

บทที่ 1 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาระบบ ICT ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

การจัดทำแผนแม่บท ICT ฉบับนี้ เป็นความจำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการด้านนโยบาย และการพัฒนาเพื่อตอบสนองภารกิจหลักของกระทรวงมหาดไทย ตามหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และตามแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2552-2554) ซึ่งจากการศึกษาวิเคราะห์พบว่ามีความจำเป็นต้องนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ มีรายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนา ICT เพื่อการสนองตอบต่อนโยบายภายใน

1.1 ภารกิจสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

จากการศึกษาวิเคราะห์ภารกิจของกระทรวงมหาดไทยด้าน ICT ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยต้องรองรับดำเนินการ และภารกิจโดยตรงของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบความจำเป็นในการพัฒนาระบบ ICT ดังต่อไปนี้

- (1) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของกระทรวงมหาดไทย
- (2) พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวงมหาดไทย
- (3) แปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการ
- (4) จัดสรรและบริหารทรัพยากรของกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้เกิดการประหยัดคุ้มค่าและผลประโยชน์
- (5) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการและการตรวจสอบภายในราชการทั่วไปของกระทรวงมหาดไทย
- (6) พัฒนาระบบ ICT เพื่อใช้ในการบริหารงานและให้บริการด้านการสื่อสารแก่ส่วนราชการต่าง ๆ และจังหวัด
- (7) ดำเนินการเกี่ยวกับงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
- (8) ดำเนินการและประสานการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติไปสู่การพัฒนาของจังหวัดแบบบูรณาการ ส่งเสริม สนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ตลอดจนติดตามประเมินผลการพัฒนาจังหวัด และสนับสนุนการปฏิบัติราชการส่วนภูมิภาค
- (9) ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงและของกระทรวงมหาดไทย

(10) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายในความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทยและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย

(11) ดำเนินการเกี่ยวกับความช่วยเหลือและความร่วมมือกับต่างประเทศ

(12) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

1.2 นโยบายด้านสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

(1) ลดภาระการนำเข้าเทคโนโลยี โดยกำหนดให้ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการด้าน ICT ด้วยการนำ Software แบบเปิด (Open Source)

(2) คิดค้นนวัตกรรม ICT มาทดแทน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและบริการลง จากความจำเป็นเชิงนโยบายทั้ง 2 ประเด็นที่กล่าวมา แผนแม่บท ICT ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552-2556 จะต้องมีการพัฒนาการดำเนินงานในรูปแบบของการใช้ Software แบบเปิด พร้อมทั้งต้องเร่งเสริมสร้างประสิทธิภาพของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้มีขีดความสามารถทางด้าน การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยนำมากำหนดเป็น ความต้องการทางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาแผนแม่บทฉบับนี้

1.3 แผนปฏิบัติการ 4 ปี ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

จากการวิเคราะห์ทิศทางการพัฒนา ICT ที่ปรากฏในแผนปฏิบัติการ 4 ปี ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2552 – 2554) พบว่ามีความต้องการหลักของยุทธศาสตร์การ พัฒนาที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานภายในสังกัดใช้ ICT ช่วยขับเคลื่อน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายใน 2 ประเด็น ยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : เพิ่มประสิทธิภาพระบบสื่อสาร เพื่อความมั่นคงและ พัฒนาการเชื่อมโยงเครือข่ายการสื่อสาร สนับสนุนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและ เสริมสร้างความมั่นคงภายใน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการบริหาร และบริการ สนับสนุนการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานและบริการประชาชน มีระบบเครือข่าย สารสนเทศและการสื่อสาร เชื่อมโยงส่วนราชการให้สามารถส่งผ่านข้อมูลและการสื่อสารผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ได้ ตลอดจนพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายใน หน่วยงาน

สรุปจุดยืนในการพัฒนาตามนโยบาย ภารกิจ และยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

เมื่อกลั่นกรองความจำเป็นทางยุทธศาสตร์โดยพิจารณาจากความสำคัญของภารกิจ ความเร่งด่วนของปัญหา และผลกระทบ จึงได้จุดยืนในการพัฒนาด้าน ICT ตามนโยบายภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่แผนแม่บท ICT ฉบับนี้จะยึดเป็นจุดยืนหลัก 2 จุดยืน ที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- การพัฒนาระบบ ICT ให้มีประสิทธิภาพสูงพอที่จะรองรับและสนับสนุนการบริหารจัดการจังหวัดชายแดนภาคใต้
- การบูรณาการระบบสารสนเทศระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น ที่มีประสิทธิภาพ และคุณประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน

2. การพัฒนา ICT เพื่อการสนองตอบต่อนโยบายภายนอกที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่า ความจำเป็นทางยุทธศาสตร์ ที่มาจากความต้องการเชิงนโยบายภายนอกพบว่าแผนแม่บท ICT ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะต้องนำนโยบายดังกล่าวสู่การปฏิบัติมีหลายนโยบาย ดังนี้

2.1 แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2552-2554

ความต้องการเชิงนโยบายที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะต้องนำมาปฏิบัติในแผนแม่บท ICT เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2552-2554 ประกอบด้วยความจำเป็นดังต่อไปนี้

- (1) พัฒนาโครงข่ายสื่อสารความเร็วสูง โดยสร้างโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3
- (2) ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของประชาชนอย่างจริงจัง
- (3) เสริมสร้างและพัฒนาโครงการสร้างพื้นฐานด้าน ICT และโทรคมนาคมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- (4) นำ ICT มาใช้ในการบริหารและบริการภาครัฐ อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง
- (5) การพัฒนาเทคโนโลยีในกระแสโลกาภิวัตน์
- (6) กำหนดแนวทาง Integrated Approach เป็นการวางแผนในเชิงการมองอนาคต (Foresight) มีคนและข้อมูลสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง
- (7) พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (IT Security)
- (8) พัฒนากลไกและระบบเครือข่ายข้อมูลพิบัติภัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
- (9) ปรับปรุงให้บริการประชาชน ด้วยการสร้างนวัตกรรมโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้

2.2 นโยบายของรัฐบาล มอบให้ สศช. (ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2552)

จากการศึกษาวิเคราะห์ พบว่ามีความจำเป็นทางยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นนโยบายเร่งด่วน ดำเนินการอย่างเป็นระบบต่อเนื่องให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการบูรณาการร่วมกัน

2.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10

จากการศึกษาวิเคราะห์ ประกอบด้วยความจำเป็นทางยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้

- (1) พัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้
- (2) พัฒนาการบริหารจัดการองค์ความรู้และระบบการเรียนรู้สู่ชุมชน
- (3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มผลิตภาพและคุณค่าของสินค้าและบริการบน

ฐานความรู้อย่างเป็นระบบ

- (4) การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.4 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย

พ.ศ.2552-2556

จากการศึกษาวิเคราะห์ ประกอบด้วยความจำเป็น ดังต่อไปนี้

- (1) ส่งเสริมให้การศึกษาในระบบทุกระดับโดยนำ ICT มาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน
- (2) พัฒนาความรู้และทักษะด้าน ICT แก่บุคลากรภาครัฐ
- (3) พัฒนาการเรียนรู้ ICT นอกกระบบ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้สู่ท้องถิ่น
- (4) พัฒนาระบบฐานข้อมูลกำลังคนด้าน ICT อย่างบูรณาการ
- (5) ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลตัวชี้วัดสถานภาพการพัฒนา ICT ของประเทศ เพื่อสนับสนุน

การติดตามประเมินผลการพัฒนา ICT

2.5 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552-2556

จากการศึกษา วิเคราะห์แผนแม่บท ICT ของกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552-2556 พบว่าความจำเป็นทางยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงมหาดไทยด้าน ICT ดังต่อไปนี้

- (1) ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน เสริมสร้างประสิทธิภาพของการบริหารราชการและการบริการ โดยการสนับสนุนจัดทำศูนย์บริการร่วมในระดับจังหวัด (Single Window) และให้บริการแผนที่ภูมิสารสนเทศ (GIS map)
- (2) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน อำนวยความเป็นธรรมในสังคม โดยการติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) และบริการของศูนย์ดำรงธรรม
- (3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยการใช้ ICT เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน

สรุปจุดยืนในการพัฒนาตามนโยบาย ภารกิจ และยุทธศาสตร์ภายนอกของสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

