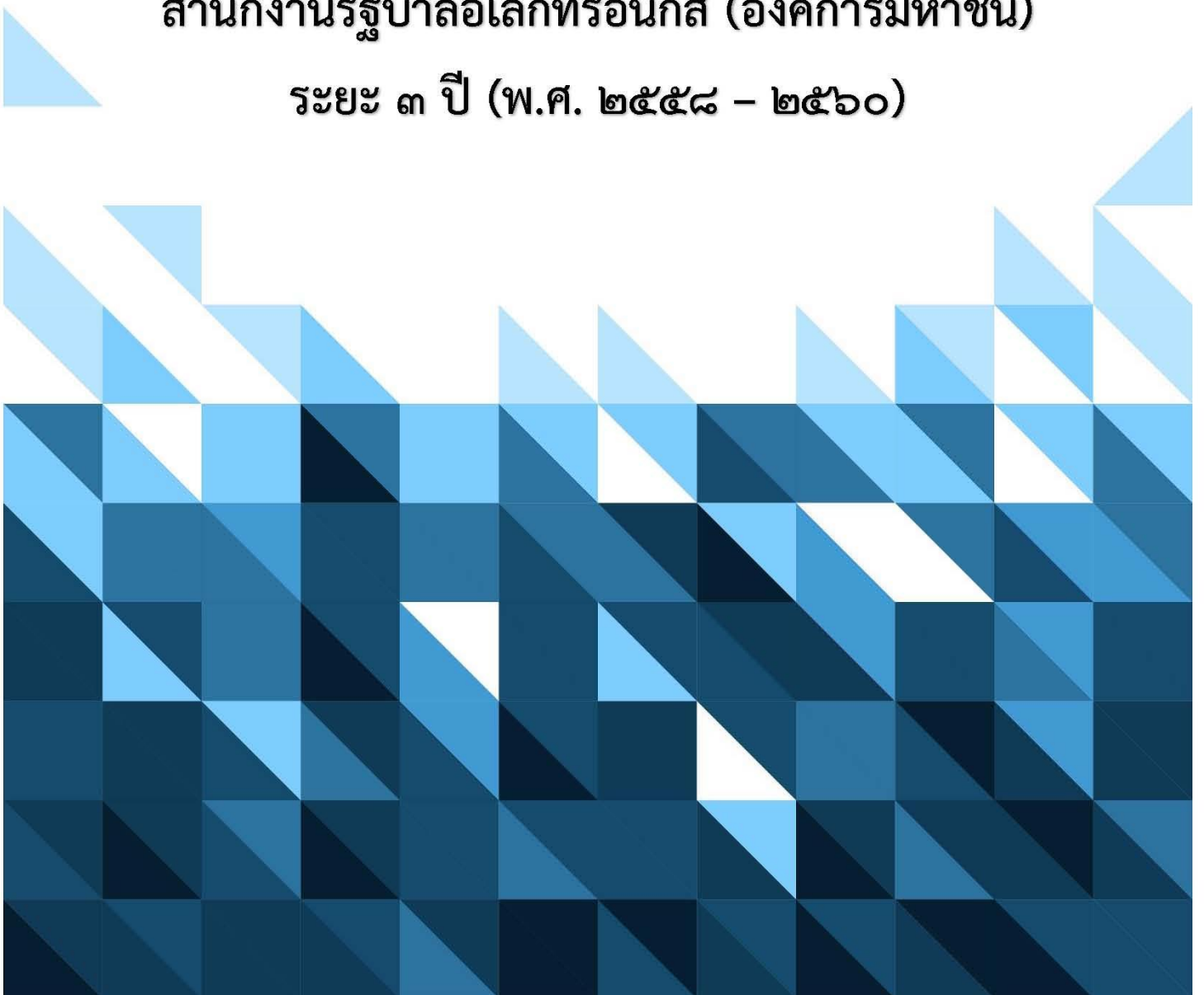




แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)  
ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐)



## สารบัญ



บทที่ ๑ บทนำ.....	๓
บทที่ ๒ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ของ สรอ.....	๗
บทที่ ๓ การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร .....	๑๖
บทที่ ๔ กรอบแนวคิดการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี..	๓๑
บทที่ ๕ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด.....	๔๑
เอกสารอ้างอิง.....	๔๗

## บทที่ ๑ บทนำ



### ๑.๑ ความเป็นมา

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Technology Information and Communication: ICT) เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการแทบทุกกระบวนการ โดยมีส่วนช่วยในการจัดการ การดำเนินธุรกิจ ธุรกิจรูปแบบต่างๆ และอำนวยความสะดวกได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย ทันเวลา รวมถึงความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานและมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมของทุกประเทศ เมื่อโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากทุกมุมโลกเป็นไปอย่างรวดเร็วสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมให้ประชาชนรับรู้และเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานของภาครัฐมากขึ้น ระบบราชการในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ถือเป็นแนวคิดสำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศต่างๆ ทั่วโลก รัฐบาลของทุกประเทศมีหน้าที่กำกับดูแลนโยบายบริหารประเทศและให้บริการประชาชนจึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วนและทันท่วงที โดยใช้ประโยชน์จากเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในการร่วมวางนโยบายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในที่นี้ คำว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)” จึงหมายความรวมถึง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๖)

ในอดีตที่ผ่านมา นโยบายสำคัญที่ประเทศไทยใช้ในการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ “แผนดำเนินงานเพื่อผลักดันโครงการ SMART THAILAND” ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ของรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรอดแบบด์แห่งชาติและกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยหรือ ICT ๒๐๒๐ (พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓) รวมถึง การกำหนดนโยบายสำคัญ ได้แก่ การกระตุ้นเศรษฐกิจ การสร้างความเท่าเทียมกันในสังคม และการสร้างความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมให้องค์กรภาครัฐให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและกระบวนการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ และนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการบริหารงานขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้น ยังช่วยให้การติดต่อประสานงานระหว่างรัฐกับประชาชน ระหว่างรัฐกับภาคธุรกิจ และระหว่างหน่วยงานรัฐด้วยกันสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารงานขององค์กรภาครัฐ จากการที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานของภาครัฐได้มากขึ้นกว่าในอดีต

ปัจจุบัน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากนโยบายการขับเคลื่อนสู่เศรษฐกิจฐานดิจิทัล (Digital Economy) ของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี มุ่งผลักดัน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยยกระดับศักยภาพ สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อสร้างขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศอย่างรอบด้าน เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นภาคการผลิต ภาคการเงินและการธนาคาร ภาคการเกษตร รวมไปถึงธุรกิจตั้งแต่ระดับใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จะเห็นได้ว่าทุกหน่วยงานทุกภาคส่วนต้องพึ่งพาระบบเศรษฐกิจดิจิทัลแทบทั้งสิ้น

การดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ถือเป็นหน่วยงานกลางที่มีภารกิจสำคัญด้านการพัฒนาและให้บริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ เช่น การพัฒนาและให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิจัยพัฒนาและจัดทำมาตรฐานแนวปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและขับเคลื่อน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ และการให้คำปรึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจและบริการของ สรอ. ตลอดจนเร่งผลักดันให้เกิดนโยบายสำคัญต่างๆ ที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความก้าวหน้าสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมุ่งปรับเปลี่ยนประเทศไทยไปสู่การบริหารจัดการที่ทันสมัย การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการสร้างความเท่าเทียมกันในการได้รับบริการของภาครัฐ โดยใช้ ICT หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสำคัญ มีความมุ่งมั่นและเตรียมพร้อมในการทำงานเพื่อยกระดับการบริการด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐในเชิงรุก

ดังนั้น คณะกรรมการบริหาร สรอ. จึงเห็นชอบให้ สรอ. จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และเตรียมความพร้อมให้กับหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกต่อไป โดยจะมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาลในปัจจุบันที่ต้องการส่งเสริมการพัฒนา Digital Economy ให้ประสบผลสำเร็จในเร็ววัน

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดกรอบนโยบาย วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก สำหรับการพัฒนาด้าน ICT ของ สรอ. โดยสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี สรอ. (พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๖๐)
- ประยุกต์ใช้ ICT ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร
- เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรด้าน IT ที่จะใช้ดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละปีให้บรรลุตามยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐)

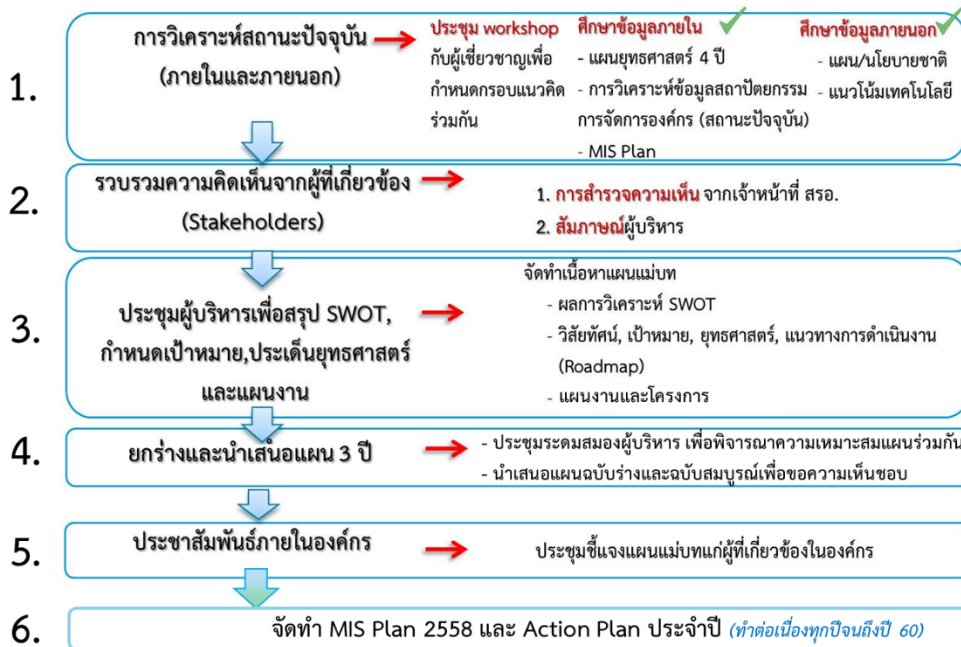
## ๑.๓ เป้าหมาย

การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ. ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการสร้างนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามกรอบภารกิจของหน่วยงานโดยคำนึงถึงปัจจัยสำคัญดังนี้

- การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาและสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งยังมีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ในปัจจุบัน
- แนวทางหรือรูปแบบการพัฒนาที่มีความเหมาะสมกับองค์กร ซึ่งต้องจัดทำแผนงาน โครงการและกิจกรรมรองรับให้เป็นกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
- ความเข้าใจของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งต้องตระหนักถึงความสำคัญของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการวางแผนและมีความเป็นเจ้าของร่วมกัน

#### ๑.๔ ขอบเขตและกระบวนการจัดทำแผนฯ

การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) มีขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การศึกษาและรวบรวมความต้องการขององค์กร การวิเคราะห์เพื่อกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีกระบวนการสำคัญดังนี้



๑.๔.๑ การวิเคราะห์สถานะปัจจุบันขององค์กร ซึ่งครอบคลุมประเด็นการวิเคราะห์ ดังนี้

- สถานะปัจจุบันภายใน ได้แก่ ผลการสำรวจข้อมูลด้าน ICT องค์กร แผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ (MIS Plan) ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ แผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี สรอ. และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแผนการพัฒนาทักษะความรู้ด้าน ICT ของบุคลากร เป็นต้น
- สถานะปัจจุบันภายนอก ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีด้าน ICT ในปัจจุบันและอนาคต เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการบรรยายพิเศษจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

#### ๑.๔.๒ การรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- การศึกษาและวิเคราะห์ภาพรวมสถานภาพ ICT ขององค์กรในปัจจุบัน ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้งาน ปัญหา อุปสรรค ความต้องการหรือความคาดหวังของพนักงาน โดยการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม และการประชุมระดมความคิดเห็นจากผู้บริหาร
- การสำรวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอกเพื่อรวบรวมข้อมูล สอบทานประเด็นสำคัญที่ได้จากข้อมูลแหล่งอื่นๆ รวมทั้งสอบถามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนฯ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๑.๔.๓ การบรรยายพิเศษ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายการดำเนินงานองค์กร (Enterprise Goals) และเป้าหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร (Information Technology Goals)

๑.๔.๔ การประชุมผู้บริหารและคณะทำงานเพื่อสรุปประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องตามหลักการวิเคราะห์ SWOT

๑.๔.๕ การยกร่างแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) และนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้บริหารและคณะกรรมการบริหาร สรอ.

๑.๔.๖ ประชาสัมพันธ์แผนแม่บทฯ แก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร เพื่อทำความเข้าใจและสามารถนำแผนไปสู่กระบวนการปฏิบัติและจัดทำแผนปฏิบัติการได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ๑.๕ องค์ประกอบแผนฯ

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) ประกอบด้วยเนื้อหาสาระที่สำคัญ ดังนี้

**บทที่ ๑ บทนำ** เป็นการกล่าวถึงความเป็นมา หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์โครงการ เป้าหมาย ระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดทำแผนฯ

**บทที่ ๒ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ของ สรอ.** เป็นการกล่าวถึงภาพรวมนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๕๘)

**บทที่ ๓ การวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** เป็นการกล่าวถึงสถานภาพปัจจุบัน ความต้องการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน จากการสำรวจความคิดเห็นทั้งระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สรอ.

**บทที่ ๔ กรอบแนวคิดการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี**

**บทที่ ๕ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด**

**บทที่ ๖ แนวทางการดำเนินงาน (Roadmap) กิจกรรมและงบประมาณ**

## บทที่ ๒ วิสัยทัศน์ การกิจ ยุทธศาสตร์ของ สรอ.



### ๒.๑ วิสัยทัศน์ การกิจ เป้าหมายและโครงการ

#### วิสัยทัศน์

ขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีคุณภาพ มีความโปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วม  
เพื่อยกระดับการบริการสู่ประชาชน

Enabling Smart\* and Open Government\*\* for the People

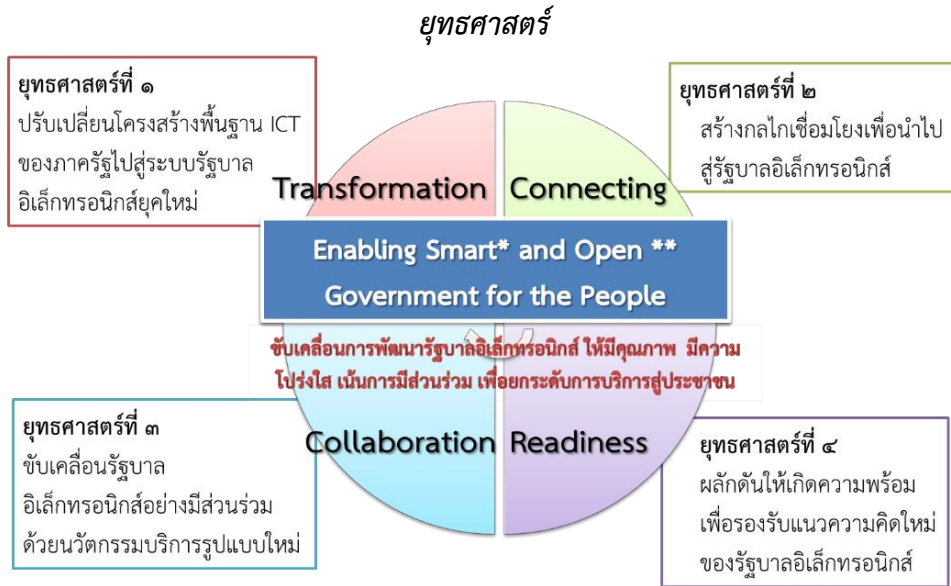
\*Smart = Sustainability + Cross-Boundary + Innovation

\*\*Open = Transparency + Participation + Collaboration

#### การกิจ

- พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ศึกษา วิจัย พัฒนา และเสนอแนะแนวทาง มาตรการ และมาตรฐานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ให้คำปรึกษา บริการด้านวิชาการ และบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ส่งเสริม สนับสนุน และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

เป้าหมายการดำเนินงานในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ จะมีความสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานและเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐) ซึ่งแสดงในรูปแบบของแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) โดยประกอบด้วยเป้าหมายแต่ละยุทธศาสตร์ที่มีความเชื่อมโยงกัน ในมุมมอง ๔ มิติ ตามหลัก Balanced Scorecard (BSC) ได้แก่ มิติด้านการเงิน (Financial Perspective) มิติด้านลูกค้า (Customer Perspective) มิติด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)



**ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป้าหมาย ผลผลิต ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐)**

<p><b>ยุทธศาสตร์ที่ ๑</b> ปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐาน ICT ของภาครัฐไปสู่ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยุคใหม่ (Transformation)</p> <p><i>กลยุทธ์</i> - ยกระดับการให้ครอบคลุมพื้นที่และหน่วยงานเพิ่มขึ้น รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งด้าน Security และ Utilization</p>	
เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ ๔ ปี	หน่วยงานภาครัฐสามารถปฏิบัติงานและบริการประชาชนอย่างบูรณาการและมีคุณค่า
ผลผลิต	ระบบ e-Government ที่ทันสมัยบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า
ตัวชี้วัด	<p>๑) ลดความซ้ำซ้อนในการจัดหาดำเนินการระบบ IT ภาครัฐได้ปีละไม่ต่ำกว่า ๖๐๐ ล้านบาท (รวมทุกยุทธศาสตร์)</p> <p>๒) ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานที่ได้รับบริการจาก สรอ.</p>
<p><b>ยุทธศาสตร์ที่ ๒</b> สร้างกลไกเชื่อมโยงเพื่อนำไปสู่การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Connecting)</p> <p><i>กลยุทธ์</i> - บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานและพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่สามารถใช้งานร่วมกันในลักษณะ Common Service ได้</p>	
เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ ๔ ปี	มีกลไกด้านซอฟต์แวร์และอื่นๆ ที่สนับสนุนการทำงานอย่างบูรณาการและเชื่อมโยงกัน
ผลผลิต	<p>๑) เครื่องมือสนับสนุนการบูรณาการ ข้อมูล, กระบวนการ และบริการ เช่น API, Web Services (Data, Process and Service)</p> <p>๒) ข้อมูลพื้นฐาน (Shared Data Resource) เพื่อการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ร่วมกัน</p>
ตัวชี้วัด	<p>๑) จำนวนเครื่องมือที่ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการบูรณาการข้อมูล กระบวนการ และบริการ</p> <p>๒) จำนวนชุดข้อมูลพื้นฐานภาครัฐ (Data Set) เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูล (๒ ประเภท/ปี)</p> <p>๓) ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานที่ได้รับบริการจาก สรอ.</p>



<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีส่วนร่วมด้วยนวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ (Collaboration)</b> <i>กลยุทธ์ - สร้างนวัตกรรมบริการและนำร่อง New Business Model<sup>๑</sup> สำหรับหน่วยงานภาครัฐ</i>	
เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ ๔ ปี	๑) มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในรูปแบบใหม่ (Smart e-Service) ซึ่งสนองความต้องการของประชาชนได้ ๒) ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับบริการของรัฐบาลอย่างมีคุณค่า
ผลผลิต	ระบบบริการภาครัฐรูปแบบใหม่
ตัวชี้วัด	๑) จำนวนระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในรูปแบบใหม่ (Smart e-Service) อาทิ ลดการใช้กระดาษ การใช้ Smart Card และบริการ m – Government เป็นต้น ๒) จำนวนประชาชนที่เสนอความเห็นผ่านช่องทางสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ผลักดันให้เกิดความพร้อมเพื่อรองรับแนวความคิดใหม่ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Readiness)</b> <i>กลยุทธ์ - วิจัยและพัฒนา เพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของภาครัฐและประชาชน และพัฒนาบุคลากร ICT ภาครัฐ</i>	
เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ ๔ ปี	หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติงานในบริบทของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยุคใหม่
ผลผลิต	โครงการหรือกิจกรรมที่สร้างความพร้อมให้แก่ผู้มีส่วนร่วม
ตัวชี้วัด	จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่สร้างความพร้อมให้แก่ผู้มีส่วนร่วม (ภาครัฐ ภาคเอกชน และ ภาคประชาชน)

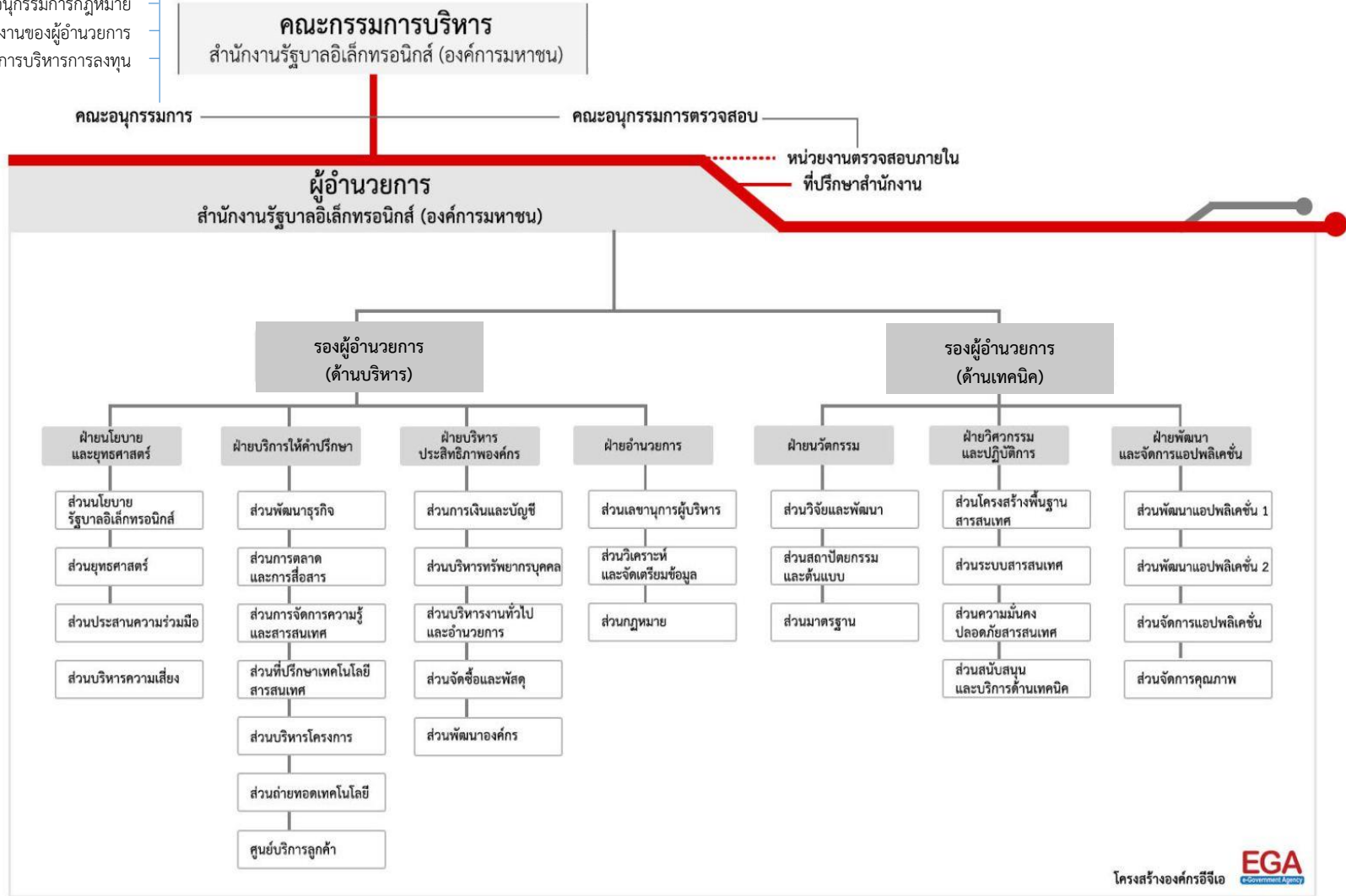
## ๒.๒ โครงสร้างองค์กร

เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๗ สรอ.ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานที่ดียิ่งขึ้น โดยมีการเพิ่มฝ่ายนวัตกรรม (Innovation Department) เพื่อการพัฒนาบริการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี มีการคิดค้นรูปแบบบริการใหม่ๆ การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service Center) เพื่อยกระดับการให้บริการที่มีความรวดเร็วและเบ็ดเสร็จ สามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้ในการตัดสินใจและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พร้อมกันนี้ คณะกรรมการบริหารได้อนุมัติกรอบอัตรากำลังใหม่สำหรับปี ๒๕๕๘ จำนวน ๒๕๐ อัตรา (เพิ่มขึ้นจาก ๒๑๐ อัตราในปี ๒๕๕๗) ซึ่งแสดงโครงสร้างองค์กรใหม่ ดังนี้

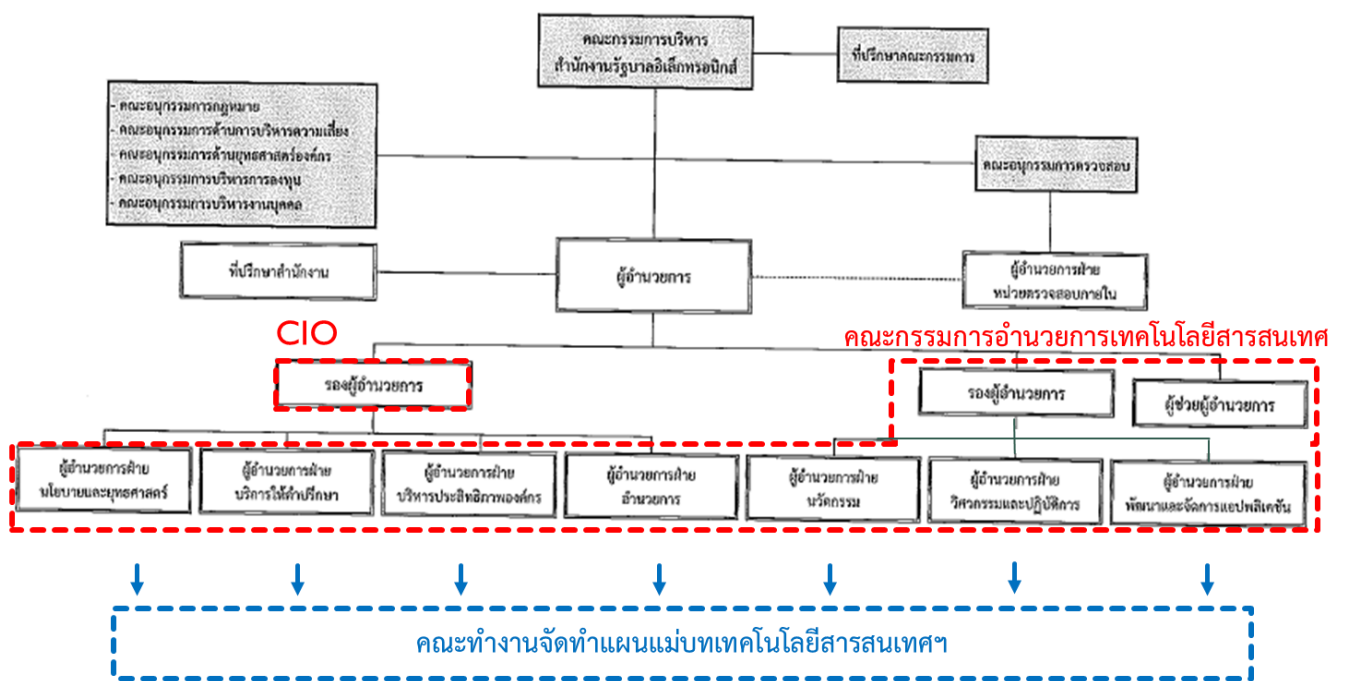
<sup>๑</sup> New Business Model หมายถึง แนวคิดธุรกิจที่มีการกำหนดคุณค่าใหม่ (New Value) วิธีการส่งมอบคุณค่า (Value Delivery) และคุณค่าที่ได้รับ (Capture Value) ยกตัวอย่างเช่น บริการภาครัฐในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) ซึ่งคุณค่าคือสามารถแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้ โดยใช้บริการผ่านระบบ Cloud Computing ซึ่งทำให้ได้การกำหนดมาตรฐานในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล เป็นต้น

- คณะกรรมการบริหารงานบุคคล
- คณะกรรมการด้านการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการด้านยุทธศาสตร์องค์กร
- คณะกรรมการกฎหมาย
- คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ
- คณะกรรมการบริหารการลงทุน



นอกจากนี้ ยังมีการโยกย้ายสายการบังคับบัญชาของบางส่วนงาน เพื่อให้มีการบริหารจัดการภายในและการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยส่วนงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานภายในจะอยู่ตามฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางด้านโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์ทาง IT ทางด้านการพัฒนาแอปพลิเคชันภายใน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรภายในเพื่อให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้น และสนับสนุนการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร

สำหรับกลไกที่มีความจำเป็นต่อการบริหารจัดการด้าน IT ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) และคณะกรรมการอำนวยการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ที่ ๕๓/๒๕๕๗ โดยอ้างอิงตามประกาศสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ที่ ๑/๒๕๕๗ เรื่อง โครงสร้างองค์กร: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ พร้อมทั้ง แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Master Plan) ตามคำสั่งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ที่ ๑๘/๒๕๕๖ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนการดำเนินนโยบายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม





คำสั่งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ที่ ๕๓/๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO)  
และคณะกรรมการอำนวยการเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

เพื่อให้การบริหาร กำกับ และดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาอย่างทันสมัยในทิศทางที่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวทางในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ และมาตรา ๒๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีตามหนังสือของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ที่ วว.๕๒๐๔/๑๖๓๒ ลงวันที่ ๒๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงให้ยกเลิกคำสั่งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ที่ ๒๒/๒๕๕๗ เรื่องแต่งตั้งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) และคณะกรรมการอำนวยการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ลงวันที่ ๒๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ และให้แต่งตั้งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) และคณะกรรมการอำนวยการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ดังต่อไปนี้

๑. ให้แต่งตั้งรองผู้อำนวยการ (ด้านบริหาร) เป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๒. ให้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- |  |                     |
|--|---------------------|
| (๑) รองผู้อำนวยการ (ด้านบริหาร)              | ประธานกรรมการ       |
| (๒) รองผู้อำนวยการ (ด้านเทคนิค)              | กรรมการ             |
| (๓) ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์       | กรรมการ             |
| (๔) ผู้อำนวยการฝ่ายบริการให้คำปรึกษา         | กรรมการ             |
| (๕) ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารประสิทธิภาพองค์กร   | กรรมการ             |
| (๖) ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ                  | กรรมการ             |
| (๗) ผู้อำนวยการฝ่ายนวัตกรรม                  | กรรมการ             |
| (๘) ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและปฏิบัติการ     | กรรมการ             |
| (๙) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและจัดการแอปพลิเคชัน | กรรมการ             |
| (๑๐) ผู้จัดการส่วนยุทธศาสตร์                 | กรรมการและเลขานุการ |

๓. ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) และ คณะกรรมการอำนวยการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และเป้าหมายของการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของสำนักงานที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนงานต่างๆ ภายในสำนักงาน

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงาน (Implementation Plan) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละส่วนงาน และจัดทำเป็นแผนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน

(๓) ส่งเสริมและผลักดันให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใช้ภายในแต่ละส่วนงาน มีการเชื่อมโยงกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานภายใต้นโยบายการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน

(๔) กำกับ ดูแลการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในของแต่ละหน่วยงาน ให้เป็นไปตามแนวทาง และ/หรือมาตรฐานที่สำนักงานกำหนด เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างคุ้มค่า เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด

(๕) กำกับ ดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงพิจารณาการกำหนดให้มีนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information Security Policy) หรือนโยบายอื่นๆที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน และบริหารงานต่างๆ ของแต่ละส่วนงาน

(๖) ติดตามและประเมินความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ของแต่ละส่วนงาน รวมถึงเสนอแนะเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการจัดทำโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและบริหารงานต่างๆ ของแต่ละส่วนงาน

(๗) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการดำเนินงานของส่วนงานต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗

  
(นายศักดิ์ เสกขุนทด)

ผู้อำนวยการ  
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



คำสั่งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ที่ ๑๘ / ๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Master Plan)

ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐

เพื่อให้การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Master Plan) ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ปี ๒๕๕๗-๒๕๖๐ เป็นไปตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ และมาตรา ๒๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ ประกอบกับ มติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ครั้งที่ ๒/๒๕๕๖ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๖ ผู้อำนวยการจึงแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Master Plan) ปี ๒๕๕๗-๒๕๖๐ โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

**๑. องค์ประกอบ**

๑.๑	นางไอรดา	เหลืองวิไล	ประธานคณะทำงาน
๑.๒	นางสาวอภิญญาพร	อังคมลเศรษฐ์	รองประธานคณะทำงาน
๑.๓	นายมนตรี	อึ้งวิจิตรอำไพ	คณะทำงาน
๑.๔	นายปณิธาน	เขินอำนาจ	คณะทำงาน
๑.๕	นางสาวหทัยา	มงคลมลชัย	คณะทำงาน
๑.๖	นายสกล	วัฒนอุดมศิลป์	คณะทำงาน
๑.๗	นายศิษฏ์	รัตนาคม	คณะทำงาน
๑.๘	นางสาวนันทิยา	จตุเทน	คณะทำงาน
๑.๙	นางสาวพองาม	จันทศรี	คณะทำงาน
๑.๑๐	นางสาวโสภิต	ศิลปเจริญ	คณะทำงาน
๑.๑๑	นายสิทธิศักดิ์	คูประเสริฐสิน	คณะทำงาน
๑.๑๒	นายธีรธร	แพ่งประสิทธิ์	คณะทำงาน
๑.๑๓	นางสาววรรณิ	สุทธิโรจน์อำไพ	คณะทำงาน
๑.๑๔	นางสาวปริดา	ปิยรัตนวงศ์	คณะทำงาน
๑.๑๕	นายพลากร	บุปผานการ	คณะทำงาน
๑.๑๖	นางสาวทิสวรรณ	ชูปัญญา	คณะทำงานและเลขานุการ

**๒. อำนาจหน้าที่**

๒.๑ ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของ สรอ. เพื่อแสดงให้เห็นทิศทาง และภาพรวมแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Strategic Direction) โดยสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่สำคัญ และทิศทางการพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ

๑๘

๒.๒ สํารวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์หรือใช้แบบสอบถามแก่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ สรอ. รวมถึงการจัดประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อกําหนดประเด็นยุทธศาสตร์และแผนงาน

๒.๓ ยกร่างแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Master Plan) ของ สรอ. ปี ๒๕๕๗-๒๕๖๐

๒.๔ นำเสนอแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Master Plan) ของ สรอ. ปี ๒๕๕๗-๒๕๖๐ พร้อมเสนอแนะ มาตรการ หรือแนวทางการตัดสินใจต่อผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ของ สรอ. และที่ประชุมสํานักบริหาร สรอ. เพื่อขอความเห็นชอบและนำไปใช้ปฏิบัติ

๒.๕ รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขต่อผู้อำนวยการ

๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ผู้อำนวยการมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ และอาจขยายระยะเวลาได้ตามความจําเป็น และเหมาะสม

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

  
(นายศักดิ์ เสกขุนทด)

ผู้อำนวยการ

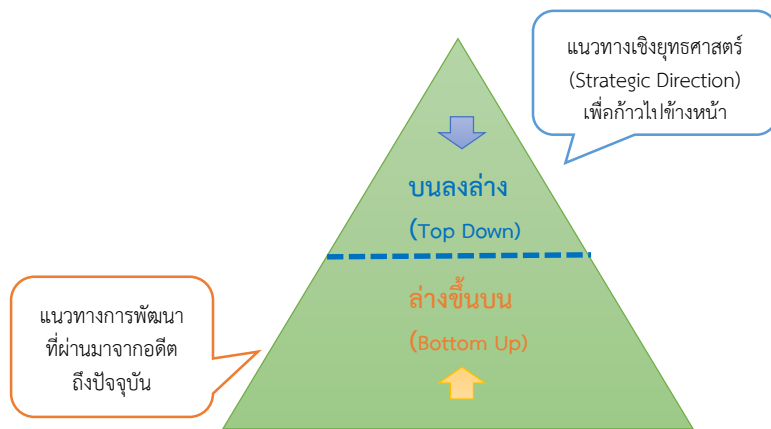
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

## บทที่ ๓ การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



เพื่อให้การวางแผนภาพรวมของการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สามารถยกระดับสถานการณ์ปัจจุบันไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้นั้น จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินงาน โดยอาศัยแนวคิดกระบวนการ และตัวแบบมาตรฐานต่างๆ ในการวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดการวางแผนภาพรวมด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สรอ. สำหรับการสนับสนุนการดำเนินงาน ที่สามารถนำไปขับเคลื่อนภารกิจ ยุทธศาสตร์และโครงการหลักของ สรอ. รวมถึงการสร้างมูลค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Masterplan) แสดงถึงยุทธศาสตร์และกำหนดทิศทางการนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย เป็นแผนที่ใช้ในการดำเนินงานพัฒนาและนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ใน สรอ. ให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ตามแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๕๗ – ๒๕๖๐) โดยมีวิธีการจัดทำแบบ Bottom Up และ Top Down ในส่วนของการวิเคราะห์จาก Bottom Up จำเป็นต้องพิจารณาถึงภาพรวมและรายละเอียดความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรครอบคลุมทุกฝ่ายและส่วนงานในองค์กร การสำรวจสถานการณ์การดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน รวมไปถึงวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา มีการทำแบบสอบถามและการสัมภาษณ์บุคลากรภายในองค์กร ส่วนการวิเคราะห์แบบ Top Down จะเป็นการเก็บข้อมูลในเชิงแนวคิด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ทิศทางความต้องการพัฒนาระบบ ICT โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง เพื่อหาแนวทางยุทธศาสตร์ไอซีที (ICT Strategic Direction) จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลที่มีทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่บ่งชี้ถึงสถานการณ์ปัจจุบันด้าน ICT และความรู้ความสามารถของบุคลากร รวมถึงแนวทางการพัฒนาในเบื้องต้น โดยอาศัยเทคนิควิเคราะห์ SWOT และเครื่องมืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและการเพิ่มคุณภาพด้านบริการ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและมีประสิทธิภาพสูงสุด





ขั้นตอนสุดท้ายของการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐) นั้น ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจในการกำหนดแผนและจัดลำดับความสำคัญของการนำไปปฏิบัติ การพัฒนาและกรอบการลงทุนที่ชัดเจน เพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

### ๓.๑ การวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานการณ์ในปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การแต่งตั้งคณะทำงานซึ่งเป็นตัวแทนจากแต่ละส่วนงาน/ฝ่าย เป็นกลไกเชื่อมโยงกระบวนการ และทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินองค์กรและระดมความคิดเห็นต่อการพัฒนาในอนาคต (คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานฯ อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖) ทั้งนี้ ในการดำเนินการวิเคราะห์ศักยภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อประเมินสถานการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- (๑) การศึกษาข้อมูลยุทธศาสตร์ แผนงาน และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ แผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี สรอ. (พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐) แผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ (MIS Plan) ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ แนวโน้มเทคโนโลยี ICT ในอนาคต ซึ่งเป็นผลการศึกษาทิศทางใหม่ของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (New Trends of e- Government Development) รวมไปถึง แนวโน้มของเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ ๑๐ ด้าน สำหรับปี พ.ศ.๒๕๕๘ ของ Gartner (Gartner Identifies the Top 10 Strategic Technology Trends for 2015)<sup>๒</sup> ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ที่ผ่านมา Gartner ได้เผยแพร่ผลการพยากรณ์แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีจากปีพ.ศ.๒๕๕๘ เป็นต้นไป เป็นการชี้ทิศทางให้เห็นพัฒนาการเทคโนโลยีกำลังขับเคลื่อนสังคมไปสู่การเปลี่ยนแปลง การพยากรณ์ของ Gartner ให้ความสำคัญกับพัฒนาการของ Digital Business ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งแตกต่างจากยุคที่ผ่านมา ซึ่งเป็นลักษณะแบบ Labor-driven and digital-enabled model ที่ทำงานด้วยคนแต่อาศัยคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภายในของ สรอ. จะมุ่งเน้นประเด็นที่สอดคล้องกับแนวโน้มที่ Gartner มีการพยากรณ์ไว้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง Digital Economy/Digital Business, New Business Process, Big Data, Social, Cloud Computing รวมไปถึง การให้ความสำคัญกับความต้องการใช้งานของผู้ใช้งาน (Customer Experience) ด้วย

**(๑.๑) By 2018, digital business will require 50 percent less business process workers and 500 percent more key digital business jobs, compared with traditional models.** การเป็น Digital Business จะมีการใช้บุคลากรในการทำงานน้อยลงกว่าเดิมถึงร้อยละ ๕๐ ซึ่งมีลักษณะงานในลักษณะดังนี้

- Integration Specialists
- Digital Business Architects
- Business Processes Designer
- APIs Programmers

<sup>๒</sup> Source: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2867917>

แนวโน้มของเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ ๑๐ ด้านสำหรับปี ๒๐๑๕ ของ Gartner ตอนที่ ๑-๒, ดร.มนู อรดีดลเชษฐ์

- Software Service Developers
- Regulatory Analysts
- Risk Professionals
- Big Data Analysts

นอกจากนี้ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์พกพา เช่น Mobile Device, Tablet จะมีผลต่อวิถีชีวิตของผู้บริโภคอย่างมาก Gartner ยังได้กล่าวว่า ธุรกิจได้เปลี่ยนแนวทางจากยุคอะนาล็อก (Analog) มาเป็น Web base แล้วเปลี่ยนเป็น e-Commerce/e-Business แล้วจึงมาเป็น Digital marketing จนมาเป็นยุค Digital Business ในที่สุด สามารถแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในช่วงระยะ ๖๐ ปี ดังนี้

Analog	Web	E-Business (E-Commerce)	Digital Marketing	Digital Business
แข่งขันด้วยราคาและความสัมพันธ์ส่วนตัว	ขยายความสัมพันธ์กับลูกค้าและพันธมิตรสู่ตลาดใหม่ทั่วโลก	สร้างช่องทางการค้าใหม่ (New business channel) ขยายไปทั่วภูมิภาคและทั่วโลก	อาศัยกลุ่มเทคโนโลยี Cloud, Social, Mobility และ Information analytic หล่อหลอมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแข่งขัน	พัฒนาโลกที่จะสร้างคุณค่าให้ลูกค้า และให้ความสำคัญกับ “Thing” ที่ช่วยสร้างคุณค่าได้ เช่น RFID, Sensors, สินค้าเครื่องจักรกลอัจฉริยะ
เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	ขยายความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า/พันธมิตรในเครือข่าย	พัฒนาช่องทางการค้าให้เข้มข้น	การปฏิสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ ลูกค้าและพันธมิตร	สร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ (New Business Models)
ตัวบุคคลเป็นหลัก	ตัวบุคคลและตัวบริษัท	ตัวบุคคลและตัวบริษัท	ตัวบุคคลและตัวบริษัท	ตัวบุคคล ตัวบริษัท และทุกสิ่งทุกอย่างที่ช่วยสร้างคุณค่าได้
อาศัยเทคโนโลยีใหม่	อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัล	สร้างกระบวนการทางธุรกิจที่ทำงานอัตโนมัติได้	สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง	สร้างคุณค่าใหม่และลูกค้ากลุ่มใหม่ที่เป็น non-human เช่น ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ รถยนต์ ฯลฯ
ระบบ ERP, CRM, SCM, etc.	ระบบ CRM และ Web	ระบบ EDI, BI, Portals, etc.	Mobile, Big Data, Social, Cloud Computing	Sensors, เครื่องพิมพ์สามมิติ เครื่องจักรกลอัจฉริยะ

(๑.๒) By 2017, a significant disruptive digital business will be launched that was conceived by a computer algorithm. แนวคิดของรูปแบบธุรกิจแบบใหม่ คือธุรกิจที่ขับเคลื่อนโดยเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่อาศัยมนุษย์ในการส่งมอบ (Digital-driven and human-enabled model) เป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศและการทำงานด้วยคน ที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ที่มีความสำคัญกับผู้บริโภคและคุณค่าของผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการสร้าง Customer experience การสร้างนวัตกรรมบริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าแก่ลูกค้าตามที่ได้กล่าวถึงนั้น จำเป็นต้องอาศัยทักษะเรื่อง Internet of Things เช่น การใช้ Sensors, RFID, Location Based

Technologies และอื่น ๆ ร่วมกับระบบนิเวศน์ธุรกิจแบบใหม่ที่ประกอบด้วย Cloud Computing, Mobile Devices, Social Technologies และ Big Data ซึ่งงออาศัยทักษะด้านนวัตกรรมทั้ง Business Model Innovation และ Business Processes Innovation

**(๑.๓) By 2018, the total cost of ownership for business operations will be reduced by 30 percent through smart machines and industrialized services.** Gartner ให้ความสำคัญกับ Smart Machine และ Industrialized Services มาก เนื่องจากประเมินแล้วว่า เป็นวิธีการที่จะทำให้เกิด Productivity และสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายดำเนินการขององค์กรลงได้ถึงร้อยละ ๓๐ เนื่องจาก ปัจจุบันผู้ใช้บริการให้ความสนใจกับการใช้บริการผ่านอุปกรณ์พกพาโดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องพัฒนาวิธีให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าสูงสุด โดยเป็นขั้นตอนให้บริการที่เรียบง่าย กะทัดรัด มีความเป็นอัตโนมัติมากผ่านกระบวนการทำงานด้วยเครื่องจักรที่มีความเป็นอัจฉริยะ จะทำให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองและสามารถปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการผ่านเครื่องจักรและให้พนักงานน้อยที่สุด

Smart Machines หมายถึงระบบใดๆ ที่สามารถระดมองค์ความรู้ต่างๆ ทำให้ทำงานในสิ่งที่มนุษย์ทำได้ หรืออาจเรียกได้ว่า เป็นเครื่องจักรอัจฉริยะที่อาศัยเทคโนโลยีประเภท Machine-to-Machine (M2M) ตัวอย่างเช่นเทคโนโลยีหุ่นยนต์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ที่ขับเองได้

Industrialized services หรือธุรกิจบริการเชิงอุตสาหกรรม เป็นธุรกิจให้บริการที่มีการดำเนินการในลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่า จากต้นน้ำถึงปลายน้ำ มีผลให้คุณภาพของการบริการนั้นดีเสมอต้นเสมอปลาย ความสำคัญของ Industrialized Services อยู่ที่นวัตกรรมบริการที่มี Business Processes ที่มีคุณภาพ เน้น End-to-end processes ที่สามารถส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้าได้อย่างมั่นใจ ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวและความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานตามความต้องการของตลาดได้ Industrialized services จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีไอซีที่เป็นพื้นฐานสำคัญ

**(๑.๔) By 2020, developed world life expectancy will increase by 0.5 years due to widespread adoption of wireless health monitoring technology.** ชีวิตของคนในประเทศพัฒนาแล้ว จะยาวเพิ่มขึ้นประมาณครึ่งปีจากการใช้เทคโนโลยีตรวจสอบสุขภาพไร้สายอย่างกว้างขวาง และคาดว่าค่าใช้จ่ายเพื่อการรักษาโรคบางอย่าง เช่น โรคเบาหวานสามารถลดลงกว่าร้อยละ ๑๐ จากการใช้โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์ตรวจวัดสุขภาพประเภทพกติดตัวหรือสวมใส่ตามข้อมือ สามารถวัดการเต้นของหัวใจ ตรวจวัดอุณหภูมิของร่างกาย และอื่น ๆ สามารถส่งข้อมูลผ่านระบบสื่อสารไร้สายไปให้ศูนย์การแพทย์ได้อย่างแม่นยำ สถิติทั้งหมดจะถูกจัดเก็บไว้ในคลาวด์ เพื่อความสะดวกในการค้นคืนกลับมาใช้โดยแพทย์ พยาบาล และเจ้าของข้อมูลเอง ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้สุขภาพของประชาชนนั้นดีขึ้น นำไปสู่อายุขัยที่ยาวนานขึ้นได้

