



**รายงานการศึกษาและการยกระดับ**  
**United Nations e-Government**  
**Readiness Ranking 2012**

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)  
Electronic Government Agency (Public Organization) (EGA)

**EGA**  
e-Government Agency

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร .....	4
บทที่ 1 บทนำ .....	7
1.1 หลักการและเหตุผล	
1.2 วัตถุประสงค์	
1.3 ทิศทางการใช้เทคโนโลยีในการบริหารประเทศไทย	
บทที่ 2 United Nations e-Government Survey .....	10
2.1 ขอบเขตการตรวจประเมิน e-Government Development Index	
2.2 กรรณวิธีการตรวจประเมิน	
2.3 สถานภาพการจัดอันดับ e-Government Development Index ของประเทศไทย	
2.4 สถานภาพการจัดอันดับ e-Participation Index ของประเทศไทย	
บทที่ 3 แนวทางการประเมินทางด้าน Online Service Index .....	14
3.1 เว็บไซต์ที่ทำการตรวจประเมิน	
3.2 ระดับของการประเมินดัชนีการให้บริการออนไลน์	
3.3 คุณลักษณะหลักที่ใช้ในการตรวจสอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ องค์การสหประชาชาติ	
3.4 วิธีการคำนวณคะแนนดัชนี Online Service	
3.5 การเปลี่ยนแปลงของระดับคะแนนและการจัดอันดับปี 2003 – 2012	
3.6 วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการพัฒนาในอนาคต	

<b>บทที่ 4 แนวทางการประเมินทางด้าน Telecommunication Infrastructure Index</b> .....	<b>22</b>
4.1 ขั้นตอนการประเมินดัชนี Telecommunication Infrastructure	
4.2 การเปรียบเทียบข้อมูลรายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ องค์การสหประชาชาติปี 2010 และข้อมูลทางสถิติของ ITU	
4.3 วิธีการคำนวณคะแนนดัชนี Telecommunication Infrastructure	
4.4 การเปลี่ยนแปลงของระดับคะแนนและการจัดอันดับปี 2003 – 2012	
4.5 วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการพัฒนาในอนาคต	
<b>บทที่ 5 แนวทางการประเมินทางด้าน Human Capital Index</b> .....	<b>27</b>
5.1 การประเมินดัชนี Human Capital	
5.2 วิธีการคำนวณคะแนนดัชนี Human capital	
5.3 การเปลี่ยนแปลงของระดับคะแนนและการจัดอันดับปี 2003 – 2012	
5.4 วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการพัฒนาในอนาคต	
<b>บทที่ 6 แนวทางการประเมินทางด้าน e-Participation Index</b> .....	<b>29</b>
6.1 ระดับของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ	
6.2 เกณฑ์ในการวัดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ	
6.3 วิธีการคำนวณคะแนนดัชนี e-Participation	
6.4 แนวทางการพัฒนาในอนาคต	
<b>บทที่ 7 แนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพัฒนา United Nations e-Government Readiness Ranking ของประเทศไทย</b> .....	<b>34</b>
7.1 ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน	
7.2 สรุปกิจกรรมการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินสำหรับ UN ปี 2012	
7.3 แนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพัฒนา United Nations e-Government Readiness Ranking ของประเทศไทย	

## บทสรุปผู้บริหาร

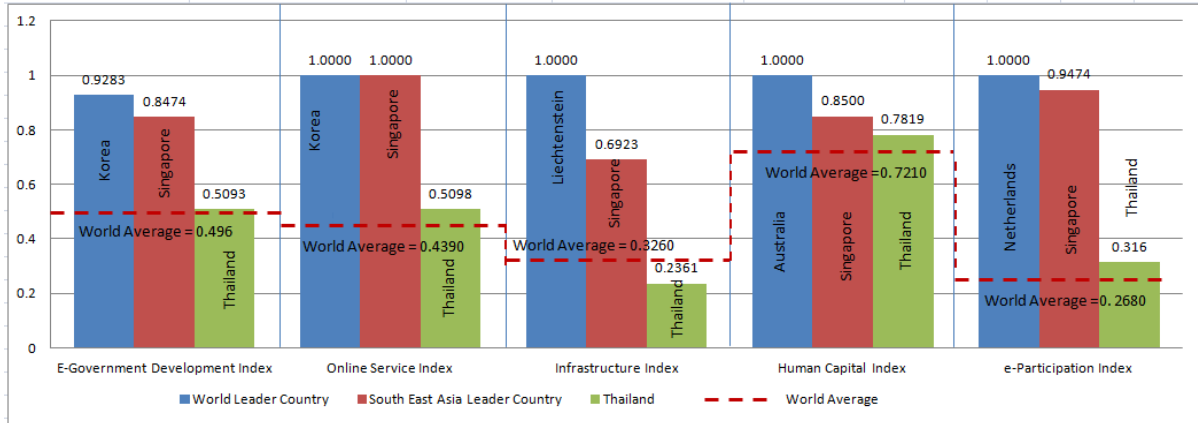
ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและมีบทบาทที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและประเทศ ซึ่งประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อลดช่องว่าง ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และระยะห่างระหว่างประเทศที่กำลังพัฒนากับประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงแต่มีเทคโนโลยี ฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการยกเลิกรูปแบบปฏิบัติเก่าๆ ที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน การปฏิรูประบบการปฏิบัติงานภาครัฐเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญโดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางและสร้างสังคมสารสนเทศ (e-Government for the People) โดยทิศทางในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นถือเป็นกระบวนการสำคัญในการทำให้เกิดการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Connected Government) ตามแนวคิดขององค์กรสหประชาชาติ ซึ่งการพัฒนา Connected Government นั้นเป็นเรื่องที่ท้าทายสำหรับรัฐบาลไทยเป็นอย่างมาก หากทำสำเร็จจะเป็นการสร้างมิติใหม่ของหน่วยงานรัฐในลักษณะที่เดียวทันใจ ทั่วไทย ทุกเวลา ซึ่งผลลัพธ์ก็คือ การที่ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างสะดวก ทั่วถึง และเท่าเทียมกัน รวมทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้การบริหารงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส อันจะช่วยยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย

จากการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations e-Government Readiness) จากรายงาน United Nations E-Government Survey 2012 พบว่า ประเทศไทยจัดอยู่ในลำดับที่ 92 จากจำนวนประเทศสมาชิกทั้งหมด 193 ประเทศ ซึ่งปี ค.ศ. 2010 ไทยจัดอยู่ในลำดับที่ 76 และปี ค.ศ. 2008 ไทยจัดอยู่ในลำดับที่ 64 นั้นย่อมแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่จะต้องแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาในจุดที่ด้อย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสามารถที่จะยืนอยู่บนเวทีโลกได้อย่างภาคภูมิ และเพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยก้าวไปสู่การเป็น Connected Government โดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายผ่านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation)

United Nations E-Government Survey คือ รายงานการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกตั้งแต่ปี ค.ศ. 2003 จนถึงปัจจุบัน โดยหลังจากปี 2008 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานทุกๆ 2 ปี ซึ่งประกอบด้วยดัชนีย่อย 3 ด้าน ได้แก่

1. Online Service Index
2. Telecommunication Infrastructure Index
3. Human Capital Index

นอกจากนี้ ในรายงานยังมีการจัดทำดัชนีที่สำคัญอีก 1 ตัวคือ e-Participation Index โดยการแบ่งระดับของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ e-Information, e-Consultation, e-Decision making



แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบ Index ของประเทศไทยและประเทศต่างๆ (ข้อมูลปี 2012)

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืน ในเบื้องต้นสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จึงได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรากฐานของปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพทั้งในด้าน G2B G2C และ G2G โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ในประเด็นต่างๆ ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อยกระดับ United Nations e-Government Readiness Ranking ของประเทศไทยได้ดังนี้

#### ระยะสั้น

- ดำเนินการให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันกับ International Telecommunication Union (ITU) และ United Nations ตามกำหนดระยะเวลาการส่งข้อมูล
- สร้างหรือร่วมมือกับ Community Online เพื่อผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน
- ผลักดันกรอบการดำเนินงานตาม Open Government ให้อยู่ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) เพื่อเข้าใจและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาที่มุ่งเน้นอุปทานเป็นมุ่งเน้นที่อุปสงค์ (Supply-side to Demand-side)
- เร่งผลักดันให้นโยบายทางด้าน ICT เป็นวาระแห่งชาติ รวมทั้งยกให้เป็นประเด็นที่ทุกภาคส่วนให้ความตระหนัก โดยอาจจะเสนอรายงานสรุปเข้า ครม. เพื่อให้เกิดแนวทางการดำเนินงานในลำดับถัดไป

#### ระยะกลาง

- วิเคราะห์และดำเนินการโครงการต่างๆ ที่พัฒนา e-Government ของประเทศ เช่น โครงการพัฒนาต่อยอด e-Government Portal โครงการประเมินการพัฒนา e-Government ระดับกรม โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของประเทศ เป็นต้น
- ศึกษา Fundamental Problems เพื่อการพัฒนา e-Government ของประเทศไทยอย่างยั่งยืน
- ผลักดันให้เอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับประชาชน เช่น Internet Broadband เป็นต้น

#### ระยะยาว

- วางสถาปัตยกรรมการจัดการองค์กร (Enterprise Architecture: EA) ของ e-Government เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Citizen Centricity) และนำไปสู่การเป็น Connected Government และยกระดับ e-Participation ต่อไป

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและมีบทบาทที่สำคัญ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่จะทำให้กระบวนการทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นด้วย ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เช่น ระบบบริการยื่นชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ระบบการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ของกรุงเทพมหานคร และการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในระดับกรม กระทรวง เป็นต้น ในการที่จะก้าวเข้าสู่ประเทศที่มีศักยภาพนั้น รัฐบาลจำเป็นต้องใช้วิทยาการและแนวคิดสมัยใหม่เป็นตัวขับเคลื่อน เพื่อลดช่องว่าง ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และระยะห่างระหว่างประเทศที่กำลังพัฒนากับประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งตัวเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นตัวเชื่อมโยงระบบระหว่างชุมชนและสังคมเข้าด้วยกัน รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการติดต่อสื่อสารในวิถีเศรษฐกิจแนวใหม่

