

# แนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศเกาหลีใต้



จัดทำโดย

ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์  
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

## บทสรุปผู้บริหาร

ประเทศไทยได้เริ่มมีนโยบายเพื่อปูทางไปสู่การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมาประมาณ 20 ปี ตั้งแต่ปี 1996 ซึ่งได้แก่ การจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2539 – 2543 (IT 2000) อย่างไรก็ตาม ผลการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทย จากการศึกษาดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Development Index: EGD) ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยเป็นไปอย่างก้าวกระโดด จึงควรศึกษาแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGDI) พบว่าตั้งแต่มีการจัดทำ EGD ในปี 2003 ถึงปี 2018 ที่เป็นปีล่าสุด ประเทศที่มีการพัฒนาและมีพัฒนาการแบบก้าวกระโดดที่สุด ได้แก่ เกาหลีใต้ ดังนั้น จึงควร ศึกษาแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเกาหลีใต้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมถึงบทเรียนจากการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของเกาหลีใต้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยต่อไป

จากการศึกษาเส้นทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเกาหลีใต้ มีข้อสังเกต ดังนี้

### ข้อสังเกตจากการวิจัย (กรณีประเทศเกาหลีใต้)

- แผนการดำเนินงานของประเทศเกาหลีใต้จะกำหนดโครงการและผลลัพธ์ที่ชัดเจน ทำให้วัดความสำเร็จและระบุสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อได้ นอกจากนี้ การจัดทำแผนใหม่ยังเป็นไปเพื่อแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคที่ต้องเจอจากแผนเดิม เพื่อให้เรื่องที่เป็นอุปสรรคหรือยังไม่สำเร็จได้รับการ แก้ไขหรือปรับแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผล อีกทั้งทำให้แผนการดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
- เกาหลีใต้แต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพียงชุดเดียวขึ้นตรงต่อ ประธานาธิบดี ซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผนและส่งผ่านนโยบายไปยังคณะทำงานย่อยซึ่งมีภาคเอกชน รวมอยู่ด้วย เพื่อขับเคลื่อนแผนลงสู่การปฏิบัติ ทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐไม่กระจัด กระจาย และมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งนี้ คณะกรรมการที่รับผิดชอบการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลจะมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างตามแผนงาน/โครงการที่ดำเนินการในขณะนั้น แต่ยังคงขึ้นตรงต่อประธานาธิบดี
- เกาหลีใต้มีการออกกฎหมายที่ส่งเสริมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโดยเฉพาะ และยังคงยกเลิกกฎหมาย/ กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกว่า 700 ฉบับ
- เกาหลีใต้ใช้กลไกความร่วมมือกับภาคเอกชนทั้งในเชิงนโยบาย (ร่วมเป็นคณะทำงาน) และด้าน การลงทุน (มีการร่วมลงทุนแบบ PPP)

### บทเรียนจากเกาหลีใต้ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. การสนับสนุนในระยะยาวจากผู้นำประเทศ ให้การปฏิรูปรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถูกบรรจุเป็นส่วนหนึ่งในแผนพัฒนาประเทศ และต้องได้รับการสนับสนุนด้านกฎหมาย เพราะการออกกฎหมายที่สนับสนุนรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้มั่นใจว่าการสนับสนุนจะต่อเนื่อง แม้มีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล

2. การพัฒนาทักษะไฮบริด (Hybrid Skills) ให้บุคลากรในหน่วยงานของรัฐ ทักษะไฮบริด คือ มีทักษะ ทั้งความรู้เฉพาะของส่วนงาน และความรู้ทางด้าน IT ซึ่งเป็นทักษะสำคัญที่จะทำให้การดำเนินโครงการ เกี่ยวกับ IT ประสบความสำเร็จ

3. ลำดับการพัฒนาบริการและโครงสร้างพื้นฐาน โดยต้องให้ความสำคัญต่อลำดับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน กรณีศึกษาเกาหลีใต้จัดลำดับการพัฒนาโดยเริ่มจากการสร้างเครือข่าย (Network) จากนั้นจึงพัฒนาฐานข้อมูล (database) ต่อมาได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการ (process) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการต่างๆ เข้าด้วยกัน จากนั้นจึงเป็นการใช้ประโยชน์แบบบูรณาการ (integrated applications) พร้อมทั้งการสร้างมาตรฐานที่ใช้ร่วมกันสำหรับหน่วยงานรัฐบาล (government standards) ในการสร้างระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการใช้ 1) Enterprise Architecture หรือ สถาปัตยกรรมองค์กร 2) open-source framework 3) common data infrastructure

4. การให้อำนาจแก่หน่วยงานท้องถิ่นเพื่อพัฒนารัฐบาลที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเพิ่มการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในท้องถิ่นกับประชาชน เพื่อให้เข้าใจความต้องการของประชาชนมากขึ้น

5. การสร้างรัฐบาลบูรณาการด้วยการพัฒนามาตรฐานร่วม (Common Standards) ที่ใช้สำหรับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด และการประกาศกรอบสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ระดับชาติที่มีกฎหมายสนับสนุน เพื่อบูรณาการระบบของหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานท้องถิ่น เน้นการทำงานร่วมกัน กำจัดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน เพื่อยกระดับการส่งมอบบริการ

6. ความร่วมมือกับภาคเอกชน อาทิ การใช้ PPPs ในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน การร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนามาตรฐานร่วม (Common Standards) การพัฒนาและดำเนินโครงการ IT ของรัฐบาลในการสร้างงานในอุตสาหกรรม ICT ในภาคเอกชน การอบรมด้าน IT ให้แก่ข้าราชการและพนักงานเอกชน โดยการอบรมจัดทำโดยภาคเอกชน

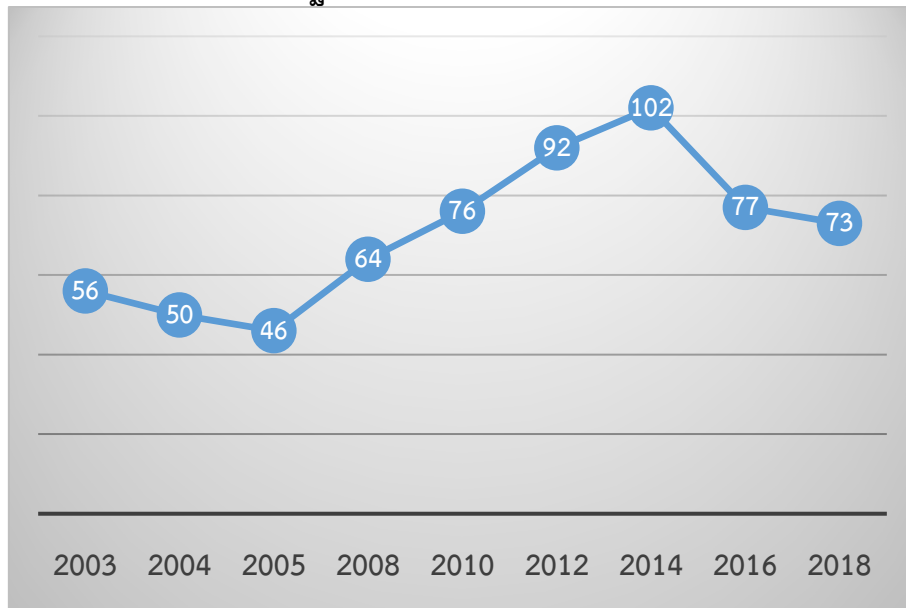
## สารบัญ

	หน้า
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1-1
2. การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของเกาหลีใต้	2-1
2.1 Introductory Stage (1978-1986)	2-1
2.2 Foundation Establishment Stage (1987-1996)	2-4
2.3 Full Promotion Stage (1996-2002)	2-11
2.4 Advanced Stage (2003-2011)	2-21
2.5 ก้าวสู่รัฐบาลอัจฉริยะระดับโลก	2-30
2.6 สรุปเส้นทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเกาหลีใต้	2-36
3. ข้อสังเกตจากการวิจัยและบทเรียนจากเกาหลีใต้ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	3-1
3.1 ข้อสังเกตจากการวิจัย (กรณีประเทศเกาหลีใต้)	3-1
3.2 บทเรียนจากเกาหลีใต้ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	3-1
บรรณานุกรม	

## 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

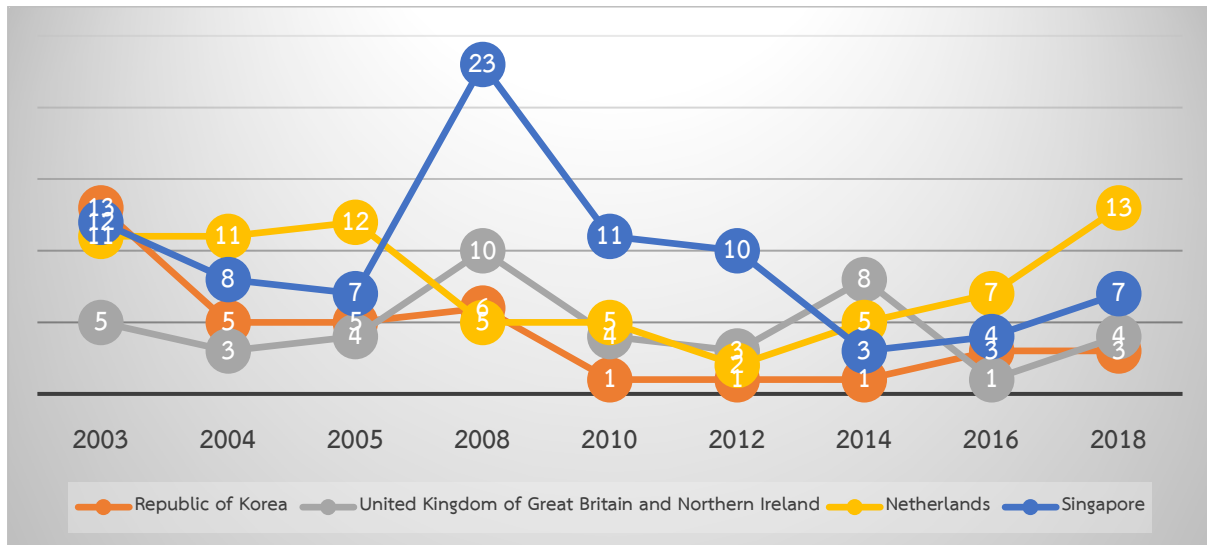
ประเทศไทยได้เริ่มมีนโยบายเพื่อปูทางไปสู่การพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลมาประมาณ 20 ปี ตั้งแต่ปี 1996 ซึ่งได้แก่ การจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2539 – 2543 (IT 2000) อย่างไรก็ตาม ผลการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของไทยยังถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ทั่วโลก ดังแสดงด้วยผลการจัดทำดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Development Index หรือ EGDI) ของประเทศไทย ที่จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) รายละเอียดในรูปภาพที่ 1.1

รูปภาพที่ 1.1: ผลการจัดอันดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2003 - 2018



เพื่อให้การพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของไทยเป็นไปอย่างก้าวกระโดด จึงควรศึกษาแนวทางการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของประเทศผู้นำ ซึ่งจากการศึกษาดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGDI) พบว่าตั้งแต่มีการจัดทำ EGDI ในปี 2003 ถึงปี 2018 ที่เป็นปีล่าสุด ประเทศที่มีการพัฒนามี 4 ประเทศ ได้แก่ เกาหลีใต้ สหราชอาณาจักร เนเธอร์แลนด์ สิงคโปร์ แต่เนื่องจากประเทศสิงคโปร์มีลักษณะเป็นเกาะขนาดเล็ก จึงไม่ใกล้เคียงกับบริบทประเทศไทย โดยในรูปภาพที่ 1.2 แสดงให้เห็นว่าเกาหลีใต้มีพัฒนาการแบบก้าวกระโดดที่สุด

รูปภาพที่ 1.2: ผลการจัดอันดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ  
เกาหลีใต้ สหราชอาณาจักร เนเธอร์แลนด์ และสิงคโปร์ ตั้งแต่ปี 2003 - 2018



ดังนั้น จึงควรศึกษาแนวทางการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของเกาหลีใต้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมถึงบทเรียนจากการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของเกาหลีใต้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยต่อไป

## 2. การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของเกาหลีใต้

The Korean Association for Policy Studies (2012) ได้สรุปการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของเกาหลีใต้ ออกได้เป็น 4 ระยะ ดังนี้

### 2.1 Introductory Stage (1978-1986)

Introductory Stage มีระยะเวลา 9 ปี เริ่มตั้งแต่ปี 1978 เมื่อมีการจัดทำ first Basic Plan for Administrative Computerization โดยเหตุผลในการออกนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระยะนี้ คือ 1) เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ให้เกาหลีใต้สามารถแข่งขันได้ในเวทีระหว่างประเทศในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพราะขณะนั้นเกาหลีใต้ยังไม่มีอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ 2) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริหาร (administrative) โดยเริ่มในปี 1970 เมื่อมีการทำให้งานงบประมาณเป็นระบบคอมพิวเตอร์ (computerization of budgeting tasks) จากนั้น หน่วยงานอื่นๆ ก็เริ่มทำให้งานเป็นระบบคอมพิวเตอร์ในที่สุด เช่น กระบวนการเก็บค่าโทรศัพท์ เป็นต้น และเมื่อหน่วยงานรัฐบาลต่างๆ สามารถเพิ่มผลิตภาพ (productivity) ด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็เริ่มขึ้นเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริหาร (administrative efficiency) ด้วยการทำให้งานบริหารกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ (computerizing administrative tasks) อย่างไรก็ตาม ความพยายามในการทำให้งานบริหารกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานรัฐบาลเป็นไปแบบต่างคนต่างทำ ไม่ได้ทำอย่างบูรณาการ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (effectiveness) จึงต่ำ จึงได้มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดทำโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบโดยรัฐบาลกลางในรูปแบบของแผนระดับชาติ แทนที่จะเป็นโครงการเดี่ยวๆ ที่ดำเนินการโดยแต่ละหน่วยงาน โดยให้ Ministry of Government Administration จัดตั้ง the Administrative Computerization Committee และจัดทำ the ground rules และแผน **basic plans to computerize administration** ระดับชาติ และในปี 1978 ได้จัดทำและเริ่มดำเนินการ **first five-year Basic Plan for Administrative Computerization (1978-1982)** โดยเป็นการบูรณาการโครงการการทำงานบริหารกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ (administration computerization projects) ที่หน่วยงานต่างๆ ทำอย่างแยกส่วน อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้ในระยะนี้ค่อนข้างต่ำ

### เป้าหมายและกลยุทธ์

เป้าหมายของนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระยะนี้อยู่ที่การทำให้งานบริหารกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ (computerize administrative tasks) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน ไม่ใช่การทำงานระหว่างหน่วยงาน ขณะที่ยังไม่สามารถให้บริการภาครัฐออนไลน์แก่ประชาชน เพราะเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่ดี (weak network infrastructure) และอัตราการใช้คอมพิวเตอร์ของประชาชนยังต่ำ