**(๑.๕) By year-end 2016, more than \$2 billion in online shopping will be performed exclusively by mobile digital assistants.** Gartner พยากรณ์ว่าภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ธุรกิจออนไลน์มูลค่ากว่า ๒,๐๐๐ ล้านดอลลาร์จะผ่านอุปกรณ์พกพาต่างๆ แม้แต่ผู้ที่ไม่ถนัดใช้เทคโนโลยีก็จะสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านมือถือได้ นอกจากนี้ จะเกิดซอฟต์แวร์ต่างๆ

ที่ช่วยเหลือผู้บริโภคให้สามารถทำธุรกรรมผ่านอุปกรณ์พกพา (Mobile Digital Assistant) ได้นั้น จะช่วยแนะนำวิธีใช้ต่างๆ ไปได้ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความถึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น ภายในอีก ๒-๓ ปีข้างหน้าจะเกิดธุรกรรมออนไลน์ในลักษณะที่มีความซับซ้อนมากขึ้นและอาจจะต้องอาศัยการตัดสินใจของลูกค้าประกอบด้วย เช่น การเลือกซื้อเครื่องเรียนให้บุตรหลานก่อนเปิดภาคการเรียนใหม่ หรือการเลือกสั่งอาหารเนื่องในโอกาสพิเศษ เป็นต้น

**(๑.๖) By 2017, U.S. customers' mobile engagement behavior will drive mobile commerce revenue in the U.S. to 50 percent of U.S. digital commerce revenue.**

การซื้อขายแบบออนไลน์ผ่านมือถือกำลังมาแรงมาก Gartner ประมาณการว่าภายในปี พ.ศ.๒๕๖๐ หรืออีกเพียง ๒-๓ ปีข้างหน้า ความนิยมใช้อุปกรณ์พกพาอย่างกว้างขวางจะผลักดันให้รายได้ธุรกิจออนไลน์ที่ทำผ่านมือถือในสหรัฐอเมริกาจะพุ่งสูงขึ้น จนได้ส่วนแบ่งตลาดร้อยละ ๕๐ ของรายได้จากพาณิชย์ดิจิทัล (Digital Commerce) ทั้งหมด

พาณิชย์ดิจิทัล (Digital Commerce) เป็นรูปแบบหนึ่งของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) แต่มีความหมายกว้างกว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาก กล่าวได้ว่าพาณิชย์ดิจิทัลเป็นพัฒนาการของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยพาณิชย์ดิจิทัลจะเป็นการรวมเทคนิคของ Mobile Commerce กับ Social Commerce มาเสริม (พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยุคเดิมซึ่งส่วนใหญ่เป็นการบริการผ่านเว็บเท่านั้น) ทำให้ลูกค้ามีช่องทางเพื่อค้นหาสินค้า ตรวจสอบราคาและคุณสมบัติของสินค้าได้อย่างกว้างขวาง ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ นอกจากนี้ ในอนาคตอันใกล้ จะเกิดระบบชำระเงินรูปแบบใหม่ผ่านเครื่องโทรศัพท์มือถือที่สะดวกกว่าเดิม เช่นระบบ Apple Pay และระบบ NFC-enabled Google Wallet ที่อาศัยเทคนิค Near Field Communication (NFC) ในระบบมือถือ เป็นต้น จุดเด่นของ Digital Commerce อยู่ที่ความสามารถเชื่อมโยงกันระหว่างผู้ประกอบการที่ขายสินค้าทั้งผ่านระบบออนไลน์และผ่านร้านค้าปกติ ทั้งที่เป็นสาขาของบริษัทเดียวกัน หรือของพันธมิตร การเชื่อมโยงผ่านระบบสื่อสารไร้สายและผ่านระบบ Cloud Services ทำให้ตลอดเส้นทางการเลือกและสั่งซื้อสินค้าทุกชนิดทำได้สะดวก สามารถสร้างความพอใจและประทับใจแก่ผู้บริโภคมากกว่า และยิ่งใหญ่กว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบเดิม

**(๑.๗) By 2017, 70 percent of successful digital business models will rely on deliberately unstable processes designed to shift as customer needs shift.**

ตามความเห็นของ Gartner ธุรกิจดิจิทัลที่จะประสบความสำเร็จต้องสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีทำงานและการบริการได้อย่างคล่องตัวตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป และยังตั้งข้อสังเกตว่าภายในปี พ.ศ.๒๕๖๐ ร้อยละ ๗๐ ของธุรกิจดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จจะมีคุณสมบัติและความสามารถตามที่กล่าว และยิ่งกล่าวว่าภายใน ๑๒ เดือนข้างหน้า ร้อยละ ๕ ของบริษัทระดับโลกจะเริ่มปรับปรุง Business Processes ใหม่ให้มีความคล่องตัวสูงเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ของการแข่งขัน ซึ่ง Gartner ใช้คำว่า “Super-maneuverable” หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีทำงานและให้บริการลูกค้าอย่างคล่องตัวตามสถานการณ์ ยังเป็นหลักประกันว่าคุณจะไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ง่าย ถึงทำได้ก็ต้องใช้เวลานานก่อนที่จะไล่ตามทันเพื่อบรรยายคุณสมบัติที่มีความยืดหยุ่นดังกล่าว

การแข่งขันภายใต้ Digital Economy จะต้องอิงกับความต้องการ (Needs) และคุณค่า (Value) ของผู้บริโภคเป็นหลัก ตามหลักคิดของวิทยาการบริการ (Service Science) ความต้องการและคุณค่าของผู้บริโภคนั้นไม่แน่นอนสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ประกอบการ Digital Business จึงต้องสามารถสร้างนวัตกรรมด้านรูปแบบธุรกิจ และออกแบบกระบวนการธุรกิจ (Business Processes) ที่มีความยืดหยุ่น (Agility) เพื่อตอบสนองต่อผู้บริโภค อีกทั้งยังแข่งขันกับคู่แข่งด้วยการสร้างคุณค่าให้ลูกค้าได้ดีกว่า

**(๑.๘) By 2017, 50 percent of consumer product investments will be redirected to customer experience innovations.** ภายใน ๒-๓ ปีข้างหน้า คือประมาณปี พ.ศ.๒๕๖๐ คาดว่าร้อยละ ๕๐ ของการลงทุนในกลุ่มธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภคจะเปลี่ยนไปลงทุนในด้านเกี่ยวกับนวัตกรรมที่จะสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า หรือมองอีกมุมหนึ่ง สินค้าอุปโภคบริโภคจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น การบริการที่ดี การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกสบายในการใช้บริการ สิ่งเหล่านี้ต่างมีส่วนช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าได้ และเป็นปัจจัยสำคัญเพื่อการแข่งขันในยุค Digital Economy

**(๑.๙) By 2017, nearly 20 percent of durable goods e-tailers will use 3D printing (3DP) to create personalized product offerings.** Gartner ได้ประมาณว่า ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ผู้จำหน่ายสินค้าประเภท Durable goods จะอาศัยเทคนิค 3D Printing สร้างสินค้าตามสั่งให้ลูกค้าได้ โดยจะมีส่วนแบ่งตลาดถึงประมาณร้อยละ ๒๐ นอกจากนี้ ภายในปีหน้า กว่าร้อยละ ๙๐ ของธุรกิจประเภทที่กล่าวจะเริ่มค้นหาพันธมิตรจากภายนอกที่มีทักษะผลิตสินค้า “ตามสั่ง (Personalization)” หรือ “สั่งตัด (Customization)” โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจะสนับสนุนทิศทางของ Business Model ที่เน้นการสร้างคุณค่าและความประทับใจให้ลูกค้า

จึงเห็นได้ว่าธุรกิจในศตวรรษที่ 21 ไม่ได้คำนึงว่าท่านจะอยู่ในธุรกิจประเภทใด เป็นธุรกิจอุตสาหกรรม การเกษตร หรือการบริการ ต่างต้องให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ที่สร้างคุณค่า (Value) และสร้างประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) ให้ลูกค้า การสร้างสินค้าและบริการให้เกิดคุณค่าตามบริบทต่าง ๆ ของลูกค้า (Value in-context) จึงเป็นพัฒนาการรูปแบบธุรกิจ (Business Model Development) ใหม่ที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจที่เรียกว่า Digital Economy

**(๑.๑๐) By 2020, retail businesses that utilize targeted messaging in combination with internal positioning systems (IPS) will see a five percent increase in sales.**

Targeted Messaging คือการส่งข้อความที่กำหนดเป้าหมาย เป็นวิธีการตลาดที่เริ่มนิยมใช้กันในยุคของ Digital Economy เป็นการตลาดที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเทคนิคการตลาดสำคัญที่สนับสนุนธุรกิจที่เน้นสร้างคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วยการให้ข้อมูลและข่าวสารที่ตรงเป้า ตรงประเด็น และเป็นวิธีสร้างความใกล้ชิดเพื่อเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้า เพื่อจะได้สร้างข้อเสนอ (Offering) ให้ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมต่อไป Internal positioning systems (IPS) ระบบระบุตำแหน่งภายในอาคาร เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยี เช่น Bluetooth และ WIFI เพื่อระบุตำแหน่งของสิ่งของหรือตัวบุคคลภายในอาคาร โดยรวมเอาเทคโนโลยี Facial Recognition ด้วย ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลของลูกค้าที่อยู่ในตำแหน่งที่ต้องการ เพื่อสามารถวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวของลูกค้าในแต่ละเวลา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับเพศ

และกลุ่มอายุได้ ข้อมูลลักษณะนี้ถูกนำไปวางแผนธุรกิจและการตลาดได้อย่างดี เน้นที่การสร้างคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าเป็นสำคัญ

Gartner ได้ประมาณว่าภายในปี พ.ศ.๒๕๖๓ ธุรกิจค้าปลีกที่นำเทคโนโลยีเช่น Targeted Messaging และ Internal Positioning System (IPS) มาช่วยจัดการจำหน่ายสินค้าจะช่วยเพิ่มยอดขายได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๕ ตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้นเป็นรูปแบบหนึ่งของการตลาดแบบดิจิทัล (Digital Marketing)ที่กำลังเปลี่ยนแนวคิดของการตลาด จาก Market mix 4Ps แบบเดิม ประกอบด้วย Product Price Place Promotion เพิ่มเป็น Market Mix 7Ps และ 8Ps โดยให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า

สรุปว่า Gartner's Top 10 Strategic Technology Trends for 2015 สามารถชี้แนวทางการใช้ไอซีทีในยุคจากนี้เป็นต้นไปได้อย่างชัดเจน มุ่งเน้นการไปสู่ Digital Economy และรูปแบบการพัฒนาธุรกิจแนวใหม่บนพื้นฐานของนวัตกรรมบริการที่ใช้ไอซีที โดยยึดหลักการสร้างคุณค่าและประโยชน์ รวมทั้งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริโภค

- (๒) การสำรวจสถานภาพการดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ถือเป็นส่วนสำคัญอันจะนำไปสู่การวางแผนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรในอนาคต เป้าหมายของการสำรวจสถานภาพปัจจุบัน คือการพิจารณาและวิเคราะห์ถึงระบบงานหรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการกำหนดแผนงาน โครงการที่จะดำเนินการในอนาคต ทั้งนี้ สามารถสรุปรายละเอียดของระบบงานหรือซอฟต์แวร์ในปัจจุบันแบ่งตามฝ่าย/ส่วนงานของ สรอ. รวมทั้ง การสำรวจการใช้งานและความต้องการในอนาคต ดังนี้

ตารางแสดงสถานภาพการดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันภายใน สรอ.

สำนัก / ส่วน	ภารกิจ	ระบบงาน / ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง	สถานภาพปัจจุบัน ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗	ผู้พัฒนา/ ดูแลรักษา	แนวทางการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘
ฝ่ายบริหาร		ระบบศูนย์ปฏิบัติการ สรอ. (Operation Center)	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง - ข้อมูลบางส่วนอาจจะยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาต่อเนื่อง - วิเคราะห์การนำเครื่องมืออื่นมาทดแทน อาทิเช่น ระบบ BI ที่อยู่ภายใต้โครงการ CRM
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (PS)	งานยุทธศาสตร์	ระบบบริหารติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
	งานบริหารความเสี่ยง	ระบบประเมินความเสี่ยงด้วยตนเองและควบคุมภายใน	- เตรียมนำออกใช้งานในปีงบประมาณนี้	Vendor	- นำออกใช้จริง และติดตามการใช้งาน - บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
ฝ่ายบริการให้คำปรึกษา (CS)		ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM)	- อยู่ระหว่างการพัฒนาคาดว่าจะแล้วเสร็จ และนำออกใช้จริงได้ในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ	Vendor	- นำออกใช้จริง และติดตามการใช้งาน
		EGA Website/Website รายบริการ	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย AD	- อยู่ระหว่างการใช้งานจริง
	งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	ระบบลงทะเบียนอบรม สัมมนา	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
	งานศูนย์บริการลูกค้า	ระบบ EGA Contact Center	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง แต่ระบบเดิมไม่ตอบสนองการใช้งานในปัจจุบัน เนื่องจากมีบริการมากขึ้น และบางบริการมีความซับซ้อนสูง	Vendor	- บำรุงรักษาระบบเดิม - จัดทำคุณสมบัติเพื่อหาระบบใหม่ที่เหมาะสมมาทดแทน
ฝ่ายบริหารประสิทธิภาพขององค์กร (CM)	งานการเงินและบัญชี	ระบบงบประมาณ	- อยู่ระหว่างการพัฒนา (เป็น Module หนึ่งภายใต้ระบบ CRM)	Vendor	- นำออกใช้จริง และติดตามการใช้งาน
		ระบบบัญชี การเงิน (Winspeed)	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	Vendor	- บำรุงรักษาระบบเดิม

สำนัก / ส่วน	ภารกิจ	ระบบงาน / ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง	สถานภาพปัจจุบัน ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗	ผู้พัฒนา/ ดูแลรักษา	แนวทางการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘
	งานบริหารทรัพยากรบุคคล	ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (e-HR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ครอบคลุมระบบทะเบียนประวัติ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ใบบลา ฯลฯ</li> <li>- งานบางส่วนยังต้องคำนวณนอกระบบอยู่ (เช่น สวัสดิการ)</li> </ul>	Vendor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงระบบให้รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงบประมาณ</li> <li>- บำรุงรักษาระบบเดิม</li> <li>- ปรับปรุงระบบให้รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระบบอื่นๆ และปรับปรุงคุณสมบัติอื่นๆ อาทิ ระบบงานสวัสดิการ เป็นต้น</li> </ul>
	งานบริหารทั่วไปและ อำนาจการ	ระบบจองห้องประชุม	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		ระบบจองรถตู้	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		ระบบขอทำนามบัตร	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
	งานจัดซื้อและพัสดุ	ระบบงานจัดซื้อจัดจ้าง	- ระบบงานที่มีอยู่เดิม ไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้งานในปัจจุบัน	ฝ่าย AD	- พัฒนาระบบขึ้นใหม่ เพื่อให้ตอบสนองการใช้งาน
		ระบบพัสดุ ครุภัณฑ์	- ระบบงานที่มีอยู่เดิม ไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้งานในปัจจุบัน	ฝ่าย AD	- พัฒนาระบบขึ้นใหม่ เพื่อให้ตอบสนองการใช้งาน
		ระบบเบิกจ่ายวัสดุ	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
	งานพัฒนาองค์กร	ระบบ ISO Document	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
ฝ่ายอำนาจการ (OD)	งานเลขานุการผู้บริหาร	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- เชื่อมโยงกับระบบสารบรรณอื่นๆ อาทิ ของหน่วยงานภายใต้กระทรวง ICT ตามมาตรฐาน e-CMS 2.0</li> </ul>	ฝ่าย AD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ปรับปรุงคุณสมบัติการใช้งานให้ผู้บริหารสามารถสั่งการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลได้</li> </ul>
		ระบบปฏิทินนัดหมาย	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เข้าถึงข้อมูลผ่านอุปกรณ์พกพา (Tablets และ Smart Phones) ได้	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง



สำนัก / ส่วน	ภารกิจ	ระบบงาน / ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง	สถานภาพปัจจุบัน ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗	ผู้พัฒนา/ ดูแลรักษา	แนวทางการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘
	งานวิเคราะห์และจัดเตรียมข้อมูล	ระบบคลังเอกสาร (Document Management System)	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		ระบบ Access ในการค้นหาข้อมูล	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ส่วน ODI	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		File Sharing	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย EN	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
ฝ่ายวิศวกรรมและปฏิบัติการ (EN)	งานระบบสนับสนุนการทำงานและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	อุปกรณ์และซอฟต์แวร์สนับสนุนการทำงาน ได้แก่ Notebook, PC, IP Phone, Tablet, Microsoft Windows, Ms Office, Opensource เป็นต้น	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย EN / Vendor	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องและ เช่าต่อเนื่อง
		ระบบโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ Projector, Microphone, ระบบเสียง, Conference	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย EN	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		ระบบรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ ได้แก่ CCTV, Access Control, Finger Scan, UPS	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย EN	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		ระบบเครือข่ายภายใน ได้แก่ Data Center, LAN, WIFI, Internet, DNS, NTP, Virtual Machine	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย EN	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		ระบบ e-Mail (MailGoThai)	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย EN	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ได้แก่ Firewall, AD, ID Management, Two-Factor Authentication, VPN, VA Scan	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	ฝ่าย EN	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง

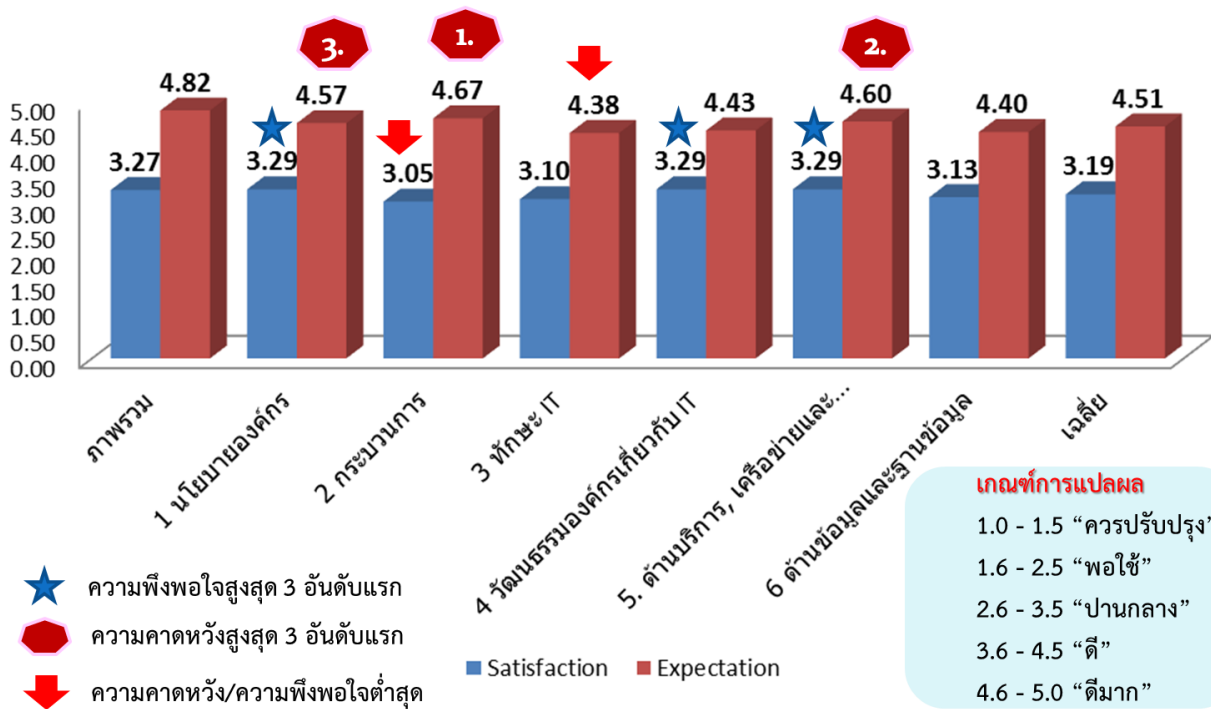
สำนัก / ส่วน	ภารกิจ	ระบบงาน / ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง	สถานภาพปัจจุบัน ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗	ผู้พัฒนา/ ดูแลรักษา	แนวทางการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘
ฝ่ายพัฒนาและจัดการแอปพลิเคชัน (AD)	งานพัฒนาแอปพลิเคชัน	ระบบบริหารจัดการ Source Code	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง - ดูแลรักษา/บริหารจัดการโดยทีม AD	ฝ่าย AD	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		Microsoft MSDN Subscription	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	Vendor	- ต่ออายุสมาชิกอย่างต่อเนื่อง
		iOS Developer Program และ iOS Enterprise Developer Program	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	Vendor	- ต่ออายุสมาชิกอย่างต่อเนื่อง
	งานทดสอบแอปพลิเคชัน	ระบบตรวจสอบช่องโหว่ของแอปพลิเคชัน (Source Code Security Scanner)	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	Vendor	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		อุปกรณ์พกพาสำหรับการทดสอบ Mobile Applications	- ปัจจุบันมีอุปกรณ์พกพาสำหรับการพัฒนาและทดสอบจำนวนทั้งสิ้น ๓๐ เครื่อง จำแนกเป็น Smart Phone ๑๔ เครื่อง และ Tablet ๑๖ เครื่อง - มีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ เหล่านี้ในการพัฒนา และทดสอบแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง	Vendor	- จำเป็นต้องมีการจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติม เพื่อให้การทดสอบครอบคลุมอุปกรณ์ต่างๆ ที่ประชาชนนิยมใช้งาน
	งานบริหารจัดการแอปพลิเคชัน	ระบบตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของแอปพลิเคชัน (Application Performance Monitoring)	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	Vendor	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
		ระบบตรวจสอบความต่อเนื่องของการให้บริการของแอปพลิเคชัน (Uptime Monitoring Tools)	- ใช้ Monitoring-as-a-Service ของ pingdom.com และ runscope.com - มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	Vendor	- ต่ออายุสมาชิกอย่างต่อเนื่อง
		ซอฟต์แวร์ Database Management System and Data Integration Tools	- มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	Vendor	- บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง

(๓) การรวบรวมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร โดยการสำรวจความเห็นจากผู้บริหาร (๓๐ คน) เจ้าหน้าที่ภายใน สรอ. (๑๕๘ คน) จากแบบสอบถามในระหว่างวันที่ ๑ - ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๖ ประเด็นคำถามจะครอบคลุมถึงลักษณะการใช้งานและความคาดหวังด้าน ICT ขององค์กร (ความพึงพอใจและความคาดหวัง) ประกอบด้วย

- ด้านนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับ ICT องค์กร (Principles, Policies and Frameworks)
- ด้านกระบวนการ (Processes)
- ด้านทักษะ IT ของบุคลากร (People, Skills and Competencies)
- ด้านวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับ IT (Culture, Ethic)
- ด้านบริการ เครือข่ายและระบบสารสนเทศ (Services, Infrastructure and Applications)
- ด้านข้อมูลและฐานข้อมูล (Information)

ทั้งนี้สามารถสรุปความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรได้ดังนี้

**ความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ๓.๑๙ และความคาดหวังเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๑**



(๒.๑) ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ICT ขององค์กร โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด ๓ อันดับแรก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ระดับ ๓.๒๙ ได้แก่ ด้านนโยบายองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านบริการและด้านเครือข่ายและระบบสารสนเทศ

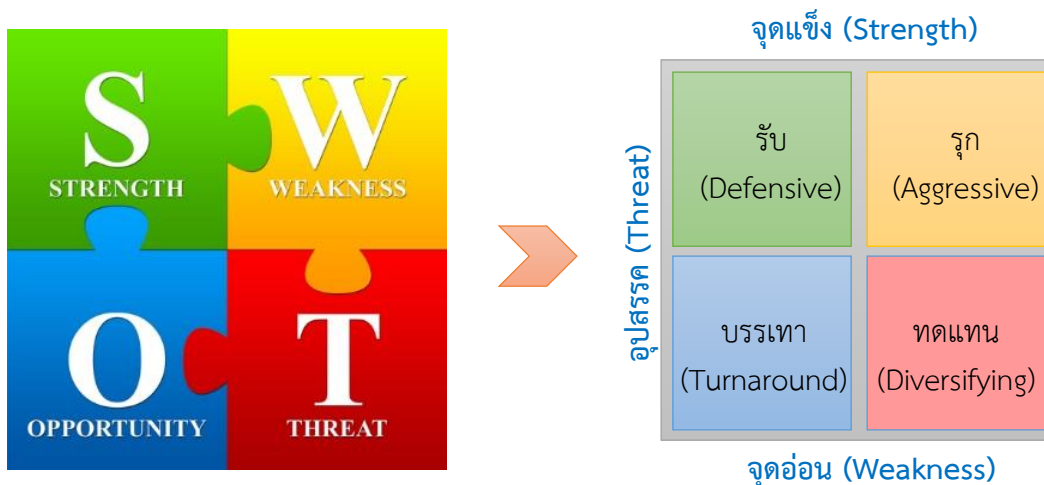
(๒.๒) ความคาดหวังต่อการใช้งาน ICT ขององค์กร โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ ซึ่งถือว่ามึระดับความคาดหวังในระดับสูงมาก ซึ่งคะแนนสูงสุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบริการเครือข่าย

และระบบสารสนเทศ และด้านนโยบายองค์กร โดยประเด็นสำคัญพบว่า ด้านกระบวนการ ถือเป็นด้านที่มีคะแนนความคาดหวังสูงสุด แต่กลับมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด

(๒.๓) **ความต้องการการสนับสนุนด้าน ICT** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามภารกิจองค์กร โดยบุคลากรในองค์กรมีความต้องการการสนับสนุนด้าน ICT เพื่อดำเนินงานในด้านต่างๆ ดังนี้

- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) เช่น Notebook Tablet อุปกรณ์สำรองข้อมูล เป็นต้น
- ระบบสารสนเทศ (Software) เช่น ระบบบริหารจัดการ Progress report ระบบด้านการจัดสรรทรัพยากรและติดตามงานทั่วไป เช่น ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ระบบบริหารจัดการบุคลากรและ Workload ในทีม ระบบติดตามสถานะงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบรวบรวมข้อมูลการใช้บริการตามภารกิจองค์กร ระบบสารสนเทศกลางที่สามารถใช้งานร่วมภายในองค์กรอย่างจริงจัง เป็นต้น
- ข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information) เช่น ฐานข้อมูลงาน/บุคลากรที่รับผิดชอบ ฐานข้อมูลและสถานะลูกค้า และยังเสนอแนะว่า สรอ.ควรจะมีฐานข้อมูลกลางที่เป็นปัจจุบัน

(๔) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) ถือเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร เนื่องจากแต่ละองค์กรจะใช้ยุทธศาสตร์ในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น ยุทธศาสตร์ขององค์กรจึงต้องถูกกำหนดมาจากธรรมชาติและลักษณะขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การที่องค์กรจะสามารถกำหนดยุทธศาสตร์ได้นั้นจึงมีความจำเป็นต้องทราบถึงสถานภาพหรือสถานะขององค์กรของตนเสียก่อน กระบวนการในการกำหนดยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม รวมถึง วิธีการและเทคนิคในการวิเคราะห์สถานภาพขององค์กรและกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์มีหลายวิธีด้วยกัน หนึ่งในวิธีการเหล่านี้ คือกระบวนการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ซึ่งเป็นวิธีการที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลาย



**สรุปผลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค ได้ดังนี้**

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. เป็นองค์กรด้าน ICT ของประเทศ ๒. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมด้าน ICT ขององค์กร ๓. งบประมาณเพียงพอต่อการจัดสรรด้าน ICT องค์กร ๔. การกิจและเป้าหมายขององค์กรมีความชัดเจนทำให้ง่ายต่อการวางแผนการดำเนินงาน ๕. บุคลากรมีความรู้และทักษะด้าน ICT เป็นอย่างดี	๑. ขาดการบูรณาการทางด้านการบริหารจัดการทางด้าน ICT ๒. กระบวนการทำงานไม่เอื้อต่อการใช้งาน ICT เพื่อบรรลุเป้าหมายงาน เช่น จำเป็นต้องเก็บ-ส่งในรูปแบบเอกสาร ๓. ข้อมูลและฐานข้อมูลไม่ทันสมัยและไม่เป็นระบบ ๔. การใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองและไม่เห็นคุณค่า ๕. ปัญหาเครือข่ายช้าและไม่มีประสิทธิภาพ
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
๑. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ICT สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ๒. นโยบาย/กฎหมายด้าน ICT ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้ ICT ในการปฏิบัติงาน ๓. มีหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ (Service Providers) ในการสนับสนุน ICT ภายในองค์กร	๑. ภัยที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยี ๒. โครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ของประเทศไทยยังไม่ดีพอ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการของ สรอ. ได้เท่าที่ควร ๓. มีกฎหมายและข้อกำหนดการใช้ระบบคอมพิวเตอร์อย่างถูกต้องและปลอดภัยตาม พ.ร.บ. ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้สอดคล้อง

หมายเหตุ: ผลจากการตอบแบบสอบถามโดยการเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อ ICT ขององค์กร

(๕) การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ตามที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ มีมติเห็นชอบแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ที่แบ่งกลุ่มความต้องการใช้งานออกเป็น ๖ โครงการ ได้แก่ ๑. โครงการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุสำหรับใช้งาน ๒. โครงการจัดหาและบำรุงรักษาโปรแกรมที่ใช้งานภายในสำนักงาน ๓. โครงการจัดหา ติดตั้ง บำรุงรักษาอุปกรณ์ และระบบสารสนเทศภายใน สรอ. ๔. โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบ WiFi ชั้น ๑๑, ๑๗, ๑๘ และ ๑๙ ของ สรอ. ๕. โครงการพัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาแอปพลิเคชันสำหรับใช้ในงานสนับสนุนของ สรอ. (Back Office) และ ๖. โครงการจัดซื้อและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับใช้ในการพัฒนาและทดสอบระบบสารสนเทศ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐) และแผนกลยุทธ์ของ สรอ. ปี ๒๕๕๗ โดยใช้งบประมาณทั้งสิ้น ๒๐,๘๓๐,๐๐๐ บาทนั้น

ผลการดำเนินงานสำหรับโครงการต่างๆ มีความคืบหน้าโดยที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว คือ ๑) จัดหาระบบ Smart Wi-Fi พร้อมระบบ Controller สำหรับงานนอกสถานที่ของ สรอ. และ ๒) บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบ Access Control ชั้น ๑๑ ๑๗ และ ๑๘ ในโครงการจัดหาติดตั้ง บำรุงรักษาอุปกรณ์ และระบบสารสนเทศภายใน สรอ. แต่บางส่วนมีการปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ บางส่วนมีการดำเนินงานช้ากว่ากำหนด เนื่องจากการปรับโครงสร้างองค์กร และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ทั้งนี้ กิจกรรมหลักๆ มีความคืบหน้า ดังตารางต่อไปนี้

