

## บทที่ 2 ภารกิจและแนวโน้มการพัฒนาของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และบทบาทของระบบ ICT ต่อการสนองความต้องการ

ภารกิจ และแนวโน้มการพัฒนาของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และบทบาทของระบบ ICT ต่อการสนองความต้องการ เป็นการวิเคราะห์ความต้องการเพื่อพัฒนาระบบงาน ICT หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน และวิเคราะห์สภาพการณ์ของการบริหารจัดการทรัพยากรด้าน ICT ของหน่วยงานในสังกัดเหล่านั้น ในรอบ 3 ปี (2550-2552) ที่ผ่านมา ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค โดยพิจารณาใน 4 ปัจจัย ได้แก่ กำลังคนเพื่อการบริหารจัดการระบบ ICT (Man) งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมา (Money) การจัดหา วัสดุ อุปกรณ์ ระบบต่างๆ ด้าน ICT (Material) และระบบการบริหารจัดการที่ผ่านมา (Management) รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยข้างต้น และประเด็นความต้องการทางยุทธศาสตร์ สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองที่เป็นอยู่ และส่งผลกระทบต่อการพัฒนา ICT ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สถานการณ์ด้าน ICT ของประเทศไทย และต่างประเทศ และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้าน ICT ในระดับสากล

### ภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยแบ่งส่วนราชการออกเป็นสถาบัน สำนัก ศูนย์ กอง และหน่วยงานเทียบเท่า โดยกำหนดภารกิจสำหรับแต่ละหน่วยงานไว้ ดังต่อไปนี้

#### ก. ราชการบริหารส่วนกลาง

1. **กองกลาง** มีหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและของกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประสานราชการกับหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในส่วนภูมิภาค ปฏิบัติราชการทั่วไปของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในสังกัดกระทรวงมหาดไทยโดยเฉพาะ

2. **กองการเจ้าหน้าที่** มีหน้าที่จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เว้นแต่การฝึกอบรม จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย

3. **กองคลัง** มีหน้าที่ดำเนินการด้านการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและของกระทรวงมหาดไทย

4. **กองการต่างประเทศ** มีหน้าที่ดำเนินการด้านการต่างประเทศ เสริมสร้างความสัมพันธ์ ติดตาม และประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานด้านความช่วยเหลือและร่วมมือ

ทางด้านกิจการชายแดน ผู้อพยพและผู้หลบหนีเข้าเมือง รวมทั้งการจัดประชุมและเจรจาตามที่ได้รับมอบหมาย

5. **สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย เรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย

6. **กองสารนิเทศ** มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและของกระทรวงมหาดไทย เผยแพร่นโยบาย กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้า และผลงานของกระทรวงมหาดไทย

7. **ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** มีหน้าที่พัฒนาระบบงานและบุคลากรด้านสารสนเทศและการสื่อสาร สนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์สารสนเทศและการสื่อสาร และให้บริการด้านการรับส่งข่าวสาร การติดตั้ง การตรวจซ่อม การบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์สารสนเทศและการสื่อสารแก่ส่วนราชการต่าง ๆ กำหนดแนวทางและระเบียบในการจัดระบบ การสำรวจ การจัดเก็บ การประมวลผล การใช้ประโยชน์ และการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ และบริการสื่อสารของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารของกระทรวงมหาดไทย

8. **สถาบันดำรงราชานุภาพ** มีหน้าที่พัฒนาระบบ รูปแบบ และยุทธศาสตร์ในการบริหารการจัดการ และการพัฒนาของกระทรวงมหาดไทย กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการของกระทรวงมหาดไทย พัฒนาข้าราชการระดับสูงและหลักสูตรทั่วไปของกระทรวงมหาดไทย บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

9. **สำนักกฎหมาย** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายในความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพิจารณาร่างกฎหมายของกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการเกี่ยวกับบริการข้อมูลด้านกฎหมายของกระทรวงมหาดไทย