วิธีการแบบรวมศูนย์ (centralized approach) ถูกนำมาใช้ในระยะนี้ โดย Ministry of Government Administration (MOGA) จัดทำและดำเนินนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งนำมาใช้กับทุกหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม เป็นไปไม่ได้ที่จะบูรณาการนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมรัฐบาลทั้งหมด เพราะ the first five-year **Basic Plan for Administrative Computerization** ถูกจัดทำขึ้นโดยการรวมแผนการทำงานให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ (computerization plans) ที่หลากหลายของแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกัน

## กฎหมาย นโยบายและโครงการ

- the Rule of the Administrative Computerization Committee (1975)
- the Rule of Administrative Task Computerization (1979)
  - Article 2: ให้ Minister of Government Administration เตรียมจัดทำ five-year basic plan for administrative computerization
  - Article 3: ให้รัฐมนตรีแต่ละกระทรวงจัดทำแผนปฏิบัติการ (action plan) ที่สอดคล้องกับ basic plan
- the first Basic Plan for Administrative Computerization
  - จัดทำปี 1978 ดำเนินการปี 1978-1982
  - วัตถุประสงค์: 1) เพื่อพัฒนา 80 ระบบงานสำคัญสำหรับ 30 หน่วยงาน 2) เพื่อสร้างเครือข่ายบางส่วนและให้ใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกันเพื่อการทำงานของแต่ละหน่วยงาน 3) เพื่อติดตั้ง computer centers ในแต่ละจังหวัดสำหรับการทำให้งานบริหารของท้องถิ่นกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ และเชื่อมโยงเมือง 33 เมืองเข้าด้วยกันผ่านเครือข่าย 4) เพื่อสำรวจความต้องการที่มีต่อข้อมูลงานบริหาร (administrative information) เพื่อเตรียมการสร้างฐานข้อมูลงานบริหาร (administration data base)
- the second Basic Plan for Administrative Computerization
  - จัดทำปี 1982 ดำเนินการปี 1983-1996
  - วัตถุประสงค์: 1) เพื่อบูรณาการงานสำคัญที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยแต่ละหน่วยงานในช่วงของแผนแรก 2) จัดสร้างเครือข่ายข้อมูลงานบริหารแบบบูรณาการทั้งประเทศ หรือก็คือ ขยายขอบเขตของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงาน เพื่อบูรณาการและเชื่อมโยงทั้งหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานรัฐบาลระดับชุมชน 3) สร้างฐานข้อมูลงานบริหาร (administrative databases) จากผลการสำรวจที่ทำในช่วงของแผนแรก 4) แก้ไขจุดอ่อนของแผนแรก
- ในช่วงปลายของระยะนี้ ได้ริเริ่มแผนเพื่อการเชื่อมโยง/สร้างเครือข่ายของงานสำคัญที่ถูกทำให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์แล้ว (computerized main tasks) โดยในปี 1983 ได้ร่างข้อเสนอในการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์พื้นฐานระดับชาติ (national basic computing network) และได้จัดทำ keynote of the **National Basic Computing Network Project** ซึ่งได้ระบุว่า จะสร้าง national basic computing network ใน ด้าน administration, monetary, education/research, national defense, public security
- the Administrative Computing Network Project Plan
  - จัดทำเมื่อ 1985
  - เป็นโครงการย่อยและเป็นโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ National Basic Computing Network Project ประกอบด้วย 6 กิจกรรม (รายละเอียดอยู่ในระยะถัดไป เนื่องจากโครงการไม่ได้ถูกดำเนินการในระยะนี้ และเลื่อนไปดำเนินการในระยะถัดไปแทน)
  - ใช้กลยุทธ์ “invest first, settle later” ในการดำเนินการ และเลือกโครงการทำที่ทำการไปรษณีย์ให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ (computerization of post offices) เป็นโครงการนำร่อง



## ผลและข้อจำกัด

ระยะนี้การพัฒนาอยู่ที่การบูรณาการโครงการทำให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ (computerization projects) ที่แต่ละหน่วยงานทำแบบต่างคนต่างทำเข้าด้วยกันในระดับประเทศโดยรัฐบาลกลาง ซึ่งมีผลงานที่ชัดเจน อาทิ

- การลงทะเบียนรถยนต์และบริการที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ ซึ่งรวมถึงการออกใบอนุญาตขับขี่ ถูกทำให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ในปี 1982
- การออกหนังสือเดินทาง (passport) ถูกทำให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ในปี 1983

อย่างไรก็ตาม การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระยะนี้ต้องเผชิญกับข้อจำกัด เช่น

- โครงการย่อยส่วนใหญ่ดำเนินการแบบปีต่อปี (annual basis)
- เครือข่ายคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (the basic computing network) ซึ่งต้องอาศัยการลงทุนขนาดใหญ่ ยังไม่ได้ถูกสร้าง
- ในแต่ละปีงบประมาณ ต้องรอถึงเดือนเมษายนแทนที่จะเป็นเดือนมกราคมซึ่งเป็นเวลาเริ่มต้นปีงบประมาณกว่าที่หน่วยงานจะสามารถนำเงินงบประมาณไปใช้ได้ เพราะขั้นตอนการพิจารณางบประมาณใช้เวลานาน
- โดยทั่วไป ระยะเวลาในการดำเนินโครงการอยู่ที่ประมาณ 9 เดือน แต่โครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาสารสนเทศ (informatization projects) ต้องใช้ระยะเวลานานและใช้เงินลงทุนสูง ดังนั้น โครงการประเภทนี้จึงไม่สามารถดำเนินการได้เพราะโครงการรายปี (annual projects) ต้องเสร็จภายในเดือนธันวาคมของทุกปี อีกทั้ง โครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาสารสนเทศต้องดำเนินการโดยใช้สัญญาร่วมกับภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ เพราะรัฐบาลไม่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากพอ แต่ภาคเอกชนก็ยังลังเลในการเข้าร่วมเพราะการสนับสนุนด้านงบประมาณที่ไม่ต่อเนื่อง
- สูญเสียงบประมาณจากการลงทุนซ้ำซ้อนในการพัฒนา software ที่เหมือนหรือคล้ายกัน รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการที่หน่วยงานรัฐบาลต่างคนต่างลงทุนในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เกาหลีใต้จึงจัดตั้งคณะกรรมการ Information Industry Promotion Committee ซึ่งขึ้นตรงต่อ the office of the President เพื่อป้องกันการลงทุนที่ซ้ำซ้อน

โดยสรุป ในระยะนี้มีผลสำเร็จ 3 ประการ คือ 1) มีการทำให้งานบริหารเป็นระบบคอมพิวเตอร์บางส่วน 2) มีการให้ความสำคัญกับการวางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของชาติ (national basic computing network) และเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับงานบริหาร (administrative computing network) 3) มีการจัดทำ Administrative Computing Network Project Plan ในปี 1985 อย่างไรก็ตาม แผนดังกล่าวไม่ได้รับการตอบรับที่ดีจากหน่วยงาน เพราะเหตุผล อาทิ หน่วยงานมีข้อต่อต้านว่าเป้าหมายของแผนดังกล่าวไม่สามารถทำให้สำเร็จได้จริงเพราะขาดแคลนทรัพยากรทางเทคนิคและทรัพยากรธรรมชาติ (technical and natural resources) และไม่ได้มีการระบุงบประมาณลงในแผนเนื่องจากความเห็นที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น ส่งผลให้ National Basic Computing Network Project และ Administrative Computing Network Basic Plan ไม่ได้ถูกดำเนินการในระยะนี้ และเลื่อนไปดำเนินการในระยะถัดไปแทน

## 2.2 Foundation Establishment Stage (1987-1996)

ในระยะที่ 2 นี้เป็นระยะการสร้างพื้นฐานสำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีระยะเวลาตั้งแต่ปี 1987 – 1996 เนื่องจากการดำเนินงานในระยะที่ 1 ไม่มีประสิทธิภาพ นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระยะนี้จึงมุ่งหมายเพื่อให้โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีผลสูงสุด โดยเชื่อมโยงโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับการพัฒนาอุตสาหกรรมสารสนเทศ (information industry development) ในช่วงนี้ อัตราการใช้คอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานรัฐบาลสูงขึ้น มีการสร้างฐานของเครือข่าย (network foundation) และเริ่มมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐบาลผ่านทางเครือข่าย (network)

ระยะนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ช่วง ช่วงแรกคือตั้งแต่ปี 1987 – 1991 เป็นช่วงของ First National Basic Computing Network Project ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่าย (networks) 5 ด้าน ได้แก่ administrative, financial, education/research, national defense, และ public security เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐบาลและปูทางไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมสารสนเทศ ช่วงที่ 2 คือ ตั้งแต่ปี 1992 – 1996 เป็นช่วงของ Second National Basic Computing Network Project ซึ่งเป็นการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่ต่อเนื่องจากช่วงแรกพร้อมทั้งพัฒนาให้ดีขึ้น และเน้นไปที่ระบบ interconnecting computing systems

จากระยะที่ 1 ซึ่งได้จัดทำ Second Basic Plan for Administrative Computerization ในปี 1983 ซึ่งประกอบด้วย National Basic Computing Network Project Plan หรือแผนในการพัฒนาเครือข่าย 5 ด้าน (administrative, financial, education/research, national defense, และ public security) อย่างไรก็ตาม แผนดังกล่าวไม่ได้ถูกดำเนินการจนกระทั่งปี 1987 เมื่อมีความพร้อมด้านกรอบกฎหมาย และงบประมาณ ดังนั้น National Basic Computing Network Project ในระยะที่ 2 จึงมีจุดเด่น 2 ข้อ คือ

- เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานบริหาร (administration) มีประสิทธิภาพ เพราะ administrative computerization เมื่อเริ่มแรกไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการบริการภาครัฐที่เพิ่มขึ้นได้
- เพื่อสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมสารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจของเกาหลีใต้ โดยขณะที่มีการจัดทำ national basic computing network plan อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของเกาหลีใต้ยังอยู่ในระดับพื้นฐานและอุตสาหกรรมสารสนเทศยังอยู่ในระดับกลางๆ โดยในปี 1981 รัฐบาลประกาศให้ semiconductor, computer, และ electronic switch เป็นสินค้ากลยุทธ์ จากนั้นความต้องการใน semiconductor และ electronic switch เพิ่มขึ้นจากโทรทัศน์สีและโทรศัพท์ที่เริ่มได้รับความนิยม แต่รัฐบาลยังต้องสร้างความต้องการในประเทศสำหรับ computer ผ่านทาง administrative computerization project เพราะยังไม่มีตลาดสำหรับ computer แม้ว่า computer สามารถผลิตได้แล้วในเกาหลีใต้ ส่วนนี้ถือเป็นสาระสำคัญของ National Basic Computing Network Project

### เป้าหมายและกลยุทธ์

เป้าหมายของ National Basic Computing Network Project คือ การทำให้เกาหลีใต้มีระดับของสังคมสารสนเทศ (information society) อยู่ในระดับเดียวกับประเทศพัฒนาแล้วภายในปี 2000 โดยมี 2 วัตถุประสงค์ คือ 1) ทำให้สังคมเป็นระบบคอมพิวเตอร์ (computerization of the society) 2) สนับสนุนอุตสาหกรรมสารสนเทศภายในประเทศ

กลยุทธ์ที่ใช้ในระยะที่ 2 คือ กลยุทธ์ “top down” และ “invest first, settle later” ซึ่งกลยุทธ์ “top down” หมายถึง กิจกรรม 6 กิจกรรม ได้แก่ resident registration, real estate, employment, customs, automobile, และ economic statistics ได้รับการเลือกเป็นเป้าประสงค์หลักของโครงการทำให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ (computerization project) ส่วนกลยุทธ์ “invest first, settle later” คือเทคนิคการจัดหาเงินทุนที่ผู้ให้เงินทุนจ่ายเงินที่เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการก่อน แล้วรัฐบาลจะจ่ายเงินคืนจากรายได้ที่จัดเก็บได้ในภายหลัง ด้วยกลยุทธ์นี้ เกาหลีใต้สามารถกระจายความเสี่ยงของโครงการขนาดใหญ่ที่มีความเสี่ยงสูง และจัดการกับข้อจำกัดด้านงบประมาณได้

เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว national basic computing network แบ่งออกเป็นการพัฒนาเครือข่าย 5 ด้าน ได้แก่ 1) administrative network ครอบคลุมหน่วยงานรัฐบาล 2) financial network ครอบคลุมธนาคาร การประกันภัย ตราสารหนี้ 3) education/research network เน้นที่มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัย 4) national defense network และ 5) public security network นอกจากนี้ ยังมีความร่วมมือในการขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงานรัฐบาล และการดำเนินการตาม basic computing network ใช้เทคโนโลยีภายในประเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศภายในประเทศไปพร้อมกับการทำให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ (Computerization)

และเพื่อเป็นการวางเครือข่ายสำหรับประเทศ ไม่ใช่แค่การทำงานบริหารกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ จึงจัดทำ First Administrative Computing Network Basic Plan ซึ่งประกอบด้วย 6 priority tasks ซึ่งเป็นสาขาที่ส่งผลอย่างมากต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ได้แก่ 1) resident registration 2) real estate 3) automobile 4) customs 5) employment และ 6) economic statistics

จากนั้นได้จัดทำ Second Administrative Computing Network Project เพื่อลดการลงทุนซ้ำซ้อนในงานที่คล้ายคลึงกัน โดยให้มีการจัดเก็บ วิเคราะห์ และแจกจ่ายข้อมูลงานบริหารที่หน่วยงานต้องใช้ร่วมกันให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## กฎหมาย นโยบายและโครงการ

- Computing Network Act
  - บังคับใช้เมื่อปี 1986
  - Article 4: ให้ the Minister of Home Affairs จัดทำแผน The National Basic Computing Network Project ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำและใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์อื่นนอกเหนือจากเครือข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน
  - จัดตั้ง Computing Network Steering Committee ซึ่งอยู่ภายใต้ประธานาธิบดีโดยตรง และมีบทบาทสำคัญในการควบคุมและประสานงานให้หน่วยงานดำเนินการตามแผน
  - ดำเนินการตามแผน The National Basic Computing Network Project ใน 5 สาขา ได้แก่ administration, monetary, education/research, public security, และ national defense
- The First National Basic Computing Network Project และ Administrative Computing Network Basic Plan
  - ใช้ตั้งแต่ปี 1987 - 1991
  - แม้จะมีการจัดทำแผน National Basic Computing Network Project ตั้งแต่ปี 1983 แต่แผนดังกล่าวมีการดำเนินการจริงในปี 1987 หลังจากการบังคับใช้ Computing Network

Act และการจัดตั้ง Computing Network Steering Committee และสามารถจัดสรร  
เงินทุนได้เพียงพอ