เมื่อกลับมาทบทวนความจำเป็นทางยุทธศาสตร์ โดยพิจารณาจากความสำคัญของภารกิจ ความเร่งด่วนของปัญหา และผลกระทบ จึงได้จุดยืนในการพัฒนาด้าน ICT ตามนโยบายภายนอกของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่แผนแม่บท ICT ฉบับนี้จะยึดเป็นจุดยืนหลัก 3 จุดยืน ที่ต้อง ดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- พัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้
- กำหนดแนวทาง Integrated Approach เป็นการวางแผนในเชิงการมองอนาคต (Foresight) มีคนและข้อมูลสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง
- สร้างความเข้มแข็งของหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบการผลักดันการใช้ ICT ในการ บริหารและบริการของภาครัฐ

3. การพัฒนา ICT เพื่อการตอบสนองต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้สำรวจความ ต้องการหรือความจำเป็นทางยุทธศาสตร์ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย โดยในส่วนกลางประกอบด้วยสถาบัน สำนัก ศูนย์ กอง และหน่วยงานเทียบเท่า และในส่วน ภูมิภาคประกอบด้วย สำนักงานจังหวัด 76 จังหวัด สามารถสรุปความจำเป็นทางยุทธศาสตร์ในการ พัฒนาด้าน ICT ที่มุ่งหวังและต้องการให้มีการพัฒนาหรือตอบสนองต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาระบบการการบริหารจัดการ ICT ภายในองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาความพอเพียง และ ธรรมภิบาล และพัฒนาระบบการให้บริการด้าน ICT ที่เน้นการบริการภายในที่ยอดเยี่ยม
2. ให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัด เพื่อจัดทำให้มีมาตรฐานเดียวกัน
3. การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT ให้มีความเชี่ยวชาญระดับที่สามารถสร้างนวัตกรรมเพื่อการ สอนของต่อภารกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้
4. เป็นศูนย์กลางฐานข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อการพัฒนาจังหวัด / กลุ่มจังหวัดที่มี ประสิทธิภาพ
5. ปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้งานด้าน ICT ต่อการปฏิบัติงาน ให้ยึด หลักการใช้ที่เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง พัฒนาศักยภาพ ด้าน ICT ให้มีประสิทธิภาพ
6. การใช้ประโยชน์ด้าน ICT ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. กำหนดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ (KM) เพื่อพัฒนาความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย

8. ให้มีมาตรฐาน ICT อยู่ในระบบเดียวกัน ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

9. มาตรฐานระบบ ICT และบุคลากรมหาดไทยไปสู่สังคม Online ได้อย่างแท้จริงเป็นรูปธรรมให้เป็นหน่วยงาน e-Office ที่สามารถลดปริมาณกระดาษและการเดินทางของบุคลากร

สรุปจุดยืนในการพัฒนาเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

เมื่อกลั่นกรองความจำเป็นทางยุทธศาสตร์โดยพิจารณาจากความสำคัญของภารกิจ ความเร่งด่วนของปัญหา และผลกระทบ จึงได้จุดยืนในการพัฒนาด้าน ICT ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่แผนแม่บท ICT ฉบับนี้จะยึดเป็นจุดยืนหลัก 2 จุดยืน ที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- การปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้งานด้าน ICT ต่อการปฏิบัติงาน และพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้าน ICT
- พัฒนาระบบการการจัดการจัดการ ICT ภายในองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาความพอเพียง และธรรมาภิบาล และพัฒนาระบบการให้บริการด้าน ICT ที่เน้นการบริการภายในที่ยอดเยี่ยม

4. การพัฒนา ICT เพื่อการตอบสนองต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้สำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ โดยสอบถามจาก ผู้ใช้ประโยชน์จากแผนแม่บทฉบับนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หน่วยงานภาครัฐ กระทรวงต่างๆที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บริการประกอบด้วย ประชาชน / ภาคเอกชน พบความต้องการทางยุทธศาสตร์ด้าน ICT ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในประเด็นที่สำคัญๆ ดังนี้

กลุ่มผู้ใช้ประโยชน์จากแผนแม่บท ICT ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ภายในกระทรวงมหาดไทยเอง ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงมหาดไทย กรมและรัฐวิสาหกิจในสังกัด สำนัก กอง และหน่วยงานเทียบเท่า มีความต้องการที่จะให้ระบบ ICT สนองตอบในประเด็น ดังนี้

1. ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและโครงข่าย ICT อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการรับ
2. ประสิทธิภาพการประสานงานที่เป็นเอกภาพ และการส่งข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ทันต่อเวลา และมีคุณภาพต่อการตัดสินใจทางการบริหาร

3. ต้องการให้เพิ่มศักยภาพผู้ให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีบุคลากรที่มีทักษะและความชำนาญด้าน ICT อย่างดี และมีพฤติกรรมการบริการที่ดี
4. ข้อมูล และสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อภารกิจขององค์กร และมีความน่าเชื่อถือสูง
5. มีการบูรณาการ สร้างเสถียรภาพเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ สามารถรองรับความต้องการได้
6. เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางเพื่อการพัฒนาอย่างเหมาะสม
7. มีความต้องการผสมเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลอย่างเป็นระบบทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เป็นสารสนเทศและองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ สามารถเผยแพร่ข้อมูลด้านสำคัญๆ ของประเทศเป็นข้อมูลสำหรับอ้างอิง และมีการเผยแพร่องค์ความรู้สู่ประชาชนท้องถิ่นห่างไกลโดยผ่านระบบสื่อสารดาวเทียม

กลุ่มผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ประชาชน / ภาคเอกชน มีความต้องการด้าน ICT ดังนี้

1. เร่งรัดการดำเนินการสร้างระบบโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. ให้บริการ Online แบบครบวงจรสำหรับประชาชน และพัฒนาให้มีศูนย์บริการร่วมของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเพียงจุดเดียวให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด
3. ยกระดับการแข่งขันขององค์กร เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตแก่ประชาชน และศักยภาพทางการแข่งขันของประเทศด้วยการพัฒนาโครงข่าย ICT ความเร็วสูง และการให้บริการด้านโครงข่าย ICT เพื่อสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ให้ครอบคลุม และรวดเร็วขึ้นหรือระบบบริการที่มีประสิทธิภาพสูง ให้เทียบเท่าสากล
4. ให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้นผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ ด้วยเทคโนโลยีโลยีที่ทันสมัย
5. มีศูนย์ให้คำปรึกษา แนะนำ (Call Center) ที่มีประสิทธิภาพให้บริการในภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยทีมงานมืออาชีพ ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการบริการ (Service Mind) ตอบสนองต่อความต้องการอย่างฉับไว
6. เป็นคลังข้อมูลที่สามารถใช้อ้างอิงในการดำเนินงาน และมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือเชิงสถิติเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบถ้วน และสนับสนุนการบริหารการตัดสินใจของผู้ให้บริการ
7. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ICT เพื่อใช้ยกระดับการศึกษาและการเรียนรู้ของประชาชน และสำหรับบริการภาคสังคมที่สำคัญ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน

สรุปจุดยืนในการพัฒนาเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

เมื่อกลับมาทบทวนความจำเป็นทางยุทธศาสตร์โดยพิจารณาจากความสำคัญของภารกิจ ความเร่งด่วนของปัญหา และผลกระทบ จึงได้จุดยืนในการพัฒนาด้าน ICT ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่แผนแม่บท ICT ฉบับนี้จะยึดเป็นจุดยืนหลัก 5 จุดยืน ที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- มีศูนย์ให้คำปรึกษา แนะนำ ในภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่พร้อมให้บริการ 24 ชั่วโมง (Call Center)
- ผู้ให้บริการมีสมรรถนะสูงและมีความเป็นมืออาชีพด้าน ICT ผู้รับบริการประทับใจ เชื่อมมั่น
- เป็นคลังข้อมูลที่มีระบบบริหารจัดการองค์ความรู้และสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และนำส่งถึงผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง
- การพัฒนาระบบ ICT เพื่อสนองความต้องการในพื้นที่พิเศษ เช่น จังหวัดชายแดนภาคใต้ และพื้นที่ประสบภัยพิบัติ เป็นต้น
- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ICT เพื่อช่วยยกระดับการศึกษาและการเรียนรู้ของประชาชน และสำหรับบริการภาคสังคมที่สำคัญ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน