้าหมาย

- การจัดการฝึกอบรมข้าราชการด้าน ICT อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
- พัฒนาบุคลากรด้าน IT ให้มีความรู้ความสามารถทุกระดับ
- ให้ความรู้ด้านฐานข้อมูลให้ผู้ใช้ข้อมูล (user)
- จัดทีมงานปฏิบัติการวางเครือข่ายและโครงสร้างฐานข้อมูลร่วมกัน
- บุคลากรได้การรับรองมาตรฐานความรู้

#### แผนงาน / โครงการ / กิจกรรมหลัก

- แผนงานที่ 1 จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (Training Road Map) ให้มีทักษะและความรู้ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานใน ทุกตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ ICT
- แผนงานที่ 2 จัดให้มีความร่วมมือในการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้เชี่ยวชาญในภาคเอกชนสู่บุคลากรภายในกระทรวง โดยมีการออกใบรับรองความสามารถ (Certificate)
- แผนงานที่ 3 พัฒนาบุคลากรของกระทรวงแรงงานให้มีความรู้เชิงประยุกต์ในการนำสารสนเทศมาสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร

### ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการบริการ

#### เป้าหมาย

- ให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว ณ จุดบริการเดียว (One Stop Service)
  - ให้มีการทำงานเป็นเครือข่ายที่มีการประสานงาน
  - ขยายโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

### แผนงาน / โครงการ / กิจกรรมหลัก

- แผนงานที่ 1 สนับสนุนให้มีข่าวสารต่างๆ และการให้บริการประชาชน โดยอาศัยเทคโนโลยีเครือข่ายสื่อสาร
- แผนงานที่ 2 จัดตั้งหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการบริการสารสนเทศ
- แผนงานที่ 3 ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และระบบการติดตามงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### **ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย ICT**

#### เป้าหมาย

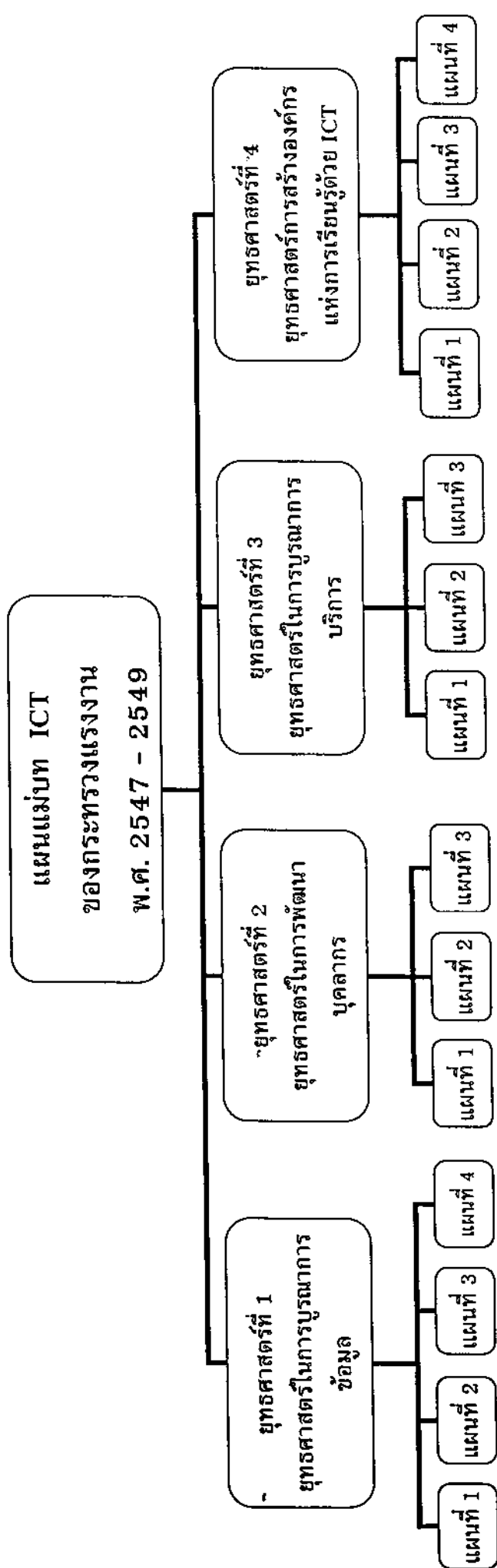
- ให้บุคลากรและผู้ใช้แรงงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา ในค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม
- ให้มีฐานความรู้เพื่อการเสริมความรู้อย่างต่อเนื่องในการพัฒนาอาชีพแก่ผู้ใช้แรงงาน
- ให้มีเครือข่ายในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะในอาชีพที่ผู้ใช้แรงงานมีความเชี่ยวชาญ

### แผนงาน / โครงการ / กิจกรรมหลัก

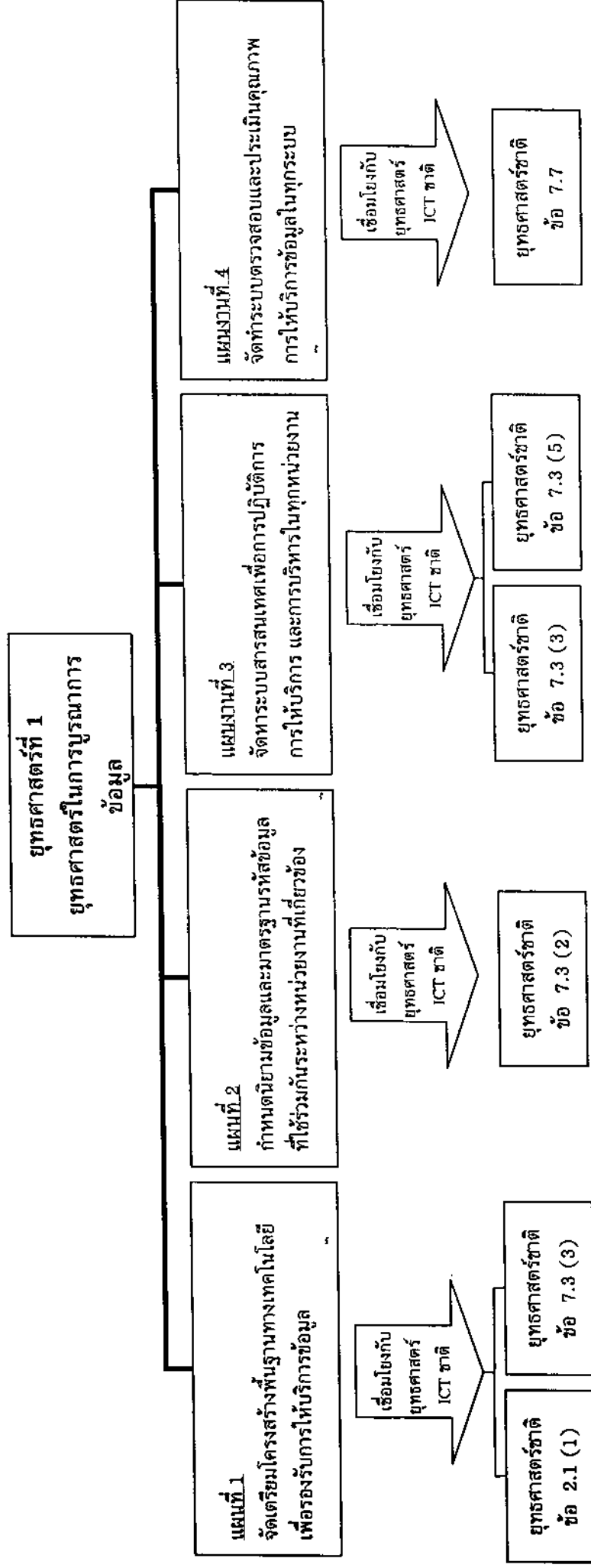
- แผนงานที่ 1 สร้างหลักสูตรการใช้ภาษาต่างประเทศให้เหมาะกับการทำงานแต่ละประเภท
- แผนงานที่ 2 จัดหาบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้แรงงานหรือผู้ประกอบการในปริมาณมาก ๆ ได้อย่างทั่วถึง
- แผนงานที่ 3 สร้างความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ (Technology Transfer) กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญในอาชีพต่างๆ รวมถึงการผลิตสื่อการสอนร่วมกัน
- แผนงานที่ 4 จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมด้าน ICT ให้แรงงานไทยมีโอกาสศึกษาได้ทั่วประเทศ