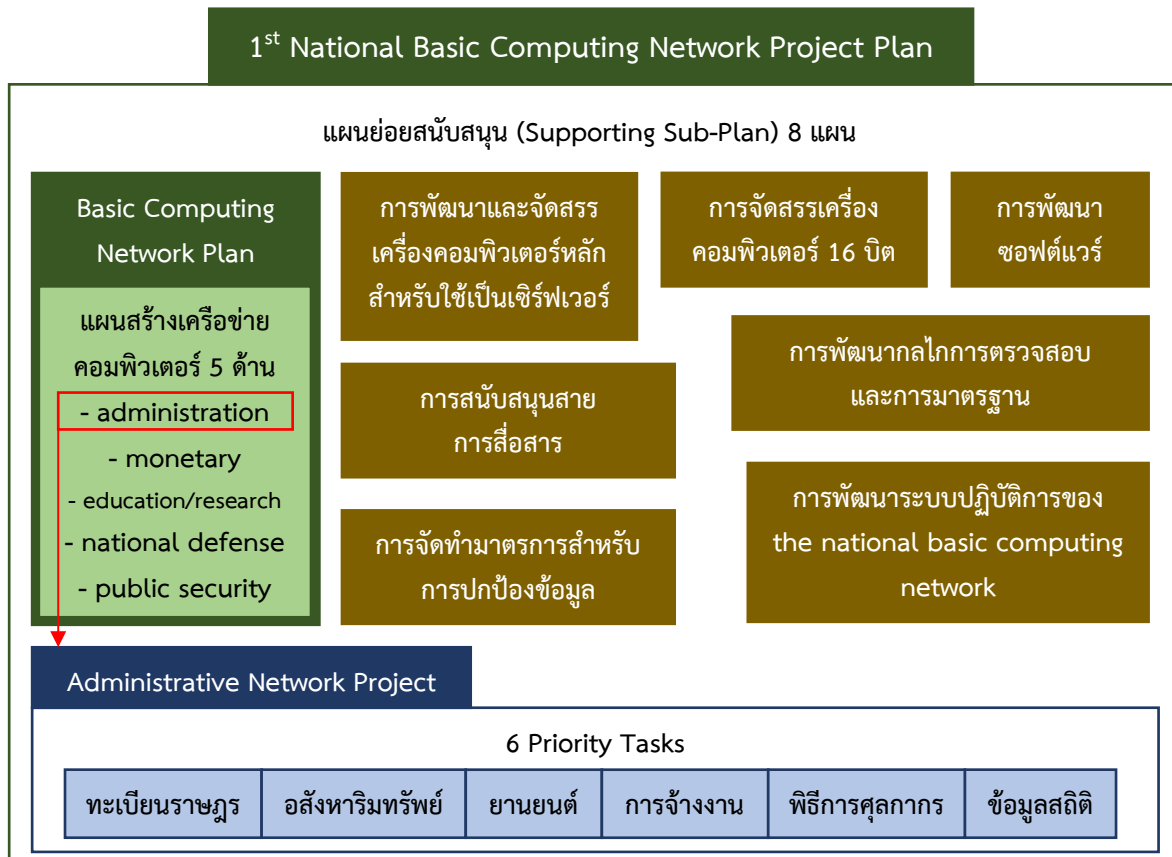
- National Basic Computing Network Project ประกอบด้วยแผนย่อยสนับสนุน  
(Supporting Sub-Plan) 8 แผน ได้แก่
  - 1) แผน the basic computing network plan สำหรับสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ใน  
5 สาขา
  - 2) การพัฒนาและจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์หลักสำหรับใช้เป็นเซิร์ฟเวอร์
  - 3) การจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ 16 บิต
  - 4) การพัฒนาซอฟต์แวร์
  - 5) การสนับสนุนสายการสื่อสาร (communication line support)
  - 6) การพัฒนากลไกการตรวจสอบและการมาตรฐาน (standardization, inspection  
function development)
  - 7) การจัดทำมาตรการสำหรับการปกป้องข้อมูล (the establishment of the  
measures for information protection)
  - 8) การพัฒนาระบบปฏิบัติการของ the national basic computing network
- แผน the basic computing network plan ประกอบด้วยแผนสำหรับสร้างเครือข่าย  
คอมพิวเตอร์ 5 เครือข่าย ได้แก่ administration, monetary, education/research,  
national defense, และ public security
- จุดสำคัญของแผนนี้อยู่ที่การให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายสำหรับงานบริหาร  
(administrative network) มากกว่าเครือข่าย 4 เครือข่ายที่เหลือ และเห็นว่าสามารถนำ  
ประสบการณ์จากการสร้างเครือข่ายสำหรับงานบริหารมาปรับใช้กับการสร้างเครือข่ายอื่นได้
- จากแผนการสร้างเครือข่ายทั้ง 5 เครือข่าย พบว่าแผน administrative network project  
ให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด จากการใช้กลยุทธ์ Top down ที่ให้ Computing Network Steering  
Committee เป็นผู้กำหนดพื้นที่โครงการ (project areas) แทนการให้หน่วยงานแต่ละแห่ง  
เป็นผู้กำหนด อีกทั้ง มีการกำหนดงานที่มีความสำคัญ (priority tasks) 6 งานที่จะส่งผล  
โดยตรงต่อการใช้ชีวิตของประชาชนเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดขณะที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด  
ได้แก่ 1) ทะเบียนราษฎร (resident registration) 2) อสังหาริมทรัพย์ (real estate) 3)  
ยานยนต์ (automobile) 4) การจ้างงาน (employment) 5) พิธีการศุลกากร (customs) 6)  
ข้อมูลสถิติ (economic statistics) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1: 6 Priority Tasks ภายใต้แผน Administrative Network Project

หน่วยงาน รับผิดชอบหลัก	ภารกิจ	รายละเอียด	หน่วยงานให้บริการ
Ministry of Home Affairs (MOHA)	การจัดการทะเบียนราษฎร	นำข้อมูลพื้นฐานของบุคคลเข้าไปในคอมพิวเตอร์และเชื่อมโยงหน่วยงานรัฐบาลระดับท้องถิ่นแบบออนไลน์	หน่วยงานระดับชุมชน 3,700 หน่วยงาน
	การจัดการอสังหาริมทรัพย์	ทำการลงทะเบียนที่ดิน และป่าจำนวน 32 ล้านแห่งให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์และเชื่อมโยงหน่วยงานระดับท้องถิ่น 298 หน่วยงานเข้าด้วยกัน	หน่วยงานระดับท้องถิ่น 298 หน่วยงาน
Ministry of Transportation	การจัดการยานยนต์	ทำให้กระบวนการที่เกี่ยวกับยานยนต์ ตั้งแต่การซื้อยานยนต์จนถึงการทำลายกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ และเชื่อมโยงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานจดทะเบียนรถยนต์ 59 หน่วยงาน หน่วยงานตรวจสอบ 41 หน่วยงาน สมาคมช่างซ่อมรถยนต์ 16 แห่ง หน่วยงานระดับท้องถิ่น 168 หน่วยงาน
Customs Service	การจัดการพิธีการศุลกากร	ทำให้กระบวนการที่เกี่ยวกับพิธีการศุลกากรขาเข้าและขาออก (import and export customs Clearance) เป็นระบบคอมพิวเตอร์และเชื่อมโยงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 109 หน่วยงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 109 หน่วยงาน เช่น หน่วยงานศุลกากรตัวแทนออกของพิธีการศุลกากร (customs house brokers) และธนาคาร
Ministry of Labor	การจัดการการจ้างงาน	ทำให้กระบวนการที่เกี่ยวกับการจ้างงานเป็นระบบคอมพิวเตอร์และเชื่อมโยงหน่วยงานระดับท้องถิ่นของ Ministry of Labor จำนวน 49 หน่วยงาน	หน่วยงานระดับท้องถิ่นของ Ministry of Labor จำนวน 49 หน่วยงาน ศูนย์ข้อมูลเพื่อการจ้างงาน 6 แห่ง
National Statistical Office	การจัดการข้อมูลสถิติ	ทำให้ข้อมูลสถิติพื้นฐานของประเทศ 20 ข้อมูล เช่น ราคา จำนวนประชากร เป็นต้น เป็นระบบคอมพิวเตอร์และเผยแพร่ข้อมูลออนไลน์	หน่วยงานทางปกครอง (administrative agencies) 36 หน่วยงาน

ที่มา: The Korean Association for Policy Studies (2012)

รูปภาพที่ 2.1: แผนภายใต้ 1<sup>st</sup> National Basic Computing Network Project Plan



ที่มา: The Korean Association for Policy Studies (2012)

- นอกจาก 6 priority tasks แล้ว แผน administrative network project ยังประกอบด้วยงานที่มีอยู่ (existing tasks) 38 งาน และงานที่วางแผนไว้ (planned tasks) 32 งาน ใน 29 หน่วยงาน โดยที่งานที่มีอยู่ซึ่งพัฒนาและดำเนินการโดยหน่วยงานแต่ละแห่งจะถูกเชื่อมโยงเข้ากับ 6 Priority Tasks ขณะที่งานที่วางแผนไว้ซึ่งถูกเพิ่มเข้ามาจะถูกดำเนินการโดยหน่วยงานภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณของแต่ละหน่วยงาน
- ผลจากการดำเนินการตาม the First National Basic Computing Network Project ทำให้มีการสร้างและใช้งานฐานข้อมูลพื้นฐานสำหรับทะเบียนราษฎร อสังหาริมทรัพย์ ยานยนต์ การจ้างงาน พิธีการศุลกากร และข้อมูลสถิติ รวมถึงเทคโนโลยีสำหรับคอมพิวเตอร์หลักสำหรับใช้เป็นเซิร์ฟเวอร์ก็เป็นการผลิตภายในประเทศ อย่างไรก็ตาม เกาหลีใต้ยังต้องเผชิญข้อจำกัด คือ ระบบปฏิบัติการของเครือข่ายไม่เสถียร ยังต้องพึ่งพาเทคโนโลยีและอุปกรณ์จากต่างประเทศ และแหล่งเงินทุนที่ไม่แน่นอน
- The Second National Basic Computing Network Project และ the Second Administrative Computing Network Project Plan
  - ใช้ตั้งแต่ปี 1992 – 1996



- จากข้อจำกัดของ the First National Basic Computing Network Project จึงได้จัดทำ the Second National Basic Computing Network Project เพื่อขยาย ปรับเปลี่ยน และพัฒนา National Basic Computing Network ด้วยการเลือก tasks ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน รักษาเสถียรภาพเครือข่ายที่สร้างขึ้นแล้ว และยกระดับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน
  - มีการดำเนินโครงการนำร่องสำหรับการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ที่ผลิตในประเทศ อีกทั้งจัดตั้งบริษัทเช่าซื้อ (specialized lease company) เพื่อคอมพิวเตอร์ที่ผลิตในประเทศ รวมทั้งมีโปรแกรมอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ผลิตในประเทศ และส่งเสริมการพัฒนาซอฟต์แวร์
  - มีการคัดเลือก tasks ใหม่ โดยกำหนดงานที่มีความสำคัญ (priority tasks) 7 งาน โดยมีเงื่อนไข คือ 1) เป็นงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานบริหารและความสะดวกของประชาชน 2) เป็นงานที่ครอบคลุมทั่วประเทศ 3) สามารถกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ ได้แก่
    - 1) National welfare (Ministry of Health and Social Affairs)
    - 2) Postal comprehensive service (Ministry of Post and Telecommunications (MOPT))
    - 3) Sea-goods management (Korea Customs Service)
    - 4) Intellectual property information management (Patent Office)
    - 5) Weather information management (National Weather Service)
    - 6) Item list management (Public Procurement Service)
    - 7) Fishing vessel management (Fisheries Agency)
  - นอกจาก 7 priority tasks แล้ว ยังประกอบด้วย งานที่วางแผนไว้ (planned tasks) 56 งาน ใน 34 หน่วยงาน ซึ่งเป็นงานที่กำลังถูกพัฒนาหรือกำลังจะถูกพัฒนา และงานที่มีอยู่ (existing tasks) 73 งาน ใน 38 หน่วยงาน ซึ่งเป็นงานที่ถูกพัฒนาแล้วและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และยังมีโครงการนำร่องในการทำระบบของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมงานบริหารระดับท้องถิ่น (local administration)
  - ในช่วงต้นของแผนนี้<sup>1</sup> รัฐบาลต้องการสร้างระบบสำหรับใช้ข้อมูลงานบริหารร่วมกัน นำไปสู่การสร้าง National Administration Total Information System ซึ่งเป็นระบบที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงและใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ประกอบด้วยข้อมูลทะเบียนราษฎร อสังหาริมทรัพย์ และยานยนต์ร่วมกัน ส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถยกระดับบริการ ดังนั้น National Administration Total Information System จึงถือเป็นระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐรุ่นแรกๆ
- แหล่งเงินทุน (Financial Resources)
    - แหล่งเงินทุนเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของนโยบาย โดยในระยะ foundation establishment stage นี้ เกาหลีใต้มีกลยุทธ์ในการจัดหาแหล่งเงินทุน คือ “invest first

<sup>1</sup> Minister of the Interior and Safety. (2017). *50-year Footprints of Korean e-Government 1967-2017: The Greatest Leap in Korean History*. Ministry of the Interior and Safety, Republic of Korea

and settle later” โดยใช้ระหว่างปี 1987 - 1992 (และจัดตั้ง Informatization Promotion Fund ตั้งแต่ปี 1993 แต่มีการใช้มากในระยะถัดไป) จากเดิมที่ในระยะ Introductory Stage ระบุเพียงจำนวนเงินทุนที่ต้องการแต่ไม่มีการระบุวิธีการได้มาซึ่งเงินทุน ส่งผลให้เริ่มมีการดำเนินโครงการตามแผนในระยะ foundation establishment stage นี้ ดังนั้น จะเห็นว่าแผนในการได้มาซึ่งเงินทุนเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ โดย “invest first and settle later” มีรายละเอียด คือ

- 1) Korean electronic communication public enterprise จะให้เงินกู้แก่ Data Communication Corporation of Korea (DACOM) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการออกแบบระบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ของ National Basic Computing Network Project และรับผิดชอบเครือข่ายงานบริหาร (administrative network) จากนั้น DACOM จะพัฒนาเครือข่าย และรัฐบาลจะจ่ายเงินคืนจากรายได้จากการใช้เครือข่ายเป็นเวลามากกว่า 10 ปี
- 2) Korean electronic communication public enterprise จะไม่ให้เงินกู้แก่ DACOM โดยตรง แต่จะให้ผ่านบริษัทลูก (subsidiary corporation) เนื่องจากมีกฎระเบียบว่า Korean electronic communication public enterprise ไม่สามารถทำธุรกิจเกี่ยวกับการเงิน ดังนั้น จึงได้ตั้ง Korean Telecommunication Promotion Corporation โดยมี Korean electronic communication public enterprise เป็นผู้ลงทุนทั้งหมด จากนั้นเงินทุนจำนวน 151.3 พันล้านวอนเกาหลีใต้ จะถูกนำไปลงทุนแก่ DACOM
- 3) การที่รัฐบาลลงทุนผ่านทางบริษัทลูก และจ่ายเงินคืนแก่บริษัทโดยใช้รายได้จากการใช้งาน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่าการสร้างเครือข่ายงานบริหารจะสามารถสร้างมูลค่าได้มาก และวิธีการนี้คล้ายกับการลงทุนโดยเอกชน และสามารถหลีกเลี่ยงกฎระเบียบด้านงบประมาณที่เข้มงวดได้