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นกระบวนการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานภาครัฐโดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางและสร้างสังคมสารสนเทศ โดยการจะเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น ไม่เพียงแค่มียุคเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่การเข้าใจถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ รวมถึงการที่จะต้องบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความคุ้มค่ากับการลงทุน การยกเลิกวิธีปฏิบัติเก่าๆ ที่เป็นอุปสรรค และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานบางอย่างให้เป็นระบบมากขึ้น โดยทิศทางในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นก็คือ การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Connected Government) ซึ่งการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ท้าทายสำหรับรัฐบาลไทย หากทำสำเร็จจะเป็นการสร้างมิติใหม่ของหน่วยงานรัฐในลักษณะที่เดียวทันใจ ทั่วไทย ทุกเวลา ซึ่งผลลัพธ์ก็คือ การที่ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างสะดวก ทั่วถึง และเท่าเทียมกัน รวมทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการใช้บริการ อีกทั้งยังเพิ่มธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ

จากการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations e-Government Readiness) จากรายงาน United Nations E-Government Survey 2012 พบว่า ประเทศไทยจัดอยู่ในลำดับที่ 92 จากจำนวนประเทศสมาชิกทั้งหมด 193 ประเทศ ซึ่งปี ค.ศ. 2010 ไทยจัดอยู่ในลำดับที่ 76 และปี ค.ศ. 2008 ไทยจัดอยู่ในลำดับที่ 64 นั้นย่อมแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่จะต้องแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาในจุดที่ด้อย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสามารถที่จะยืนอยู่บนเวทีโลกได้อย่างภาคภูมิใจ รายงานการศึกษาและการยกระดับ UN e-Government Readiness Ranking 2012 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาและการยกระดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของการสำรวจ United Nations e-Government Readiness และเพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยก้าวไปสู่การเป็น Connected Government

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของการสำรวจ United Nations e-Government Readiness
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย
3. เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยก้าวไปสู่การเป็น Connected Government

ดัชนีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ (e-Government Development Index: EGD) จากรายงาน United Nations E-Government Survey เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า เป็นการวัดผลที่ได้รับความน่าเชื่อถือต่อกำลังการผลิตของภาครัฐและยังเป็นตัวกำหนดทิศทางของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปสู่การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันทั้งระบบ โดยการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำนวัตกรรมมาใช้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการให้บริการด้านต่างๆ

## 1.3 ทิศทางการใช้เทคโนโลยีในการบริหารประเทศไทย

เมื่อปี ค.ศ. 2008 องค์การสหประชาชาติได้นำเอาวัตถุประสงค์ของ Connected Government มาเป็นเงื่อนไขหลักในการจัดอันดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยในปี ค.ศ. 2010 องค์การสหประชาชาติได้นำเอาวัตถุประสงค์ของ Connected Government มาใช้ในการสำรวจด้วยเช่นกัน ซึ่งมีการเพิ่มเติมในส่วนของผู้ประชาชนไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนทั้งระบบโดยการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์และเป็นนวัตกรรมในการให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการของรัฐ โดยลักษณะสำคัญของ Connected Government ประกอบด้วยหลายมิติ ดังนี้

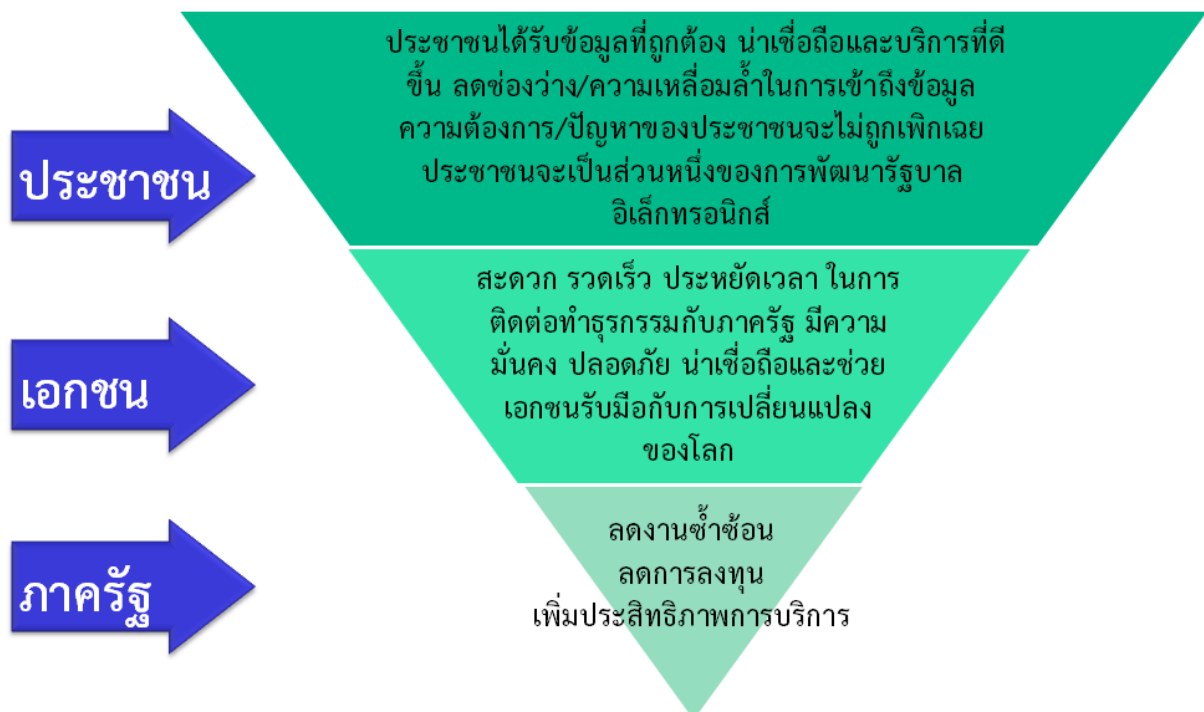
- 1) ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centricity) เป็นมุมมองที่มีต่อภาครัฐ เช่น ความต้องการ ความเข้าใจ หรือการคาดหวังซึ่งถูกนำมาจัดทำเป็นนโยบาย แผนงาน และบริการต่างๆของภาครัฐเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคประชาชน รวมทั้งการนำความคิดเห็นของประชาชนมาช่วยในการตัดสินใจเชิงนโยบายผ่านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation)
- 2) โครงสร้างพื้นฐานและการทำงานร่วมกัน (Common Infrastructure and Interoperability) การใช้มาตรฐานและวิธีการปฏิบัติในทิศทางเดียวกันและเท่าเทียมกันเพื่อเป็นการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศและการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 3) การบูรณาการด้านบริการและการดำเนินธุรกิจ (Collaborative Services and Business Operations) การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจโดยการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูล บริการ รวมทั้งนวัตกรรมของการบริการและระบบการบริหารจัดการขององค์กร
- 4) การกำกับดูแลของภาครัฐ (Public Sector Governance) การตัดสินใจภายใต้กรอบความรับผิดชอบและความถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในส่วนของโครงสร้างการกำกับดูแล นโยบาย การปกครอง การบริหาร และการจัดการให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม



- 5) รูปแบบเครือข่ายองค์กร (Networked Organizational Model) ความจำเป็นในการจัดเตรียมรูปแบบเครือข่ายองค์กรที่มีความเหมาะสม เพื่อทำให้เกิดความร่วมมือจากทุกภาคส่วน อันจะนำไปสู่การสร้างเครือข่ายที่มีคุณค่า
- 6) การหลอมรวมทางสังคม (Social Inclusion) ความสามารถของรัฐบาลในการก้าวไปข้างหน้าโดยการเชื่อมโยงบริการของรัฐบาลให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งภาคประชาชนและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนโยบายและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการตัดสินใจที่เกิดจากการหลอมรวมทางสังคม
- 7) ภาครัฐที่มีความโปร่งใสและเปิดเผย (Transparent and Open Government) การเปิดกว้างในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของภาครัฐ ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วม ง่ายในการตรวจสอบ อันนำมาซึ่งความโปร่งใสทางการบริหารและสร้างความเชื่อมั่นให้กับภาคประชาชน

ประโยชน์ของการเป็น Connected Government

การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐถือเป็นมิติใหม่ของความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ข้อมูลร่วมกัน รวมทั้งเป็นการยกระดับความสามารถในการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น



## บทที่ 2 United Nations e-Government Survey

United Nations e-Government Survey คือ รายงานการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Readiness) ขององค์การสหประชาชาติ โดยได้จัดทำตัวชี้วัดขึ้นมาเรียกว่า e-Government Development Index (EGDI) ซึ่งทำการเผยแพร่รายงานผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกตั้งแต่ปี ค.ศ. 2003 จนถึงปัจจุบัน โดยหลังจากปี 2008 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานทุกๆ 2 ปี จากประเทศสมาชิกจำนวน 193 ประเทศทั่วโลก (ปี 2012) โดยวัตถุประสงค์ของการสำรวจเพื่อ (1) ประเมินเปรียบเทียบความสามารถของประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติในการนำ ICT มาใช้เพื่อให้บริการผ่านสื่อออนไลน์แก่ประชาชน (2) เพื่อเป็นเครื่องมือในการ Benchmark ความก้าวหน้าในการให้บริการ e-Services ของภาครัฐ

### 2.1 ขอบเขตการตรวจประเมิน e-Government Development Index

United Nations e-Government Development Index ประกอบด้วยดัชนีย่อย 3 ด้าน คือ

1. Online Service Index ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของ e-Government Model ที่แบ่งระดับของการให้บริการทางออนไลน์ของ e-Government เป็น 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย
  - Emerging Online Services
  - Enhanced Services
  - Transactional Services
  - Connected Services
2. Telecommunication Infrastructure Index ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดหลักๆ คือ
  - จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากร 100 คน
  - จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์บ้านต่อประชากร 100 คน
  - จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานโทรศัพท์มือถือต่อประชากร 100 คน
  - จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากร 100 คน
  - จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อประชากร 100 คน
3. Human Capital Index ประกอบด้วย
  - อัตราการรู้หนังสือในผู้ใหญ่
  - อัตราส่วนของผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียน

นอกจากนี้ ในรายงานยังมีการจัดทำดัชนีที่สำคัญอีก 1 ตัวคือ e-Participation Index ซึ่งทางองค์การสหประชาชาติได้ให้ความสนใจ และนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดอันดับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน ถึงแม้ว่า จะไม่ได้เป็นดัชนีที่นำมาใช้ในการจัดอันดับโดยตรง แต่ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation Index) เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพและเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการแบ่งระดับของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation Index) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- e-Information
- e-Consultation
- e-Decision making

## 2.2 กรรมวิธีการตรวจประเมิน

การคำนวณค่า United Nations e-Government Development Index คำนวณมาจากค่าเฉลี่ยน้ำหนักของแต่ละดัชนี ดังนี้

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

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

Sets of Indexes	Weight	Source
1. Online Service Index	1/3	เว็บพอร์ทัลแห่งชาติและเว็บไซต์ 7 กระทรวง
2. Telecommunication Infrastructure Index	1/3	ITU
3. Human Capital Index	1/3	UNESCO (ข้อมูลเพิ่มเติม : UNDP, UNICEF, World Bank )

ตาราง แสดงค่าและแหล่งข้อมูลของ United Nations e-Government Development Index

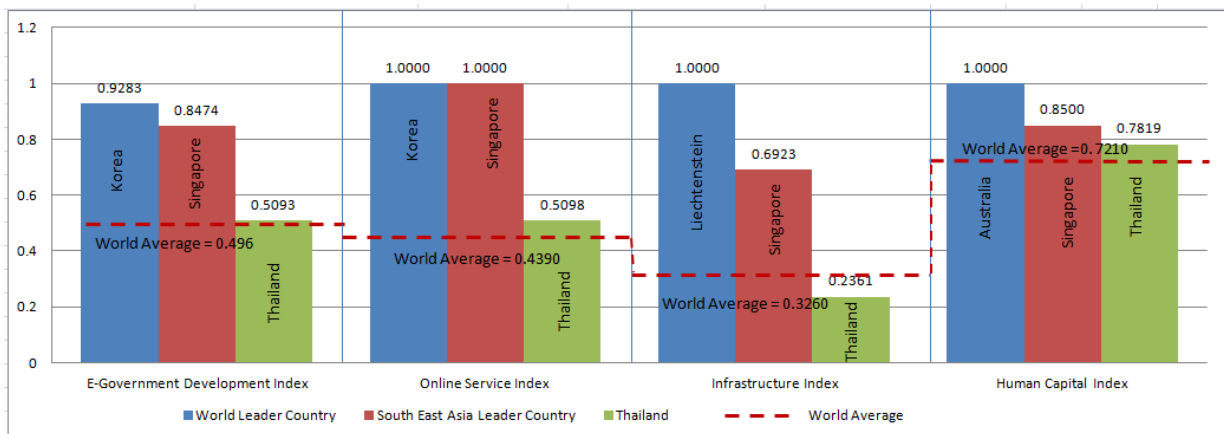
จากตาราง Online Service Index ให้ค่าน้ำหนัก 1/3 โดยทาง United Nations จะเข้ามาประเมินจากเว็บไซต์ที่ภาครัฐให้บริการประชาชน ประกอบด้วย National portal และ e-Participation portal และเว็บไซต์ของกระทรวงที่เกี่ยวข้อง 7 กระทรวง (รายละเอียดจะได้กล่าวถึงในลำดับต่อไป) ในส่วนของ Telecommunication Infrastructure Index ให้ค่าน้ำหนัก 1/3 โดยข้อมูลหลักได้มาจาก The International Telecommunication Union: ITU และ Human Capital Index ให้ค่าน้ำหนัก 1/3 โดยข้อมูลหลัก ได้มาจาก The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization: UNESCO และข้อมูลเพิ่มเติม ได้มาจาก Human Development Report ของ UNDP, UNICEF และ World Bank

2.3 สถานภาพการจัดอันดับ e-Government Development Index ของประเทศไทย

Rank	Year	Index Value	Online Service Index	Telecommunication Infrastructure Index	Human Capital Index	Countries
92	Thailand (2012)	0.5093	0.1699 (67)	0.0787 (103)	0.2606 (104)	193
76	Thailand (2010)	0.4653	0.1133 (67)	0.0576 (94)	0.2943 (66)	192
64	Thailand (2008)	0.5031	0.1683	0.0503	0.2843	192
46	Thailand (2005)	0.5518	0.2218	0.0433	0.2867	191
50	Thailand (2004)	0.5096	0.178	0.039	0.293	191
56	Thailand (2003)	0.446	0.127	0.039	0.280	191

ตาราง เปรียบเทียบระดับคะแนนและการจัดอันดับ e-Government Development Index ของประเทศไทย

จากตารางจะเห็นได้ว่า Ranking ของประเทศไทยตั้งแต่ปี 2005 ถึง 2012 นั้น มีแนวโน้มที่แยลงเรื่อยๆ โดย ปี 2008 อยู่ในอันดับที่ 64 ปี 2010 อยู่ในอันดับที่ 76 และปี 2012 ตกไปอยู่อันดับที่ 92



แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบ Index ของประเทศไทยและประเทศต่างๆ (ข้อมูลปี 2012)

จากแผนภาพ เป็นการแสดงการเปรียบเทียบให้เห็นถึงอันดับของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ รวมทั้งเทียบกับค่า World Average จะเห็นได้ว่า e-Government Development Index ของประเทศไทยมีคะแนนในภาพรวมสูงกว่าค่า World Average เช่นเดียวกับในส่วนของ Online Service Index และ Human Capital Index แต่เมื่อพิจารณาถึง Telecommunication Infrastructure Index แล้วประเทศไทยยังได้คะแนนที่น้อย

กว่าราชรัฐลิกเตนสไตน์ (Liechtenstein) ที่เป็นอันดับ 1 ของโลกและประเทศสิงคโปร์ (Singapore) ที่เป็นอันดับ 1 ในระดับเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อยู่ค่อนข้างมาก นอกจากนั้นแล้วยังน้อยกว่า World Average อยู่พอสมควรด้วย

#### 2.4 สถานภาพการจัดอันดับ e-Participation Index ของประเทศไทย

Rank	Year	Index Value	Countries
48 <sup>1</sup>	Thailand (2012)	0.3158	193
110	Thailand (2010)	0.0857	192
41	Thailand (2008)	0.2955	192
28	Thailand (2005)	0.2540	191
25	Thailand (2004)	0.2131	191
31	Thailand (2003)	0.103	191

ตาราง เปรียบเทียบระดับคะแนนและการจัดอันดับ e-Participation Index ของประเทศไทย

จากตารางเปรียบเทียบระดับคะแนนและการจัดอันดับ e-Participation Index ของประเทศไทย พบว่าการจัดอันดับ e-Participation Index ของประเทศไทย มีระดับคะแนนและการจัดอันดับที่ดีขึ้น โดยในปี 2010 อยู่อันดับที่ 110 (ระดับคะแนน = 0.0857) ในปี 2012 อยู่ในอันดับที่ 48 (ระดับคะแนน = 0.3158) ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศไทยได้เริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนมากขึ้น

<sup>1</sup>หมายเหตุ : ในปี 2012 มีการนับอันดับสองแบบโดยประเทศไทยได้อันดับที่ 48 จาก 193 ประเทศ หรือได้อันดับที่ 20 จาก 32 อันดับ

### บทที่ 3 แนวทางการประเมินทางด้าน Online Service Index

ดัชนีการให้บริการออนไลน์ (Online Service Index) นั้น ถือได้ว่าเป็นการประเมินที่มีความซับซ้อนและยากที่สุด โดยก่อนที่ทางองค์การสหประชาชาติจะเข้ามาประเมินเว็บไซต์ที่ให้บริการแก่ประชาชน ทางองค์การสหประชาชาติจะให้ประเทศสมาชิกเข้าไปกรอกแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งเป็นการกรอกข้อมูลเบื้องต้น (E-Government Questionnaire for Member States of the United Nations<sup>2</sup>) ของประเทศสมาชิกช่วงเดือนเมษายนก่อนการประเมิน ในการประเมินบริการออนไลน์นั้น องค์การสหประชาชาติจะทำการประเมินโดยการเข้ามาตรวจสอบประเมินจากเว็บไซต์ ซึ่งได้มีการแบ่งบริการออนไลน์ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ Emerging Online Services, Enhanced Services, Transactional Services, Connected Services โดยการเข้ามาประเมินจากเว็บไซต์ต่างๆ ของประเทศสมาชิก ประกอบด้วย National portal, e-Participation portal และ เว็บไซต์ 7 กระทรวง (ปี 2012)

#### 3.1 เว็บไซต์ที่ทำการตรวจประเมิน

ลำดับที่	กระทรวง	เว็บไซต์
1	พอร์ทัลแห่งชาติ	<a href="http://www.egov.go.th">http://www.egov.go.th</a>
2	กระทรวงศึกษาธิการ	<a href="http://www.moe.go.th">http://www.moe.go.th</a>
3	กระทรวงการคลัง	<a href="http://www.mof.go.th">http://www.mof.go.th</a>
4	กระทรวงการต่างประเทศ	<a href="http://www.mfa.go.th">http://www.mfa.go.th</a>
5	กระทรวงสาธารณสุข	<a href="http://www.moph.go.th">http://www.moph.go.th</a>
6	กระทรวงแรงงาน	<a href="http://www.mol.go.th">http://www.mol.go.th</a>
7	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	<a href="http://www.m-society.go.th">http://www.m-society.go.th</a>
8	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	<a href="http://www.mnre.go.th">http://www.mnre.go.th</a>

ตาราง แสดงเว็บไซต์ที่ทำการตรวจประเมิน

<sup>2</sup> E-Government Questionnaire for Member States of the United Nations: <http://www.unpan.org/eGovQ>

### 3.2 ระดับของการประเมินดัชนีการให้บริการออนไลน์

#### ระดับที่ 1 Emerging Information Services

การให้ข้อมูลแก่ประชาชนของภาครัฐในรูปแบบออนไลน์ รูปแบบเว็บเพจหรือเว็บไซต์ของภาครัฐที่มีการเชื่อมโยงกับทางกระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานต่างๆ เช่น ทางด้านการศึกษา สุขภาพ สวัสดิการ สังคมแรงงานและทางด้านการลงทุน เป็นต้น การเชื่อมโยงข้อมูลไปยังระดับภูมิภาคหรือในระดับท้องถิ่น โดยมีการให้ข้อมูลด้านนโยบาย กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบริการของภาครัฐ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันต่างๆ ของรัฐบาลและสามารถดูข้อมูลเก่าได้

