

รายงานผลที่สำคัญ

**สำรวจสถานการณ์ภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**

ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน พ.ศ. 2551



สำนักงานสถิติแห่งชาติ



รายงานผลที่สำคัญ
สำรวจสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน
พ.ศ. 2551

สำนักงานสถิติแห่งชาติ



หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

สำนักสถิติเศรษฐกิจสังคมและประชาคม 3

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

โทรศัพท์ 0 2281 0333 ต่อ 1706 – 1709

โทรสาร 0 2280 0406

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : ictsurvey@nso.go.th

หน่วยงานที่เผยแพร่

สำนักสถิติพยากรณ์

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

โทรศัพท์ 0 2281 0333 ต่อ 1403

โทรสาร 0 2281 6438

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : services@nso.go.th

ปีที่จัดพิมพ์

พ.ศ. 2551

จัดพิมพ์โดย

ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบล็อท

โทรศัพท์ 0 2281 2055

โทรสาร 0 2281 0723

คำปรารภ

จากการที่ภาครัฐมีนโยบายการปฏิรูปการบริหารราชการ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้ประกอบการ และระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันในรูปแบบ G2C G2B และ G2G เพื่อยกระดับมาตรฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยให้มีความพร้อมเทียบเท่าระดับสากล รวมทั้งต้องการผลักดันและสนับสนุนให้มีระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ในหน่วยงานภาครัฐเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์/การให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของหน่วยงาน

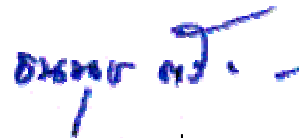
ในการดำเนินการดังกล่าวจะต้องมีการพัฒนา ส่งเสริม และปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการใช้ระบบที่ทันสมัย และการจัดหาบริการที่สมบูรณ์ให้มีความต่อเนื่อง และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ซึ่งในการพัฒนา ส่งเสริม และปรับปรุงจำเป็นต้องทราบสถานภาพการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย จัดทำแผน และมาตรการต่าง ๆ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ จึงได้ทำการสำรวจสถานภาพการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน พ.ศ. 2551 ขึ้นเป็นครั้งแรก เพื่อตอบสนองการใช้ข้อมูลดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐในระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 268 หน่วยงาน ในช่วงเริ่มโครงการได้เชิญผู้แทนจากหน่วยงานเข้าร่วมสนทนากลุ่มย่อย ระดมความเห็นเกี่ยวกับสถานภาพใน

ปัจจุบันของแต่ละหน่วยงาน เพื่อใช้ประกอบการจัดทำแบบสอบถาม สํารับการ
สํารวจใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และสํารวจผ่านแบบสอบถามออนไลน์
โดยรายงานผลที่สำคัญได้จัดพิมพ์ในรูปแบบฉบับพกพา (Pocket Book) และ
เผยแพร่แก่ผู้ใช้ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ตลอดจนแจกจ่ายส่งให้แก่
หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม และหน่วยงานพันธมิตรที่มีส่วนร่วมในการ
ดำเนินการสํารวจ

นอกจากนี้ ผลการสํารวจที่ได้จะใช้ในการสนับสนุนข้อมูลให้กับกระทรวง
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 2 ของประเทศไทย (พศ. 2552-2556) เพื่อการ
พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดศักยภาพและเพิ่ม
ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้ก้าวสู่เวทีโลกได้

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ขอขอบคุณทุกหน่วยงานและทุกท่านที่เกี่ยวข้องใน
การให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามอย่างครบถ้วน ทำให้การสํารวจใน
ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์
ต่อผู้ใช้และผู้สนใจทุกท่าน



(นางธนุช ตริทิพบุตร)

เลขาธิการสถิติแห่งชาติ

คำนำ

การสำรวจสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน พ.ศ. 2551 ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐในระดับกรมหรือเทียบเท่าจำนวน 268 หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ ผลสำรวจที่สำคัญ พบว่า หน่วยงานในระดับกรมทุกหน่วยงานมีเว็บไซต์ (100%) มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) 53.3% ในหน่วยงานมีการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง TH e-GIF 28.4% และมีการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงาน 21.3%

นอกจากนั้น ยังพบว่า ในปัจจุบันเครือข่ายสื่อสารข้อมูลที่หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้งานมากที่สุด คือ Ethernet LAN ส่วนระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้ Firewall

ทั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ เห็นว่าข้อมูลที่ได้จะสะท้อนสถานภาพการพัฒนาด้านไอซีทีของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต ตลอดจนปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของการพัฒนา เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยในภาครัฐ ต่อไป

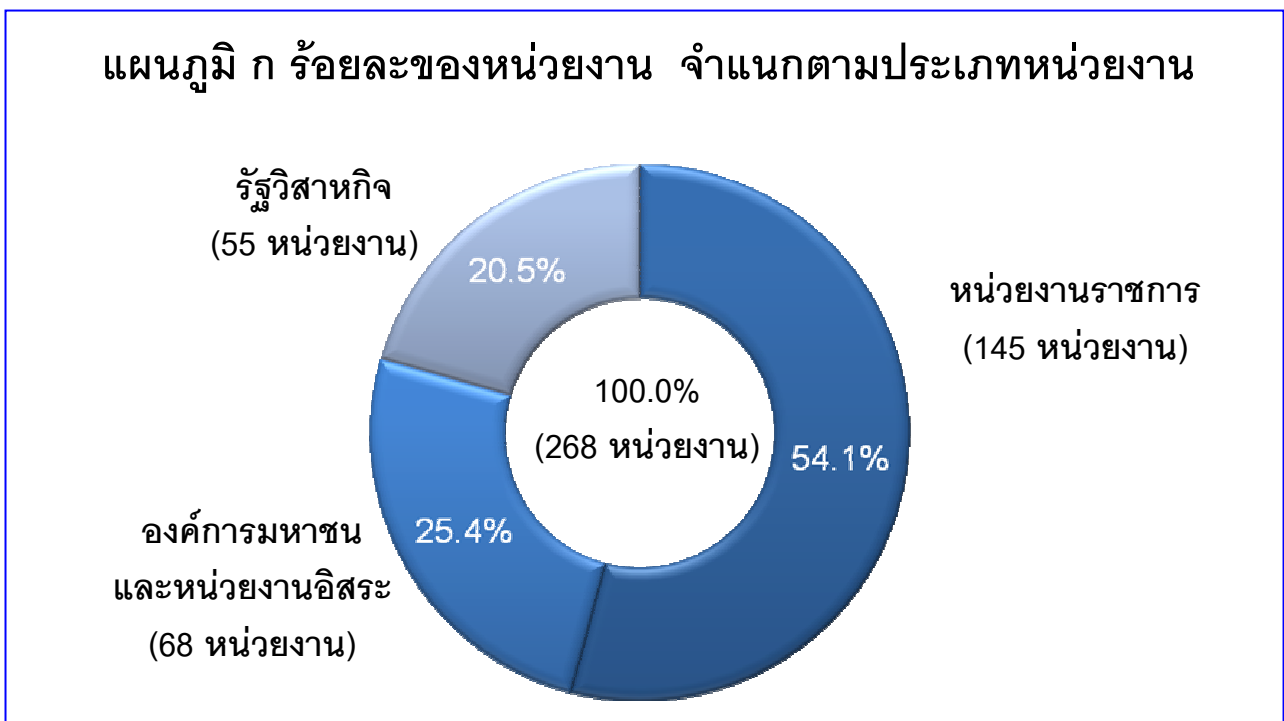
ตัวชี้วัดที่สำคัญ	
• หน่วยงานมีเว็บไซต์	100.0%
• หน่วยงานมีศูนย์บริการทางโทรศัพท์	53.3%
• หน่วยงานมีเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายด้าน ICT ปี 2550 ไม่เกิน 5 ล้านบาท	25.9%
• หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของหน่วยงาน	90.8%
• หน่วยงานมีการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง TH e - GIF	28.4%
• หน่วยงานมีการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงาน	21.3%
• หน่วยงานมีการใช้เว็บไซต์เพื่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	11.5%
• หน่วยงานมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทั่วไป บนเว็บไซต์	100.0%
• หน่วยงานมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านค่าใช้จ่าย/อัตราค่าบริการ บนเว็บไซต์	51.9%
• หน่วยงานมีระบบบันทึกข้อมูลเพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือ chat room บนเว็บไซต์	72.9%

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน พ.ศ. 2551 ผลจากการสำรวจ สรุปได้ดังนี้

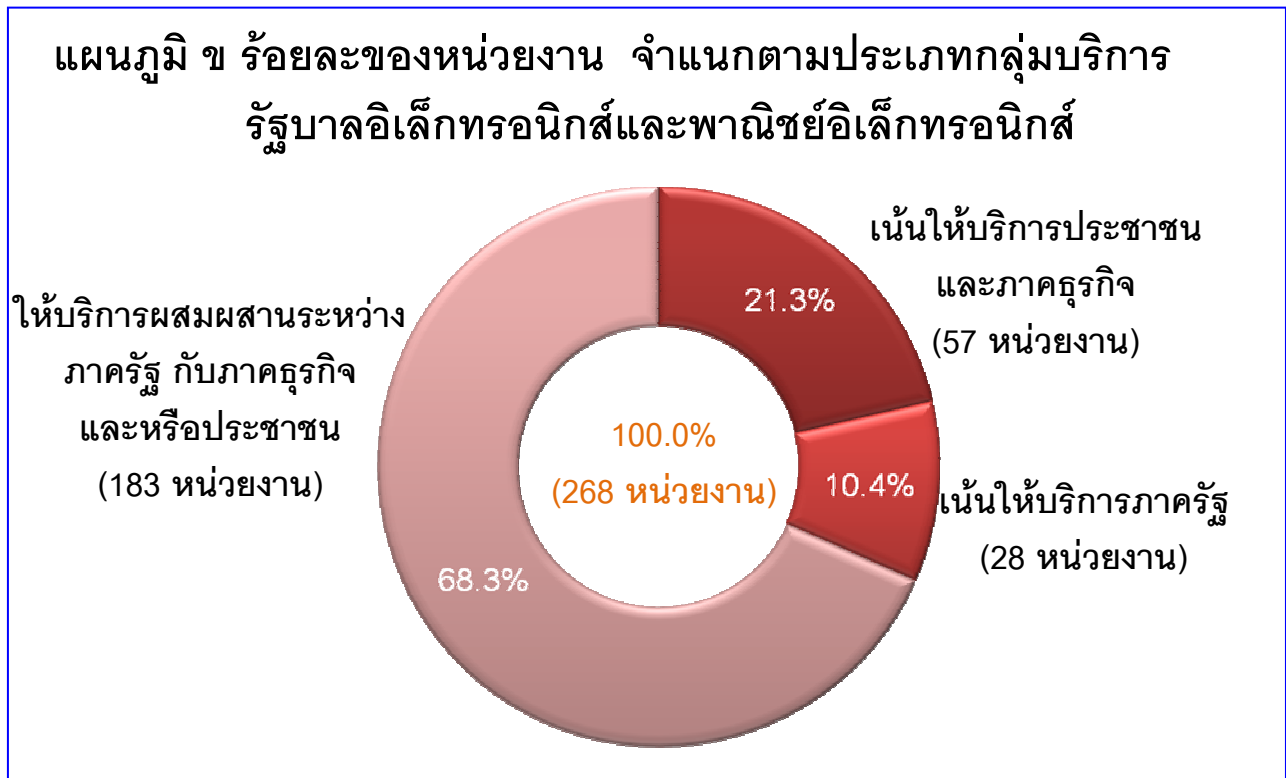
ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน

- ประเภทหน่วยงาน



หน่วยงานในระดับกรม ประกอบด้วยหน่วยงานราชการจำนวน 145 หน่วยงาน (คิดเป็น 54.1%) รัฐวิสาหกิจจำนวน 55 หน่วยงาน (คิดเป็น 20.5%) องค์กรมหาชน และหน่วยงานอิสระ (ประกอบด้วยหน่วยงานราชการอิสระ, องค์กรอิสระ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง, องค์กรมหาชน) จำนวน 68 หน่วยงาน (คิดเป็น 25.4%) (แผนภูมิ ก)

- **ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**



กลุ่มการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้แบ่งกลุ่มบริการเป็น 3 ประเภท ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานที่ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน 68.3% กลุ่มหน่วยงานที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ 21.3% และกลุ่มหน่วยงานที่เน้นให้บริการภาครัฐ 10.4% (แผนภูมิ ข)

การพัฒนาเว็บไซต์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- **การมีเว็บไซต์ในหน่วยงาน**

หน่วยงานทั้งหมด 100% มีเว็บไซต์ในหน่วยงาน และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับการปรับปรุง หรือพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงาน ส่วนใหญ่ 97.5% ระบุว่ามีการพัฒนาไปแล้ว หน่วยงานอีก 2.5% ระบุว่ายังไม่ได้พัฒนา เมื่อพิจารณาตามประเภท

กลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มหน่วยงานที่มีการให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือประชาชน มีการพัฒนาเว็บไซต์มากที่สุด (98.5%) กลุ่มหน่วยงานที่มีการให้บริการเน้นภาครัฐ มีการพัฒนาเว็บไซต์น้อยที่สุด (95.1%)

- **วัตถุประสงค์หลักการใช้เว็บไซต์**

วัตถุประสงค์หลักของการใช้เว็บไซต์ในหน่วยงาน 3 อันดับแรก ผลสำรวจพบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ มีเว็บไซต์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร 97.3% รองลงมา ใช้ประชาสัมพันธ์องค์กรและการบริการ 96.8% เพิ่มช่องทางการบริการ 83.3%

- **รายการที่ให้บริการผ่านเว็บไซต์**

รายการบนเว็บไซต์ที่มีให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการข้อมูลข่าวสารทั่วไปของหน่วยงาน (100.0%) 2) การให้บริการข้อมูลข่าวสารและสารประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (97.6%) 3) การให้บริการ Download ข้อมูลข่าวสาร (91.2%) 4) การให้บริการข้อมูลข่าวสารประวัติของผู้บริหารและบุคลากร (84.0%) 5) การมีบริการระบบบันทึกข้อมูลเพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือ Chat room (72.9%)

- **การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงาน**

จากการสำรวจ การพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานในปี 2551 พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ 78.7% ยังไม่ได้พัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นในหน่วยงาน และมีเพียง 21.3% มีการพัฒนาแล้ว

- **การจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง TH e-GIF (Thailand e-Government Interoperability Framework)**

การจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง TH e-GIF ผลสำรวจในปี 2551 พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ 53.9% ยังไม่มีการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ 28.4% มีการจัดทำแล้ว และ 17.7% อยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดทำ สำหรับความรู้ความเข้าใจของหน่วยงานเกี่ยวกับการทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ในระดับปานกลาง (64.6%) และส่วนใหญ่มีความพร้อมในการจัดทำอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (61.2%)

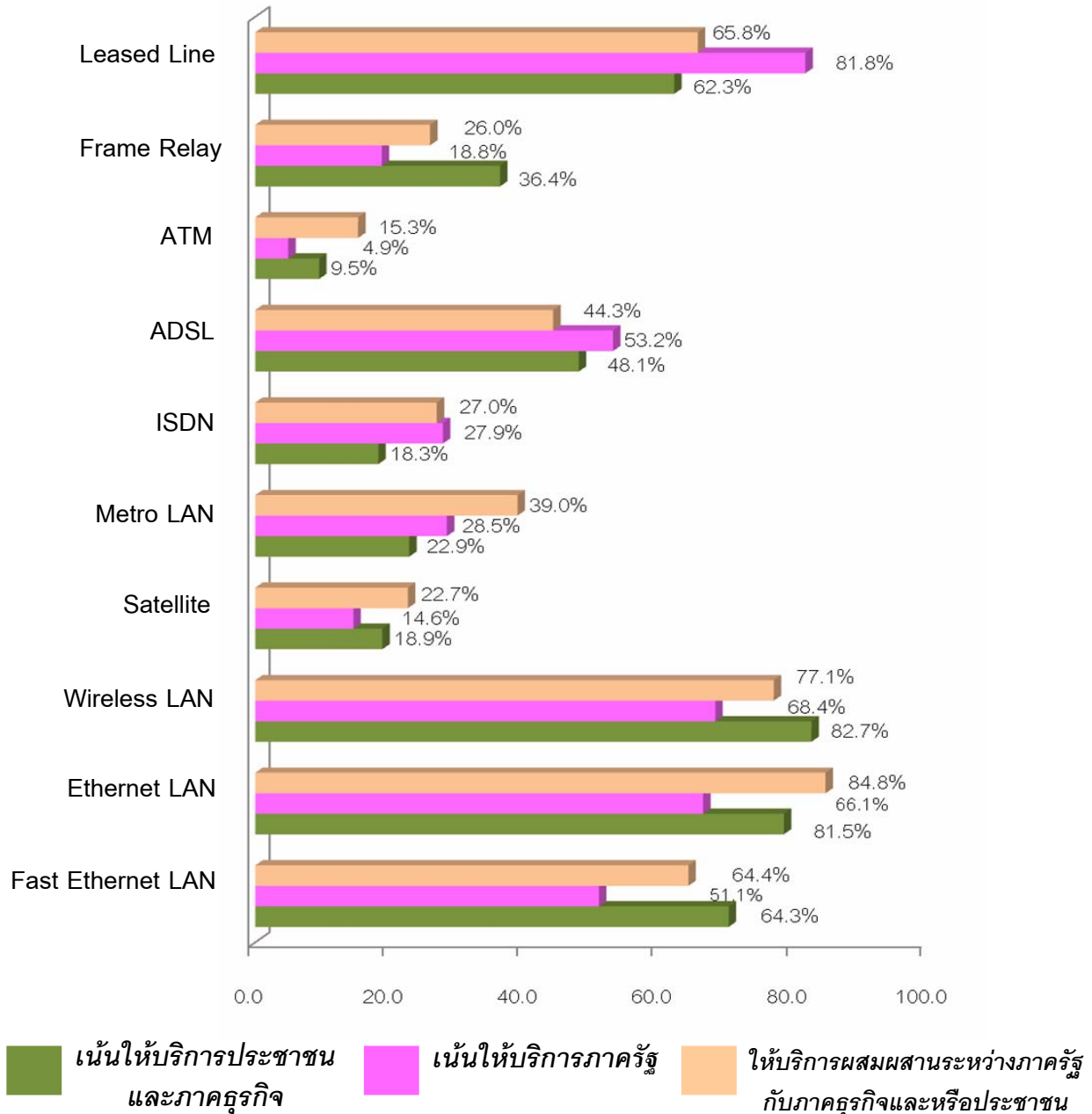
การใช้งานเครือข่ายสื่อสารและสารสนเทศภายในหน่วยงาน

จากการสำรวจเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายสื่อสารและสารสนเทศภายในหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย เครือข่ายสื่อสารข้อมูล ระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล และระบบฐานข้อมูล ผลสำรวจ พบว่า เครือข่ายสื่อสารข้อมูลที่หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้งานมากที่สุด คือ Ethernet LAN ระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล คือ Firewall ส่วนระบบฐานข้อมูลนั้น หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้ Microsoft SQL Server มากที่สุด

หากพิจารณาเปรียบเทียบตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลปรากฏตามแผนภูมิ ค, ซ และแผนภูมิ ง

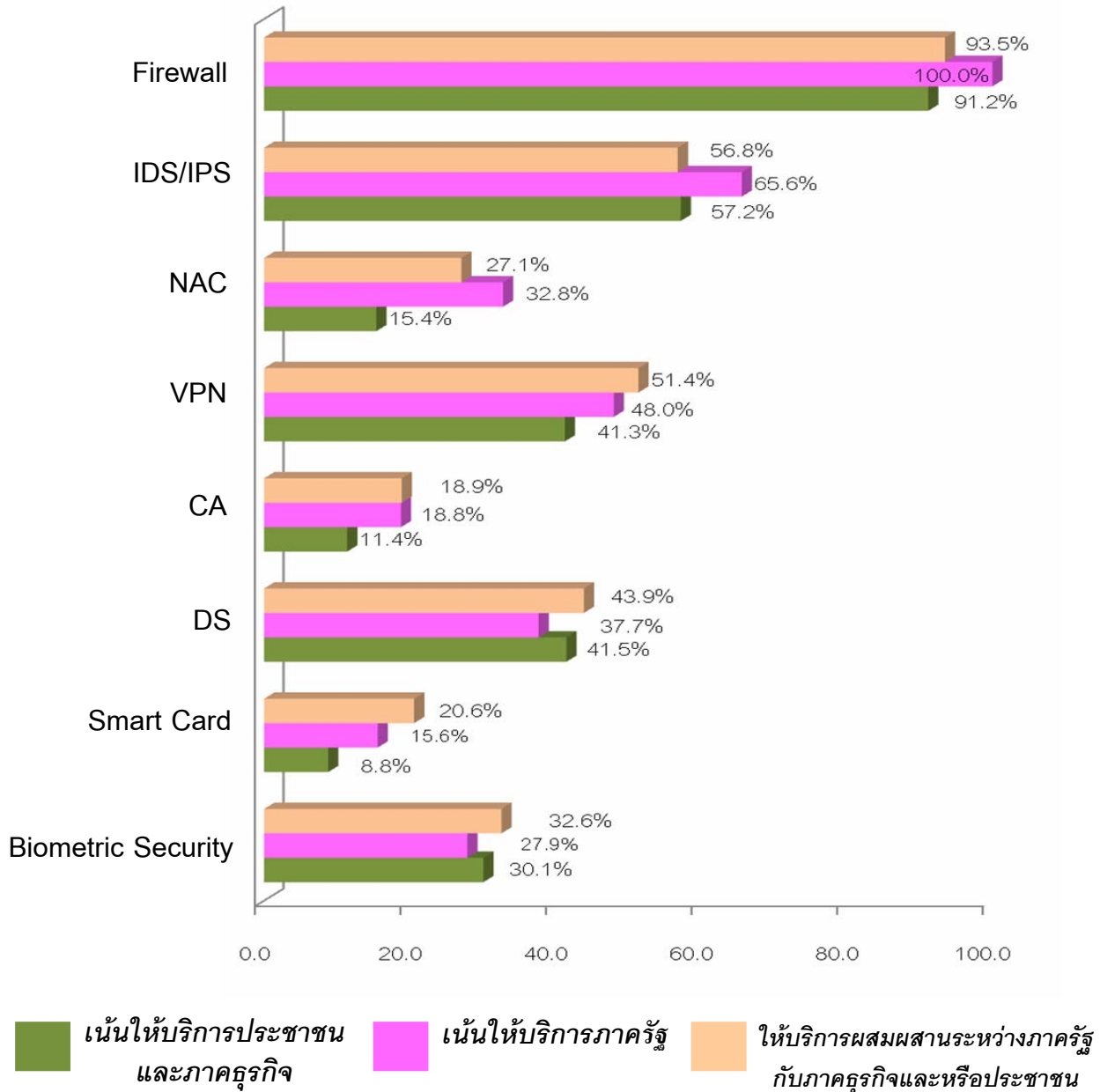
• **เครือข่ายสื่อสารข้อมูล**

แผนภูมิ ค ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานเครือข่าย
สื่อสารข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ



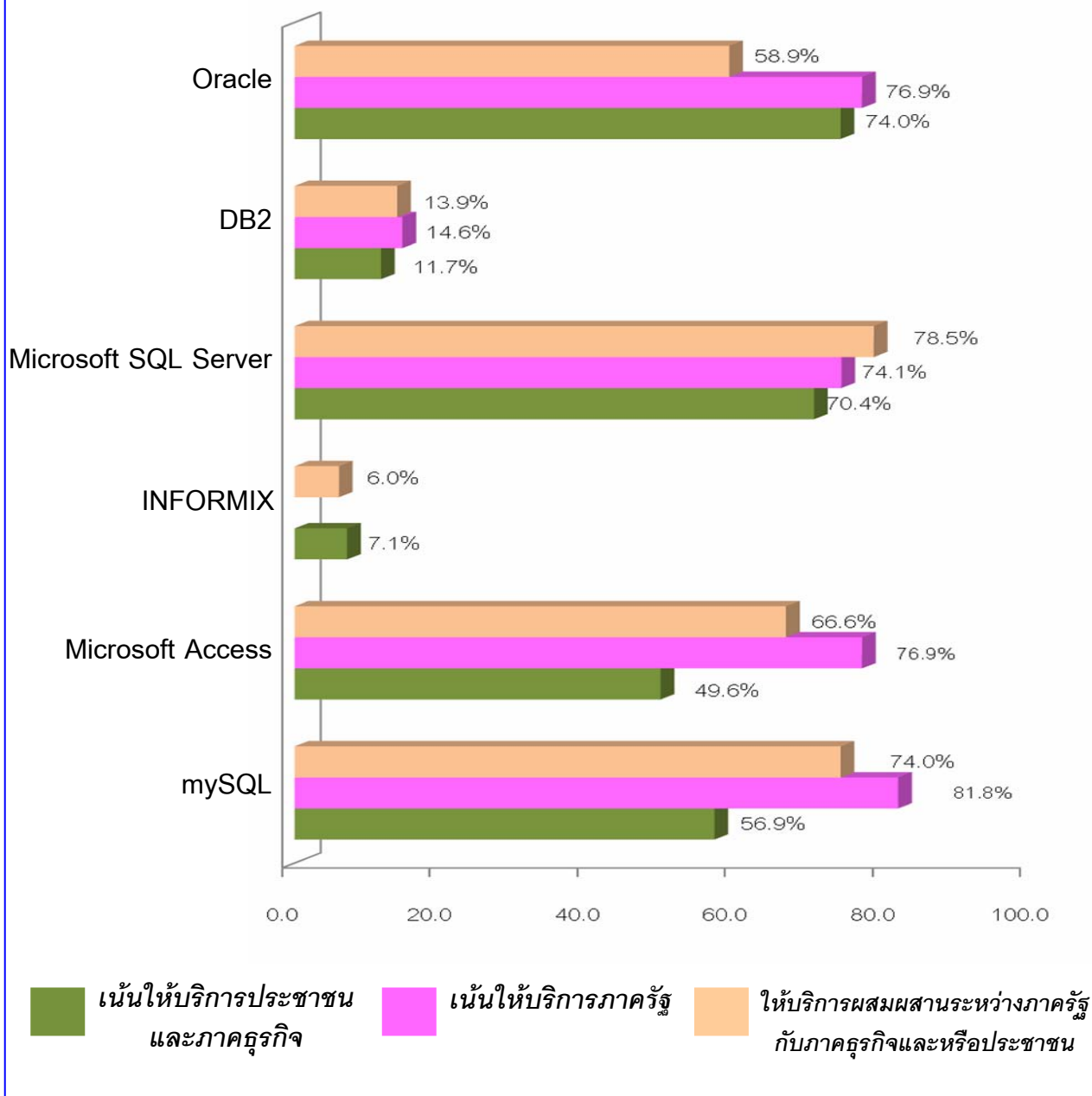
• ระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล

แผนภูมิ ฆ ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบป้องกัน
ความปลอดภัยของข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ



• ระบบฐานข้อมูล

แผนภูมิ ง ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบฐานข้อมูล
ในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ

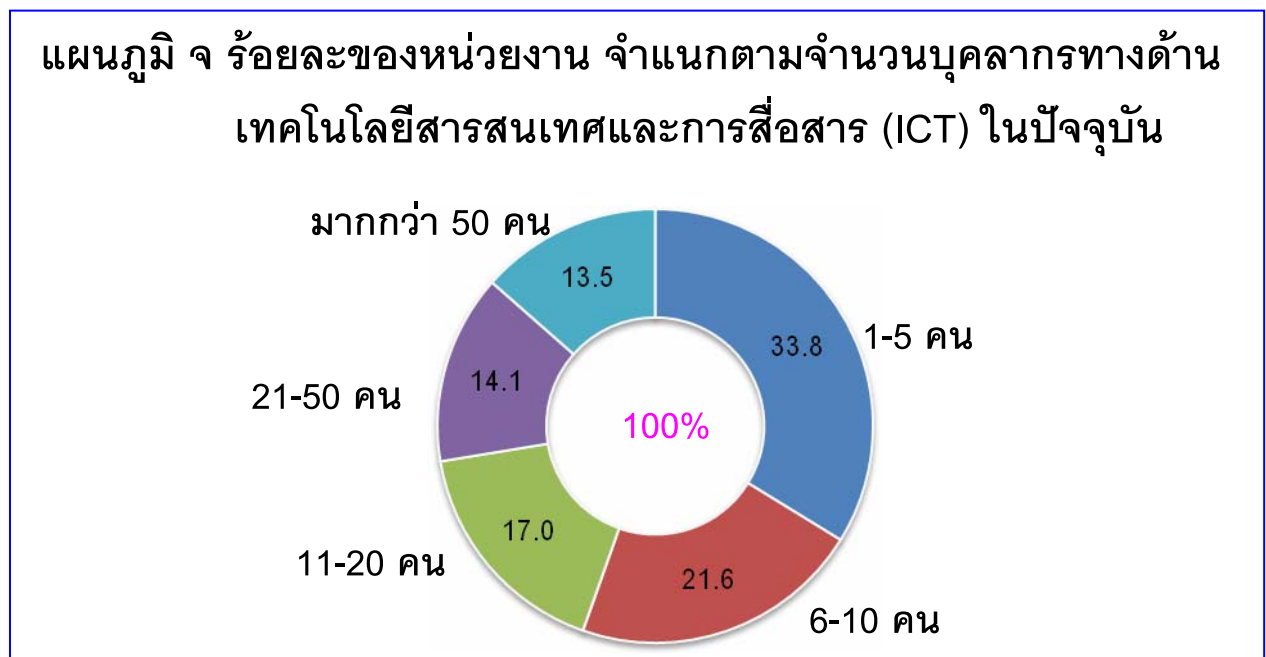


- **ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)**

หน่วยงานในภาพรวมประมาณครึ่งหนึ่ง (53.3%) มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) เมื่อพิจารณาตามประเภทกลุ่มบริการ พบว่า กลุ่มหน่วยงานที่มีการให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ในหน่วยงานมากที่สุด (56.5%) รองลงมาเป็นกลุ่มหน่วยงานที่เน้นให้บริการภาครัฐ (51.1%) และกลุ่มหน่วยงานที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ (44.2%)

บุคลากรทางด้าน ICT ของหน่วยงาน

- **จำนวนบุคลากรด้าน ICT**



สำหรับบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ (33.8%) มีบุคลากรด้าน ICT อยู่ระหว่าง 1 – 5 คน รองลงมาอยู่ระหว่าง 6 – 10 คน (21.6%) 11 – 20 คน (17.0%) 21 – 50 คน (14.1%) และมากกว่า 50 คน (13.5%) (แผนภูมิ จ)

• ความต้องการบุคลากรด้าน ICT

ผลการสำรวจในปี 2551 พบว่า ส่วนใหญ่หน่วยงาน 78.6% มีความต้องการบุคลากร ICT เพิ่ม โดยส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มอยู่ในช่วง 1 – 5 คน มากที่สุด (37.2%) เมื่อพิจารณาตามประเภทกลุ่มบริการ พบว่ากลุ่มหน่วยงานที่มีการให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน มีความต้องการบุคลากรมากที่สุด (80.8%) ส่วนกลุ่มหน่วยงานที่เน้นให้บริการภาครัฐมีความต้องการบุคลากรน้อยที่สุด (67.8%)

ค่าใช้จ่ายการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานในรอบปี 2550

สำหรับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานในรอบปี 2550 นั้น ผลสำรวจเกี่ยวกับเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายด้าน ICT ในภาพรวม พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ (25.9%) ใช้เงินลงทุนในรอบปี 2550 ไม่เกิน 5 ล้านบาท รองลงมาลงทุนอยู่ระหว่าง 10 ล้าน - 25 ล้านบาท (17.9%) ระหว่าง 25 ล้าน - 50 ล้านบาท (17.3%) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะต่อการจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

มีหน่วยงาน 31.7% ที่แสดงความคิดเห็นต่อการจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ควรมีองค์กรกลางในการให้ความรู้พัฒนาบุคลากรด้าน ICT (14.4%) ควรสนับสนุนงบประมาณ โครงสร้าง อัตรากำลังบุคลากร และด้าน IT อย่างต่อเนื่อง (11.8%) กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานต่างๆให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน (11.5%) เป็นต้น

7. สรุปผลการวิเคราะห์เชิงลึก

7.1 บทสรุปสำหรับความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สรุปในภาพโดยรวม

ผลการประเมินความสำเร็จ และความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จโดยรวมในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ ได้ว่าระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.17 จากคะแนนเต็ม 5 ทั้งนี้ สรุปโดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ได้ดังนี้

ลำดับความสำคัญของปัจจัยต่อความสำเร็จโดยรวม

- (1) ความพร้อมของระบบและบุคคลากรด้านสารสนเทศ
- (2) การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล
- (3) การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์
- (4) ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT
- (5) ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย
- (6) การออกแบบ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการปรับปรุง Website อย่างสม่ำเสมอ
- (7) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน
- (8) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website

สรุปตามประเภทหน่วยงาน

กลุ่มหน่วยงานราชการ ผลการประเมินความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.24 จากคะแนนเต็ม 5

กลุ่มรัฐวิสาหกิจ ผลการประเมินความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.10 จากคะแนนเต็ม 5

กลุ่มองค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ ผลการประเมินความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.06 จากคะแนนเต็ม 5

สรุปตามประเภทกลุ่มบริการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มบริการเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ ผลการประเมินความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.04 จากคะแนนเต็ม 5

กลุ่มบริการเน้นให้บริการภาครัฐ ผลการประเมินความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.25 จากคะแนนเต็ม 5

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน ผลการประเมินความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.19 จากคะแนนเต็ม 5

7.2 บทสรุปเพิ่มเติมจากการศึกษาแบบเชิงคุณภาพ และข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จต่อการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ นำเสนอตามลักษณะการให้บริการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การบริการภาครัฐสู่ภาคเอกชน (G2C) การบริการภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ (G2B) และการบริการภาครัฐสู่ภาครัฐ (G2G) สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ

G2C	G2B	G2G
<ul style="list-style-type: none"> • สามารถเพิ่มความสะดวกรสบายให้กับประชาชนในด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ • เพิ่มศักยภาพในการให้บริการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการลงทะเบียนทำธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐ • สร้างสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน 	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาธุรกิจและการตลาด และการส่งเสริมสนับสนุนในการลงทุนของผู้ประกอบการโดยมีหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการให้บริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้สนับสนุน • มีหลายช่องทางในการให้บริการภาคธุรกิจในการทำธุรกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาการบริหาร จัดการทีมงานและบุคคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน IT • การพัฒนาในการให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กร • ความรู้ด้านกฎหมาย และแหล่งเงินทุน • พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานในด้าน IT ให้กับหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ

G2C	G2B	G2G
<ul style="list-style-type: none"> • การให้บริการที่ปรึกษาและข้อมูลต่างๆ ในการใช้ระบบ • การให้บริการการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมให้มีความนโยบายและมาตรการการรักษาความปลอดภัย • การจัดให้มีการส่งเสริมคุ้มครองและ บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ประกอบการ • การให้บริการที่ปรึกษาและข้อกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> • มีการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารและธุรกรรมต่างๆ ระหว่างองค์กรให้มีประสิทธิภาพ • มีการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ • มีการพัฒนาในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ • การให้บริการที่ปรึกษาและข้อกำหนด

สารบัญ

	หน้า
คำปรารภ	i
คำนำ	iii
ตัวชี้วัดที่สำคัญ	iv
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	v
สารบัญแผนภูมิ	xix
สารบัญตาราง	xxii
บทนำ	1
ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ	
1.1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน	3
1.2 การพัฒนาเว็บไซต์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	6
1.3 การใช้เครือข่ายสื่อสารและสารสนเทศภายในหน่วยงาน	33
1.4 บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน	66
1.5 ค่าใช้จ่ายการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของหน่วยงานในรอบปี 2550	71
1.6 ข้อเสนอแนะ	78
1.7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	80
ตอนที่ 2 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	
2.1 ลักษณะรูปแบบการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	129
2.2 ทิศนคติต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	134
2.3 ศักยภาพของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	136
2.4 ปัญหาอุปสรรคของการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	140
2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	148

