

# การปฏิรูปเทคโนโลยี ในระบบบริหารภาครัฐ

ดร. ครรชิต มาลัยวงศ์

ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

30 สิงหาคม 2542



# แนะนำเนื้อหาคำบรรยาย

- แนวคิดเรื่องการปฏิรูป
- นโยบายและการปฏิรูปเทคโนโลยี
- การประยุกต์ไอทีในวงการต่าง ๆ
- จากไอทีสู่ไอเอส
- ผู้บริหารต้องรู้สารสนเทศ
- สรุป



# แนวคิดเรื่องการปฏิรูป

- โลกของเรามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- การทำงานต้องคำนึงถึงและดำเนินการให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง
- หน่วยงานใดไม่ได้เตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลงก็จะไม่สามารถดำเนินการได้ และอาจจะต้องถูกยุบหรือเลิกกิจการไป



## การปฏิรูปมีหลายแบบ

- แบบค่อยเป็นค่อยไป คือ ปรับการดำเนินงานไปตลอดเวลา แต่ปรับทีละน้อย
- แบบถอนรากถอนโคน คือ ปรับการดำเนินงานอย่างขนานใหญ่ มีการถามตัวเองว่า การทำงานจุดใดไม่จำเป็นบ้าง ถ้าไม่จำเป็นก็ยุบงานนั้นไป
- เรียกกันทั่วไปว่าเป็นการรื้อปรับระบบ Reengineering



# แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิรูป

- มุ่งที่การเปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคน
- พิจารณายุบ เลิก ตัดทอน กิจกรรม รวมทั้งเทคโนโลยีที่ล้าสมัยและไม่จำเป็น
- นำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเข้ามาใช้
- มุ่งลดจำนวนคนที่ไม่จำเป็นลง
- มุ่งไปที่ความเป็นเลิศของโลก (World Class)



# ความเป็นเลิศระดับโลก

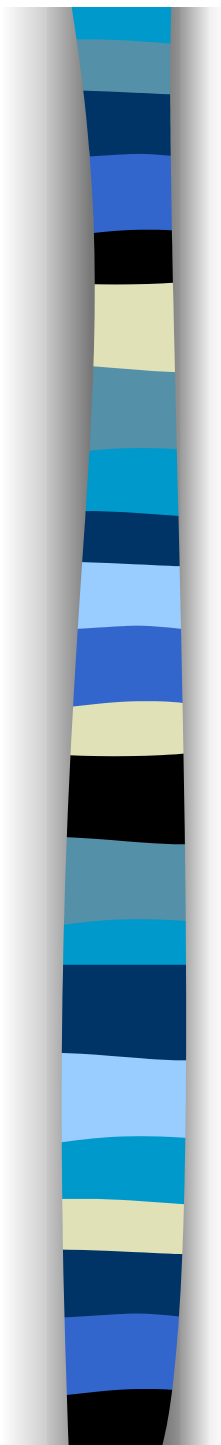
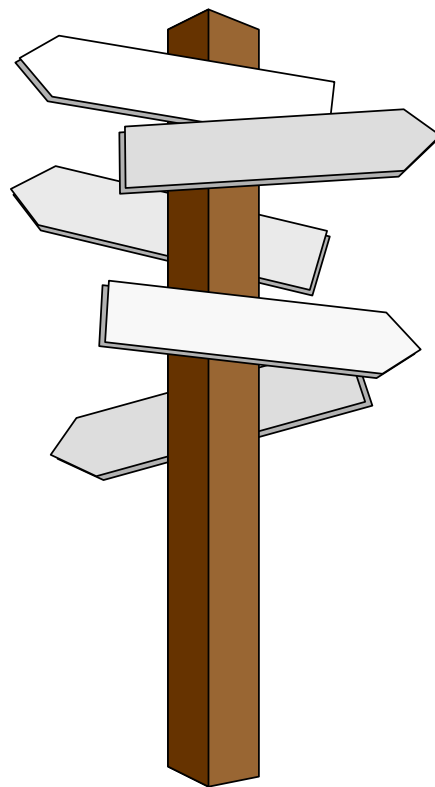
- **หน่วยงานที่ไม่มีของเสีย**
- **พนักงานทำงานได้หลากหลายหน้าที่**
- **นำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาใช้**
- **เก็บบันทึกข้อมูลจากจุดเกิด**
- **สร้างฐานข้อมูลไว้เพียงชุดเดียว**
- **ใช้สารสนเทศในการตัดสินใจ**



## แนวคิดอยู่ที่กระบวนการ

- การปฏิรูปราชการจำเป็นต้องมุ่งเน้นไปที่การปรับกระบวนการ (process)
- การปฏิรูปเทคโนโลยีจำเป็นต้องพิจารณาปรับการเลือกเทคโนโลยี การประยุกต์เทคโนโลยี การตัดแปลง และ การสร้างเทคโนโลยีใหม่ ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลก

# นโยบายด้านเทคโนโลยี







# การกำหนดนโยบายด้านวิทยาศาสตร์

- ยังเป็นเรื่องยากของกระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ เพราะผู้บริหารเปลี่ยนแปลงบ่อย งานของกระทรวงวิทย์ฯ มีความหลากหลายมาก เป็นเรื่องยากที่จะกำหนดนโยบายได้ชัดเจน
- ผู้บริหารที่เป็นข้าราชการ เน้นด้านการทำงานประจำมากกว่าการพิจารณาวิสัยทัศน์ และ งานวิจัย



## นโยบายของกระทรวงวิทย์ฯ

■ ศพณฯ ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์ ได้มอบนโยบายหลักให้  
แก่ข้าราชการกระทรวงวิทย์ฯ ดังนี้

1. กระทรวงฯต้องมีบทบาทโดยตรงในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับปากท้องของชาวบ้าน
2. กระทรวงฯต้องตอบสนองอย่างเป็นรูปธรรมได้ว่าประชาชนได้อะไรจากกระทรวงวิทยาศาสตร์
3. กระทรวงฯ จะต้องกำหนดเป้าหมายของการทำงานเพื่อช่วยชาวบ้านที่ชัดเจน



# การพัฒนาวิทยาศาสตร์ยังไม่เป็นเอกภาพ

- **สภาวิจัย**
- **สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย**
- **สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ**
- **สำนักงานวิจัยระบบสาธารณสุข**
- **สำนักงานกองทุนวิจัยแห่งชาติ**
- **กรม ใน กระทรวงต่าง ๆ**



## ปัญหาสำคัญทางด้านการพัฒนา ๖ ทท.

- รัฐบาลไม่ได้ให้ความสำคัญแก่ ๖ ทท. อย่างจริงจัง
- ขาดการประสานงานในระดับนโยบาย
- ขาดการวิจัยเชิงนโยบาย
- การศึกษาโดยทั่วไปล่าช้าทุกระดับ
- ทรัพยากรมนุษย์ของไทยมีคุณภาพตกต่ำลง
- วัฒนธรรมไทยที่ไม่ส่งเสริมการสร้างคนเก่ง



## ทางออกของการปฏิรูป ๖ ทท.

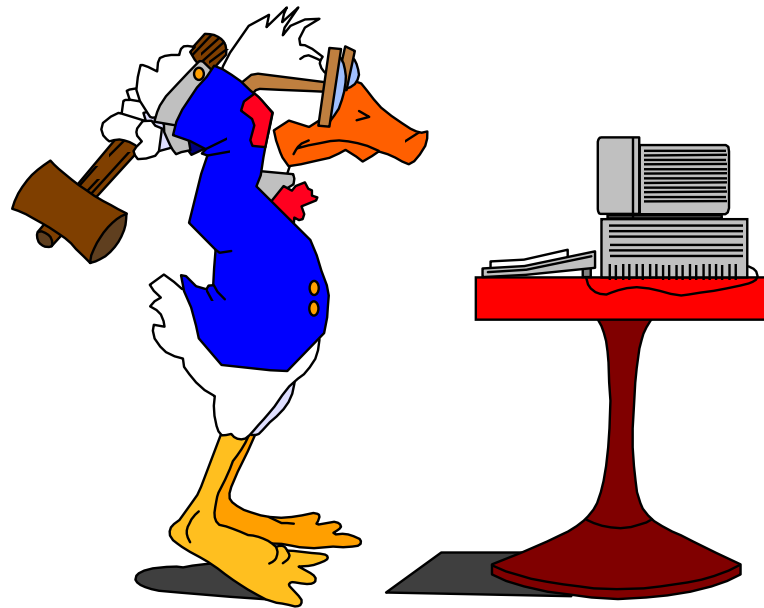
- ต้องสร้างวาระแห่งชาติโดยพนักงำนที่ดำเนินงาน ๖ ทท. ในภาครัฐและเอกชน
- ต้องศึกษำหนดนโยบายและเลือกแนวทางการ พัฒนา ๖ ทท. ที่เป็นรูปธรรม
- กรม. ต้องยอมรับ และประกาศให้ทุกหน่วยงานนำ นโยบาย ๖ ทท. ไปปฏิบัติ
- สำนักงบประมาณต้องเข้าใจนโยบายและปฏิบัติตาม



## ทางออกของการปฏิรูป ๖๓๓. ๒

- ต้องเร่งสร้างบุคลากรทางด้าน ๖๓๓. ที่เป็นเลิศ
- ปรับการให้ผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานด้าน ๖๓๓.
- ปรับโครงสร้างการศึกษาทุกระดับ
- จัดให้มีสถานศึกษาที่มีความเป็นเลิศด้าน ๖๓๓. โดยเฉพาะ เช่น รร. วิทยาศาสตร์ ไปจนถึง ม.เทคโนโลยี
- เข้มงวดในด้านความเป็นเลิศและคุณภาพ

# ตัวอย่างของการปฏิรูป ในด้านไอที





## คณะกรรมการคอมพิวเตอร์ของรัฐ

- จัดตั้งขึ้นหลังจากคอมพิวเตอร์เริ่มแพร่หลาย
- เป็นผู้ช่วยสำนักงบประมาณในการกลั่นกรองคำขอของงบประมาณด้านคอมพิวเตอร์
- องค์ประกอบส่วนมากเป็นหัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์
- การดำเนินงานค่อนข้างล่าช้า
- ครม. ได้มีมติให้ยุบไปในสมัย รสช.





## คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- **คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ** ทำหน้าที่ในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและการใช้ไอทีในหน่วยงานต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เพราะเชื่อว่าไอทีจะช่วยทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลให้ประเทศมีศักยภาพในด้านการแข่งขันมากขึ้น
- **NITC** มีรองนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน



# นโยบายด้านไอทีของชาติ

- **NITC** ได้แต่งตั้งกรมการขึ้นหลายคณะ
- **NITC** เสนอให้กรม. อนุมัตินโยบายสามข้อ
  - ให้เร่งรีบสร้างโครงสร้างพื้นฐานไอทีทั่วประเทศ
  - เร่งรีบพัฒนาบุคลากรให้รู้ไอทีทุกระดับ
  - ส่งเสริมให้เกิดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)



# การสร้างโครงสร้างพื้นฐานไอที

- พยายามให้ทุกหมู่บ้านมีโทรศัพท์พื้นฐาน
- โครงการเดินสายนำแสงไปทั่วประเทศของคอมดิงก์
- โครงการ ThaiSarn และ SchoolNet
- โครงการ GINet ของเนคเทค
- โครงการ Uninet ของทบวง
- โครงการระบบสื่อสารของกระทรวงมหาดไทย



# การพัฒนาบุคลากรไอที

- พยายามส่งเสริมให้มีการสอนไอทีทุกระดับ
- กรม.มีมติให้ขรก.ระดับ 5 ถึง 8 ต้องเรียน Spreadsheet อย่างน้อยสองวัน
- ส่งเสริมให้กำหนดมาตรฐานบุคลากรไอที
- ส่งเสริมให้มีการสอบรับรองคุณภาพบุคลากรไอที
- กำหนดให้แต่ละหน่วยงานต้องมีตำแหน่ง CIO



## การจัดให้มีบริการแบบเบ็ดเสร็จ

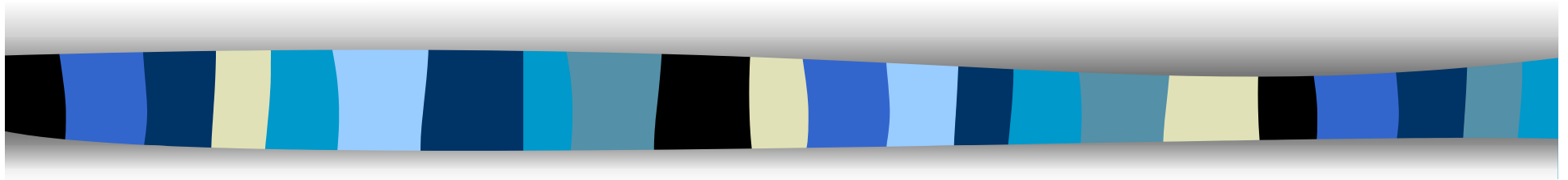
- พยายามให้ทุกหน่วยงานนำเอาที่ใช้ไปใช้ในการให้บริการ
- พยายามรวมฟังก์ชันต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้สะดวกแก่ผู้รับบริการ
- จำเป็นต้องมีรากฐานไอทีที่ดี โดยเฉพาะระบบฐานข้อมูลซึ่งจะต้องจัดทำให้เป็นหนึ่งเดียว และ แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียกมาใช้งานได้



# ประเมินผลของนโยบาย

- หน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่เข้าใจจริง
- การนำไปปฏิบัติมีน้อยและยังไม่เป็นรูปธรรม
- ขาดการเขียนแผนงานที่จะเชื่อมโยงจากนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
- นโยบายเดิมยังขาดแนวคิดในเรื่องอุตสาหกรรมไอทีและการวิจัยและพัฒนา

# หวนพิณใจไอที





# ไอทีในชีวิตประจำวัน

- การสื่อสารทางโทรศัพท์และโทรศัพท์มือถือ
- การส่งเอกสารทางโทรสาร
- การใช้บัตรเอทีเอ็มถอนเงินจากบัญชีเงินฝาก
- การคิดเงินค่าสินค้าโดยอ่านรหัสแท่งบนสินค้า
- การจองและสำรองที่นั่งเครื่องบิน
- การทำบัตรประชาชน





# ไอที่ทำให้เกิดยุคโลกาภิวัตน์

- การสื่อสารทำให้โลกไร้พรมแดน
- เหตุการณ์ ณ ประเทศหนึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่ออีกหลายประเทศได้อย่างรวดเร็ว
- เราอาจเรียนรู้เรื่องอะไรก็ได้ถ้ามีเงินจ่าย
- เราอาจสั่งซื้อสินค้าจากทั่วโลกได้จากบ้านของเราเอง
- อาชญากรรมคอมพิวเตอร์เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง

# ลักษณะผู้บริหารในยุคไอที

- พกไอทีติดกระเป๋า
- เข้าใจกลยุทธ์ไอที
- มีแผนระยะยาว
- ตื่นเช้าเข้าสู่อินเทอร์เน็ต
- ใช้โปรแกรมสำเร็จเป็น
- เห็นคุณค่าข้อมูล





# คอมพิวเตอร์ทำอะไรให้เราได้

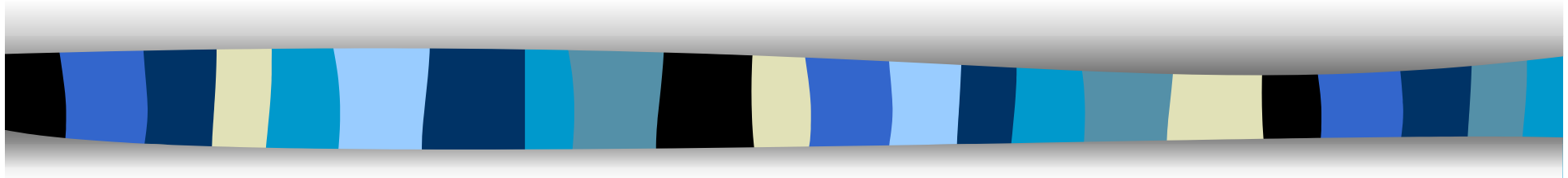
- บันทึกข้อมูลที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ
- เก็บข้อมูลเอาไว้ด้วยโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล
- ค้นหาข้อมูลตามเงื่อนไขได้รวดเร็วครบถ้วน
- คำนวณผลลัพธ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
- ส่งข้อมูลจำนวนมากผ่านระบบโทรคมนาคม
- ควบคุมอุปกรณ์ทางไกลได้รวดเร็ว



# งานหลักที่คอมพิวเตอร์ทำได้

- พิมพ์เอกสาร รายงาน จดหมาย
- บันทึกรายการค้า และ ทำบัญชีทุกอย่าง
- บันทึกข้อมูลสำคัญและจัดทำรายงานเตือนผู้บริหาร
- ออกแบบผลิตภัณฑ์ และ ทดสอบก่อนการผลิต
- ควบคุมการผลิตโดยอัตโนมัติ
- สื่อสารเอกสารด้วยระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

# การประยุกต์ไอทีในวงการต่าง ๆ





# ความหมายที่แท้จริงของไอที

- ไอที คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ไอที ประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคม
- คอมพิวเตอร์ ช่วยในการบันทึก เก็บข้อมูล คำนวณ และ จัดทำรายงาน
- ระบบโทรคมนาคม ช่วยให้ส่งข้อมูล และรายงานไปให้ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลได้