10. **สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น** มีหน้าที่รับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ศึกษา วิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ประสานงาน ติดตาม และประเมินผลการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น จัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม รวมทั้งการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ผลงานและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่และในการดำเนินงานของคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นและ

สำนักงานคณะกรรมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นมอบหมาย

**11. สำนักนโยบายและแผน** มีหน้าที่เสนอแนะและจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงมหาดไทยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาลและนโยบายของรัฐมนตรี จัดทำแผนมหาดไทยแม่บท ประสานแผนปฏิบัติงาน และเสนอแนะนโยบายในการตั้งและจัดสรรงบประมาณประจำปี รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

**12. สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด** มีหน้าที่กำหนดแนวทางการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและอำเภอ กำกับ เร่งรัด และประสานการบริหารราชการของจังหวัดและอำเภอแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาในพื้นที่ ส่งเสริมและประสานความร่วมมือภาครัฐและเอกชนเพื่อการพัฒนาจังหวัดและอำเภอ

#### **ข. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค**

**สำนักงานจังหวัด** มีหน้าที่แปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติไปเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดในพื้นที่ พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์เพื่อการวางแผน และเครือข่ายสารสนเทศของจังหวัด โดยเป็นศูนย์สารสนเทศของจังหวัด เพื่อการบริหารและวางแผนพัฒนาจังหวัด จัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ดำเนินการตามแผน กำกับ และติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนพัฒนาจังหวัด อำนวยการ ประสาน ปฏิบัติงาน และสนับสนุนงานอันเป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด

#### **การประเมินสภาพการณ์บริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย**

จากการวิเคราะห์ภารกิจของแต่ละหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย นำมาประเมินสภาพการณ์ในปัจจุบันทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร (Man) ด้านการเงิน (Money) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ข้อมูล และสารสนเทศ (Material) และด้านการจัดการ (Management) พบว่ามีประเด็นด้าน ICT ที่ต้องนำมาพิจารณาในการพัฒนา ดังนี้

#### **ประเด็นด้านบุคลากร (Man)**

1. บุคลากรด้าน ICT ลดปริมาณลงเป็นจำนวนมากตามมาตรการลดกำลังคนภาครัฐ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ทัวถึง และมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรด้าน ICT ในส่วนภูมิภาค ลดการประสานเชื่อมโยงกับบุคลากร ICT ในส่วนกลาง เนื่องจากได้รับมอบหมายงานด้านอื่นเพิ่มมากขึ้น
3. เทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ก็มีความหลากหลาย ต้องทำการฝึกอบรม ทำให้บุคลากรไม่มีความชำนาญเฉพาะด้านอย่างเพียงพอ

4. ความชำนาญ เชี่ยวชาญของบุคลากรแต่ละฝ่าย มีการให้บริการตามหน้าที่ความรับผิดชอบ  
เท่านั้น เมื่อเกิดปัญหาที่เกิดจากรอยต่อของระบบ ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้
5. เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้การฝึกอบรมต้องมีการดำเนินงานอย่าง  
ต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบันยังไม่สามารถรองรับได้อย่างเพียงพอและทันต่อการปฏิบัติงานได้จริง

#### ประเด็นด้านการเงิน (Money)

1. เนื่องจากงาน ICT เป็นเพียงงานสนับสนุนเท่านั้น ทำให้ลำดับการจัดสรรงบประมาณอยู่ใน  
ลำดับท้าย ส่งผลให้ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ICT เพื่อ  
รองรับภารกิจหลักองค์กร
2. ระเบียบวิธีในการจัดซื้อจ้าง มีระยะเวลายาว ไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดหาอุปกรณ์และ  
ระบบงานด้าน ICT ซึ่งเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว

#### ประเด็นด้านวัสดุ อุปกรณ์ ข้อมูลและสารสนเทศ (Material)

1. ขาดเครื่องมือในการบริหารจัดการคอมพิวเตอร์ลูกข่ายแบบบูรณาการในองค์กรทำให้การ  
แก้ปัญหาเป็นไปแบบแยกส่วน พึ่งพาความสามารถของเจ้าหน้าที่เฉพาะคนเป็นหลัก

#### ประเด็นด้านการจัดการ (Management)

1. สายงานด้าน ICT เป็นผู้ผลักดันโครงการต่าง ๆ ไม่ได้เกิดจากความต้องการที่แท้จริงของ  
ผู้ใช้ระบบ ICT ทำให้ระบบ ICT ไม่ได้ถูกใช้งานอย่างเต็มที่
2. ขาดการพัฒนามาตรฐานกระบวนการทางด้านเทคโนโลยีขององค์กร
3. ใช้ประโยชน์จาก ICT ไม่เต็มประสิทธิภาพ เน้นที่ Output มากกว่า Outcome และไม่มี  
การใช้งานอย่างต่อเนื่อง
4. ความไม่มั่นคงและความเสี่ยงในระบบ ICT ยังมีอยู่สูง โดยเฉพาะด้านธรรมาภิบาลทางด้าน  
เทคโนโลยีสารสนเทศ

**ทิศทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ICT ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย**  
สภาพการณ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ภารกิจและการประเมินสถานการณ์ข้างต้น สามารถกำหนด  
ทิศทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ICT ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในอนาคตที่ควร  
จะเป็น ดังนี้

#### การพัฒนาด้านบุคลากร

มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้าน ICT (ต้องมีประกาศนียบัตรที่ได้รับการ  
รับรอง) ประจำทุกหน่วยงานอย่างเพียงพอ โดยมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมเทียบเท่ามาตรฐานตลาด และ

บุคลากรด้าน ICT ในหน่วยงานต่าง ๆ มีการทำงานที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน โดยจัดหาระบบ ICT ให้รองรับการดำเนินงานดังกล่าว หรืออาจจะมีสถาบันที่พัฒนาบุคลากรด้าน ICT ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยเฉพาะ และให้บุคลากรขององค์กรตระหนักและมีส่วนร่วม เพื่อทำให้ระบบ ICT มีคุณค่าและเกิดประโยชน์แก่องค์กร

### **การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ**

ปรับปรุงกระบวนการจัดทำ / เสนอ/พิจารณาจัดสรรงบประมาณด้าน ICT เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า มีระบบการบริหารจัดการพัสดุอุปกรณ์ด้าน ICT ที่ได้มาตรฐานสากล พร้อมทั้งปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ICT ให้สามารถรองรับการบริหารจัดการของหน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จัดตั้งศูนย์ข้อมูล (Data Center) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และต้องมีการจัดทำมาตรฐานด้าน ICT รวมถึงข้อมูลและสารสนเทศให้เป็นมาตรฐานสากล และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศในอนาคต และจัดให้มีระบบบริหาร การบริการด้าน ICT ตามมาตรฐานสากล ITIL (IT Infrastructure Library) เน้นการใช้ระบบ ICT ให้เต็มศักยภาพ โดยมีการวัดผลอย่างต่อเนื่อง มีการนำหลักการธรรมาภิบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance : ITG) มาใช้ในหน่วยงาน ตามมาตรฐานสากล

### **การพัฒนาด้านการพัฒนาระบบ ICT เพื่อการบริการประชาชน**

การบริการที่มีประสิทธิภาพสูงที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป โดยควรมีการดำเนินการดังนี้

1. เน้นการสร้างช่องทาง ICT เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน เพื่อลดค่าใช้จ่ายภาคครัวเรือนแก่ประชาชนโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งพฤติกรรมกาบริโภค ICT ของเยาวชนและกลุ่มเสี่ยงยังไม่เหมาะสม เสริมสร้างความสมดุลย์ระหว่างวัยในด้าน ICT ที่มีความแตกต่างกันด้วยการนำส่งความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตประจำวันแก่ประชาชนในชุมชน
2. สร้างระบบ ICT ที่สามารถปรับได้ทันต่อความไม่ต่อเนื่อง หรือการปรับเปลี่ยนเชิงนโยบายระดับผู้บริหารของประเทศ ทำให้ต้องพัฒนาระบบ ICT มารองรับความต้องการได้ พร้อมทั้งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคง
3. สร้างนวัตกรรมด้าน ICT เพื่อรองรับภารกิจและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เน้นการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางด้าน ICT ด้านซอฟต์แวร์
4. บูรณาการข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูลที่สามารถสนองต่อความต้องการของหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

5. ยกกระดับขีดความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้าน ICT ให้มีสมรรถนะก้าวหน้า ICT และปรับทัศนคติและกรอบแนวความคิดของผู้บริหารให้เห็นความสำคัญและใช้ประโยชน์จากระบบ ICT

6. เสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารและให้บริการระบบงาน ICT เพื่อรองรับกลุ่มจังหวัด (18 กลุ่ม) เน้นการพัฒนา ICT ให้เกิดความคุ้มค่าต่อระบบการบริหาร

7. เพิ่มประสิทธิภาพของระบบโครงสร้างพื้นฐาน ICT และเข้าถึงซึ่งความต้องการของผู้ใช้บริการในชุมชนมากขึ้น และพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพสูงในลักษณะของ Intelligence Service มากขึ้น

8. พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลข่าวสารที่มีความเป็นสากลมากขึ้น เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับระบบ เพื่อลดความสูญเสียและความเสี่ยงให้กับระบบ ICT

9. พัฒนาระเบียบการปฏิบัติและคู่มือการดำเนินงานด้าน ICT ในระบบของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยให้มีความทันสมัย คล่องตัวต่อสถานการณ์

### **การประเมินศักยภาพทางยุทธศาสตร์การพัฒนาของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2552 - 2556 ( SWOT Analysis)**

จากการวิเคราะห์สภาพการณ์ภายใน และภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค พบว่า การพัฒนาระบบ ICT ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีประเด็นของการประเมินศักยภาพ ดังนี้

#### **จุดแข็ง ( Strength : S)**

1. มีระบบเส้นทางโครงข่าย ICT ที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เช่น ระบบ MOI Net ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่สามารถบูรณาการเชื่อมโยงกัน ระบบโครงข่ายของหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงมหาดไทย. เช่น กรมการปกครอง กรมการพัฒนาชุมชน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นต้น มีระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ และให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ระบบสื่อสารดาวเทียมเป็นเครือข่ายสำรอง มีเครื่องตัดสัญญาณโทรศัพท์มือถือ (Jammer) เพื่อป้องกันการจู่โจมจากจรวดระยะไกล ที่ศาลากลางจังหวัดและที่ว่าการอำเภอทุกแห่งในจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. มีศูนย์ข้อมูลกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและของทุกจังหวัด มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูล PMOC (Prime Minister Operation Center), MOC (Ministry Operation Center), DOC (Department Operation Center), POC (Province Operation Center)