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
3.1 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	153
3.2 ปัญหาและอุปสรรค	164
3.3 บทวิเคราะห์ SWOT Matrix	166
3.4 ความต้องการสนับสนุนจากภาครัฐ	168
ภาคผนวก	169
นियาม วิธีการสำรวจ	171

สารบัญแนภูมิ

หน้า

แผนภูมิ 1	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการใช้เว็บไซต์ของ หน่วยงาน 3 อันดับแรก	8
แผนภูมิ 2	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามรายการที่มีให้บริการบนเว็บไซต์มากที่สุด 5 รายการแรก	11
แผนภูมิ 3	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์	17
แผนภูมิ 4	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของหน่วยงาน	19
แผนภูมิ 5	ร้อยละของหน่วยงานจำแนกตามลักษณะการให้บริการ/การทำธุรกรรม ประเภทหน่วยงาน	21
แผนภูมิ 6	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใน หน่วยงาน	22
แผนภูมิ 7	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการจัดทำมาตรฐานข้อมูลของภาครัฐ ตามแนวทาง TH e-GIF	29
แผนภูมิ 8	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการมีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ของ หน่วยงาน (Call Center)	64
แผนภูมิ 9	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ในปัจจุบัน	66
แผนภูมิ 10	แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของ ความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จโดยรวมในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงาน ราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ	84
แผนภูมิ 11	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) สำหรับภาพรวมของความสำเร็จโดยรวมในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ	92

สารบัญแผนภูมิ (ต่อ)

หน้า

แผนภูมิ 12	แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของ ความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาวิสาหกิจ อเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ	94
แผนภูมิ 13	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ของ ความสำเร็จในการพัฒนาวิสาหกิจอเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ	97
แผนภูมิ 14	แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของ ความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาวิสาหกิจ อเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มรัฐวิสาหกิจ	100
แผนภูมิ 15	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ของ ความสำเร็จในการพัฒนาวิสาหกิจอเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มรัฐวิสาหกิจ	102
แผนภูมิ 16	แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของ ความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาวิสาหกิจ อเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มองค์กรมหาชนและ หน่วยงานอิสระ	105
แผนภูมิ 17	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ของ ความสำเร็จในการพัฒนาวิสาหกิจอเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มองค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ	107
แผนภูมิ 18	แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของ ความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาวิสาหกิจ อเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการวิสาหกิจ อเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและ ธุรกิจ	110

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

หน้า

แผนภูมิ 19	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ของความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มบริการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	114
แผนภูมิ 20	แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำเร็จของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มบริการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ	117
แผนภูมิ 21	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ของความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ	120
แผนภูมิ 22	แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำเร็จของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน	123
แผนภูมิ 23	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ของความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน	126

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทหน่วยงาน 3
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์และ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 3
ตาราง 3	ตัวอย่างหน่วยงาน จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภทหน่วยงาน 5
ตาราง 4	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการมีเว็บไซต์ ประเภทกลุ่มบริการ 6
ตาราง 5	ร้อยละของหน่วยงานที่มีการพัฒนาเว็บไซต์ จำแนกตามลักษณะการ พัฒนาเว็บไซต์ ประเภทกลุ่มบริการ 7
ตาราง 6	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการใช้เว็บไซต์ของ หน่วยงาน ประเภทกลุ่มบริการ 9
ตาราง 7	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามรายการที่มีให้บริการบนเว็บไซต์ ประเภท กลุ่มบริการ 12
ตาราง 8	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ประเภทกลุ่มบริการ 18
ตาราง 9	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของหน่วยงาน ประเภทกลุ่มบริการ 20
ตาราง 10	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใน หน่วยงาน ประเภทกลุ่มบริการ 24
ตาราง 11	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามรูปแบบการชำระเงินจากการสั่งซื้อหรือ ให้บริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภทกลุ่มบริการ 26
ตาราง 12	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมของการ ประยุกต์ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน ประเภทกลุ่มบริการ 28
ตาราง 13	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ ตาม 31

แนวทาง TH e-GIF ประเภทกลุ่มบริการ

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตาราง 14	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามปัญหาอุปสรรคในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง TH e-GIF	32
ตาราง 15	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานเครือข่ายสื่อสารข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ	34
ตาราง 16	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานเครือข่ายสื่อสารข้อมูลในอีก 3 ปีข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ	39
ตาราง 17	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ	44
ตาราง 18	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูลในอีก 3 ปี ข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ	51
ตาราง 19	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบฐานข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ	57
ตาราง 20	ร้อยละของหน่วยงานที่ใช้ฐานข้อมูล จำแนกตามเวอร์ชันของฐานข้อมูลที่ใช้งานในปัจจุบัน	59
ตาราง 21	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานฐานข้อมูลในอีก 3 ปีข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ	62
ตาราง 22	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการมีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน (Call Center) ประเภทกลุ่มบริการ	65
ตาราง 23	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามจำนวนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ	67
ตาราง 24	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ประเภทกลุ่มบริการ	68
ตาราง 25	ร้อยละบุคลากรที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตามตำแหน่งงานที่ต้องการ ประเภทกลุ่มบริการ	70
ตาราง 26	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายด้าน ICT ในภาพรวม	71

ประเภทกลุ่มบริการ

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตาราง 27	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาระบบ ICT ต่องบประมาณรวมทั้งหมดในปี 2550 ประเภทกลุ่มบริการ	73
ตาราง 28	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการดูแลระบบต่อเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายทั้งหมดด้าน ICT ประเภทกลุ่มบริการ	75
ตาราง 29	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายทั้งหมดด้าน ICT ประเภทกลุ่มบริการ	77
ตาราง 30	ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามข้อเสนอแนะ	79
ตาราง 31	คะแนนเฉลี่ย (โดยรวม) ของปัจจัยในด้านความสำคัญและความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ	82
ตาราง 32	สรุปผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis ของความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงานและประเภทกลุ่มบริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	86
ตาราง 33	สรุปผลการวิเคราะห์จำนวนหมวดปัจจัยใหม่ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (FACTOR ANALYSIS) โดยวิธี PCA และวิธีหมุนแกนแบบ VARIMAX	89
ตาราง 34	สรุปผลการจัดกลุ่มหมวดปัจจัยใหม่ โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์สูงสุดด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (FACTOR ANALYSIS) โดยวิธี PCA และวิธีหมุนแกนแบบ VARIMAX	90
ตาราง 35	สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อการจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงานและประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	154

บทนำ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ดำเนินการสำรวจสถานภาพการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน พ.ศ. 2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การใช้เครือข่ายและสารสนเทศภายในหน่วยงาน บุคลากรทางด้าน ICT ค่าใช้จ่ายการพัฒนาารบบ ICT ของหน่วยงาน การพัฒนาเว็บไซต์ การพัฒนาารบบสารสนเทศ การจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อจำกัดด้านต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 23 เมษายน – 31 พฤษภาคม 2551 วิธีสำรวจข้อมูลใช้วิธีสำรวจทางอินเทอร์เน็ตโดยแบบออนไลน์และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังหน่วยงานที่อยู่ในคุ่มรวม (หน่วยงานภาครัฐในระดับกรมหรือเทียบเท่า ประกอบด้วยหน่วยงานราชการ หน่วยงานราชการอิสระ/รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ/องค์การอิสระ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง และองค์การมหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 268 หน่วยงาน แต่เนื่องจากได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 196 หน่วยงาน จึงจำเป็นต้องมีการประมาณค่าตามวิธีสถิติ เพื่อให้ข้อมูลที่นำเสนอเป็นค่าประมาณของประชากรทุกแห่งที่อยู่ในคุ่มรวม

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ จะนำไปใช้ในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้กับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับใช้ในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน

การสำรวจสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน พ.ศ. 2551 ได้สำรวจจากหน่วยงานในระดับกรม ประกอบด้วยหน่วยงานราชการจำนวน 145 หน่วยงาน (คิดเป็น 54.1%) รัฐวิสาหกิจจำนวน 55 หน่วยงาน (คิดเป็น 20.5%) องค์กรมหาชน และหน่วยงานอิสระ (ประกอบด้วยหน่วยงานราชการอิสระ, องค์กรอิสระ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง, องค์กรมหาชน) จำนวน 68 หน่วยงาน (คิดเป็น 25.4%) (ตาราง 1)

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
รวม	268	100.0
หน่วยงานราชการ	145	54.1
รัฐวิสาหกิจ	55	20.5
องค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ	68	25.4

กลุ่มการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แบ่งกลุ่มบริการเป็น 3 ประเภท ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานที่ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน 68.3% กลุ่มหน่วยงานที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ 21.3% และกลุ่มหน่วยงานที่เน้นให้บริการภาครัฐ 10.4% (ตาราง 2)

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ประเภทกลุ่มบริการ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	268	100.0
เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	57	21.3
เน้นให้บริการภาครัฐ	28	10.4
ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน	183	68.3

หากพิจารณาว่าหน่วยงานแต่ละประเภท มีการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะใด ผลสำรวจ พบว่า จากหน่วยงานราชการ จำนวน 145 หน่วยงาน ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ ได้แก่ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมทางหลวง เป็นต้น ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมเน้นให้บริการภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานงบประมาณ กรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นต้น ส่วนตัวอย่างหน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน ได้แก่ กรมศุลกากร กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นต้น

รัฐวิสาหกิจ จำนวน 55 หน่วยงาน ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน ได้แก่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ จำนวน 68 หน่วยงาน ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ ได้แก่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ เป็นต้น ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมเน้นให้บริการภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น ส่วนตัวอย่างหน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

ตาราง 3 ตัวอย่างหน่วยงาน จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภทหน่วยงาน

หน่วยงาน (268 หน่วยงาน)	ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์		
	เน้นให้บริการประชาชน และภาคธุรกิจ (G2C & G2B) (57 หน่วยงาน)	เน้นให้บริการภาครัฐ (G2G) (28 หน่วยงาน)	ผสมผสานระหว่างภาครัฐ กับภาคธุรกิจและหรือภาค ประชาชน (G2G,G2B,G2C) (183 หน่วยงาน)
หน่วยงาน ราชการ (145 หน่วยงาน)	<u>ตัวอย่างหน่วยงาน</u> <ul style="list-style-type: none"> กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม กรมทางหลวง 	<u>ตัวอย่างหน่วยงาน</u> <ul style="list-style-type: none"> สำนักงานประมาณ กรมทรัพยากรทางทะเลและ ชายฝั่ง กรมสอบสวนคดีพิเศษ กองทัพอากาศ กองบัญชาการ ทหารสูงสุด 	<u>ตัวอย่างหน่วยงาน</u> <ul style="list-style-type: none"> กรมเจรจาการค้าระหว่าง ประเทศ กรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน สำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา กรมศุลกากร
รัฐวิสาหกิจ (55 หน่วยงาน)	<u>ตัวอย่างหน่วยงาน</u> <ul style="list-style-type: none"> ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 	-ไม่มี-	<u>ตัวอย่างหน่วยงาน</u> <ul style="list-style-type: none"> บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท กสท โทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร
องค์กร มหาชนและ หน่วยงาน อิสระ (88 หน่วยงาน)	<u>ตัวอย่างหน่วยงาน</u> <ul style="list-style-type: none"> สำนักงานกองทุนสนับสนุน การวิจัย สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์ 	<u>ตัวอย่างหน่วยงาน</u> <ul style="list-style-type: none"> สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติ 	<u>ตัวอย่างหน่วยงาน</u> <ul style="list-style-type: none"> สำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ศูนย์พัฒนาความสามารถใน การใช้ภาษาอังกฤษ สำนักงานสภาที่ปรึกษา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

1.2 การพัฒนาเว็บไซต์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1.2.1 การพัฒนาเว็บไซต์

1.2.1.1 การมีเว็บไซต์ในหน่วยงาน

ผลการสำรวจในเรื่องของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานนั้น เมื่อสอบถามถึงการมีเว็บไซต์ในหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานทั้งหมด 100% มีเว็บไซต์ในหน่วยงาน และมีการพัฒนาเว็บไซต์แล้ว 97.5% ยังไม่ได้พัฒนาอีก 2.5% (ตาราง 4)

ตาราง 4 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการมีเว็บไซต์ในหน่วยงาน ประเภทกลุ่มบริการ

การมีเว็บไซต์	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้น ให้บริการ ประชาชน และภาค ธุรกิจ	เน้น ให้บริการ ภาครัฐ	ให้บริการ ผสมผสาน ระหว่าง ภาครัฐกับ ภาคธุรกิจ และหรือภาค ประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
ไม่มี	-	-	-	-
มีเว็บไซต์ การพัฒนาเว็บ	100.0	100.0	100.0	100.0
• ไม่มีการพัฒนา	2.5	4.4	4.9	1.5
• มีการพัฒนา	97.5	95.6	95.1	98.5

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ มีการพัฒนาเว็บไซต์ 95.6%

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ มีการพัฒนาเว็บไซต์ 95.1%

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน มีการพัฒนาเว็บไซต์มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ 98.5%

เมื่อสอบถามหน่วยงานที่ได้มีการพัฒนาเว็บไซต์ไปแล้วนั้น ว่ามีลักษณะการพัฒนาเว็บไซต์อย่างไร หน่วยงานส่วนใหญ่ ระบุว่า มีทีมในหน่วยงานพัฒนาเองประมาณ 71% รองลงมาจ้างบริษัทอื่นพัฒนาให้ประมาณ 58% และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการพัฒนาประมาณ 38% (ตาราง 5)

ตาราง 5 ร้อยละของหน่วยงานที่มีการพัฒนาเว็บไซต์ จำแนกตามลักษณะการพัฒนาเว็บไซต์ ประเภทกลุ่มบริการ

ลักษณะการพัฒนาเว็บไซต์ ^{1/}	รวม	ประเภทการให้บริการ		
		เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	เน้นให้บริการภาครัฐ	ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน
ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	38.3	28.7	30.1	42.7
มีทีมพัฒนาเอง	71.3	70.6	62.9	72.8
จ้างบริษัทอื่นพัฒนาให้	58.5	45.6	41.9	65.2

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ ส่วนใหญ่ มีทีมพัฒนาเว็บไซต์เอง 70.6%

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ ส่วนใหญ่ มีทีมพัฒนาเว็บไซต์เอง 62.9%

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน พัฒนาเว็บไซต์เอง 72.8%

1.2.1.2 วัตถุประสงค์หลักการใช้เว็บไซต์



สำหรับวัตถุประสงค์หลักของการใช้เว็บไซต์ในหน่วยงาน 3 อันดับแรก ผลสำรวจ พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ มีเว็บไซต์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร 97.3% รองลงมาใช้ประชาสัมพันธ์องค์กรและการบริการ 96.8% เพิ่มช่องทางการบริการ 83.3% (แผนภูมิ 1)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในด้านการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
ในหน่วยงาน ผลสำรวจ พบว่า หน่วยงานโดยรวมมีการใช้เว็บไซต์เพื่อพัฒนา
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานเพียง 11.5% เท่านั้น (ตาราง 6)

ตาราง 6 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการใช้ เว็บไซต์ของหน่วยงาน ประเภทกลุ่มบริการ

วัตถุประสงค์หลักในการใช้ เว็บไซต์ ^{1/}	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้น ให้บริการ ประชาชน และภาค ธุรกิจ	เน้น ให้บริการ ภาครัฐ	ให้บริการ ผสมผสาน ระหว่าง ภาครัฐกับ ภาคธุรกิจ และหรือภาค ประชาชน
• การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	97.3	97.9	100.0	96.8
• ประชาสัมพันธ์องค์กรและ การบริการ	96.8	95.4	100.0	96.7
• เพิ่มช่องทางการบริการ	83.3	71.5	77.5	87.9
• อำนวยความสะดวกให้กับ ผู้รับบริการ	81.3	66.8	72.7	87.2
• สร้างภาพลักษณ์องค์กร	79.5	69.0	86.0	81.8
• ลดต้นทุนการบริหารจัดการ	43.3	34.8	44.7	45.8
• ตามกระแสนิยมและความ ทันสมัย	30.2	16.1	30.1	34.7
• เพื่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	11.5	18.9	-	11.0

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

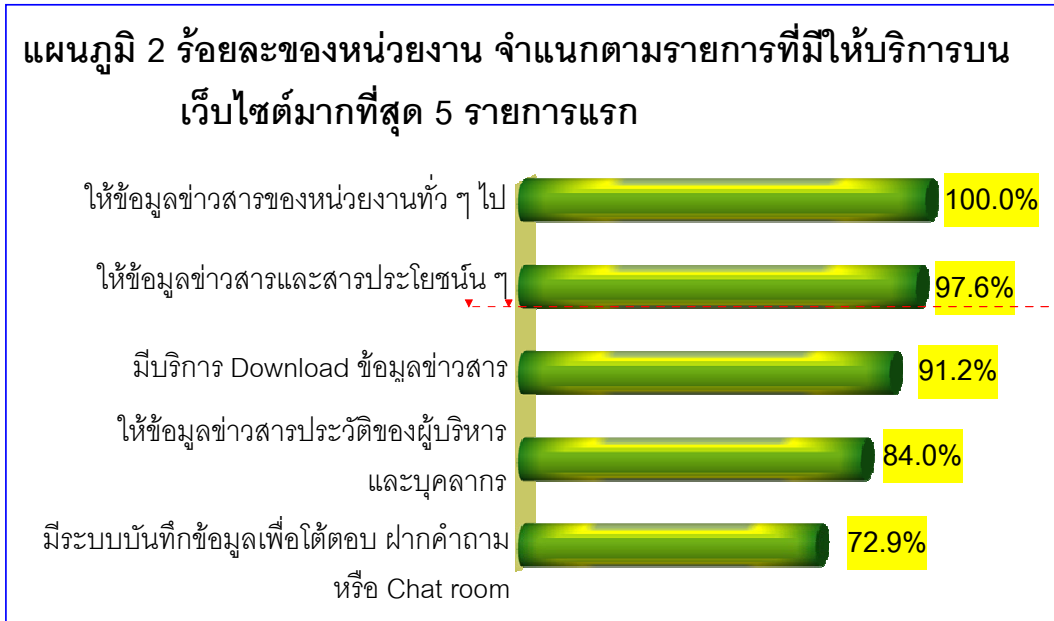
กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ วัตถุประสงค์หลักการใช้เว็บไซต์ 3 อันดับแรก 1) ให้บริการข้อมูลข่าวสาร 97.9% 2) ประชาสัมพันธ์องค์กรและการบริการ 95.4% 3) เพิ่มช่องทางการบริการ 71.5% ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานประมาณ 19%

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ วัตถุประสงค์หลักการใช้เว็บไซต์ 3 อันดับแรก 1) ให้บริการข้อมูลข่าวสาร 100.0% 2) ประชาสัมพันธ์องค์กรและการบริการ 100.0% 3) สร้างภาพลักษณ์องค์กร 86.0% ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงาน ผลสำรวจ พบว่า ไม่มีหน่วยงานใดที่มีการใช้เว็บเพื่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานเลย

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน วัตถุประสงค์หลักการใช้เว็บไซต์ 3 อันดับแรก 1) ให้บริการข้อมูลข่าวสาร 96.8% 2) ประชาสัมพันธ์องค์กรและการบริการ 96.7% 3) เพิ่มช่องทางการบริการ 87.9% ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงาน 11.0%

1.2.1.3 การให้บริการผ่านเว็บไซต์

- รายการที่ให้บริการผ่านเว็บไซต์



ถูกลบ: 0
ถูกลบ: 0

การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ผลสำรวจ พบว่า รายการบนเว็บไซต์ที่มีให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการข้อมูลข่าวสารทั่วไปของหน่วยงาน 2) การให้บริการข้อมูลข่าวสารและสารประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3) การให้บริการ Download ข้อมูลข่าวสาร 4) การให้บริการข้อมูลข่าวสารประวัติของผู้บริหารและบุคลากร 5) การมีบริการระบบบันทึกข้อมูลเพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือ Chat room (แผนภูมิ 2)

หากพิจารณารายการที่แสดงถึงการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานนั้น ผลสำรวจ พบว่า หน่วยงานโดยรวมมีระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกอื่นและบันทึกข้อมูลการทำธุรกรรมบนเว็บไซต์ 24.0% มีระบบบริการโอนเงิน หรือตัดบัญชีผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิตบนเว็บไซต์ 7.0% (ตาราง 7)

ตาราง 7 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามรายการที่มีให้บริการบนเว็บไซต์ ประเภทกลุ่มบริการ

รายการบนเว็บไซต์	รวม	การให้บริการ	
		มี	ไม่มี
ภาพรวม			
• ให้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานทั่วไป	100.0	100.0	-
• ให้ข้อมูลข่าวสารประวัติของผู้บริหาร และบุคลากร	100.0	84.0	16.0
• ให้ข้อมูลข่าวสารด้านค่าใช้จ่ายและ อัตราค่าบริการต่างๆ	100.0	51.9	48.1
• ให้ข้อมูลข่าวสารและสารประโยชน์ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	100.0	97.6	2.4
• มีบริการ Download ข้อมูลข่าวสาร	100.0	91.2	8.8
• มีระบบบันทึกข้อมูล เพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือ Chat room	100.0	72.9	27.1
• มีระบบบันทึกข้อมูลเพื่อการสมัคร สมาชิก ลงทะเบียน	100.0	51.6	48.4
• มีระบบบันทึกข้อมูล สำหรับการนัด หมาย	100.0	18.7	81.3
• มีระบบบริการโอนเงิน หรือ ตัดบัญชี ผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต	100.0	7.0	93.0
• มีระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อกับ หน่วยงานภายนอกอื่นและบันทึก ข้อมูลการทำธุรกรรมระหว่างกัน	100.0	24.0	76.0

ตาราง 7 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามรายการที่มีให้บริการบนเว็บไซต์
ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

รายการบนเว็บไซต์	รวม	การให้บริการ	
		มี	ไม่มี
เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ			
• ให้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานต่างๆ ไป	100.0	100.0	-
• ให้ข้อมูลข่าวสารประวัติของผู้บริหาร และบุคลากร	100.0	79.2	20.8
• ให้ข้อมูลข่าวสารด้านค่าใช้จ่ายและ อัตราค่าบริการต่างๆ	100.0	58.1	41.9
• ให้ข้อมูลข่าวสารและสารประโยชน์ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	100.0	88.6	11.4
• มีบริการ Download ข้อมูลข่าวสาร	100.0	81.9	18.1
• มีระบบบันทึกข้อมูล เพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือ Chat room	100.0	73.3	26.7
• มีระบบบันทึกข้อมูลเพื่อการสมัคร สมาชิก ลงทะเบียน	100.0	41.0	59.0
• มีระบบบันทึกข้อมูล สำหรับการนัด หมาย	100.0	14.3	85.7
• มีระบบบริการโอนเงิน หรือ ตัดบัญชี ผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต	100.0	11.8	88.2
• มีระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อกับ หน่วยงานภายนอกอื่นและบันทึก ข้อมูลการทำธุรกรรมระหว่างกัน	100.0	18.9	81.1

**ตาราง 7 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามรายการที่มีให้บริการบนเว็บไซต์
 ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)**

รายการบนเว็บไซต์	รวม	การให้บริการ	
		มี	ไม่มี
เน้นให้บริการภาครัฐ			
• ให้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานต่างๆ ไป	100.0	100.0	-
• ให้ข้อมูลข่าวสารประวัติของผู้บริหาร และบุคลากร	100.0	86.6	13.4
• ให้ข้อมูลข่าวสารด้านค่าใช้จ่ายและ อัตราค่าบริการต่างๆ	100.0	30.7	69.3
• ให้ข้อมูลข่าวสารและสารประโยชน์ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	100.0	100.0	-
• มีบริการ Download ข้อมูลข่าวสาร	100.0	88.1	11.9
• มีระบบบันทึกข้อมูล เพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือ Chat room	100.0	73.3	26.7
• มีระบบบันทึกข้อมูลเพื่อการสมัคร สมาชิก ลงทะเบียน	100.0	44.7	55.3
• มีระบบบันทึกข้อมูล สำหรับการนัด หมาย	100.0	33.4	66.6
• มีระบบบริการโอนเงิน หรือ ตัดบัญชี ผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต	100.0	-	100.0
• มีระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อกับ หน่วยงานภายนอกอื่นและบันทึก ข้อมูลการทำธุรกรรมระหว่างกัน	100.0	19.4	80.6

ตาราง 7 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามรายการที่มีให้บริการบนเว็บไซต์
ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

รายการบนเว็บไซต์	รวม	การให้บริการ	
		มี	ไม่มี
ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน			
• ให้ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานต่างๆ ไป	100.0	100.0	-
• ให้ข้อมูลข่าวสารประวัติของผู้บริหาร และบุคลากร	100.0	85.2	14.8
• ให้ข้อมูลข่าวสารด้านค่าใช้จ่ายและ อัตราค่าบริการต่างๆ	100.0	53.2	46.8
• ให้ข้อมูลข่าวสารและสารประโยชน์ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	100.0	100.0	-
• มีบริการ Download ข้อมูลข่าวสาร	100.0	94.6	5.4
• มีระบบบันทึกข้อมูล เพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือ Chat room	100.0	72.7	27.3
• มีระบบบันทึกข้อมูลเพื่อการสมัคร สมาชิก ลงทะเบียน	100.0	55.9	44.1
• มีระบบบันทึกข้อมูล สำหรับการนัด หมาย	100.0	17.8	82.2
• มีระบบบริการโอนเงิน หรือ ตัดบัญชี ผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต	100.0	6.6	93.4
• มีระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อกับ หน่วยงานภายนอกอื่นและบันทึก ข้อมูลการทำธุรกรรมระหว่างกัน	100.0	26.4	73.6

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ รายงานบนเว็บไซต์ที่มีให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการข้อมูลข่าวสารทั่ว ๆ ไปของหน่วยงาน 100.0% 2) การให้บริการข้อมูลข่าวสารและสารประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 88.6% 3) การให้บริการ Download ข้อมูลข่าวสาร 81.9% 4) การให้บริการข้อมูลข่าวสารประวัติของผู้บริหารและบุคลากร 79.2% 5) การมีบริการระบบบันทึกข้อมูลเพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือ chat room 73.3%

รายงานบนเว็บไซต์ที่แสดงถึงการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลสำรวจ พบว่า กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ มีระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกอื่นและบันทึกข้อมูลการทำธุรกรรมบนเว็บไซต์ 18.9 % และระบบบริการโอนเงิน หรือตัดบัญชีผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิตบนเว็บไซต์ 11.8%

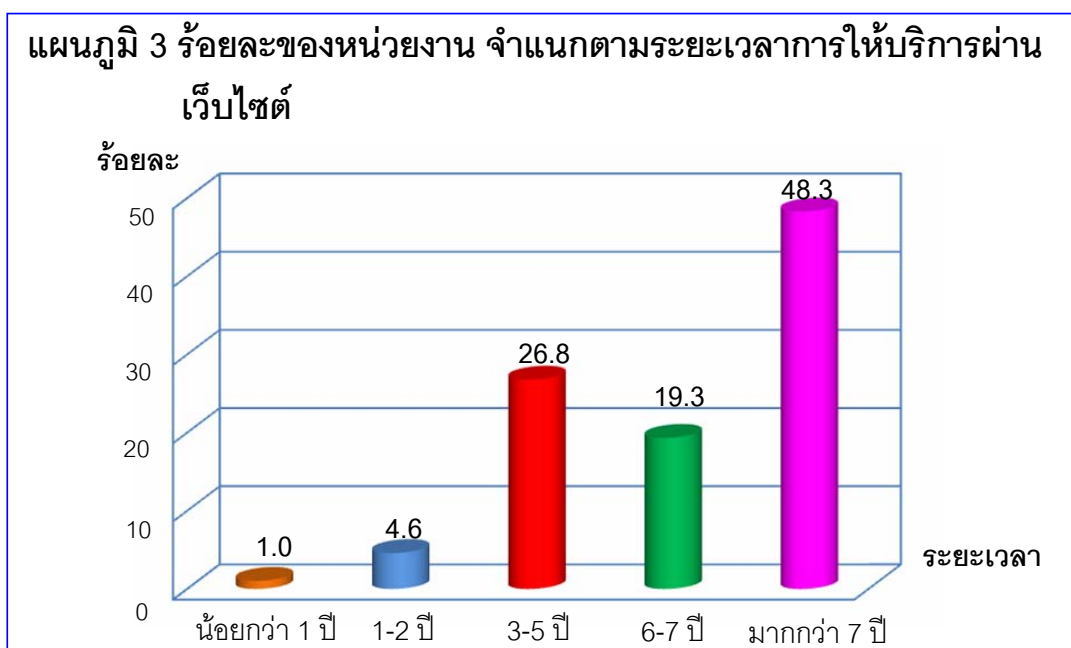
กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ รายงานบนเว็บไซต์ที่มีให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการข้อมูลข่าวสารทั่ว ๆ ไปของหน่วยงาน 100.0% 2) การให้บริการข้อมูลข่าวสารและสารประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 100.0% 3) การให้บริการ Download ข้อมูลข่าวสาร 88.1% 4) การให้บริการข้อมูลข่าวสารประวัติของผู้บริหารและบุคลากร 86.6% 5) การมีบริการระบบบันทึกข้อมูลเพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือ chat room 73.3%

รายงานบนเว็บไซต์ที่แสดงถึงการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลสำรวจ พบว่า กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ มีระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกอื่นและบันทึกข้อมูลการทำธุรกรรมบนเว็บไซต์ 19.4 % และระบบบริการโอนเงิน หรือตัดบัญชีผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิตบนเว็บไซต์ ไม่มีการให้บริการในกลุ่มนี้

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน รายการบนเว็บไซต์ที่มีให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปของหน่วยงาน 100.0% 2) การให้บริการข้อมูลข่าวสารและสารประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 100.0% 3) การให้บริการ Download ข้อมูลข่าวสาร 94.6% 4) การให้บริการข้อมูลข่าวสารประวัติของผู้บริหารและบุคลากร 85.2% 5) การมีบริการระบบบันทึกข้อมูลเพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือ chat room 72.7%

รายการบนเว็บไซต์ที่แสดงถึงการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลสำรวจ พบว่า กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน มีระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกอื่นและบันทึกข้อมูลการทำธุรกรรมบนเว็บไซต์ 26.4 % และระบบบริการโอนเงิน หรือตัดบัญชีผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิตบนเว็บไซต์ 6.6%

• ระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์



ส่วนระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ผลสำรวจพบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีการพัฒนามากกว่า 7 ปี (48.3%) รองลงมา 3-5 ปี (26.8%) 6-7 ปี (19.3%) 1-2 ปี (4.6%) และน้อยกว่า 1 ปี (1.0%) (แผนภูมิ 3)

ตาราง 8 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ประเภทกลุ่มบริการ

ระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	เน้นให้บริการภาครัฐ	ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
• น้อยกว่า 1 ปี	1.0	-	-	1.5
• 1 - 2 ปี	4.6	2.1	9.1	4.7
• 3 - 5 ปี	26.8	32.7	27.9	24.7
• 6 - 7 ปี	19.3	16.4	13.4	21.2
• มากกว่า 7 ปี	48.3	48.8	49.6	47.9

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

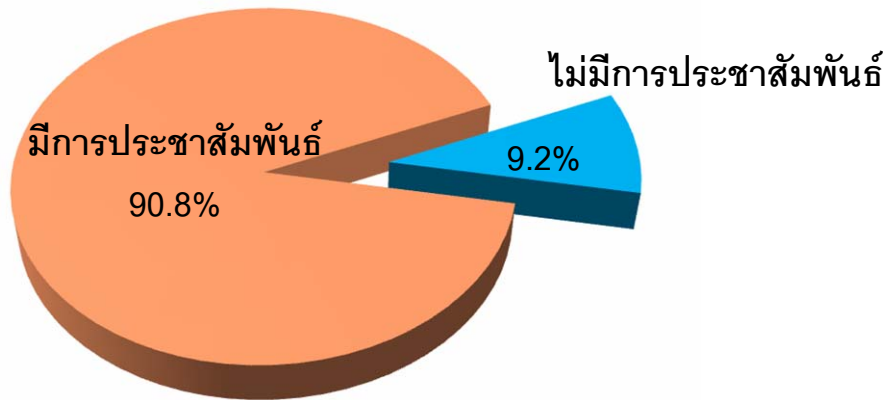
กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ ระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์ส่วนใหญ่มากกว่า 7 ปี (48.8%)

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ ระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์ส่วนใหญ่มากกว่า 7 ปี (49.6%)

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน ระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์ส่วนใหญ่มากกว่า 7 ปี (47.9%) (ตาราง 8)

1.2.1.4 การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์

แผนภูมิ 4 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์
ของหน่วยงาน



ผลการสำรวจในปี 2551 พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ถึง 90.8% มีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ มีหน่วยงานเพียง 9.2% เท่านั้นที่ไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ (แผนภูมิ 4)

วิธีการที่หน่วยงานใช้ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์นั้น ใช้วิธีออฟไลน์ (88.9%) มากกว่าออนไลน์ (75.0%) และ 64.0% ที่ใช้ทั้งวิธีออนไลน์และออฟไลน์ในการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของหน่วยงาน

สำหรับช่องทางการประชาสัมพันธ์โดยวิธีออนไลน์ นั้น หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้วิธีการโฆษณาผ่านแบนเนอร์ 42.4% รองลงมาใช้ระบบแจ้งข่าวสาร e-Newsletter 38.9% โฆษณาทาง Search Engine Marketing 18.5% เป็นต้น ส่วนวิธีออฟไลน์ นั้น หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้วิธีแผ่นพับ/โบรชัวร์ 76.4% รองลงมาใช้สื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ 63.1% สื่อวิทยุ โทรทัศน์ 44.7% เป็นต้น (ตาราง 9)

ตาราง 9 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ ของหน่วยงาน ประเภทกลุ่มบริการ

การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้นให้บริการ ประชาชน และภาค ธุรกิจ	เน้น ให้บริการ ภาครัฐ	ให้บริการ ผสมผสาน ระหว่าง ภาครัฐกับภาค ธุรกิจ และ หรือภาค ประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
มีการประชาสัมพันธ์^{1/} โดยวิธี	90.8	86.4	90.9	92.2
ใช้วิธีออนไลน์^{1/}	75.0	62.6	89.3	76.5
• โฆษณาผ่านแบนเนอร์ ตามเว็บไซต์ต่างๆ	42.4	33.4	50.8	43.7
• ระบบการแจ้งข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ (e-Newsletter/events)	38.9	34.0	43.2	39.7
• โฆษณาทาง Search Engine Marketing	18.5	13.2	23.1	19.4
• โฆษณาทางอีเมล (E-Mail Marketing)	15.2	10.7	15.4	16.5
• โฆษณาผ่านเว็บบอร์ด ตามเว็บไซต์ต่างๆ	13.5	10.3	10.7	14.9
• การตลาดผ่านนายหน้าหรือตัวแทน ประชาสัมพันธ์ (Affiliate Marketing)	3.3	-	-	4.7
• โฆษณาผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Marketing)	0.5	-	-	0.7
• อื่นๆ	7.9	-	10.7	9.8
ใช้วิธีออฟไลน์^{1/}	88.9	94.7	84.0	88.0
• แผ่นพับ/โบรชัวร์	76.4	86.8	69.3	74.4
• สื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์	63.1	65.4	68.6	61.6
• สื่อวิทยุ โทรทัศน์	44.7	46.9	35.4	45.5
• ป้าย โปสเตอร์ Billboard	40.1	43.0	34.5	40.2
• อื่นๆ	14.7	18.9	4.7	15.0
ใช้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์	64.0	57.3	73.3	64.5
ไม่มีการประชาสัมพันธ์	9.2	13.6	9.1	7.8

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

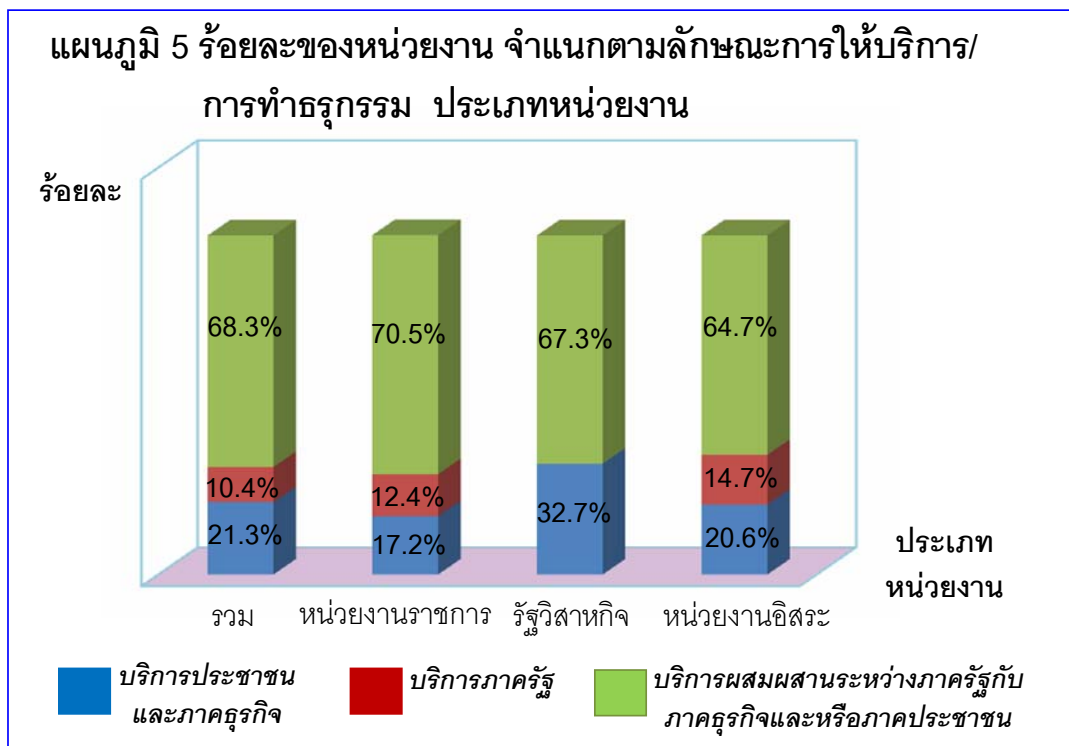
กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ มีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ประมาณ 86% ใช้วิธีออฟไลน์ (94.7%) มากกว่าวิธีออนไลน์ (62.6%) ใช้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ มีประมาณ 57%

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ มีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ประมาณ 91% ใช้วิธีออนไลน์ (89.3%) มากกว่าวิธีออฟไลน์ (84.0%) ใช้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ มีประมาณ 73%

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน มีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ประมาณ 92% ใช้วิธีออฟไลน์ (88.0%) มากกว่าวิธีออนไลน์ (76.5%) ใช้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์มีประมาณ 64%

1.2.2 การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

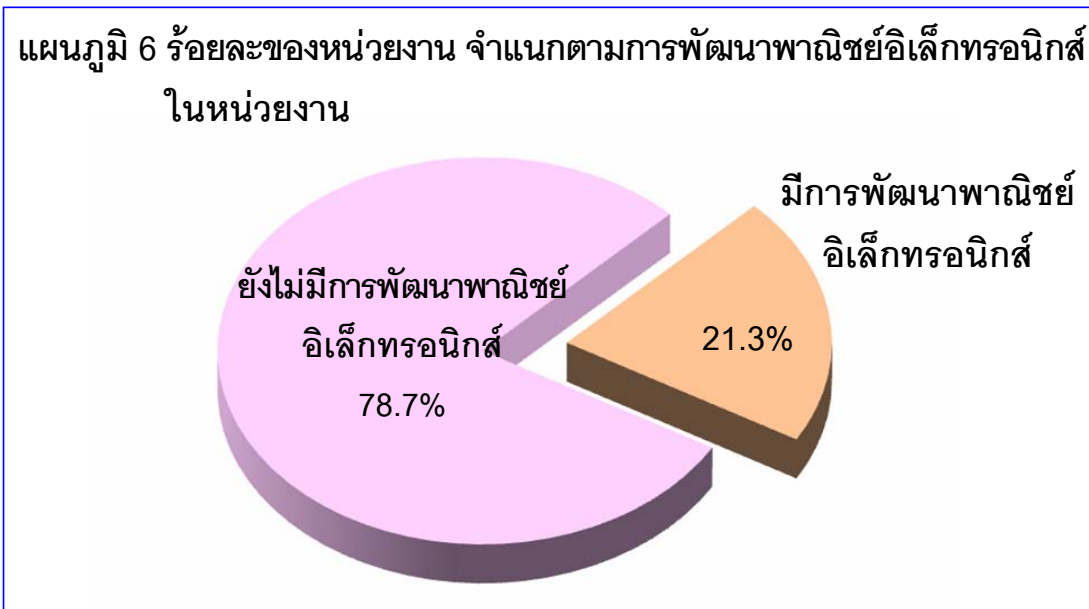
1.2.2.1 ลักษณะการให้บริการหรือการทำธุรกรรมของหน่วยงาน



ผลสำรวจสถานภาพการพัฒนาวิสาหกิจและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน ในปี 2551 เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการหรือการทำธุรกรรมของหน่วยงานนั้น พบว่า หน่วยงานโดยรวม ส่วนใหญ่มีการทำธุรกรรมหรือมีการให้บริการแบบผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชนถึง 68.3% รองลงมาเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ 21.3% และเน้นให้บริการภาครัฐเพียง 10.4%

เมื่อพิจารณาตามประเภทหน่วยงาน ในหน่วยงานราชการ ส่วนใหญ่เน้นให้บริการแบบผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือประชาชน ประมาณ 70% รัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เน้นให้บริการแบบผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือประชาชน ประมาณ 67% และหน่วยงานอิสระ ส่วนใหญ่เน้นให้บริการแบบผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือประชาชน ประมาณ 65.0% (แผนภูมิ 5)

1.2.2.2 การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงาน



จากการสำรวจ การพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานในปี 2551 พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ 78.7% ยังไม่ได้พัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นในหน่วยงาน และมีหน่วยงาน 21.3% ที่มีการพัฒนาแล้ว โดยส่วนใหญ่จะพัฒนามาแล้ว 3 – 5 ปี (7.8%) (แผนภูมิ 6)

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ 60.3% ยังไม่ได้พัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้น และมี 39.7% ที่มีการพัฒนาแล้ว โดยส่วนใหญ่จะพัฒนามาแล้ว 3 – 5 ปี (11.8%)

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ 93.0% ยังไม่ได้พัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้น และมีเพียง 7.0% ที่มีการพัฒนาแล้ว โดยหน่วยงานทั้งหมดระบุว่าพัฒนามาแล้ว 1 – 2 ปี (7.0%)

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ 82.2% ยังไม่ได้พัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้น และมีหน่วยงาน 17.8% ที่มีการพัฒนาแล้ว โดยส่วนใหญ่จะพัฒนามาแล้ว 3 – 5 ปี (7.7%) (ตาราง 10)

ตาราง 10 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในหน่วยงาน ประเภทกลุ่มบริการ

การพัฒนาพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้นให้บริการ ประชาชน และภาค ธุรกิจ	เน้น ให้บริการ ภาครัฐ	ให้บริการ ผสมผสาน ระหว่าง ภาครัฐกับภาค ธุรกิจ และ หรือภาค ประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
ยังไม่มีการพัฒนา	78.7	60.3	93.0	82.2
มีการพัฒนา ในระยะเวลา	21.3	39.7	7.0	17.8
• น้อยกว่า 1 ปี	4.5	7.1	-	4.4
• 1 - 2 ปี	4.1	9.0	7.0	2.1
• 3 - 5 ปี	7.8	11.8	-	7.7
• 6 - 7 ปี	3.0	9.5	-	1.5
• มากกว่า 7 ปี	1.9	2.3	-	2.1

สำหรับหน่วยงานที่ระบุว่ามีการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการของหน่วยงานนั้น เมื่อสอบถามถึงรูปแบบการชำระเงินจากการสั่งซื้อสินค้า หรือให้บริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานโดยรวม ส่วนใหญ่ใช้วิธีการชำระเงินแบบออฟไลน์ (95.3%) มากกว่าวิธีออนไลน์ (52.3%) ส่วนหน่วยงานที่ใช้ทั้งสองวิธีมีประมาณ 48%

การชำระเงินโดยวิธีออฟไลน์ ส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระเงินกับพนักงานโดยตรง (79.2%) รองลงมาโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (71.4%) โอนเงินทางไปรษณีย์ (27.1%) เป็นต้น ส่วนวิธีออนไลน์นั้น การชำระเงินส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระเงินผ่านระบบ e-Banking (28.3%) ผ่านบัตรเครดิต (24.1%) ชำระเงินผ่านผู้ให้บริการ Paysbuy, Thai e-Pay, PayPal (16.3%) เป็นต้น

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ใช้วิธีการชำระเงินจากการสั่งซื้อสินค้า หรือให้บริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบออฟไลน์ (88.2%) มากกว่าวิธีออนไลน์ (47.3%) ส่วนหน่วยงานที่ใช้ทั้งสองวิธีมีประมาณ 35%

การชำระเงินโดยวิธีออฟไลน์ ส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระเงินกับพนักงานโดยตรง (64.5%) รองลงมาโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (58.4%) เป็นต้น ส่วนวิธีออนไลน์นั้น การชำระเงินส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระเงินผ่านระบบ e-Banking (30.1%) ผ่านบัตรเครดิต (17.6%) ชำระเงินผ่านผู้ให้บริการ Paysbuy, Thai e-Pay, PayPal (11.8%) เป็นต้น

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ หน่วยงานในกลุ่มนี้ 100% ใช้วิธีการชำระเงินจากการสั่งซื้อสินค้า หรือให้บริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์

การชำระเงินโดยวิธีออฟไลน์ ใช้วิธีชำระเงินกับพนักงานโดยตรง (100.0%) โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (100.0%) เป็นต้น ส่วนวิธีออนไลน์นั้น การชำระเงินใช้วิธีชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเพียงวิธีเดียว (100.0%)

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ใช้วิธีการชำระเงินจากการสั่งซื้อสินค้า หรือให้บริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์วิธีออฟไลน์ (100.0%) มากกว่าวิธีออนไลน์ (52.9%) ส่วนหน่วยงานที่ใช้ทั้งสองวิธีมีประมาณ 53%

การชำระเงินโดยวิธีออฟไลน์ ส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระเงินกับพนักงานโดยตรง (88.2%) รองลงมาโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (78.7%) เป็นต้น ส่วนวิธีออนไลน์นั้น การชำระเงินส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระเงินผ่านระบบ e-Banking (28.9%) ผ่านบัตรเครดิต (24.0%) ชำระเงินผ่านผู้ให้บริการ Paysbuy, Thai e-Pay, PayPal (20.4%) เป็นต้น (ตาราง 11)

ตาราง 11 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามรูปแบบการชำระเงินจากการสั่งซื้อหรือให้บริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภทกลุ่มบริการ

รูปแบบการชำระเงิน ^{1/}	รวม	ประเภทกลุ่มให้บริการ		
		เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	เน้นให้บริการภาครัฐ	ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน
ใช้วิธีออฟไลน์^{1/} วิธีชำระเงิน	95.3	88.2	100.0	100.0
• ชำระกับพนักงานโดยตรง	79.2	64.5	100.0	88.2
• โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	71.4	58.4	100.0	78.7
• โอนเงินทางไปรษณีย์	27.1	17.6	100.0	29.3
• ผ่านตัวกลางการเงิน เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส Western Union เป็นต้น	11.4	5.8	-	16.1
• อื่นๆ	9.1	5.3	-	12.2
ใช้วิธีออนไลน์^{1/} วิธีชำระเงิน	52.3	47.3	100.0	52.9
• ชำระเงินผ่านระบบ E-banking (รวม Internet banking, ATM, Telephone Banking)	28.3	30.1	-	28.9
• ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (Payment Gateway)	24.1	17.6	100.0	24.0
• ชำระเงินผ่านผู้ให้บริการ เช่น Paysbuy, Thai e-Pay, PayPal เป็นต้น	16.3	11.8	-	20.4
• ชำระเงินผ่านระบบ Mobile Payment เช่น M-Pay, True Money เป็นต้น	9.2	-	-	16.1
• ชำระทาง EDI	7.0	5.8	-	8.3
• อื่นๆ	4.4	-	-	7.8
ใช้ทั้งออฟไลน์และออนไลน์	47.6	35.5	100.0	52.9

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.2.2.3 ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- การพัฒนาระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อสอบถามหน่วยงานถึงความเป็นไปได้หรือความเหมาะสมของระบบสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน นั้น หน่วยงานโดยรวมระบุว่า ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์ สําหรับให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน มีการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานได้มากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.67) รองลงมา ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย 4.39) ส่วนระบบสารสนเทศอื่น ๆ ปรากฏตามตาราง 12

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ คะแนนเฉลี่ยความเป็นไปได้หรือความเหมาะสมของระบบสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน 2 ลำดับแรก ได้แก่ ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์ สําหรับให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน (คะแนนเฉลี่ย 4.35) ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย 4.23)

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ คะแนนเฉลี่ยความเป็นไปได้หรือความเหมาะสมของระบบสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน 2 ลำดับแรก ได้แก่ ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์ สําหรับให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน (คะแนนเฉลี่ย 4.48) ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ (คะแนนเฉลี่ย 4.24)

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน คะแนนเฉลี่ยความเป็นไปได้หรือความเหมาะสมของระบบสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน 2 ลำดับแรก ได้แก่ ระบบ

สารสนเทศที่ใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์ สำหรับให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน (คะแนนเฉลี่ย 4.80) ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย 4.48)

ตาราง 12 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมของการประยุกต์ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน ประเภทกลุ่มบริการ

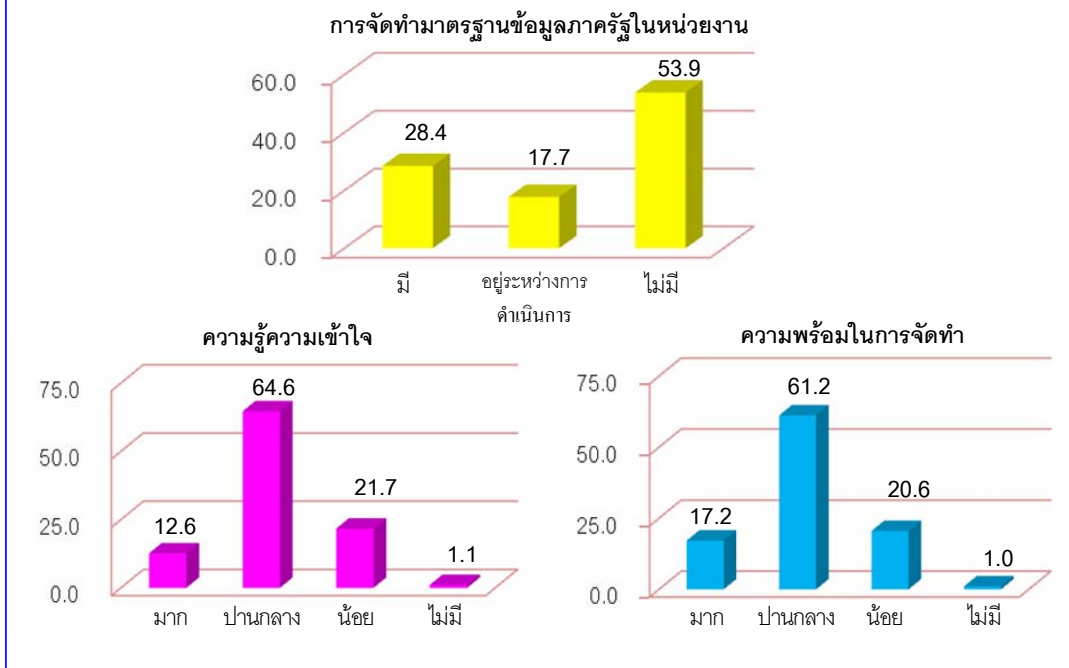
ระบบสารสนเทศ	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	เน้นให้บริการภาครัฐ	ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน
• พัฒนา Website สำหรับให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	4.67	4.35	4.48	4.80
• ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.39	4.23	4.20	4.48
• ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ	4.12	3.86	4.24	4.19
• ระบบที่ตอบคำถามและระบบให้คำปรึกษา online	3.81	3.56	4.13	3.84
• ระบบลงทะเบียนผู้ใช้บริการ	3.79	3.60	3.76	3.85
• ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่รวม e-Auction)	3.69	3.61	3.99	3.67
• ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามและติดต่อกลับของผู้ใช้	3.68	3.66	3.70	3.68
• ระบบนัดหมายติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	3.48	3.19	4.02	3.48
• ระบบสารสนเทศเพื่อรองรับ Logistic	3.03	2.96	3.45	3.00
• ระบบบริการโอนเงิน หรือตัดบัญชีผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิต	2.75	2.96	2.89	2.67

หมายเหตุ : คะแนนมากที่สุด = 5 และ คะแนนน้อยที่สุด = 1

• การจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง

TH e-GIF (Thailand e-Government Interoperability Framework)

แผนภูมิ 7 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการจัดทำมาตรฐานข้อมูล
ภาครัฐ ตามแนวทาง TH e-GIF



การพัฒนาระบบสารสนเทศในหน่วยงาน เป็นส่วนที่สำคัญ
ส่วนหนึ่งต่อการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใน
หน่วยงาน สำหรับการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ ตามแนวทาง TH e-GIF เป็น
ระบบที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลและการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างระบบสารสนเทศที่มี
ความแตกต่างกันได้อย่างอัตโนมัติ เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบธุรกรรมทาง
อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการร่วมและเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกันได้

จากการสอบถามเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง TH e-GIF ผลสำรวจในปี 2551 พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ 53.9% ยังไม่ได้จัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ มีการจัดทำแล้ว 28.4% อยู่ในระหว่างการดำเนินการ 17.7%

สำหรับความรู้ความเข้าใจของหน่วยงานในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง TH e-GIF ผลสำรวจ พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ในระดับปานกลาง (64.6%) และส่วนใหญ่มีความพร้อมในการจัดทำอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (61.2%) (แผนภูมิ 7)

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ หน่วยงานในกลุ่มนี้ 60.4% ยังไม่ได้จัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ มีการจัดทำแล้ว 27.8% อยู่ในระหว่างการดำเนินการ 11.8%

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ หน่วยงานในกลุ่มนี้ 53.8% ยังไม่ได้จัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ มีการจัดทำแล้ว 27.4% อยู่ในระหว่างการดำเนินการ 18.8%

กลุ่มผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือประชาชน หน่วยงานในกลุ่มนี้ 51.8% ยังไม่ได้จัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ มีการจัดทำแล้ว 28.8% อยู่ในระหว่างการดำเนินการ 19.4% (ตาราง 13)

**ตาราง 13 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการจัดทำมาตรฐานข้อมูล
 ภาครัฐ ตามแนวทาง TH e-GIF ประเภทกลุ่มบริการ**

การจัดทำมาตรฐานข้อมูล ภาครัฐตามแนวทาง TH e-GIF	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้น ให้บริการ ประชาชน และภาค ธุรกิจ	เน้น ให้บริการ ภาครัฐ	ให้บริการ ผสมผสาน ระหว่าง ภาครัฐกับ ภาคธุรกิจ และหรือภาค ประชาชน
การจัดทำมาตรฐานข้อมูล ตามแนวทาง TH e-GIF	100.0	100.0	100.0	100.0
มีการจัดทำ	28.4	27.8	27.4	28.8
อยู่ระหว่างดำเนินการ	17.7	11.8	18.8	19.4
ไม่มีการจัดทำ	53.9	60.4	53.8	51.8
ความรู้ความเข้าใจการจัดทำ มาตรฐานข้อมูล^{1/}	100.0	100.0	100.0	100.0
มาก	12.6	12.1	21.0	11.5
ปานกลาง	64.6	76.0	59.3	62.5
น้อย	21.7	11.9	19.7	24.5
ไม่มีความรู้ความเข้าใจ	1.1	-	-	1.5
ความพร้อมในการจัดทำ มาตรฐานข้อมูล^{1/}	100.0	100.0	100.0	100.0
มาก	17.2	18.2	21.0	16.3
ปานกลาง	61.2	63.9	69.8	59.2
น้อย	20.6	17.9	9.2	23.0
ไม่มีความพร้อม	1.0	-	-	1.5

หมายเหตุ : 1/ ถ้ามเฉพาะหน่วยงานที่มีการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐแล้วหรืออยู่ระหว่างการดำเนินการ

ปัญหาอุปสรรคในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ ตามแนวทาง TH e-GIF ที่หน่วยงานประสบนั้น หน่วยงาน 55.5% ที่แสดงความคิดเห็น ดังนี้ ขาดบุคลากรทำงานด้านการพัฒนา e-government และ e-commerce 23.8% รองลงมา ขาดทักษะความรู้ความเข้าใจในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ 20.5% หน่วยงานขาดมาตรฐานในการจัดเก็บหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล/มีหลากหลายมาตรฐาน 18.4% ส่วนปัญหาอุปสรรคอื่นๆ ปรากฏดังตาราง 14

ตาราง 14 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามปัญหาอุปสรรคในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง TH e-GIF

ปัญหาอุปสรรคในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ	ร้อยละ
รวม	100.0
แสดงความคิดเห็น^{1/} ระบุปัญหา ดังนี้	55.5
• ขาดบุคลากรทำงานด้านการพัฒนา e-government และ e-commerce	23.8
• ขาดทักษะ ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ	20.5
• หน่วยงานขาดมาตรฐานในการจัดเก็บ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูล/มีหลากหลายมาตรฐาน	18.4
• นโยบายแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางการทำงานของภาครัฐยังไม่ชัดเจน	7.8
• ขาดงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	6.5
• อุปกรณ์รองรับระบบงานสารสนเทศในองค์กรไม่เพียงพอ/ขาดความพร้อมด้าน SW/HW	4.0
• มีเทคโนโลยีหลากหลาย/ TH-eGIF ตั้งอยู่บนพื้นฐานเทคโนโลยีที่มี Learning Curve สูง/ ระบบในหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นแบบ Client Server	3.1
• ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล	2.9
• การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ	2.4
• ไม่มีหน่วยงานกลางในการจัดทำมาตรฐานข้อมูล	2.0
• อื่นๆ เช่น ความจำเป็นในการใช้งานร่วมกันระหว่างภาครัฐมีน้อย, ระบบที่ใช้ยังไม่ได้รับการยอมรับ	1.0
ไม่แสดงความคิดเห็น	44.5

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.3 การใช้เครือข่ายสื่อสารและสารสนเทศภายในหน่วยงาน (Network Infrastructure and Information Infrastructure)

1.3.1 เครือข่ายสื่อสารข้อมูล

1.3.1.1 การใช้งานในปัจจุบัน

ภาพรวม

การใช้งานเครือข่ายสื่อสารข้อมูลโดยรวม พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายแบบ Ethernet LAN (81.5%) รองลงมา Wireless LAN (77.3%) Leased Line (66.7%) Fast Ethernet LAN (64.3%) ADSL (46.1%) Metro LAN (34.5%) Frame Relay (27.4%) ISDN (25.2%) Satellite (21.0%) และ ATM (13.0%)

สำหรับความเร็วสูงสุดเฉลี่ยของเครือข่ายที่ใช้งานในปัจจุบัน เป็นดังนี้ เครือข่าย Leased Line มีความเร็วเฉลี่ย 120.98 Mbps, เครือข่าย Frame Relay มีความเร็วเฉลี่ย 13.18 Mbps, ATM มีความเร็วเฉลี่ย 132.34 Mbps, ADSL มีความเร็วเฉลี่ย 65.51 Mbps, ISDN มีความเร็วเฉลี่ย 9.68 Mbps Metro LAN มีความเร็วเฉลี่ย 179.77 Mbps และ Satellite มีความเร็วเฉลี่ย 50.92 Mbps (ตาราง 15)

นอกจากนี้ มีหน่วยงาน 21.3% ที่ระบุถึงเครือข่ายสื่อสารอื่น ๆ ที่มีเพิ่มเติมในหน่วยงานนอกเหนือจากเครือข่ายข้างต้น (ในจำนวนนี้มีหน่วยงาน 17.9% ระบุว่ามีการใช้งานในเครือข่าย MPLS, GIGABIT ETHERNET LAN, VPN, IP-VPN, GIN, UNINET, CAT-IP-VPN, GIGABIT-WAN, MOD, IP-STAR, VPDN, GITS และ WIMAX ส่วนหน่วยงานอีก 3.4% ระบุว่ามีการใช้เครือข่าย WIMAX และ MPLS ในหน่วยงานแต่ไม่ได้มีการใช้งาน)

ตาราง 15 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานเครือข่ายสื่อสาร ข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ

กลุ่มเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	รวม	การใช้งานในปัจจุบัน		ความเร็ว สูงสุดเฉลี่ย ที่ใช้ (Mbps)
		มีใช้งาน	ไม่มีใช้งาน	
ภาพรวม				
1. Leased line	100.0	66.7	33.3	120.98
2. Frame Relay	100.0	27.4	72.6	13.18
3. ATM	100.0	13.0	87.0	132.34
4. ADSL	100.0	46.1	53.9	65.51
5. ISDN	100.0	25.2	74.8	9.68
6. Metro LAN	100.0	34.5	65.5	179.77
7. Satellite	100.0	21.0	79.0	50.92
8. Wireless LAN	100.0	77.3	22.7	
9. Ethernet LAN	100.0	81.5	18.5	
10. Fast Ethernet LAN	100.0	64.3	35.7	

หมายเหตุ : Wireless LAN, Ethernet LAN และ Fast Ethernet LAN ไม่คำนวณความเร็วเฉลี่ย

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ เครือข่าย
Wireless LAN มีการใช้งานมากที่สุด (82.7%) เครือข่าย ATM มีการใช้งานน้อย
ที่สุด (9.5%)

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ เครือข่าย Leased line มีการใช้
งานมากที่สุด (81.8%) เครือข่าย ATM มีการใช้งานน้อยที่สุด (4.9%)

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และ หรือภาคประชาชน เครือข่าย Ethernet LAN มีการใช้งานมากที่สุด (84.8%) เครือข่าย ATM มีการใช้งานน้อยที่สุด (15.3%) (ตาราง 15 ต่อ)

ตาราง 15 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานเครือข่ายสื่อสาร ข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

กลุ่มเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	รวม	การใช้งานในปัจจุบัน		ความเร็ว สูงสุดเฉลี่ย ที่ใช้ (Mbps)
		มีใช้งาน	ไม่มีใช้งาน	
เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ				
1. Leased line	100.0	62.3	37.7	46.06
2. Frame Relay	100.0	36.4	63.6	9.88
3. ATM	100.0	9.5	90.5	40.75
4. ADSL	100.0	48.1	51.9	188.28
5. ISDN	100.0	18.3	81.7	8.84
6. Metro LAN	100.0	22.9	77.1	83.31
7. Satellite	100.0	18.9	81.1	33.91
8. Wireless LAN	100.0	82.7	17.3	
9. Ethernet LAN	100.0	78.6	21.4	
10. Fast Ethernet LAN	100.0	70.4	29.6	

หมายเหตุ : Wireless LAN, Ethernet LAN และ Fast Ethernet LAN ไม่คำนวณความเร็วเฉลี่ย

ตาราง 15 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานเครือข่ายสื่อสาร
 ข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

กลุ่มเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	รวม	การใช้งานในปัจจุบัน		ความเร็ว สูงสุดเฉลี่ย ที่ใช้ (Mbps)
		มีใช้งาน	ไม่มีใช้งาน	
เน้นให้บริการภาครัฐ				
1. Leased line	100.0	81.8	18.2	796.93
2. Frame Relay	100.0	18.8	81.2	33.65
3. ATM	100.0	4.9	95.1	155.00
4. ADSL	100.0	53.2	46.8	2.48
5. ISDN	100.0	27.9	72.1	0.55
6. Metro LAN	100.0	28.5	71.5	27.15
7. Satellite	100.0	14.6	85.4	44.00
8. Wireless LAN	100.0	68.4	31.6	
9. Ethernet LAN	100.0	66.6	33.4	
10. Fast Ethernet LAN	100.0	51.1	48.9	

หมายเหตุ : Wireless LAN, Ethernet LAN และ Fast Ethernet LAN ไม่คำนวณความเร็วเฉลี่ย

ตาราง 15 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานเครือข่ายสื่อสาร
ข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

กลุ่มเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	รวม	การใช้งานในปัจจุบัน		ความเร็ว สูงสุดเฉลี่ย ที่ใช้ (Mbps)
		มีใช้งาน	ไม่มีใช้งาน	
ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน				
1. Leased line	100.0	65.8	34.2	22.09
2. Frame Relay	100.0	26.0	74.0	12.32
3. ATM	100.0	15.3	84.7	149.13
4. ADSL	100.0	44.3	55.7	35.48
5. ISDN	100.0	27.0	73.0	11.34
6. Metro LAN	100.0	39.0	61.0	214.93
7. Satellite	100.0	22.7	77.3	56.06
8. Wireless LAN	100.0	77.1	22.9	
9. Ethernet LAN	100.0	84.8	15.2	
10. Fast Ethernet LAN	100.0	64.4	35.6	

หมายเหตุ : Wireless LAN, Ethernet LAN และ Fast Ethernet LAN ไม่คำนวณความเร็วเฉลี่ย

เมื่อเปรียบเทียบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลที่มีการใช้งานมากที่สุดตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ดังนี้ กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐมีการใช้งานมากในเครือข่าย Leased Line, ADSL และ ISDN กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ มีการใช้งานมากในเครือข่าย Frame Relay, Wireless LAN และ Fast Ethernet LAN กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน มีการใช้งานมากในเครือข่าย ATM, Metro LAN, Satellite และ Ethernet LAN

1.3.1.2 ความต้องการใช้งานใน 3 ปีข้างหน้า

ภาพรวม

ความต้องการใช้งานเครือข่ายสื่อสารข้อมูลในอีก 3 ปีข้างหน้า ผลสำรวจในครั้งนี้ พบว่า หน่วยงานโดยรวม ส่วนใหญ่ต้องการใช้งานเครือข่ายสื่อสาร Wireless LAN มากที่สุด (73.8%) รองลงมา Fast Ethernet LAN (64.2%) Leased Line (63.4%) Ethernet LAN (62.8%) Metro LAN (42.2%) ADSL (39.7%) Frame Relay (23.4%) ISDN (21.0%) Satellite (15.1%) และ ATM (9.7%)

สำหรับความเร็วสูงสุดเฉลี่ยของเครือข่ายที่ต้องการใช้งานในอีก 3 ปีข้างหน้า เป็นดังนี้ เครือข่าย Leased Line ความเร็วเฉลี่ยที่ต้องการคือ 1,237.25 Mbps, เครือข่าย Frame Relay ความเร็วเฉลี่ยที่ต้องการ 569.77 Mbps เครือข่าย ATM ความเร็วเฉลี่ยที่ต้องการ 801.70 Mbps, เครือข่าย ADSL ความเร็วเฉลี่ยที่ต้องการ 326.76 Mbps, เครือข่าย ISDN ความเร็วเฉลี่ยที่ต้องการ 782.41 Mbps, เครือข่าย Metro LAN ความเร็วเฉลี่ยที่ต้องการ 2,002.23 Mbps และเครือข่าย Satellite ความเร็วเฉลี่ยที่ต้องการ 790.24 Mbps (ตาราง 16)

เมื่อสอบถามถึงเครือข่ายสื่อสารอื่นๆ ที่ต้องการใช้งาน นอกเหนือจากเครือข่ายข้างต้น ผลสำรวจมีหน่วยงาน 19.4% ที่ระบุความต้องการ/ไม่ต้องการเครือข่ายอื่น ๆ เพิ่มเติม (ในจำนวนนี้มีหน่วยงาน 16.8% ระบุเครือข่ายที่ต้องการใช้งาน คือ เครือข่าย MPLS, WIMAX, GIGABIT ETHERNET LAN, VPN, GIN, UNINET, VPDN, MOD, CAT-IP-VPN, GIGABIT-WAN และ IP-VPN ส่วนเครือข่ายที่ไม่ต้องการใช้แล้วมีหน่วยงาน 1.9% ที่ระบุได้แก่ เครือข่าย IP-STAR, IP-VPN, MPLS, GIGABIT ETHERNET LAN และ GITS นอกจากนี้มีหน่วยงานอีก 0.7% ที่ยังไม่แน่ใจว่าจะใช้เครือข่าย GIGABIT ETHERNET LAN และ GIN อีกหรือไม่ใน 3 ปีข้างหน้า)

ตาราง 16 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานเครือข่าย
สื่อสารข้อมูลในอีก 3 ปีข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ

กลุ่มเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	รวม	ความต้องการใช้งาน			ความเร็ว สูงสุดเฉลี่ย ที่ต้องการ (Mbps)
		ต้องการ	ไม่ ต้องการ	ไม่ระบุ	
ภาพรวม					
1. Leased line	100.0	63.4	24.8	11.8	1,237.25
2. Frame Relay	100.0	23.4	59.5	17.1	569.77
3. ATM	100.0	9.7	72.6	17.7	801.70
4. ADSL	100.0	39.7	41.4	18.9	326.76
5. ISDN	100.0	21.0	61.4	17.6	782.41
6. Metro LAN	100.0	42.2	40.5	17.3	2,002.23
7. Satellite	100.0	15.1	65.2	19.7	790.24
8. Wireless LAN	100.0	73.8	13.7	12.5	
9. Ethernet LAN	100.0	62.8	22.7	14.5	
10. Fast Ethernet LAN	100.0	64.2	20.5	15.3	

หมายเหตุ : Wireless LAN, Ethernet LAN และ Fast Ethernet LAN ไม่คำนวณความเร็วเฉลี่ย

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ เครือข่าย Wireless LAN และ Fast Ethernet LAN มีความต้องการใช้งานใกล้เคียงกัน (59.2% และ 58.2%) เครือข่าย ATM และ Satellite มีความต้องการใช้งานน้อยที่สุดในสัดส่วนที่เท่ากัน (9.4%)

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ เครือข่าย Leased line มีความต้องการใช้งานในอีก 3 ปีข้างหน้ามากที่สุด (72.6%) และเครือข่าย ATM มีความต้องการใช้งานน้อยที่สุด (11.9%)

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน เครือข่าย Wireless LAN มีความต้องการใช้งานมากที่สุด (80.2%) เครือข่าย ATM มีความต้องการใช้งานน้อยที่สุด (9.4%) (ตาราง 16 ต่อ)

ตาราง 16 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานเครือข่าย
สื่อสารข้อมูลในอีก 3 ปีข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