# สารสนเทศคืออะไร

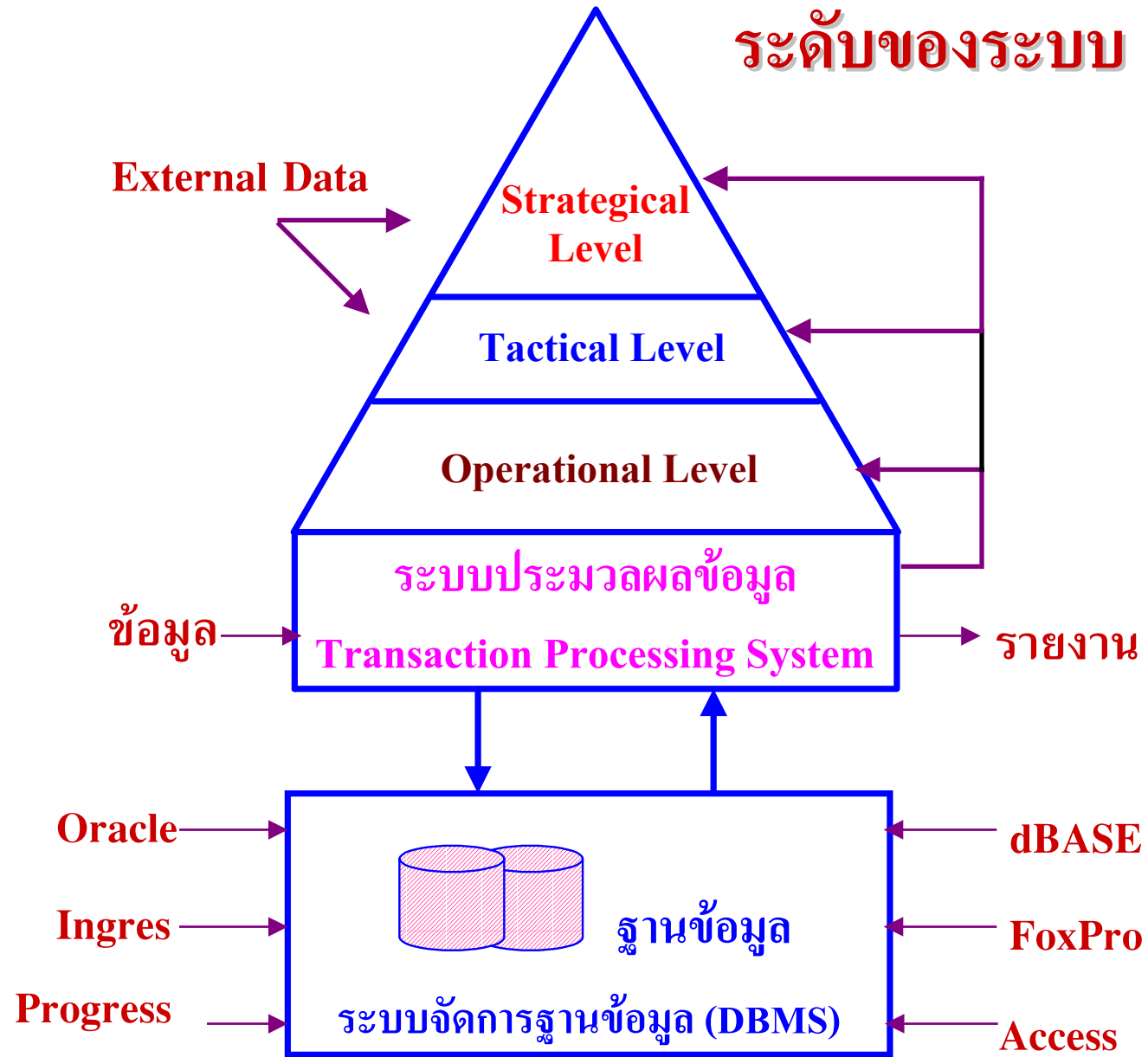
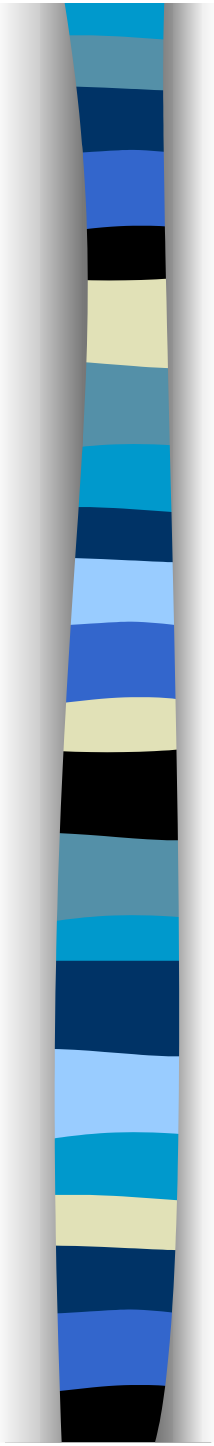
- **สารสนเทศคือ ผลลัพธ์ของการประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจำแนก จัดกลุ่ม การคำนวณ และพยากรณ์ทางสถิติ การเปรียบเทียบ**
- **สารสนเทศ ส่วนมากเป็นผลผลิตของระบบสารสนเทศ หรือ Information System ซึ่งมีอยู่ด้วยกันหลายแบบ**



## ระบบสารสนเทศ

- ระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งเกิด นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล นำข้อมูลมาประมวลผลเป็นสารสนเทศ จัดทำรายงานสารสนเทศ และส่งรายงานให้แก่ผู้ใช้
- ระบบสารสนเทศมีหลายรูปแบบ และเหมาะสำหรับผู้ใช้แต่ละระดับต่างกันไป







# งานประยุกต์ในราชการไทย

## สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

- เก็บข้อมูลทะเบียนราษฎร หกสิบด้านทะเบียน
- บันทึกทะเบียนเกิด ทะเบียนแต่งงาน ทะเบียนหย่า  
ทะเบียนป็น
- บันทึก ตรวจสอบการย้ายเข้า-ออก การเปลี่ยนชื่อ-สกุล
- อำนวยความสะดวกในการจัดทำบัตรประชาชน



# งานประยุกต์ในราชการไทย

## กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์

- บันทึกราคาสินค้าในจังหวัดต่าง ๆ เป็นประจำ
- ส่งข้อมูลราคาสินค้าจากจังหวัดเข้าสู่กรมฯ
- คำนวณสถิติราคาสินค้าและดัชนีค่าครองชีพ
- จัดทำฐานข้อมูลราคาสินค้าต่าง ๆ



# งานประยุกต์ในราชการไทย

## มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษา

- ลงทะเบียนวิชาเรียน และ เก็บค่าหน่วยกิต
- ตรวจสอบและคิดระดับคะแนน
- บันทึกข้อมูลและจัดทำฐานข้อมูลนักศึกษา
- บันทึกข้อมูลหนังสือ และ การยืมคืน
- จัดทำบัญชี และ รายงานเกี่ยวกับการศึกษา



# งานประยุกต์ในราชการไทย

## โรงพยาบาล

- บันทึกและค้นหาเวชระเบียนผู้ป่วย
- จัดทำฐานข้อมูลยา และ เวชภัณฑ์
- คิดเงินค่ายา และ จัดทำบัญชีต่าง ๆ
- จัดทำสถิติผู้ป่วยและพิมพ์รายงานส่งกระทรวง
- ใช้อุปกรณ์การแพทย์ที่ควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์