จากการศึกษาพบว่ายุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2547-2549 มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 4 ยุทธศาสตร์ จากทั้งหมด 7 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ข้อ 1.4(2) และ (4) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ข้อ 2.1(1) 2.3(3) และ 2.5 ยุทธศาสตร์ที่ 4 ข้อ 4.1(6) และ ข้อ 4.4 ยุทธศาสตร์ที่ 7 ข้อ 7.2(2) 7.3(1)(2)(3) และ (5), 7.6 7.7 และ 7.8(2) ดังแสดงในภาพที่ 4/2 - 4/6

ภาพที่ 4/2 แผนภาพแสดงความเชื่อมโยงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 - 2549 กับยุทธศาสตร์ในแผนแม่บทฯ ของประเทศไทย



ภาพที่ 4/3 แสดงความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ที่ 1 ในแผนแม่บทฯ กระทรวงแรงงาน กับยุทธศาสตร์ในแผนแม่บทฯ ของประเทศ



**หมายเหตุ** 2.1(1) ใหม้โครงข่ายโทรคมนาคมซึ่งมีบูรณาการเสมือนเป็นระบบเดียวกันทั่วประเทศ

7.3(2) สนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐและเอกชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

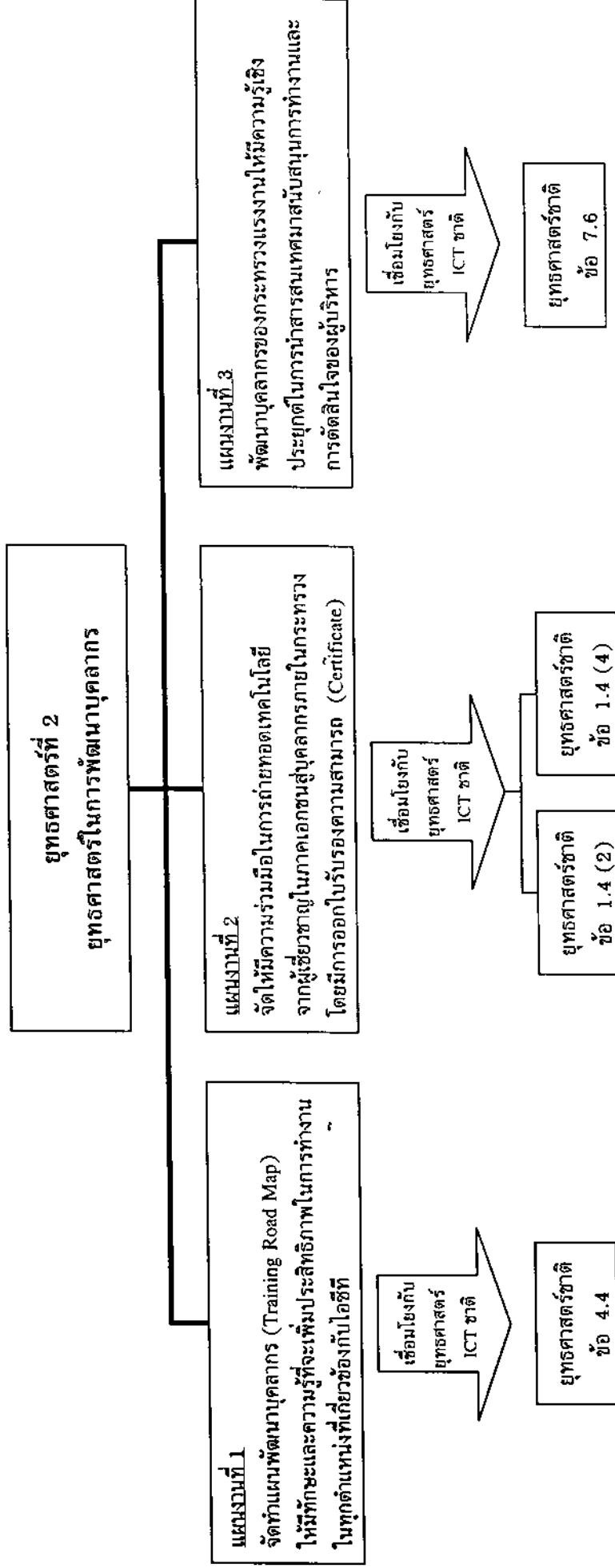
7.3 (3) พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลภายในกระทรวงสำหรับบริหารจัดการ (MIS) ในการบริหารงานส่วนราชการ (Back Office) และการให้บริการประชาชน (Front Office)

7.3(5) จัดให้บริการข้อมูลที่เปิดสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อให้ประชาชนมีความใกล้ชิดและมีความเข้าใจกับการดำเนินงานของรัฐ

