



สรุปประเด็นการประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2555
เรื่อง “ปรับระบบราชการไทย...เตรียมพร้อมสู่อาเซียน 2015”
วันพุธที่ 3 ตุลาคม 2555 เวลา 13.30 – 16.00. น.
ณ ห้องประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ประชุมวายุภักษ์
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550

การเสวนา เรื่อง การพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับอาเซียน

โดย ดร.ศักดิ์ เสกขุนทด

ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

แนะนำสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานใหม่ที่ก่อตั้งขึ้นได้เพียงปีกว่า โดยถ่ายโอนบุคลากรและภารกิจมาจากสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.) ซึ่งเป็นหน่วยงานในกำกับของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) มีภารกิจ 4 ด้าน ได้แก่

(1) การวางระบบโครงสร้างพื้นฐาน

เพื่อให้เห็นความจำเป็น จึงขอยกตัวอย่างจากศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ว่าทั้งอาคาร A และ B มีเครื่อง Server รวม 400 กว่าเครื่อง มีศูนย์คอมพิวเตอร์ 25 ศูนย์ แต่ศูนย์คอมพิวเตอร์ที่มีระบบเป็นไปตามมาตรฐานสากลมีเพียงไม่เกิน 2 ที่เท่านั้น ทั้งๆ ที่รัฐบาลใช้งบประมาณในการดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถึงปีละ 3000 กว่าล้านบาท สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องหาแนวทางที่จะทำให้งบประมาณเหล่านั้นถูกใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ซึ่งก็คือการวางโครงสร้างพื้นฐานให้มีมาตรฐาน

(2) การจัดทำมาตรฐาน

หากลองค้นหาคำว่า “ศรีสะเกษ” ในเว็บไซต์ Google จะพบรูปแบบการสะกด “ศรีสะเกษ” เป็นภาษาภษาที่หลากหลายมาก ซึ่งเกิดจากข้อมูลในเว็บไซต์ต่างๆ ขาดมาตรฐานในการจัดทำ และอีกกรณีหนึ่งคือเคยได้มีการเชื่อมระบบข้อมูลเรื่องข่าวระหว่างระบบของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กับระบบของกระทรวงพาณิชย์ ปรากฏว่าข้อมูลไม่สามารถเชื่อมกันได้ เนื่องจากต่างฝ่ายต่างทำขึ้นมา และทำมาก่อนที่จะมีการสร้างมาตรฐาน จึงจำเป็นต้องมีการสร้างมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น

(3) การสนับสนุนหน่วยงานในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

จากการที่หน่วยงานภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น การให้บริการเสียภาษี งานทะเบียนราษฎร การต่ออายุใบขับขี่ เป็นต้น ทำให้ประชาชนที่รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น แต่ก็ยังเป็นเพียงร้อยละ 20 ของงานบริการภาครัฐทั้งหมด ส่วนที่เหลือพบว่ายังขาดความพร้อมทั้งเรื่องบุคลากร และเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(4) การยกระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ

ในช่วงต้นปีที่ผ่านมาองค์การสหประชาชาติ (UN) ได้ประกาศจัดลำดับ e-Government ของประเทศต่างๆ พบว่าประเทศไทยตกจากลำดับที่ 4 มาเป็นลำดับที่ 6 ของประเทศในอาเซียน ซึ่งแพ้เวียดนาม (อันดับที่ 1 คือ สิงคโปร์) เหนือกว่าเพียงอินโดนีเซีย พม่า ลาว และกัมพูชา เท่านั้น ซึ่งเกิดจากการวัดปัจจัยต่างๆ ได้แก่ (1) โครงสร้างพื้นฐาน เช่น เรื่องเครือข่าย 3G ที่ประเทศไทยยังมีปัญหาอยู่ (2) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของทั้งข้าราชการเอง และการใช้งานของประชาชน (3) เรื่อง e-Service ซึ่งประเทศไทยยังอยู่ที่ประมาณค่าเฉลี่ยของโลก

การดำเนินงานโครงการเพื่อขับเคลื่อนภารกิจทั้ง 4 ด้าน

เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้และต้องตามให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และการเข้าใช้เว็บไซต์เช่น Google, Facebook, Hotmail เริ่มกลายเป็นสาธารณูปโภคที่ต้องตอบสนองได้ทันที จึงเกิดความจำเป็นที่ต้องทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง แต่ด้วยงบประมาณและเวลาที่มีจำกัด จึงเกิดแนวคิดที่จะนำสิ่งที่สามารถใช้เป็นส่วนกลางได้มารวมกัน แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญและหน่วยงานที่มีความพร้อมเข้ามาดูแล

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กำลังผลักดันโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ ตัวอย่าง เช่น

- การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ จากกรณีฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกระทรวงมหาดไทย พบว่ามีถึง 100 หน่วยงานที่เข้ามาขอเชื่อมต่อข้อมูลไปใช้ จึงเกิดแนวคิดว่าควรสร้างท่อขนาดใหญ่ 1 ท่อ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานได้เข้าถึงข้อมูลร่วมกัน

