



ผลการจัดอันดับ 14th Waseda-IAC International Digital Government Rankings 2018

เมื่อต้นเดือนพฤศจิกายน 2561 ที่ผ่านมา สถาบันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยวาเซดา (Waseda University Institute of e-Government) ได้เผยแพร่รายงานการจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ ครั้งที่ 14 (14th Waseda-IAC International Digital Government Ranking) ซึ่งเป็นการสำรวจประจำปี จัดทำโดยมหาวิทยาลัยวาเซดา (Waseda University) ร่วมกับ 10 มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกในเครือข่ายขององค์กรวิชาชีพทางด้านผู้บริหารด้านสารสนเทศ (International Academy of CIO: IAC) เพื่อประเมินระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลใน 65 ประเทศทั่วโลก และสะท้อนถึงแนวโน้มการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน

วิธีการจัดอันดับ

เพื่อให้การประเมินระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้รอบด้านมากที่สุด การจัดอันดับนี้ได้พิจารณาจากมิติด้านนโยบายรัฐบาลดิจิทัลรวมถึงการส่งเสริมที่เกี่ยวข้อง การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของภาครัฐ และเช่นเดียวกับการสำรวจในปีก่อนหน้า รายงานการสำรวจประจำปี 2561 นี้ยังคงประเมินระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลรายประเทศจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากเจ้าหน้าที่ของภาครัฐภายใต้สังกัดหน่วยงานด้านรัฐบาลดิจิทัล หรือผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งวัดจากตัวชี้วัดหลัก 10 ด้าน ที่ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดย่อยรวมทั้งสิ้น 35 ตัว ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดหลักและตัวชี้วัดย่อยของการสำรวจ Waseda-IAC International Digital Government Rankings 2018

	ตัวชี้วัดหลัก	ตัวชี้วัดย่อย
1	ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Network Preparedness)	1.1 สัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (Internet Users) 1.2 สัดส่วนผู้ลงทะเบียนบรอดแบนด์ (Broadband Subscribers) 1.3 สัดส่วนผู้ลงทะเบียนมือถือ (Mobile Cellular Subscribers)
2	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Management Optimization)	2.1 เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ (Optimization Awareness) 2.2 สถาปัตยกรรมองค์กร (Integrated Enterprise Architecture) 2.3 ระบบบริหารจัดการและงบประมาณ (Administrative and Budgetary Systems)
3	การให้บริการออนไลน์ (Online Services)	3.1 ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (e-Procurement) 3.2 ระบบการจัดเก็บภาษี (e-Tax Systems) 3.3 ระบบศุลกากร (e-Custom Systems) 3.4 ระบบสาธารณสุข (e-Health Systems) 3.5 การให้บริการ ณ จุดเดียว (One-stop Service)



	ตัวชี้วัดหลัก	ตัวชี้วัดย่อย
4	พอร์ทัลแห่งชาติ (National Portal)	4.1 ระบบค้นหาและนำทาง (Navigation)
		4.2 ระบบการโต้ตอบกับผู้ใช้งาน (Interactivity)
		4.3 ระบบอินเทอร์เฟซ (Interface)
		4.4 มิติเชิงเทคนิค (Technical Aspects)
5	CIO ภาครัฐ (Government CIO)	5.1 การแต่งตั้ง CIO ของประเทศ (GCIO Presence)
		5.2 อำนาจหน้าที่ของ CIO ของประเทศ (GCIO Mandate)
		5.3 องค์กรด้าน CIO (CIO Organizations)
		5.4 โครงการพัฒนา (CIO Development Programs)
6	การส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (D-Government Promotion)	6.1 กลไกเชิงกฎหมาย (Legal Mechanism)
		6.2 กลไกขับเคลื่อน (Enabling Mechanism)
		6.3 กลไกสนับสนุน (Support Mechanism)
		6.4 กลไกการประเมินผล (Assessment Mechanism)
7	การส่งเสริมการมีส่วนร่วม อิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation/ Digital Inclusion)	7.1 กลไกการให้ข้อมูล (e-Information Mechanism)
		7.2 ประชาพิจารณ์ (Consultation)
		7.3 ประชามติ (Decision-making)
8	การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government)	8.1 กรอบกฎหมาย (Legal Framework)
		8.2 ด้านสังคม (Society)
		8.3 ด้านองค์กร (Organization)
9	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)	9.1 กรอบกฎหมาย (Legal Framework)
		9.2 มาตรการตอบโต้อาชญากรรมทางไซเบอร์ (Cyber Crime Countermeasure)
		9.3 องค์กรที่ดูแลด้านความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต (Internet Security Organization)
10	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอุบัติ ใหม่ (Emerging ICT Technologies)	10.1 การใช้เทคโนโลยี Cloud (The use of Cloud Computing)
		10.2 การใช้เทคโนโลยี IoT (The use of IoT)
		10.3 การใช้เทคโนโลยี Big Data (The use of Big Data)