7.7 พัฒนาระบบติดตามประเมินผลในการพัฒนา ICT ของชาติ ตามแนวทางแผนแม่บท ICT

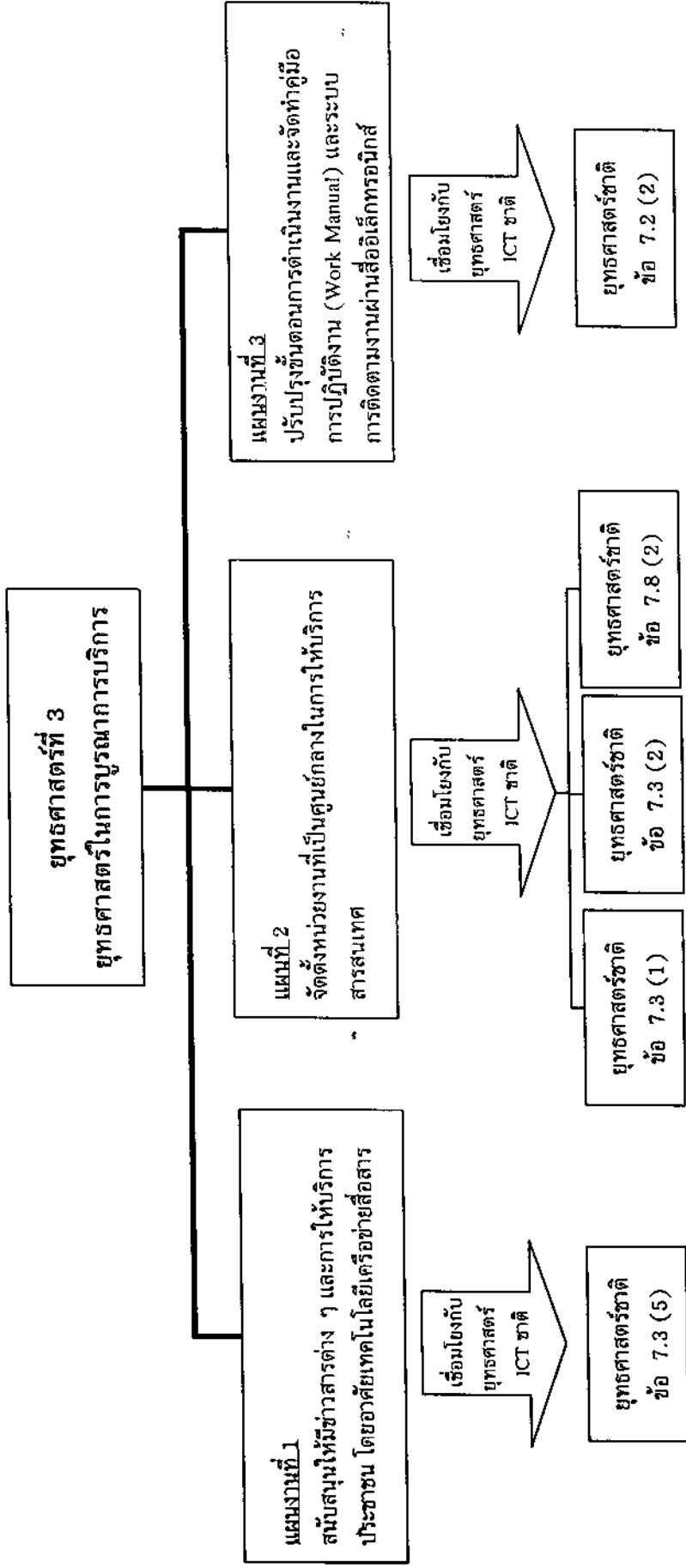


ภาพที่ 4/4 แสดงความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ที่ 2 ในแผนแม่บทฯ กระทรวงแรงงาน  
กับยุทธศาสตร์ในแผนแม่บทฯ ของประเทศ



- หมายเหตุ**
- 1.4(2) สร้างบุคลากรผู้สอนและนักวิจัยค้นคว้าสำหรับอุตสาหกรรม ICT ที่ซึ่งมีอยู่เดิมและต้องเพิ่มขึ้นใหม่ ให้มีจำนวนเป็น 2 เท่าภายใน 5 ปี
  - 1.4 (4) จัดทำแผนงานการนำเข้าผู้เชี่ยวชาญชาวต่างชาติต่างประเทศด้านซอฟต์แวร์มาร่วมปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรไทย ในการบริหารและการจัดการ การศึกษา การฝึกอบรม การวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต การวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต การศึกษา การวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต การศึกษา การวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต การศึกษา การวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต
  - 4.4 พัฒนาบุคลากรในวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ICT โดยทั่วไป เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรเหล่านั้น
  - 7.6 การพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นทรัพยากรสำคัญในการบริหารจัดการระบบข้อมูลให้เกิดประโยชน์

ภาพที่ 4/5 แสดงความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ที่ 3 ในแผนแม่บทฯ กระทรวงแรงงาน  
กับยุทธศาสตร์ในแผนแม่บทฯ ของประเทศ



หมายเหตุ 7.2(2) ปรับปรุงกฎระเบียบและวิธีการบริหารราชการทุกระดับให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำ ICT มาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

7.3 (1) ตั้งศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกระทรวง ด้วยมาตรฐานเดียวกัน

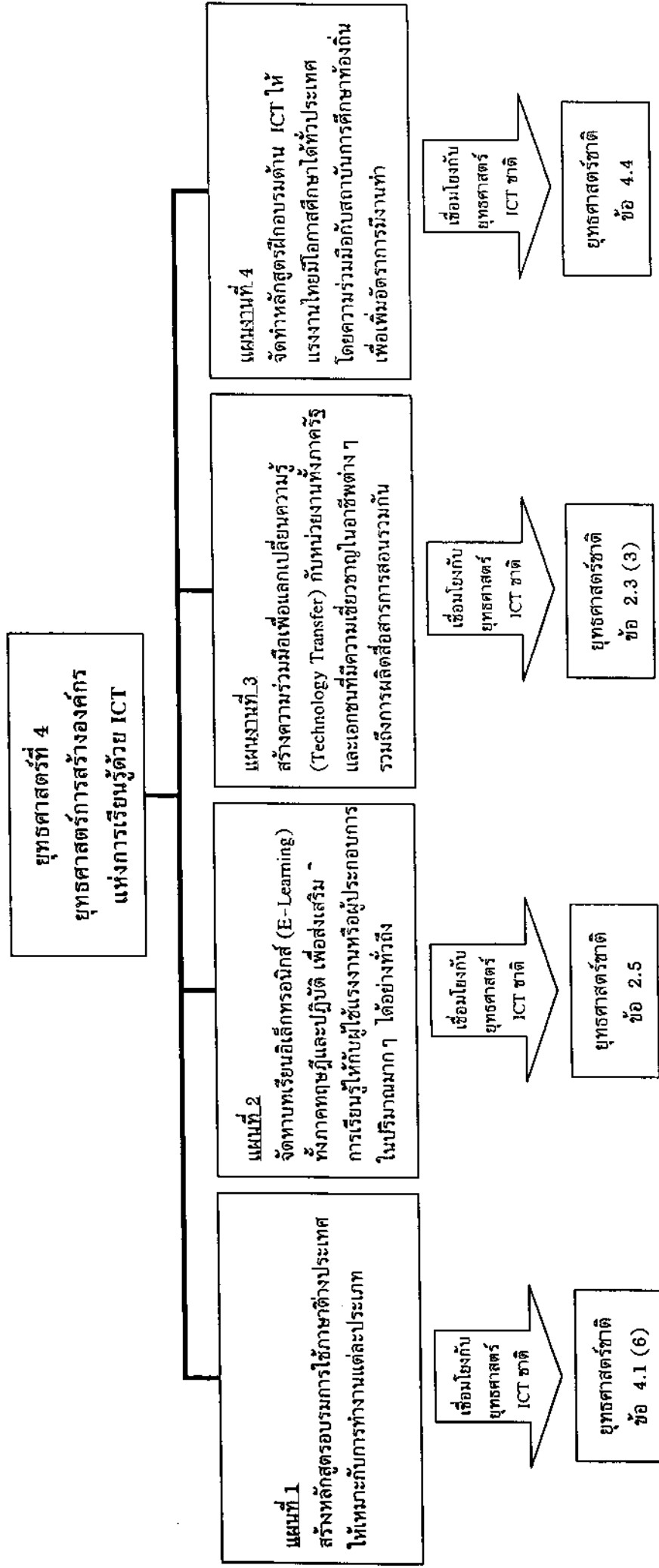
ผ่านเครือข่าย Intranet ความเร็วสูงที่มีระบบการกำกับดูแลการเข้าถึงข้อมูลที่เหมาะสม (Government Data Exchange : GDX)