### ผลและข้อจำกัด

- ผลจาก First National Basic Computing Network Project ทำให้ 1) มีการพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์หลักสำหรับใช้เป็นเซิร์ฟเวอร์ 2 เครื่อง เครื่องแรกใช้เทคโนโลยีของสหรัฐอเมริกา เครื่องที่สองผลิตในประเทศ 2) มีการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ 15,000 เครื่อง สำหรับเครือข่ายงานบริหาร 3) มีการพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับออฟฟิศและงานบริหาร
- ผลจาก First Administrative Computing Network Project ทำให้ 6 priority tasks ได้ผลลัพธ์ตามที่ได้วางแผนไว้
- ผลจาก Second Administrative Computing Network Project ไม่ได้ผลลัพธ์เท่ากับ First Administrative Computing Network Project เพราะ Computing Network Steering Committee ถูกลดสถานะลง และไม่มีการให้ความมั่นใจในแหล่งเงินทุน กล่าวคือ กลยุทธ์ investment first and settlement later ถูกยกเลิก ส่งผลให้โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความต่อเนื่อง



### Box 1: การสร้างเครือข่ายสารสนเทศทั่วประเทศ

#### เครือข่ายสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลของรัฐบาลกลาง

ในช่วงปี 1987-1996 สร้าง data communication network ซึ่งถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำหรับสารสนเทศที่สำคัญ

ในปี 1996 สร้างเครือข่ายความเร็วสูง (high-speed broadband network) เชื่อมต่อกระทรวงต่างๆ เข้าด้วยกัน

ในปี 1997-1998 สร้าง high-speed dedicated connection เชื่อมต่อระหว่าง Government Complex Buildings 3 แห่ง

#### MOHA-NET สำหรับรัฐบาลท้องถิ่น

ในปี 1994 Ministry of Home Affairs สร้าง MOHA-NET ซึ่งเป็นเครือข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อกระทรวง นครบาล และรัฐบาลท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการใช้สารสนเทศของรัฐบาลท้องถิ่น

#### โครงสร้างพื้นฐานสำหรับสารสนเทศของเกาหลีใต้

ในปี 1995-2010 สร้าง Information Super Highway ที่เรียกว่า Korea Information Infrastructure (KII) เพื่อเชื่อมต่อหน่วยงานรัฐบาลทั้งหมด รัฐบาลท้องถิ่น และองค์กรภาครัฐเข้าด้วยกัน โดยสายใยแก้วนำแสง (fiber optic cables) แบ่งการพัฒนาเป็น 3 ช่วง คือ 1) สร้างเส้นทางหลักของเครือข่าย (fiber optic backbone network) 2) ขยายพื้นที่ให้ครอบคลุมมากขึ้นและยกระดับคุณภาพเครือข่าย 3) เครือข่ายความเร็วสูงเสถียรสมบูรณ์

จากนั้นมีการสร้างระบบเครือข่ายสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริหาร ได้แก่ Government Backbone Network (K-Net) และ Government Network Service (GNS)

ที่มา: Minister of the Interior and Safety (2017)

### 2.3 Full Promotion Stage (1996-2002)

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของเกาหลีใต้ในระยะก่อนหน้านั้นเน้นการทำระบบงานบริหารให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์และการเคลื่อนย้ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐบาลผ่านทางเครือข่าย กล่าวคือ เน้นไปที่การจัดสรรและเชื่อมโยงฮาร์ดแวร์และการปรับปรุงประสิทธิภาพภายในหน่วยงานรัฐบาล การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระยะ Full Promotion Stage จึงเน้นไปที่การปรับปรุงประสิทธิภาพภายในของงานบริหาร การเพิ่มความสะดวกสบายของประชาชนในการใช้บริการ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลงานบริหารร่วมกัน

ในระยะนี้ ความเร็วของเครือข่ายสูงขึ้นรวมถึงเครือข่าย ICT ความเร็วสูงได้กระจายไปยังประชาชนทั่วไปและภายในรัฐบาล เริ่มมีการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบและการใช้ประโยชน์จากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐบาล ซึ่งนำไปสู่การจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ (G2B) เริ่มมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างรัฐบาลกับประชาชนและการให้บริการออนไลน์ (G2C) เพราะประชาชนใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้นและเครือข่ายข้อมูลความเร็วสูงครอบคลุมมากขึ้น

## เป้าหมายและกลยุทธ์

ในระยะ Full Promotion Stage ความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เปลี่ยนจาก “เครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริหารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” เป็น “เครื่องมือที่ทำให้เป็นรัฐบาลที่เล็กแต่มีประสิทธิภาพ” โดยแก้ไขข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในระยะก่อนหน้า ซึ่งได้แก่ 1) การปรับปรุงบริการสาธารณะให้สะดวกสบายต่อประชาชนยังไม่มากพอ เพราะการใช้สารสนเทศในงานบริหาร (administrative informatization) เน้นไปที่ประสิทธิภาพการทำงานภายใน และ 2) การขาดกลยุทธ์ในการเชื่อมโยงการใช้สารสนเทศในงานบริหารกับการปฏิรูปงานบริหาร

เป้าหมายในระยะนี้ คือ 1) เพื่อจัดหาบริการสาธารณะสำหรับประชาชนผ่านทาง online single window (G2C) 2) สร้างระบบ e-commerce ระหว่างรัฐบาลและภาคธุรกิจ (B2B) 3) เพิ่มผลิตภาพ และ ความโปร่งใสของกระบวนการทำงานภายในภาครัฐ (G2G) 4) กระจายการใช้งานลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และ สร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบบูรณาการภายในรัฐบาล เพื่อให้การจัดการและการกระจายข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย

กลยุทธ์ในระยะนี้ คือ 1) จัดตั้ง e-Government Special Committee เป็นศูนย์สั่งการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government command center) 2) ผลักดันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิรูปงานบริหาร 3) ใช้ Information Promotion Fund เพื่อส่งเสริมให้บริษัทพัฒนาอุปกรณ์ IT และซอฟต์แวร์สำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 4) ผลักดันโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งประกอบด้วย 11 กิจกรรม

## กฎหมาย นโยบายและโครงการ

ในระยะนี้ โครงการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ช่วง คือ 1) ตั้งแต่ปี 1996-2000 โครงการต่าง ๆ ถูกขับเคลื่อนโดย Ministry of Government Administration and Home Affairs (MOGAHA) และ Ministry of Information and Communication (MIC) ซึ่งแข่งขันกันริเริ่มนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 2) ตั้งแต่ปี 2001-2002 โครงการต่าง ๆ ถูกขับเคลื่อนโดย e-Government Special Committee

กฎหมาย นโยบายและโครงการต่าง ๆ ในระยะนี้ แสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2: กฎหมาย นโยบายและโครงการ ในระยะ Full Promotion Stage

	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการพัฒนา สารสนเทศ (1996-2000)		รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็น เครื่องมือสำหรับการปฏิรูปงาน บริหาร (2001-2002)
องค์กร	MOGAHA	MIC	e-Government Special Committee
กฎหมาย	Framework Act on Information Promotion (1995)		e-Government Act (2001)

	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการพัฒนาสารสนเทศ (1996-2000)	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิรูปงานบริหาร (2001-2002)	
โครงการ	- e-Government Vision and Strategy (1998) - Comprehensive e-Government Action Plan (1999)	- The 1 <sup>st</sup> NIPMP (1996) - The 2 <sup>nd</sup> NIPMP (1999)	The 1 <sup>st</sup> e-Government Plan (2001)

ที่มา: The Korean Association for Policy Studies (2012)

- Framework Act on Information Promotion
  - บังคับใช้เมื่อปี 1996
  - Article 1: ให้รัฐบาลจัดทำ National Informatization Promotion Master Plan (NIPMP) เพื่อส่งเสริมการพัฒนาสารสนเทศ (Informatization)
- The 1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> National Informatization Promotion Master Plan (NIPMP) (1996-1998, 1999-2000)
  - MIC จัดทำ 1<sup>st</sup> NIPMP ในปี 1996 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาสารสนเทศ และกำหนดงานที่ต้องดำเนินการก่อนจำนวน 10 งาน (10 priority tasks) ซึ่งเป็นงานที่จะส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถทำเสร็จได้ภายในปี 2000 เพื่อให้เป็นรากฐานของสังคมสารสนเทศ (Information Society) จากนั้น หน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้องต้องจัดทำแผนงานที่เกี่ยวข้องกับ 10 priority tasks นี้
  - งานแรกใน 10 priority tasks คือ “การทำให้เป็นรัฐบาลที่เล็กแต่มีประสิทธิภาพ” ถือเป็นโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การที่เลือกโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นงานแรกเพราะเห็นว่าการพัฒนาสารสนเทศของรัฐบาลมีความสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาสารสนเทศเพื่อสังคม โดยโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย 1) One-stop public service เพื่อให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยการลดการส่งข้อมูลส่วนบุคคลขั้นพื้นฐานให้แก่หน่วยงานซ้ำ ๆ 2) ระบบการใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน 3) การจัดสรรคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลให้แก่ข้าราชการ
  - 2<sup>nd</sup> NIPMP มีชื่อว่า Cyber Korea 21 อย่างไรก็ตาม Cyber Korea 21 ไม่ได้มียุทธศาสตร์การดำเนินงาน และวัตถุประสงค์ระยะยาวที่เฉพาะเจาะจง เพราะเป็นการจัดทำโดยการรวมเอาแผนจากหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
  - หลังจากตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว รัฐบาลจึงจัดตั้ง e-Government Special Committee ขึ้นมา
- e-Government Vision and Strategy (1998) and Comprehensive e-Government Action Plan (1999)
  - e-Government Vision and Strategy จัดทำโดย MOGAHA ในปี 1998 เพื่อพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยมี 3 ขั้นตอน คือ 1) เตรียมสภาพแวดล้อม โดยต้องดำเนินการให้เสร็จในปี

1999 2) สร้างเครือข่ายบูรณาการ โดยต้องดำเนินการให้เสร็จในปี 2001 3) ปฏิบัติการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องดำเนินการให้เสร็จในปี 2002 รายละเอียด ดังนี้

- 1) ชั้นเตรียมสภาพแวดล้อม มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบนำร่องที่จะอำนวยความสะดวกแก่บริการสาธารณะ ฐานข้อมูลงานบริหาร รวมถึงสร้างอินเทอร์เน็ตภายในรัฐบาล
- 2) ชั้นสร้างเครือข่ายบูรณาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบการกระจายเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และกระจายระบบนำร่องที่สร้างขึ้นในขั้นตอนก่อนหน้า
- 3) ชั้นปฏิบัติการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับรู้ถึงระบบข้อมูลเปิดจากการทำให้บริการสาธารณะเป็นดิจิทัล

- e-Government Vision and Strategy ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) การบริการภาครัฐที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก 2) การออกแบบงานบริหารใหม่ 3) การใช้ข้อมูลงานบริหารร่วมกัน 4) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) การเพิ่มผลผลิตของข้าราชการรายบุคคล 6) การปรับปรุงกฎหมาย

ตารางที่ 2.3: 6 ด้านและ 18 กิจกรรมใน e-Government Vision and Strategy

	ขั้นตอนที่ 1: เตรียมสภาพแวดล้อม	ขั้นตอนที่ 2: สร้างเครือข่ายบูรณาการ	ขั้นตอนที่ 3: ปฏิบัติการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
Administrative Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- e-Government demand survey</li> <li>- Administrative service system establishment</li> <li>- Pilot service operation (Internet government policy forum open)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Developing a delivery tools of public services</li> <li>- Opening administrative information to the public limpidly</li> <li>- One-stop service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalizing application and registration</li> <li>- EDI system operation between private and public sectors</li> <li>- Non-stop service</li> </ul>
Administrative Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Current state of paperless administration and its feasibility analysis.</li> <li>- Dematerialization of documents</li> <li>- Distribution of electronic document</li> <li>- Online connection of overlapped task among agencies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exchanging electronic document between central and local governments</li> <li>- Business process reengineering (BPR)</li> <li>- Diffusing the pilot e-Government task</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establishing the integrated administrative task system</li> <li>- Building up the supporting system for policy decision making</li> </ul>

	ขั้นตอนที่ 1: เตรียมสภาพแวดล้อม	ขั้นตอนที่ 2: สร้างเครือข่ายบูรณาการ	ขั้นตอนที่ 3: ปฏิบัติการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
Administrative Information	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surveying and classifying co-using information</li> <li>- Existing administrative D/B connection</li> <li>- Establishment of the Information co-using center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrated D/B establishment</li> <li>- Integrated management of information resource</li> <li>- Digitalizing information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Building up pan governmental administrative information management system</li> </ul>
Information Technology	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolving Y2K</li> <li>- Diagnosing and redesigning the administrative information infrastructure</li> <li>- Central government intranet establishment</li> <li>- Standardization of electronic document</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expanding the administrative Information network</li> <li>- Expanding the intranet to local level</li> <li>- Using electronic signature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establishing global information network</li> </ul>
Organization/ Human resource	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Increasing the informatization ability of public servant</li> <li>- Securing the organization and employee in charge</li> <li>- 1 PC per 1 public servant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distributing e-mail address to public servant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distributing the e-card to public servant</li> </ul>
Law / Institution	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Institutionalizing the information co-utilization</li> <li>- Strengthening document manage system</li> <li>- CIO operation</li> <li>- Reorganizing information security related-law</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Performance evaluation system operation</li> <li>- Rearranging the Law and institution for One-stop, Non-stop service</li> <li>- Enacting information resource management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Advanced institution introduction from the developed countries</li> </ul>

ที่มา: The Korean Association for Policy Studies (2012)