ผลการจัดอันดับ

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า เดนมาร์กได้กลายเป็นผู้นำในระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแทนที่ประเทศสิงคโปร์ซึ่งได้อันดับที่ 2 ในปี 2561 หลังจากได้อันดับ 1 มายาวนานถึง 9 ปีติดต่อกัน อันเป็นผลมาจากการดำเนินโครงการดิจิทัลของเดนมาร์กที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น รวมถึงการสร้างรากฐานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานของภาครัฐ นอกจากนี้ สหราชอาณาจักรมีอันดับเพิ่มขึ้นอย่างมากจากอันดับที่ 9 เป็นอันดับที่ 3 อันเป็นผลจากการดำเนินยุทธศาสตร์ “The Government Transformation Strategy 2017 to 2020” ในขณะที่เอสโตเนียและสหรัฐอเมริกา มีอันดับเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย



ตารางที่ 2 เปรียบเทียบผลการจัดอันดับและคะแนน Waseda-IAC International Digital Government Rankings 2018 และ 2017 ของประเทศ 5 อันดับแรกและประเทศสมาชิกอาเซียนในการสำรวจ

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน	
	2561	2560	2561	2560
เดนมาร์ก	1 ↑	2	94.816 ↑	88.739
สิงคโปร์	2 ↓	1	93.843 ↑	91.057
สหราชอาณาจักร	3 ↑	9	91.921 ↑	74.214
เอสโตเนีย	4 ↑	5	91.125 ↑	81.198
สหรัฐอเมริกา	5 ↓	3	90.340 ↑	87.117
ไทย	21	21	68.131 ↑	65.200
มาเลเซีย	25 ↑	36	63.965 ↑	56.386
อินโดนีเซีย	33 ↓	32	61.486 ↑	58.032
ฟิลิปปินส์	35 ↓	33	61.281 ↑	57.346
เวียดนาม	45 ↑	47	56.029 ↑	50.540
บรูไน	46 ↑	50	55.334 ↑	49.791