3. ระบบโครงข่าย ICT ที่ทรงประสิทธิภาพทั้งในรูปแบบทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) เครือข่ายวิทยุสื่อสาร และโครงข่ายอื่นเชื่อมโยงครอบคลุมทั้งในระดับ ส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น และเชื่อมโยงระหว่างส่วนกลางไปยังส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ
4. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและของ หน่วยงานในสังกัดทุกระดับ ด้วยสถาบันฝึกอบรมของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและ จากหน่วยงานภายนอก
5. มีสายการบังคับบัญชาที่มีเอกภาพในส่วนภูมิภาค และมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ เป็นมืออาชีพและมีคุณภาพกระจายทั่วประเทศ มีผู้บริหารระดับสูงในระดับภูมิภาคและมีสายการ บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ (อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน) ที่เข้มแข็ง สามารถนโยบายนโยบายไปสู่ ภาคปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. บุคลากรด้าน ICT 80% มีความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน ICT บรรลุได้ตามเป้าหมาย / เกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด และได้รับการพัฒนาเพิ่มความรู้ ทักษะอย่างต่อเนื่อง
7. บุคลากรด้าน ICT มีความสามารถในการสร้างระบบสารสนเทศใหม่เพื่อรองรับภารกิจขององค์กร ร้อยละ 70 ของระบบสารสนเทศใหม่ที่ใช้ในองค์กรได้รับการพัฒนาโดยบุคลากรด้าน ICT ของ องค์กร
8. โครงข่าย ICT ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยใช้ระบบ ICT ได้สะดวก ประหยัด และเชื่อมั่น โดยมีการ ประเมินผลประสิทธิภาพของระบบ ICT
9. มีศูนย์ Call Center ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ให้บริการอยู่แล้ว และมี หมายเลขสายด่วนเฉพาะกิจ
10. มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (Intranet) และกับหน่วยงานภายนอก ( Internet และ GIN)
11. ผู้รับบริการประทับใจและเชื่อมั่น ระบบมีเสถียรภาพ และรวดเร็ว มีการจ้างบริษัทเอกชนดูแล บำรุงรักษาภายใต้การควบคุมกำกับดูแลโดยบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
12. มีข้อมูลสารสนเทศหลากหลาย ครบถ้วน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ผ่าน ศูนย์ข้อมูลกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและทุกจังหวัด โดยประกาศใช้ มาตรฐานโครงสร้างฐานข้อมูลเมื่อปี 2549

13. หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้มีการติดตั้งโครงข่าย Fiber Optic ทั่วประเทศแล้ว และมีขีดความสามารถเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์จากโครงข่ายดังกล่าวได้อย่างเพียงพอในระยะของแผนแม่บทฉบับนี้

#### จุดอ่อน (Weakness : W)

1. การติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ดำเนินการได้เพียงร้อยละ 33 ของพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เท่านั้น
2. ขาดแคลนบุคลากรด้าน ICT โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนภูมิภาค ที่มีอยู่ก็ยังมีความรู้และทักษะด้าน IT ไม่มีเพียงพอ
3. ข้อมูลในระบบสารสนเทศไม่สมบูรณ์และไม่เป็นปัจจุบัน หน่วยงานเจ้าของข้อมูลไม่นำเข้าข้อมูลตามวงรอบที่กำหนด ผู้ใช้ข้อมูลจึงขาดความเชื่อมั่นและหันไปใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น
4. ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้หน่วยงานไม่มั่นใจและไม่กล้าแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน มีการบุกรุกเข้ามาในเครือข่าย
5. การพัฒนาบุคลากรไม่ทั่วถึง ฐานข้อมูลของบุคลากรที่ได้รับการอบรมยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ยังขาดการบูรณาการทางด้านฐานข้อมูล งบประมาณการพัฒนาบุคลากรด้าน ICT มีน้อย จึงไม่สามารถพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญได้
6. วัฒนธรรมการทำงานที่ใช้ ICT ของบุคลากรยังไม่เข้มแข็ง มีบุคลากรที่ผ่านการทดสอบน้อยกว่า 50 % และบุคลากรขาดทักษะการใช้งานทางด้าน ICT ไม่สามารถใช้ระบบ ICT ได้อย่างคุ้มค่า
7. ขาดช่องทางในการนำยุทธศาสตร์ ICT ไปสู่การปฏิบัติ ความไม่เข้าใจนโยบายที่ถูกต้องของผู้ปฏิบัติเกิดความแตกแยก เกิดความไม่เข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
8. งบประมาณสนับสนุนการพัฒนา ระบบ ICT ไม่เพียงพอ และไม่ต่อเนื่อง จึงไม่สามารถพัฒนาระบบ ICT ให้มีสมรรถนะสูงเพียงพอต่อการรองรับบริการที่พึงประสงค์และทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนที่จะขยายบริการให้ถึงประชาชนในชุมชน
9. สมรรถนะของบุคลากร ยังไม่ได้ตามเกณฑ์ความเป็นมืออาชีพ ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นมืออาชีพ ไม่มีระบบการประเมินบุคลากรเพื่อให้ได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
10. ขาดการเชื่อมโยงองค์ความรู้และสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ ไม่มีการประสานเพื่อบูรณาการองค์ความรู้
11. การประชาสัมพันธ์องค์ความรู้สู่ผู้ใช้บริการยังไม่ทั่วถึงและเพียงพอ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดการรับรู้
12. การจัดทำแผนงานหรือโครงการด้าน ICT ในภาพรวมยังด้อยประสิทธิภาพ ไม่มีการบูรณาการแผนงานด้าน ICT อีกทั้งไม่มีแผนปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ทำให้โครงสร้างพื้นฐานที่เกิดขึ้นไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ อีกทั้งไม่เชื่อมโยงกัน ยังมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ทำงานในทาง



เดียวกัน ขาดกลไกประสานงานที่ชัดเจน ทำให้มีความเลื่อมล้ำซ้ำซ้อนในแต่ละพื้นที่ ขาดการติดตามและประเมินผลในการแปลงแผนสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง

13. ความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานยังมีน้อย
14. ประสิทธิภาพการบริหารและให้บริการ ICT ไม่มีคุณภาพตามเกณฑ์และการเชื่อมโยงล่าช้า
15. ไม่มีพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอก้าวสู่มาตรฐานสากล เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับระบบ เพื่อลดความสูญเสียชีวิตและความเสี่ยงในการใช้ประโยชน์และแลกเปลี่ยนข้อมูล
16. ยังไม่มีการจัดทำ IT Audit ไม่มีข้อมูลที่สะท้อนกลับไปถึงสาเหตุหรือมีระบบลดความสูญเสียชีวิตหรือความเสี่ยงในระบบ ICT ไม่มีแผนการทำแผน IT Audit
17. ขาดการทำให้ผู้บริหารรับรู้ถึงความสำคัญในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและไม่มีบุคลากรที่ดูแลด้าน Security โดยตรง
18. การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพสูงในลักษณะของ Intelligence Service ขาดการบูรณาการเรื่องระบบการให้บริการ

#### โอกาส (Opportunity : O)

1. เทคโนโลยีปัจจุบันเอื้อต่อการพัฒนาระบบ ICT ให้มีประสิทธิภาพสูงพอที่จะรองรับและสนับสนุนการบริหารและจัดการ ครอบคลุมถึงระดับชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยี Cloud Computing และ SOA
2. นโยบายรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาชายแดนภาคใต้ ส่งเสริมให้พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้เกิดการบูรณาการระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น
3. ระบบ GIN (Government Information Network) ของกระทรวง ICT มีการเชื่อมโยงเครือข่าย GIN ไปยังทุกกระทรวง / กรม เป็นเส้นทาง ICT ที่เพิ่มขึ้น ช่วยเพิ่มขีดความสามารถและลดความเสี่ยงของโครงข่าย ICT ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
4. มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลของประเทศไทย (TH e-GIF) มีการกำหนดมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยใช้ XML ซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกับศูนย์ข้อมูลกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและทุกจังหวัด
5. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 เน้นการพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ สามารถยกระดับการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ คุณธรรม จริยธรรม โดยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติด้าน ICT
6. การกำหนดแนวทาง Integrated Approach เป็นการวางแผนในเชิงการมองอนาคต (Foresight) มีคนและข้อมูลสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง

7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546  
มอบหมายให้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการมีภารกิจหลัก  
ภายใต้อุดมการณ์บำบัดทุกข์บำรุงสุข
8. มี Website ในการบริการประชาชน
9. เทคโนโลยีปัจจุบันสนับสนุนให้ Call Center บูรณาการร่วมกันและให้บริการภายในสังกัด  
กระทรวงมหาดไทยพร้อมกันได้ ทำให้ระบบ Call Center สามารถให้บริการได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและประทับใจ
10. สังคมมีความตื่นตัวต่อการใช้องค์ความรู้และสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และมีช่องทางในการ  
นำส่งถึงผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และสารสนเทศได้  
สะดวก ตลอดเวลา มีระบบ Internet ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการทั่วประเทศ
11. แนวโน้มราคาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และบริการอินเทอร์เน็ตลดลงอย่างต่อเนื่อง
12. มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่กำลังจะนำมาให้บริการในระยะอันใกล้ อาทิ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน  
ระบบ 3G หรือ WIMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access)
13. แผนแม่บท ICT (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ. 2552 – 2556 ให้ความสำคัญกับการพัฒนา  
โครงสร้างพื้นฐานกระจายอย่างทั่วถึงไปสู่ประชาชนทั่วประเทศ และสนับสนุนกรมมาภิบาลการ  
บริหารและการบริการภาครัฐ
14. มีกฎหมายรองรับในเรื่องการแบ่งกลุ่มจังหวัดและแบ่งเขตการตรวจราชการ ออกเป็น 18 กลุ่ม
15. รัฐได้กำหนดนโยบายรักษาความปลอดภัยและความมั่นคงของระบบ ICT Official Email ให้  
หน่วยงานของรัฐใช้บริการที่เป็นของภาครัฐ
16. รัฐมีกฎหมายกำหนดให้ส่วนราชการจัดบริการให้ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมซึ่ง  
ผู้รับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานของรัฐ

#### อุปสรรค (Threat : T)

1. การพัฒนาระบบ ICT ให้มีประสิทธิภาพสูงพอที่จะรองรับและสนับสนุนการบริหารและจัดการ  
จังหวัดชายแดนภาคใต้ การตั้งงบประมาณด้าน IT (เฉพาะในจังหวัดชายแดนภาคใต้) ขึ้นอยู่กับ  
ศอ.บต. หน่วยงานไม่สามารถตั้งเองได้ และมีปัญหาความไม่สงบในพื้นที่เป็นอุปสรรคต่อการ  
ปฏิบัติงาน (คนไม่กล้าไปทำงาน, เวลาที่ติดตั้ง CCTV มีจำกัด, มีการยกเลิกสัญญา CCTV,  
CCTV ถูกทำลาย) อีกทั้งสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน
2. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้เกิดการบูรณาการระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น มีผู้  
บุกรุกเครือข่าย (Attacker , Hacker)

3. ขาดการบูรณาการแผนระหว่างหน่วยงานเพื่อจัดหางบประมาณมารองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง แต่ละหน่วยงานต่างคนต่างของงบประมาณด้าน ICT เอง
4. ระเบียบ เงื่อนไข ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรแตกต่างกัน
5. วิกฤตเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากร งบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากร น้อยลง รัฐบาลตั้งงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างน้อย 10%
6. แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็วมาก การพัฒนาด้านบุคลากรไม่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
7. ค่าตอบแทนและแรงจูงใจของบุคลากรด้าน ICT ไม่เหมาะสม บุคลากรด้าน ICT เกิดภาวะสมองไหลออกจากองค์กร จำนวนบุคลากรด้าน ICT ที่โอน/ย้าย ออกจากหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น
8. นโยบายการเมืองที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จำนวนโครงการและแผนงาน ICT ไม่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่ควรเป็น แผนงานดำเนินการต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์
9. ขาดการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์
10. การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารและให้บริการระบบงาน ICT เพื่อรองรับกลุ่มจังหวัด (18 กลุ่ม) ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ
11. มี Hacker คอยจ้องโจมตีระบบเครือข่ายที่ไม่มีความมั่นคงและปลอดภัยเพียงพอ
12. มี Software คอยล่อลวงทำให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์เข้าใจผิดว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และมีการเปิดบริการที่หลากหลายซึ่งเป็นช่องทางให้ผู้ไม่ประสงค์ดีเข้ามาโจมตีเครือข่าย ICT ได้มากขึ้น