#### ระดับที่ 2 Enhance Information Services

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของภาครัฐ โดยจะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวหรือสองทางแบบง่ายๆ ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน เช่น มีแบบฟอร์มสำคัญให้ดาวน์โหลด สำหรับบริการและแอปพลิเคชันของภาครัฐ มีข้อมูลที่เป็นรูปแบบของเสียงหรือวีดีโอ และมีหลากหลายภาษาให้เลือก เป็นต้น แม้ว่าจะมีความซับซ้อนมากขึ้นแต่การปฏิสัมพันธ์จะยังคงเป็นแบบทิศทางเดียว นั่นก็คือ ภาครัฐจะยังคงเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักแก่ประชาชน

#### ระดับที่ 3 Transaction Information Services

การที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับเว็บไซต์ของภาครัฐ โดยเป็นการสื่อสารแบบสองทางกับประชาชน รวมถึงการให้ข้อมูลและการรับข้อมูลจากประชาชนเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ ของภาครัฐ แบบฟอร์มบางฟอร์มสามารถดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์ผ่านทางเว็บไซต์ การทำธุรกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น e-Voting การดาวน์โหลดและอัปโหลดแบบฟอร์ม การลงทะเบียนเสียภาษี เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีความพร้อมทางด้านการทำธุรกรรมทางการเงินด้วย

#### ระดับที่ 4 Connected Information Services

เว็บไซต์จะเป็นลักษณะของ Web 2.0 เต็มรูปแบบ ไม่มีปัญหาในการให้บริการข้ามหน่วยงาน ข้ามกระทรวง รัฐบาลมีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่ประชาชน โดยลักษณะการให้บริการของภาครัฐจะเน้นไปที่การบริการในช่วงวัยต่างๆ ของประชากร โดยมีการแบ่งกลุ่มบริการตามกลุ่มลักษณะของประชากรได้ ภาครัฐสามารถสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ได้

ดัชนีการให้บริการออนไลน์เป็นหนึ่งในสามองค์ประกอบของ United Nations e-Government Development Index ซึ่งเป็นการมองในภาพรวมในส่วนการให้บริการออนไลน์ของภาครัฐในแต่ละประเทศ สำหรับประเทศที่เพิ่งเริ่มให้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์แบบง่ายๆ ก็จะอยู่ในระดับของ Emerging และเมื่อ

มีการพัฒนาโดยอาจจะมีลักษณะเนื้อหาเป็นมัลติมีเดีย มีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน ก็จะอยู่ในระดับของ Enhanced และหากมีการพัฒนาโดยมีบริการออนไลน์ที่หลากหลายและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมก็จะอยู่ในระดับของ Transaction และสุดท้ายคือระดับ Connected ที่เว็บไซต์สามารถเชื่อมโยงกันและทำงานร่วมกันได้อย่างบูรณาการ โดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

### 3.3 คุณลักษณะหลักที่ใช้ในการตรวจสอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติ (ปี 2008)<sup>3</sup>

#### A. การเผยแพร่ข้อมูล / การประชาสัมพันธ์

- มีเว็บไซต์แห่งชาติและเว็บไซต์กระทรวง ประกอบด้วย : การศึกษา การเงิน สุขภาพ, แรงงานและ / หรือบริการทางสังคม เป็นต้น
- มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (พอร์ทัลแห่งชาติ)
- มีเว็บไซต์ของผู้นำประเทศ
- มีส่วนงานที่รับผิดชอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยตรง
- มีที่มาของข้อมูล (กฎหมาย เอกสารนโยบาย การจัดลำดับความสำคัญและอื่นๆ )
- การให้ข้อมูลข่าวสาร และ/หรือ การปรับปรุงเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- การเข้าถึงข้อมูลโปรแกรมสำนักงาน (Back Office Applications)
- มีผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (CIO) หรือผู้นำที่ทำหน้าที่ในการดูแลโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในระดับชาติ
- ผู้ให้ข้อมูลของรัฐที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการออนไลน์/การสืบค้นข้อมูล
- มีบัญชีส่วนบุคคล/ประวัติของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการสื่อสารระหว่างรัฐบาลและประชาชน
- ข้อมูลสำหรับประชาชนในการใช้งานเว็บไซต์

<sup>3</sup> Main Features Reviewed by the United Nations e-Government Survey. UNDESA/DPADM February 2008  
<http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>



## B. การเข้าถึง / ลักษณะการใช้งาน

- มีคุณลักษณะ “การค้นหา”
- มีคุณลักษณะ "ติดต่อเรา"
- มีคุณลักษณะ “เสียงและวิดีโอ”
- มีหลายภาษาพร้อมให้บริการ
- มีการใช้เทคโนโลยีไร้สายเพื่อส่งข้อความไปยังโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์
- มีคุณลักษณะของการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ความมั่นคงปลอดภัยของการเชื่อมโยง) มีคุณลักษณะของการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์
- มีวิธีการชำระเงินออนไลน์ด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรอื่น ๆ
- มีตัวเลือกสำหรับอีเมลเข้าใช้งาน ไม่ว่าจะให้บริการเกี่ยวกับข่าวสารด้านต่างๆ อย่างเป็นทางการ หรือเพียงรายการข่าว (สามารถคลิกเลือกรับข้อมูลข่าวสารได้)
- มีคุณลักษณะที่ช่วยให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้

## C. ความสามารถในการส่งมอบบริการ

- การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรสำหรับการบริการออนไลน์
- สามารถดาวน์โหลด / พิมพ์แบบฟอร์มต่างๆ
- มีแบบฟอร์มออนไลน์
- ตำแหน่งงานว่าง
- การทำธุรกรรมออนไลน์
- การแจ้งเตือนทางอีเมล
- การใช้ RSS
- มีการตั้งเวลาการตอบสนองจากรัฐบาลหลังจากกดยื่นแบบฟอร์มหรือส่งอีเมล

#### D. การเข้าร่วมของประชาชน /การเชื่อมโยงถึงกัน

- การมีส่วนร่วมทางด้านนโยบายหรือข้อความพันธกิจ
- รายการปฏิทินกิจกรรมการมีส่วนร่วม
- ข้อมูลเอกสารสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมของการมีส่วนร่วม
- มีเครื่องมือการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นของประชาชน (การสำรวจความคิดเห็น แบบสำรวจ กระดานข่าว กระดานแสดงความคิดเห็น แชนทรม บล็อก Web casting กระดานสนทนา และอื่นๆ )
- การตอบรับของประชาชนเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ระดับประเทศ นโยบาย และบริการทางอินเทอร์เน็ต
- การเผยแพร่ผลการการตอบรับจากประชาชน
- การบันทึกการตอบสนองจากรัฐบาลต่อข้อคำถามของประชาชน การสืบค้นข้อมูล และการนำเข้าสู่ข้อมูล

#### 3.4 วิธีการคำนวณคะแนน Online Service Index

ที่มาของคะแนนทางด้าน Online Service จะมาจากการเข้ามาตรวจประเมินจากเว็บกระทรวง เช่น กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังจะมีการเข้ามาตรวจประเมินเว็บไซต์แห่งชาติ (พอร์ทัลแห่งชาติ) โดยการสำรวจจะแบ่งออกเป็น 4 ระดับของการพัฒนา e-Government ประกอบด้วย Emerging Online, Enhanced, Transactional และ Connected

**ยกตัวอย่าง** การคำนวณคะแนนดัชนี Online Service Index คือ

ประเทศ "X" ได้คะแนน Online Service Index = 233

คะแนนจากการเก็บข้อมูลที่น้อยที่สุดในครั้งนี้ คือ 20

คะแนนจากการเก็บข้อมูลที่มากที่สุดในครั้งนี้ คือ 403

$$\text{ค่า Online Service Index (ประเทศ "x")} = \frac{(233-20)}{(403-20)} = \underline{0.5561}$$

### 3.5 การเปลี่ยนแปลงของระดับคะแนนและการจัดอันดับปี 2003 – 2012

Rank	Year	Index value	Points for emerging information services	Points for enhanced information services	Points for transaction services	Points for connected approach	การปรับเปลี่ยนลำดับ
67	2012	0.5100	100	55	31	39	0
67	2010	0.3333	50	31	15	9	-27
50	2008	0.5050	N/A	N/A	N/A	N/A	-17
23	2005	0.6654	N/A	N/A	N/A	N/A	
-	2004	0.5330	N/A	N/A	N/A	N/A	
-	2003	0.3800	N/A	N/A	N/A	N/A	

ตาราง แสดงการเปลี่ยนแปลงของระดับคะแนนและการจัดอันดับปี 2003 – 2012

### 3.6 วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการพัฒนาในอนาคต

ดัชนีการให้บริการออนไลน์ (Online Service Index) นั้นถือได้ว่าเป็นการประเมินที่มีความซับซ้อน เนื่องจากทางองค์การสหประชาชาติ จะเข้ามาประเมินจากเว็บไซต์เองโดยมีเกณฑ์การประเมินจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางการให้บริการออนไลน์ในระดับหนึ่ง เช่น ระบบบริการยื่นชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ระบบการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ของกรุงเทพมหานคร และการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในระดับ กรม กระทรวง เป็นต้น

e-Government ถือเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 โดยประมวลภาพจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 กับ กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2544-2553 หรือ IT 2010 เพื่อให้สอดคล้องและสามารถนำไปสู่ภาคปฏิบัติ ในระยะ 5 ปี โดยมีเป้าหมายปี 2545-2547 ระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน (Back Offices) ระดับกรมต้องเสร็จสิ้น และหลังปี 2547 ระบบบริการประชาชน (Front Offices) ควรจะเชื่อมโยงเครือข่ายและให้บริการประชาชนได้ ซึ่งหลายหน่วยงานได้ปรับระบบบริการที่ดีขึ้น ถึงแม้ว่าหลายหน่วยงานยังไม่สามารถเดินไปตามแผนด้วยปัจจัยที่ยังไม่เอื้ออำนวยก็ตามแต่ก็เป็นจุดเริ่มต้นที่ดี