7.3(2) สนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐและเอกชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

7.3(5) จัดให้มีบริการข้อมูลที่เปิดสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เพื่อให้ประชาชนมีความใกล้ชิด และมีความเข้าใจดีกับการดำเนินงานของรัฐ

7.8(2) พัฒนาศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารสารสนเทศและบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว

ภาพที่ 4/6 แสดงความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ที่ 4 ในแผนแม่บทฯ กระทรวงแรงงาน กับยุทธศาสตร์ในแผนแม่บทฯ ของประเทศ



- หมายเหตุ**
- 2.3(3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศและประสบการณ์ร่วมกัน
  - 2.5 ส่งเสริมและพัฒนาข้อมูลความรู้เพื่อช่วยการครองชีพและยกระดับคุณภาพสังคมของชุมชน
  - 4.1(6) สนับสนุนให้เยาวชนมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศที่มีประโยชน์
  - 4.4 พัฒนาบุคลากรในวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ICT โดยทั่วไป เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรเหล่านั้น

ตารางที่ 4/1 รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อบ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ICT  
ของกระทรวงฯ

ยุทธศาสตร์ / แผนงาน	ตัวชี้วัด
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการข้อมูล</b>	
- แผนงานที่ 1 จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีเพื่อรองรับการให้บริการข้อมูล	- จำนวนจุดที่ติดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ด้วยระบบ ICT
	- ร้อยละของบุคลากรกระทรวงแรงงานที่เข้าถึงระบบสารสนเทศ
	- ร้อยละความพอใจของบุคลากรกระทรวงแรงงานที่ใช้ระบบ ICT เพื่อการทำงานสำนักงาน
	- จำนวนหน่วยงานระดับกอง/กลุ่มงานที่สามารถใช้ระบบ ICT
	- จำนวนหน้าของ Website ที่ให้บริการข้อมูล
	- จำนวนผู้ใช้ที่เข้า Website ทางอินเทอร์เน็ต
- แผนงานที่ 2 กำหนดนิยามข้อมูล และมาตรฐานรหัสข้อมูลที่ใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน	- จำนวนหน่วยงานที่สามารถใช้ข้อมูลมาตรฐานเดียวกัน
	- จำนวนข้อมูลที่ถูกตั้งรหัสมาตรฐาน
- แผนงานที่ 3 จัดหาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการให้บริการ และการบริหารในทุกหน่วยงาน	- จำนวนผู้บริหารที่มาใช้บริการระบบ ICT
	- จำนวนหน้ากระดาษที่ลดลงจากการลดการใช้เอกสาร
	- จำนวนบุคลากรกระทรวงแรงงานที่เข้า Website ทางอินเทอร์เน็ต
	- จำนวนธุรกรรมที่ใช้บริการระบบสารสนเทศ
	- จำนวนระบบโปรแกรม Backoffice ที่ได้พัฒนาและปรับปรุง
	- ร้อยละความพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการ (วัดประชาชน)

ยุทธศาสตร์ / แผนงาน	ตัวชี้วัด
- แผนงานที่ 4 จัดทำระบบตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการข้อมูลในทุกระบบ	- ระยะเวลาที่ลดลงในการรายงานข้อมูลสารสนเทศตามโครงการ MOC
	- ระยะเวลาที่ลดลงเมื่อใช้ระบบ ICT ทำงานเทียบการทำด้วยมือ
	- จำนวนครั้งที่มีการใช้ระบบ ICT ช่วยในการทำงาน
	- ร้อยละความพอใจของผู้ใช้ระบบ ICT ในการทำงาน
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร</b>	
- แผนงานที่ 1 จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (Training Road Map) ให้มีทักษะและความรู้ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในทุกตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	- ร้อยละของผู้ที่ผ่านการอบรมและสามารถนำไปใช้ได้จริง
	- ร้อยละความพอใจของผู้เข้าอบรม
- แผนงานที่ 2 จัดให้มีความร่วมมือในการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้เชี่ยวชาญในภาคเอกชนสู่บุคลากรภายในกระทรวง โดยมีการออกใบรับรองความสามารถ (Certificate)	- จำนวนข้อตกลงความร่วมมือกับภาคเอกชนที่เกิดขึ้น
	- จำนวนผู้เชี่ยวชาญจากภาคเอกชนที่เข้ามาช่วยเหลือ
	- จำนวนประเภทใบรับรอง มาตรฐานวิชาชีพที่เพิ่มขึ้น
	- จำนวนบุคลากรที่ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพด้าน ICT มีปริมาณเพิ่มขึ้น
- แผนงานที่ 3 พัฒนาบุคลากรของกรง. ให้มีความรู้เชิงประยุกต์ในการนำเสนอสารสนเทศมาสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร	- จำนวนบุคลากรที่เพิ่มขึ้นที่มีความรู้เชิงประยุกต์ในการนำเสนอเทศมาสนับสนุนการตัดสินใจ
	- จำนวนงานประยุกต์สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจที่เพิ่มขึ้น
	- ความพึงพอใจของผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ยุทธศาสตร์ / แผนงาน	ตัวชี้วัด
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการบริการ</b>	
- แผนงานที่ 1 สนับสนุนให้มีข่าวสารต่าง ๆ และการให้บริการประชาชน โดยอาศัยเทคโนโลยีเครือข่ายสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนครั้งของการใช้บริการข้อมูลข่าวสารของ กรม. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>- ร้อยละของสถานประกอบการที่มาใช้บริการด้วยระบบ ICT</li> <li>- ร้อยละความพอใจของผู้ใช้บริการด้าน ICT ของ กรม.</li> <li>- อัตราเพิ่มของข้อมูลตลาดแรงงาน</li> <li>- จำนวนแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศมีจำนวนมากขึ้น</li> <li>- จำนวนประชาชนที่ถูกหลอกลวงด้านแรงงาน</li> <li>- จำนวนประเภทการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย ICT</li> <li>- จำนวนข้อมูลที่ถูกโอนผ่านเครื่องมือ ICT และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</li> </ul>
- แผนงานที่ 2 จัดตั้งหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีศูนย์ปฏิบัติการระดับกระทรวง ที่สามารถเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (Prime Minister Operation Center) ได้</li> <li>- จำนวนจุดที่ให้บริการ One-Stop-Service</li> <li>- จำนวนระยะเวลา/ขั้นตอนที่ลดลงจากการบริการด้วย One-Stop-Service</li> </ul>
- แผนงานที่ 3 ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และระบบการติดตามงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนระบบบริหาร (Back Office) ประกอบด้วยงานสารบรรณ งานพัสดุ งานบุคลากร งานการเงิน และบัญชี งานงบประมาณ</li> <li>- จำนวนของกระบวนการงานที่มีการทำ Work Manual</li> <li>- ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนรวดเร็วขึ้น</li> <li>- ร้อยละความพอใจของผู้ใช้บริการ</li> </ul>