# งานประยุกต์ทางภาคธุรกิจ

## ธนาคาร

- ระบบฝากถอนเงินทุกประเภท ระบบ ATM
- ระบบตรวจสอบสินเชื่อ
- **OFFICE BANKING & HOME BANKING**
- ระบบโอนเงินอัตโนมัติ - BahtNet
- ระบบบัตรเครดิตออฟเครดิต



# งานประยุกต์ทางภาคธุรกิจ

## งานค้าปลีก

- ระบบซื้อสินค้ามาขาย
- ระบบสินค้าคงคลัง และ การจัดทำรหัสแท่ง
- ระบบเก็บเงินลูกค้า
- ระบบบัญชี
- ระบบบัตรเครดิต



# งานประยุกต์ทางภาคธุรกิจ

## โรงแรม

- การจองห้องพักแบบต่าง ๆ
- การลงทะเบียนเข้าพัก
- การคิดเงินค่าห้องพัก และ บริการต่าง ๆ
- การจัดทำบัญชีต่าง ๆ
- การให้บริการสื่อสาร และ อินเทอร์เน็ต





# งานประยุกต์ในงานอุตสาหกรรม

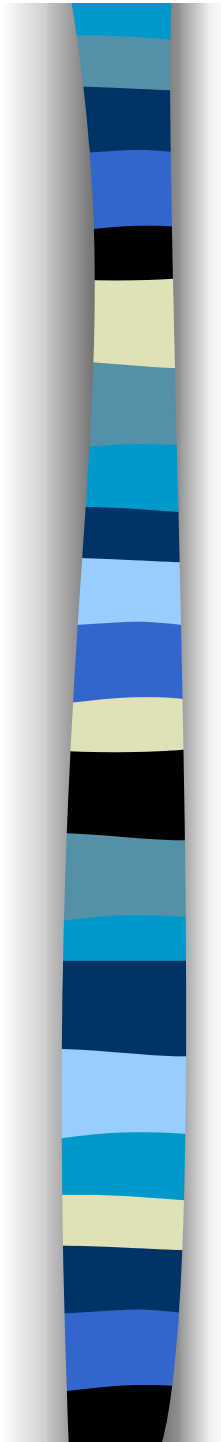
- ออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยระบบ **Computer Aided Design**
- ตรวจสอบแบบผลิตภัณฑ์โดยอัตโนมัติ
- จัดทำโปรแกรมควบคุมเครื่องจักรการผลิต
- บันทึกระบบวัตถุดิบ และ สินค้าคงคลัง
- ระบบ **Computer Integrated Manufacturing**



# คอมพิวเตอร์ทำอะไรไม่ได้

- **ปรับเปลี่ยนงานที่ไม่เป็นระบบให้มีประสิทธิภาพ**  
ถ้าพึ่งการซื้อคอมพิวเตอร์มาใช้ไม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ  
ต้องจัดระบบการทำงานใหม่ก่อน
- **ทำให้ลดจำนวนเจ้าหน้าที่พนักงาน**  
พนักงานต้องทำงานมากขึ้น และ ละเอียดยมากขึ้น  
ต้องรอให้พนักงานคุ้นเคยกับวิธีใช้ก่อน
- **ช่วยลดค่าใช้จ่าย**  
ต้องซื้ออุปกรณ์และซอฟต์แวร์มาเพิ่มเติมเสมอ  
ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านไอที
- **ทำงานหรือทำธุรกิจด้วยตัวเอง**

# เปลี่ยนสภาพการใช้ไอทีในภาครัฐ





# การใช้คอมพิวเตอร์ในภาครัฐ

- เริ่มมาประมาณสามสิบปีเศษ
- งานกลุ่มแรก ๆ คืองานด้านสถิติ ประมวลผล บัญชี
- อุปสรรคสำคัญอยู่ที่ขาดการสนับสนุนของผู้บริหาร  
ตลอดทุกยุคทุกสมัย การควบคุมโดยเข้มงวดในระยะ  
ต้น การขาดวิสัยทัศน์และจินตนาการว่าไอทีมีบทบาท  
อย่างไรที่สำคัญอย่างไร และการขาดบุคลากร



## การใช้คอมพิวเตอร์ในภาครัฐ 2

- การใช้ในปัจจุบันยังไม่เป็นระบบ
- ส่วนมากเป็นการประยุกต์ในงานสนับสนุน และ งานข้อมูล มากกว่าจะประยุกต์ในงานที่เป็นภารกิจหลัก
- งานด้านระบบสารสนเทศมีน้อย และ ไม่ได้มีผลต่อการสร้างกลยุทธ์ขององค์กร
- งานด้านเสมียนพนักงานมีมาก แต่ผู้บริหารไม่สนใจใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง



# ปัญหาพื้นฐานร่วมกันในภาครัฐ

- ขาดหน่วยงานสนับสนุน ต่างคนต่างทำ แลกเปลี่ยนข้อมูล และ ซอฟต์แวร์กันไม่ได้
- ขาดมาตรฐานด้านไอที รหัสข้อมูล ระเบียบวิธี และ เทคโนโลยี
- ไม่มีการทำซอฟต์แวร์กลางสำหรับให้ใช้ร่วมกัน
- ขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพจริง



## การปฏิรูปไอทีในภาครัฐ

- **ต้องนำนโยบายมาปฏิบัติจริง โดยกำหนดเป็นแผนงานให้แน่ชัด และมีหน่วยงานที่พิจารณาการบูรณาการระบบต่าง ๆ ไม่ใช่มีแต่เพียงสำนักงบประมาณสำหรับกลั่นกรองตัวเลขงบประมาณ แต่ไม่ได้พิจารณาเนื้อหาในแบบบูรณาการ**
- **ต้องตั้งให้มีตำแหน่ง CIO ของรัฐบาลขึ้น**



## การปฏิรูปไอทีในภาครัฐ 2

- ต้องแยกสำนักงานคณะกรรมการไอทีแห่งชาติ ออกจากเนคเทคและให้มีหน้าที่ศึกษา เสนอแนะนโยบายแก่ผู้บริหารประเทศ
- ต้องให้มีหน่วยงานย่อยที่กำกับดูแลมาตรฐานสำคัญทางด้านไอทีของประเทศ ภายใน สมอ. หรือ จัดตั้งสำนักงานมาตรฐานแห่งชาติขึ้นโดยด่วน





## การปฏิรูปไอทีในภาครัฐ 3

- จัดตั้งสำนักงานไอทีกลางขึ้นเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนา และการประยุกต์ไอทีในภาครัฐ โดยมอบหมายให้จัดทำแผนแม่บทด้านไอที ซอฟต์แวร์กลาง ระเบียบวิธีทางด้านไอที
- รัฐบาลต้องกำหนดวิสัยทัศน์ทางด้านไอทีให้ชัดเจน แล้วส่งเสริมให้เกิดการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์



# แนวทางการปฏิรูปและพัฒนาไอที

- รัฐบาลและผู้บริหารประเทศต้องยอมรับในความสำคัญของไอที และจัดทำวิสัยทัศน์ระดับประเทศ
- ต้องเผยแพร่วิสัยทัศน์ให้ทุกคนในชาติเข้าใจ
- ระดมสรรพกำลังและทรัพยากรไอทีมาร่วมกัน
- กำหนดให้ไอทีเป็นวาระแห่งชาติ
- ดำเนินการวางแผนมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์



# ประเด็นที่ต้องเร่งรีบดำเนินการ

- การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นกลยุทธ์ในการบริหารงาน
- การส่งเสริมให้เกิดงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- การกำหนดมาตรฐานไอที
- การตรากฎหมายที่จำเป็นต่อการพัฒนาไอที
- การสร้างระบบกระแสข้อมูล
- การพัฒนาบุคลากรด้านไอที



# ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นกลยุทธ์

- อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญมากขึ้นทุกขณะ เพราะเชื่อมโยงไปยังบ้าน โรงเรียน สถาบันการศึกษา และหน่วยงานต่างๆ ได้ ทำให้สามารถ
  - สื่อสารติดต่อกับทุกแห่งได้สะดวก
  - จัดระบบข้อมูลกลางให้ทุกคนเรียกใช้ได้
  - จัดเผยแพร่เอกสารประชาสัมพันธ์ได้



## ใช้อินเทอร์เน็ทเป็นกลยุทธ์ 2

- รัฐบาลบางประเทศเริ่มใช้อินเทอร์เน็ทเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน คือมีการจัดทำ Kiosk สำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร ลงทะเบียน และทำธุรกรรมกับรัฐได้อย่างรวดเร็วในแบบ One stop service
- บางประเทศใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาอย่างกว้างขวางไปทั่วทั้งประเทศด้วยระบบ SchoolNet



# การส่งเสริมการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- เป็นการประยุกต์ระบบอินเทอร์เน็ต
- แม้จะเป็นการดำเนินงานของภาคเอกชน แต่ภาครัฐต้องส่งเสริม และ ต้องพิจารณาหาทางสนับสนุนให้เกิดโดยเร็ว หากไม่รีบดำเนินการจะไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นที่เริ่มคิด เริ่มทำแล้ว
- ต้องปรับบทบาท และ การทำงานในหลายหน่วยงานให้สอดคล้องกับงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์



## การพัฒนามาตรฐานไอที

- ประเทศจะก้าวหน้าได้ต้องมีมาตรฐานกำกับให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ และเป็นไปในทางเดียวกัน
- มาตรฐานไอทีควรมีให้พอเพียง เช่น 300 รายการ
- ต้องมีผู้รู้และสามารถพัฒนามาตรฐาน
- ต้องมีผู้รักษามาตรฐาน เผยแพร่และร่วมมือกับองค์กรมาตรฐานนานาชาติ



## กฎหมายที่จำเป็น

- กฎหมายไทยยังตามเทคโนโลยีไม่ทัน ที่สำคัญคือกฎหมายว่าด้วยพยานหลักฐาน การโจรกรรมหรือบ่อนทำลายระบบอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ
- เนคเทคกำลังพยายามผลักดันกฎหมายหกฉบับ เช่น กฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายลายมือชื่อดิจิทัล กฎหมายอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายลำดับรองรัฐธรรมนูญ มาตรา 78