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นในส่วนของดัชนีการให้บริการออนไลน์จากปี 2012 นั้นพบว่า

- e-Government ยังไม่เป็น Citizen Centric โดยเว็บไซต์ส่วนมากเป็นการให้ข้อมูลของหน่วยงานตนเองเท่านั้น ซึ่งจำเป็นต้องมีการพิจารณาถึงความต้องการของประชาชน รวมทั้งความง่ายและความรวดเร็วในการเข้าถึง e-Services ภาครัฐ
- ขาดการบูรณาการไปสู่ Connected Government เพื่อเชื่อมโยงและบูรณาการ e-Services ภาครัฐเข้าด้วยกัน เช่น e-Identity management (e-ID card or mobile phone ซึ่งสามารถนำมาลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์), Online tracking system (Interoperability indicator) เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะของ Online Transaction ได้, Integrated portals เพื่อเป็นการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงาน เป็นต้น

สำหรับแนวทางการพัฒนาในอนาคตประกอบด้วย

**ระยะสั้น (ช่วง ~ 1 ปี) “ช่วงศึกษาและเตรียมข้อมูล”**

ในระยะสั้นจะเป็นช่วงของการศึกษาวิเคราะห์และเตรียมข้อมูลของประเทศไทยที่ถูกต้องและทันสมัย รวมทั้งติดต่อเพื่อส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังองค์การสหประชาชาติ นอกจากนี้แล้วการให้ข้อมูลแก่หน่วยงานภาครัฐ ก็ถือเป็นเรื่องสำคัญ เช่น

- ใช้เวทีสัมมนาต่างๆ ที่จัดโดย MICT ในการให้ข้อมูลแก่กระทรวงต่างๆ
- ผลักดันให้ ICT เป็นวาระแห่งชาติ (ดังเช่น Logistics โดย ดร.ธนิต โสรัตน์ และคณะ)

**ระยะกลาง “ช่วงประเมินแนวทางการพัฒนา e-Government”**

หลังจากการดำเนินการส่งข้อมูลที่ต้องการไปยังองค์การสหประชาชาติแล้ว สิ่งที่ควรดำเนินการต่อไป คือ การประเมินแนวทางการพัฒนา e-Government ทางด้านการให้บริการออนไลน์ของประเทศไทย อาทิเช่น

- พัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์กลาง (e-Government Portal) ตามแนวทางที่ United Nations กำหนด รวมถึงการบูรณาการ e-Services เพื่อนำไปสู่ Connected Government
- จัดทำ Website Standard และ Benchmark ในระดับกรม
- วิเคราะห์ตัวชี้วัดที่สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งประสานความ
- ร่วมมือกับสำนักงานสถิติฯ ในการประเมิน e-Government Readiness ระดับกรมในมิติต่างๆ ต่อไป

- ศึกษา Fundamental problems เพื่อเป็นแนวทางในการทำสถาปัตยกรรมการจัดการองค์กร (Enterprise Architecture: EA) แผนที่นำทาง (Roadmap) และพัฒนาบริการภาครัฐสำหรับ G2G G2B และ G2C ต่อไป

#### ระยะยาว “ช่วงยกระดับการพัฒนาอย่างยั่งยืน”

การพัฒนา e-Government ทางด้านการให้บริการออนไลน์ในระยะยาวนั้นเพื่อเป็นการยกระดับประเทศไทยให้มีการเติบโตของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมั่นคงและยั่งยืน คือ

- การวางสถาปัตยกรรมการจัดการองค์กร (Enterprise Architecture: EA) ของ e-Government ของประเทศไทย

## บทที่ 4 แนวทางการประเมิน Telecommunication Infrastructure

โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการขององค์กร เพราะโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการบริหารจัดการตลอดจนการส่งเสริมการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มคุณภาพชีวิตและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญเติบโตอย่างก้าวหน้าและยั่งยืน

### 4.1 ขั้นตอนการประเมิน Telecommunication Infrastructure Index

#### I. United Nations

จากการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ โครงสร้างพื้นฐานทางด้านโทรคมนาคม เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทางองค์การสหประชาชาติได้ให้ความสนใจ โดยทางองค์การสหประชาชาติได้ทำการสำรวจ 5 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

- จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากร 100 คน
- จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์บ้านต่อประชากร 100 คน
- จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานโทรศัพท์มือถือต่อประชากร 100 คน
- จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากร 100 คน
- จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อประชากร 100 คน

#### II. แหล่งที่มาของข้อมูล United Nations

สำหรับ 5 องค์ประกอบย่อยที่ทางองค์การสหประชาชาติใช้ในการจัดอันดับ e-Government ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นนั้น ทางองค์การสหประชาชาติจะใช้ข้อมูลจาก The International Telecommunication Union: ITU ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดทางด้านต่างๆ ของ United Nations ในแต่ละประเทศนั่นเอง

#### III. แหล่งที่มาของข้อมูล ITU

ปัจจุบันแนวทางการดำเนินงานของ ITU สำหรับประเทศสมาชิกทั้ง 193 ประเทศทั่วโลกนั้น จะมีรูปแบบที่ชัดเจนและกำหนดเวลาที่แน่นอน โดยวิธีการส่งแบบสอบถามไปยังประเทศสมาชิกทั้งหมด อันประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบสั้น (ITU World Telecommunication/ICT Indicators Short Questionnaire) ทาง ITU จะเก็บข้อมูลในช่วงประมาณเดือนมีนาคม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบออนไลน์ โดยมีข้อคำถามประมาณ 10 หัวข้อ และนำมาเผยแพร่ประมาณเดือนมิถุนายน และพฤศจิกายน/ธันวาคม
2. แบบสอบถามแบบยาว (ITU World Telecommunication/ICT Indicators Long Questionnaire) ทาง ITU จะเก็บข้อมูลประมาณเดือนมิถุนายน/กรกฎาคม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบออนไลน์ โดยมีข้อคำถามประมาณ 70 หัวข้อ และนำมาเผยแพร่ประมาณเดือนพฤศจิกายน/ธันวาคม

Overview of ITU questionnaires		
Name of Questionnaire	Short World Telecommunication/ICT Indicators (WTI) questionnaire	Long World Telecommunication/ICT Indicators (WTI) questionnaire
Addressed to	Government agency in charge of telecommunications/ICT (Ministry, regulatory authority)	Government agency in charge of telecommunications/ICT (Ministry, regulatory authority)
Format	Online	Online
Periodicity	Annually	Annually
Collection period	March	June/July
Number of indicators	Approximately 10	Approximately 70
Data published	June and November/December	November/December

ตารางแสดงรายละเอียดของแบบสอบถามของทาง ITU

การที่ประเทศไทยเป็นประเทศสมาชิกของทาง United Nations/ITU กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ดูแลงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบและดำเนินการในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามออนไลน์นี้

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะทำการรวบรวมข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) เพื่อดำเนินการกรอกข้อมูลดังกล่าวและส่งให้ทาง ITU

4.2 การเปรียบเทียบข้อมูลรายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ ปี 2012 และข้อมูลทางสถิติของ ITU

จากการศึกษาข้อมูลรายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ ปี 2012 เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางสถิติของ ITU พบว่า ข้อมูลทางด้านโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์บ้านต่อประชากร จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานโทรศัพท์มือถือต่อประชากร จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้อินเทอร์เน็ต และจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงนั้น ข้อมูลจากทางองค์การสหประชาชาติรายงานไว้ว่า ข้อมูลหลักที่นำมาแสดงนั้นจะมาจากแหล่งข้อมูลของ ITU อย่างไรก็ตาม เมื่อได้ทำการศึกษาพบว่าตัวชี้วัดจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปี 2010 ของประเทศไทย ไม่มีการกรอกข้อมูล ทาง ITU จึงทำการประมาณการให้ นอกจากนี้

ตัวชี้วัดจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้อินเทอร์เน็ตและจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ประเทศไทยมีการส่งข้อมูลตัวเดียวกันและในบางปีก็ไม่พบข้อมูล ดังแสดงในตาราง

Five indicators	Index Value (UN: 2012)	MICT ส่งข้อมูลให้ ITU		
		2008	2009	2010
1. Internet users per 100 persons	21.20	18.20	20.10	21.20 (ITU estimate)
2. Telephone lines per 100 persons	10.14	10.83	10.49	10.14
3. Mobile cellular subscriptions per 100 persons	100.81	90.58	95.99	100.81
4. Fixed Internet subscribers per 100 persons	3.34	2.63	3.34	ไม่พบข้อมูล
5. Fixed broadband subscribers per 100 persons	3.87	2.63	3.34	3.87

ตาราง เปรียบเทียบข้อมูลรายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ United Nations (ปี 2012) และข้อมูลทางสถิติของ ITU

#### 4.3 วิธีการคำนวณคะแนน Telecommunication Infrastructure Index

Telecommunication Infrastructure Index นั้นจะประกอบไปด้วยจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากร 100 คน จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์บ้านต่อประชากร 100 คน จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานโทรศัพท์มือถือต่อประชากร 100 คน จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากร 100 คน และจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อประชากร 100 คน ซึ่งข้อมูลหลักจะได้อาจมาจาก International Telecommunication Union หรือ ITU โดยมีการคำนวณคะแนนแต่ละดัชนีย่อย ดังนี้



**ยกตัวอย่าง** การคำนวณคะแนน จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากร 100 คือ

$$\begin{aligned} \text{ประเทศ X ได้คะแนน Internet users per 100 inhabitants} &= 36.69 \\ \text{คะแนนจากการเก็บข้อมูล Internet users ที่น้อยที่สุดในครั้งนี้} &= 0 \\ \text{คะแนนจากการเก็บข้อมูล Internet users ที่มากที่สุดในครั้งนี้} &= 88.87 \end{aligned}$$

$$\text{ค่า Internet user Index (ประเทศ "x")} = \frac{(36.69-0)}{(88.87-0)} = \underline{0.4129}$$