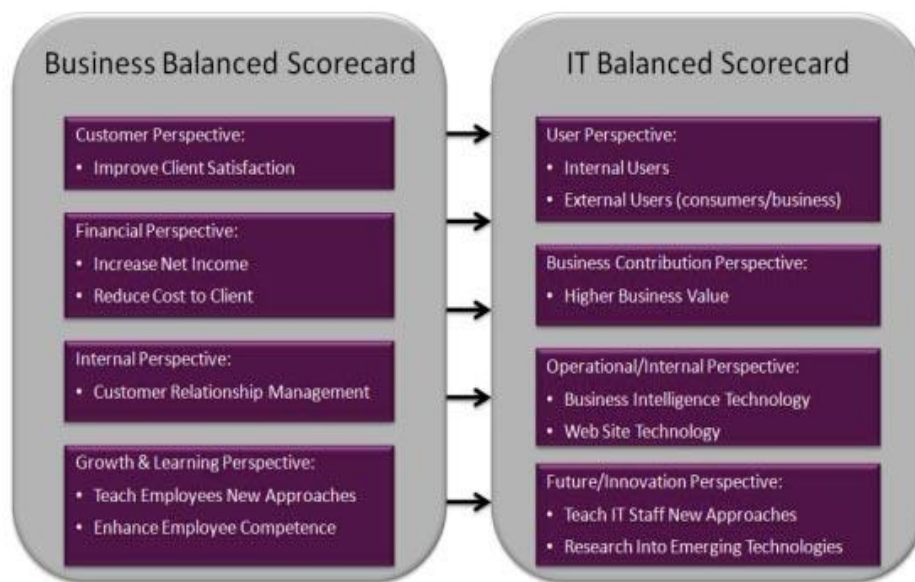
รายละเอียดโครงการ/งาน	ความคืบหน้า	
<b>1.โครงการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุสำหรับใช้งาน</b>		
• จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ IT อุปกรณ์อื่นๆ สำหรับใช้ในการดำเนินงาน	50%	อยู่ระหว่างกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
<b>2. โครงการจัดหาและบำรุงรักษาโปรแกรมที่ใช้งานภายในสำนักงาน</b>		
• จัดหาโปรแกรม Microsoft Office 2013 หรือ Version ล่าสุด	40%	อยู่ระหว่างกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
<b>3. โครงการจัดหา ติดตั้ง บำรุงรักษาอุปกรณ์ และระบบสารสนเทศภายใน สรอ.</b>		
• บำรุงรักษา/ซ่อมแซมแก้ไข/Implement ระบบ Active Directory	50%	เริ่มการ Implement ระบบแล้ว
• จัดหาระบบ Smart Wi-Fi และระบบ Controller สำหรับนอกสณง.	100%	แล้วเสร็จ
• บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบ Access Control ชั้น 11 17 18	100%	แล้วเสร็จ
<b>4. โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบ Wi-Fi ชั้น 11 17 18 19</b>		
• งานจัดหาอุปกรณ์และปรับปรุงระบบ Wi-Fi ชั้น 11 17 18	30%	อยู่ระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง
<b>5. โครงการพัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาแอปพลิเคชันสำหรับใช้ในงานสนับสนุนของ สรอ. (Back Office)</b>		
• การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบ e-HR ระยะที่ 2	20%	อยู่ระหว่างการสรุปประเด็น
<b>6. โครงการจัดซื้อและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการพัฒนา และทดสอบระบบสารสนเทศ</b>		
• การจัดหาอุปกรณ์พกพา (Tablets/Smart Phones) สำหรับวิจัยพัฒนา	67%	ระหว่างการรับมอบ
• การจัดหาเครื่องมือใช้ในการวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Tools)	67%	ระหว่างการรับมอบ

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานดังตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณที่ผ่านมาจนถึงปี ๒๕๕๗ โครงการตามแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ของ สรอ. จะมุ่งเน้นเพียงการจัดหาอุปกรณ์ สำหรับสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กรเท่านั้น อย่างไรก็ตามโครงการดังกล่าวยังมีความจำเป็นจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บทที่ ๔ กรอบแนวคิดการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี

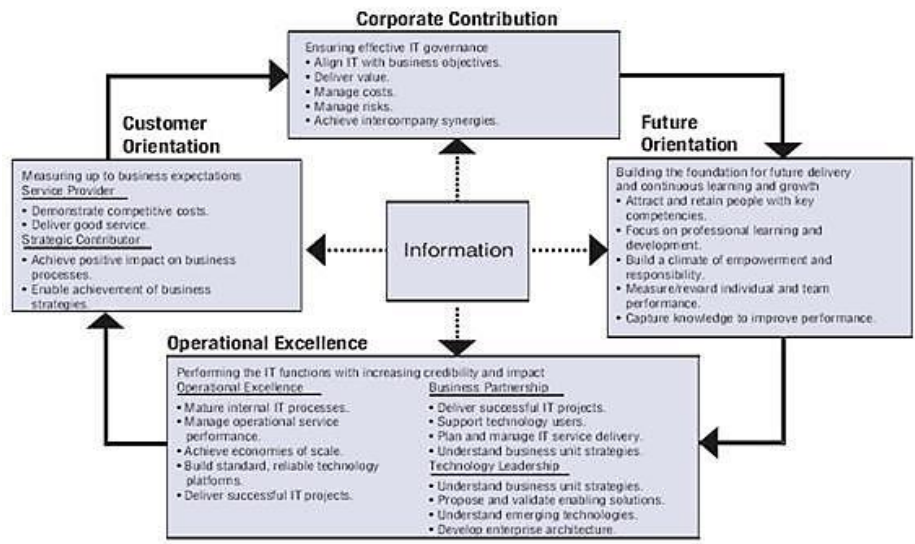


สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ ดังนั้น แนวคิดการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (EGA ICT Master Plan) จึงต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดทำแผน และการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งมุ่งเน้นการเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของธุรกิจ (Business Goals) กับเป้าหมายจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร (IT Goals) โดยหลักการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจที่นำมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ IT Balanced Scorecard (IT BSC) ซึ่งประกอบด้วย ๔ มุมมอง ได้แก่ Corporate Contribution, Future Orientation, Operational Excellence และ Customer Orientation ดังแผนภาพ



<http://www.the-financedirector.com/features/feature49233/feature49233-1.html>

## IT Balanced Scorecard (IT BSC)



<http://www.acisonline.net/article/?p=21>

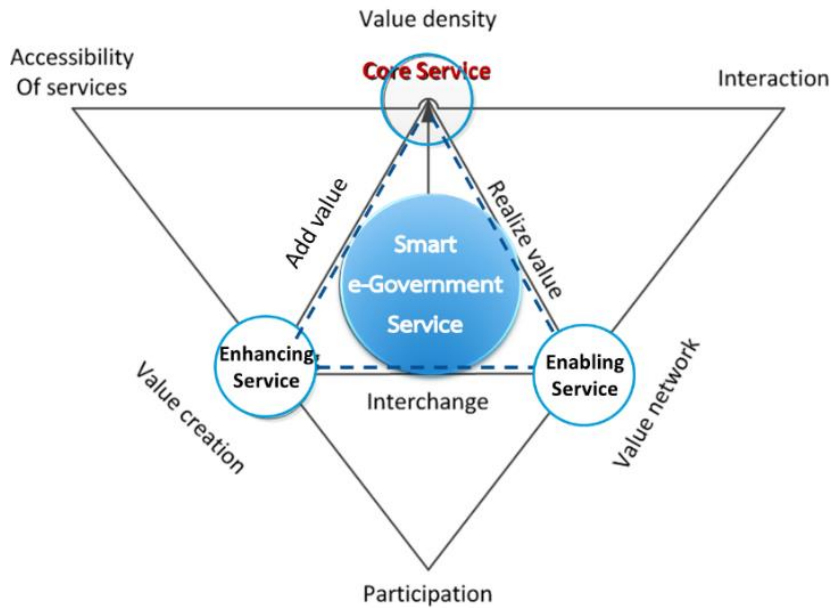
แนวคิดหลัก (Concept) สำหรับการจัดทำแผนแม่บทโดยอาศัยมาตรฐานสากลและแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นไปตามข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๕๖ ซึ่งให้นำมาตรฐานเรื่อง COBIT มาใช้ดำเนินการ รวมถึงนโยบายจากผู้บริหาร สรอ. ประกอบด้วย ๒ แนวคิดสำคัญ ได้แก่

### ๔.๑ แนวคิดการใช้ ICT เพื่อสนับสนุนให้องค์กรเป็น Service Oriented Enterprise (SOE)

การนำแนวคิดและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์กรที่เน้นการให้บริการหรือ **Service Oriented Enterprise (SOE)** แนวคิดดังกล่าวเป็นแนวคิดใหม่ของ e-Government และให้ความสำคัญกับ **Enterprise Architecture (EA)** ที่มุ่งเน้นการพัฒนา Smart e-Service ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ รวมไปถึง การปฏิรูประบบแนวทางการบริการที่อาศัยโครงสร้างพื้นฐานของ ICT ทำให้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงกลยุทธ์และสิ่งที่ สรอ. จะดำเนินการและประเด็นที่ควรให้ความสำคัญต่อไป โดยให้ความสำคัญกับ

- (๑) Citizen-focused Service บริการภาครัฐที่มีคุณค่า สร้างความพึงพอใจและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน
- (๒) Co-creation Experience บริการภาครัฐที่ให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าให้ตนเอง
- (๓) Service Innovation นวัตกรรมที่ทำให้ผู้ใช้งานเข้าถึงบริการต่างๆ ที่สามารถตอบโจทย์ที่หลากหลายได้ ดังแสดงได้ตามแผนภาพ

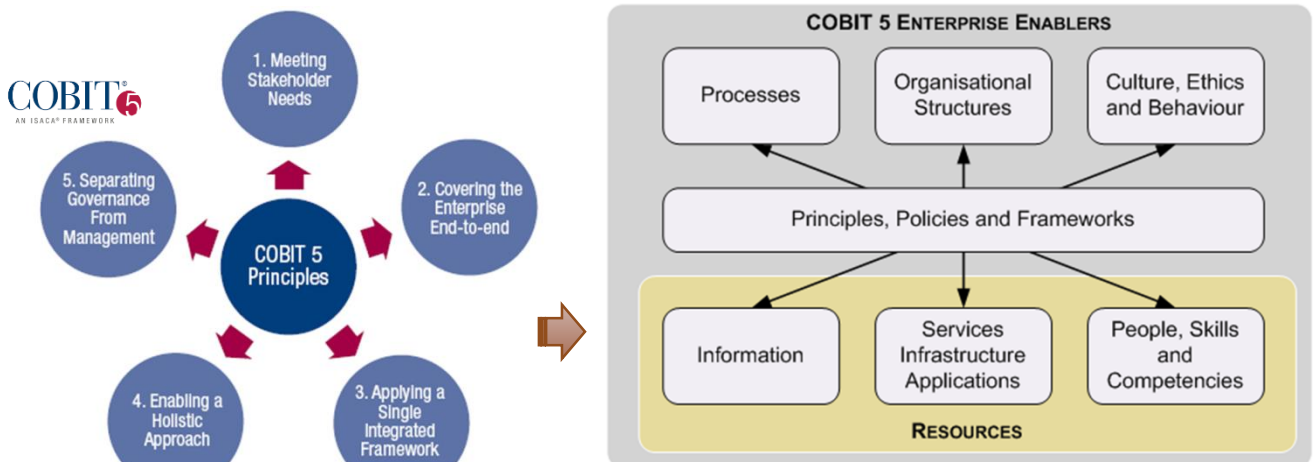




#### ๔.๒ หลักการของ Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT 5)

COBIT5 ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรหลายประเภทอย่างกว้างขวาง ทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจ และเกิดการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างคุ้มค่า บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานภายใต้แผนงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบและนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

หลักการของ COBIT5 เป็นแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติ (Framework) เพื่อการควบคุมภายในด้านเทคโนโลยีสำหรับองค์กรต่างๆ ที่จะใช้อ้างอิงถึงแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้ในทุกองค์กรสำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ หลักการทั่วไปของ COBIT5 ได้อธิบายให้เห็นถึงแนวทางในภาพรวมและแนวทางการปฏิบัติที่ดี โดยอาศัยปัจจัยก่อเกิด (Enablers) ๗ ปัจจัย ซึ่งจะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ ทั้งนี้ ปัจจัยก่อเกิดเหล่านี้ต้องทำงานผสมกันหรือร่วมกัน ดังแสดงได้ตามภาพ



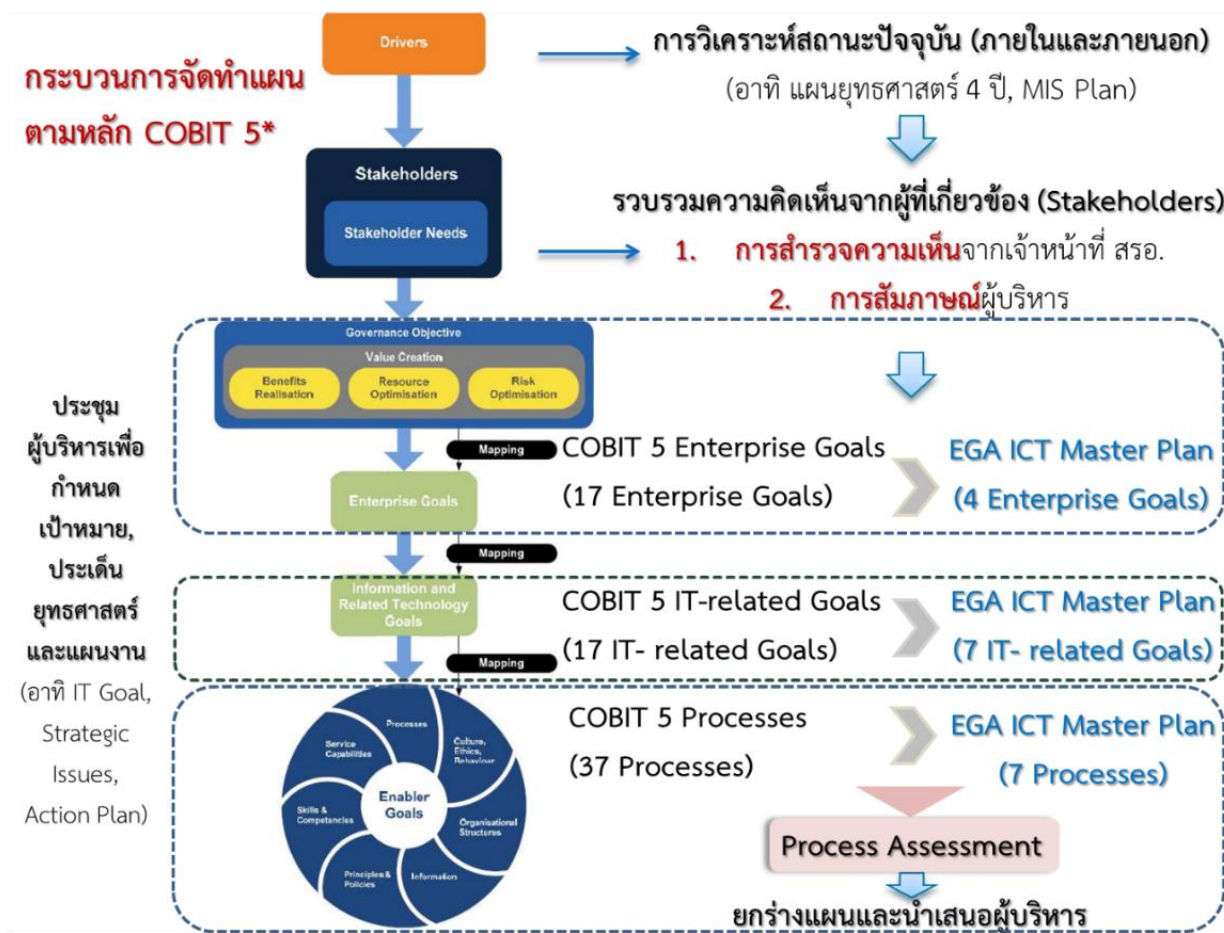
ที่มา: COBIT 5 กับการนำไปใช้งาน, ดร.บรรจง หารังษี และนางสาวภัทราวดี เหมทานนท์, ๒๕๕๕

**บทบาทของ COBIT5 ในเวทีของการวางแผนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**

- (๑) COBIT5 เป็นกรอบที่ช่วยให้องค์กรไปสู่การพัฒนา IT Organization, Process และ Skills ซึ่งเป็นเรื่องภายในองค์กร (Internal)
- (๒) COBIT5 เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Plan) เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Strategy)

**กระบวนการจัดทำแผนตามหลัก COBIT 5**

เมื่อพิจารณากระบวนการหลักในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามหลัก COBIT 5 นั้น สามารถแสดงความสอดคล้องกับสิ่งที่ดำเนินการได้ ดังนี้



จากแผนภาพจะพบว่าหลักของ COBIT 5 ได้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สรอ. (IT Governance Stakeholders) ซึ่งประกอบด้วย ๒ ส่วนสำคัญคือ

๑. ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร (Internal Stakeholders) ได้แก่ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ สรอ.
๒. ผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร (External Stakeholders) ได้แก่ ผู้รับบริการ (Customers) ผู้ขาย (Suppliers) พันธมิตรทางธุรกิจ (Strategic Partners) และผู้กำกับดูแลหรือผู้กำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง (Regulators)

นอกจากนี้ หลักของ COBIT 5 ยังประกอบไปด้วยรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย ๕ โดเมน ๓๗ ขั้นตอน ซึ่งในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐) นั้นจะพิจารณาความเหมาะสมของแต่ละโดเมน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการจัดทำแผนต่อไป

การกำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ แนวทางการดำเนินงาน (Roadmap) อ้างอิงตามแนวคิด COBIT5 โดยเริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์ (Governance Objective) และเป้าหมายระดับองค์กร (Enterprise Goals) จากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Balanced Scorecard ของแผนยุทธศาสตร์องค์กร รวมทั้งการแปลงเป้าหมายระดับองค์กร (Enterprise Goals) ไปเป็นเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (IT-Related Goals) ดังแสดงในแผนภาพ

### การกำหนด Governance Objective, Enterprise Goals

**Figure 5—COBIT 5 Enterprise Goals**

BSC Dimension	Enterprise Goal	Relation to Governance Objectives		
		Benefits Realisation	Risk Optimisation	Resource Optimisation
Financial	1. Stakeholder value of business investments	P		S
	2. Portfolio of competitive products and services	P	P	S
	3. Managed business risk (safeguarding of a			
	4. Compliance with external laws and regula			
	5. Financial transparency			
Customer	6. Customer-oriented service culture			
	7. Business service continuity and availability		P	
	8. Agile responses to a changing business environment			
	9. Information-based strategic decision making			
	10. Optimisation of service delivery costs			
Internal	11. Optimisation of business process functionality	P		P
	12. Optimisation of business process costs			
	13. Managed business change programmes			
	14. Operational and staff productivity			
	15. Compliance with internal policies			
Learning and Growth	16. Skilled and motivated people	S	P	P
	17. Product and business innovation culture			

“P” stands for primary relationship and  
 “S” for secondary relationship

- มีกลไกด้านซอฟต์แวร์และอื่นๆ ที่สนับสนุนการทำงานอย่างบูรณาการและเชื่อมโยงกัน
- มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในรูปแบบใหม่ (Smart e-Service)
- หน่วยงานภาครัฐสามารถปฏิบัติงานและบริการประชาชนได้อย่างบูรณาการและมีคุณค่า
- หน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงตามบริบท e-Government
- คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากล
- หน่วยงานภาครัฐให้ความร่วมมือกับการบูรณาการด้านข้อมูลพื้นฐานและบริการ
- ประชาชนได้รับความสะดวกและคุณค่าจากบริการของรัฐ
- ภาคประชาชนและภาคธุรกิจมีส่วนร่วมในการพัฒนา e-Government
- มีการรับรองตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง
- มีการบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและลดขั้นตอน
- การสำรวจความต้องการและสร้างการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน
- มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีเป้าหมายและมีทัศนคติของการสร้างประโยชน์ร่วมกัน
- ระบบสารสนเทศและสร้างฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงานภายในอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจและวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์
- มีการสร้างความพร้อมด้านบุคลากรทุกระดับ

ที่มา: COBIT 5 Implementation, ISACA, 2012

การกำหนดเป้าหมายระดับองค์กร (Enterprise Goal) ถูกพิจารณาโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร โดยผ่านการวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องกับหลักการของ Balance Score Card (BSC) รวมทั้ง ภายใต้วงระยะเวลาของแผนฯ ฉบับนี้ ที่จะต้องมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี รวมทั้งแผนกลยุทธ์ประจำปี ๒๕๕๘ ด้วย ซึ่งเป้าหมายระดับองค์กรสำหรับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐) ได้แก่

- (๑) Portfolio of competitive products and services
- (๒) Business service continuity and availability
- (๓) Optimisation of business process functionality
- (๔) Skilled and motivated people

### การกำหนด IT-Related Goals

Figure 5—IT-related Goals		
IT BSC Dimension	Information and Related Technology Goal	
Financial	01	Alignment of IT and business strategy
	02	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations
	03	Commitment of executive management for making IT-related decisions
	04	Managed IT-related business risk
	05	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio
	06	Transparency of IT costs, benefits and risk
Customer	07	Delivery of IT services in line with business requirements
	08	Adequate use of applications, information and technology solutions
Internal	09	IT agility
	10	Security of information, processing infrastructure and applications
	11	Optimisation of IT assets, resources and capabilities
	12	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes
	13	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards
	14	Availability of reliable and useful information for decision making
	15	IT compliance with internal policies
Learning and Growth	16	Competent and motivated business and IT personnel
	17	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation

ที่มา: COBIT 5 Implementation, ISACA, 2012

หลังจากนั้น จึงมีการพิจารณาเป้าหมายองค์กร (Enterprise Goal) ทั้ง ๔ ประเด็นเพื่อนำไปสู่การกำหนดให้เป็นเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (IT-Related Goals) ที่มีความสอดคล้องกันจำนวน ๗ ประเด็น ประกอบด้วย

- (๑) Alignment of IT and business strategy
- (๒) Delivery of IT services in line with business requirements
- (๓) IT agility
- (๔) Security of information, processing, infrastructure and applications
- (๕) Availability of reliable and useful information for decision making
- (๖) Competent and motivated business and IT personnel

(๓) Knowledge, expertise and initiatives for business innovation

โดยสามารถแสดงความสอดคล้องของเป้าหมายระดับองค์กร (Enterprise Goal) และเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (IT-Related Goals) ของสรอ.ตามหลัก COBIT 5 ได้ดังนี้

**ตารางแสดงเป้าหมายองค์กรและเป้าหมายด้าน IT**

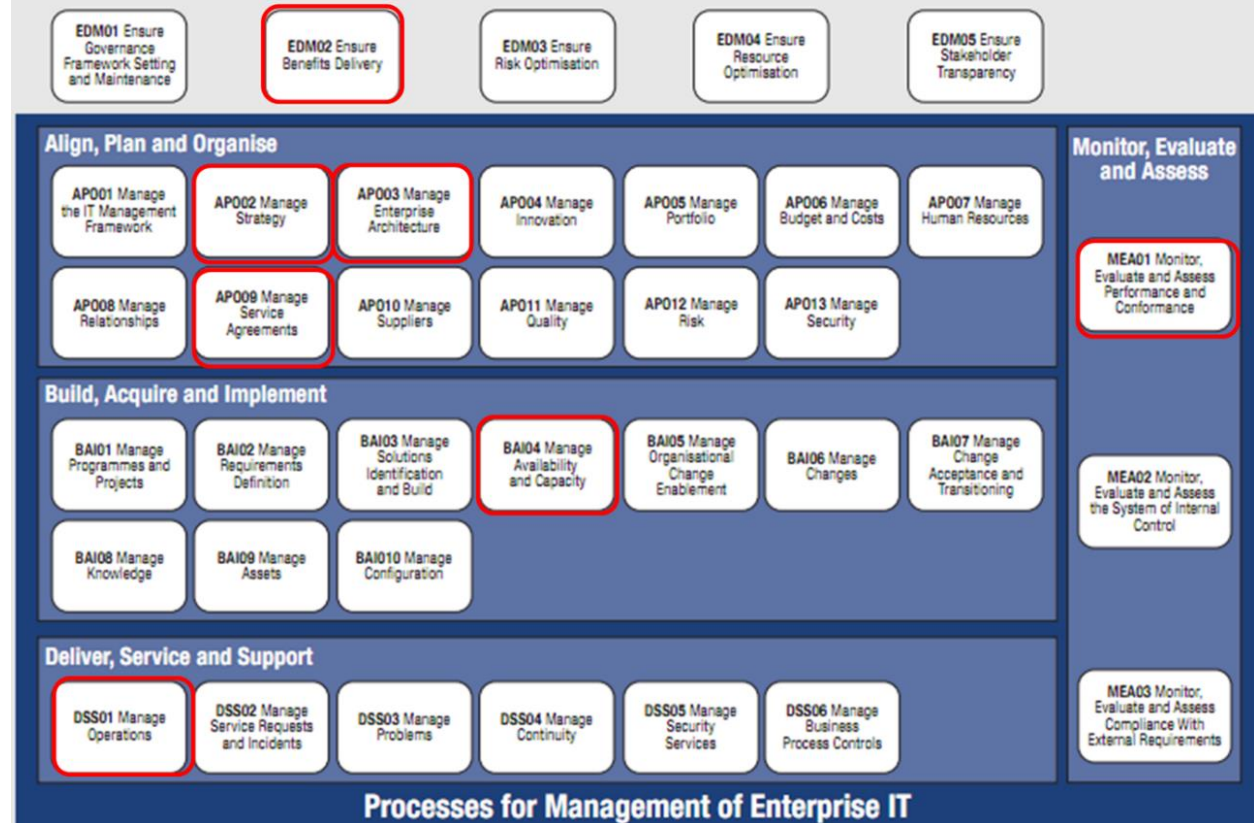
BSC Dimension	COBIT 5 Enterprise Goals	EGA Enterprise Goals* *อ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี สรอ. (พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐)	IT-Related Goals
ประสิทธิผล	2. Portfolio of competitive products and services (รวมถึง 6. customer centric)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีกลไกด้านซอฟต์แวร์และอื่นๆ ที่สนับสนุนการทำงานอย่างบูรณาการและเชื่อมโยงกัน</li> <li>- มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในรูปแบบใหม่ (Smart e-Service)</li> <li>- หน่วยงานภาครัฐสามารถปฏิบัติงานและบริการประชาชนได้อย่างบูรณาการและมีคุณค่า</li> <li>- หน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงตามบริบท e-Government</li> </ul>	01 Alignment of IT and business strategy
คุณภาพบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	7. Business service continuity and availability (รวมถึงข้อ 4 Compliance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากล</li> <li>- หน่วยงานภาครัฐให้ความร่วมมือกับการบูรณาการด้านข้อมูลพื้นฐานและบริการ</li> <li>- ประชาชนได้รับความสะดวกและคุณค่าจากบริการของรัฐ</li> <li>- ภาคประชาชนและภาคธุรกิจมีส่วนร่วมในการพัฒนา e-Government</li> </ul>	07 Delivery of IT services in line with business requirements
ประสิทธิภาพ	11. Optimisation of business process functionality	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรับรองตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- มีการบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและลดขั้นตอน</li> <li>- การสำรวจความต้องการและสร้างการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 09 IT agility</li> <li>- 10 Security of information, processing, infrastructure and applications</li> <li>- 14 Availability of reliable and useful information for decision making</li> </ul>
เรียนรู้และพัฒนาองค์กร	16. Skilled and motivated people	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีเป้าหมายและมีทัศนคติของการสร้างประโยชน์ร่วมกัน</li> <li>- ระบบสารสนเทศและสร้างฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงานภายในอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- มีข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจและวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์</li> <li>- มีการสร้างความพร้อมด้านบุคลากรทุกระดับ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 16 Competent and motivated business and IT personnel</li> <li>- 17 Knowledge, expertise and initiatives for business innovation</li> </ul>

กระบวนการตามแนวทาง COBIT5 ถัดไป คือการแปลงเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (IT-Related Goals) ให้เป็นกระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (COBIT Processes) เพื่อนำไปสู่การประเมินความพร้อมและกำหนดเป็นยุทธศาสตร์และแผนงานต่อไป ซึ่ง สรอ.ได้จัดให้มีการบรรยายพิเศษจากผู้เชี่ยวชาญผู้เชี่ยวชาญด้าน COBIT 5 ของสมาคมผู้ควบคุมและตรวจสอบระบบสารสนเทศภาคพื้นกรุงเทพฯ (ISACA) รวมทั้งการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจในแนวทางการประเมินกระบวนการ (Self-Assessment) แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สรอ. รวมทั้ง ดำเนินการประเมินกระบวนการทั้ง ๗ กระบวนการที่ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูงแล้ว ในวันที่ ๒๔ - ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ จำนวน ๗ กระบวนการ ดังนี้

- (๑) EDM02 : Ensure Benefits Delivery
- (๒) APO02 : Manage Strategy
- (๓) APO03 : Manage Enterprise Architecture
- (๔) APO09 : Manage Service Agreements
- (๕) BAI04 : Manage Availability and Capacity
- (๖) DSS01 : Manage Operations
- (๗) MEA01 : Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance

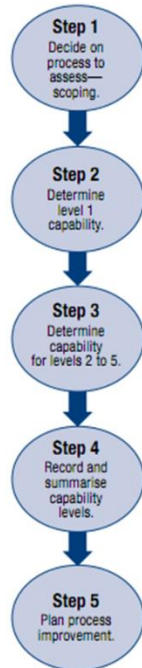
### Processes for Governance of Enterprise IT

#### Evaluate, Direct and Monitor



ที่มา: COBIT 5 Implementation, ISACA, 2012

ผลการประเมินปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ (Output) ของแต่ละกระบวนการ พบว่ามีสัดส่วนของข้อมูลแต่ละระดับใกล้เคียงกัน (ภายใต้ขอบเขตการดำเนินงานในปัจจุบัน) ดังรายละเอียดต่อไปนี้



Process Assessment (7 Process):  
ผลการประเมินปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ (Output)  
ของแต่ละกระบวนการ

		Inputs / Output	ไม่มีข้อมูล (<20%)	มีบางส่วน ( 20%-70%)	มีสมบูรณ์ (70% - 100%)
EDM02	Ensure Benefits Delivery	12	3	2	7
APO02	Manage Strategy	54	13	22	19
APO03	Manage Enterprise Architecture	23	10	3	10
APO09	Manage Service Agreements	26	9	0	17
BAI04	Manage Availability and Capacity	16	12	4	0
DSS01	Manage Operations	14	6	5	3
MEA01	Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	22	1	16	5
<b>Total</b>		167	54	52	61
			32%	31%	37%

ผลการประเมินกระบวนการ (Process Assessment) จากจำนวน ๗ กระบวนการ พบว่า กระบวนการดำเนินงานส่วนใหญ่จำนวน ๕ กระบวนการอยู่ในระดับ ๒ จำนวน ๑ กระบวนการอยู่ในระดับ ๑ และอีกจำนวน ๑ กระบวนการอยู่ในระดับ ๓ โดยแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- ระดับ ๐ หมายถึง Incomplete process
- ระดับ ๑ หมายถึง Performed process
- ระดับ ๒ หมายถึง Managed process
- ระดับ ๓ หมายถึง Established process
- ระดับ ๔ หมายถึง Predictable process
- ระดับ ๕ หมายถึง Optimizing process

*L หมายถึง Largely Achieved*

Process ID	Process Name	To be assessed	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
EDM02	Ensure Benefits Delivery				L			
APO02	Manage Strategy				L			
APO03	Manage Enterprise Architecture			L				
APO09	Manage Service Agreements					L		
BAI04	Manage Availability and Capacity				L			
DSS01	Manage Operations				L			
MEA01	Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance				L			

ระดับ 1  
Performed process  
1 กระบวนการ

ระดับ 2  
Managed Process  
5 กระบวนการ

ระดับ 3  
Established process  
1 กระบวนการ

## คำอธิบายประกอบระดับการพัฒนาตามแนวทาง COBIT 5

**ระดับ ๑ Performed Process** (กระบวนการที่มีผลสำเร็จ) หมายถึง กระบวนการที่ได้รับการนำไปใช้และบรรลุจุดประสงค์ของกระบวนการ

**ระดับ ๒ Managed Process** (กระบวนการที่ได้รับการบริหารจัดการ) หมายถึง กระบวนการที่มีผลสำเร็จในระดับ ๑ ได้รับการนำไปใช้โดยมีการบริหารจัดการ (วางแผน เฝ้าติดตามและแก้ไข) และมีเอกสารกระบวนการที่ได้จัดทำควบคุมและเก็บรักษาอย่างเหมาะสม

**ระดับ ๓ Established Process** (กระบวนการที่ได้รับการจัดตั้ง) หมายถึง กระบวนการที่ได้รับการบริหารจัดการในระดับ ๒ ได้รับการนำไปใช้ โดยมีการกำหนดกระบวนการที่สามารถทำให้บรรลุถึงผลลัพธ์ของกระบวนการ

**ระดับ ๔ Predictable Process** (กระบวนการที่คาดการณ์ได้) หมายถึง เมื่อกระบวนการที่ได้รับการจัดตั้งในระดับ ๓ ดำเนินการภายใต้ข้อจำกัดที่ระบุ เพื่อให้บรรลุถึงผลลัพธ์ของกระบวนการ

**ระดับ ๕ Optimizing Process** (กระบวนการที่เหมาะสม) หมายถึง การพัฒนาจากระดับ ๔ กระบวนการที่คาดการณ์ได้ด้วยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในปัจจุบันและที่ประมาณการไว้

### ๔.๓ การวิเคราะห์ Gap Analysis เพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและการนำกรอบแนวคิดทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ในแผนฯ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องเพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ได้ดังนี้