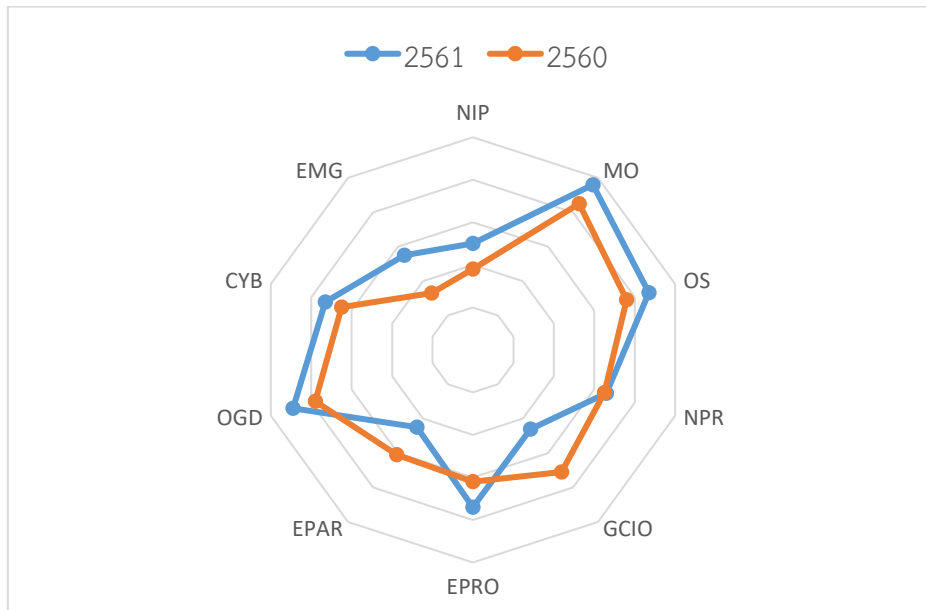
เมื่อพิจารณาในระดับภูมิภาค สิงคโปร์ยังคงเป็นผู้นำในด้านรัฐบาลดิจิทัลในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยนโยบาย Smart Nation ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาบริการภาครัฐสำหรับทั้งภาคประชาชนและภาคเอกชน ในขณะที่ประเทศไทยยังคงอยู่ในอันดับที่ 21 และเป็นที 2 ของอาเซียนไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากผลการจัดอันดับในปีที่ผ่านมา แม้ว่าจะได้คะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจาก 65.2 เป็น 68.131 มาเลเซียมีคะแนนเพิ่มขึ้นอย่างมากจาก 56.386 เป็น 63.965 คะแนน ทำให้อันดับเพิ่มขึ้น 11 อันดับ จาก 36 เป็น 25 กลายเป็น 3 ของอาเซียนแทนที่อินโดนีเซียซึ่งมีอันดับตกลงเล็กน้อย เช่นเดียวกับฟิลิปปินส์ โดยมีเวียดนามและบรูไนรองลงมาในอันดับที่ 45 และ 46 ตามลำดับ

ผลของประเทศไทย

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ภาครัฐของประเทศไทยมีความพยายามในการยกระดับไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ดังเห็นได้จากนโยบายขับเคลื่อน และโครงการด้านดิจิทัลของหน่วยงานต่างๆ จึงส่งผลให้ระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยมีแนวโน้มในทิศทางที่ดีขึ้น แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว คะแนนรายตัวชี้วัดสะท้อนว่า ยังมีบางมิติที่ขาดการส่งเสริม หรือผลักดันให้ประสบผลอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้อันดับของประเทศไทยในเวทีโลกไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด



แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบคะแนนผลการสำรวจของประเทศไทยในตัวชี้วัดหลัก 10 ด้านระหว่างปี 2560 และ 2561



แผนภูมิที่ 1 แสดงให้เห็นว่า คะแนนของประเทศไทยในแต่ละด้านในภาพรวมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (MO) ด้านการให้บริการออนไลน์ (OS) และด้านข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open OGD) เป็นด้านที่ประเทศไทยได้คะแนนมากที่สุดตามลำดับ ในขณะที่ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (CYB) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอุบัติใหม่ (EMG) ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน (NIP) และการส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (EPRO) มีคะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายใน การให้บริการพื้นฐาน และการเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐ อีกทั้งการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในภาพรวมเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตามคะแนนด้านพอร์ทัลแห่งชาติ (NP) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งยังคงมีอันดับที่น้อยที่สุดใน ASEAN และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (EPAR) และ CIO ภาครัฐ (GCIO) มีคะแนนลดลงจากปี 2560 อย่างมีนัยยะสำคัญ