ยุทธศาสตร์ / แผนงาน	ตัวชี้วัด
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย ICT</b>	
- แผนงานที่ 1 สร้างหลักสูตรอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศให้เหมาะกับการทำงานแต่ละประเภท	- จำนวนผู้เข้ารับการอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการทำงาน
- แผนงานที่ 2 จัดหาบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง	- จำนวนหน่วยงานของกรง.ที่สามารถใช้ระบบ ICT เพื่อการฝึกอบรม
	- จำนวนผู้ผ่านการฝึกด้วยระบบการฝึกผ่านระบบ ICT
	- จำนวนชุดฝึกที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการได้
	- จำนวนผู้เข้าถึงระบบ E-Learning
	- ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ
	- ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการฝึกอบรมที่ลดลงเทียบกับปีที่ผ่านมา
- แผนงานที่ 3 สร้างความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ (Technology Transfer) กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญในอาชีพต่างๆ รวมถึงการผลิตสื่อการสอน ร่วมกัน	- จำนวนบันทึกข้อตกลงในความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา และภาคเอกชนในการผลิตสื่อการสอน
	- จำนวนสื่อการสอนที่ผลิตร่วมกัน
- แผนงานที่ 4 จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมด้าน ICT ให้แรงงานไทยมีโอกาสศึกษาได้ทั่วประเทศ โดยความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาท้องถิ่นเพื่อเพิ่มอัตราการมีงานทำ	- จำนวนหน่วยงานที่สามารถให้บริการฝึกจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์
	- จำนวนผู้ใช้บริการฝึกจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์
	- จำนวนหลักสูตรสาขาช่างด้าน ICT ที่สามารถให้บริการฝึกอบรม
	- จำนวนชุดฝึกเกี่ยวกับหลักสูตรด้าน ICT ที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการได้
	- จำนวนผู้ใช้บริการเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงาน
	- อัตราการมีงานทำของผู้ที่เข้ารับการฝึก

ตารางที่ 4/2 สรุปโครงการด้าน ICT ที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ของแผนแม่บท ICT  
กระทรวง

ยุทธศาสตร์ของแผนแม่บท ICT กระทรวงแรงงาน	โครงการ/แผนงาน/กิจกรรม	หน่วยงาน
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1</b>		
<b>ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการข้อมูล</b>		
- แผนงานที่ 1 จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีเพื่อรองรับการให้บริการข้อมูล	- โครงการศูนย์ประชาสัมพันธ์ด้วยระบบ Multimedia - โครงการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทนเครื่องที่หมดสภาพการใช้งาน - พัฒนาโปรแกรมรองรับประกันการว่างงานและสนับสนุนศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี - จัดหาระบบ Call Center ตามมติคณะรัฐมนตรี - จัดซื้อ Software เพื่อใช้ในระบบรายงานผลการดำเนินงาน - โครงการพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ (OAS) - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานอินเทอร์เน็ตสำนักงานประกันสังคมระยะที่ 2	สป. กกจ. กพร. กพร. กพร. กสร. สปส.
- แผนงานที่ 2 กำหนดนิยามข้อมูล และมาตรฐานรหัสข้อมูลที่ใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน	- โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลประกันสังคมรองรับบัตรประจำตัวประชาชนนอกประเทศ	สปส.
- แผนงานที่ 3 จัดหาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติการ การให้บริการ และการบริหารในทุกหน่วยงาน	- โครงการจัดหาระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารของ กสร. (EIS) - โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศของ กสร. แบบ Web base - โครงการสารสนเทศภูมิศาสตร์ด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สถานประกอบการ) (GIS) - โครงการระบบชำระเงินด้วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ - โครงการจัดหาระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ - โครงการปรับปรุงระบบงานห้องสมุด	กสร. กสร. กสร. สปส. สปส. สปส.



ยุทธศาสตร์ของแผนแม่บท ICT กระทรวงแรงงาน	โครงการ/แผนงาน/กิจกรรม	หน่วยงาน
- <u>แผนงานที่ 4</u> จัดทำระบบตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการข้อมูลในทุกระบบ	- โครงการตรวจแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงานสวัสดิการแรงงาน โดยใช้เครื่อง PDA	กสร.
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2</b> ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร		
- <u>แผนงานที่ 1</u> จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (Training Road Map) ให้มีทักษะและความรู้ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในทุกตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	- โครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจแรงงาน ตรวจสอบความปลอดภัยและสวัสดิการแรงงาน	กสร.
- <u>แผนงานที่ 3</u> พัฒนาบุคลากรของกระทรวงแรงงาน ให้มีความรู้เชิงประยุกต์ในการนำสารสนเทศมาสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร	- โครงการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมการจัดหางาน - โครงการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เครือข่าย - โครงการระบบพัฒนาบุคลากรด้วยระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	กกจ. กสร. สปส.
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 3</b> ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการบริการ		
- <u>แผนงานที่ 1</u> สนับสนุนให้มีข่าวสารต่าง ๆ และการให้บริการประชาชน โดยอาศัยเทคโนโลยีเครือข่ายสื่อสาร	- โครงการจัดหาระบบประชุมทางไกล (V.D.O. Conference) - โครงการพัฒนาข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน (LMI) - ระบบบริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร - ระบบทะเบียนผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ - ระบบฐานข้อมูลบริการผู้ประกอบการ - โครงการให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านอินเทอร์เน็ตในแหล่งชุมชน	สป. กกจ. กพร. กพร. กพร. กสร.