และเมื่อได้ค่าดัชนีย่อยครบทั้ง 5 ตัวก็จะมีการนำมาหาค่าเฉลี่ย Telecommunication Infrastructure Index ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Telecommunication Infrastructure Index (ประเทศ "x")} &= \text{Average (Internet User Index} \\ &+ \text{Telephone Line Index} \\ &+ \text{Mobile Subscription Index} \\ &+ \text{Internet Subscription Index} \\ &+ \text{Fixed Broadband Index)} \end{aligned}$$

#### 4.4 การเปลี่ยนแปลงของระดับคะแนนและการจัดอันดับปี 2003 – 2012

Rank	Year	Index value	Internet Users	Fixed Landline	Mobile	Pc	Internet Subscriptions	Broadband Subscriptions	การปรับเปลี่ยนลำดับ
103	2012	0.2361	21.20	10.14	100.81	ไม่คิด	3.34	3.87	-9
94	2010	0.1746	20.03	10.49	92.01	6.68	ไม่คิด	1.36	-4
90	2008	0.151	13.070	10.92	63.020	6.860	ไม่คิด	0.160	
-	2005	0.1299	11.10	10.490	39.42	4.00	ไม่คิด	1.960	
-	2004	0.116	N/A	N/A	N/A	N/A	ไม่คิด	N/A	
81	2003	0.117	7.7561	9.870	26.04	2.78	ไม่คิด	1.960	

ตาราง การเปลี่ยนแปลงของระดับคะแนนและการจัดอันดับปี 2003 – 2012

#### 4.5 วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการพัฒนาในอนาคต

จากการวิเคราะห์ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมนั้น พบว่า

- Infrastructure ควรที่จะดำเนินการให้ครอบคลุมและทั่วถึง
- การเก็บสถิติข้อมูลไม่ควรมีหลายแหล่งอาจจะทำให้หน่วยงานที่มาเก็บข้อมูลนำตัวเลขที่ไม่ถูกต้องไปใช้
- การให้ข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้องให้กับทาง ITU
- ควรมีการจัดเก็บตัวชี้วัดบางตัวเพิ่มเติม เช่น จำนวน Subscription ของผู้ใช้ Internet

สำหรับแนวทางการพัฒนา e-Government Readiness ของประเทศไทยนั้น สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในระยะยาวคือ แนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อเป็นการยกระดับ e-Government ของประเทศไทย ไม่ใช่เพียงการดำเนินการเพื่อให้การจัดอันดับใน United Nations e-Government Readiness ดีขึ้นเท่านั้น

สำหรับแนวทางการพัฒนาในอนาคตประกอบด้วย

**ระยะสั้น (ช่วง ~ 1 ปี) “ช่วงศึกษาและเตรียมข้อมูล”**

- การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลของประเทศไทยที่ถูกต้องและทันสมัย และส่งไป International Telecommunication Union (ITU) ตามกำหนดระยะเวลา
- เร่งผลักดันนโยบาย ICT ให้เป็นวาระแห่งชาติ (ดังเช่น Logistics ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะจาก ดร. ธนิต โสรรัตน์ และคณะ)

**ระยะกลาง “ช่วงประเมินแนวทางการพัฒนา e-Government”**

- ผลักดันนโยบายให้เอกชนมีส่วนร่วมในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้งาน Internet, Broadband
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลตัวเลขเชิงสถิติทางด้าน ICT ของประเทศ เพื่อศึกษาวิธีการเก็บข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม
- จัดทำ Website รวบรวมข้อมูลตัวเลขเชิงสถิติทางด้าน ICT ของประเทศไทย เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มการจัดอันดับในปีถัดไป
- ผลักดันให้เกิดการเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง เช่น จำนวนคนใช้อินเทอร์เน็ต

**ระยะยาว “ช่วงยกระดับการพัฒนาอย่างยั่งยืน”**

- วางสถาปัตยกรรมการจัดการองค์กร (Enterprise Architecture: EA) ของ e-Government

## บทที่ 5 แนวทางการประเมิน Human Capital

### 5.1 การประเมินดัชนีทางด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Index)

การประเมินดัชนีทางด้านทุนมนุษย์ จะเป็นการเชื่อมโยงระหว่างทุนมนุษย์กับการพัฒนา e-Government โดยข้อมูลหลักจะมาจาก The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization: UNESCO และข้อมูลเพิ่มเติมจาก Human Development Report ของ UNDP, UNICEF และ World Bank

โดยการคำนวณมาจาก

1. อัตราการรู้หนังสือในผู้ใหญ่ (Adult Literacy Rate) ให้น้ำหนัก 2/3
2. อัตราส่วนของผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียน (ระดับประถม มัธยม และปริญญาตรี) ให้น้ำหนัก 1/3

### 5.2 วิธีการคำนวณคะแนน Human capital Index

วิธีการคำนวณคะแนน Human capital Index จะคล้ายกับการคำนวณดัชนี Telecommunication Infrastructure Index ซึ่งจะประกอบด้วยสองดัชนีย่อยคือ อัตราการรู้หนังสือในผู้ใหญ่ และอัตราส่วนของผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียน โดยมีการคำนวณดัชนีย่อย ดังนี้

**ยกตัวอย่าง** การคำนวณคะแนนดัชนีย่อย อัตราการรู้หนังสือในผู้ใหญ่ (Adult Literacy Index)

ประเทศ X ได้คะแนน Adult Literacy Index = 66.8

คะแนนจากการเก็บข้อมูล Adult Literacy ที่น้อยที่สุดในครั้งนี้ = 28.7

คะแนนจากการเก็บข้อมูล Adult Literacy ที่มากที่สุดในครั้งนี้ = 99.5

$$\text{Adult Literacy Index (ประเทศ "x")} = \frac{(66.8-28.7)}{(99.5-28.7)} = \underline{0.5381}$$

และเมื่อได้คะแนนจากอัตราการรู้หนังสือในผู้ใหญ่และอัตราส่วนของผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนทั้งสองค่าแล้ว จะนำมาหาค่า Human Capital Index โดยให้ค่าน้ำหนักอัตราการรู้หนังสือในผู้ใหญ่เท่ากับ  $\frac{2}{3}$  และค่าน้ำหนักอัตราส่วนของผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียน เท่ากับ  $\frac{1}{3}$  โดยมีการคำนวณค่า Human Capital Index ดังนี้

$$\text{Human capital Index (ประเทศ "x")} = \frac{2}{3} \times \text{Adult literacy Index} + \frac{1}{3} \times \text{Gross enrollment Index}$$

### 5.3 การเปลี่ยนแปลงของระดับคะแนนและการจัดอันดับปี 2003 – 2012

Rank	Year	Index value	Adult Literacy	Gross Enrolment	การปรับเปลี่ยนลำดับ
104	2012	0.7819	93.51	71.360	-38
66	2010	0.8919	94.10	79.38	+28
94	2008	0.8532	92.60	70.757	
-	2005	0.8600	N/A	N/A	
-	2004	0.8800	N/A	N/A	
-	2003	0.8400	N/A	N/A	

ตาราง การเปลี่ยนแปลงของระดับคะแนนและการจัดอันดับปี 2003 – 2012

### 5.4 วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการพัฒนาในอนาคต

จากการวิเคราะห์ปัญหาในส่วนของการพัฒนา Human Capital นั้น พบว่า

- อัตราการรู้หนังสือในผู้ใหญ่ลดน้อยลงจาก 94.1% เป็น 93.51%
- อัตราส่วนของผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนลดน้อยลงจาก 79.38% เป็น 71.36%

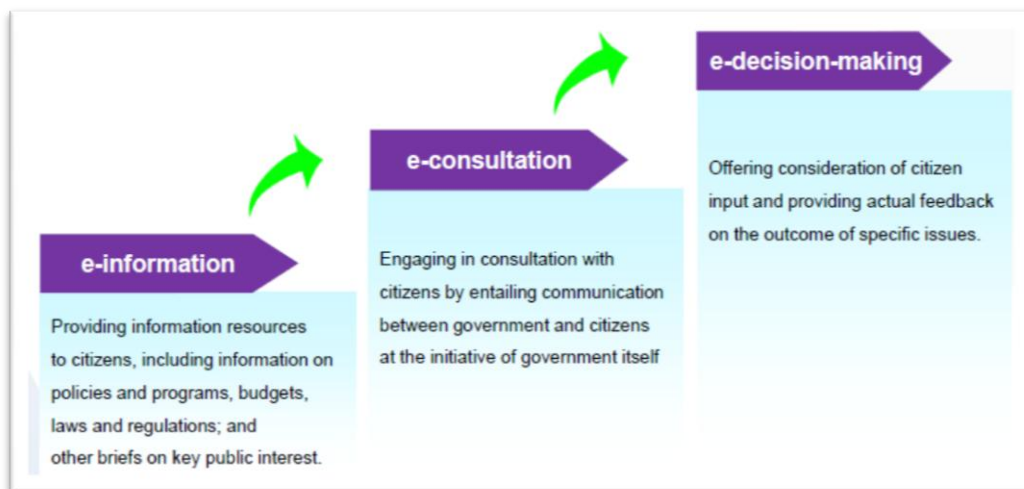
เนื่องจากการพัฒนา Human Capital ไม่ได้เป็นภารกิจหลักของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (เน้นเฉพาะการพัฒนาบุคลากรทางด้าน IT) อย่างไรก็ตาม แนวทางการพัฒนาอาจจะเป็นลักษณะความร่วมมือระหว่างกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (เน้นการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในด้าน IT) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อเพิ่มจำนวนผู้รู้หนังสือและเพื่อให้จัดเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง

## บทที่ 6 แนวทางการประเมิน e-Participation

การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation) ถือได้ว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญในการสร้างความโปร่งใสให้กับภาครัฐโดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพื่อช่วยลดช่องว่างในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ จากภาครัฐ สำหรับประเทศไทยในเรื่องการบริหารและการบริการของรัฐแก่ประชาชนนั้น ได้มีการกล่าวถึงไว้ในกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย ในประเด็นการพัฒนาและประยุกต์ ICT เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมฯ โดยระบุเป็นตัวชี้วัดการยกระดับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation) ในการจัดลำดับ e-Government Rankings ขององค์การสหประชาชาติให้อยู่ในกลุ่มที่มีระดับการพัฒนาสูงสุด 40% (Top 40%) [ICT 2020 ยุทธศาสตร์ที่ 6]