- Comprehensive e-Government Action Plan มีการดำเนินการตั้งแต่ปี 1998 – 2002 ประกอบด้วย 3 วัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) ยกย่องบริการภาครัฐให้เป็น “One-stop and Non-stop service” ซึ่งรวมถึงการให้บริการของท้องถิ่น 2) เพิ่มประสิทธิภาพงานบริหาร โดยการออกเอกสารของรัฐบาลเป็นอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อมีการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างหน่วยงานรัฐบาล ส่งผลให้ระยะเวลาในการทำเอกสารลดลงอย่างมาก 3) เพิ่มความโปร่งใส โดยรัฐบาลออกเอกสารงานบริหารเป็นอิเล็กทรอนิกส์ สร้างเครือข่ายและฐานข้อมูล สำหรับเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และอนุญาตให้ประชาชนเข้าถึงและใช้ข้อมูลดังกล่าวได้ทางอินเทอร์เน็ต ผู้บริการเอกชนประสงค์ และโทรศัพท์
- e-Government Act
  - บังคับใช้เมื่อปี 2001
  - มีวัตถุประสงค์คือ ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของรัฐบาล (ปรับปรุงผลิตภาพภายใน) และลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการสาธารณะ (ปรับปรุงผลิตภาพภายนอก) เพิ่มความโปร่งใส และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคมแห่งข้อมูลและความรู้
  - ภายใต้กฎหมายดังกล่าว<sup>2</sup> นำไปสู่การกำจัดการอุปสรรคด้านกฎหมายในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะกว่า 700 ฉบับ ส่งผลให้สามารถลดจำนวนเอกสารและกระบวนการที่ต้องใช้ในการทำงานบริหารได้
- The 1st e-Government Plan (A Strategy to Realize e-Government in Order to Advance into a First Class Country)
  - ในปี 2002 e-Government Special Committee ได้เลือก 11 กิจกรรม จากมุมมองของผู้ใช้บริการภาครัฐ ไม่ใช่จากมุมมองของผู้ให้บริการภาครัฐ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ 1) การปรับปรุงบริการสำหรับประชาชนและภาคธุรกิจ (front office) 2) การเพิ่มผลิตภาพงานบริหาร (back office) 3) การสร้างโครงสร้างพื้นฐาน
  - รายงานโดยตรงต่อนายกรัฐมนตรี และได้รับการเห็นชอบให้เป็นโครงการของนายกรัฐมนตรี โดยมี Senior Presidential Secretary for Policy Planning เป็นผู้กำกับดูแลและประสานงาน

ตารางที่ 2.4: 3 ด้านและ 11 กิจกรรมใน 1st e-Government Plan

3 ด้าน	11 กิจกรรม
การปรับปรุงบริการสำหรับประชาชนและภาคธุรกิจ (front office)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establishing a single window portal for civil petitions (G4C)</li> <li>- Connecting the four social insurance information systems</li> <li>- Building up a comprehensive e-Procurement system (G2B)</li> <li>- Providing an integrated e-tax service (Home Tax Service, HTS)</li> </ul>

<sup>2</sup> Minister of the Interior and Safety. (2017). *50-year Footprints of Korean e-Government 1967-2017: The Greatest Leap in Korean History*. Ministry of the Interior and Safety, Republic of Korea

3 ด้าน	11 กิจกรรม
การเพิ่มผลิตภาพงานบริหาร (back office)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establishing a national finance information system</li> <li>- Informatizing local level administration</li> <li>- Building up a national educational administration information system (National Education Information System, NEIS)</li> <li>- Building up a standardized human resource management system (Personnel Policy Supporting System, PPSS)</li> <li>- Diffusing e-approval and e-document</li> </ul>
การสร้างโครงสร้างพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Building up a governmental seal system and diffusing the private e-signature</li> <li>- Setting a pan governmental integrated computing environment</li> </ul>

ที่มา: The Korean Association for Policy Studies (2012)

a. Establishing a Single Window Portal for Civil Petitions (G4C)

วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายของประชาชนโดยลดจำนวนการมาที่หน่วยงานรัฐบาลและลดการขอเอกสารกระดาษ ด้วยการพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลของฐานข้อมูลหลักแห่งชาติ เช่น ทะเบียนราษฎร อสังหาริมทรัพย์ ยานยนต์ ธุรกิจ ภาษี เป็นต้น

b. Connecting the Four Social Insurance Information Systems

วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการและระบบปฏิบัติการของการประกันสังคม 4 อย่าง และบูรณาการข้อมูลของการประกันสังคม ผลที่ได้ คือ ประชาชนสามารถใช้บริการการประกันสังคมที่หน่วยงานประกันสังคมไหนก็ได้

c. Building up a Comprehensive e-Procurement System (G2B)

วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบงานบริหารภายในในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ ตั้งแต่การลงทะเบียน การประมูลราคา การเซ็นสัญญา และการจ่ายเงิน ซึ่งจะสามารถยกระดับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และลดต้นทุน

d. Providing an Integrated e-tax Service (Home Tax Service, HTS)

วัตถุประสงค์เพื่อจัดทำระบบยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมตั้งแต่การกรอกข้อมูล การเรียกเก็บเงิน การจ่ายเงิน โดยทำทางออนไลน์ หลังจากใช้ระบบนี้ ผู้เสียภาษีสามารถจัดการเรื่องภาษีออนไลน์ได้จากทุกที่โดยไม่ต้องไปที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่และธนาคาร

e. Establishing a National Finance Information System

วัตถุประสงค์เพื่อจัดการเงินทุน สินทรัพย์ และหนี้สินแบบบูรณาการ และสร้างระบบข้อมูลการคลังแบบบูรณาการ



#### f. Informatizing Local Level Administration

วัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริหารและบริการภาครัฐในระดับท้องถิ่น ด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลงานบริหารและให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

ก่อนหน้านี้ MOGAHA ได้เชื่อมต่อเครือข่ายสำหรับงานบริหารใน 10 กิจกรรม ได้แก่ land registration, health and welfare, rural residents, the local industry, the environment, petitions, resident, automobile, finance and tax, and building construction ตั้งแต่ปี 1998 ถึง 2000 จากนั้นเพื่อให้บริการสาธารณะโดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับพื้นที่ที่ให้บริการ จึงได้พัฒนาสารสนเทศในระดับท้องถิ่นใน 11 กิจกรรม ได้แก่ local development, road transport, culture and sports, animal husbandry, fisheries, water bodies, forest, disaster, civil defense, irrigation, internal administration

#### g. Building up the National Education Information System (NEIS)

วัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบออนไลน์สำหรับเชื่อมโยงข้อมูลงานบริหารด้านการศึกษาใน 10 กิจกรรม ด้วยการเชื่อมต่อสำนักงานการศึกษาใน 16 จังหวัดเข้ากับสถาบันการศึกษาอื่น

#### h. Building up a Standardized Human Resource Management System

วัตถุประสงค์เพื่อ 1) จัดหาข้อมูลที่ต้องการในการตัดสินใจเรื่องความต้องการทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละฝ่าย 2) อนุญาตให้ผู้อำนวยความสะดวกทำกิจกรรมด้านทรัพยากรบุคคลผ่านทางคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 3) ข้าราชการแต่ละคนสามารถค้นหาและแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ทุกเวลา

#### i. Diffusing e-approval and e-document

วัตถุประสงค์เพื่อวางพื้นฐานสำหรับการลดการใช้กระดาษในรัฐบาล ที่กิจกรรมนี้ถูกรวมใน 11 กิจกรรม เพราะแม้ว่ากระทรวงต่าง ๆ มีการใช้ e-approval แล้ว แต่เป็นการใช้งานคนละระบบ จึงมีปัญหาเรื่องความเข้ากันได้ระหว่างหน่วยงาน ดังนั้น จึงต้องทำ e-approval ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ ต้องสร้างโครงสร้างพื้นฐานเพื่อหมุนเวียนเอกสารที่สมบูรณ์แล้ว รวมถึงทำ e-document ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

#### j. Building up a Governmental Seal System and Diffusing the Private e-signature

ระบบการรับรองลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์มี 2 อย่าง คือ GPKI (Government Public Key Infrastructure) สำหรับข้าราชการ และ NPKI (National Public Key Infrastructure) สำหรับประชาชน ซึ่งในภาครัฐ ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (administrative e-signature) ถูกจัดสรรให้แก่ข้าราชการทุกคน เพื่อความมีประสิทธิภาพของ e-approval and e-document ขณะที่ในภาคเอกชน มีการใช้การรับรองลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมทางการค้าและการเงิน โดยสาเหตุที่มีระบบการรับรองลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ 2 ระบบ เพราะ MOGAHA จัดทำระบบการรับรอง administrative e-signature สำหรับรัฐบาล หลังจาก MIC จัดทำระบบการรับรองลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกชน

#### k. Setting the Pan Governmental Integrated Computing Environment



วัตถุประสงค์เพื่อลดกำลังคนและงบประมาณด้วยการบูรณาการการปฏิบัติการของห้องคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน ซึ่งเดิมจะถูกดำเนินการโดยหน่วยงานที่แตกต่างกัน

### Box 2: การใช้ข้อมูลทะเบียนราษฎรร่วมกัน

แนวคิดการใช้ข้อมูลร่วมกันมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของเกาหลีใต้ โดยมี การถกเถียงเรื่องการใช้ข้อมูลทะเบียนราษฎรร่วมกันตั้งแต่ตอนสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการออก หนังสือเดินทาง ขณะนั้น Ministry of Home Affairs ซึ่งมีหน้าที่จัดการข้อมูลทะเบียนราษฎรไม่เห็นด้วย กับการใช้ข้อมูลร่วมกัน อีกทั้ง กฎหมายอนุญาตให้ใช้ข้อมูลทะเบียนราษฎรเพื่อการจัดการระบบทะเบียน ราษฎรเท่านั้น รวมถึงยังมีการถกเถียงกันเรื่องการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ กระทรวงต่าง ๆ ยัง มองว่าข้อมูลที่แต่ละกระทรวงเก็บได้ถือเป็นสินทรัพย์ของกระทรวงนั้น ๆ ไม่ใช่สินทรัพย์สาธารณะ

ในปี 1996 เมื่อรัฐบาลเสนอระบบสำหรับจัดสรรบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ (electronic IC resident cards) ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลประชาชนที่ผ่านการบูรณาการแล้ว ก็มีความกังวลว่าข้อมูลจะรั่วไหล และจะมีการใช้บัตรโดยผิดกฎหมาย สุดท้ายการต่อต้านจากประชาชนก็ส่งผลให้โครงการถูกระงับไปในปี 1998 ขณะเดียวกันก็มีการต่อต้านการใช้ข้อมูลทะเบียนราษฎรร่วมกันจากภายในรัฐบาลมากขึ้น

จนกระทั่งช่วงปี 2000 รัฐบาลประกาศ 11 กิจกรรมสำหรับดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข้อมูลทะเบียนราษฎรเพื่อให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ โดยโครงการสร้างเว็บไซต์สำหรับให้บริการประชาชนในจุดเดียว (G4C Portal) และโครงการที่สำคัญอื่น ๆ ต้องการการใช้ข้อมูลร่วมกันมากขึ้น โดยเฉพาะโครงการ G4C Portal ต้องอาศัยข้อมูลจากหลายกระทรวง เช่น ข้อมูลลออสังหาริมทรัพย์ ข้อมูลการลงทะเบียนยานยนต์ เป็นต้น ส่งผลให้ Ministry of Government Administration and Home Affairs จำเป็นต้องให้ข้อมูลทะเบียนราษฎรแก่หน่วยงานอื่นเพื่อให้สามารถ จัดการเว็บท่าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อได้รับอนุญาตให้ใช้ข้อมูลร่วมกัน กระทรวงต่าง ๆ ก็เริ่มให้ข้อมูล เพื่อใช้ร่วมกันในการดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้เกาหลีใต้มีความก้าวหน้าในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมาก

ที่มา: Minister of the Interior and Safety (2017)

### แหล่งเงินทุน

- ระยะ Full Promotion Stage ใช้เงินทุนจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีทั่วไป (general account budget) และ Informatization Promotion Fund โดยเป็นการใช้ Informatization Promotion Fund เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีแหล่งเงินทุนสำหรับโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 11 กิจกรรมรัฐบาลดิจิทัลใช้เงินทุนจาก Informatization Promotion Fund เนื่องจากโครงการ ดังกล่าวไม่อยู่ในงบประมาณรายจ่ายประจำปีทั่วไป เพราะมีการตัดสินใจทำ 11 กิจกรรมหลังจากการ อนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีทั่วไปแล้ว

- Informatization Promotion Fund ยังส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับอุปกรณ์ที่มีราคาสูง ด้วยการให้กู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยต่ำแก่บริษัทที่หากไม่ได้เงินกู้จะไม่มีเงินทุนเพียงพอเพราะความเสี่ยงสูงและต้องใช้เงินลงทุนมาก

### ผลและข้อจำกัด

- ระยะ Full Promotion Stage เกาหลีใต้ประสบความสำเร็จหลักๆ คือ
  - ปี 1998
    - เว็บไซต์ของรัฐบาล (www.eGov.go.kr หรือ Minwon24 ในปัจจุบัน)
    - บริการรับข้อร้องเรียน (public petition service)
    - บริการลงทะเบียนขอสงวนสิทธิบัตร
  - ปี 1999
    - บริการระบบข้อมูลสถิติ
    - การทำระบบลงทะเบียนครอบครัว (family register) ให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์
  - ปี 2002 หลังจากดำเนินการ 11 กิจกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ส่งผลให้ผลการดำเนินการต่าง ๆ มีคุณภาพขึ้น
    - เว็บไซต์สำหรับบริการยื่นคำร้อง (civil petitions) (www.minwon.go.kr หรือ Minwon24 ในปัจจุบัน)
    - e-Procurement (KONEPS, www.g2b.go.kr),
    - Home Tax Service (HTS, www.hometax.go.kr),
    - National Education Information System (NEIS, www.neis.go.kr)
- ด้าน G4C จากการสร้าง single window portal สำหรับบริการยื่นคำร้อง ส่งผลให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลงานบริหารระหว่างข้าราชการ จำนวน 20 ชนิดข้อมูล ใน 5 ด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประชาชน ได้แก่ ทะเบียนราษฎร อสังหาริมทรัพย์ ยานยนต์ ธุรกิจ ภาษี ทำให้ประชาชนสามารถยื่นคำร้องจำนวน 680 ประเภทได้โดยไม่ต้องใช้เอกสาร เพราะข้าราชการสามารถตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ทางออนไลน์
- ด้าน G2B ระบบ e-Procurement (KONEPS) ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ 3,225 พันล้านบาทต่อปี
- ด้าน G2G จากการทำกิจกรรม e-approval และ e-document ส่งผลให้มีการเริ่มใช้ e-document ภายในหน่วยงานส่วนกลาง ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนท้องถิ่น และระหว่างหน่วยงานรัฐบาลทั้งหมดตามลำดับ โดยอัตราการใช้ e-approval เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 21.2 ในปี 1998 เป็นร้อยละ 92.6 ในปี 2002 และอัตราการใช้ e-document เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 39.9 ในปี 2001 เป็นร้อยละ 82.3 ในปี 2002
- เกาหลีใต้ประกาศความสำเร็จในการวางรากฐานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2002 และเมื่อผ่านระยะ Full Promotion Stage เกาหลีใต้ก็ถูกจัดให้เป็นประเทศผู้นำด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ข้อจำกัดในระยะนี้ คือ 1st e-Government Plan มีระยะเวลาดำเนินการน้อย เพราะถูกจัดทำตอนที่ประธานาธิบดีกำลังจะสิ้นสุดวาระ ส่งผลให้ e-Government Special Committee ต้องเผชิญกับข้อจำกัด ได้แก่