COBIT5			ยุทธศาสตร์
Enterprise Goal	IT Goal	IT Process	
2. Portfolio of competitive products and services 7. Business service continuity and availability 11. Optimisation of business process functionality	01 Alignment of IT and business strategy 07 Delivery of IT services in line with business requirements 14 Availability of reliable and useful information for decision making	EDM02: Ensure Benefits Delivery APO02: Manage Strategy APO03: Manage Enterprise Architecture APO09: Manage Service Agreements	<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1</b> ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากล (Service Quality with Standardization)
16. Skilled and motivated people	09 IT agility 10 Security of information, processing, infrastructure and applications 14 Availability of reliable and useful information for decision making 16 Competent and motivated business and IT personnel 17 Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	DSS01: Manage Operations BAI04: Manage Availability and Capacity MEA01: Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2</b> สร้างความพร้อมของทรัพยากรด้าน IT องค์กร เพื่อการบริหารงานและให้บริการ (IT Capability Building)



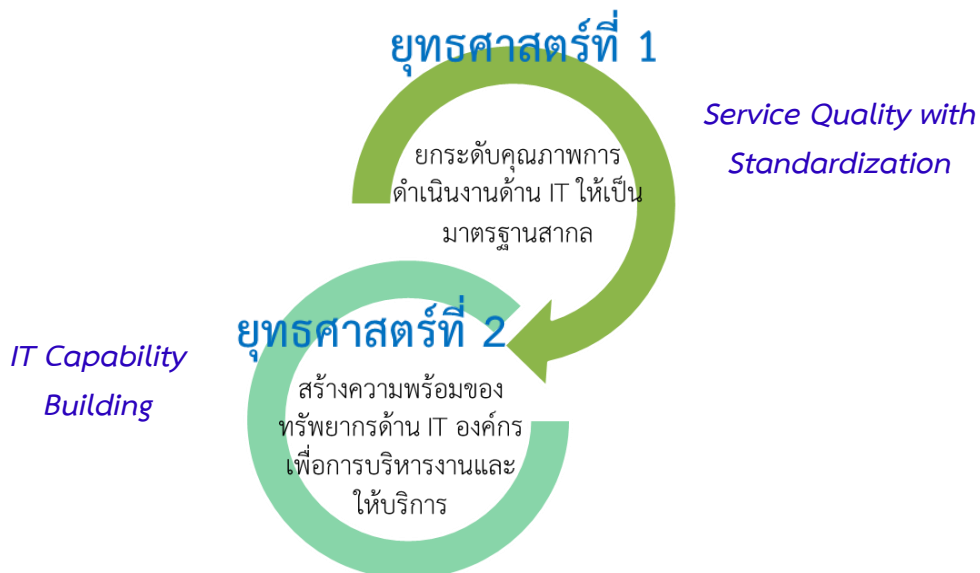
## บทที่ ๕ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด



### ๕.๑ วิสัยทัศน์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ. ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐)

“บูรณาการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อสร้างความพร้อมในการยกระดับองค์กรให้เป็น Smart Agency และเร่งขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์”

### ๕.๒ ยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐)



ยุทธศาสตร์		เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์
ยุทธศาสตร์ที่ ๑	ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากล (Service Quality with Standardization)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อสร้างความต่อเนื่องสอดคล้องของกระบวนการด้าน IT และธุรกิจขององค์กร</li> <li>- เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ</li> <li>- เพื่อให้มีมาตรฐานในกระบวนการทำงานด้าน IT</li> </ul>
ยุทธศาสตร์ที่ ๒	สร้างความพร้อมของทรัพยากรด้าน IT องค์กร เพื่อการบริหารงานและให้บริการ (IT Capability Building)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อเตรียมความพร้อมของทรัพยากร อาทิ อุปกรณ์ บุคลากรในองค์กร ให้รองรับการเปลี่ยนแปลงด้าน IT และการพัฒนา e-Government</li> </ul>

๕.๓ ความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี ยุทธศาสตร์ IT ขององค์กร และโครงการสำคัญตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐)



๕.๔ สรุปกิจกรรมหลักตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐)

ยุทธศาสตร์	แผนงาน
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๑</b> ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากล [Service Quality with Standardization]	(๑) การรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล (๒) การพัฒนากระบวนการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) (๓) การพัฒนากระบวนการและสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๒</b> สร้างความพร้อมของทรัพยากรด้าน IT องค์กร เพื่อการบริหารงานและให้บริการ [IT Capability Building]	(๔) การศึกษาและวิจัยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Internet of Things) (๕) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้าน IT (๖) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร (Back Office) (๗) การจัดหาเครื่องมือ/อุปกรณ์ส่งเสริม สนับสนุนการทำงานของสำนักงาน (Facility)

## ๕.๕ รายละเอียดยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการและกิจกรรมตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐)

จากวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้การดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในของ สรอ. สามารถบรรลุได้ถึงเป้าหมายที่วางไว้และผลักดันการดำเนินงานตามโครงการหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรอ.เห็นควรดำเนินการตามแผนงาน โครงการและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งจำแนกตามยุทธศาสตร์การพัฒนาดังนี้

### ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากล (Service Quality with Standardization)

แผนงาน โครงการและกิจกรรมที่จะสามารถบรรลุตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ประกอบด้วย

#### ๑) แผนงานการรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล

- ๑.๑) โครงการรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล Surveillance Audit ISO/IEC 27001:2013 สำหรับบริการ G-Cloud ในระดับ (IaaS)
- ๑.๒) โครงการรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล Cloud Star สำหรับบริการ G-Cloud
- ๑.๓) โครงการรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล ISO 20000
- ๑.๔) โครงการพัฒนาระบบบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ของบริการ สรอ.

#### ๒) แผนงานการพัฒนาระบบการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

- ๒.๑) โครงการพัฒนาระบบ Incident Tracking สำหรับการบริหารจัดการและติดตามการแก้ไขปัญหาของทีม Contact Center
- ๒.๒) โครงการพัฒนาระบบ Agent Management สำหรับบริหารจัดการ Agents (รวมถึง KM & FAQ สำหรับ Agents)
- ๒.๓) โครงการพัฒนาระบบ Website Management System (e-Survey & Polling System)
- ๒.๔) โครงการพัฒนาระบบ CRM Phase 2 ต่อยอด เพื่อขยายคุณสมบัติการใช้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (การดูแล บำรุงรักษาและเพิ่มประสิทธิภาพ)

#### ๓) แผนงานการพัฒนาระบบการและสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)

- ๓.๑) โครงการจัดทำกระบวนการดำเนินงานของ สรอ. (Business Process Improvement)
- ๓.๒) โครงการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ของ สรอ.
- ๓.๓) โครงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและนอกประเทศที่มีความเชี่ยวชาญในการทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) รวมถึงจัดหาผู้เชี่ยวชาญมาฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ของ สรอ.

๓.๔) โครงการจัดหาเครื่องมือในการเก็บรายละเอียดและแสดงผลสถาปัตยกรรมองค์กร  
(Enterprise Architecture Tools)

**ยุทธศาสตร์ที่ ๒ สร้างความพร้อมของทรัพยากรด้าน IT องค์กร เพื่อการบริหารงานและให้บริการ  
(IT Capability Building)**

แผนงาน โครงการและกิจกรรมที่จะสามารถบรรลุตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ ประกอบด้วย

**๔) แผนงานการศึกษาและวิจัยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Internet of Things)**

๔.๑) โครงการพัฒนานวัตกรรมสำหรับการเป็น Smart Agency (Innovation for Technology and Smart Agency)

- กิจกรรมจัดหาอุปกรณ์สนับสนุนการพัฒนาด้านแบบ
- กิจกรรมจัดหา Software Tools สำหรับเก็บข้อมูลสถิติแบบ Real Time

**๕) แผนงานการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้าน IT**

๕.๑) โครงการการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้าน IT

- กิจกรรมฝึกอบรมด้าน IT ให้กับบุคลากรภายในองค์กร
- กิจกรรมให้ทุน Cloud Specialist ร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดลและ NSTDA
- กิจกรรมให้ทุนพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)

๕.๒) โครงการพัฒนาระบบสำหรับการพัฒนาบุคลากร (e-Learning)

๕.๓) โครงการพัฒนาระบบ Training Management System

**๖) แผนงานการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร (Back Office)**

๖.๑) โครงการปรับปรุงระบบบัญชี การเงิน ให้รองรับการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ (เชื่อมโยงข้อมูลจาก Winspeed เข้ากับ CRM)

๖.๒) โครงการปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคล (e-HR)

๖.๓) โครงการดูแลและบำรุงรักษา (MA) ระบบบริหารความเสี่ยง

๖.๔) โครงการจัดทำระบบสนับสนุนงานจัดซื้อ จัดจ้าง

๖.๕) โครงการปรับปรุงระบบสนับสนุนงานพัสดุ ครุภัณฑ์และวัสดุ

๖.๖) โครงการพัฒนาระบบบริหารการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless Meeting)

๖.๗) โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเอกสารและรายงานการประชุม

๖.๘) โครงการพัฒนาระบบจัดเก็บงานวิจัย

๖.๙) โครงการประเมินการนำเทคโนโลยี RFID มาปรับใช้กับการบริหารพัสดุของ สรอ.

**๗) แผนงานการจัดหาเครื่องมือ/อุปกรณ์ส่งเสริม สนับสนุนการทำงานของสำนักงาน  
(Facility)**

๗.๑) โครงการจัดหาระบบงาน (System and Application)

- กิจกรรมจัดหาเครื่องมือใช้ในการวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Tools)

- กิจกรรมบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ Application Performance Management (APM)
  - กิจกรรมบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ Database Management System and Data Integration Tool
  - กิจกรรมจัดซื้อซอฟต์แวร์ Visual Studio Ultimate with MSDN Subscription
  - กิจกรรมจัดหาระบบ Conference Phone
  - กิจกรรมจัดหา Antivirus Software จำนวน 290 License สำหรับป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์
  - กิจกรรมดูแลและบำรุงรักษา (MA) ระบบ Winspeed (ระบบบัญชีและการเงิน)
  - กิจกรรมดูแลและบำรุงรักษา (MA) ระบบ HRMI (งานบุคคล)
  - กิจกรรมดูแลและบำรุงรักษา (MA) ระบบ Active Directory
  - กิจกรรมจัดหา Software License ใช้งานภายใน สรอ.
  - กิจกรรมดูแลและบำรุงรักษา (MA) ระบบลงเวลางาน (Finger Scan)
  - กิจกรรมจัดหา Software Tools สำหรับการวิเคราะห์เชิงธุรกิจ
- ๗.๒) โครงการจัดหาอุปกรณ์ระบบเครือข่าย (Network)
- กิจกรรมดูแลและบำรุงรักษา (MA) อุปกรณ์เครือข่ายภายใน สรอ.
- ๗.๓) โครงการจัดหาเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางกายภาพ (Physical)
- กิจกรรมจัดหาอุปกรณ์พกพา (Tablets และ Smart Phones) สำหรับใช้ในการวิจัยและพัฒนา
  - กิจกรรมจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับใช้ดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ สรอ.ทดแทนของเดิมซึ่งครบอายุการใช้งาน
  - กิจกรรมจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ เครื่องมือ ทวนสอบเครื่องมือวัด ค่าวัสดุซ่อมบำรุงวัสดุ IT อื่นๆ
  - กิจกรรมจัดหาอุปกรณ์ IT และอุปกรณ์อื่นๆ สำหรับใช้ในการดำเนินงานของ สรอ.
  - กิจกรรมซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ IT อื่นๆ เช่น TV, Projector ฯลฯ
  - กิจกรรมดูแลและบำรุงรักษา (MA) ระบบและอุปกรณ์เครือข่ายโทรศัพท์ (IP Phone)
  - กิจกรรมดูแลและบำรุงรักษา (MA) ระบบ Access Control, CCTV และ UPS
  - กิจกรรมจัดหา Internal Cloud Storage (Multi-Platform) สำหรับบริการภายใน สรอ. (รวมค่าใช้จ่ายในการดูแลและบำรุงรักษา (MA))
  - กิจกรรมจัดซื้อ External Harddisk
  - กิจกรรมจัดซื้อ Engineer's Monitor
  - กิจกรรมจัดหาโฮสต์ศูนย์อุปกรณ์ อุปกรณ์สนับสนุน ชั้น ๑๖ (อาทิ TV, CCTV, Access Control, UPS, Finger Scan, EGA Presenter)

- กิจกรรมจัดหาสตัทพ์ศูนย์อุปกรณ์ อุปกรณ์สนับสนุน ชั้น ๑๗ (อาทิ TV, CCTV, Access Control, UPS)
  - กิจกรรมการดูแลและบำรุงรักษา (MA) ระบบสตัทพ์ศูนย์อุปกรณ์ ชั้น ๑๘
  - กิจกรรมดูแลและบำรุงรักษา (MA) ระบบสตัทพ์ศูนย์อุปกรณ์ ชั้น ๑๙
  - กิจกรรมดูแลและบำรุงรักษา (MA) ระบบสตัทพ์ศูนย์อุปกรณ์ ชั้น ๑๖
  - กิจกรรมจัดหาอุปกรณ์เครื่องโทรศัพท์ (IP Phone)
  - กิจกรรมดูแลและบำรุงรักษา (MA) ห้อง War Room ชั้น ๑๑
  - กิจกรรมจัดหาอุปกรณ์ Tablet
- ๗.๔) โครงการจัดหาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Security)
- กิจกรรมบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ Security Testing Tools

**๕.๖ ตัวชี้วัดตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ.ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐)**  
**ยุทธศาสตร์ที่ ๑** ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากล [Service Quality with Standardization]

ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากล		
ปี ๒๕๕๘	ปี ๒๕๕๙	ปี ๒๕๖๐
มีการพัฒนาและนำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ของสรอ. ไปใช้งาน (Implementation)	ได้รับการรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล Surveillance Audit ISO/IEC 27001: 2013 สำหรับบริการ G-Cloud ในระดับ IaaS	ได้รับการรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล Cloud Star สำหรับบริการ G-Cloud

**ยุทธศาสตร์ที่ ๒** สร้างความพร้อมของทรัพยากรด้าน IT องค์กร เพื่อการบริหารงานและให้บริการ [IT Capability Building]

ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการงานด้านต่างๆ ของ สรอ.*		
ปี ๒๕๕๘	ปี ๒๕๕๙	ปี ๒๕๖๐
ร้อยละ ๗๐	ร้อยละ ๗๕	ร้อยละ ๘๐

หมายเหตุ: \* ประเมินเฉพาะความพึงพอใจสำหรับ (๑) ระบบสารสนเทศ (๒) การดูแลความปลอดภัย (๓) ระบบงานอินเทอร์เน็ต ซึ่งในปี ๒๕๕๗ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยร้อยละ ๖๗

## เอกสารอ้างอิง

- (ร่าง) แผนปฏิบัติการราชการ ๔ ปี พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๑ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
(ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ ๓) ของประเทศไทย พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๖๓  
แผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๕๗ - ๒๕๖๐) สรอ.  
แผนกลยุทธ์ สรอ. ประจำปี ๒๕๕๘  
แผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ (MIS Plan) สรอ. ปีพ.ศ. ๒๕๕๖  
Gartner Identifies the Top 10 Strategic Technology Trends for 2015  
แนวโน้มของเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ ๑๐ ด้านสำหรับปี ๒๐๑๕ ของ Gartner ตอนที่ ๑-๒  
(<http://ictandservices.blogspot.com/2014/10/10-2015-gartner-1.html>), ดร.มนู อรดีดลเชษฐ์  
<http://www.the-financedirector.com/features/feature49233/feature49233-1.html>  
<http://www.acisonline.net/article/?p=21>  
COBIT® A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT, ISACA, 2012  
COBIT® 5 Enabling Processes, ISACA, 2012  
COBIT® 5 Implementation, ISACA, 2012  
COBIT® Process Assessment Model (PAM): Using COBIT® 5, ISACA, 2012  
COBIT® Assessment Programme (PAM) Tool Kit: Using COBIT® 5, ISACA, 2012  
COBIT®5 กรอบการดำเนินงานทางธุรกิจสำหรับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอทีระดับองค์กร  
COBIT®5 กับการนำไปใช้งาน, ดร.บรรจง หะรังษี และนางสาวภัทราวดี เหมทานนท์, ๒๕๕๕