### 6.1 ระดับของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ

ระดับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation Index) ขององค์การสหประชาชาติ นั้นจะประกอบด้วย e-Information, e-Consultation, e-Decision making



### ระดับของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ

**e-Information** เป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) จากทางรัฐบาลเพื่อให้ข้อมูลแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ โดยผ่านทางเว็บไซต์ของภาครัฐ ซึ่งทางภาครัฐเองจะต้องจัดเตรียมในส่วนของการให้ข้อมูลทางด้านนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ งบประมาณ การบริการ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน เช่น ทางด้านนโยบายหรือภารกิจ การมีส่วนร่วมในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ห่างไกล เป็นต้น ซึ่งวิธีการปรับปรุงหรืออัปเดตข้อมูลนั้น อาจจะทำผ่านทางจดหมายข่าว Web Forum บล็อก เครือข่ายชุมชน SMS อีเมล ฯลฯ ซึ่งมีคุณลักษณะที่เกี่ยวข้อง เช่น

- โครงสร้างภาครัฐ (Government Structure)
- นโยบาย (Policies and Programmes)
- การติดต่อ (Points of Contact)
- งบประมาณ (Budget)
- กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Laws and Regulations and Other Information of Public Interest)
- ชุมชนการติดต่อสื่อสาร (Community Networks)
- บล็อก (Blogs)
- เว็บบอร์ด (Web Forums)
- การส่งข้อความสั้น (Text Messages)
- ข่าว (Newsgroups)
- อีเมล (e-Mail Lists)

**e-Consultation** เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ระหว่างรัฐบาลและประชาชน โดยการดึงภาคประชาชนและภาคธุรกิจเข้ามาให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ซึ่งรัฐบาลจะต้องรับทราบข้อเสนอแนะจากประชาชนและตอบสนองต่อประชาชน นอกจากนี้ e-Consultation ยังเกี่ยวข้องกับการรายงานผลจากการเจรจากับประชาชนและประกาศผลให้ประชาชนทราบ โดยประชาชนสามารถใช้เครื่องมือออนไลน์ในการมีส่วนร่วม เช่น โพลล์สำรวจ ห้องสนทนา บล็อก เครือข่ายสังคมออนไลน์ กลุ่มข่าว และเครื่องมือโต้ตอบอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

นอกจากนั้นแล้ว e-Consultation ยังสามารถเริ่มจากทางภาคประชาชนโดยผ่านช่องทางกรรงเรียนออนไลน์ ซึ่งประชาชนสามารถใช้ช่องทางกรรงเรียนนี้เป็นประเด็นในการเจรจาเช่น ประเด็นทางสวัสดิการ เพื่อให้ทางภาครัฐนำไปกำหนดเป็นนโยบายต่อไป โดย e-Consultation จะมีคุณลักษณะที่เกี่ยวข้อง เช่น

- โพลล์ออนไลน์ (Online Polls)
- การประเมินออนไลน์ (Online Surveys or Feedback Forms)
- ระบบการส่งข้อความทันที (Chat Rooms or Instant Messaging)
- ข้อมูลการเข้าใช้เว็บของประชาชน
- รายการการให้บริการ (List Services or Newsgroups)
- เครื่องมืออื่นๆ ในการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน (Other Interactive Tools)

**e-Decision making** เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ระหว่างรัฐบาลและประชาชน ซึ่งเป็นการดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบายร่วมกัน ซึ่งรัฐบาลเองจะต้องแจ้งผลจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของกระบวนการการให้คำปรึกษา โดยมีคุณลักษณะที่เกี่ยวข้อง เช่น

- กระดานสนทนาออนไลน์ (Online Discussion Forums)
- คลังของการสนทนาที่ผ่านมา (Archive of Past Discussion Forums)
- เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการตอบสนองข้อเรียกร้องของประชาชน (Government Officials Respond to Citizen Input)
- เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่กลั่นกรองการให้คำปรึกษา Government Officials Moderate e-Consultations
- ขอร้องเรียนออนไลน์ (Online Petitions)
- การออกเสียงออนไลน์ (Online Voting)
- การสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม Real-Time Delphi Survey

## 6.2 เกณฑ์ในการวัดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ

การประเมินคุณภาพและประโยชน์ของข้อมูลและบริการที่ทางภาครัฐได้ดำเนินการจัดเตรียมเอาไว้ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายสาธารณะผ่านการใช้ ICT ซึ่งเกณฑ์ในการวัดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ ประกอบด้วย

- การแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจและขีดความสามารถของภาครัฐในการให้บริการแก่ประชาชน (จะมุ่งเน้นไปที่ “Supply Side” คือ การจัดเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการแก่ประชาชน)
- การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ซึ่งจะอยู่บนพื้นฐานของการให้บริการที่เป็นแบบ “ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” ที่มีอยู่บนเว็บไซต์ของภาครัฐ (เฉพาะเว็บไซต์ของรัฐ)
- การวิเคราะห์กิจกรรมและผลที่ได้ ซึ่งไม่เกี่ยวกับผลกระทบในระยะสั้นและระยะยาวของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นหลักการสากลที่อารยประเทศให้ความสำคัญและเป็นประเด็นหลักที่สังคมไทยให้ความสนใจเพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมตามหลักการธรรมาภิบาลที่ภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ เพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของภาครัฐให้ดีขึ้นและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกฝ่าย

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐที่มาจากทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและชุมชนท้องถิ่น จะช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลมีความใกล้ชิดกับประชาชนได้รับทราบความต้องการและปัญหาที่แท้จริง ลดความขัดแย้งและต่อต้าน ทั้งยังเป็นการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เสริมสร้างให้ประชาชน ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจในประเด็นสาธารณะ ซึ่งเป็นบทบาทที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนและเครือข่ายภาคประชาสังคมทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการต่าง ๆ จะสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนมากน้อยเพียงใด รวมทั้งต้องอาศัยกระบวนการความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในสังคมที่เป็นพันธมิตรของภาครัฐ ซึ่งถึงเวลาแล้วที่ภาครัฐจะต้องร่วมมือกันเปิดระบบราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อทำให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดการแบ่งสรรทรัพยากรอย่างยุติธรรม และลดความขัดแย้งในสังคม และที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างกลไกของการพัฒนาระบบราชการที่ยั่งยืนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนนั่นเอง

### 6.3 วิธีการคำนวณคะแนน e-Participation Index

สำหรับดัชนีที่เพิ่มเติมเข้ามาคือ e-Participation Index นั้น จะเป็นคำถามที่มุ่งเน้นไปที่การให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือการให้ข้อมูลแก่ประชาชน (e-Information) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มีส่วนได้เสีย (e-Consultation) และการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ (e-Decision Making) โดยมีการคำนวณดังนี้

**ยกตัวอย่าง** การคำนวณ e-Participation Index คือ

ประเทศ X ได้คะแนน e-Participation Index = 30  
 คะแนนจากการเก็บข้อมูลที่น้อยที่สุดในครั้งนี้ คือ 0  
 คะแนนจากการเก็บข้อมูลที่มากที่สุดในครั้งนี้ คือ 45

$$\text{e-Participation Index (ประเทศ X)} = \frac{(30-0)}{(45-0)} = \underline{0.6667}$$

### 6.4 แนวทางการพัฒนาในอนาคต

**ระยะสั้น (ช่วง ~ 1 ปี) “ช่วงศึกษาและเตรียมข้อมูล”**

- สร้างหรือร่วมมือกับ Community Online เพื่อผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน
- เร่งผลักดันเห็นนโยบายทางด้าน ICT เป็นวาระแห่งชาติ

**ระยะกลาง “ช่วงประเมินแนวทางการพัฒนา e-Government”**

- พัฒนาคุณลักษณะของ e-Government Portal เพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายของรัฐบาล เช่น e-Voting เป็นต้น
- พัฒนารฐานข้อมูลของ Active-user เชิงลึกเพื่อให้สามารถจัดกลุ่มความเชี่ยวชาญ/ความสนใจของ Active-user ได้ต่อไป
- การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ที่เน้นการให้บริการที่เป็นแบบ “ประชาชนมีส่วนร่วม” ที่มีอยู่บนเว็บไซต์ของภาครัฐ



ระยะยาว “ช่วงยกระดับการพัฒนาอย่างยั่งยืน”

- พัฒนาคุณลักษณะของ e-Government Portal ให้สามารถสกัดองค์ความรู้ของ Active-user ตามความเชี่ยวชาญ เช่น Real Time Delphi Survey เพื่อทำให้เกิด e-Decision Making Delphi Survey เพื่อทำให้เกิด e-Decision Making

## บทที่ 7 แนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพัฒนา United Nations e-Government Readiness Ranking ของประเทศไทย

### 7.1 ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน

การบริหารภาครัฐในอดีตที่ผ่านมาเป็นการบริหารแบบระบบแยกส่วน กล่าวคือ ทุกกระทรวงต่างคนต่างทำ เพื่อให้ครบภารกิจของหน่วยงานตนเองเท่านั้น และเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป จนกระทั่งถึงปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีหน่วยงานที่ทำภารกิจในการบริการประชาชนที่จะต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศประเภทเดียวกันอยู่ในกระทรวงต่างๆ หรือหน่วยงานต่างๆ มากมาย เกิดความซ้ำซ้อนและใช้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ อีกทั้งไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง จึงทำให้เกิดช่องโหว่ในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อถึงการบริการประชาชน ดังนั้น เป็นประเด็นสำคัญที่ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายจะต้องร่วมกันคิดและหาทางออกว่าจะดำเนินการอย่างไรที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวข้างต้นให้ลุล่วงไปได้

ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพนั้น ส่งผลให้ประชาชนยังเข้าไม่ถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ รวมทั้งยังไม่สามารถนำไปขับเคลื่อนหรือช่วยเหลือภาครัฐกิจได้อย่างเต็มที่ ซึ่ง สรอ. ได้ทำการศึกษาปัญหาของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในด้าน G2B G2C และ G2G โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย มูลนิธิสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม และสมาคมความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ โดยทาง สรอ. ได้ทำการศึกษารากฐานของปัญหาการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เมื่อช่วงปลายปี พ.ศ.2554 ที่ผ่านมา ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