กลุ่มเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	รวม	ความต้องการใช้งาน			ความเร็ว สูงสุดเฉลี่ย ที่ต้องการ (Mbps)
		ต้องการ	ไม่ ต้องการ	ไม่ระบุ	
เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ					
1. Leased line	100.0	57.2	28.7	14.1	145.57
2. Frame Relay	100.0	29.3	52.4	18.3	92.88
3. ATM	100.0	9.4	77.0	13.6	404.19
4. ADSL	100.0	41.2	38.2	20.6	212.20
5. ISDN	100.0	11.6	72.5	15.9	2.36
6. Metro LAN	100.0	32.2	51.7	16.1	1,059.95
7. Satellite	100.0	9.4	72.3	18.3	2.76
8. Wireless LAN	100.0	59.2	19.6	21.2	
9. Ethernet LAN	100.0	52.6	33.1	14.3	
10. Fast Ethernet LAN	100.0	58.2	20.4	21.4	

หมายเหตุ : Wireless LAN, Ethernet LAN และ Fast Ethernet LAN ไม่คำนวณความเร็วเฉลี่ย

ตาราง 16 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานเครือข่าย
สื่อสารข้อมูลในอีก 3 ปีข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

กลุ่มเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	รวม	ความต้องการใช้งาน			ความเร็ว สูงสุดเฉลี่ย ที่ต้องการ (Mbps)
		ต้องการ	ไม่ ต้องการ	ไม่ระบุ	
เน้นให้บริการภาครัฐ					
1. Leased line	100.0	72.6	27.4	-	7,170.49
2. Frame Relay	100.0	30.1	51.0	18.9	1,982.76
3. ATM	100.0	11.9	59.6	28.5	4,185.49
4. ADSL	100.0	38.7	32.8	28.5	1,297.05
5. ISDN	100.0	28.5	57.5	14.0	1,918.39
6. Metro LAN	100.0	36.5	39.9	23.6	1,633.81
7. Satellite	100.0	14.6	61.7	23.7	3,416.33
8. Wireless LAN	100.0	62.3	28.5	9.2	
9. Ethernet LAN	100.0	51.6	35.0	13.4	
10. Fast Ethernet LAN	100.0	53.2	37.7	9.1	

หมายเหตุ : Wireless LAN, Ethernet LAN และ Fast Ethernet LAN ไม่คำนวณความเร็วเฉลี่ย

ตาราง 16 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานเครือข่าย
สื่อสารข้อมูลในอีก 3 ปีข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

กลุ่มเครือข่าย สื่อสารข้อมูล	รวม	ความต้องการใช้งาน			ความเร็ว สูงสุดเฉลี่ย ที่ต้องการ (Mbps)
		ต้องการ	ไม่ ต้องการ	ไม่ระบุ	
ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน					
1. Leased line	100.0	64.0	23.1	12.9	493.35
2. Frame Relay	100.0	20.5	63.0	16.5	459.83
3. ATM	100.0	9.4	73.3	17.3	259.50
4. ADSL	100.0	39.4	43.7	16.9	215.96
5. ISDN	100.0	22.7	58.5	18.8	685.48
6. Metro LAN	100.0	46.3	37.1	16.6	2,253.74
7. Satellite	100.0	16.9	63.6	19.5	575.24
8. Wireless LAN	100.0	80.2	9.5	10.3	
9. Ethernet LAN	100.0	67.7	17.6	14.7	
10. Fast Ethernet LAN	100.0	67.8	17.9	14.3	

หมายเหตุ : Wireless LAN, Ethernet LAN และ Fast Ethernet LAN ไม่คำนวณความเร็วเฉลี่ย

เมื่อเปรียบเทียบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลที่มีความต้องการใช้งานมากที่สุดไปอีก 3 ปีข้างหน้า ตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ดังนี้ กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐมีความต้องการใช้งานมากในเครือข่าย Leased Line, Frame Relay, ATM และ ISDN กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ มีความต้องการใช้งานมากในเครือข่าย ADSL กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน มีความต้องการใช้งานมากในเครือข่าย Metro LAN, Satellite, Wireless LAN, Ethernet LAN และ Fast Ethernet LAN

1.3.2 ระบบป้องกันความปลอดภัย

1.3.2.1 การใช้งานในปัจจุบัน

ภาพรวม

- ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร

ผลสำรวจเกี่ยวกับการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสารในปัจจุบัน พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้ Firewall (93.7%) รองลงมา IDS/IPS (57.8%), VPN (48.9%) และ NAC (25.2%) (ตาราง 17)

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงระบบความปลอดภัยอื่น ๆ ที่หน่วยงานใช้เพิ่มเติมนอกเหนือจากระบบข้างต้น พบว่า มีหน่วยงาน 5.6% ที่ระบุว่าไม่มีระบบป้องกันความปลอดภัยอื่น ๆ ในหน่วยงาน (ในจำนวนนี้มีหน่วยงาน 4.5% ระบุว่ามีการใช้งานใน ระบบ Anti-Virus, Band Width Management, Wireless Gateway, Mail Gateway, Anti-Virus Centralize, Anti-Virus Gateway, SSL-VPN, Web Gateway ส่วนหน่วยงานอีก 1.1% ระบุว่าไม่มีระบบ Band Width Management ในหน่วยงานแต่ไม่ได้ใช้)

ตาราง 17 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ

ระบบความปลอดภัย	รวม	การใช้งานปัจจุบัน	
		มีการใช้งาน	ไม่มีการใช้งาน
ภาพรวม			
ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร			
1. Firewall	100.0	93.7	6.3
2. IDS/IPS (Intrusion Detection stem)	100.0	57.8	42.2
3. NAC (Network Access Control)	100.0	25.2	74.8
4. VPN (Virtual Private Network)	100.0	48.9	51.1

• ระบบความป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคล และควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร

สำหรับระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร ผลสำรวจ พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ ใช้ DS (42.8%) รองลงมา Biometric Security (31.6%), Smart Card (17.5%) และ CA (17.3%) (ตาราง 17 ต่อ)

ส่วนระบบความป้องกันความปลอดภัยอื่น ๆ ที่หน่วยงานใช้เพิ่มเติมนอกเหนือจากระบบข้างต้น พบว่ามีหน่วยงาน 4.1% ที่ระบุว่าไม่มีระบบป้องกันความปลอดภัยอื่น ๆ ในหน่วยงาน (ในจำนวนนี้มีหน่วยงาน 3.0% ระบุว่ามีการใช้งานในระบบสแกนลายนิ้วมือ, Proximity Card, ระบบลายมืออิเล็กทรอนิกส์ (PKI), Token Key, One Time Password และ Centralize Log Management ส่วนหน่วยงานอีก 1.1% ระบุว่าไม่มีระบบ Barcode ในหน่วยงานแต่ไม่ได้ใช้งาน)

ตาราง 17 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

ระบบความปลอดภัย	รวม	การใช้งานปัจจุบัน	
		มีการใช้งาน	ไม่มีการใช้งาน
ภาพรวม			
ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร			
1. CA (Certificate Authority)	100.0	17.3	82.7
2. DS (Directory Service)	100.0	42.8	57.2
3. Smart Card	100.0	17.5	82.5
4. Biometric Security	100.0	31.6	68.4

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร ประเภท Firewall มีการใช้งานในหน่วยงานมากที่สุด (91.2%) ประเภท NAC มีการใช้งานน้อยที่สุด (15.4%) ส่วนระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร ประเภท DS มีการใช้งานมากที่สุด (41.5%) ประเภท Smart Card มีการใช้งานน้อยที่สุด (8.8%)

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร ประเภท Firewall มีการใช้งานมากที่สุด (100.0%) ประเภท NAC มีการใช้งานน้อยที่สุด (32.8%) ส่วนระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร ประเภท DS มีการใช้งานมากที่สุด (37.7%) ประเภท Smart Card มีการใช้งานน้อยที่สุด (15.6%)

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร ประเภท Firewall มีการใช้งานมากที่สุด (93.5%) ประเภท NAC มีการใช้งานน้อยที่สุด (27.1%) ส่วนระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร ประเภท DS มีการใช้งานมากที่สุด (43.9%) ประเภท CA มีการใช้งานน้อยที่สุด (18.9%) (ตาราง 17 ต่อ)

**ตาราง 17 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบความปลอดภัย
 ของข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)**

ระบบความปลอดภัย	รวม	การใช้งานปัจจุบัน	
		มีการใช้งาน	ไม่มีการใช้งาน
เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ			
ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร			
1. Firewall	100.0	91.2	8.8
2. IDS/IPS (Intrusion Detection stem)	100.0	57.2	42.8
3. NAC (Network Access Control)	100.0	15.4	84.6
4. VPN (Virtual Private Network)	100.0	41.3	58.7
ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร			
1. CA (Certificate Authority)	100.0	11.4	88.6
2. DS (Directory Service)	100.0	41.5	58.5
3. Smart Card	100.0	8.8	91.2
4. Biometric Security	100.0	30.1	69.9

ตาราง 17 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบความปลอดภัย
ของข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

ระบบความปลอดภัย	รวม	การใช้งานปัจจุบัน	
		มีการใช้งาน	ไม่มีการใช้งาน
เน้นให้บริการภาครัฐ			
ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร			
1. Firewall	100.0	100.0	-
2. IDS/IPS (Intrusion Detection stem)	100.0	65.6	34.4
3. NAC (Network Access Control)	100.0	32.8	67.2
4. VPN (Virtual Private Network)	100.0	48.0	52.0
ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร			
1. CA (Certificate Authority)	100.0	18.8	81.2
2. DS (Directory Service)	100.0	37.7	62.3
3. Smart Card	100.0	15.6	84.4
4. Biometric Security	100.0	27.9	72.1

ตาราง 17 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบความปลอดภัย
ของข้อมูลในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

ระบบความปลอดภัย	รวม	การใช้งานปัจจุบัน	
		มีการใช้งาน	ไม่มีการใช้งาน
ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน			
ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร			
1. Firewall	100.0	93.5	6.5
2. IDS/IPS (Intrusion Detection stem)	100.0	56.8	43.2
3. NAC (Network Access Control)	100.0	27.1	72.9
4. VPN (Virtual Private Network)	100.0	51.4	48.6
ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร			
1. CA (Certificate Authority)	100.0	18.9	81.1
2. DS (Directory Service)	100.0	43.9	56.1
3. Smart Card	100.0	20.6	79.4
4. Biometric Security	100.0	32.6	67.4

เมื่อเปรียบเทียบระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลที่มีการใช้งานมากที่สุด ตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ดังนี้ ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐมีการใช้งานมากในประเภท Firewall, IDS/IPS และ NAC

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน มีการใช้งานมากในประเภท VPN

ส่วนระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือประชาชนเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้นที่มีการใช้งานมากในประเภท CA, DS, Smart Card และ Biometric Security

1.3.2.2 ความต้องการใช้งานใน 3 ปีข้างหน้า

ภาพรวม

- ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร

สำหรับความต้องการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสารใน 3 ปีข้างหน้า ผลการสำรวจในปี 2551 พบว่า หน่วยงานในภาพรวม ต้องการใช้ระบบความปลอดภัยมากขึ้น โดย IDS/IPS และ Firewall เป็นระบบที่มีความต้องการมากที่สุดในสัดส่วนใกล้เคียงกัน (ประมาณ 85.0%) (ตาราง 18)

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงระบบความปลอดภัยอื่น ๆ ที่หน่วยงานต้องการใช้งานเพิ่มเติมนอกเหนือจากระบบข้างต้น พบว่ามีหน่วยงาน 5.2 % ระบุถึงระบบที่ต้องการใช้งานในอีก 3 ปีข้างหน้า ได้แก่ ระบบ Anti-Virus, Band Width Management, Wireless Gateway, Mail Gateway, Anti-Virus Centralize, Anti-Virus Gateway, SSL-VPN และ Web Gateway

ตาราง 18 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูลในอีก 3 ปี ข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ

ระบบความปลอดภัย	รวม	ความต้องการใช้งาน		
		ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ระบุ
ภาพรวม				
ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร				
1. Firewall	100.0	85.1	0.5	14.4
2. IDS/IPS (Intrusion Detection stem)	100.0	85.2	2.4	12.4
3. NAC (Network Access Control)	100.0	83.8	6.0	10.2
4. VPN (Virtual Private Network)	100.0	80.3	7.3	12.4

• ระบบความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคล และควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร

ความต้องการใช้งานระบบความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร ในอีก 3 ปีข้างหน้า ผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานในภาพรวม ต้องการใช้ CA มากที่สุด (86.5%) (ตาราง 18 ต่อ)

เมื่อสอบถามถึงระบบความปลอดภัยอื่น ๆ ที่หน่วยงานต้องการใช้งานเพิ่มเติมนอกเหนือจากระบบข้างต้น พบว่ามีหน่วยงาน 4.1% ระบุถึงระบบที่ต้องการใช้งานในอีก 3 ปีข้างหน้า คือ ระบบสแกนลายนิ้วมือ, Proximity Card, ระบบลายมืออิเล็กทรอนิกส์ (PKI), Token Key, One Time Password, Centralize Log Management และ Barcode

ตาราง 18 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูลในอีก 3 ปี ข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

ระบบความปลอดภัย	รวม	ความต้องการใช้งาน		
		ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ระบุ
ภาพรวม				
ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร				
1. CA (Certificate Authority)	100.0	86.5	3.4	10.1
2. DS (Directory Service)	100.0	84.4	6.0	9.6
3. Smart Card	100.0	68.1	18.1	13.8
4. Biometric Security	100.0	67.2	19.6	13.2

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร ประเภท IDS/IPS มีความต้องการใช้งานในอีก 3 ปีข้างหน้ามากที่สุด (81.8%) ประเภท Firewall มีความต้องการใช้งานน้อยที่สุด (76.9%) ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร ประเภท DS มีความต้องการใช้งานมากที่สุด (81.9%) ประเภท Biometric Security มีความต้องการใช้งานน้อยที่สุด (46.2%)

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ ระบบความปลอดภัยของข้อมูลและเครือข่ายสื่อสาร ประเภท Firewall และ IDS/IPS มีความต้องการใช้งานเท่ากัน (86.0%) ประเภท NAC มีความต้องการใช้น้อยที่สุด (72.7%) ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร ประเภท CA มีความต้องการใช้งานมากที่สุด (90.9%) ประเภท Biometric Security มีความต้องการใช้งานน้อยที่สุด (68.4%)

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และ หรือภาคประชาชน ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร ประเภท Firewall มีความต้องการใช้งานมากที่สุด (87.5%) ประเภท VPN มีความต้องการใช้น้อยที่สุด (80.2%) **ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร** ประเภท CA มีความต้องการใช้งานมากที่สุด (87.9%) ประเภท Smart Card มีความต้องการใช้น้อยที่สุด (67.2%) (ตาราง 18 ต่อ)

ตาราง 18 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูลในอีก 3 ปี ข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

ระบบความปลอดภัย	รวม	ความต้องการใช้งาน		
		ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ระบุ
เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ				
ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร				
1. Firewall	100.0	76.9	-	23.1
2. IDS/IPS (Intrusion Detection stem)	100.0	81.8	6.5	11.7
3. NAC (Network Access Control)	100.0	80.6	7.9	11.5
4. VPN (Virtual Private Network)	100.0	79.7	13.3	7.0
ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร				
1. CA (Certificate Authority)	100.0	80.0	6.5	13.5
2. DS (Directory Service)	100.0	81.9	6.8	11.3
3. Smart Card	100.0	64.4	24.4	11.2
4. Biometric Security	100.0	46.2	42.4	11.4

ตาราง 18 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูลในอีก 3 ปี ข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

ระบบความปลอดภัย	รวม	ความต้องการใช้งาน		
		ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ระบุ
เน้นให้บริการภาครัฐ				
ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร				
1. Firewall	100.0	86.0	-	14.0
2. IDS/IPS (Intrusion Detection stem)	100.0	86.0	-	14.0
3. NAC (Network Access Control)	100.0	72.7	17.6	9.7
4. VPN (Virtual Private Network)	100.0	81.8	4.3	13.9
ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร				
1. CA (Certificate Authority)	100.0	90.9	-	9.1
2. DS (Directory Service)	100.0	90.3	4.9	4.8
3. Smart Card	100.0	81.2	4.9	13.9
4. Biometric Security	100.0	68.4	21.9	9.7

ตาราง 18 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานระบบความปลอดภัยของข้อมูลในอีก 3 ปี ข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

ระบบความปลอดภัย	รวม	ความต้องการใช้งาน		
		ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ระบุ
ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน				
ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร				
1. Firewall	100.0	87.5	0.7	11.8
2. IDS/IPS (Intrusion Detection stem)	100.0	86.1	1.4	12.5
3. NAC (Network Access Control)	100.0	86.5	3.6	9.9
4. VPN (Virtual Private Network)	100.0	80.2	5.8	14.0
ระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุมความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร				
1. CA (Certificate Authority)	100.0	87.9	3.0	9.1
2. DS (Directory Service)	100.0	84.2	5.9	9.9
3. Smart Card	100.0	67.2	18.2	14.6
4. Biometric Security	100.0	73.6	12.1	14.3

เมื่อเปรียบเทียบระบบป้องกันความปลอดภัยที่ต้องการใช้งานมากที่สุดไปอีก 3 ปีข้างหน้า ตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ดังนี้ สำหรับ**ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และเครือข่ายสื่อสาร** กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาค

ประชาชน มีความต้องการใช้งานมากในประเภท Firewall, IDS/IPS และ NAC
กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐมีความต้องการใช้งานมากในประเภท VPN

ส่วนระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและควบคุม
ความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐมีความต้องการใช้
งานมากในประเภท CA, DS และ Smart card กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่าง
ภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชนมีความต้องการใช้งานมากในประเภท
Biometric Security

1.3.3 ฐานข้อมูล

1.3.1.1 การใช้งานในปัจจุบัน

ภาพรวม

ผลสำรวจในปี 2551 เรื่องระบบฐานข้อมูลที่มีใช้อยู่ปัจจุบันใน
หน่วยงาน พบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ใช้ MS SQL Server (76.4%) รองลงมา MySQL
(71.2%) MS Access (64.1%) Oracle (64.0%) DB 2 (13.5%) และ INFORMIX (5.6%)
(ตาราง 19)

ส่วนระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่หน่วยงานระบุเพิ่มเติม
นอกเหนือจากระบบข้างต้น พบว่ามีหน่วยงาน 11.9% ที่ระบุว่าไม่มีระบบฐานข้อมูล
อื่น ๆ ในหน่วยงาน (ในจำนวนนี้มีหน่วยงาน 10.4% ระบุมีการใช้งานในฐานข้อมูล
Sybase, Postgre SQL, Foxpro, MS SQL Express, COGNOS, Fir Bird,
Essbase, Dataflex, และ Pervasive ส่วนหน่วยงานอีก 1.5% ระบุว่าไม่มีฐานข้อมูล
Postgre SQL และ SAP ในหน่วยงานแต่ไม่ได้ใช้งาน)

ตาราง 19 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบฐานข้อมูล ในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ

ฐานข้อมูล	รวม	การใช้งานในปัจจุบัน			
		มี	ไม่มี	เลิกใช้	ไม่ระบุ
ภาพรวม					
1. Oracle	100.0	64.0	24.9	2.0	9.1
2. DB2	100.0	13.5	62.9	3.1	20.5
3. MS SQL Server	100.0	76.4	17.7	0.5	5.4
4. INFORMIX	100.0	5.6	65.9	4.0	24.6
5. MS Access	100.0	64.1	15.1	4.8	16.0
6. MySQL	100.0	71.2	17.6	2.0	9.2

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ ระบบฐานข้อมูล Oracle มีการใช้งานในปัจจุบันมากที่สุด (74.0%) ส่วน INFORMIX มีการใช้งานน้อยที่สุด (7.1%)

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ ระบบฐานข้อมูล MySQL มีการใช้งานในปัจจุบันมากที่สุด (81.8%) เป็นที่น่าสังเกตว่าฐานข้อมูล INFORMIX ในกลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐไม่ระบุว่ามีการใช้งานเลย

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน ระบบฐานข้อมูล MS SQL Server มีการใช้งานในปัจจุบันมากที่สุด (78.5%) INFORMIX มีการใช้งานน้อยที่สุด (6.0%) (ตาราง 19 ต่อ)

**ตาราง 19 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการใช้งานระบบฐานข้อมูล
ในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)**

ฐานข้อมูล	รวม	การใช้งานในปัจจุบัน			
		มี	ไม่มี	เลิกใช้	ไม่ระบุ
เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ					
1. Oracle	100.0	74.0	21.5	-	4.5
2. DB2	100.0	11.7	58.1	4.8	25.4
3. MS SQL Server	100.0	70.4	20.3	2.4	6.9
4. INFORMIX	100.0	7.1	65.1	4.5	23.3
5. MS Access	100.0	49.6	22.8	9.1	18.5
6. MySQL	100.0	56.9	31.3	-	11.8
เน้นให้บริการภาครัฐ					
1. Oracle	100.0	76.9	9.1	-	14.0
2. DB2	100.0	14.6	57.5	-	27.9
3. MS SQL Server	100.0	74.1	16.1	-	9.8
4. INFORMIX	100.0	-	52.6	-	47.4
5. MS Access	100.0	76.9	4.3	4.3	14.5
6. MySQL	100.0	81.8	4.9	4.3	9.0
ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน					
1. Oracle	100.0	58.9	28.5	3.0	9.6
2. DB2	100.0	13.9	65.3	3.0	17.8
3. MS SQL Server	100.0	78.5	17.2	-	4.3
4. INFORMIX	100.0	6.0	68.2	4.4	21.4
5. MS Access	100.0	66.6	14.4	3.6	15.4
6. MySQL	100.0	74.0	15.4	2.2	8.4

1.3.1.2 เวอร์ชันที่ใช้งานในปัจจุบัน

เมื่อสอบถามถึงเวอร์ชันล่าสุดของระบบฐานข้อมูลที่หน่วยงานใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ผลการสำรวจเป็นดังนี้ 1) ฐานข้อมูล Oracle ส่วนใหญ่หน่วยงานใช้เวอร์ชัน 10 (29.2%), 2) DB2 ส่วนใหญ่ใช้เวอร์ชัน 7 (6.1%), 3) Microsoft SQL Server ส่วนใหญ่ใช้เวอร์ชัน 2000 (27.5%), INFORMIX ส่วนใหญ่ใช้เวอร์ชัน 7 (2.5%), 5) Microsoft Access ส่วนใหญ่ใช้เวอร์ชัน 2003 (31.8%), 6) MySQL ส่วนใหญ่ใช้เวอร์ชัน 5 (30.7%) (ตาราง 20)

ตาราง 20 ร้อยละของหน่วยงานที่ใช้ฐานข้อมูล จำแนกตามเวอร์ชันของฐานข้อมูลที่ใช้งานในปัจจุบัน

ฐานข้อมูล	ร้อยละ
ORACLE เวอร์ชัน	64.0
• 10	29.2
• 9	18.5
• 8	7.7
• 7	2.0
• 6	1.0
• อื่น ๆ เช่น 4, standard	1.0
• ไม่ระบุเวอร์ชัน	4.6
DB2 เวอร์ชัน	13.5
• 7	6.1
• 8	1.9
• อื่น ๆ เช่น DB 400	1.5
• ไม่ระบุเวอร์ชัน	4.0

ตาราง 20 ร้อยละของหน่วยงานที่ใช้ฐานข้อมูล จำแนกตามเวอร์ชันของ
 ฐานข้อมูลที่ใช้งานในปัจจุบัน (ต่อ)

ฐานข้อมูล	รวม
Microsoft SQL Server เวอร์ชัน	76.4
• 2000	27.5
• 2005	26.6
• 2003	9.9
• อื่น ๆ เช่น 2006, 4, 7, 8, 9	5.0
• ไม่ระบุเวอร์ชัน	7.4
INFORMIX เวอร์ชัน	5.6
• 7	2.5
• อื่น ๆ เช่น 2, 3	1.5
• ไม่ระบุเวอร์ชัน	1.6
Microsoft Access เวอร์ชัน	64.1
• 2003	31.8
• 2007	9.0
• 2000	8.7
• XP	2.4
• อื่น ๆ 1997, 2002, 7	3.2
• ไม่ระบุเวอร์ชัน	8.9
MySQL เวอร์ชัน	71.2
• 5	30.7
• 4	18.9
• 3	3.7
• อื่น ๆ เช่น 6, 2, 2000, 2003	3.5
• ไม่ระบุเวอร์ชัน	14.4

1.3.1.3 ความต้องการใช้งานใน 3 ปีข้างหน้า

ภาพรวม

สำหรับระบบฐานข้อมูลที่หน่วยงานต้องการใช้งานในอนาคต ผลการสำรวจ พบว่าฐานข้อมูล MS SQL Server เป็นฐานข้อมูลที่หน่วยงานต้องการใช้มากที่สุด (65.0%) รองลงมา คือ MySQL (63.2%) Oracle (61.5%) Microsoft Access (53.9%) DB2 (14.2%) และ INFORMIX (7.2%) (ตาราง 21)

เมื่อสอบถามถึงระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่หน่วยงานต้องการใช้เพิ่มเติมในอีก 3 ปีข้างหน้า นอกเหนือจากฐานข้อมูลข้างต้น พบว่ามีหน่วยงาน 11.9% ที่ระบุถึงฐานข้อมูลที่ต้องการ/ไม่ต้องการ (ในจำนวนนี้มีหน่วยงาน 7.1% ระบุฐานข้อมูลที่ต้องการใช้งาน ได้แก่ ฐานข้อมูล Postgre SQL, Sybase, SAP, COGNOS และ Pervasive ส่วนหน่วยงานอีก 2.6% ระบุถึงฐานข้อมูลที่ไม่ต้องการใช้งาน คือ ฐานข้อมูล Sybase, MS SQL Express, Foxpro และ Dataflex นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอีก 2.2% ที่ไม่แน่ใจว่ายังคงต้องการใช้งานฐานข้อมูล Fir Bird, Foxpro, Sybase และ Essbase อีกหรือไม่ใน 3 ปีข้างหน้า)

ตาราง 21 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานฐานข้อมูล ในอีก 3 ปีข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ

ฐานข้อมูล	รวม	ความต้องการใช้งาน		
		ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ระบุ
<i>ภาพรวม</i>				
1. Oracle	100.0	61.5	13.1	25.4
2. DB2	100.0	14.2	48.3	37.5
3. MS SQL Server	100.0	65.0	12.3	22.7
4. INFORMIX	100.0	7.2	54.9	37.9
5. Microsoft Access	100.0	53.9	15.1	31.0
6. MySQL	100.0	63.2	10.5	26.3

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ ระบบฐานข้อมูล Oracle มีความต้องการใช้งานมากที่สุด (64.7%) INFORMIX มีความต้องการใช้งานน้อยที่สุด (2.4%)

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ ระบบฐานข้อมูล Oracle มีความต้องการใช้งานมากที่สุด (72.1%) สำหรับฐานข้อมูล INFORMIX เป็นที่น่าสังเกตว่าในปัจจุบันในกลุ่มนี้ไม่ได้มีการใช้งานในระบบนี้เลย แต่เมื่อถามถึงความต้องการใช้งานใน 3 ปีข้างหน้า มีหน่วยงานถึง 4.9% ที่ระบุว่าต้องการใช้

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน ระบบฐานข้อมูล MS SQL Server มีความต้องการใช้งานในปัจจุบันมากที่สุด (66.3%) INFORMIX มีความต้องการใช้งานน้อยที่สุด (9.0%) (ตาราง 21 ต่อ)

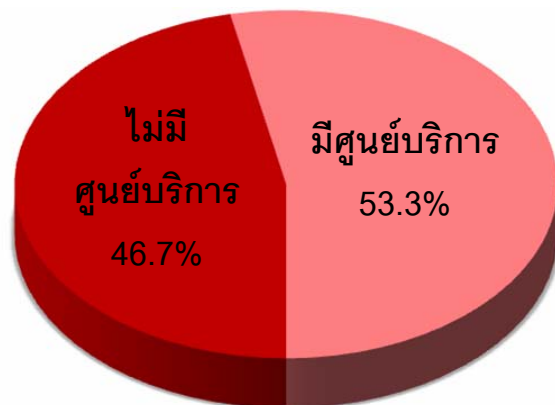
ตาราง 21 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการใช้งานฐานข้อมูล
ในอีก 3 ปีข้างหน้า ประเภทกลุ่มบริการ (ต่อ)

ฐานข้อมูล	รวม	ความต้องการใช้งาน		
		ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ระบุ
เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ				
1. Oracle	100.0	64.7	14.8	20.5
2. DB2	100.0	14.0	53.9	32.1
3. MS SQL Server	100.0	58.4	16.2	25.4
4. INFORMIX	100.0	2.4	63.2	34.4
5. Microsoft Access	100.0	40.3	29.8	29.9
6. MySQL	100.0	54.4	20.1	25.5
เน้นให้บริการภาครัฐ				
1. Oracle	100.0	72.1	4.3	23.6
2. DB2	100.0	23.7	42.9	33.4
3. MS SQL Server	100.0	69.9	7.0	23.1
4. INFORMIX	100.0	4.9	56.9	38.2
5. Microsoft Access	100.0	63.5	13.4	23.1
6. MySQL	100.0	63.5	13.4	23.1
ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน				
1. Oracle	100.0	58.8	14.0	27.2
2. DB2	100.0	12.9	47.4	39.7
3. MS SQL Server	100.0	66.3	11.8	21.9
4. INFORMIX	100.0	9.0	52.0	39.0
5. Microsoft Access	100.0	56.6	10.8	32.6
6. MySQL	100.0	65.9	7.0	27.1

เมื่อเปรียบเทียบระบบฐานข้อมูลที่หน่วยงานต้องการใช้งานมากที่สุดได้อีก 3 ปีข้างหน้า ตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ดังนี้ กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐมีความต้องการใช้งานมากในระบบฐานข้อมูล Oracle, DB2, MS SQL Server และ Microsoft Access กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน มีความต้องการใช้งานมากในฐานข้อมูล INFORMIX และ MySQL

1.3.2 ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)

แผนภูมิ 8 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการมีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน (Call Center)



ผลการสำรวจในปี 2551 พบว่า หน่วยงานในภาพรวมประมาณครึ่งหนึ่ง (53.3%) มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) โดยลักษณะการจัดการศูนย์บริการฯ นั้น ส่วนใหญ่ หน่วยงานมีวิธีการจัดการโดยมีทีม Call Center เอง (36.7%) ที่เหลือจ้างบริษัทอื่นในการให้บริการ (16.6%) (แผนภูมิ 8)

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ พบว่ามีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ 44.2% แต่ส่วนใหญ่ไม่มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ 55.8%

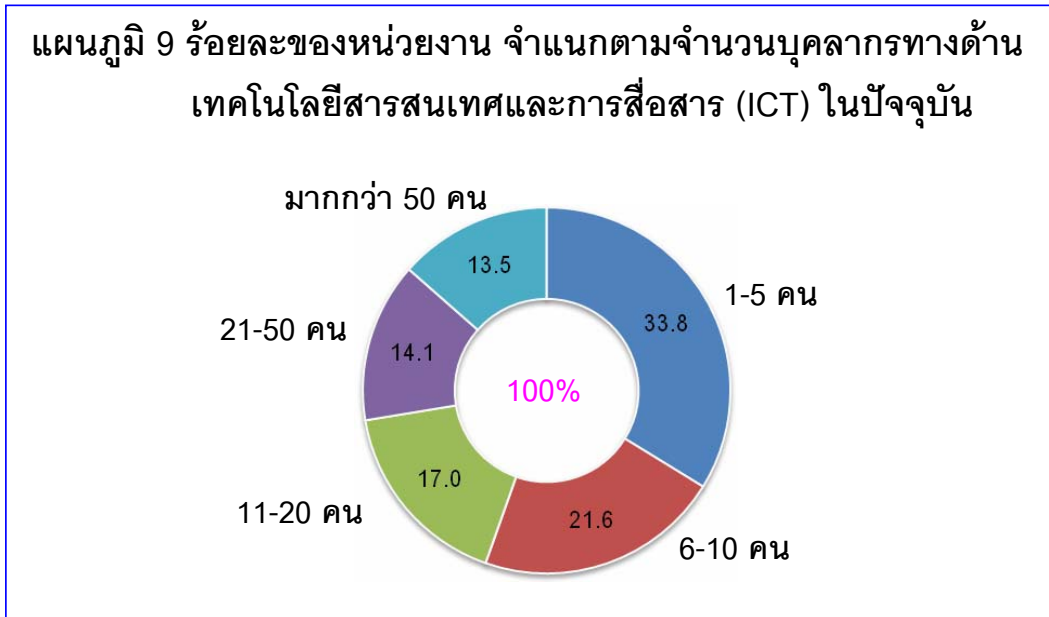
กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ พบว่า ส่วนใหญ่ มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ 51.1% ไม่มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ 48.9%

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน พบว่า ส่วนใหญ่ มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ 56.5% ไม่มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ 43.5% โดยในกลุ่มนี้ หน่วยงานที่มีศูนย์บริการฯ ในหน่วยงานนั้น ส่วนใหญ่มีทีม Call Center เอง ถึง 41.5% จ้างบริษัทอื่นบริการให้เพียง 15% เท่านั้น (ตาราง 22)

ตาราง 22 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามการมีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน (Call Center) ประเภทกลุ่มบริการ

การมีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	เน้นให้บริการภาครัฐ	ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
ไม่มี	46.7	55.8	48.9	43.5
มี วิธีการจัดการ	53.3	44.2	51.1	56.5
• มีทีม Call Center เอง	36.7	21.3	37.1	41.5
• จ้างบริษัทอื่นบริการให้	16.6	22.8	14.0	15.0

1.4 บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน



ผลสำรวจ เรื่อง บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในภาพรวม พบว่า บุคลากรทางด้าน ICT ของหน่วยงานส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 1 – 5 คน (33.8%) รองลงมาอยู่ระหว่าง 6 – 10 คน (21.6%) 11 – 20 คน (17.0%) 21 – 50 คน (14.1%) และมากกว่า 50 คน (13.5%) (แผนภูมิ 9)

ตาราง 23 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามจำนวนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มบริการ

จำนวนบุคลากรทางด้าน ICT ในปัจจุบัน	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	เน้นให้บริการภาครัฐ	ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
• 1 - 5 คน	33.8	34.9	30.1	34.1
• 6 - 10 คน	21.6	23.0	27.4	20.3
• 11 - 20 คน	17.0	13.8	18.8	17.8
• 21 - 50 คน	14.1	16.5	4.9	14.8
• มากกว่า 50 คน	13.5	11.8	18.8	13.0

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ หน่วยงานส่วนใหญ่มีบุคลากรทางด้าน ICT อยู่ระหว่าง 1 – 5 คน (34.9%)

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ หน่วยงานส่วนใหญ่มีบุคลากรทางด้าน ICT อยู่ระหว่าง 1 – 5 คน (30.1%)

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน หน่วยงานส่วนใหญ่มีบุคลากรทางด้าน ICT อยู่ระหว่าง 1 – 5 คน (34.1%) (ตาราง 23)

ความต้องการบุคลากรทางด้าน ICT ผลการสำรวจในปี 2551 พบว่าส่วนใหญ่หน่วยงานถึง 78.6% มีความต้องการบุคลากรเพิ่ม โดยส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มอยู่ในช่วง 1 – 5 คน มากที่สุด (37.2%) (ตาราง 24)

ตาราง 24 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามความต้องการบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ประเภทกลุ่มบริการ

ความต้องการบุคลากรทางด้าน ICT	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	เน้นให้บริการภาครัฐ	ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
ไม่มีความต้องการ	21.4	23.3	32.2	19.2
มีความต้องการเพิ่ม จำนวน	78.6	76.7	67.8	80.8
• 1 - 5 คน	37.2	42.4	21.1	38.0
• 6 - 10 คน	18.3	16.6	9.7	20.2
• 11 - 20 คน	12.7	11.0	18.2	12.4
• 21 - 50 คน	8.4	6.7	9.1	8.8
• มากกว่า 50 คน	2.0	-	9.7	1.4

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ

ความต้องการบุคลากรทางด้าน ICT หน่วยงานส่วนใหญ่ (42.4%) ต้องการเพิ่มระหว่าง 1 – 5 คน