- การคัดเลือกกิจกรรมที่จะดำเนินการ เป็นการคัดเลือกมาโดยไม่ได้สำรวจความต้องการของประชาชน เพราะข้อจำกัดด้านเวลา
- ความสำเร็จของบางโครงการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เพราะโครงสร้างพื้นฐานไม่เพียงพอ
- การประสานงานความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน อาทิ ระหว่าง MOGAHA และ MIC ที่แข่งขันกันริเริ่มรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- แม้ระยะนี้จะมีความร่วมมือระหว่างกระทรวงมากกว่าในระยะอื่น แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องอื่น ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกัน การเชื่อมต่อระหว่างบริการสาธารณะ การหลีกเลี่ยงการลงทุนที่ซ้ำซ้อน เป็นต้น

#### 2.4 Advanced Stage (2003-2011)

ในระยะนี้ โครงสร้างพื้นฐานสำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้เริ่มสร้างมาตั้งแต่ในระยะก่อนเริ่มเสร็จสมบูรณ์และกระจายไปทั่วทั้งรัฐบาล (Government-wide) ประชาชนส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ IT เช่น คอมพิวเตอร์ แล็ปท็อป สมาร์ทโฟน เป็นต้น ดังนั้น บริการสาธารณะบางอย่างจึงสามารถให้บริการแก่ประชาชนและภาคธุรกิจได้แบบออนไลน์และทันที (real time)

โดยสามารถแบ่งระยะนี้ออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่ ช่วงของประธานาธิบดี Roh, Moo-hyun ซึ่งจัดทำ 2<sup>nd</sup> e-Government Plan (2003-2007) และช่วงของประธานาธิบดี Lee, Myung-bak ซึ่งผลักดัน National Informatization Basic Plan (2008-2012) และ Smart e-Government Plan (2011-2015)

#### เป้าหมายและกลยุทธ์

ในระยะนี้มีบริบทที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำและการดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ 1) ประชาชนคาดหวังกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น กล่าวคือ ประชาชนเริ่มคุ้นเคยกับการใช้บริการของภาครัฐที่มี IT เป็นฐาน และคาดหวังว่าบริการภาครัฐจะให้บริการออนไลน์มากขึ้น สะดวกขึ้น และรวดเร็วขึ้น 2) ประธานาธิบดีปรารภว่าจะปฏิรูปรัฐบาลอย่างแรงกล้า จึงได้จัดตั้ง e-Government Professional Committee ภายใต้ Presidential Committee on Governmental Innovation and Decentralization ซึ่งคณะกรรมการนี้ได้ประกาศใช้ 2<sup>nd</sup> e-Government Plan 3) ประชาชนใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่แบบไร้สาย (mobile devices) อย่างแพร่หลาย โดยในระยะ full promotion stage บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการที่ใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (desktop PC) แต่ในระยะ advanced stage บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการที่ใช้อินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (wireless internet) และอุปกรณ์เคลื่อนที่แบบไร้สายมากขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์พกพา แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (tablet PCs) สมาร์ทโฟน เป็นต้น ดังนั้น รัฐบาลของประธานาธิบดี Lee, Myung-bak จึงจัดทำและดำเนินการนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยคำนึงถึงอุปกรณ์เคลื่อนที่แบบไร้สายมากขึ้น

รัฐบาลของประธานาธิบดี Roh, Moo-hyun ตั้งเป้าหมายสำหรับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ดังตารางที่ 2.5

#### ตารางที่ 2.5: เป้าหมายสำหรับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ

## รัฐบาลของประธานาธิบดี Roh, Moo-hyun

เป้าหมาย	คำอธิบาย	ดัชนีหลัก	สถานะปัจจุบัน	สถานะที่คาดหวัง
ปรับปรุงบริการสำหรับประชาชนและภาคธุรกิจ	Most civil and business affairs can be addressed without visiting agency	Online level of civil petitions	15%	85%
		Competitiveness of business supporting	24th place	10th place
		Agency visiting times	10 times per year	3 times per year
		e-Government utilization ratio	23%	60%
เพิ่มประสิทธิภาพงานบริหาร	Expanding of the scope of the task of digitalizing and information sharing	Co-task processing b/w agencies	Partial digitalizing, non-connected	Fully digitalizing and connected
		Digitalizing document	Coexistence of paper and e-document	Only e-document
	Real-time and integrated management of information resources	Sharing administrative information	Limited sharing b/w agencies	Fully sharing b/w agencies
		Information resource management	Scattered, individual	Integrated, connected
ปรับปรุงการบริหารประชาธิปไตย (democracy of administration)	Promoting Policy participation by actively and openly providing administrative information	E-participation	Opinion survey level	Participation in policy formulation
		Opening of information	Passive, limited opening	Active, fully opening
		Privacy protection	Privacy invasion is possible	Strengthening self-control of personnel information
	Strengthening self-control of personnel information			

ที่มา: The Korean Association for Policy Studies (2012)

ในครั้งแรกของระยะนี้เป็นช่วงของประธานาธิบดี Roh, Moo-hyun โดยมีการตั้งเป้าหมายไว้ 3 ประการ คือ 1) ปรับปรุงบริการสำหรับประชาชนและภาคธุรกิจ 2) เพิ่มประสิทธิภาพงานบริหาร 3) ปรับปรุงการบริหารประชาธิปไตย (democracy of administration) นอกจากนี้ นโยบายยังสะท้อนดัชนีที่องค์กรระหว่างประเทศใช้ เช่น UN, IDC, ITU เป็นต้น เพื่อก้าวไปสู่ประเทศผู้นำในระดับโลก โดยรัฐบาลของประธานาธิบดี Roh, Moo-hyun จัดทำ 2<sup>nd</sup> e-Government Plan ซึ่งประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ คือ 1) เชื่อมโยงโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการปฏิรูปงานบริหาร 2) เป็นโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่

มุ่งเน้นผู้ใช้บริการ 3) ตั้งเป้าหมายและบริหารจัดการผลการดำเนินงานเป็นระยะ 4) เชื่อมโยงโครงการกับการส่งเสริมอุตสาหกรรม IT

ในครั้งหลังของระยะนี้เป็นช่วงของประธานาธิบดี Lee, Myung-bak ซึ่งมีกลยุทธ์สำหรับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้กรอบการพัฒนาสารสนเทศของประเทศ (national informatization) โดยดำเนินการ National Informatization Basic Plan เป็น 4 ระยะ คือ เตรียมการ จัดทำแผน ดำเนินการตามแผน และเริ่มการใช้งาน ดังแสดงในตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6: เส้นเวลาของ National Informatization Basic Plan

เตรียมการ (2008)	จัดทำแผน (2009)	ดำเนินการตามแผน (2009-2011)	เริ่มการใช้งาน (2012)
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Formulating the basic plan</li> <li>· Setting the conditions               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establishing an Organization in charge</li> <li>- Organizing the legal framework</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Formulating the implementation plan</li> <li>· Improving process</li> <li>· Building up performance management system</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Integrating information resources</li> <li>· Connecting and integrating public services</li> <li>· Change management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Applying the informatization</li> <li>· Creating the performance</li> </ul>

ที่มา: The Korean Association for Policy Studies (2012)

### กฎหมาย นโยบายและโครงการ

- 2<sup>nd</sup> e-Government Project (The 31 e-Government Roadmaps, 2003-2007) ของประธานาธิบดี Roh, Moo-hyun ประกอบด้วย 4 ด้าน 10 วาระ 31 กิจกรรม ดังแสดงในตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7: รายละเอียดของ 2<sup>nd</sup> e-Government Project

ด้าน	วาระ	กิจกรรม
Renovating Work process	Taking root electronic working process	1. Digitalizing the whole document process
		2. Advancing the central and local government finance
		3. Realizing e-local government
		4. Establishing e-inspection system
		5. Realizing e-Assembly
		6. Building up the integrated criminal justice system
		7. Informatizing personnel administration
		8. Informatizing foreign and trades affairs
		9. Real-time management of national agenda
Renovating Work process	Co-utilizing administrative information	10. Expanding the scope of administrative information sharing
	Work process reengineering	11. Developing the Business Reference Model (BRM)
Renovating Public service	Advancing public service	12. Advancing online civil petitions
		13. National security management service
		14. Advancing real estate affairs

ด้าน	วาระ	กิจกรรม
		15. Advancing tax service
		16. Social welfare service
		17. Food and drug information service
		18. Employment service
		19. Administrative adjudication internet service
	Advancing service for business	20. Single window service for business supporting
		21. National distribution service
		22. E-trades service
		23. Governmental service for foreigner
		24. Supporting the export of e-Government
Expanding E-participation	25. Online participation of citizen	
Renovating the management of information resources	Integrating and standardizing information resources	26. Setting up pan governmental computing conditions
		27. Advancing the e-Government network
		28. Application of the pan governmental Enterprise Architecture (EA)
	Strengthening information protection system	29. Building up the information protection system
Specializing the manpower and organization in charge of informatization	30. Strengthening and reorganizing the manpower and organization in charge of informatization	
Organizing legal framework	Arranging the related institution	31. Arranging the institutions related to the realization and safety of e-Government

ที่มา: The Korean Association for Policy Studies (2012)

- National Informatization Basic Plan (2008-2012) ของประธานาธิบดี Lee, Myung-bak โดยรัฐบาลได้จัดตั้ง Informatization Promotion Working-Level Committee สำหรับวิเคราะห์ megatrends รวมถึงแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศของแต่ละกระทรวง และวาระของรัฐบาล เพื่อเลือกกิจกรรมที่จะดำเนินการในแผน วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และทิศทาง อีกทั้งยังสำรวจความต้องการของหน่วยงานของรัฐจากส่วนกลาง ประชาชน และผู้ให้บริการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จนสามารถเลือก 5 ด้าน 21 วาระ 72 กิจกรรมที่จะดำเนินการในแผน โดยที่โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในด้านที่ 4 ซึ่งประกอบด้วย 4 วาระ 19 กิจกรรม ดังแสดงในตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.8: โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 4 วาระ 19 กิจกรรม  
ภายใต้ National Informatization Basic Plan

วาระ	กิจกรรม
4-1 Intellectual administration system which creates performance	4-1-1 Promoting the pan governmental distribution and utilization of knowledge information
	4-1-2 Establishing the digital-based cooperation system of state affairs

ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

วาระ	กิจกรรม
	4-1-3 Multi-dimensional administrative support using spatial information
	4-1-4 Realizing the real-time and mobile-based M-Gov
4-2 Creating the convenient public services for citizen	4-2-1 Realizing the fully-online civil petitions without paper
	4-2-2 Establishing the e-Government portal which provides all public service through single window
	4-2-3 Improving the supporting system for business convenience
	4-2-4 Establishing the integrated delivery system of public service for citizen
	4-2-5 Fostering the utilization of e-Government service
4-3 Realizing the digital democratic administration which communicates with citizen	4-3-1 Increasing the transparency in policy and administration
	4-3-2 Strengthening the communication with citizen by widening the participation channel
	4-3-3 Building up the legal information service for the life of citizen
	4-3-4 Realizing the u-Assembly standing for the public
	4-3-5 Strengthening communication with the global society and the digital international cooperation
4-4 Strengthening the base of sustainable information development	4-4-1 Connecting, integrating and efficiently managing the pan governmental information resource
	4-4-2 Establishing the connected and integrated system of local information and public information resources
	4-4-3 Establishing the co-utilization system of information resources and the pan governmental EA
	4-4-4 Rationalizing the management system of the informatization project
	4-4-5 Reinforcement of the Capability in the informatization project of public sector

ที่มา: The Korean Association for Policy Studies (2012)

- Smart E-Government Plan
  - จัดทำเมื่อปี 2011 เพื่อเปลี่ยนจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะเป็นฐาน (PC-based e-Government) ไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอุปกรณ์เคลื่อนที่แบบไร้สายเป็นฐาน (mobile e-Government)



- มีคำจำกัดความของ smart government ไว้ว่า รัฐบาลที่มีความก้าวหน้าซึ่งประชาชนสามารถใช้บริการสาธารณะได้อย่างอิสระ ไม่ว่าจะใช้อุปกรณ์อะไรก็ตาม ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูงและปรับปรุงการให้บริการผ่านการมีส่วนร่วมจากประชาชน
- ประกอบด้วย 4 วาระ ได้แก่ 1) เป็นผู้นำด้าน mobile e-Government ของโลก 2) สังคมที่มีความอบอุ่นและปลอดภัย 3) งานที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน 4) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีโครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่ง
- แผนนี้มีความแตกต่างจากแผนก่อนหน้า คือ
  - ด้าน G4C จัดทำ mobile e-Government portal (m.korea.go.kr) สำหรับผู้ใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่แบบไร้สาย และพัฒนาบริการสาธารณะบางส่วนให้เหมาะกับอุปกรณ์เคลื่อนที่แบบไร้สาย
  - ด้าน G4G จัดตั้งออฟฟิศเคลื่อนที่ (mobile office) สำหรับข้าราชการที่ต้องทำงานนอกสถานที่
  - ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยกกระตือรือร้นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย และสร้างสภาพแวดล้อมคลาวด์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่แบบไร้สาย
- แหล่งเงินทุน สำหรับ 2<sup>nd</sup> e-Government Project ใช้เงินทุนจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีทั่วไป เพราะ Informatization Promotion Fund ที่ใช้ในระยยะก่อนหน้าถูกยกเลิก