- **Government Cloud** เป็นบริการแก่หน่วยงานภาครัฐที่ต้องการใช้แม่ข่าย Server กลาง โดยสามารถตั้งทรัพยากรไปใช้ได้ตามที่ต้องการ เมื่อเลิกใช้ทรัพยากรเหล่านั้นก็จะถูกดึงกลับมาให้หน่วยงานอื่นๆ นำไปใช้ เช่น ในการประกาศผลสอบทางเว็บไซต์ซึ่งมีคนเข้าดูพร้อมกัน 200,000 คนในวันที่ประกาศผลหน่วยงานจะสามารถเพิ่มความเร็วของเครือข่ายเป็น 100 เท่าในวันดังกล่าวได้ทันที ซึ่งการให้บริการระบบ Cloud นี้ ได้เปิดให้บริการมาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

- **ระบบ Email กลางภาครัฐ** ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2550 เรื่อง การพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ ให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐยุติการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีของเอกชน โดยเฉพาะของต่างประเทศ

- **Single ID** ของประชาชน ที่จะใช้เลขประจำตัวประชาชนเป็น ID และมี Password เพียง 1 ชุด เช่น Password ของกรมสรรพากร ในการเข้าใช้ทุกงานบริการของภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

- การสร้างมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ ตัวอย่างเช่น การกำหนดให้เว็บไซต์ของภาครัฐต้องมีภาษาอังกฤษ ซึ่งในปัจจุบันพบว่ากระทรวงที่มีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษสมบูรณ์เป็นอันดับ 1 คือกระทรวงการคลัง และอันดับที่ 2 คือกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทั้งนี้ ได้มีการจัดเตรียมกิจกรรมเพื่ออบรมการสร้างเว็บไซต์ที่ได้มาตรฐานสากลไว้ให้แก่หน่วยงานต่างๆ แล้ว

- การยกระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการยกระดับเรื่องคน เช่น การจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ CEO CIO เป็นต้น ทั้งนี้ ในการดำเนินการต่างๆ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้เปิดรับฟังความคิดเห็นจากการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลด้วย

- Smart Card ซึ่งรัฐบาลได้ลงทุนไปถึง 1000 ล้านบาท แต่กลับไม่ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์เต็มประสิทธิภาพ ปัจจุบันกรมการกงสุลได้เริ่มใช้ในการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางโดยไม่ต้องใช้เอกสารเพียงนำบัตรประจำตัวประชาชนมาเชื่อมข้อมูลจากระบบทะเบียนราษฎรแล้วพิมพ์เอกสารให้ผู้รับบริการเซ็นรับรองเท่านั้น

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หน่วยงานของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำลังดำเนินการเพื่อปรับกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันระบบดังกล่าว และทางสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้เข้าไปพูดคุยกับหน่วยงานต่างๆ ให้หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ได้นำระบบ Smart Card ไปใช้ในการให้บริการ เนื่องจาก Smart Card ยังสามารถเขียนข้อมูลเพิ่มเติมได้ เช่น ข้อมูลด้านสาธารณสุขเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาล เป็นต้น โดยขณะนี้หลายหน่วยงานได้จองพื้นที่บนบัตรเพื่อเขียนข้อมูลลงไปแล้ว

แนวทางการส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย

ฐานข้อมูลกลางคือหัวใจของการทำงาน โดยมีเงื่อนไขที่สำคัญได้แก่ (1) ฐานข้อมูลต้องมีประสิทธิภาพ (2) ความมั่นคงปลอดภัย และ (3) กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประเทศเรายังล้าหลังอยู่มาก เนื่องจากข้อมูลภาครัฐหรือข้อมูลบุคลากรไม่ควรไปอยู่ที่ต่างประเทศ ซึ่งเกิดจากการที่เว็บไซต์ต่างๆ ไปใช้บริการ Server ที่ตั้งอยู่ต่างประเทศ ยกตัวอย่างจากการที่มีเหตุการณ์แผ่นดินไหวเกิดขึ้นที่ไต้หวัน แต่กลับส่งผลกระทบต่อเว็บไซต์จำนวนมากในประเทศไทยต้องหยุดชะงักเนื่องจากใช้บริการ Server จากไต้หวัน รวมถึงการใช้บริการต่างๆ จาก Google ที่มี Server อยู่ที่ประเทศสิงคโปร์ด้วย ดังนั้น โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงควรจะถูกผลักดันเป็นนโยบายของประเทศ โดยแก้ไขกฎหมายให้เอื้อต่อการทำงาน

ประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐไม่จำเป็นต้องมีภาระและงบประมาณด้านการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ผลักดันการให้บริการระบบ Cloud มาเพื่อลดภาระตามที่กล่าวข้างต้น แต่ขณะเดียวกันหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ก็ยังมีภาระในการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้บริหาร จัดการ วางแผน และตัดสินใจต่างๆ ต่อไป