## การพัฒนาาระบบกระแสข้อมูล

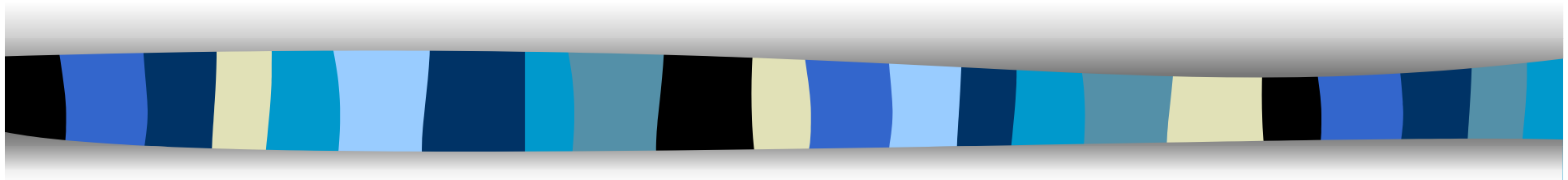
- การใช้ไอทีในสำนักงานของไทยต้องปรับปรุง
- **Work Flow** เป็นระบบสำคัญที่ต้องรีบเร่งดำเนินการ เพราะเป็นระบบที่สามารถผสมผสานงานด้านสารบรรณ งานสำนักงานอัตโนมัติ และงานด้านสารสนเทศได้เป็นอย่างดี
- งานพื้นฐานด้านสารสนเทศเองก็ต้องปรับด้วย



# การพัฒนาบุคลากรไอที

- จำเป็นต้องปรับปรุงหลายลักษณะ
- คุณภาพเป็นเรื่องสำคัญเร่งด่วน
- ทักษะ และ ความคิดในการทำงานอย่างอุทิศตนต้องได้รับการปรับปรุง
- จริยธรรม ต้องปรับปรุง
- การใช้ภาษา การสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

# ผู้บริหารต้องรู้สารสนเทศ





## ยุคที่การแข่งขันใช้สารสนเทศ

- บริษัท คูกี้มิสซิสฟิวดส์ ใช้สารสนเทศในการวางแผนการผลิตประจำวัน การเปิดสาขา ฯลฯ
- บริษัท เซเว่น อีเลฟเว่น ใช้สารสนเทศในการวางสินค้า และ การกำหนดกลยุทธ์สินค้า
- บริษัท อุตสาหกรรมยา ใช้ สารสนเทศ ในการจำหน่ายยาให้แก่ช่องทางจำหน่าย



# ประเทศก็ต้องการสารสนเทศ

- ประเทศไทยต้องส่งเสริมเกษตรกรรม
- ขณะนี้คนสนใจกินข้าว แต่อีกยี่สิบปีข้างหน้า คนจะกินข้าวอะไร ข้าวแบบไหน เราจะทำอะไรทดแทน
- ถ้าเราจะผลิตสินค้าสำเร็จด้านการเกษตรจำหน่าย เราทราบแล้วหรือยังว่า ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น จีน ชอบกินอาหารที่รสชาติแบบไหน กินอย่างไร เราจะผลิตได้ไหม



## การจัดทำระบบใช้งานต้องอาศัยผู้บริหาร

- ระบบคอมพิวเตอร์จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และ ผู้บริหารตัดสินใจได้ดีขึ้น
- ด้านการปฏิบัติงานนั้นตรงไปตรงมา พอทำได้
- แต่จะสนองตอบผู้บริหารได้หรือไม่ ต้องให้ผู้บริหารคิดว่าต้องการสารสนเทศอะไรบ้าง ในการทำงาน ในการควบคุมโครงการ ในการวางแผน ในการตัดสินใจ



## วิธีคิดความต้องการด้านสารสนเทศ

- หากเราไม่อยู่ในสำนักงานหนึ่งเดือน เมื่อกลับมาเรา  
อยากรู้อะไรมากที่สุด
- เราจะเคลมอะไรว่าเป็นผลงานที่ยอดเยี่ยมของเรา
- เราจะวัดผลสำเร็จของงานของเราได้อย่างไร
- ใครคือคู่แข่ง เราอยากรู้อะไรบ้างเกี่ยวกับคู่แข่ง
- เราสนใจอะไรบ้างเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย และงบประมาณ



## คิดให้ลึกต่อไปอีกสักนิด

- เวลาที่เราได้รับรายงานอะไรบ้าง เราอ่านหรือไม่ ถ้าไม่อ่านจะเกิดอะไรขึ้น งานการเสียหรือไม่
- เราต้องการรายงานอะไรเพิ่มเติมบ้าง
- เราต้องการค้นหาอะไรในเชิงตรวจสอบบ้าง
- เราต้องการรายละเอียดด่วนมากน้อยแค่ไหน
- ข้อมูลที่จะนำมาทำรายงานนั้นคิดว่าหามาได้หรือไม่