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ

ความต้องการบุคลากรทางด้าน ICT หน่วยงานส่วนใหญ่ (21.1%) ต้องการเพิ่มระหว่าง 1 – 5 คน

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือ

ภาคประชาชน ความต้องการบุคลากรทางด้าน ICT หน่วยงานส่วนใหญ่ (38.0%)

ต้องการเพิ่มระหว่าง 1 – 5 คน

ตำแหน่งบุคลากรทางด้าน ICT ที่ต้องการ

ผลสำรวจในปี 2551 พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ ต้องการโปรแกรมเมอร์เพิ่มมากที่สุด คือ 12.7% รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านระบบคอมพิวเตอร์ 10.7% และนักวิเคราะห์ระบบ 8.2% ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ ปรากฏดังตาราง 25

ตาราง 25 ร้อยละบุคลากรที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตามตำแหน่งงานที่ต้องการ ประเภทกลุ่มบริการ

ตำแหน่งงานที่ต้องการ	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้น ให้บริการ ประชาชน และภาค ธุรกิจ	เน้น ให้บริการ ภาครัฐ	ให้บริการ ผสมผสาน ระหว่าง ภาครัฐกับ ภาคธุรกิจ และหรือภาค ประชาชน
รวม	100.0	8.0	43.7	48.3
• ผู้จัดการระบบ	4.4	0.2	1.9	2.3
• นักวิเคราะห์ระบบ	8.2	1.0	3.9	3.3
• ผู้เชี่ยวชาญด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์	6.6	0.6	3.6	2.4
• ผู้เชี่ยวชาญด้านซอฟต์แวร์มีเดีย	3.9	0.1	1.9	1.9
• ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารข้อมูล	5.3	0.5	2.0	2.8
• ผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยไอที	6.3	0.5	2.0	3.8
• ผู้เชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพของ	3.8	0.3	1.8	1.7
• วิศวกรซอฟต์แวร์	6.4	0.3	3.4	2.7
• โปรแกรมเมอร์	12.7	1.8	4.4	6.5
• เว็บมาสเตอร์	5.0	0.5	1.9	2.6
• ช่างเทคนิคระบบคอมพิวเตอร์	6.5	0.5	2.1	3.9
• ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบคอมพิวเตอร์	10.7	0.6	6.8	3.3
• ผู้จัดการด้าน Logistics	0.3	-	0.2	0.1
• เจ้าหน้าที่ด้าน Logistics	0.4	-	0.2	0.2
• ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.7	0.1	0.2	0.4
• ผู้เชี่ยวชาญด้านแคดแคม	0.2	-	0.1	0.1
• ผู้เชี่ยวชาญด้านฐานข้อมูล	7.1	0.6	3.7	2.8
• เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์	4.3	0.2	3.4	0.7
• ผู้จัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์	0.2	-	0.1	0.1
• เจ้าหน้าที่ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์	0.3	0.1	0.1	0.1
• อื่น ๆ	6.7	0.1	-	6.6

1.5 ค่าใช้จ่ายการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานในรอบปี 2550

1.5.1 เงินลงทุนและค่าใช้จ่ายด้าน ICT ในภาพรวม

สำหรับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานในรอบปี 2550 นั้น ผลสำรวจเกี่ยวกับเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายด้าน ICT ในภาพรวม พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้เงินลงทุนในรอบปี 2550 ไม่เกิน 5 ล้านบาท (25.9%) รองลงมาลงทุนอยู่ระหว่าง 10 ล้าน - 25 ล้านบาท (17.9%) ระหว่าง 25 ล้าน - 50 ล้านบาท (17.3%) เป็นต้น (ตาราง 26)

ตาราง 26 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายด้าน

ICT ในภาพรวม ประเภทกลุ่มบริการ

เงินลงทุนและค่าใช้จ่าย ในภาพรวม (บาท)	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้น ให้บริการ ประชาชน และภาค ธุรกิจ	เน้น ให้บริการ ภาครัฐ	ให้บริการ ผสมผสาน ระหว่าง ภาครัฐกับ ภาคธุรกิจ และหรือภาค ประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
• ไม่เกิน 5 ล้าน	25.9	26.5	24.7	25.8
• มากกว่า 5 ล้าน - 10 ล้าน	14.8	14.7	23.1	13.5
• มากกว่า 10 ล้าน - 25 ล้าน	17.9	21.6	18.8	16.7
• มากกว่า 25 ล้าน - 50 ล้าน	17.3	14.0	18.8	18.1
• มากกว่า 50 ล้าน - 100 ล้าน	7.0	11.4	4.9	6.0
• มากกว่า 100 ล้าน - 250 ล้าน	5.5	-	4.9	7.3
• มากกว่า 250 ล้าน - 500 ล้าน	2.0	-	4.8	2.1
• มากกว่า 500 ล้าน - 1,000 ล้าน	4.9	4.8	-	5.7
• มากกว่า 1,000 ล้าน - 2,500 ล้าน	1.0	2.3	-	0.8
• ไม่ตอบ	3.7	4.7	-	4.0

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ หน่วยงานในกลุ่มนี้ใช้เงินลงทุนและค่าใช้จ่ายด้าน ICT ส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ล้านบาท (26.5%) รองลงมาลงทุนอยู่ระหว่าง 10 ล้าน - 25 ล้านบาท (21.6%) ระหว่าง 5 ล้าน - 10 ล้านบาท (14.7%) เป็นต้น

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ หน่วยงานในกลุ่มนี้ใช้เงินลงทุนและค่าใช้จ่ายด้าน ICT ส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ล้านบาท (24.7%) รองลงมาลงทุนอยู่ระหว่าง 5 ล้าน - 10 ล้านบาท (23.1%) ลงทุนระหว่าง 10 ล้าน - 25 ล้านบาท และ 25 ล้าน - 50 ล้านบาท ในสัดส่วนที่เท่ากัน (18.8%) เป็นต้น

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน หน่วยงานในกลุ่มนี้ใช้เงินลงทุนและค่าใช้จ่ายด้าน ICT ส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ล้านบาท (25.8%) รองลงมาลงทุนอยู่ระหว่าง 25 ล้าน - 50 ล้านบาท (18.1%) ลงทุนระหว่าง 10 ล้าน - 25 ล้านบาท (16.7%) เป็นต้น

1.5.2 ค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

ผลสำรวจเกี่ยวกับสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ต่องบประมาณรวมทั้งหมดของหน่วยงานในรอบปี 2550 พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ (65.8%) มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านการพัฒนาระบบ ICT น้อยกว่าเท่ากับ ร้อยละ 5 รองลงมาอยู่ระหว่างร้อยละ 5.01-ร้อยละ 10.00 มี 14.8% เป็นต้น (ตาราง 27)

ตาราง 27 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาระบบ ICT ต่องบประมาณรวมทั้งหมดในปี 2550 ประเภทกลุ่มบริการ

สัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาระบบ ICT ต่องบประมาณรวมทั้งหมด	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	เน้นให้บริการภาครัฐ	ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
• น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5	65.8	58.7	78.3	66.0
• ร้อยละ 5.01 - ร้อยละ 10.00	14.8	16.3	11.9	14.8
• ร้อยละ 10.01 - ร้อยละ 15.00	2.3	2.4	-	2.6
• ร้อยละ 15.01 - ร้อยละ 20.00	4.0	6.8	4.9	3.0
• ร้อยละ 20.01 - ร้อยละ 25.00	0.5	-	-	0.7
• มากกว่าร้อยละ 25.0	7.0	6.7	4.9	7.5
• ไม่ตอบ	5.6	9.1	-	5.4

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ 58.7% มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่องบประมาณรวมทั้งหมดของหน่วยงานในรอบปี 2550 น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5 รองลงมา มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่างร้อยละ 5.01 - ร้อยละ 10.00 มี 16.3% เป็นต้น

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ 78.3 % มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่องบประมาณรวมทั้งหมดของหน่วยงานในรอบปี 2550 น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5 รองลงมา มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่างร้อยละ 5.01 - ร้อยละ 10.00 มี 11.9% เป็นต้น

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ 66.0 % มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่องบประมาณรวมทั้งหมดของหน่วยงานในรอบปี 2550 น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5 รองลงมา มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่างร้อยละ 5.01 - ร้อยละ 10.00 มี 14.8% เป็นต้น

1.5.3 ค่าใช้จ่ายสำหรับการดูแลระบบ (System Maintenance)

ผลสำรวจเกี่ยวกับสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการดูแลระบบต่อค่าใช้จ่ายด้าน ICT ทั้งหมด พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ (26.7%) มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านนี้ น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5 รองลงมา มีหน่วยงาน 20.7% ที่มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายมากกว่า ร้อยละ 25 (ตาราง 28)

ตาราง 28 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการ
ดูแลระบบต่อเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายทั้งหมดด้าน ICT ประเภท
กลุ่มบริการ

สัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการ ดูแลระบบต่อเงินลงทุนและ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดด้าน ICT	รวม	ประเภทกลุ่มให้บริการ		
		เน้น ให้บริการ ประชาชน และภาค ธุรกิจ	เน้น ให้บริการ ภาครัฐ	ให้บริการ ผสมผสาน ระหว่าง ภาครัฐกับ ภาคธุรกิจ และหรือภาค ประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
• น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5	26.7	15.7	43.1	27.6
• ร้อยละ 5.01 - ร้อยละ 10.00	16.0	20.4	4.3	16.5
• ร้อยละ 10.01 - ร้อยละ 15.00	4.8	2.3	14.0	4.2
• ร้อยละ 15.01 – ร้อยละ 20.00	10.7	8.9	16.1	10.4
• ร้อยละ 20.01 – ร้อยละ 25.00	3.0	4.8	4.3	2.2
• มากกว่าร้อยละ 25.0	20.7	29.2	14.0	19.1
• ไม่ตอบ	18.1	18.7	4.2	20.0

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ หน่วยงานใน
กลุ่มนี้ส่วนใหญ่ (29.2%) มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการดูแลระบบต่อค่าใช้จ่าย
ด้าน ICT ทั้งหมดมากกว่าร้อยละ 25 รองลงมา มีหน่วยงาน 20.4% ที่มีสัดส่วน
ค่าใช้จ่ายด้านนี้อยู่ระหว่างร้อยละ 5.01 - ร้อยละ 10.00

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ (43.1%) มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการดูแลระบบต่อค่าใช้จ่ายด้าน ICT ทั้งหมด น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5 รองลงมา มีหน่วยงาน 16.1% ที่มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านนี้ อยู่ระหว่างร้อยละ 15.01 – ร้อยละ 20.00

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และ หรือภาคประชาชน หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ (27.6%) มีสัดส่วนค่าใช้จ่าย สำหรับการดูแลระบบต่อค่าใช้จ่ายด้าน ICT ทั้งหมด น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5 รองลงมา มีหน่วยงาน 19.1% ที่มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านนี้มากกว่าร้อยละ 25

1.5.4 ค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)

ผลสำรวจเกี่ยวกับสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ต่อ ค่าใช้จ่ายด้าน ICT ทั้งหมด พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ (39.8%) มีสัดส่วนค่าใช้จ่าย ด้านนี้น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5 (ตาราง 29)

ตาราง 29 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ต่อเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายทั้งหมดด้าน ICT ประเภทกลุ่มบริการ

สัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ฯ ต่อเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายทั้งหมดด้าน ICT	รวม	ประเภทกลุ่มบริการ		
		เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ	เน้นให้บริการภาครัฐ	ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
• น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5	39.8	41.1	55.3	37.0
• ร้อยละ 5.01 - ร้อยละ 10.00	6.8	6.9	4.9	7.0
• ร้อยละ 10.01 - ร้อยละ 15.00	2.0	2.4	-	2.2
• ร้อยละ 15.01 – ร้อยละ 20.00	4.9	6.5	4.9	4.4
• ร้อยละ 20.01 – ร้อยละ 25.00	2.2	2.4	4.3	1.9
• มากกว่าร้อยละ 25.0	6.8	2.3	-	9.2
• ไม่ตอบ	37.5	38.4	30.6	38.3

ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มเน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ (41.1%) มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ต่อค่าใช้จ่ายด้าน ICT ทั้งหมด น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5

กลุ่มเน้นให้บริการภาครัฐ หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ (55.3%) มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ต่อค่าใช้จ่ายด้าน ICT ทั้งหมด น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5

กลุ่มให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน หน่วยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ (37.0%) มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ต่อค่าใช้จ่ายด้าน ICT ทั้งหมด น้อยกว่าเท่ากับร้อยละ 5

1.6 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อการจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีหน่วยงาน 31.7% ที่แสดงความคิดเห็น ดังนี้ ควรมีองค์กรกลางในการให้ความรู้พัฒนาบุคลากรด้าน ICT 14.4% ควรสนับสนุนงบประมาณ โครงสร้าง อัตรากำลังบุคลากร และด้าน IT อย่างต่อเนื่อง 11.8% กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานต่างๆให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน 11.5% กำหนดขอบเขตและนโยบายจัดทำแผนครอบคลุมกับภารกิจหน่วยงานและมีระบบตรวจสอบและประเมินคุณภาพ 6.5% เป็นต้น (ตาราง 30)

ตาราง 30 ร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
รวม	100.0
แสดงความคิดเห็น^{1/} มีข้อเสนอแนะดังนี้	31.7
• ควรฝึกอบรมบุคลากรในการให้ความรู้พัฒนาบุคลากรด้าน ICT	14.4
• ควรสนับสนุนงบประมาณ โครงสร้าง อัตรากำลังบุคลากร และด้าน IT อย่างต่อเนื่อง	11.8
• กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	11.5
• ควรกำหนดขอบเขตและนโยบายจัดทำแผนครอบคลุมกับภารกิจหน่วยงาน และมีระบบตรวจสอบและประเมินคุณภาพ	6.5
• ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัย/ถูกต้องของข้อมูล/ระบบยืนยันตัวบุคคล	3.8
• ควรจัดทำแผนระยะยาว 3 ปี และระยะสั้น 1 ปี	3.5
• ประชาสัมพันธ์โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น/อำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงาน	2.9
• มีศูนย์กลางรวบรวมมาตรฐานข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน	2.0
• รัฐควรจัด IT Infrastructure ให้เพียงพอ และเพิ่มความเร็วของเครือข่ายในปัจจุบัน	2.4
ไม่แสดงความคิดเห็น	68.3

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูงเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และข้อเสนอแนะต่อกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ โดยการ ใช้ Need Gap Analysis, Factor Analysis และ Regression Analysis โดยผลการวิเคราะห์ประกอบด้วยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และข้อเสนอแนะดังนี้

1.7.1 สรุปโดยภาพรวมความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลการสำรวจโดยรวม

จากตาราง 31 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญในภาพรวมเท่ากับ 4.26 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งอยู่ในระดับที่สำคัญมาก โดยปัจจัยที่กลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระให้ความสำคัญมาก 5 อันดับแรก คือ (D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล (K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน (9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ (1) ความเชื่อมั่นและความสำเร็จของผู้รับบริการ และ (J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน โดยมีคะแนนเฉลี่ยความสำคัญอยู่ที่ 4.71, 4.65, 4.63, 4.62, และ 4.51 ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จ 5 อันดับแรก คือ (H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ (4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website (2) การออกแบบ Website (1) ความเชื่อมั่นและความสำเร็จของผู้รับบริการ และ (5) ความรู้

ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ที่ 3.76, 3.72, 3.65, 3.58, และ 3.40 ตามลำดับ

สำหรับ 5 อันดับที่มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จน้อยที่สุด คือ (K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน (8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย (J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน (F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล และ (E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ที่ 2.08, 2.11, 3.01, 3.01, และ 3.01 ตามลำดับ

**ตาราง 31 คะแนนเฉลี่ย (โดยรวม) ของปัจจัยในด้านความสำคัญและ
ความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ
องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ**

ปัจจัย	คะแนนเฉลี่ย (โดยรวม)	
	ความสำคัญ	ความสำเร็จ
รวม	4.26	3.09
(1) ความเชื่อมั่น และความสำเร็จของผู้รับบริการ	4.62	3.58
(2) การออกแบบ Website	3.72	3.65
(3) ความสามารถและความสำเร็จของทีมงานด้านสารสนเทศ	4.49	3.39
(4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website	4.34	3.72
(5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ	4.11	3.40
(6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ	3.95	3.06
(7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website	3.89	3.06
(8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย	3.70	2.11
(9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ	4.63	3.12
(A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	4.47	3.57
(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT	4.06	2.86
(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่ เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	4.15	2.72
(D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล	4.71	3.36
(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก	4.46	3.01
(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล	3.99	3.01
(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล และการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก	4.18	2.89
(H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ	4.34	3.76
(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ	4.13	2.46
(J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน	4.51	3.01
(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน	4.65	2.08

หมายเหตุ : คะแนนมากที่สุด = 5 และ คะแนนน้อยที่สุด = 1

ผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis

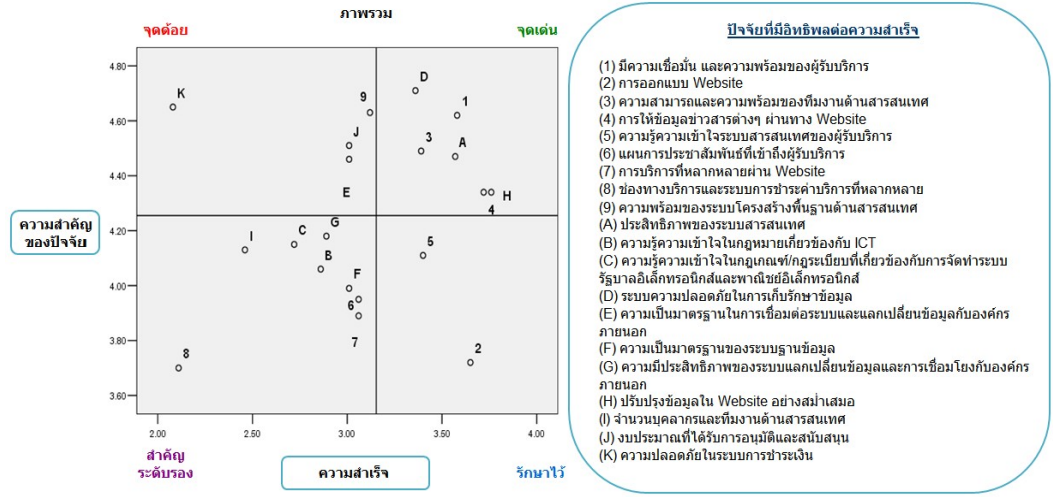
จุดเด่น คือ ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จมากกว่าคะแนนเฉลี่ยรวมที่คำนวณจากทุกปัจจัยความสำเร็จ และ ด้านปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จมากกว่าคะแนนเฉลี่ยรวมที่คำนวณจากทุกปัจจัยความสำเร็จ (ในรายงานฉบับนี้เรียกว่า “**ปัจจัยที่ทำได้ดีและมีความสำคัญมาก**” ทั้งนี้เพื่อให้เข้าใจง่ายและสาระสำคัญยังครบถ้วน)

จุดด้อย คือ ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยรวมที่คำนวณจากทุกปัจจัยความสำเร็จ แต่ ด้านปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จมากกว่าคะแนนเฉลี่ยรวมที่คำนวณจากทุกปัจจัยความสำเร็จ (ในรายงานฉบับนี้เรียกว่า “**ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง)**”)

รักษาไว้ คือ ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จมากกว่าคะแนนเฉลี่ยรวมที่คำนวณจากทุกปัจจัยความสำเร็จ แต่ ด้านปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยรวมที่คำนวณจากทุกปัจจัยความสำเร็จ (ในรายงานฉบับนี้เรียกว่า “**ปัจจัยที่ทำได้ดีแต่ยังมีความสำคัญรอง**”)

สำคัญระดับรอง คือ ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยรวมที่คำนวณจากทุกปัจจัยความสำเร็จและ ด้านปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยรวมที่คำนวณจากทุกปัจจัยความสำเร็จ (ในรายงานฉบับนี้เรียกว่า “**ปัจจัยที่ควรปรับปรุง**”)

**แผนภูมิ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวม
 ของความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จโดยรวมใน
 การพัฒนาเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน
 และหน่วยงานอิสระ**



เมื่อนำผลการประเมินของกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ มาวิเคราะห์ด้วย Need Gap Aalysis สำหรับภาพรวมของความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จโดยรวมในการพัฒนาเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ว่าความสำเร็จของผู้ประกอบการเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ มีดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (ปัจจัยที่ทำได้ดีและมีความสำคัญมาก) 6 ปัจจัย

ได้แก่

- (1) ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ
- (3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ
- (4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website

- (A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ
- (D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล
- (H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยในกลุ่มรักษาไว้ (ปัจจัยที่ทำได้ดีแต่ยังมีความสำคัญรอง)

2 ปัจจัยได้แก่

- (2) การออกแบบ Website
- (5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่เป็นจุดด้อย (ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง) 4 ปัจจัยได้แก่

- (9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ
- (E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยน

ข้อมูลกับองค์กรภายนอก

- (K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน
- (J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มสำคัญระดับรอง (ปัจจัยที่ควรปรับปรุง) 8 ปัจจัย

ได้แก่

- (6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ
- (7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website
- (8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย
- (B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT
- (C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ

การจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- (F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล

(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

ตาราง 32 สรุปผลการวิเคราะห์ NEED GAP ANALYSIS ของความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงานและประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัย	ภาพรวม	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์		
		หน่วยงานราชการ	รัฐวิสาหกิจ	องค์การมหาชน, หน่วยงานอิสระ	เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ (G2B & G2C)	เน้นให้บริการภาครัฐ (G2G)	ผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและ/หรือ ภาคประชาชน (G2G,G2B,G2C)
(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
(J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน	xx	xx	xx	++	xx	xx	xx
(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ	x	x	x	x	xx	xx	x
(9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ	xx	xx	++	++	xx	xx	xx
(C) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก	x	x	x	xx	x	x	x
(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	x	x	x	xx	x	x	x
(8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย	x	x	x	x	x	x	x
(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ICT	x	x	x	x	x	x	x
(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล	x	x	x	x	x	x	x
(6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ	x	x	+	x	x	x	x
(7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website	x	x	x	x	+	x	x
(2) การออกแบบ Website	+	+	+	+	+	+	+
(5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ	+	+	+	+	+	+	+
(3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ	++	++	++	++	++	xx	++
(H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ	++	++	++	+	+	+	++
(4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website	++	++	+	++	+	++	++
(1) ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ	++	++	++	++	++	++	++
(A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	++	++	++	++	++	++	++
(D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล	++	++	++	++	++	++	++

หมายเหตุ :

++

จุดเด่น
(ปัจจัยที่ทำได้ดีและมีความสำคัญมาก)

+

รักษาไว้
(ปัจจัยที่ทำได้ดีแต่ยังมีความสำคัญรอง)

xx

จุดด้อย
(ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง)

x

สำคัญรอง
(ปัจจัยที่ควรปรับปรุง)

เมื่อนำผลการประเมินตนเองของกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ ด้วยการวิเคราะห์ Need Gap Analysis พบสรุปผลการประเมินได้ว่า ผู้ประกอบการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระของไทยมีความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.17 จากคะแนนเต็ม 5

ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มปัจจัยเด่น (ปัจจัยที่ทำได้ดีและมีความสำคัญมาก)

มี 6 ปัจจัย ได้แก่ ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ สำหรับปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มรักษาไว้ (ปัจจัยที่ทำได้ดีแต่ยังมีความสำคัญรอง) มี 2 ปัจจัย ได้แก่ การออกแบบ Website และความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ สำหรับปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) ที่มีความสำคัญมีอยู่ 6 ปัจจัย ได้แก่ ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน และงบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน สำหรับปัจจัยที่เหลือ อีก 8 ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มสำคัญระดับรอง (ปัจจัยที่ควรปรับปรุง) ได้แก่ แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ การบริการที่หลากหลายผ่าน Website ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก และจำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบตนเองโดยวิธี Need Gap Analysis จะให้ภาพของปัจจัยที่เป็น จุดอ่อน จุดแข็ง แต่ในการศึกษาคั้งนี้ ไม่ต้องการให้เพียงแต่ปัจจัยที่เป็นจุดอ่อน จุดแข็ง แก่ของวิทยาลัยเทคนิควิชาการและพาณิชย์วิทยาลัยเทคนิควิชาการ สํารวจกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระเท่านั้น แต่ยังต้องการให้ข้อเสนอแนะต่อการจัดลำดับและให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบการวิทยาลัยเทคนิควิชาการและพาณิชย์วิทยาลัยเทคนิควิชาการของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ ทั้งนี้เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในทางปฏิบัติ

จากวัตถุประสงค์การให้ข้อเสนอแนะต่อการจัดลำดับและให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบการวิทยาลัยเทคนิควิชาการและพาณิชย์วิทยาลัยเทคนิควิชาการของกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) จะเป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการวิเคราะห์ดังกล่าว แต่เนื่องจากมีปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในพัฒนาวิทยาลัยเทคนิควิชาการและพาณิชย์วิทยาลัยเทคนิควิชาการมีมากถึง 20 ปัจจัยซึ่งจะทำให้การตีความและการทำความเข้าใจทำได้ยุ่งยาก ดังนั้นจะทำการจัดกลุ่มปัจจัยทั้ง 20 ปัจจัย เป็นหมวดปัจจัยใหม่ขึ้นมา ก่อน เพื่อให้สอดคล้องกับความหมายของปัจจัยง่ายต่อความเข้าใจและสะดวกต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น ซึ่งในขั้นตอนนี้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) จะถูกนำมาใช้เพื่อจัดหมวดปัจจัยใหม่ดังกล่าว ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นในลำดับต่อมา

ผลการจัดหมวดปัจจัยใหม่โดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ผลการสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อเสนอแนะต่อกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในทางปฏิบัติจริง สรุปได้ดังนี้

ตาราง 33 สรุปผลการวิเคราะห์จำนวนหมวดปัจจัยใหม่ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (FACTOR ANALYSIS) โดยวิธี PCA และวิธีหมุนแกนแบบ VARIMAX

Component	Total Variance Explained					
	Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.53	47.66	47.66	2.87	14.34	14.34
2	1.53	7.64	55.30	2.85	14.26	28.60
3	1.27	6.33	61.64	2.67	13.34	41.94
4	0.96	4.79	66.43	2.00	9.99	51.93
5	0.87	4.35	70.78	1.87	9.34	61.27
6	0.80	3.98	74.76	1.71	8.56	69.83
7	0.61	3.03	77.79	1.18	5.88	75.71
8	0.59	2.95	80.74	1.01	5.03	80.74

หมายเหตุ : - PCA คือวิธีการจัดกลุ่มปัจจัย (Factoring) แบบ Principle Components

Analysis ซึ่งเป็นหนึ่งวิธีการที่นิยมที่สุดในการจัดกลุ่มปัจจัย โดยใช้วิธีการหมุนแกนแบบ Varimax

- Varimax คือวิธีที่นิยมที่สุดในการจัดกลุ่มปัจจัย (Factoring) สามารถแยกกลุ่มปัจจัย (Factor) โดยการหาค่าความแปรปรวนที่มากที่สุด (Maximizing variance) ของตัวแปร ในแต่ละกลุ่มปัจจัย (Factor)

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าจำนวนหมวดปัจจัยใหม่ที่เหมาะสมอยู่ที่ 8 หมวดปัจจัยใหม่ รายละเอียดดังแสดงในตาราง 34

ตาราง 34 สรุปผลการจัดกลุ่มหมวดปัจจัยใหม่ โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์ สูงสุดด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (FACTOR ANALYSIS) โดยวิธี PCA และวิธีหมุนแกนแบบ VARIMAX

ปัจจัย	Rotated Component Matrix (Varimax Method)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
(9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ	0.72							
(A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	0.68							
(3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ	0.61							
(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ	0.56							
(D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล	0.53							
(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก		0.84						
(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล		0.83						
(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก		0.74						
(1) ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ			0.84					
(5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ			0.74					
(6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ			0.66					
(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์				0.88				
(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT				0.76				
(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน					0.82			
(8) ช่องทางการบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย					0.81			
(H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ						0.85		
(2) การออกแบบ Website						0.50		
(4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website						0.50		
(J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน							0.88	
(7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website								0.71

จากการวิเคราะห์จะได้หมวดปัจจัยใหม่ 8 หมวดดังนี้

(1) ความพร้อมของระบบและบุคลากรด้านสารสนเทศ

ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ (3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ (9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ (A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ (D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล และ (I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

(2) การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล

ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ (E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก (F) ความเป็นมาตรฐานของระบบ

ฐานข้อมูล (G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

(3) การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์

ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ (1) ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ (5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ และ (6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ

(4) ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT

ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ (B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ICT และ (C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(5) ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย

ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ (8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย และ (K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

(6) การออกแบบ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการปรับปรุง Website อย่างสม่ำเสมอ

ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ (2) การออกแบบ Website (4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website และ (H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ

(7) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

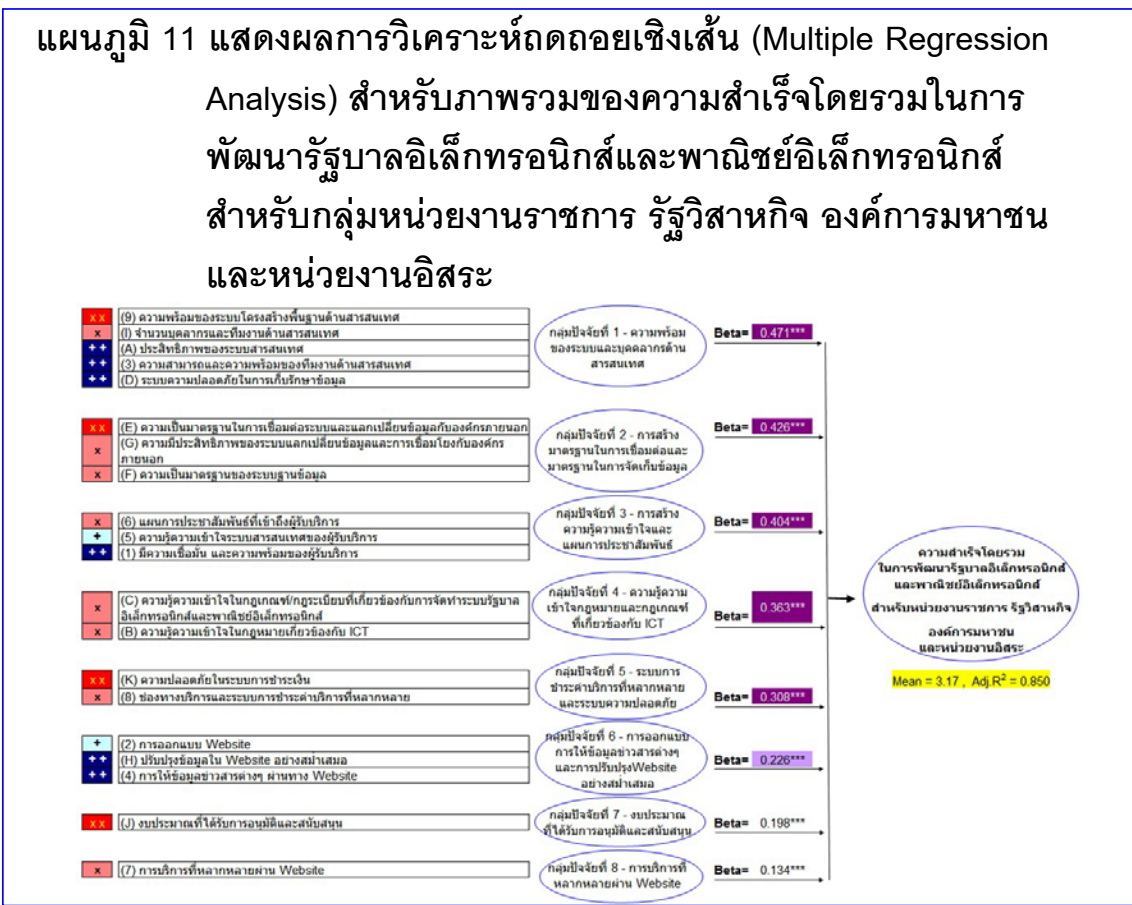
ประกอบด้วย 1 ปัจจัย ได้แก่ (J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

(8) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website

ประกอบด้วย 1 ปัจจัย ได้แก่ (7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website

ผลการวิเคราะห์เพื่อการจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จ โดยรวมในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระโดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis)

ในส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จโดยรวมในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อเสนอแนะต่อกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในทางปฏิบัติจริง สรุปได้ดังนี้



หมายเหตุ : “***” ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

แถบสี	ค่าสัมประสิทธิ์ (เบต้า)	ความหมาย
สีม่วงเข้ม	>= 0.300	ระดับความสำคัญมาก
สีม่วง	0.200 - 0.299	ระดับความสำคัญค่อนข้างมาก
สีชมพู	0.100 - 0.199	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง
สีแดง	0.001 - 0.099	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ต่ำ

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาแผนภูมิ 11 สำหรับการพิจารณาจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จโดยรวมในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ (ในภาพรวม) พบว่า

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแรก คือ **ความพร้อมของระบบและบุคลากรด้านสารสนเทศ** (ค่าเบต้า 0.471 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ

(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสอง คือ **การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล** (ค่าเบต้า 0.426 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก

(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล

(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสาม คือ **การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์** (ค่าเบต้า 0.404 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสี่ คือ **ความรู้ความเข้าใจกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT** (ค่าเบต้า 0.363 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT

(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับห้า คือ **ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย**(ค่าเบต้า 0.308 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

(8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับหก คือ **การออกแบบ การให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ และการปรับปรุงWebsite อย่างสม่ำเสมอ** (ค่าเบต้า 0.226 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มรักษาไว้ และกลุ่มจุดเด่น

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับเจ็ด คือ **งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน** (ค่าเบต้า 0.198 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) ได้แก่

(J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

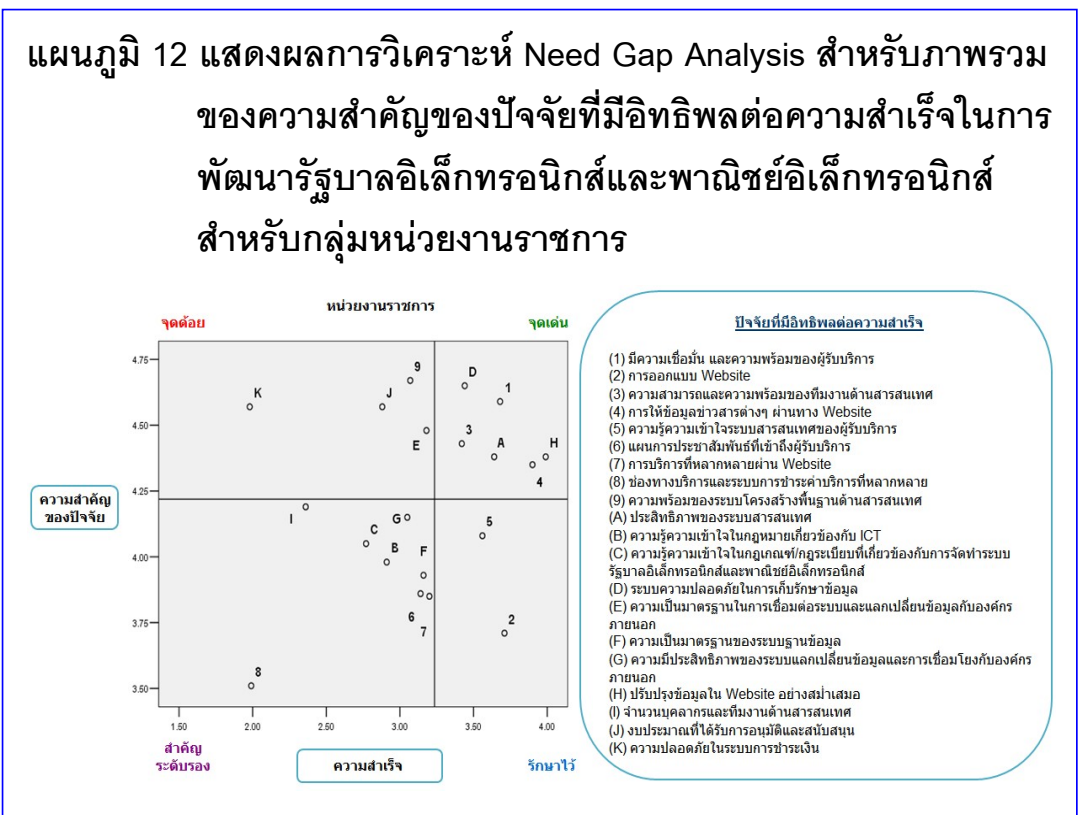
หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแปด คือ การบริการที่หลากหลายผ่าน Website (ค่าเบต้า 0.134 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งอยู่ในกลุ่มสำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website

1.7.2 สรุปโดยภาพรวมความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทหน่วยงาน 3 กลุ่ม

1.7.2.1 กลุ่มหน่วยงานราชการ

ผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis



เมื่อนำผลการประเมินของกลุ่มหน่วยงานราชการด้วยการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สรุปได้ว่าความสำเร็จของผู้ประกอบการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการมีดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (ปัจจัยที่ทำได้ดีและมีความสำคัญมาก) 6 ปัจจัย
ได้แก่

- (1) ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ
- (3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ
- (4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website
- (A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ
- (D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล
- (H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยในกลุ่มรักษาไว้ (ปัจจัยที่ทำได้ดีแต่ยังมีความสำคัญรอง) 2
ปัจจัยได้แก่

- (2) การออกแบบ Website
- (5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่เป็นจุดด้อย (ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง) 4 ปัจจัย ได้แก่

- (9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ
- (E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยน

ข้อมูลกับองค์กรภายนอก

- (K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน
- (J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มสำคัญระดับรอง (ปัจจัยที่ควรปรับปรุง) 8 ปัจจัย

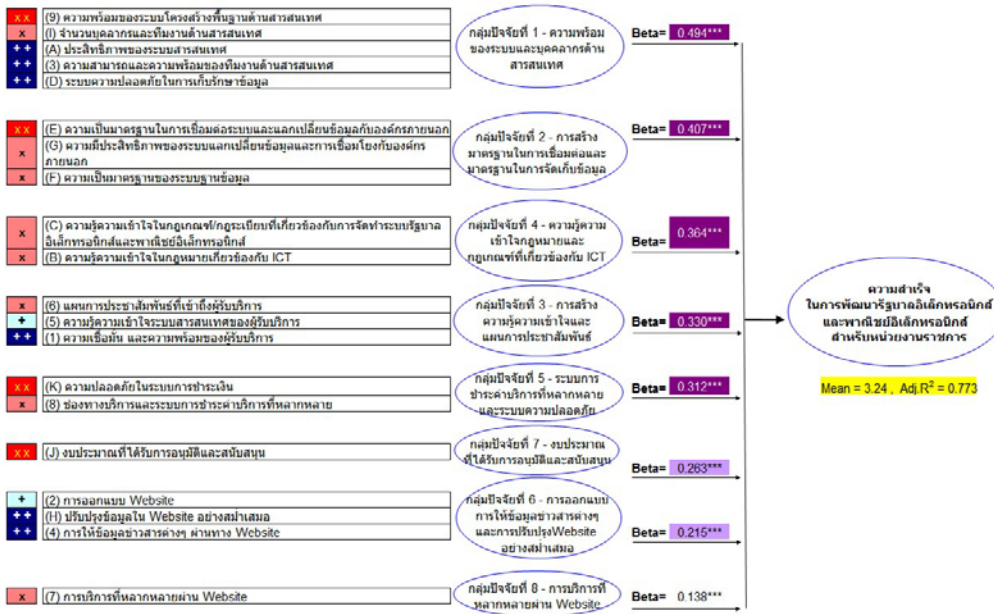
- (6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ
- (7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website

- (8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย
- (B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT
- (C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล
- (G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก
- (I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์เพื่อการจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis)

ในส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อเสนอแนะต่อกลุ่มหน่วยงานราชการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในทางปฏิบัติจริงสรุปได้ดังนี้

แผนภูมิ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ของความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ



หมายเหตุ : “***” ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

แกมมา	ค่าสัมประสิทธิ์ (เบต้า)	ความหมาย
	>= 0.300	ระดับความสำคัญมาก
	0.200 - 0.299	ระดับความสำคัญค่อนข้างมาก
	0.100 - 0.199	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง
	0.001 - 0.099	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ต่ำ

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาแผนภูมิ 13 สำหรับการพิจารณาจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรสำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ พบว่า

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแรก คือ ความพร้อมของระบบและบุคลากรด้านสารสนเทศ (ค่าเบต้า 0.494 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งใน

หมวดนี้ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ

(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสอง คือ การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล (ค่าเบต้า 0.407 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก

(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล

(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสาม คือ ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT (ค่าเบต้า 0.364 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT

(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสี่ คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์ (ค่าเบต้า 0.330 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับห้า คือ ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย(ค่าเบต้า 0.312 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

(8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับหก คือ งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน (ค่าเบต้า 0.263 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) ได้แก่

(J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับเจ็ด คือ การออกแบบ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการปรับปรุงWebsite อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเบต้า 0.215 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มรักษาไว้ และกลุ่มจุดเด่น

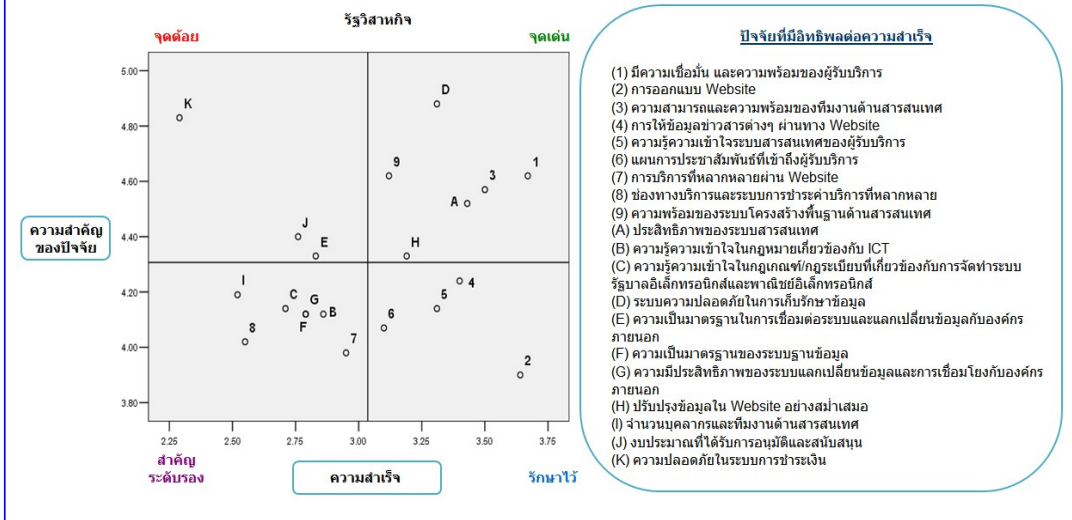
หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแปด คือ การบริการที่หลากหลายผ่าน Website (ค่าเบต้า 0.138 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งอยู่ในกลุ่มสำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website

1.7.2.2 กลุ่มรัฐวิสาหกิจ

ผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis

แผนภูมิ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำเร็จของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มรัฐวิสาหกิจ



เมื่อนำผลการประเมินของกลุ่มรัฐวิสาหกิจด้วยการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำเร็จของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ว่าความสำเร็จของผู้ประกอบการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มรัฐวิสาหกิจมีดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (ปัจจัยที่ทำได้ดีและมีความสำคัญมาก) 6 ปัจจัย

- (1) ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ
- (3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ
- (9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ
- (A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

(D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล

(H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยในกลุ่มรักษาไว้ (ปัจจัยที่ทำได้ดีแต่ยังมีความสำคัญรอง) 4

ปัจจัยได้แก่

(2) การออกแบบ Website

(4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website

(5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ

(6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ

ปัจจัยที่เป็นจุดด้อย (ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง) 3 ปัจจัยได้แก่

(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยน

ข้อมูลกับองค์กรภายนอก

(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

(J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มสำคัญระดับรอง (ปัจจัยที่ควรปรับปรุง) 7 ปัจจัย

ได้แก่

(7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website

(8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย

(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT

(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ

การจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล

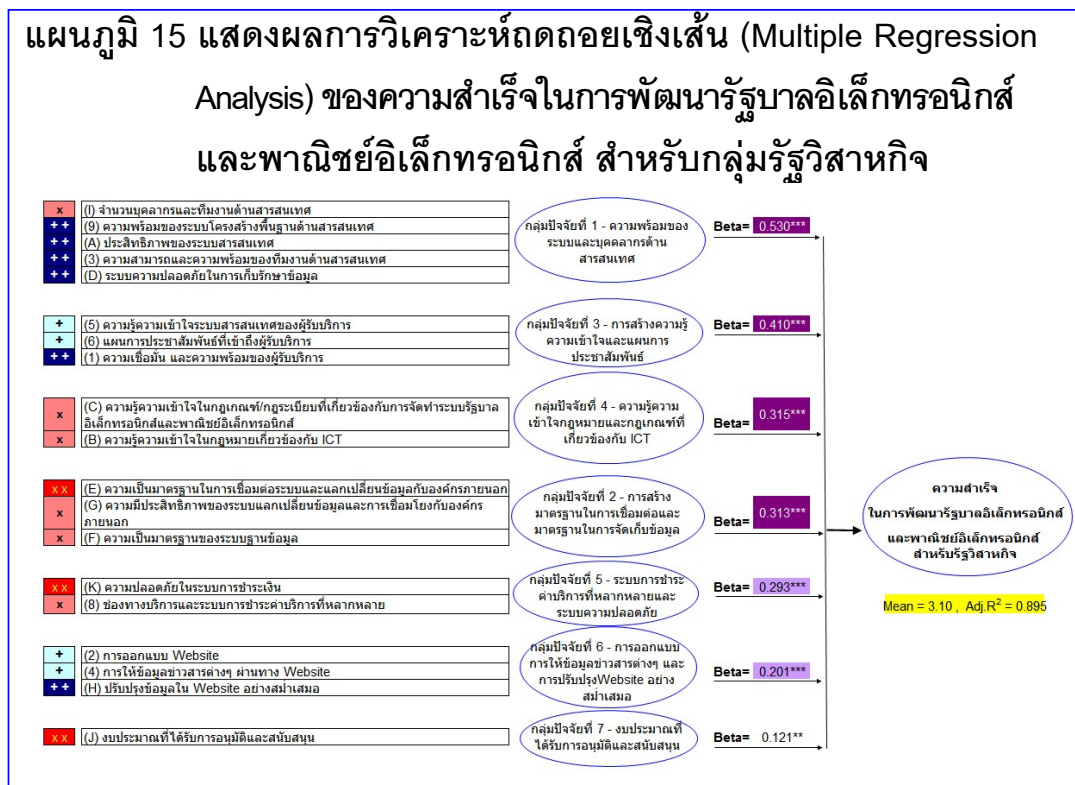
(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการ

เชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์เพื่อการจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มรัฐวิสาหกิจ โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis)

ในส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อเสนอแนะต่อกลุ่ม รัฐวิสาหกิจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในทางปฏิบัติจริง สรุปได้ ดังนี้



หมายเหตุ : "***" ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

"***" ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

แถบสี	ค่าสัมประสิทธิ์ (เบต้า)	ความหมาย
สีม่วงเข้ม	>= 0.300	ระดับความสำคัญมาก
สีม่วง	0.200 - 0.299	ระดับความสำคัญค่อนข้างมาก
สีชมพู	0.100 - 0.199	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง
สีแดง	0.001 - 0.099	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ต่ำ

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาแผนภูมิ 15 สำหรับการพิจารณาจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร สำหรับกลุ่มรัฐวิสาหกิจ พบว่า

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแรก คือ **ความพร้อมของระบบและบุคลากรด้านสารสนเทศ** (ค่าเบต้า 0.530 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสอง คือ **การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์** (ค่าเบต้า 0.410 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มรักษาไว้ และกลุ่มจุดเด่น

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสาม คือ **ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT** (ค่าเบต้า 0.315 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT

(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ

การจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสี่ คือ **การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล** (ค่าเบต้า 0.313 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยน

ข้อมูลกับองค์กรภายนอก

(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล

(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับห้า คือ ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย(ค่าเบต้า 0.293 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

(8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย

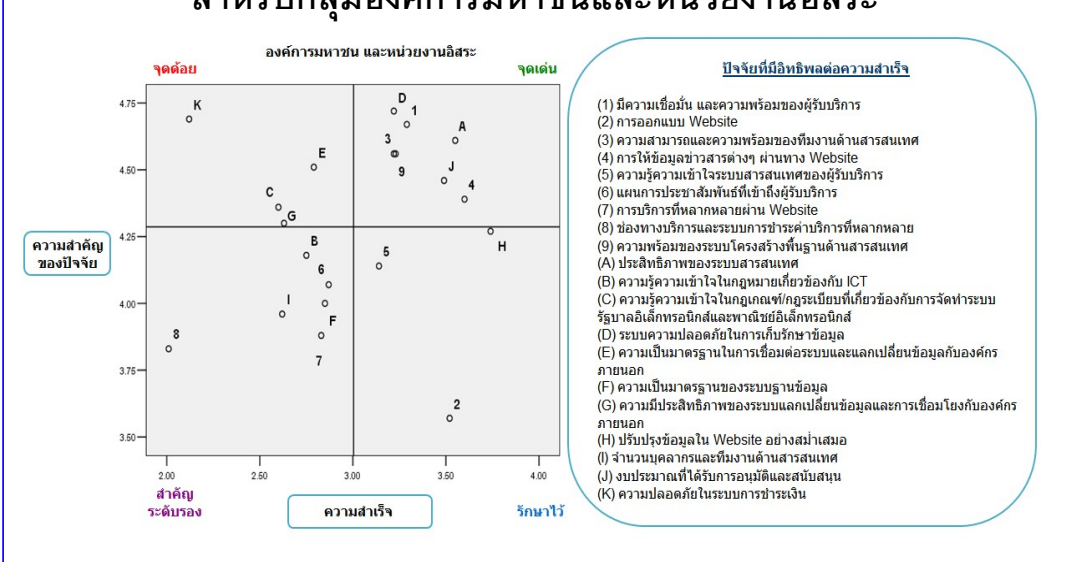
หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับหก คือ การออกแบบ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการปรับปรุงWebsite อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเบต้า 0.201 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มรักษาไว้ และกลุ่มจุดเด่น

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับเจ็ด คือ งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน (ค่าเบต้า 0.121 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) ได้แก่

(J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

1.7.2.3 กลุ่มองค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ ผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis

แผนภูมิ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวม
ของความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการ
พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
สำหรับกลุ่มองค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ



เมื่อนำผลการประเมินของกลุ่มองค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ
ด้วยการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำคัญของ
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ พอสรุปได้ว่าความสำเร็จของผู้ประกอบการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มองค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระมีดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (ปัจจัยที่ทำได้ดีและมีความสำคัญมาก) 7 ปัจจัย

ได้แก่

- (1) ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ
- (3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ
- (4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website

- (9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ
- (A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ
- (D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล
- (J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

ปัจจัยในกลุ่มรักษาไว้ (ปัจจัยที่ทำได้ดีแต่ยังมีความสำคัญรอง) 3

ปัจจัยได้แก่

- (2) การออกแบบ Website
- (5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ
- (H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยที่เป็นจุดด้อย (ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง) 4 ปัจจัยได้แก่

(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก

(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

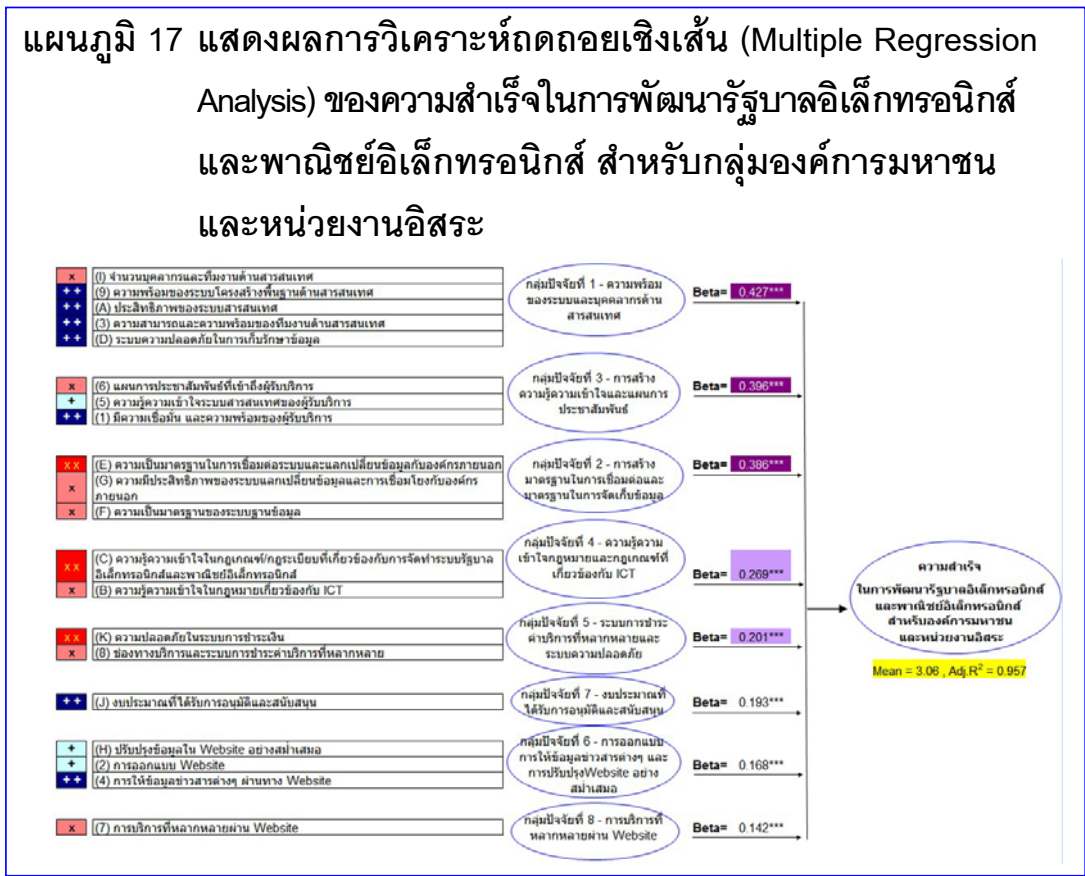
- (K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มสำคัญระดับรอง (ปัจจัยที่ควรปรับปรุง) 6 ปัจจัย

- (6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ
- (7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website
- (8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย
- (B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT
- (F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล
- (I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์เพื่อการจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มองค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระโดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis)

ในส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อเสนอแนะต่อกลุ่มองค์กร มหาชนและหน่วยงานอิสระ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในทาง ปฏิบัติจริง สรุปได้ดังนี้



หมายเหตุ : "***" ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

แกบลิ	ค่าสัมประสิทธิ์ (เบต้า)	ความหมาย
	>= 0.300	ระดับความสำคัญมาก
	0.200 - 0.299	ระดับความสำคัญค่อนข้างมาก
	0.100 - 0.199	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง
	0.001 - 0.099	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ต่ำ

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาแผนภูมิ 17 สำหรับการพิจารณาจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรสำหรับกลุ่มองค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระพบว่า

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแรก คือ **ความพร้อมของระบบและบุคลากรด้านสารสนเทศ** (ค่าเบต้า 0.427 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสอง คือ **การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์** (ค่าเบต้า 0.396 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสาม คือ **การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล** (ค่าเบต้า 0.386 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก

(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล

(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสี่ คือ **ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT** (ค่าเบต้า 0.269 และระดับความสำคัญ

ค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับห้า คือ ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย(ค่าเบต้า 0.201 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

(8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับหก คือ งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน (ค่าเบต้า 0.193 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งอยู่ในกลุ่มจุดเด่น

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับเจ็ด คือ การออกแบบ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการปรับปรุงWebsite อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเบต้า 0.168 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มรักษาไว้ และกลุ่มจุดเด่น

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแปด คือ การบริการที่หลากหลายผ่าน Website (ค่าเบต้า 0.142 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งอยู่ในกลุ่มสำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

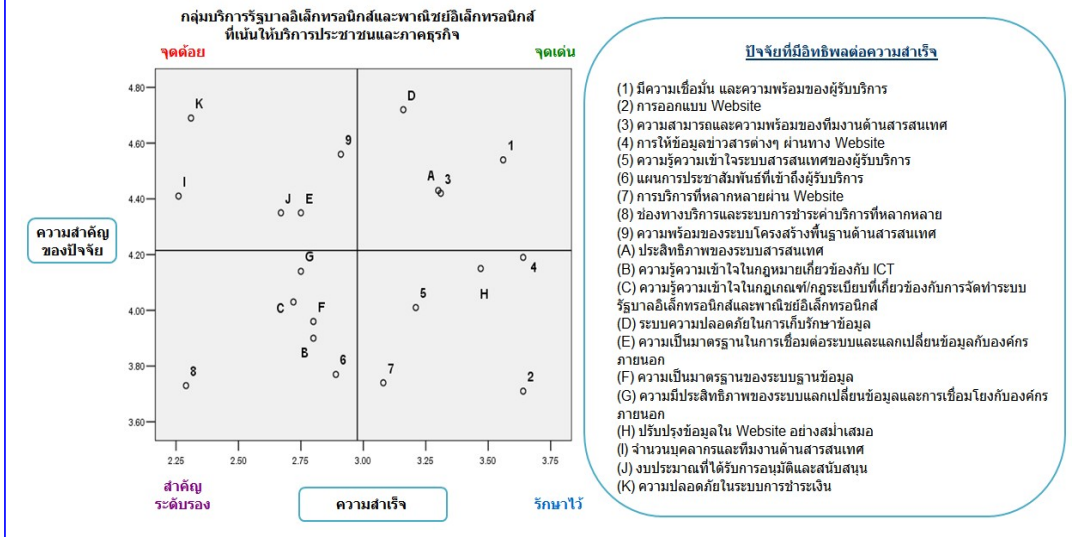
(7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website

1.7.3 สรุปโดยภาพรวมความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 3 กลุ่ม

1.7.3.1 กลุ่มบริการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis

แผนภูมิ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำเร็จของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ



เมื่อนำผลการประเมินของกลุ่มบริการัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจด้วยการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำเร็จของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้

ว่าความสำเร็จของผู้ประกอบการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจมีดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (ปัจจัยที่ทำได้ดีและมีความสำคัญมาก) 4 ปัจจัย

ได้แก่

- (1) ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ
- (3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ
- (A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ
- (D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล

ปัจจัยในกลุ่มรักษาไว้ (ปัจจัยที่ทำได้ดีแต่ยังมีความสำคัญรอง) 5 ปัจจัย

ได้แก่

- (2) การออกแบบ Website
- (4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website
- (5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ
- (7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website
- (H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยที่เป็นจุดด้อย (ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง) 5 ปัจจัย ได้แก่

- (9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ
- (E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยน

ข้อมูลกับองค์กรภายนอก

- (K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน
- (I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ
- (J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มสำคัญระดับรอง (ปัจจัยที่ควรปรับปรุง) 6 ปัจจัย

ได้แก่

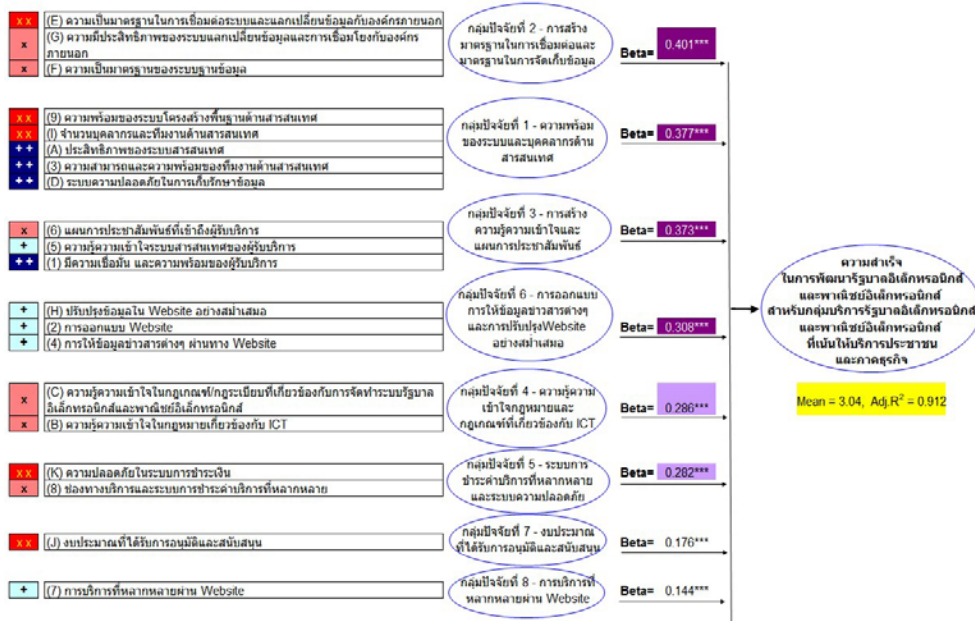
- (6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ
- (8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย
- (B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT
- (C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล
- (G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการ

เชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

ผลการวิเคราะห์เพื่อการจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจโดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis)

ในส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อเสนอแนะต่อกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในทางปฏิบัติจริง สรุปได้ดังนี้

แผนภูมิ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ของความสำเร็จในการพัฒนาวิสาหกิจเออีทีและพาณิชย์เออีที สำหรับกลุ่มบริการวิสาหกิจเออีทีและพาณิชย์เออีทีที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ



หมายเหตุ : "***" ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

แกมมา	ค่าสัมประสิทธิ์ (เบต้า)	ความหมาย
	>= 0.300	ระดับความสำคัญมาก
	0.200 - 0.299	ระดับความสำคัญค่อนข้างมาก
	0.100 - 0.199	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง
	0.001 - 0.099	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ต่ำ

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาแผนภูมิ 19 สำหรับการพิจารณาจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนาวิสาหกิจเออีทีและพาณิชย์เออีทีขององค์กร สำหรับกลุ่มบริการวิสาหกิจเออีทีและพาณิชย์เออีทีที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ พบว่า

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแรก คือ การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล (ค่าเบต้า 0.401 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก

(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล

(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสอง คือ ความพร้อมของระบบและบุคลากรด้านสารสนเทศ (ค่าเบต้า 0.377 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) ได้แก่

(9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ

(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสาม คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์ (ค่าเบต้า 0.373 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสี่ คือ การออกแบบ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการปรับปรุงWebsite อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเบต้า 0.308 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มรักษาไว้

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับห้า คือ ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT(ค่าเบต้า 0.286 และระดับความสำคัญ

ค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT

(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ

การจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับหก คือ ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย(ค่าเบต้า 0.282 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

(8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับเจ็ด คือ งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน (ค่าเบต้า 0.176 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) ได้แก่

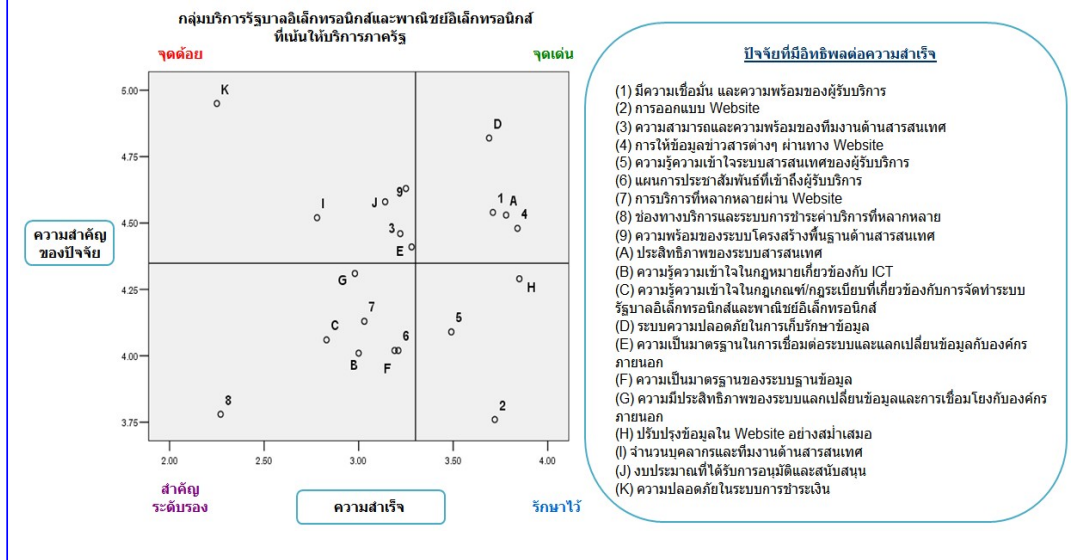
(J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแปด คือ การบริการที่หลากหลายผ่าน Website (ค่าเบต้า 0.144 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งอยู่ในกลุ่มรักษาไว้

1.7.3.2 กลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ

ผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis

แผนภูมิ 20 แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำเร็จของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ



เมื่อนำผลการประเมินของกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐด้วยการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำเร็จของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ว่าความสำเร็จของผู้ประกอบการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐมีดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (ปัจจัยที่ทำได้ดีและมีความสำคัญมาก) 4 ปัจจัย

- (1) ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ
- (4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website
- (A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ
- (D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล

ปัจจัยในกลุ่มรักษาไว้ (ปัจจัยที่ทำได้ดีแต่ยังมีความสำคัญรอง) 3

ปัจจัยได้แก่

- (2) การออกแบบ Website
- (5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ
- (H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยที่เป็นจุดด้อย (ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง) 6 ปัจจัยได้แก่

- (3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ
- (9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ
- (E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยน

ข้อมูลกับองค์กรภายนอก

- (I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ
- (J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน
- (K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มสำคัญระดับรอง (ปัจจัยที่ควรปรับปรุง) 7 ปัจจัย

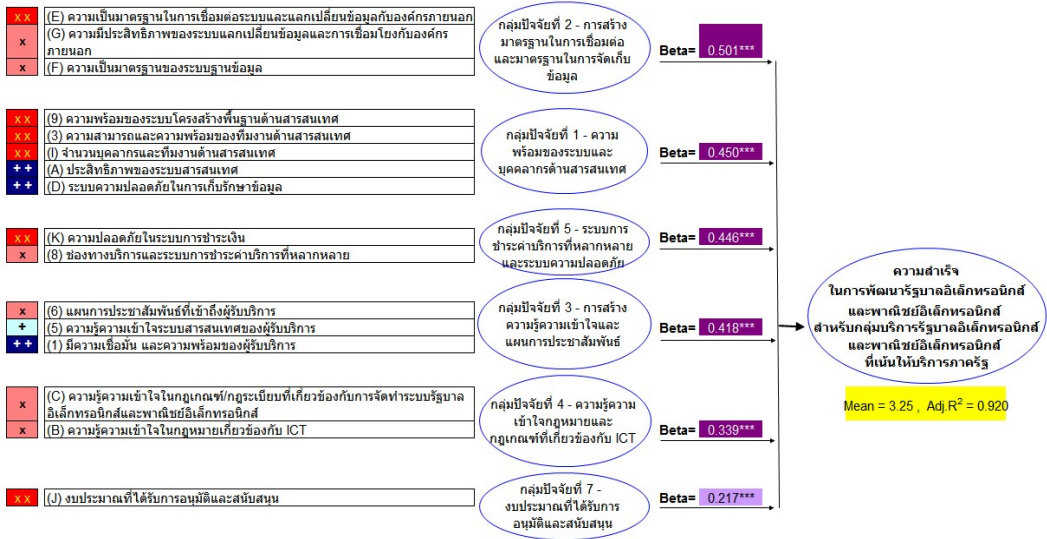
- (6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ

- (7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website
- (8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย
- (B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT
- (C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล
- (G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

ผลการวิเคราะห์เพื่อการจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis)

ในส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อเสนอแนะต่อกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในทางปฏิบัติจริง สรุปได้ดังนี้

แผนภูมิ 21 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ของความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการ ภาครัฐ



หมายเหตุ : “***” ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 (แสดงเฉพาะกลุ่มปัจจัยและตัวแปรย่อยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ)

แกมมา	ค่าสัมประสิทธิ์ (เบต้า)	ความหมาย
	>= 0.300	ระดับความสำคัญมาก
	0.200 - 0.299	ระดับความสำคัญค่อนข้างมาก
	0.100 - 0.199	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง
	0.001 - 0.099	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ต่ำ

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาแผนภูมิ 21 สำหรับการพิจารณาจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ พบว่า

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแรก คือ การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล (ค่าเบต้า 0.501 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก

(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล

(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสอง คือ ความพร้อมของระบบและบุคลากรด้านสารสนเทศ (ค่าเบต้า 0.450 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) ได้แก่

(3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ

(9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ

(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสาม คือ ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย (ค่าเบต้า 0.446 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

(8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสี่ คือ **การสร้างความรู้ความเข้าใจ และแผนการประชาสัมพันธ์** (ค่าเบต้า 0.418 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับห้า คือ **ความรู้ความเข้าใจกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT** (ค่าเบต้า 0.339 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT

(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ

การจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

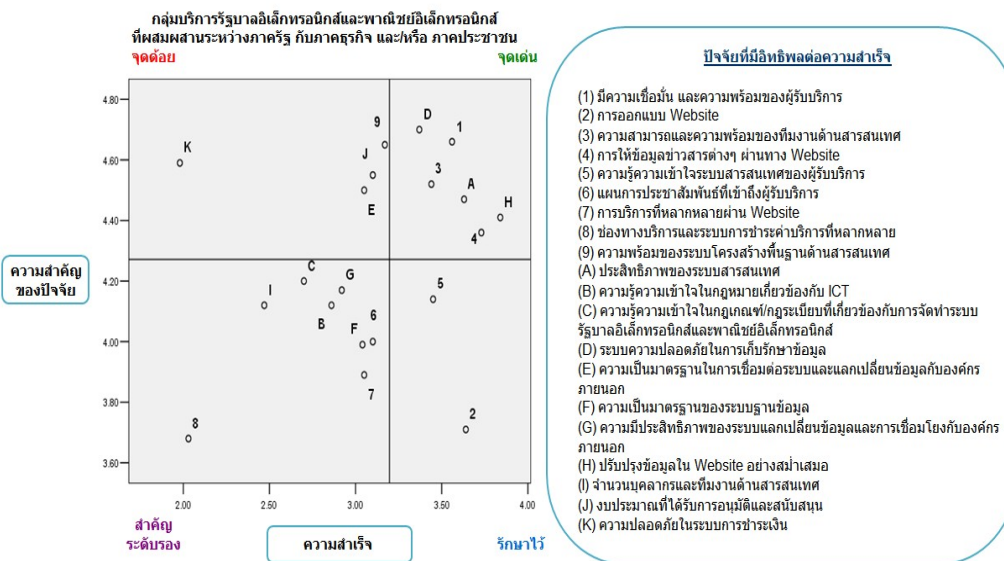
หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับหก คือ **งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติ และสนับสนุน** (ค่าเบต้า 0.217 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) ได้แก่

(J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

**1.7.3.3 กลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
ที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และ/หรือ ภาคประชาชน**

ผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis

แผนภูมิ 22 แสดงผลการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของ
 ของความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนา
 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาล
 อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ
 และหรือภาคประชาชน



เมื่อนำผลการประเมินของกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐ กับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชนด้วยการวิเคราะห์ Need Gap Analysis สำหรับภาพรวมของความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พอสรุปได้ว่าความสำเร็จของผู้ประกอบการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐ กับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชนมีดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (ปัจจัยที่ทำได้ดีและมีความสำคัญมาก) 6 ปัจจัย

ได้แก่

- (1) ความเชื่อมั่น และความพร้อมของผู้รับบริการ
- (3) ความสามารถและความพร้อมของทีมงานด้านสารสนเทศ
- (4) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Website
- (A) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ
- (D) ระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล
- (H) ปรับปรุงข้อมูลใน Website อย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยในกลุ่มรักษาไว้ (ปัจจัยที่ทำได้ดีแต่ยังมีความสำคัญรอง) 2

ปัจจัยได้แก่

- (2) การออกแบบ Website
- (5) ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่เป็นจุดด้อย (ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง) 4 ปัจจัยได้แก่

- (9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ
- (E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยน

ข้อมูลกับองค์กรภายนอก

- (J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน
- (K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มสำคัญระดับรอง (ปัจจัยที่ควรปรับปรุง) 8 ปัจจัย

ได้แก่

- (6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ
- (7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website
- (8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย

(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT

(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล

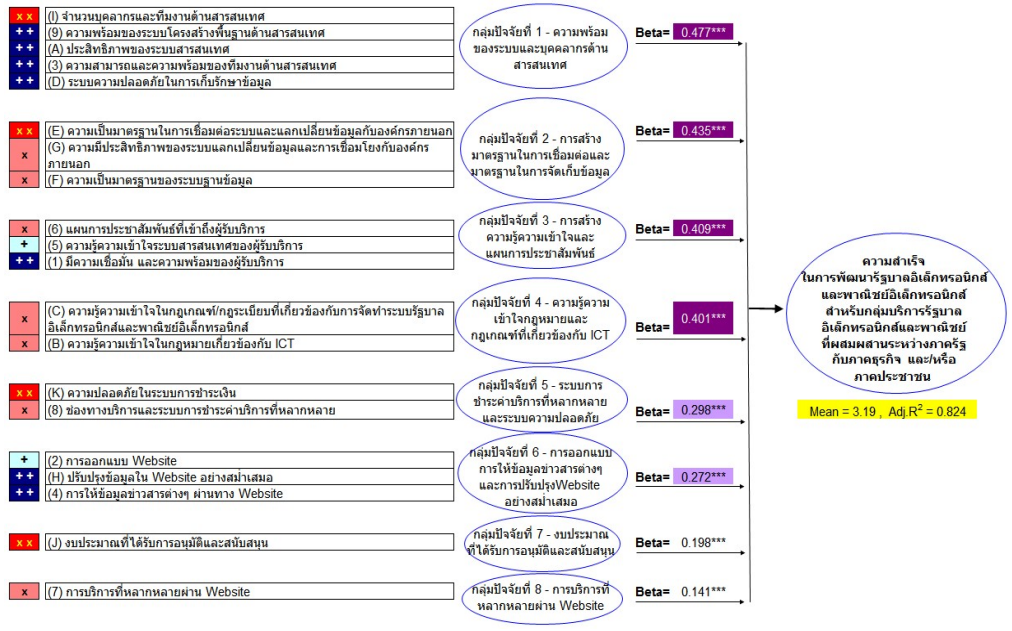
(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์เพื่อการจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐ กับภาคธุรกิจ และ/หรือภาคประชาชน โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis)

ในส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อเสนอแนะต่อกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในทางปฏิบัติจริง สรุปได้ดังนี้

แผนภูมิ 23 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ของความสำเร็จในการพัฒนาเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน



หมายเหตุ : “***” ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

แกมมา	ค่าสัมประสิทธิ์ (เบต้า)	ความหมาย
	≥ 0.300	ระดับความสำคัญมาก
	0.200 - 0.299	ระดับความสำคัญค่อนข้างมาก
	0.100 - 0.199	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง
	0.001 - 0.099	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ต่ำ

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาแผนภูมิ 23 สำหรับการพิจารณาจัดลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนาเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรสำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐ กับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน พบว่า

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแรก คือ **ความพร้อมของระบบและบุคลากรด้านสารสนเทศ** (ค่าเบต้า 0.477 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) ได้แก่

(I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสอง คือ **การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล** (ค่าเบต้า 0.435 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก

(F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล

(G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสาม คือ **การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์** (ค่าเบต้า 0.409 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสี่ คือ **ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT** (ค่าเบต้า 0.401 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT

(C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับห้า คือ ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย(ค่าเบต้า 0.298 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) และหมวดปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ตามลำดับได้แก่

(K) ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน

(8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับหก คือ การออกแบบ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการปรับปรุงWebsite อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเบต้า 0.272 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในกลุ่มรักษาไว้ และกลุ่มจุดเด่น

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับเจ็ด คือ งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน (ค่าเบต้า 0.198 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งอยู่ในกลุ่มจุดด้อย (ต้องเร่งปรับปรุง) ได้แก่

(J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแปด คือ การบริการที่หลากหลายผ่าน Website (ค่าเบต้า 0.141 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งอยู่ในกลุ่มสำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่

(7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโครงการการศึกษาเพื่อทำข้อเสนอแนะการจัดทำนโยบายและแผนในเรื่องของการส่งเสริม และพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government and e-Commerce) โดยศึกษาทั้งด้าน G2C G2B และ G2G ในมุมมองของผู้บริหาร โดยมีรายละเอียดได้ดังนี้

2.1 ลักษณะรูปแบบการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การศึกษานี้ได้แบ่งลักษณะการให้บริการออกเป็น 2 ประเภท คือ การบริการภาครัฐสู่เอกชน (G2C) และภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ และภาครัฐสู่ภาครัฐ (G2B และ G2G) ซึ่งเป็นการแบ่งประเภทโดยใช้ลักษณะของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการคือภาครัฐ และผู้รับบริการมีทั้งที่เป็นภาคประชาชน (G2C) ภาคธุรกิจ (G2B) และภาครัฐ (G2G)

นอกเหนือจากการแบ่งลักษณะการบริการตามผู้รับบริการดังกล่าวแล้วข้างต้นนั้น ยังสามารถแบ่งประเภทของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยใช้ลักษณะของการให้บริการเป็นเกณฑ์ ดังนี้

2.1.1 การให้บริการเพื่อเน้นการให้ข้อมูลข่าวสาร

การให้บริการเพื่อเน้นการให้ข้อมูลข่าวสารซึ่งมักจะเป็นการให้บริการแบบ One-way communication¹ นั้น โดยใช้ Website เป็นช่องทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถค้นคว้าหาข้อมูลที่ต้องการได้ ตัวอย่างเช่น

¹ One-way communication การสื่อสารที่ผู้รับไม่สามารถโต้ตอบกับผู้ส่งในสื่อกลางเดียวกันได้ ผู้ส่งเป็นฝ่ายส่งข่าวสารเพียงอย่างเดียว

กระทรวงศึกษาธิการ ที่เปิดให้มีการลงทะเบียนในโครงการจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม โดยผู้สมัครสามารถ Download² รายละเอียดและระเบียบการศึกษาทางไกลที่ทางกรมการศึกษานอกโรงเรียนได้จัดเตรียมไว้

สำนักงานส่งเสริมการลงทุน กระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อดึงดูดประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจเข้าร่วมลงทุน ทางสำนักงานได้เปิดให้บริการข้อมูล บริการหลังการขาย และการให้คำปรึกษาในด้านการลงทุนผ่านทาง Website

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้จัดทำ Website โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนในการใช้บริการแก่ประชาชนทั่วไปที่สนใจ เช่น รายละเอียด ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการไปประกอบอาชีพในต่างประเทศ เป็นต้น

กรมสรรพากร มีบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Website และมีแบบฟอร์มในการขอหรือร้องเรียนในเรื่องต่างๆ เป็นต้น

2.1.2 การให้บริการแบบ Interactive³

การให้บริการแบบ Interactive หมายถึงการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถทำธุรกรรมต่างๆ กับภาครัฐได้โดยผ่านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีลักษณะการให้บริการเป็นแบบ Interactive สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1) เพื่อธุรกรรมทางการเงิน

หมายถึง การบริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Online ผ่านคอมพิวเตอร์ได้ ตัวอย่างเช่น

² Download คือ การคัดลอกโปรแกรมจาก server มาไว้ในเครื่องของตน

³ Interactive การตอบโต้ผ่านระบบ On-line

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีบริการ e-Payment⁴ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถชำระค่าโทรศัพท์ผ่านระบบ Online และหลังเสร็จสิ้นขั้นตอน ผู้รับบริการสามารถได้รับใบเสร็จได้แม้จะอยู่หน้าคอมพิวเตอร์ ซึ่งถือว่าเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีการให้บริการชำระภาษีรถยนต์ทาง Online และในการหักบัญชีเงินฝาก ผ่านบัตรเครดิต

กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีบริการให้บริการ คือประชาชนที่เสียภาษีผ่านระบบ On-line ซึ่งทางกรมจะให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Website และมีการ Download แบบฟอร์มต่างๆ ในการทำธุรกรรมกับทางกรม

สำนักงานส่งเสริมการลงทุน กระทรวงอุตสาหกรรม มีการพัฒนาระบบการแยกธุรกรรมต่างๆ เพื่อสะดวกและรวดเร็วในการรองรับการบริการทั้งหมดกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีการจัดทำระบบเก็บภาษีแบบ On-line กับผู้ประกอบการ เพื่อความสะดวกให้การเลือกชำระภาษีตามประเภทธุรกิจของตน ทางกรมฯ จะใช้วิธีตัดบัญชีธนาคารแบบ e-Payment ซึ่งมีการเชื่อมโยงผ่านระบบธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ นอกจากนี้ ทางกรมมีการจำหน่ายสินค้าต่างๆ ให้ผู้ประกอบการได้เลือกผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ตนเองได้จัดจำหน่ายแล้วระบบจะทำการจัดเก็บภาษีตามสินค้านั้นๆ ธนาคารที่เข้าร่วมกับโครงการนี้อาทิเช่น

- ธนาคารชูมิโตโมมิตซุยะ แวงกิ่ง คอร์ปอเรชั่น
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

⁴ e-Payment คือ แสดงใบแจ้งหนี้ และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประมวลผลทันทีในรูปแบบใหม่

- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

2) เพื่อเชื่อมโยงทั้งข้อมูล หรือองค์กร (Match Maker)

หมายถึง การที่ภาครัฐเป็นหน่วยงานกลางเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลหรือเชื่อมโยงบุคคลและองค์กรต่างๆ ด้วยกัน เพื่อการประสานงานและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ตั้งแต่เกิดจนตาย การโยกย้าย ย้ายถิ่นฐาน ซึ่งการดูแลประชาชนไทยดังกล่าวรวมทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่กรมการปกครองให้บริการนั้น ได้รวมถึง โดยมีการเชื่อมโยงหรือการติดต่อกับสถานทูตรวมทั้งหมด 80 ประเทศ เพื่อการแจ้งข้อมูลการเกิดและการตายของคนไทยในประเทศนั้นๆ เป็นต้น อันถือว่าเป็นบริการด้านเชื่อมโยงข้อมูล

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีบริการด้านการจัดหางาน (Match Maker) ให้กับประชาชนทั่วไปผ่านทาง Website ของกรมฯ โดยผู้รับบริการการจัดหางานภายในประเทศจะต้องปฏิบัติดังนี้คือ ผู้สมัครต้องมีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ นามสกุล อายุ เป็นต้น จากนั้นจึงสามารถค้นหาตำแหน่งงานว่างผ่านทาง Website ในทางกลับกัน นายจ้างก็สามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกจ้างได้ โดยจะต้องปฏิบัติดังนี้คือ นายจ้างต้องเข้ารับ รหัสผ่าน (Password) ในการใช้ระบบกับหน่วยงาน เพื่อทางกรมฯสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และเป็นการป้องกันสิทธิของนายจ้างและลูกจ้าง

สำนักงานส่งเสริมการลงทุน กระทรวงอุตสาหกรรม เปิดเวทีให้ผู้ประกอบการและผู้รับบริการได้มาค้นหาข้อมูลของแต่ละฝ่ายในการทำการค้าร่วมกัน

กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการในการนำเข้า-ส่งออก และต้องประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องหลายแห่ง เช่น การนิคมอุตสาหกรรม กรมประมง กรมการค้าระหว่างประเทศ กรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นต้น ดังนั้นกรมฯจึงมีบริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้หน่วยงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้นส่งข้อมูลผ่านระบบ On-line เข้ามายังกรมศุลกากร เพื่อที่จะให้ทางกรมศุลกากรนั้นทำการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจนั้นได้รับอนุญาตแล้ว หลังจากนี้ผู้ประกอบการได้ทำการชำระเงินผ่านทางธนาคารที่เกี่ยวข้องในการทำธุรกรรมผ่านระบบ On-line (One-stop services)

3) เป็นช่องทางสำหรับการติดต่อกับหน่วยงานราชการนั้น ๆ

หมายถึง การที่หน่วยงานราชการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งให้ประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อและรับบริการในด้านต่างๆ เช่น การยื่นคำร้อง การจดทะเบียน เป็นต้น โดยที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังหน่วยงานนั้นๆ ยกตัวอย่างเช่น

กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีบริการประชาชนผู้เสียภาษีสามารถยื่นภาษีในการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีผ่านระบบ On-line

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีการบริการแบบ Self services⁵ ผ่านทาง Website คนไทยดอทคอม เพื่อสามารถติดต่อสำนักงานโดยการ Login ผ่านระบบ On-line

⁵ Self services คือ ระบบบริการตนเอง

กระทรวงพาณิชย์ มีบริการจดทะเบียนพาณิชย์ผ่านทาง Website

องค์การเภสัชกรรม ใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาล โดยมีระบบที่สามารถสั่งซื้อยาเวชภัณฑ์กับองค์การเภสัชกรรม ผ่านระบบ On-line โดยโรงพยาบาลแต่ละแห่งมีการใช้ระบบ Input on hand⁶ ในการเชื่อมต่อผ่านระบบ On-line กับ Website ขององค์การเภสัชกรรม ถ้าสินค้าหรือยาเวชภัณฑ์นั้น เหลือปริมาณที่ต่ำกว่ากำหนด ทางองค์การเภสัชกรรมจะทำการแนะนำเพื่อการสั่งซื้อที่สามารถช่วยตรวจสอบปริมาณยาและเวชภัณฑ์ในการสั่งซื้อ ให้เหมาะสมกับความต้องการในการใช้ในแต่ละโรงพยาบาล

2.2 ทศนคติต่อระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ความคิดเห็นต่อหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งในการให้บริการกับประชาชนทั่วไปและสู่ภาคธุรกิจ และระหว่างภาครัฐด้วยกัน มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งทศนคติที่มีต่อระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น มีทั้งให้แง่บวกและในแง่ลบ

ทศนคติในแง่บวก ของ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีดังนี้

- **เป็นระบบที่รวดเร็ว** เป็นบริการที่รวดเร็ว เป็นลดขั้นตอนต่างๆ ที่ภาคประชาชนหรือเอกชนเคยมองว่ายุ่งยากให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้ประหยัดเวลา
- **เป็นระบบที่สร้างความสะดวก** สามารถอำนวยความสะดวกให้กับภาคเอกชน ทั้งนี้เพราะการบริการจะเป็นแบบ One-stop services โดยผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรือนอกเวลาราชการได้ อีกทั้งผู้รับบริการก็สามารถรับบริการได้แม้ว่าจะอยู่ที่บ้านหรือที่ทำงาน

⁶ Input on hand คือ ระบบการเติมสินค้าอัตโนมัติ

- **เป็นระบบที่ทันสมัย** ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานราชการได้เช่นกัน ผู้รับบริการจะมองว่าหน่วยงานราชการที่มีระบบนี้เป็นหน่วยงานที่มีความทันสมัย ก้าวทันยุค มีการบริการที่ก้าวหน้า
- **เป็นระบบที่ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เข้าได้ด้วยกัน** การเชื่อมโยงข้อมูล ข่าวสาร และรายละเอียดต่างๆ ทำให้แนวทางการดำเนินงานไปในทางเดียวกัน และการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- **เป็นระบบที่ช่วยลดค่าใช้จ่าย**
 - (ในที่นี้หมายถึงต้นทุนของผู้รับบริการ) ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องเสียเวลา ไม่ต้องเสียค่าเดินทาง เพื่อติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ กับหน่วยงานราชการ
 - ในแง่ของหน่วยงานราชการ ช่วยลดต้นทุนการใช้กระดาษ (Paperless)
- **เป็นระบบที่ช่วยให้ประสิทธิภาพของการทำงานของข้าราชการดีขึ้น** เนื่องจากเป็นอีกช่องทางหนึ่งของการบริการประชาชน ทำให้ช่วยลด Workload⁷ และแรงกดดันที่ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องติดต่อกับประชาชนหรือภาคเอกชน ทำให้ทั้งประสิทธิภาพการทำงาน และสุขภาพจิตของข้าราชการดีขึ้น
- **เป็นระบบที่ช่วยให้การบริการเข้าถึงประชาชนได้กว้างยิ่งขึ้น** เช่น ประชาชนที่อยู่ห่างไกล หรือประชาชนไทยอยู่ในต่างแดน เป็นต้น

ทัศนคติในแง่ลบ ของ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีดังนี้

⁷ Workload คือการรับภาระหน้าที่ของงานนั้นๆ เกินความสามารถ

- เป็นระบบที่สร้างภาระทางด้านงบประมาณให้กับหน่วยงานราชการ หน่วยงานราชการต้องรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ทั้งค่าอุปกรณ์ ระบบเครือข่าย ค่าบำรุงรักษา
- เป็นระบบที่สร้างภาระด้านบุคลากรให้กับหน่วยงานราชการ ทำให้หน่วยงานราชการต้องรับบุคลากรเพิ่ม เช่น เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคเฉพาะทาง เป็นต้น หรืออบรมบุคลากรเพื่อให้ดูแลด้านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่ ซึ่งอาจทำให้บุคลากรนั้นๆต้องรับภาระที่มากขึ้น
- เป็นระบบที่ยุ่งยาก (สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแล) มีขั้นตอนและมีเทคนิคมากมายที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเท่านั้นจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เป็นระบบที่ต้องการการ Maintenance⁸ สูง ทำให้สิ้นเปลืองทั้งงบประมาณและบุคลากร
- เป็นระบบที่ยังไม่สมบูรณ์ ซึ่งทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ หรือสมบูรณ์แบบอย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.3 ศักยภาพของต่อระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การพัฒนาและการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานราชการแต่ละแห่งนั้น ค่อนข้างมีความเหลื่อมล้ำกัน เช่น บางหน่วยงานภาครัฐมีการปรับเปลี่ยนระบบเดิมจาก Electronic Data Interchange (EDI)⁹ มาเป็นระบบ Single Windows หรือ One-stop services ที่สามารถทำธุรกรรมแบบ

⁸ Maintenance คือ การบำรุงรักษาเครือข่าย และคอมพิวเตอร์

⁹ Electronic Data Interchange (EDI) คือ การแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการเชื่อมต่อโยง

เบ็ดเสร็จได้โดยหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบหน้าต่างเดียว (Window) ทำให้การบริการนั้นสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นไปกว่าเดิม

ในทางกลับกันบางองค์กรยังไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ การบริการยังเป็นเพียงแค่การให้ข้อมูลข่าวสารเท่านั้น

2.3.1 จุดแข็ง Strength (G2C, G2G และG2B)

2.3.1.1 ภาครัฐสู่ภาคเอกชน (G2C)

จุดแข็งในส่วนของภาครัฐสู่ภาคเอกชน หรือประชาชนทั่วไป จะเป็นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีดังนี้

1) ประชาชนทั่วไปสามารถรับข้อมูล เผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ได้มากขึ้น เช่น กรมการจัดหางาน ซึ่งมีหน้าที่ช่วยส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน ได้เปิดบริการให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามาค้นหาตำแหน่งงานว่างผ่าน Website ได้โดยระเบียบขั้นตอนในการใช้บริการผ่านระบบ On-line นั้นเป็นแบบ Self Services โดยประชาชนทั่วไปสามารถแจ้งข้อมูลของตนเองเกี่ยวกับประวัติ การศึกษา ประสบการณ์การทำงานผ่านทาง Website หรือกระทรวงศึกษาธิการได้มีการให้ความรู้ สื่อการเรียนการสอน ระเบียบการศึกษา และ การลงทะเบียนผ่านระบบ On-line ให้กับชุมชนที่อยู่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกลรับความรู้ ในด้านการศึกษาผ่านระบบ On-line เป็นต้น

2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐทำให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Online ในการยื่นชำระภาษี และระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปในการเข้ารับบริการ โดยสร้างความสะดวกทั้งในส่วนของการชำระภาษีและการยื่นแบบฟอร์ม

ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ภาครัฐได้ภาษีเร็ว ส่วนประชาชนได้รับ ภาษีคืนเร็วขึ้น นอกเหนือจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนสามารถชำระภาษี ตรงตามเวลาที่กำหนดได้มากขึ้น

2.3.1.2 ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ และระหว่างภาครัฐด้วยกัน (G2B และ G2G)

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพ

1) **การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ On-line** เป็นการเปิดโอกาสให้นิติบุคคล มีส่วนร่วมในการเปิดธุรกิจผ่านทาง Website การให้ข้อมูล และคำแนะนำการลงทุน การยื่นชำระภาษีในด้านธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบ On-line เป็นต้น ในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจ ลดขั้นตอน เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถใช้บริการ 24 ชั่วโมงโดยผ่านทาง Website ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) **เจ้าหน้าที่ของภาครัฐ มีจิตใจด้านบริการ (Service Mind) กับภาคธุรกิจ** ได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถลดภาระหน้าที่ในด้านเอกสาร และลดแรงกดดันในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการทั่วไป ในด้านงานเอกสาร และการตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถเพิ่มช่องทางการให้บริการในส่วนของภาคธุรกิจได้มีศักยภาพมากขึ้น

2.3.2 จุดอ่อน Weakness (G2C G2G และG2B)

2.3.2.1 ภาครัฐสู่ภาคเอกชน (G2C)

จุดอ่อนในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาครัฐสู่ภาคเอกชนมีดังนี้

1) **ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม** เนื่องจากประชาชน ยังไม่มีความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบอย่างถูกต้องและบางกลุ่ม ยังไม่มีการพัฒนาในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บางกลุ่มก็ไม่มีความรู้ในการใช้ Internet ดังนั้นการทำธุรกรรมต่างๆ บางประเภท จึงไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

2) **การจัดการเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน ยังไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ** ซึ่งเกิดการรั่วไหลของข้อมูล จากการที่แฮกเกอร์หรือมิจฉาชีพ ทำการเจาะข้อมูลผ่านระบบในการยกยอกข้อมูลบางประเภทไปในทางที่มีขอบ เช่น บัตรเครดิต เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงไม่มีความเชื่อมั่นในด้านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3) **เนื่องจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีการสนับสนุนจากหน่วยงานหลักในการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าสู่ระบบมาตรฐานกลาง** ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงไม่มีมาตรฐานในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน และขาดการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้ เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้ฐานข้อมูลในแต่ละหน่วยงานต่างกัน

2.3.2.2 ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ และระหว่างภาครัฐด้วยกัน (G2B

และ G2G)

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย (Network) ของบางผู้ประกอบการธุรกิจไม่สามารถใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการทำธุรกรรมต่างๆ กับหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจาก

1) **ขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบที่ถูกต้อง** เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอในการให้ความรู้และการใช้ระบบซึ่งเป็นปัญหากับผู้ประกอบการรายย่อย

2) ระบบโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงานภาครัฐ ยังไม่มีมาตรฐานกลางสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐความแตกต่างในด้านระบบเครือข่ายและโปรแกรม Software มีผลทำให้ฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงในแต่ละหน่วยงานภาครัฐยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และยังมีตัวแปรกลางในการแปลงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐจากฐานข้อมูล

3) การติดขัดภายใต้กำหนดกฎเกณฑ์ กฎหมาย และนโยบาย ในการพัฒนาระบบ ถึงแม้ว่าการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง แต่ ภายใต้กำหนดกฎเกณฑ์ทั้งหลายเหล่านี้เป็นปัญหาในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

4) บุคลากรในส่วนของภาครัฐ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ถูกต้อง เนื่องจากบุคลากรบางจำนวนยังไม่มีความพร้อมในการใช้และมีเพียงความรู้เพียงระดับพื้นฐานเท่านั้น หรือเป็นแค่เพียง User¹⁰ ในการใช้คอมพิวเตอร์ และที่สำคัญคือ การขาดแคลนบุคลากรในด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.4 ปัญหาอุปสรรคของการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.4.1 ปัญหาด้านระบบโครงสร้างพื้นฐาน

ในหน่วยงานภาครัฐนั้นประสบปัญหาในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

¹⁰ User คือ ผู้ใช้ที่มีความรู้แค่พื้นฐานเบื้องต้นในการใช้คอมพิวเตอร์

1) ระบบของแต่ละองค์กรต่างกัน

ภาครัฐยังไม่มีการกระตุ้นให้ใช้ระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งในแต่ละหน่วยงานจะทำระบบโครงสร้างพื้นฐานของตนเอง แต่เนื่องจากไม่มีหน่วยงานกลางสนับสนุนในการเชื่อมโยงระบบ ข้อมูลต่างๆ ระหว่างภาครัฐ จึงทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปได้ยาก ถึงแม้บางระบบจะเป็นระบบเดียวกัน ก็ยังไม่สามารถรวบรวมข้อมูลที่อยู่ในระบบเดียวกันได้ และระบบของแต่ละหน่วยงานภาครัฐไม่มีตัวแปรในการแปลงข้อมูลจากฐานข้อมูล

*“บางหน่วยงานราชการไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลทำให้
การแลกเปลี่ยนข้อมูลนั้นไม่ตรงกันระหว่างองค์กร”*

2) ขาดความเท่าเทียมกันในเรื่องการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงานภาครัฐจะมีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานด้วยกัน ทำให้การถ่ายโอนข้อมูลหรือการเชื่อมต่อของเครือข่ายระหว่างภาครัฐกับหน่วยงานอื่นๆ นั้นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร บางหน่วยงานของภาครัฐยังมีการพัฒนาที่ล่าช้า ดังนั้นควรมีการพัฒนาระบบร่วมกัน เพื่อลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

3) ระบบเชื่อมโยงของหน่วยหรือองค์กรนั้นๆ มีการปรับเปลี่ยนทุกๆ ปี

การปรับเปลี่ยนระบบภายในตลอดเวลา เช่น ในส่วนของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ และมีการปรับเปลี่ยน Password ในทุกๆ ปี ระบบของธนาคารต้องมี Username และ Password ก่อนใช้ระบบของธนาคาร เมื่อระบบของธนาคารมีการปรับปรุงทุกๆ ปี ทำให้ Password มีการเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้นทางหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการเปลี่ยน Username และ Password ซึ่งทำให้

เสียเวลาในการตั้งใหม่ทุกปี เป็นปัญหากับเจ้าหน้าที่ภาครัฐในการแก้ไขและปรับปรุงระบบ

“การปรับปรุงระบบงานของธนาคารต่างๆ ซึ่งจะมีผลกระทบกับการเข้าใช้ระบบงานฯ เป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่น บางธนาคารนั้นต้องมีการปรับปรุงระบบทุกๆ 1 ปี และการแก้ไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ของภาครัฐจะต้องทำตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ซึ่งถ้าไม่ทำก่อนกำหนดเวลาทางภาครัฐจะไม่สามารถเชื่อมโยงระบบงาน ไปยังระบบของธนาคารได้ และทางธนาคารจะไม่สามารถชำระเงินที่ได้กับภาคเอกชน ให้กับภาครัฐ”

2.4.2 การไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้รับบริการในด้านความปลอดภัย

1) ระบบป้องกันด้านความปลอดภัยยังไม่ดีเพียงพอในเรื่องป้องกันการลักลอบการเจาะข้อมูลจากบุคคลภายนอก หรือแฮกเกอร์ บางหน่วยงานถูกมองว่าใช้ระบบที่มีมาตรฐานต่ำในด้านการป้องกัน ผู้ใช้บริการบางรายมองว่าไม่มีระบบมารองรับในการป้องกันที่ดีพอ ดังนั้นจึงอาจเปิดโอกาสให้กลุ่มมิจฉาชีพ หรือแฮกเกอร์ สามารถเจาะข้อมูล หรือลักลอบนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิดได้

2) ระบบการรักษาความปลอดภัยจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับภาคเอกชน การขาดความเชื่อมั่นในการใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยให้กับผู้รับบริการ ที่จะมาใช้ระบบโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินนั้น บางหน่วยงานภาครัฐยังไม่มีระบบรองรับมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยขาดการสร้างเชื่อมั่นในระบบการรักษาความปลอดภัยในหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับธุรกรรมการเงินควรมีหรือทำให้ภาคเอกชนมั่นใจว่าหน่วยงานราชการมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน

3) กฎหมายยังไม่มีความเข้มงวดเพียงพอในการบังคับใช้บทลงโทษกับกลุ่มที่เจาะข้อมูลในทางมิชอบ และแฮกเกอร์ที่จะลักลอบเข้า

ระบบ หน่วยงานภาครัฐยังไม่มีมาตรการที่เข้มงวดในการบังคับใช้บทลงโทษกับกลุ่มที่เจาะฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนซึ่งปัจจุบันมีกลุ่มคนเหล่านี้เจาะข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการนำข้อมูลมาใช้ในทางมิชอบ เช่น การลักลอบเจาะรหัสผ่านบัตรเครดิตของผู้อื่น เป็นต้น

2.4.3 ขาดงบประมาณที่เพียงพอ

1) **ภาครัฐไม่มีงบประมาณเพียงพอในการสนับสนุนระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์** ทั้งในแง่การจ้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ ที่มีส่วนของการใช้ในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งงบประมาณมีจำกัดในการพัฒนาได้ครอบคลุมทั้งระบบ กล่าวคือหน่วยงานภาครัฐมีงบประมาณในการสนับสนุนที่ละส่วน ค่าใช้จ่ายในด้านอุปกรณ์ต่างๆ เช่น กระดาษเอกสาร ค่าเช่าเครือข่ายโปรแกรม Software และ Hardware และอื่นๆ ต้องเป็นไปตามลำดับ ทำให้เกิดความล่าช้าในการพัฒนาระบบ

“ในแต่ละหน่วยงานราชการจะได้งบประมาณที่ละเรื่องเท่านั้น

ไม่สามารถให้เงินสนับสนุนหรืองบประมาณในทั้งระบบได้”

2) **ระบบงบประมาณของภาครัฐไม่เอื้ออำนวยกับการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย** เพราะมีขั้นตอนในการจัดซื้อที่ยุ่งยาก อีกทั้งในการยื่นเรื่องขอในการจัดซื้ออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีนั้น ใช้ระยะเวลาในการอนุมัติของผู้บริหาร กว่าที่จะได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีต่างๆ ก็ตก รุ่นและล้าสมัย ทำให้การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละครั้งเกิดความล่าช้า และไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3) การให้องค์กรเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐต้องเสียงบประมาณเป็นจำนวนมากในการใช้ระบบของภาคเอกชน ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อในการทำธุรกรรมต่างๆ ภาครัฐได้มีการจ้างองค์กรเอกชนภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมการดูแลและพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น องค์กรเอกชน มีการจัดเก็บเรียกค่าบริการในแต่ละครั้งและมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น บางครั้งภาครัฐมองว่า องค์กรของตนนั้น ต้องเสียเปรียบหน่วยงานเอกชน เพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากให้กับภาคเอกชน

2.4.4 การขาดการให้ความสำคัญของผู้บริหาร และขาดนโยบายสนับสนุน

ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นประโยชน์ของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบ Online และไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ มีผลทำให้การพัฒนาและปรับปรุงระบบของแต่ละหน่วยงานภาครัฐเกิดความล่าช้า หรืออาจไม่บรรลุผลตามที่ตั้งใจเป้าหมายไว้

2.4.5 กฎหมายและกฎระเบียบราชการเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา

1) กฎหมายและเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับและกฎระเบียบต่างๆ บางอย่างยังไม่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เนื่องจากการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีกฎหมายบางตัวไม่สามารถรองรับระบบได้ เช่น การไม่รองรับระบบ Virtual ในการทำธุรกรรมทางการเงินในการออกไปเสร็จบางธุรกรรมผ่านระบบ On-line ได้

*“การจ่ายเงินผ่านทาง Internet บางอย่างไม่สามารถจ่ายได้
เพราะกฎหมายไม่สามารถรองรับธุรกรรมบางส่วนภายในหน่วยงานได้”*

2) การบังคับใช้กฎหมายและนโยบาย ไม่สามารถใช้ได้ในทันที
เนื่องจากมีกฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับเป็นตัวกำหนดในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานต่างๆ ในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.4.6 การขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

1) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ ยังไม่มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและรายละเอียดในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ควร จึงเป็นการยากที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และการเลือกใช้สื่อในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในภาคเอกชนให้เข้ามาทำธุรกรรมผ่านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานภาครัฐยังไม่มียงบประมาณเพียงพอในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เนื่องจากงบประมาณที่สูง ส่งผลให้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เป็นที่รู้จักเท่าที่ควร

“ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ ไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะโฆษณา e-Government ให้กับประชาชนได้มาร่วมใช้บริการ และจุดประสงค์ของการใช้สื่อแบบไหนที่จะเข้าถึงประชาชน ภาคหน่วยงานต้องตระหนักในด้านงบประมาณที่มีอยู่จำกัด”

2) ภาคเอกชน และธุรกิจขาดความรู้ ความเข้าใจ และวิธีการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบ On-line กับบางกลุ่มในส่วนของภาคเอกชน และภาคธุรกิจ เป็นไปได้ยาก เพราะภาคเอกชนและธุรกิจในบางครั้งขาดความรู้และเข้าใจในการ

ใช้ระบบ จึงทำให้ผู้มองว่าระบบนั้นมีความซับซ้อน และเป็นเรื่องยุ่งยากในการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบ On-line

3) การขาดแคลนบุคลากรในด้านการตลาด และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบควรมีวิธีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ควบคู่ไปพร้อมกัน เพื่อให้มีการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น บุคลากรในด้านการตลาด และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์มีส่วนช่วยในการกระจายข้อมูลต่างๆ ให้กับภาคเอกชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ส่งผลให้ภาครัฐมีรายได้มากขึ้นทำให้เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย

2.4.7 การขาดบุคลากร

ปัญหาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ สามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภทหลักๆ คือ

1) บุคลากรไม่มีความเข้าใจ ขาดผู้รู้ และผู้เชี่ยวชาญ

“ภาครัฐไม่มีความรู้ในการจัดระบบ ซึ่งทำให้ภาครัฐก็ต้องจ้างภาคเอกชนเข้ามาช่วยในเรื่องการจัดการระบบ เวลาเกิดปัญหา หรือต้องการแก้ไข บางอย่าง ก็ต้องรอให้บริษัทเอกชนเข้ามาดูแล และจัดการ”

เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานภาครัฐเป็นเพียง User เท่านั้น ขาดความรู้ ความเข้าใจการเชื่อมโยงข้อมูล วิธีการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดปัญหาทาง หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถแก้ไขระบบดังกล่าวด้วยตนเอง ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องอาศัยในการพัฒนาระบบของภาคเอกชน