จากข้อมูลข้างต้น ประเทศไทยควรเร่งพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนโดยเฉพาะในระดับการทำประชาพิจารณ์และประชาคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Consultation and e-Decision making) และสร้างความชัดเจนในการจัดตั้ง กำหนดบทบาท และพัฒนาศักยภาพของ CIO ภาครัฐ นอกจากนี้ รัฐบาลควรส่งเสริมการพัฒนาในด้านอื่นร่วมด้วย ซึ่งได้แก่ 1) การนำเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Cloud IoT และ Big Data มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ 2) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการเข้าถึงบริการออนไลน์ภาครัฐของประชาชน และ 3) การพัฒนาพอร์ทัลแห่งชาติ หรือ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว



5 แนวโน้มรัฐบาลดิจิทัล

จากข้อมูลของรายงานของปี 2561 ยังพบถึงแนวโน้มการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญในการรับมือกับความท้าทายที่รัฐบาลทั่วโลกต้องเผชิญ เช่น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล สังคมผู้สูงอายุ การขยายตัวของเมือง และการประสานความร่วมมือระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งล้วนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาประเทศในระยะยาวทั้งสิ้น โดยปรากฏ 5 แนวโน้มสำคัญ ดังนี้

1. การทบทวนนิยามรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Re-definition of e-Government) ในช่วงระยะเวลากว่า 20 ปีที่ผ่านมา เราได้เห็นถึงพัฒนาการของแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงความพยายามขององค์กรระหว่างประเทศและนักวิชาการในการกำหนดคำนิยามแนวคิดดังกล่าว ตั้งแต่เป็นเพียงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุงการให้ข้อมูลและบริการสาธารณะของภาครัฐ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ภาครัฐเพื่อสร้างคุณค่าสาธารณะ (Public value) แต่ภายใต้ความแตกต่างดังกล่าว สาระสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังคงเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบความสัมพันธ์ของภาครัฐกับภาคส่วนอื่น ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

- Government to Government (G2G) คือ ระบบบริหารจัดการที่ช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในทุกกระดับ อันนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพการให้บริการสาธารณะ
- Government to Business (G2B) คือ บริการที่ภาครัฐให้แก่หน่วยธุรกิจ โดยรวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลนโยบายและกฎระเบียบ และการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยลดขั้นตอน ลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของภาคเอกชน
- Government to Employees (G2E) คือ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการทรัพยากรภายในหน่วยงานภาครัฐ เช่น ระบบจ่ายเงินเดือน ระบบฝึกอบรม (Training) และระบบเบิกครุภัณฑ์ เป็นต้น
- Government to Citizens (G2C) คือ บริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชน ซึ่งมักถูกมองว่าเป็นเป้าหมายหลักของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเน้นการให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมที่รวดเร็ว สะดวก และเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

2. การใช้เทคโนโลยี AI และ IoT ในรัฐบาลดิจิทัล (Usage of AI and IoT for Digital Government) Internet of Things (IoT) และ Artificial Intelligence (AI) เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังได้รับความสนใจในปัจจุบันและมักถูกกล่าวถึงในประเด็นหัวข้อการพัฒนาในด้านต่างๆ รวมถึงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เทคโนโลยี IoT ทำให้อุปกรณ์ทั่วไปสามารถเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตและรับส่งข้อมูลระหว่างกันได้ ในขณะที่เทคโนโลยี AI ช่วยในการตัดสินใจและคาดการณ์สภาวะการณ์ในอนาคต การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในการให้บริการสาธารณะทำให้เกิดการรับส่งข้อมูลอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบันเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำมาวิเคราะห์และตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที

แนวทางหนึ่งของการนำเทคโนโลยี IoT และ AI มาใช้ในการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างเมืองอัจฉริยะสำหรับผู้สูงอายุ (Smart Silver City) เพื่อรองรับปรากฏการณ์สังคมผู้สูงอายุ เช่น ญี่ปุ่นได้พัฒนาระบบเชื่อมโยงผู้สูงอายุเข้ากับเครือข่ายข้อมูลที่ประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานสาธารณสุข หน่วย