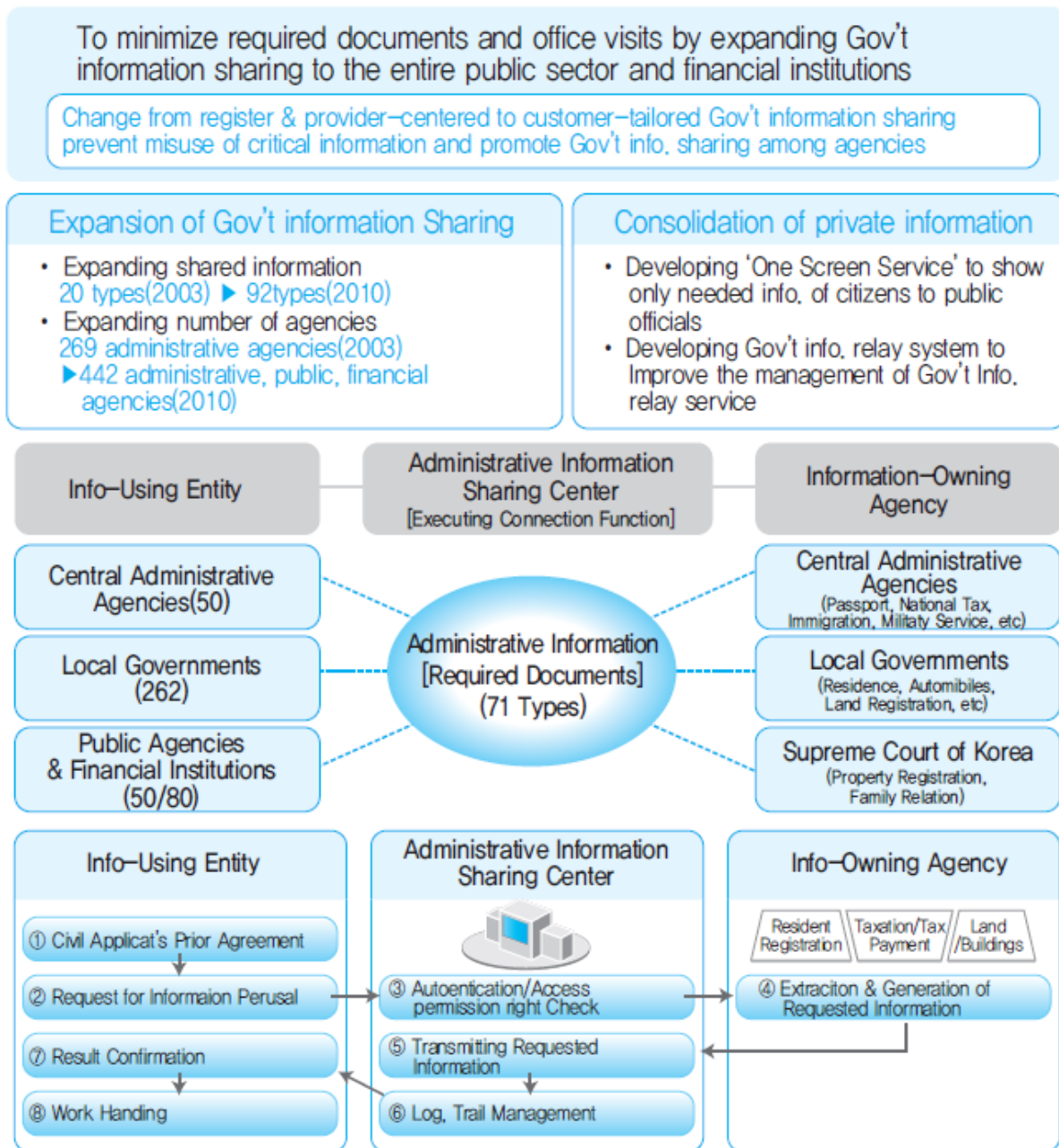
#### ผลและข้อจำกัด

- ด้าน G4C
  - ในปี 2010 บริการยื่นคำร้อง (civil petitions) 3,020 บริการ สามารถสมัครออนไลน์ได้ และเอกสารทางการ 1,208 ประเภทสามารถออกและพิมพ์ได้จากเว็บไซต์ Minwon24 ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับ บริการยื่นคำร้อง 399 บริการ และเอกสารทางการ 8 ประเภท ในปี 2002 นอกจากนี้ยังมีเอกสาร 10 ประเภทที่สามารถอ่านผ่านสมาร์ตโฟนได้ในปี 2011
  - บริการ Home Tax Service (HTS) ประเภทของภาษีที่สามารถยื่นออนไลน์ได้มีมากขึ้น โดยในปี 2007 ร้อยละ 91.7 ของแบบภาษีสามารถยื่นออนไลน์ ส่งผลให้ economic effects ของ HTS ในปี 2006 คือ สามารถลดต้นทุนทางสังคมได้ 420 พันล้านวอนเกาหลีใต้ จากการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและต้นทุนด้านแรงงาน 300 พันล้านวอนเกาหลีใต้ และจากการลดใบเสร็จที่เป็นกระดาษ 120 พันล้านวอนเกาหลีใต้
- ด้าน G2B
  - ระบบจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ KONEPS (www.g2b.go.kr) มีเสถียรภาพมากขึ้น โดยในปี 2009 ร้อยละ 70 ของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐดำเนินการผ่านทางออนไลน์
- ด้าน G4B
  - เริ่มดำเนินการ Business Supporting Plus G4B (www.g4b.go.kr) ซึ่งเป็น single window สำหรับภาคธุรกิจ ส่งผลให้ระยะเวลาและกระบวนการในการขอจัดตั้งบริษัทลดลงจาก 14 วัน 8 ขั้นตอน เหลือเพียง 5 วัน 2 ขั้นตอน
- ด้าน G2G



- ระบบสนับสนุนสำหรับหน่วยงานภาครัฐ (business support systems for the administrative agencies) หรือ On-Nara BPS system มีการใช้งานอย่างแพร่หลายโดยหน่วยงานภาครัฐจากส่วนกลางทั้งหมด หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นทั้งหมด และหน่วยงานภาครัฐระดับชุมชนบางส่วน
- ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลงานบริหาร (administration information sharing) ถือเป็นส่วนสำคัญสำหรับ G2G เพราะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐและการให้บริการยื่นคำร้องออนไลน์ ดังนั้น รัฐบาลจึงให้ความสำคัญต่อระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลงานบริหารตั้งแต่ระยะ Full Promotion Stage ส่งผลให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลงานบริหารเพิ่มขึ้นจากข้อมูล 20 ประเภทใน 269 หน่วยงานรัฐบาลในปี 2003 เป็นข้อมูล 92 ประเภทใน 442 หน่วยงานรัฐบาลในปี 2010 และยังประเมินว่าสามารถประหยัดได้ 164.7 พันล้านบาทรวมถึงลดการใช้คาร์บอนไดออกไซด์ลง 91 พันล้านตันจากการลดการเข้าพบและลดการใช้กระดาษ

รูปภาพที่ 2.2: แผนภาพกรอบแนวคิดของการแลกเปลี่ยนข้อมูลงานบริหาร  
(Conceptual Diagram of the Administrative Information Sharing)



ที่มา: The Korean Association for Policy Studies (2012)

- ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีการสร้าง computing centers ของรัฐบาลที่ Daejeon and Gwangju สำหรับจัดการและปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพราะก่อนหน้านี้แต่ละกระทรวงจะบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองแยกกัน ส่งผลให้ system errors ต่อเดือนลดลงจาก 28.5 ครั้ง ในปี 2006 เหลือ 11.5 ครั้ง ในปี 2009 แม้ว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์จะมากขึ้นจากการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็ตาม

- ด้านเวทีระหว่างประเทศ อันดับของเกาหลีใต้ใน UN e-Government Readiness Index เพิ่มขึ้นจากอันดับที่ 15 ในปี 2001 เป็นอันดับต้นๆ ในปี 2010 เพราะการดำเนินนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง และได้อันดับที่ 1 ใน UN e-Participation Index ในปี 2010
- ข้อจำกัด เกาหลีใต้ในระยะนี้เผชิญข้อจำกัดด้านการผสมผสานทักษะด้านเทคนิคขั้นสูง และโครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งเข้ากับการพัฒนาประชาธิปไตย โดยเฉพาะเมื่อเกาหลีใต้กำลังอยู่ในขั้นตอนการประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับธรรมาภิบาลระดับชาติ (national governance) ให้มีความเป็นประชาธิปไตยและสมเหตุสมผล นอกเหนือจากการให้ข้อมูลงานบริหารและรับฟังความคิดเห็น

### Box 3: การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานบริหารในระดับท้องถิ่น

ในปี 1995 เกาหลีใต้มีการให้อิสระแก่รัฐบาลท้องถิ่นอย่างเต็มที่ โดยหลังจากการเลือกตั้งในระดับรัฐบาลท้องถิ่นครั้งที่ 4 รัฐบาลท้องถิ่นต่างก็ดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่หลากหลายเพื่อยกระดับบริการของตน ทำให้เกิดปัญหาการลงทุนที่ซ้ำซ้อนในระบบงานบริหารเดียวกัน และช่องว่างการพัฒนาด้านสารสนเทศระหว่างท้องถิ่นที่มีสถานะสภาพการเงินแตกต่างกัน ซึ่งถือเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการใช้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ในปี 1997 รัฐบาลเกาหลีใต้จึงจัดทำ “Implementation Plan to Promote Local Informatization of Municipalities (1997~2000)” จากนั้น ในปี 1998 ได้เริ่มโครงการสร้างระบบสารสนเทศสำหรับงานบริหารของรัฐบาลท้องถิ่นสำหรับให้เมืองต่าง ๆ ทั่วประเทศใช้ร่วมกัน รวมถึงพัฒนาและจัดสรรระบบมาตรฐานสำหรับโครงการงานบริหารต่าง ๆ ต่อมาในปี 2002 ได้ให้บริการออกเอกสารการรับรองแก่ประชาชนผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดตั้งตู้บริการอเนกประสงค์ (Kiosks) ในพื้นที่สาธารณะเพื่อใช้ออกแบบฟอร์มทางการ (official forms)

นอกจากนี้ ยังตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดทำมาตรฐานของโครงสร้างพื้นฐานทั้ง hardware และ software เพื่อให้รัฐบาลท้องถิ่นทั้งหมดสามารถใช้งานระบบสารสนเทศภายใต้ระบบเดียวกันได้ โดยการดำเนินโครงการยกระดับระบบสารสนเทศงานบริหารออนไลน์ของรัฐบาลท้องถิ่น และขยายโครงการไปทั่วประเทศในช่วงปี 2005-2007 ส่งผลให้รัฐบาลท้องถิ่นทั้งหมดสามารถใช้งานระบบงานบริหารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นโดยไม่ต้องลงทุนซ้ำซ้อน

ที่มา: Minister of the Interior and Safety (2017)

## 2.5 ก้าวสู่รัฐบาลอัจฉริยะระดับโลก

Minister of the Interior and Safety (2017) ได้สรุปนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของเกาหลีใต้ในช่วงปัจจุบัน (ตั้งแต่ปี 2013-ปัจจุบัน) ดังนี้

### กฎหมาย นโยบายและโครงการ

#### Government 3.0

ในปี 2013 รัฐบาลเกาหลีใต้เน้นไปที่ Government 3.0 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการเป็นรัฐบาลที่โปร่งใสและมีความสามารถเพียงพอ ด้วยการเปิดเผยและแลกเปลี่ยนข้อมูลสาธารณะกับประชาชน และสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อกระบวนการทำงานของรัฐบาลผ่านการร่วมมือและการสื่อสารระหว่างกระทรวง รวมถึงการเป็นรัฐบาลที่เน้นการบริการด้วยการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับประชาชนแต่ละคน (customized services) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ในปี 2014 รัฐบาลจึงจัดตั้ง Government 3.0 Promotion Committee และจัดทำ Government 3.0 Development Plan

#### การให้บริการที่เหมาะสมสำหรับประชาชนแต่ละคน

ในช่วง Government 3.0 รัฐบาลเน้นไปที่ความเข้าใจว่าอะไรเป็นบริการที่ประชาชนต้องการ การลดอุปสรรคระหว่างกระทรวง และการจัดหาบริการที่เหมาะสมสำหรับประชาชนแต่ละคน จากนั้น ในปี 2015 บริการที่เกี่ยวข้องกับวงจรชีวิตของประชาชนถูกขยายออกไปเป็น 10 ด้าน อาทิ การเกิด การแต่งงาน การตาย เด็กทารก การศึกษา การจ้างงาน อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น และด้วยการบูรณาการงานของหลายๆ กระทรวงเข้าด้วยกัน ส่งผลให้ประชาชนสามารถรับบริการทั้งหมดผ่านทางเว็บไซต์เดียวและได้รับการบริการในทันที

จากนั้น ในปี 2016 รัฐบาลรวมเว็บไซต์ของรัฐบาลและเว็บไซต์สำหรับให้บริการยื่นคำร้อง (minwon.go.kr) เข้าด้วยกันเพื่อวางรากฐานสำหรับแพลตฟอร์มบูรณาการที่รวมทุกอย่างสำหรับบริการไว้ในเว็บไซต์เดียว นำมาซึ่งบริการ “Government24” ซึ่งนำบริการสาธารณะทุกประเภทที่กระทรวงต่างๆ ดำเนินการแยกกันมารวมไว้ด้วยกัน เพื่อให้บริการที่เหมาะสมสำหรับประชาชนแต่ละคน และเปลี่ยนระบบจากการให้บริการเมื่อร้องขอ เป็นระบบที่เสนอบริการที่จำเป็นให้ประชาชนล่วงหน้า แม้ว่าจะไม่มีการร้องขอจากประชาชน

#### การร่วมมือกับสาธารณะผ่านการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

ในปี 2013 รัฐบาลเกาหลีใต้ประกาศใช้ Act on the Promotion of the Provision and Use of Open Data ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ การเปิดเผยข้อมูลที่ถือครองโดยหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด และด้วยกฎหมายนี้ รัฐบาลจึงเริ่มเปิดเผยข้อมูลภาครัฐเพื่อให้ภาคเอกชนใช้งาน โดยในปี 2015 ข้อมูลเปิดภาครัฐนำมาเผยแพร่ในเว็บไซต์ www.data.go.kr โดยจำนวนการเรียกดูข้อมูลเพิ่มขึ้น 3 เท่า จำนวนการนำข้อมูลเปิดไปใช้เพิ่มขึ้น 56 เท่า จำนวนบริการใหม่ที่พัฒนามาจากการใช้ข้อมูลเปิดเพิ่มขึ้น 16 เท่า จากปี 2013 นอกจากนี้ ภาคเอกชนยังได้พัฒนาบริการที่สร้างสรรค์และหลากหลายโดยอาศัยข้อมูลเปิดเหล่านี้

#### การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

##### Internet of Things (IoT)

- ปี 2009 ประกาศ Master Plan to Establish a Foundation for IoT ซึ่งมีเป้าหมาย คือ สร้างพื้นฐานสำหรับการใช้งานบริการอัจฉริยะที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย โดยมีพื้นฐานจากการสื่อสาร

ระหว่างคนกับเครื่องจักร (human-to-machine communication) และการสื่อสารระหว่างเครื่องจักรกับเครื่องจักร (machine-to-machine communication) โดยเน้นไปที่การกำหนดมาตรฐานเทคโนโลยี และการปรับปรุงกฎหมายสำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารระหว่างเครื่องจักรกับเครื่องจักร

- ปี 2015 ประกาศกลยุทธ์ในการขยายการใช้งานเทคโนโลยี IoT ในภาครัฐ 7 สาขา ได้แก่ 1) เกษตรปศุสัตว์ ประมง และอาหาร 2) โรงงานการผลิต 3) คมนาคมและโลจิสติกส์ 4) บริการสุขภาพและยา 5) การศึกษาและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม 6) พลังงานและสิ่งแวดล้อม 7) เมืองอัจฉริยะและบ้านอัจฉริยะ

#### Cloud computing

- ปี 2009 ประกาศ Master Plan for Vitalizing Cloud Computing ซึ่งมีเป้าหมาย คือ เริ่มใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์เพื่อลดต้นทุนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ปี 2015 ประกาศใช้ Act on the Development of Cloud Computing and Protection of its Users เพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์กับบริการภาครัฐ และจัดทำ First Master plan for Cloud Computing Development (2016-2018) เพื่อเพิ่มการใช้งานคลาวด์คอมพิวเตอร์ในภาครัฐและเอกชน
- ปี 2016 จัดสร้างโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์คอมพิวเตอร์อย่างเป็นทางการ รวมถึงสร้าง cloud repository เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลงานบริหารได้อย่างอิสระ และเปลี่ยนระบบ e-approval ให้อยู่บนคลาวด์ นอกจากนี้ยังเปลี่ยนบริการ National Computing and Information Service ให้อยู่บนคลาวด์ (G-cloud)