“หน่วยงานภาครัฐถ้ามองจำนวนคนหรือบุคลากรนั้นถ้าพูดง่ายๆ คือ มีแต่ปริมาณแต่ไม่มีความรู้ในด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมันจะเป็นปัญหาในการใช้ระบบ e-Commerce”

2) จำนวนของบุคลากรที่มีความชำนาญในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีจำนวนน้อย การที่บุคลากรที่มีจำนวนจำกัดในหน่วยงานภาครัฐ จึงเป็นการยากในการให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควบคุมดูแลระบบทั้งหมด

“ถ้าองค์กรไหนมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านนั้นๆ
เจ้าหน้าที่ก็จะมุ่งไปยังบุคคลคนนั้นเพียงคนเดียว
ซึ่งเขาไม่สามารถจะให้ความช่วยเหลือกับทุกๆ คนได้”

3) การขาดความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานใน ส่วนของเจ้าหน้าที่ของภาครัฐทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เรื่อง Career Path¹¹ ยังไม่มีการ ปรับเปลี่ยนระบบที่ดีนัก ส่งผลทำให้ลดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เนื่องจากการปรับเปลี่ยนตำแหน่งนั้น เป็นไปอย่างล่าช้าส่งผลให้เจ้าพนักงานขาดความกระตือรือร้นและขวัญกำลังใจในการทำงาน

“คนที่ทำงานไม่ได้วุฒิ ทำงานเป็น แต่ไม่ได้รับผลตอบแทนที่ดี
ทำให้เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนเกิดความน้อยใจ
และลดขวัญกำลังใจกับเจ้าพนักงานบางคน”

4) บุคลากรขาดความต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐได้ส่งเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานภาครัฐ เข้าไปรับการฝึกอบรมจากสถาบันต่างๆ เพื่อที่จะให้กลับมาพัฒนาหน่วยงานของแต่ละหน่วยงาน แต่บุคลากรขาดความต่อเนื่อง กล่าวคือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐลาออกจากหน่วยงานภาครัฐ หลังจากกลับมาในการฝึกอบรมต่างๆ ทำให้ภาครัฐเสียงบประมาณในการจัดเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรม

¹¹ Career Path คือเส้นทางความก้าวหน้าของอาชีพ

“หลังจากหน่วยงานภาครัฐได้ส่งบุคลากรของตนเอง
ไปเข้ารับการฝึก หรือ อบรม ให้เป็นบุคลากรที่ดีขึ้น หลังจากเสร็จ
การเข้าร่วมฝึกอบรมนั้น คนเหล่านี้จะลาออก เพราะมีความรู้แล้ว
ก็จะออกจากราชการ ซึ่งทำให้ภาครัฐนั้นเสี่ยงงบประมาณไปไม่น้อย”

2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์

2.5.1 ภาครัฐสู่ภาคเอกชน (G2C)

ปัจจัยที่สามารถจัดการได้เอง

1) การพัฒนาบุคลากรของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ มีการนำ
งบประมาณของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรของตนโดยมีการนำบุคลากรของ
แต่ละหน่วยงานไปฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพและสามารถทำให้กลับมา
ปฏิบัติงานได้

2) บางหน่วยงานออกกฎระเบียบเพื่อรองรับระบบของตนเอง
เพื่อการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างสะดวก
รวดเร็ว ในการให้บริการต่างๆ กับภาคเอกชน และภาคธุรกิจ ได้อย่างมี
ประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยที่อยากให้นำหน่วยงานกลางเข้ามาช่วยเหลือ

1) การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของแต่ละหน่วยงานให้มี
มาตรฐานเดียวกัน เพื่อสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูล และแลกเปลี่ยนข้อมูล
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์

2) ต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานกลาง (หรือเจ้าภาพ) ใน
การรับผิดชอบเป็นเจ้าภาพเพื่อสร้างศักยภาพของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการต่างๆ ให้เกิดขึ้น และเชื่อมโยงทุกหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น อาจจะมีการจัดตั้งสำนักทะเบียนกลางเป็นฐานข้อมูล และมีตัว Moderate¹² ในการแปลงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว

3) ควรมีมาตรการการบังคับใช้กฎหมายและนโยบายจากภาครัฐในเรื่องการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการใช้และการพัฒนาปรับปรุงระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานของระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบัน

2.5.2 ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ และระหว่างภาครัฐด้วยกัน (G2B และ G2G)

ปัจจัยที่สามารถจัดการได้เอง

1) การพัฒนาบุคลากรของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ มีการนำงบประมาณของหน่วยงานเพื่อพัฒนาบุคลากรของตนโดยมีการนำบุคลากรของแต่ละหน่วยงานไปฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพและสามารถทำให้กลับมาปฏิบัติงานได้

ปัจจัยที่อยากให้นำหน่วยงานกลางเข้ามาช่วยเหลือ

1) ความสำคัญของผู้บริหารเพื่อให้ความสำคัญ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เช่น การเพิ่มงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง และการปรับผลตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและสร้างประสิทธิภาพของการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

¹² Moderate คือคนกลางในการแปลงข้อมูล

2) **ต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานหลัก (หรือเจ้าภาพ)** เพื่อการพัฒนา ระบบโครงสร้างพื้นฐานระหว่างหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งในกระทรวงหลักจะประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ที่เป็นตัวแทนในแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อที่จะเป็นอนุกรรมการในกระทรวงหลัก เพราะแต่ละหน่วยงานมีปัญหาในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน และมีความเข้าใจในปัญหา ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐของตนเป็นอย่างดี ในการเข้าร่วมเป็นอนุกรรมการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นตัวแทน จะสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กรหรือหน่วยงานในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยสรุป กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากทั้ง G2C, G2B และ G2G ก็คือ การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะเป็นฐานข้อมูลใหญ่ให้กับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และอีกทั้งเป็นหน่วยงานที่จะช่วยเหลือและสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน การเชื่อมโยงข้อมูล การยื่นคำร้อง คำขอ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

การกำหนดกฎหมายและนโยบาย ผู้รับผิดชอบ และบทลงโทษสำหรับบุคคลที่ลักลอบในการเจาะข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ และประชาชนทั่วไป อย่างชัดเจน และมีมาตรการการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อเป็นการป้องกันสิทธิของประชาชนทั่วไปที่เข้าร่วมในการรับบริการ และสร้างความมั่นใจในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการทำธุรกรรมต่างๆ กับหน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานกลางที่สนับสนุนต้องมีตัวแทนแต่ละองค์กรเข้าไปร่วมกับหน่วยงานกลางเพื่อการแก้ปัญหาให้ตรงจุด ซึ่งหน่วยงานกลางนั้นจะได้รู้จุดยืน

และจุดที่จะต้องปรับเปลี่ยนแก้ไข เพื่อสร้างประสิทธิภาพ และภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการ กับภาคเอกชน รวมไปถึงการลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาน้อยกับหน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของผู้บริหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสร้างเสถียรภาพภายในองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐให้มีศักยภาพในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น กล่าวคือ ระดับผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และเข้าใจเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ ควรมีการให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เช่น มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง หรือการเพิ่มงบประมาณในด้านผลตอบแทนของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อสร้างความมั่นใจ และเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

ตอนที่ 3 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนที 1 สำหรับปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ

3.1 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

3.1.1 บทสรุปตามประเภทกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับในภาพรวม

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์เพื่อการจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) มีข้อสรุปดังนี้ ในภาพรวมความพร้อมโดยเฉลี่ยในการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ที่ 3.17 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เมื่อจำแนกตามประเภทหน่วยงาน สรุปได้ว่า

สำหรับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จในการประกอบการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ อยู่ที่ 3.24, 3.10 และ 3.06 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เมื่อจำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ว่า

สำหรับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จในการประกอบการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ กลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ และกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผสมผสาน

ระหว่างภาครัฐ กับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน อยู่ที่ 3.04, 3.25 และ 3.19 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตาราง 35 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อการจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญ
ของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงานและประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มปัจจัย	ความสำเร็จโดยรวม	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์		
		หน่วยงานราชการ	รัฐวิสาหกิจ	องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ	เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ (G2B & G2C)	เน้นให้บริการภาครัฐ (G2G)	ผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและ/หรือภาคประชาชน (G2G-G2B-G2C)
คะแนนเฉลี่ยความสำเร็จ (ระดับคะแนน 1-5) ¹	3.17	3.24	3.10	3.06	3.04	3.25	3.19
Adj. R ²	0.850	0.773	0.895	0.957	0.912	0.920	0.824
กลุ่มปัจจัยที่ 1 - ความพร้อมของระบบและบุคลากรด้านสารสนเทศ	0.471***	0.494***	0.530***	0.427***	0.377***	0.450***	0.477***
กลุ่มปัจจัยที่ 2 - การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล	0.426***	0.407***	0.313***	0.386***	0.401***	0.501***	0.435***
กลุ่มปัจจัยที่ 3 - การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์	0.404***	0.330***	0.410***	0.396***	0.373***	0.418***	0.409***
กลุ่มปัจจัยที่ 4 - ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT	0.363***	0.364***	0.315***	0.269***	0.286***	0.339***	0.401***
กลุ่มปัจจัยที่ 5 - ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย	0.308***	0.312***	0.293***	0.201***	0.282***	0.446***	0.298***
กลุ่มปัจจัยที่ 6 - การออกแบบการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการปรับปรุงWebsiteอย่างสม่ำเสมอ	0.226***	0.215***	0.201***	0.168***	0.308***	-	0.272***
กลุ่มปัจจัยที่ 7 - งบประมาณที่ได้รับ การอนุมัติและสนับสนุน	0.198***	0.263***	0.121**	0.193***	0.176***	0.217***	0.198***
กลุ่มปัจจัยที่ 8 - การบริการที่หลากหลายผ่าน Website	0.134***	0.138***	-	0.142***	0.144***	-	0.141***

หมายเหตุ : “1” คือ คะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จที่คำนวณจากค่าเฉลี่ยของความสำเร็จของแต่ละองค์กรตามประเภทหน่วยงานและประเภทการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

“-” หมายถึง ไม่มีนัยสำคัญ

“***” ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

“****” ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

แถบสี	ค่าสัมประสิทธิ์ (เบต้า)	ความหมาย
เขียว	>= 0.300	ระดับความสำคัญมาก
เหลือง	0.200 - 0.299	ระดับความสำคัญค่อนข้างมาก
ส้ม	0.100 - 0.199	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง
แดง	0.001 - 0.099	ระดับความสำคัญในเกณฑ์ต่ำ
ขาว	ไม่มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.10$	ไม่มีความสำคัญ

ซึ่งเมื่อพิจารณาประกอบกับแผนภูมิและตารางต่างๆ สำหรับการพิจารณาจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบกิจการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ (ในภาพรวม) ได้ว่า

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแรก คือ **ความพร้อมของระบบและบุคลากรด้านสารสนเทศ** (ค่าเบต้า 0.471 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง และควรปรับปรุง ได้แก่ (9) ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ (I) จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทหน่วยงานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมี ความสำคัญมากสำหรับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ และเมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมี ความสำคัญมากสำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ (G2C & G2B) กลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ (G2G) และกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจและหรือภาคประชาชน (G2G, G2B, G2C)

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสอง คือ **การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล** (ค่าเบต้า 0.426 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง และควรปรับปรุง ได้แก่ (E) ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก (F) ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล และ (G) ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก เมื่อ

วิเคราะห์จำแนกตามประเภทหน่วยงานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมีความสำคัญมากสำหรับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ และเมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมีความสำคัญมากสำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ (G2C & G2B) กลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ (G2G) และกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน (G2G, G2B, G2C)

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสาม คือ **การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์** (ค่าเบต้า 0.404 และระดับความสำคัญมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่สำคัญรอง (ควรปรับปรุง) ได้แก่ (6) แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทหน่วยงานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมีความสำคัญมากสำหรับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ และเมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้ จะมีความสำคัญมากสำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ (G2C & G2B) กลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ (G2G) และกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน (G2G, G2B, G2C)

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับสี่ คือ **ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT** (ค่าเบต้า 0.363 และระดับความสำคัญมาก)

ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่ควรปรับปรุง ได้แก่ (B) ความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย เกี่ยวข้องกับ ICT และ (C) ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง กับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวิเคราะห์ จำแนกตามประเภทหน่วยงานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมีความสำคัญมาก สำหรับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และมีความสำคัญค่อนข้างมากสำหรับ องค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ และเมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทกลุ่ม บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้ จะมีความสำคัญมากสำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ (G2G) และกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และ หรือภาคประชาชน (G2G, G2B, G2C) และมีความสำคัญค่อนข้างมากสำหรับ กลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการ ประชาชนและภาคธุรกิจ (G2C & G2B)

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับห้า คือ ระบบการชำระค่าบริการที่ หลากหลายและระบบความปลอดภัย(ค่าเบต้า 0.308 และระดับความสำคัญ มาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุง และควรปรับปรุง ได้แก่ (K) ความ ปลอดภัยในระบบการชำระเงิน (8) ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่ หลากหลาย เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทหน่วยงานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้ จะมีความสำคัญมากสำหรับหน่วยงานราชการ และมีความสำคัญค่อนข้างมาก สำหรับรัฐวิสาหกิจ และองค์กรมหาชนและหน่วยงานอิสระ และเมื่อวิเคราะห์ จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมีความสำคัญมากสำหรับกลุ่มบริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ (G2G) และมี

ความสำคัญค่อนข้างมากสำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ (G2C & G2B) และกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน (G2G, G2B, G2C)

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับหก คือ การออกแบบ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการปรับปรุงWebsite อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเบต้า 0.226 และระดับความสำคัญค่อนข้างมาก) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยต่างๆจะอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี-ดีเมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทหน่วยงานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมีความสำคัญค่อนข้างมากสำหรับหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ และมีความสำคัญในเกณฑ์ปานกลางสำหรับองค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ และเมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมีความสำคัญมากสำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ (G2C & G2B) และมีความสำคัญค่อนข้างมากสำหรับ และกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน (G2G, G2B, G2C) แต่ปัจจัยนี้กับไม่มีความสำคัญกับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ (G2G)

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับเจ็ด คือ งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน (ค่าเบต้า 0.198 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งในหมวดนี้ปัจจัยที่ต้องเร่งปรับปรุงได้แก่ (J) งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน เมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทหน่วยงานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมีความสำคัญค่อนข้างมากสำหรับหน่วยงานราชการ และมี

ความสำคัญในเกณฑ์ปานกลางสำหรับรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระและเมื่อวิเคราะห์จำแนกตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมี ความสำคัญค่อนข้างมากสำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการภาครัฐ (G2G) และกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน (G2G, G2B, G2C) และมีความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง สำหรับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการ ประชาชนและภาคธุรกิจ (G2C & G2B)

หมวดปัจจัยที่มีอิทธิพลอันดับแปด คือ การบริการที่หลากหลายผ่าน Website (ค่าเบต้า 0.134 และระดับความสำคัญในเกณฑ์ปานกลาง) ซึ่งใน หมวดนี้ปัจจัยที่ควรปรับปรุง ได้แก่ (7) การบริการที่หลากหลายผ่าน Website เมื่อ วิเคราะห์จำแนกตามประเภทหน่วยงานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมี ความสำคัญ ในเกณฑ์ปานกลางสำหรับหน่วยงานราชการ และองค์การมหาชนและหน่วยงาน อิสระ แต่ปัจจัยนี้กับไม่มีความสำคัญสำหรับรัฐวิสาหกิจ และเมื่อวิเคราะห์จำแนก ตามประเภทกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้จะมี ความสำคัญในเกณฑ์ปานกลางสำหรับกลุ่มบริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ (G2C & G2B) และมีความสำคัญค่อนข้างมากสำหรับ และกลุ่มบริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผสมผสานระหว่างภาครัฐกับ ภาคธุรกิจ และหรือภาคประชาชน (G2G, G2B, G2C) แต่ปัจจัยนี้กับไม่มีความสำคัญกับกลุ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เน้น ให้บริการภาครัฐ (G2G)

3.1.2 ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับในภาพรวม

หมวด	ข้อเสนอแนะ
ความพร้อม ของระบบและ บุคลากรด้าน สารสนเทศ	<p style="text-align: center;">ความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานหลักในการควบคุมดูแล และจัดความพร้อมในด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ตลอดจนมีการสนับสนุนแผนการจัดการระบบในแต่ละปี • ในแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่มีระบบโครงสร้างพื้นฐาน และระบบฐานข้อมูลที่แตกต่างกัน น่าจะมีการปรับปรุงในระบบการติดตั้งระบบเชื่อมต่อเครือข่ายโดยมีมาตรฐานและผู้ให้บริการเดียวกัน อาทิ บริษัท TOT จำกัด(มหาชน) ให้การเชื่อมต่อระบบระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อจะได้ลดความซับซ้อนในฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และลดช่องว่างในการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน • หน่วยงานภาครัฐควรมีการร่วมมือกันในการพัฒนาระบบให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลที่สะดวก และรวดเร็ว • มีมาตรการในการกระตุ้นให้มีความสำคัญในการใช้มาตรฐานกลางของระบบเพื่อรองรับการเชื่อมต่อของระบบระหว่างองค์กรและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง • สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างเครือข่ายของระบบโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ • บรรจุแผนพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแผนขององค์กร
	<p style="text-align: center;">จำนวนบุคลากรและทีมงานด้านสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> • จำนวนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละหน่วยงานมีจำนวนไม่เพียงพอ จึงควรมีการจ้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีความเชี่ยวชาญในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอาจจะมีการเพิ่มผลตอบแทนสำหรับค่าวิชาชีพที่ขาดแคลน • มีการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ภาครัฐในการเพิ่มผลตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศ ตามความสามารถที่เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่สารสนเทศ

หมวด	ข้อเสนอแนะ
<p>การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล</p>	<p>ความเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับองค์กรภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานหลักในการควบคุมดูแล และจัดความพร้อมในด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ตลอดจนมีการสนับสนุนแผนการจัดการระบบในแต่ละปี ในแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่มีระบบโครงสร้างพื้นฐาน และระบบฐานข้อมูลที่แตกต่างกัน น่าจะมีการปรับปรุงในระบบการติดตั้งระบบเชื่อมต่อเครือข่ายโดยมีมาตรฐานและผู้ให้บริการเดียวกัน อาทิ บริษัท TOT จำกัด(มหาชน) ให้การเชื่อมต่อระบบระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อจะได้ลดความซับซ้อนในฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และลดช่องว่างในการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน หน่วยงานภาครัฐควรมีการร่วมมือกันในการพัฒนาระบบให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลที่สะดวก และรวดเร็ว มีมาตรการในการกระตุ้นให้มีความสำคัญในการใช้มาตรฐานกลางของระบบเพื่อรองรับการเชื่อมต่อของระบบระหว่างองค์กรและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
	<p>ความเป็นมาตรฐานของระบบฐานข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานหลักในการควบคุมดูแล และจัดความพร้อมในด้านระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนมีสนับสนุนแผนการจัดการระบบในแต่ละปี ในแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ที่แตกต่างกัน น่าจะมีการปรับปรุงในระบบการกำหนดตัวแปรระบบจัดการฐานข้อมูลโดยมีมาตรฐานและบริษัทเดียวกัน เพื่อจะได้ลดความซับซ้อนในฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และ สร้างมาตรฐานของฐานข้อมูลของหน่วยงาน หน่วยงานภาครัฐควรมีการร่วมมือกันในการพัฒนาระบบให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลที่สะดวก และรวดเร็ว มีมาตรการในการกระตุ้นให้มีความสำคัญในการใช้มาตรฐานกลางของระบบเพื่อรองรับการเชื่อมต่อของระบบระหว่างองค์กรและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

หมวด	ข้อเสนอแนะ
<p>การสร้างมาตรฐานในการเชื่อมต่อและมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล</p>	<p>ความมีประสิทธิภาพของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานภาครัฐกับองค์กรภายนอกควรมีการร่วมมือกันในการพัฒนาระบบให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลที่สะดวก และรวดเร็ว • มีมาตรการในการกระตุ้นให้มีความสำคัญในการใช้มาตรฐานกลางของระบบเพื่อรองรับการเชื่อมต่อของระบบระหว่างองค์กรภาครัฐและองค์กรภายนอก
<p>การสร้างความรู้ความเข้าใจและแผนการประชาสัมพันธ์</p>	<p>แผนการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีการส่งเสริมและพัฒนาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ระบบ พร้อมทั้งมีการให้บริการการแนะนำวิธีการใช้ และรวมไปถึงผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการหรือประชาชนจะได้รับในการใช้ระบบผ่านทาง Website • มีแผนการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และมีการวัดประสิทธิผลของแผนการประชาสัมพันธ์ • การให้บริการผู้อัตโนมัติในการทำธุรกรรมผ่านระบบ On-line (Kiosk) เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับทางภาครัฐโดยจัดให้มีการติดป้ายโฆษณาจากภาคเอกชนกับผู้อัตโนมัติ โดยมีค่าโฆษณา และค่าบริการ เพื่อเพิ่มรายได้อีกหนึ่งให้กับทางภาครัฐจัดทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่าน Search Engines ที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ
<p>ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT</p>	<p>ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายเกี่ยวข้องกับ ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดอบรมเจ้าหน้าที่สารสนเทศให้มีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT อย่างสม่ำเสมอ • การเผยแพร่ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ และสร้างความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ICT ให้แก่ทุกหน่วยงาน รวมไปถึงประชาชนทั่วไป <p>ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดอบรมเจ้าหน้าที่สารสนเทศให้มีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างสม่ำเสมอ • การเผยแพร่ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ และสร้างความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ทุกหน่วยงาน รวมไปถึงประชาชนทั่วไป

หมวด	ข้อเสนอแนะ
<p>ระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลายและระบบความปลอดภัย</p>	<p>ความปลอดภัยในระบบการชำระเงิน</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดตั้งองค์กรกลางที่ทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น • ส่งเสริมและเสริมสร้างระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานสำหรับระบบป้องกันความปลอดภัยที่กำหนดตัวบุคคลและความปลอดภัยของข้อมูลและเครือข่ายสื่อสาร (Define-Personality & Data /Network Security) อาทิเช่น CA, Firewall • เพิ่มมาตรการการลงโทษกับผู้กระทำความผิดในการลักลอบเจาะข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ • เพิ่มมาตรการการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ
	<p>ช่องทางบริการและระบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดตั้งองค์กรกลางที่ทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการให้บริการผู้อัตโนมัติในการทำธุรกรรมผ่านระบบ On-line (Kiosk) เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับทางภาครัฐ
<p>งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน</p>	<p>งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติและสนับสนุน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและให้การอนุมัติ/สนับสนุนในด้านงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบของแต่ละหน่วยงานภาครัฐให้ประสบความสำเร็จ • บรรจุแผนพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแผนขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว
<p>การบริการที่หลากหลายผ่าน Website</p>	<p>การบริการที่หลากหลายผ่าน Website</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับปรุงและออกแบบ Website ขององค์กรให้มีบริการที่หลากหลาย และเป็น Web Portal เพื่อเป็นศูนย์กลางติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้ใช้บริการต่าง ๆ • Website ควรมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและประชาชนที่รับบริการ • ส่งเสริมให้มีการจัดทำ Website ในภาษาต่างประเทศด้วย Website ควรมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ

3.2 ปัญหาและอุปสรรค

จากการวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government และ e-Commerce) ในกลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มองค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 2 กลุ่ม ในแต่ละกลุ่มมีผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มละ 9 คน ซึ่งผู้เข้าร่วมกลุ่มประกอบด้วยผู้แทน กลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มองค์การมหาชนและหน่วยงานอิสระ โดยผู้เข้าร่วมต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องและมีความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government และ e-Commerce) ของหน่วยงาน อาจเป็นผู้บริหาร หรือ IT หรือข้าราชการระดับบริหารในหน่วยงาน เช่น เทคโนโลยีและการสื่อสาร คอมพิวเตอร์ บริหารทั่วไป เป็นต้น ที่ใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government and e-Commerce) ทั้งแบบ Government to Business (G2B) และ Government to Consumer (G2C) และ หรือ Government to Government (G2G) หรือมีแผนที่จะพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government และ e-Commerce) ภายใน 6 เดือนข้างหน้า แต่ในปัจจุบันมีการใช้ระบบสารสนเทศหรือเว็บไซต์ (Website) ในการให้บริการแก่ประชาชน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากทั้ง G2C, G2B และ G2G ก็คือการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะเป็นฐานข้อมูลใหญ่ให้กับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และอีกทั้งเป็นหน่วยงานที่จะช่วยเหลือและสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน การเชื่อมโยงข้อมูล การยื่นคำร้อง คำขอระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

การกำหนดกฎหมายและนโยบาย ผู้รับผิดชอบ และบทลงโทษสำหรับบุคคลที่ลักลอบในการเจาะข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ และประชาชนทั่วไป อย่างชัดเจน และมีมาตรการการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อเป็นการป้องกันสิทธิของประชาชนทั่วไปที่เข้าร่วมในการรับบริการ และสร้างความมั่นใจในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมต่างๆ กับหน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานกลางที่สนับสนุนต้องมีตัวแทนแต่ละองค์กรเข้าไปร่วมกับหน่วยงานกลางเพื่อการแก้ปัญหาให้ตรงจุด ซึ่งหน่วยงานกลางนั้นจะได้รู้จุดยืนและจุดที่จะต้องปรับเปลี่ยนแก้ไข เพื่อสร้างประสิทธิภาพ และภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการ กับภาคเอกชน รวมไปถึงการลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาน้อยกับหน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของผู้บริหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสร้างเสถียรภาพภายในองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐให้มีศักยภาพในการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น กล่าวคือ ระดับผู้บริหารควรให้ความสำคัญและเข้าใจเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ ควรมีการให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เช่น มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง หรือการเพิ่มงบประมาณในด้านผลตอบแทนของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อสร้างความมั่นใจ และเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

ส่วนปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ (1) สำหรับกลุ่มภาครัฐสู่ภาคเอกชน (G2C) ปัญหาในการดำเนินกิจกรรมทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากรของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ ปัญหาด้านการออกกฎระเบียบเพื่อรองรับระบบของตนเอง ปัญหาด้านการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของแต่ละหน่วยงาน ปัญหาด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานกลาง (หรือเจ้าภาพ) ปัญหาด้านมาตรการการบังคับใช้กฎหมายและนโยบายจากภาครัฐใน

เรื่องการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (2) สำหรับกลุ่มภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ และระหว่างภาครัฐด้วยกัน (G2B และ G2G) ปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากรของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ ปัญหาด้านการให้ความสำคัญของผู้บริหารต่อระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานกลาง (หรือเจ้าภาพ)

3.3 บทวิเคราะห์ SWOT Matrix

จุดแข็ง (S)	จุดอ่อน (W)
<ul style="list-style-type: none"> ➢ เป็นระบบที่ทันสมัย ➢ เป็นระบบที่ให้บริการที่รวดเร็ว และยัง สามารถช่วยลดขั้นตอนต่างๆ ให้ทั้ง หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการ ทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบ On-line ➢ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น และลดความ กดดันให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ (Service Mind) ➢ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ระหว่าง หน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน เพื่อการประสานงานและการทำงานอย่าง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Match Maker) ➢ สามารถตรวจสอบข้อมูล และทำธุรกรรม ทางการเงินโดยผ่านระบบธนาคารที่เข้า ร่วมโครงการฯ เพื่อลดความยุ่งยาก และสะดวก รวดเร็ว ➢ เป็นอีกช่องทางเลือกหนึ่งให้กับภาคประชาชน ในการทำธุรกรรมต่างๆ กับหน่วยงานภาครัฐ ➢ สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงานภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ เป็นระบบที่สร้างภาระในด้านงบประมาณ ให้กับหน่วยงานภาครัฐ การพัฒนาระบบ การบำรุงรักษา และการจ้างบุคลากรที่มี ความเชี่ยวชาญ และอื่นๆ ➢ เป็นระบบที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน ➢ การจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลแต่ละ หน่วยงานยังไม่มีความปลอดภัย ➢ ขาดแคลนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ➢ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ได้รับการสนับสนุน จากหน่วยงานกลางในการเชื่อมโยง และ แปรข้อมูลระหว่างองค์กร ➢ ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม ➢ บุคลากรของภาครัฐยังขาดความรู้ และ ความเข้าใจในการใช้ระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โอกาส (O)	ปัญหาและอุปสรรค (T)
<ul style="list-style-type: none"> ➢ แนวโน้มการใช้บริการระบบผ่านทาง On-line ในประเทศไทยมีการใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้น ➢ เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นระบบ Network ต่างๆ เพื่อเป็นที่รองรับต่อผู้ใช้บริการในปัจจุบันที่มีจำนวนมากขึ้น ➢ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนหันมาสนใจในการพัฒนา และการนำระบบ On-line มาพัฒนาเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร และการเชื่อมโยงมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ขาดการเชื่อมโยงอันเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกๆ องค์กร ➢ การติดขัดเนื่องจากข้อกำหนดกฎเกณฑ์ กฎหมาย และนโยบายที่ซับซ้อนและขาดความชัดเจน ➢ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่มีความครอบคลุมและทั่วถึง ทำให้ผู้รับบริการบางกลุ่ม ขาดความรู้ และความเข้าใจในการใช้ระบบอย่างถูกต้อง ➢ ขาดการสนับสนุนจากภาครัฐในการพัฒนาระบบ โครงสร้างพื้นฐานงบประมาณ และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ➢ ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่น ความเข้าใจในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3.4 ความต้องการสนับสนุนจากภาครัฐ

1. ต้องการให้มีหน่วยงานกลาง หรือเจ้าภาพในการจัดความพร้อมของระบบ และในการแก้ไขปัญหาของระบบเครือข่ายที่จะเกิดขึ้นต่อภาครัฐและเอกชน โดยให้มีตัวแทนแต่ละองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นอนุกรรมการร่วมในการดำเนินงานด้วย เพราะแต่ละหน่วยงานต่างทราบปัญหาภายในองค์กรของตนเป็นอย่างดี

2. การแก้ไขนโยบาย หรือข้อกฎหมายที่เป็นระเบียบข้อบังคับ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

3. การพัฒนาบุคลากรในด้าน e-Government เชิงพาณิชย์ เช่น IT บริหารระบบประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลแก่ประชาชน

4. การสร้างความเข้าใจและให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ e-Government เชิงพาณิชย์ในด้านธุรกรรมต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ และสื่อต่างๆ เช่น ทีวี วิทยุ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบอย่างถูกต้องและกว้างขวาง

5. การให้อำนวยความสะดวกในการใช้ระบบแก่ประชาชนในด้านของความรวดเร็วในการให้บริการ และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร

6. ต้องการให้มีหน่วยงานกลางเป็นหน่วยงานหลักในการสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ในด้านภาพลักษณ์ของธุรกรรมระบบ e-Government เชิงพาณิชย์

7. การพัฒนารูปแบบการทำงานและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ

ภาคผนวก

นิยาม วิธีการสำรวจ

นิยาม

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

สำหรับการสำรวจครั้งนี้ จะใช้ความหมายซึ่งหมายถึง การนำบริการของรัฐบาลมาให้ประชาชน เอกชน และ หน่วยงานภาครัฐด้วยกันใช้โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรสำหรับลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งสื่อนิยมมากที่สุดคืออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้รวมสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เช่น อีดีไอ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หรือ อี-คอมเมิร์ซ (e-Commerce)

สำหรับการสำรวจครั้งนี้ จะใช้ความหมายซึ่งหมายถึง ขบวนการที่ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (1) เพื่อให้บริการธุรกรรมแก่ภาคเอกชน ภาครัฐ และระหว่างรัฐ โดยใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆ และครอบคลุมรูปแบบทางการเงินทั้งหลาย เช่น ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การค้าอิเล็กทรอนิกส์ อีดีไอ หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คະตะลို့กอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล และรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลระหว่างองค์กร อาทิเช่น การยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ESCAP, 1998)

วิธีการสำรวจ

คํารวม หน่วยงานราชการที่เทียบเท่าระดับกรมขึ้นไป หน่วยงานราชการอิสระ หน่วยงานในกำกับรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน หน่วยงาน ทั้งหมด	จำนวน หน่วยงานที่ส่ง แบบกลับคืน
รวม	268	196
• หน่วยงานราชการ	145	105
• หน่วยงานราชการอิสระ	29	24
• วิทยาลัยสาขากิจ	55	42
• หน่วยงานอิสระ/องค์การอิสระ/หน่วยงานในกำกับ กระทรวง	17	14
• องค์การมหาชน	22	11

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และใช้แบบสำรวจออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต ไปยังหน่วยงานที่อยู่ในคุ่มรวมทุกแห่งจำนวนทั้งสิ้น 268 แห่ง

คาบเวลา 23 เมษายน – 31 พฤษภาคม 2551

การนำเสนอผล นำเสนอผลภาพรวม ในรูปของร้อยละ

วิธีการประมาณผล

การประมาณค่า กำหนดให้

$$j = 1, 2, 3, \dots, n_j \quad (\text{หน่วยงานตัวอย่าง})$$

$$i = 1, 2, 3, 4, 5 \quad (\text{ประเภทหน่วยงาน})$$

1. สูตรการประมาณอัตราร้อยละของหน่วยงานที่มีลักษณะที่ต้องการศึกษา X สำหรับประเภทหน่วยงาน i คือ

$$\hat{P}_i = \frac{\hat{X}_i}{N_i} \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

โดยที่ \bar{x}_i คือ ค่าประมาณยอดรวมของหน่วยงานที่มีลักษณะที่ต้องการศึกษา X สำหรับประเภทหน่วยงาน i ซึ่ง

$$\bar{x}_i = \frac{N_i}{n_i} \sum_{j=1}^{n_i} x_{ij}$$

x_{ij} คือ ค่าของลักษณะที่ต้องการศึกษา X ของหน่วยงานตัวอย่าง j ประเภทหน่วยงาน i

N_i คือ จำนวนหน่วยงานทั้งสิ้น ของประเภทหน่วยงาน i

n_i คือ จำนวนหน่วยงานที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น ของประเภทหน่วยงาน i

2. สูตรการประมาณอัตราร้อยละของหน่วยงานที่มีลักษณะที่ต้องการศึกษา X สำหรับประเภทหน่วยงานที่ต้องการนำเสนอผล จำนวน 3 ประเภท คือ

ประเภทหน่วยงาน		ค่าประมาณอัตราร้อยละ
1. ราชการ	$i = 1$	$\hat{p}'_1 = \hat{p}_1 = \frac{\bar{x}_1}{N_1} \times 100 \%$
2. รัฐวิสาหกิจ	$i = 2$	$\hat{p}'_2 = \hat{p}_2 = \frac{\bar{x}_2}{N_2} \times 100 \%$
3. องค์กรมหาชน และหน่วยงานอิสระ	$i = 3, 4, 5$	$\hat{p}'_3 = \sum_{i=3}^5 \hat{p}_i = \sum_{i=3}^5 \frac{\bar{x}_i}{N_i} \times 100 \%$

3. สูตรการประมาณอัตราร้อยละของหน่วยงานที่มีลักษณะที่ต้องการศึกษา X คือ

$$\hat{p} = \frac{\bar{X}}{N} \times 100\% \dots\dots\dots(2)$$

โดยที่

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^5 \bar{x}_i$$

$$N = \sum_{i=1}^5 N_i$$



สสช เชียงรุ๊ก

มั่นใจในสำนักงานสถิติแห่งชาติ
รัฐและราษฎรจะก้าวไปอย่างมั่นคง

www.nso.go.th