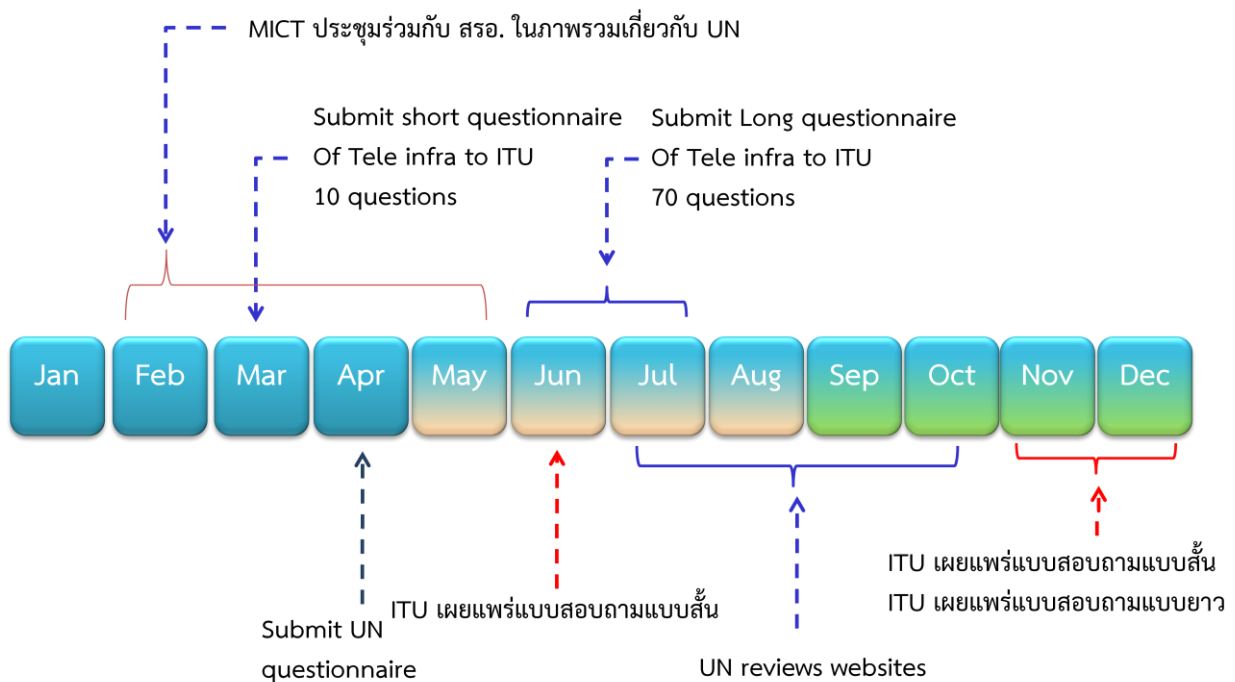
- กฎหมาย ระเบียบที่ล้าสมัย และปิดกั้นการดำเนินงาน
  - ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ยังไม่สามารถใช้ได้ เนื่องจากยังคงติดที่ระเบียบ ถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ออกมา แต่ก็ยังเป็นเพียงการปูทางเพื่อนำไปสู่การแก้กฎกระทรวงและระเบียบปฏิบัติในหน่วยงาน ซึ่งทางปฏิบัติก็ยังไม่ได้มีการแก้เพื่อให้รองรับการดำเนินงานดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม
  - กฎหมายระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการส่งออก-นำเข้า เช่น กฎหมายและข้อบังคับของกรมเจ้าท่า พ.ศ. 2466 กฎหมายศุลกากร พ.ศ. 2480 เป็นต้น กฎหมายเก่าทำให้เป็นอุปสรรคหากประเทศไทยจะเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ของภูมิภาค
- ขาดการผลักดันนโยบายจากระดับบริหารหรือกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ (National Agenda) หากประเทศไทยสามารถผลักดันให้เป็นวาระแห่งชาติได้ ภาคเอกชนก็จะสามารถมองเห็นทิศทางของรัฐบาลได้อย่างชัดเจน
  - หากระดับบริหารไม่บอกทิศทางว่าจะไปในทิศทางใดระดับปฏิบัติการก็ยากที่จะปฏิบัติตาม โดยเฉพาะประเด็นเรื่อง Information management เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

- ผู้มีอำนาจหรือผู้บริหารระดับสูง ไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนา e-Government เนื่องจาก e-Government ทำให้เกิดความชัดเจนของกระบวนการ สามารถตรวจสอบได้ และทำให้การคอร์รัปชันทำได้ยาก เป็นต้น
- ขาดการวางแผน ขาดการมองแบบบูรณาการ และขาดการทำสถาปัตยกรรมองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ความเจริญต่างๆ ในปัจจุบันนี้ล้วนเกิดจากการตามกระแสสังคม โดยขาดการวางแผนและการบริหารจัดการที่ดี จากสถานการณ์น้ำท่วมจะเห็นได้ชัดเจนจากกรณีการสร้างบ้านเรือน สิ่งปลูกสร้างขวางทางน้ำ เป็นต้น ดังนั้น ถ้ามิได้มีวางแผนเมืองของระบบล่องหน้า ถ้าการออกแบบระบบไม่ได้อยู่บนมาตรฐานเดียวกัน การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานก็จะเป็นปัญหาได้
- ปัญหาการเข้าถึง ทั้งในส่วนของภาคประชาชนและภาครัฐกิจ
  - เทคโนโลยียังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนจำนวน 70-80 % ของประชากรในประเทศได้
  - ในปัจจุบัน AEC เป็นตัวแปรหลักที่จะกระทบกับธุรกิจของไทย ซึ่งเอกชนที่อยู่ต่างจังหวัดกว่า 80 % ยังเข้าไม่ถึงข้อมูลเรื่อง AEC โดยประเด็นดังกล่าวควรมีการสร้างความตระหนักถึงผลได้ผลเสียของ AEC (โดยเฉพาะผลเสียและภัยคุกคาม)
  - การได้เปรียบจาก FTA ความรู้เหล่านี้ SME ขนาดเล็กยังไม่เข้าใจ ซึ่งภาครัฐต้องเร่งให้ข้อมูล โดยข้อมูลเหล่านี้ภาคเอกชนได้รวบรวมไว้แล้วแต่คนยังไม่ค่อยทราบ
  - การนำเสนอของข้อมูลของภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ควรทำให้น่าสนใจและสามารถเข้าถึงคนในวงกว้างได้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เนื่องจากคนส่วนใหญ่ยังไม่เปิดรับอันเป็นผลมาจากใช้งานยาก
  - ปัญหาทางด้านบุคลากร บุคลากรถือว่าเป็นข้อจำกัด เป็นปัญหาทุกระดับ ตั้งแต่การรู้ การรับรู้ รวมถึงการหวงอำนาจ

จากประเด็นปัญหาข้างต้น สามารถสรุปเป็นสิ่งที่ควรผลักดันได้ดังนี้

- ผลักดันให้ ICT เป็นวาระแห่งชาติ (National Agenda)
- การทบทวนกฎ ระเบียบ และข้อบังคับให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น
- ผลักดันสนับสนุนให้เกิด National Single Window (NSW) ในภาพรวมของประเทศ มิใช่ NSW เฉพาะเรื่องการนำเข้า-ส่งออกเท่านั้น
- การบริหารจัดการภัยพิบัติ (Crisis management)
- ความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Anti-Corruption)
- การจัดทำระบบบริหารองค์ความรู้แห่งชาติ (National Knowledge Management)
- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มทักษะของนักเรียน
- การกำหนดมาตรฐานรหัสประจำตัวประชาชนจำนวน 13 หลัก (National Citizen ID) ให้สามารถใช้งานร่วมกันได้
- การกำหนดมาตรฐานการเก็บข้อมูลเป็นภาษาไทยใน Smartcard (Transliteration rule)

## 7.2 สรุปกิจกรรมการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินสำหรับ UN ปี 2012



ตาราง สรุปกิจกรรมการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินสำหรับ UN ปี 2012

## 7.3 แนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพัฒนา United Nations e-Government Readiness Ranking ของประเทศไทย

### ระยะสั้น

- นำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริงเรื่อง UN ranking ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันกับ International Telecommunication Union (ITU) และ United Nations ตามกำหนดระยะเวลาการส่งข้อมูล
- สร้างหรือร่วมมือกับ Community Online เพื่อผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน
- ผลักดันกรอบการดำเนินงานตาม Open Government ให้อยู่ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) เพื่อเข้าใจและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาที่มุ่งเน้นอุปทานเป็นมุ่งเน้นที่อุปสงค์ (Supply-side to Demand-side)
- เร่งผลักดันให้นโยบายทางด้าน ICT เป็นวาระแห่งชาติ รวมทั้งยกให้เป็นประเด็นที่ทุกภาคส่วนให้ความตระหนัก โดยอาจจะเสนอรายงานสรุปเข้า ครม. เพื่อให้เกิดแนวทางการดำเนินงานในลำดับถัดไป

### ระยะกลาง

- วิเคราะห์และดำเนินการโครงการต่างๆ ที่พัฒนา e-Government ของประเทศ เช่น โครงการพัฒนาต่อยอด e-Government Portal โครงการประเมินการพัฒนา e-Government ระดับกรม โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของประเทศ เป็นต้น
- ศึกษา Fundamental Problems เพื่อการพัฒนา e-Government ของประเทศไทยอย่างยั่งยืน
- ผลักดันให้เอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับประชาชน เช่น Internet, Broadband เป็นต้น

### ระยะยาว

- วางสถาปัตยกรรมการจัดการองค์กร (Enterprise Architecture: EA) ของ e-Government เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน (Citizen Centricity) และนำไปสู่การเป็น Connected Government ต่อไป

## แหล่งข้อมูลอ้างอิง

1. UN Department of Economic and Social Affairs:  
<http://www.un.org/en/Development/desa/>
2. UN Division for Public Administration and Development Management:  
<http://www.unpan.org/dpag/>
3. UN E-Government Knowledge Base: <http://www2.unpan.org/egovkb/>
4. United Nations Statistics Division: <http://unstats.un.org>
5. International Telecommunication Union (ITU): <http://www.itu.int>
6. การศึกษารากฐานของปัญหาการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)