ธุรกิจ รวมถึงระบบคมนาคม โดยระบบจะทำการเฝ้าสังเกตพฤติกรรมและความต้องการของผู้สูงอายุผ่านมือถือ และอุปกรณ์ IoT และให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุโดยอัตโนมัติ ทั้งด้านอุปโภคบริโภค การแพทย์ การบริการสาธารณะ และการคมนาคม

3. เมืองอัจฉริยะและรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (Expanding the Scale of Smart City and e-Local Government) เป้าหมายของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) คือ การขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับพื้นที่ด้วยเทคโนโลยี การพัฒนาศักยภาพการให้บริการสาธารณะของรัฐบาลท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาของประเทศอย่างยิ่งเนื่องจากหน่วยงานท้องถิ่นเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ความใกล้ชิดทำให้เข้าใจถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าหน่วยงานส่วนกลาง และกระตุ้นการมีส่วนร่วมจากท้องถิ่นได้มีประสิทธิภาพมากกว่า อีกทั้งรัฐบาลท้องถิ่นยังมีความคล่องตัวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่า ซึ่งจำเป็นต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน หรือปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการได้ง่ายกว่า

4. เทคโนโลยี Blockchain สำหรับรัฐบาลดิจิทัล (Blockchain Technology for Digital Government) รัฐบาลในหลายประเทศเริ่มตระหนักถึงศักยภาพของการนำเทคโนโลยี Blockchain มาใช้ และได้ริเริ่มโครงการที่นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในการทำงานของภาครัฐ ซึ่งสามารถสรุปประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี Blockchain ได้ 3 ประเด็นดังนี้

- เพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชน (Enhancing Trust for Citizens) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อรัฐส่งผลอย่างมากต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ คุณสมบัติการกระจายอำนาจการถือครองข้อมูล (Decentralization) ทำให้การตรวจสอบข้อมูลมีความแม่นยำมากขึ้น ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงข้อมูลเป็นไปได้ยาก
- บริหารจัดการเอกลักษณ์ (Managing Identity) เช่นเดียวกับการบริหารจัดการข้อมูล Blockchain มีประสิทธิภาพอย่างมากในการนำมาใช้ในระบบการบริหารจัดการเอกลักษณ์ (IdM) ทั้งนี้ ยังไม่มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายมากนักเนื่องจากขาดจำนวนตัวอย่างการใช้งานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน
- เพิ่มประสิทธิภาพ (Improving Efficiency) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Blockchain นำไปสู่การให้บริการในรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เช่น การใช้สัญญาอัจฉริยะ (Smart Contract) ในการจ่ายภาษี ต่ออายุใบขับขี่ หรือรับประโยชน์ประกันสังคม

5. รัฐบาลดิจิทัลเพื่อการต่อต้านทุจริต (Digital Government for Anti-Corruption) รัฐบาลเปิด (Open Government) เป็นคุณลักษณะหนึ่งของรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งหมายถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐให้ภาคส่วนอื่นสามารถเข้าถึงได้อย่างครบถ้วนรอบด้าน เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการทำงานของภาครัฐ นอกจากนี้ แนวคิดรัฐบาลเปิดยังช่วยส่งเสริมศักยภาพของ “สถาบันการตรวจสอบสูงสุด” (Supreme Audit Institution: SAI) ของประเทศอีกด้วย โดยการพัฒนากระบวนการตรวจสอบ (Audit System) ที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เพื่อส่งข้อมูลและจัดทำรายงานด้านการเงิน และตรวจสอบความผิดปกติที่สื่อถึงพฤติกรรมทุจริต ทำให้สถาบันสามารถลดขั้นตอนและต้นทุนในการตรวจสอบเหตุทุจริตอย่างทั่วถึง