ยุทธศาสตร์ของแผนแม่บท ICT กระทรวงแรงงาน	โครงการ/แผนงาน/กิจกรรม	หน่วยงาน
- แผนงานที่ 2 จัดตั้งหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการระดับกระทรวง (MOC)</li> <li>- โครงการ One Stop Service ศูนย์ทะเบียนคนหางานเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ระยะที่ 1</li> <li>- โครงการ One Stop Service ศูนย์ทะเบียนคนหางานเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ระยะที่ 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สป.</li> <li>กกจ.</li> <li>กกจ.</li> </ul>
- แผนงานที่ 3 ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และระบบการติดตามงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการพัฒนาระบบตรวจแรงงานความปลอดภัยในการทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต</li> <li>- ศูนย์บริการลูกค้าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Help Desk)</li> <li>- จัดหาระบบบริการตนเองสำหรับผู้ให้บริการ (Call Center for Customer Self Service)</li> <li>- โครงการระบบ Call Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กสร.</li> <li>สปส.</li> <li>สปส.</li> <li>สปส.</li> </ul>
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 4</b> <b>ยุทธศาสตร์การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย ICT</b>		
- แผนงานที่ 2 จัดหาบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบ CMI (Computer Managed Instructor)</li> <li>- ชุดการเรียน CBST รูปแบบ CD-ROM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กพร.</li> <li>กพร.</li> </ul>
- แผนงานที่ 4 จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมด้าน ICT ให้แรงงานไทยมีโอกาสศึกษาได้ทั่วประเทศโดยความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาท้องถิ่นเพื่อเพิ่มอัตราการมีงานทำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การขยายบริการเครือข่ายการฝึก CBST</li> <li>- ระบบเช่าเครือข่าย internet เพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน 76 จังหวัด</li> <li>- การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายระบบ LAN ของส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 22 จังหวัด</li> <li>- จัดทำระบบสื่อสารสอนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กพร.</li> <li>กพร.</li> <li>กพร.</li> <li>สปส.</li> </ul>

## การบริหารจัดการและติดตามประเมินผลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

### การบริหารจัดการ

การบริหารจัดการและติดตามผลการทำงานตามแผนแม่บท ICT ของกระทรวงแรงงานจะดำเนินการโดยมีโครงสร้างดังนี้

1. คณะกรรมการ CIO ของกระทรวงซึ่งประกอบด้วย CIO ของกระทรวง และ CIO ทุกกรม/สำนัก เป็นคณะทำงานเพื่อพิจารณาและติดตามการทำงานในระดับนโยบาย
2. การวางแผนการทำงานในแต่ละยุทธศาสตร์ให้มีการตั้งคณะกรรมการที่มีตัวแทนจากทุกกรม/สำนักขึ้นมาดำเนินการ และให้รายงานผลการทำงานต่อคณะกรรมการ CIO ของกระทรวงเป็นประจำทุก 3 เดือน
3. ให้มีการตั้งคณะทำงานด้านการสื่อสาร (Communication Team) ขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะกรรมการทำงานตามยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งต้องทำหน้าที่วิเคราะห์ ประเมินแผนการทำงานของแต่ละยุทธศาสตร์ในภาพรวม
4. การติดตามการทำงานภายในแต่ละกรมให้ดำเนินการโดย CIO ของกรม โดยมีหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมเป็นคณะทำงานเพื่อติดตาม แล้วให้ CIO ของกรมเป็นผู้รายงานผลการทำงานต่อคณะกรรมการ CIO ของกระทรวงเป็นประจำทุกเดือน

เพื่อให้การพัฒนาด้าน ICT ตามแผนแม่บท ICT ของกระทรวงแรงงานนี้ถูกดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และบังเกิดผลในทางปฏิบัติ จึงต้องดำเนินการดังนี้

1. ให้ทุกกรม/สำนักดำเนินการจัดทำแผนแม่บท ICT ระดับกรม/สำนักให้สอดคล้องกับแผนแม่บทของกระทรวงและแผนแม่บท ICT ระดับประเทศ
2. ให้ทุกกรม/สำนักดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ 3 ปีและแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อเกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน
3. กำหนดให้การดำเนินการตามแผนแม่บท ICT นี้เป็นส่วนหนึ่งของ Public Service Agreement (PSA) ที่กระทรวงฯ เพื่อให้เกิดการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเป็นรูปธรรม
4. ทำการสร้าง ความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับของกระทรวงฯ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ยอมรับและนำไปสู่การปฏิบัติ

### การติดตามประเมินผล

เพื่อให้การติดตามประเมินผลมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามประเมินผล
2. กำหนดตัวชี้วัดเพื่อบ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน ICT ของกระทรวงฯ ซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้ได้แสดงไว้แล้วในตารางที่ 4/1 โดยได้ถูกแบ่งแยกตามยุทธศาสตร์ของแผนแม่บท ICT

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน”

ภายใต้บทบัญญัติข้างต้นส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการพัฒนาระบบราชการไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาค้นหาพื้นฐานและเร่งพัฒนาขีดสมรรถนะที่จะช่วยให้ระบบราชการสามารถปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์จึงมีเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย 4 ประการ<sup>18</sup> คือ

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality)
2. ปรับบทบาท ภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing)
3. ยกกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance) และ
4. ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance)

ทั้งนี้ รัฐบาลได้ตระหนักดีว่าการจะบริหารราชการตามแนวทางของมาตรา 3/1 ให้มีประสิทธิภาพได้ ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือจึงส่งผลให้ทุกส่วนราชการต้องพยายามปรับบทบาทตนเองให้ทันต่อเป้าประสงค์หลักของประเทศ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ทุกส่วนราชการจะต้องมีการวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการครั้งนี้ คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2545 เห็นชอบร่างแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย

<sup>18</sup> สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

พ.ศ. 2545-2549 และสั่งการให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจทุกหน่วยงานจัดทำ แผนแม่บทเทคโนโลยีฯ ของตน ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารระดับประเทศ ทั้งในด้านสาระและกรอบระยะเวลาดำเนินการ (พ.ศ. 2545-2547)

ในกรณีดังกล่าว กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมในขณะนั้นเป็นกระทรวงหนึ่ง ที่มีผลกระทบจากการปฏิรูประบบราชการตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เพราะในพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มาตรา 5 ให้มีกระทรวงแรงงานแทนกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการบริหารและคุ้มครองแรงงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน ส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ ฉะนั้น การวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน จะดำเนินงาน ต่อจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2544-2546 โดยใช้คู่มือการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระดับหน่วยงาน ที่ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งชาติ (สอ.มว.) ร่วมกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้จัดทำ และส่งให้ทุกส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจนำไปใช้ในการดำเนินการจัดทำ/ปรับแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความกระชับทันสมัยและสามารถบูรณาการ ให้เป็นภาพรวมในระดับแผนงานหลัก และมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ

ผลการศึกษาการวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ กระทรวงแรงงานภายหลังการปฏิรูประบบราชการ ได้จากการรวบรวมศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล จากการนำทฤษฎีและผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องนโยบายและแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศและของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม แผนยุทธศาสตร์ชาติ และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงาน นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน และได้สำรวจสภาพปัญหาของ ระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศของกระทรวงแรงงาน ตลอดจนสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ใช้บริการด้านแรงงานผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกระทรวงแรงงาน เมื่อเดือนมีนาคม 2546 ประกอบกับได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ 2 ครั้ง เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและจัดทำกลยุทธ์ ด้านเทคโนโลยีฯ ของกระทรวงแรงงาน เมื่อเดือนเมษายน 2546 โดยมีคณะอาจารย์ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นวิทยากรในการประชุม

ผลสรุปข้างต้นทั้งหมดได้กำหนดวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของกระทรวงแรงงานว่า “กระทรวงแรงงานจะเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยี สารสนเทศมาสนับสนุนและจัดการเชิงรุกเพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม”

สำหรับการกำหนดยุทธศาสตร์เทคโนโลยีฯ ในแผนแม่บทเทคโนโลยีฯ ฉบับใหม่ ได้ศึกษาวิเคราะห์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศฯ (พ.ศ. 2544-2546) ซึ่งกำหนดกลยุทธ์ไว้ 4 กลยุทธ์ แต่ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการดำเนินงานตามแผนดังกล่าวยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร อันได้แก่

กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาระบบสารสนเทศ มุ่งเน้นให้ทุกส่วนราชการในสังกัดพัฒนาข้อมูลและสารสนเทศให้มีรูปแบบการจัดเก็บ การรวบรวมที่มีมาตรฐานเดียวกัน แต่ยังไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้

กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์กำหนดให้ทุกส่วนราชการในสังกัดจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ด้วยการใช้สถาปัตยกรรมแบบเปิด (Open System) ที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นได้โดยง่าย และการใช้ซอฟต์แวร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบงานควรใช้มาตรฐานเดียวกันหรือใกล้เคียง เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ง่ายและสะดวก กลยุทธ์นี้ยังคงไม่บรรลุผลสำเร็จเช่นกัน เนื่องจากแต่ละส่วนราชการมีความเป็นเอกเทศในการจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศของตนเอง

กลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล กลยุทธ์นี้นับว่ามีความก้าวหน้าเป็นที่น่าพอใจพอสมควร เพราะโครงการเครือข่ายฯ ของสำนักงานประกันสังคมเพื่อรองรับกรณีประกันการว่างงานได้มีการว่าจ้างบริษัทเอกชนดำเนินการวางเครือข่ายฯ ให้ทุกส่วนราชการในสังกัดทั่วประเทศสามารถใช้เครือข่ายรวมได้ ซึ่งจะทำให้การส่งต่อข้อมูลในอนาคตจะสามารถพัฒนาได้ง่ายขึ้น

กลยุทธ์ที่ 4 การพัฒนาองค์กรและบุคลากร กลยุทธ์นี้ถือว่าบรรลุผลสำเร็จมากที่สุด เพราะได้มีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานกลางในการวางแผนและประสานเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ

ดังนั้น แผนแม่บทเทคโนโลยีฯ ภายหลังจากปฏิรูประบบราชการจะเน้นเรื่องการบริหารจัดการของทุกส่วนราชการให้เป็นเอกภาพมากที่สุดจึงได้กำหนดในยุทธศาสตร์ได้ 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- ◆ ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการข้อมูล มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดมาตรฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน พัฒนารฐานข้อมูลให้ครบถ้วน ทันสมัย และสร้างฐานข้อมูลกลางของกระทรวงให้ทุกหน่วยงานใช้ร่วมกันได้เพื่อกระจายข้อมูลสู่ประชาชน

- ◆ ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาบุคลากรด้าน IT ให้มีความรู้ความสามารถทุกระดับ ฝึกอบรมข้าราชการด้าน ICT เป็นระบบและอย่างต่อเนื่อง

◆ ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการบริการ มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว ณ จุดบริการเดียว (One Stop Service)

◆ ยุทธศาสตร์การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ด้วย ICT มีเป้าหมายให้บุคลากรและผู้ใช้แรงงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองทุกที่ ทุกเวลา ในค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

### ข้อเสนอแนะ

เอกสารผลงาน เรื่องการวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงานภายหลังการปฏิรูประบบราชการฉบับนี้ จัดทำขึ้นเมื่อแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2547 - 2549 ได้เริ่มต้นใช้ไปประมาณ 7 เดือน นั้นเป็นการเริ่มต้นการเดินทางของแผนแม่บท ฯ ซึ่งเป็นการยากที่จะวิพากษ์วิจารณ์ว่าแผนแม่บทฉบับนี้จะบรรลุผลสำเร็จทุกประการได้หรือไม่ แต่ทว่าระยะเวลาที่เหลืออีก 2 ปีเศษ ๆ ของการดำเนินงานตามแผนแม่บท ฯ จะบังเกิดผลให้เป็นที่พอใจได้ จักต้องมีการเริ่มต้นที่ดีเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย ทั้งนี้แผนแม่บท ฯ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ในแต่ละยุทธศาสตร์จะมีแผนงานรองรับ ในแต่ละแผนงานจะมีตัวชี้วัดกำกับ การดำเนินงาน และมีโครงการของแต่ละส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานรองรับแผนงานเหล่านั้นอีกด้วย (ดูบทที่ 4) ดังนั้นผู้เขียนขอให้ความเห็นในการดำเนินงานตามแผนแม่บท ฯ ที่ผ่านมามาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 - เมษายน 2547 ในประเด็นหลัก ๆ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการข้อมูล มีแผนงานรองรับ 4 แผนงาน และในปี 2547 มีโครงการที่สำคัญที่เริ่มดำเนินงานไปบ้างแล้ว คือ

แผนงานที่ 2 การกำหนดนิยามข้อมูลและมาตรฐานรหัสข้อมูลที่ใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลประกันสังคมรองรับบัตรประจำตัวประชาชนอเนกประสงค์ของสำนักงานประกันสังคม เป็นเจ้าของโครงการ โดยจัดเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลและอุปกรณ์สำหรับจัดเก็บฐานข้อมูลประกันสังคม เพื่อรองรับบัตรประจำตัวประชาชนอเนกประสงค์ (Smart Card) เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานนำร่อง 1 ใน 6 หน่วยงานที่คณะกรรมการบูรณาการและปฏิรูประบบการทะเบียนแห่งชาติซึ่งคณะรัฐมนตรีได้กำหนดให้ดำเนินงานในโครงการ Smart Card และให้มีการบูรณาการร่วมกัน 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานทะเบียนกลาง กรมการปกครอง สำนักงานประกันสังคม สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และกรมสรรพากร

แผนงานที่ 3 การจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติการการให้บริการและการบริหารในทุกหน่วยงาน มีโครงการที่สำคัญ คือ โครงการสารสนเทศภูมิศาสตร์ด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สถานประกอบการ) (GIS) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาชั้นข้อมูลระบบงานต่าง ๆ ในระบบ GIS เพื่อให้บริการผ่านระบบ Internet / Intranet

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร มีแผนงานรองรับ 3 แผนงาน ยุทธศาสตร์นี้โดยส่วนใหญ่แต่ละส่วนราชการในสังกัดจะดำเนินการพัฒนาบุคลากรของตน แต่ในแผนงานที่ 2 เรื่องการจัดให้มีความร่วมมือในการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้เชี่ยวชาญในภาคเอกชนสู่บุคลากรภายในกระทรวง โดยมีการออกใบรับรองความสามารถ (Certificate) ยังไม่มีโครงการในปีงบประมาณ 2547 ซึ่งเป้าหมายของแผนนี้เน้นไปที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานและการดำเนินงานในปีต่อไปอาจจะดำเนินงานไม่ได้ เมื่อแผนนี้ใช้ไปแล้วประมาณ 2 ปี อาจจะต้องนำแผนงานนี้มาพิจารณาใหม่ได้เช่นกัน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ในการบูรณาการบริการ มีแผนงานรองรับ 3 แผนงาน มีโครงการในปีงบประมาณ 2547 ที่สำคัญ คือ

แผนงานที่ 2 การจัดตั้งหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศ มีโครงการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการกระทรวง (MOC) ที่สามารถดำเนินงานให้เห็นผลได้อย่างชัดเจน และโครงการ One Stop Service ศูนย์ทะเบียนคนหางานเดินทางไปทำงานต่างประเทศของกรมการจัดหางานที่ดำเนินงานระยะที่ 1 แล้วเสร็จและกำลังเริ่มระยะที่ 2 ในปีงบประมาณ 2548

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย ICT มีแผนงานรองรับ 4 แผนงาน และแผนงานที่น่าเป็นห่วงที่สุด คือ แผนงานที่ 3 การสร้างความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ (Technology Transfer) กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญในอาชีพต่าง ๆ รวมถึงการผลิตสื่อการสอนร่วมกัน เพราะยังไม่มีโครงการรองรับในปีงบประมาณ 2547 และในปีถัดไปถ้ายังไม่มีโครงการรองรับซ้ำอีกควรนำแผนงานนี้มาทบทวนเช่นเดียวกับแผนงานที่ 2 ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ดังได้กล่าวไว้แล้ว

ดังนั้นการนำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2547-2549 ไปสู่การปฏิบัติอย่างประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยเกื้อหนุนหลายประการ กล่าวคือ

#### 1. ภาวะผู้นำและความเป็นเจ้าของในการพัฒนาเทคโนโลยีฯ

การพัฒนาเทคโนโลยีฯ จักต้องอาศัยผู้นำที่มีความรู้ให้ความสนใจมุ่งมั่นจริงจังและทุ่มเทสภาพกำลังอย่างเต็มที่ ดูแลเอาใจใส่ในการพัฒนาเทคโนโลยีฯ ของหน่วยงานตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การปฏิบัติตามแผนและติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะการยอมรับสนับสนุนและแสดงบทบาทของความเป็นเจ้าของในกระบวนการพัฒนา รวมถึงสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง กระตุ้น เร่งเร้า และสื่อสารให้บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับ



## 2. การเชื่อมโยงและบูรณาการทรัพยากร

การได้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบูรณาการงานของทุกส่วนราชการ มีความจำเป็นเร่งด่วนและสำคัญที่สุดในการจะนำแผนแม่บทเทคโนโลยีฯ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างจริงจัง ตัวอย่างเช่น ในปี 2547 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ขอบประมาณโครงการสารสนเทศภูมิศาสตร์ด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (GIS) ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้ผลักดันให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุนงบประมาณ เพราะถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญของประเทศและสามารถนำมาใช้ร่วมกับ กรม/สำนักงานในกระทรวงแรงงานได้อีกด้วยและสำนักงานประกันสังคมได้มีโครงการนำระบบ GIS มาใช้เช่นกัน แต่จะดำเนินการเฉพาะในกรุงเทพมหานคร การบูรณาการเรื่องนี้ได้มีการพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2547 โดยมีมติให้บูรณาการโครงการระบบ GIS ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกับของสำนักงานประกันสังคมให้ดำเนินถึงกรมอื่น ๆ ที่จะสามารถใช้ประโยชน์ได้ด้วย การบูรณาการเรื่องดังกล่าวรวมถึงการใช้ข้อมูลร่วมกัน เช่น ข้อมูลสถานประกอบการควรใช้ของสำนักงานประกันสังคมเป็นหลัก สำหรับซอฟต์แวร์และพื้นที่ที่จะดำเนินการต้องไม่ซ้ำซ้อนกัน เป็นต้น

## 3. การให้ความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

การพัฒนาาระบบสารสนเทศของกระทรวงแรงงานที่ผ่านมา หน่วยงานที่เป็นเจ้าของงาน (user) ยังไม่ให้ความร่วมมือและไม่สนใจการใช้ระบบสารสนเทศ เพราะมักจะเข้าใจว่าเป็นเรื่องของศูนย์เทคโนโลยีฯ ที่จะต้องดำเนินการเท่านั้น แท้ที่จริงแล้วทุกหน่วยงานในฐานะ user ต้องร่วมแรงร่วมใจกับผู้พัฒนาให้ข้อมูลความต้องการในการทำงานของระบบสารสนเทศตามภารกิจ ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้โปรแกรมการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาข้อมูลและระบบงานข้อมูลต่างๆ จากการปฏิบัติงานประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำมาประมวลผลและใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในระดับพื้นที่และระดับกระทรวงต่อไปได้

## 4. การปรับปรุงโครงสร้างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจุบันศูนย์เทคโนโลยีฯ มีกลุ่มงานภายใต้ศูนย์เทคโนโลยีฯ เพียงกลุ่มงานเดียว คือ กลุ่มงานบริหารและบริการสารสนเทศ ซึ่งไม่ครอบคลุมภารกิจที่รับผิดชอบอยู่ทั้งหมด เพราะภารกิจที่แท้จริงของศูนย์เทคโนโลยีฯ ประกอบด้วยงานหลักๆ 3 ด้าน คือ

ด้านการดำเนินงานตามนโยบายแผนงาน โครงการและกิจกรรมต่างๆ ตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ด้านการเผยแพร่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ซึ่งทั้ง 3 ด้านนี้ มีความแตกต่างของเนื้อหาอย่างชัดเจน กระทรวง  
แรงงานไม่ควรนำภารกิจที่มีความแตกต่างและหลากหลายมารวมไว้ในกลุ่มงานเดียว  
ควรแบ่งกลุ่มงานให้มากขึ้นตามภารกิจงานที่รับผิดชอบ จะทำให้การบริหารงานไปถึง  
ผู้รับผิดชอบงานนั้นโดยตรงได้รวดเร็วขึ้น สายการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน การสั่งการได้  
รวดเร็วมีความยืดหยุ่นมากขึ้น และการทำงานคล่องตัวเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

\*\*\*\*\*

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

ครรรชิต มาลัยวงศ์. ไอทีธุรกิจ แนวคิดและแนวทาง. กทม. : บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2537

จิตตภัทร เครือวรรณและคณะ. ไอทีเพื่อการปฏิรูปภาครัฐ. กทม. : สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม, พ.ศ.2541

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ กทม. : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พ.ศ.2542

นันทิยา บุตานุวัฒน์ และ ณรงค์ บุตานุวัฒน์. SWOT : การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจชุมชน. กทม. : สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา , 2544

สุชาติา กิระนันท์. เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กทม. : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พ.ศ.2542), น50-51

### เอกสาร

กรมประชาสัมพันธ์ . พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545  
พ.ร.บ. ปรับปรุงกระทรวงและกรม พ.ศ. 2545 , 2545

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ . แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย  
(พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550) , 2546

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม . แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ  
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2544-2546 , 2543

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน . แผนยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงาน, 2547

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย, 2545

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549, 2545

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. คู่มือการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระดับกระทรวง, 2545