#### Big Data

- ปี 2011 จัดทำแผน Plan to Implement Smart Government Using Big Data
- ปี 2012 เปิดศูนย์ Big Data Strategy Research Center
- ปี 2013 ดำเนินโครงการ “Project to Establish Common Infrastructure for the Use of Big Data and Launch a Pilot Project.” ประกอบด้วย การจัดเก็บและรวบรวม Big Data โดยเฉพาะการสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลปริมาณมากเพื่อให้ผู้ใช้หลายคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายประเภท นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น และข้อมูลจากการวิเคราะห์ทางสถิติอย่างง่ายที่สามารถนำมาใช้ได้ทันที และจากการใช้โครงสร้างพื้นฐาน Big Data ร่วมกัน ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและท้องถิ่นสามารถวิเคราะห์ประเด็นทางสังคม เช่น ความยากจน เป็นต้น ได้ตลอดเวลา รวมทั้ง โครงการนำร่องทำให้เกิดบริการที่ต้องอาศัยการวิเคราะห์ เช่น การคาดการณ์อัคคีภัย สัญญาณเตือนภัยพิบัติอัจฉริยะ เป็นต้น

#### Mobile Government Services

- ปี 2010 ดำเนินแผน Master Plan for Mobile Government for the Realization of an Advanced Administrative State เพื่อตอบสนองความต้องการในการบริการภาครัฐแบบไร้สาย และปรับปรุงการติดต่อสื่อสารกับประชาชน

- ปี 2011 จัดทำ Mid-to-Long-Term Promotion Plan for Mobile Government Service ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการเป็นรัฐบาลอัจฉริยะที่ดีที่สุดในโลก ด้วยการประกาศ 917 บริการที่สามารถทำเป็นบริการแบบไร้สาย และสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารไร้สาย (mobile infrastructure) สำหรับให้หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและท้องถิ่นใช้งานร่วมกันสำหรับให้บริการภาครัฐแบบไร้สาย โดยโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้งานร่วมกันนี้สามารถแก้ไขปัญหาความปลอดภัยได้
- แผนข้างต้นส่งผลให้กระทรวงต่าง ๆ จัดทำบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างไรก็ตาม จากการที่กระทรวงต่าง ๆ แข่งขันกันพัฒนาบริการแบบไร้สาย ส่งผลให้มีบริการมากมายที่ไม่มีผู้ใช้บริการหรือซ้ำซ้อนกับบริการอื่นที่ให้บริการโดยภาคเอกชน ดังนั้น ในปี 2014 รัฐบาลจึงดำเนินการสำรวจและยกเลิกบริการทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่มีผู้ใช้บริการหรือไม่มีการจัดการเป็นเวลานานจำนวน 642 แอปพลิเคชัน

## Master Plan for e-Government 2020 (2016 to 2020)

จัดทำปี 2016

### จุดเด่น

- มีทิศทางการพัฒนาไปสู่การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น AI, IoT, Cloud Computing, Big Data, mobile เป็นต้น เป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินงานของรัฐบาล
- เปลี่ยนการบริการภาครัฐที่มีอยู่เดิมให้บูรณาการกันมากขึ้น และให้เป็นบริการที่เหมาะสมสำหรับประชาชนแต่ละคน
- มีส่วนในการพัฒนาสังคม โดยอาศัยการปฏิรูปรัฐบาล และอาศัย Ecosystem ใหม่ที่รัฐบาล ภาคธุรกิจ และภาคประชาชนสามารถร่วมมือกันได้

### เป้าหมาย

- จัดหาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
- สร้างงานบริหารอัจฉริยะที่อาศัยข้อมูลเป็นฐาน
- ริเริ่ม “digital new deal” ที่ยั่งยืน

### กลยุทธ์

- ออกแบบบริการภาครัฐใหม่
- สร้างงานบริหารเพื่อการพยากรณ์อัจฉริยะ
- สร้าง ecosystem สำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถอยู่ร่วมกับภาคอุตสาหกรรมได้
- ขยายโครงสร้างพื้นฐานที่มีความน่าเชื่อถือและเหมาะกับอนาคต
- เป็นผู้นำด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับโลก

### Action Plan for e-Government 2020

- ประกอบด้วย 12 major initiatives และ 30 core projects

Top 5 Strategies	12 Major Initiatives	30 Core Projects
Re-designing of government services	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementation of the “All-Digital” civil administration services</li> <li>2. Establishment of the mobile-ready e-Government services</li> <li>3. Implementation of the on-demand public services based on intelligent information (aka Me Gov.)</li> <li>4. Building of the Open DIYard of the people</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establishment of an integrated support system for safe real estate transaction</li> <li>2. Building of a shared use system of immigration information</li> <li>3. Establishment of a comprehensive support system for consumer damage relief, etc.</li> <li>4. Construction of a next-generation new Mobile Government service</li> <li>5. Integrated provision of personalized administrative services</li> <li>6. Expansion of social security information system services</li> <li>7. Construction of a portal with comprehensive employment information and related information</li> <li>8. Establishment of a public-private collaboration platform for public-led public service development</li> <li>9. Expanded application of the cloud software based on PaaS</li> </ol>

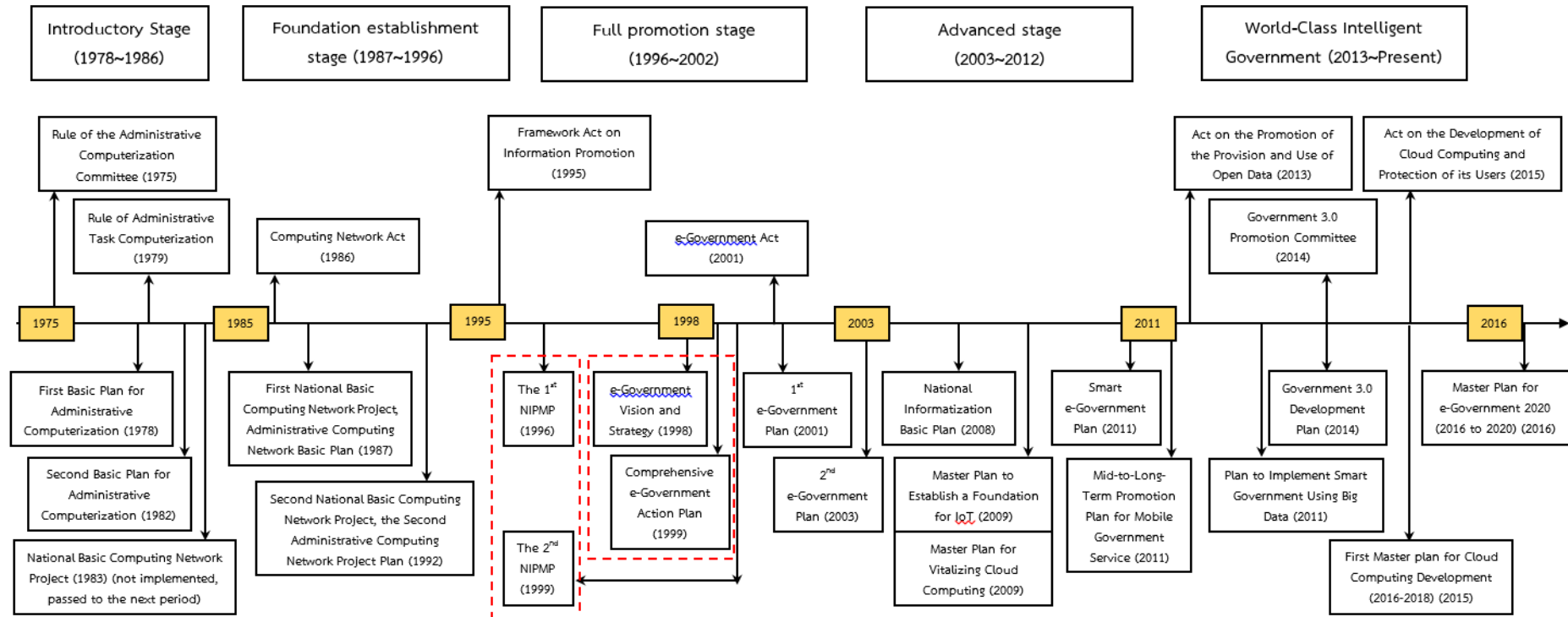


Top 5 Strategies	12 Major Initiatives	30 Core Projects
Achieving cognition and prediction-based intelligent administration	5. Establishment of an intelligent decision making system based on intelligent information 6. Building of a mobile and cloud-based unified public administration through cross-department collaboration 7. Construction of the foundation for a “Data-centric Government”	10. Construction of a query-response curation system based on intelligent administrative big data 11. Building and spreading of the foundation for utilizing civil petition big data in policy 12. Construction of a big data integrated information system of traffic cards 13. Establishment of a national money laundering risk assessment system 14. Establishment of a the government-wide administrative collaboration and knowledge management system 15. Establishment of the advanced utilization base of government knowledge sharing 16. Improvement of the national data management system 17. Establishment of a government-wide information distribution hub for the expansion of administrative information sharing
Creating a new e-Government ecosystem that co-exists with industries	8. Development and spreading of new e-Government services based on intelligent information	18. expansion and discovery of u-service model 19. Promotion of ICT-based public services



Top 5 Strategies	12 Major Initiatives	30 Core Projects
Expanding trust-based & future-oriented infrastructure	9. Strengthening of the preemptive information security 10. Strengthening of the cloud-based administrative information infrastructure 11. Expansion of the implementation of scientific social safety network	20. Construction of an intelligent-based machine learning security system 21. Establishment of an e-Government certification framework 22. Integration of cloud-based government information resources 23. Establishment of the 3rd Government Integrated Computing Center 24. Building of infrastructure for a national convergence network 25. Establishment of an integrated emergency hotline system 26. Implementation of an Integrated disaster and safety control system 27. Establishment of an integrated system for safety information on living environment 28. Construction of a social safety service based on circumstantial awareness
Taking the lead in global e-Government order	12. Expansion of the e-Government overseas export and international cooperation	29. Establishment of the project supporting the e-Government overseas expansion 30. Expansion of the e-Government Support Centers by region

## 2.6 สรุปเส้นทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเกาหลีใต้



ที่มา: จากการประมวล

## บทที่ 3. ข้อสังเกตจากการวิจัยและบทเรียนจากเกาหลีใต้ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

### 3.1 ข้อสังเกตจากการวิจัย (กรณีประเทศเกาหลีใต้)

- แผนการดำเนินงานของประเทศเกาหลีใต้ จะกำหนดโครงการและผลลัพธ์ที่ชัดเจน ทำให้วัดความสำเร็จและระบุสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อได้ นอกจากนี้ ยังมีนำบทเรียนจากแผนเดิม มาวางแผนปรับปรุงในแผนใหม่ เพื่อให้เรื่องที่เป็นอุปสรรค หรือยังไม่สำเร็จ ได้รับการแก้ไขหรือปรับแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผล อีกทั้งทำให้แผนการดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
- ประเทศเกาหลีใต้ แต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลเพียงชุดเดียว ขึ้นตรงต่อประธานาธิบดี ซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผนและส่งผ่านนโยบายไปยังคณะทำงานย่อยซึ่งมีภาคเอกชนรวมอยู่ด้วย เพื่อขับเคลื่อนแผนลงสู่การปฏิบัติ ทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐไม่กระจุกกระจาย และมีทิศทางดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งนี้ คณะกรรมการที่รับผิดชอบการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล จะมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างตามแผนงาน/โครงการที่ดำเนินการในขณะนั้น แต่ยังคงขึ้นตรงต่อประธานาธิบดี
- ประเทศเกาหลีใต้ มีการออกกฎหมายที่ส่งเสริมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลโดยเฉพาะ และยกเลิกฎหมาย/กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลกว่า 700 ฉบับ
- ประเทศเกาหลีใต้ ใช้กลไกความร่วมมือกับภาคเอกชนทั้งในเชิงนโยบาย (ร่วมเป็นคณะทำงาน) และด้านการลงทุน (มีการร่วมลงทุนแบบ PPP)

### 3.2 บทเรียนจากเกาหลีใต้ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

Karippacheril, Tina George, Soonhee Kim, Robert P. Beschel Jr., and Changyong Choi, editors (2016) ได้สรุปบทเรียนจากเกาหลีใต้ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

#### บทเรียนสำหรับประเทศที่เริ่มต้นพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. การสนับสนุนในระยะยาวจากผู้นำประเทศ ประเทศกำลังพัฒนาต้องการการสนับสนุนในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระยะยาวจากผู้นำระดับสูงของประเทศ โดยให้ถือเป็นสิ่งที่ต้องทำเร่งด่วนของประเทศ

**ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ** การสนับสนุนจากผู้นำประเทศที่ยั่งยืนและต่อเนื่องแม้มีการเปลี่ยนรัฐบาล โดยหนึ่งในข้อกังวลสำหรับการปฏิรูปรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การสนับสนุนที่ต่อเนื่องจากทางการเมือง โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนรัฐบาล

**ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย** ให้การปฏิรูปรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถูกบรรจุเป็นส่วนหนึ่งในแผนพัฒนาประเทศ และต้องได้รับการสนับสนุนด้านกฎหมาย โดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างประโยชน์ได้มากเมื่อมีการเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาประเทศเป็นระยะเวลาหลายปี อีกทั้ง การออกกฎหมายที่สนับสนุนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้มั่นใจว่าการสนับสนุนจะต่อเนื่อง โดยเฉพาะกฎหมายและกฎระเบียบที่แก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น การที่หน่วยงานต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและการรับเอาระบบไอทีใหม่ๆ การสร้างโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอสำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ high-speed broadband ทั้งประเทศโดยเฉพาะในชนบทและพื้นที่ห่างไกล เป็นต้น

2. การพัฒนาทักษะไฮบริด (Hybrid Skills) ให้บุคลากรในหน่วยงานของรัฐ ประเทศกำลังพัฒนาต้องการบุคลากรที่มีทักษะไฮบริด กล่าวคือ มีทักษะทั้งด้านของส่วนงานและด้านเทคนิค เพื่อให้สามารถริเริ่มโครงการรัฐบาลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากโครงการของรัฐบาลบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ICT ต้องประสบ

ความล้มเหลวเพราะการใช้เวลาและงบประมาณเกินกว่าที่ตั้งไว้ ซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรที่บริหารโครงการไม่มีความรู้ในการจัดการโครงการเกี่ยวกับ ICT ส่งผลให้การตัดสินใจเป็นไปในทางการเมือง จึงทำให้โครงการประสบความล้มเหลว และสูญเสียทรัพยากรของภาครัฐ หรือก็คือ พนักงาน IT ซึ่งเป็นผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน และพนักงานของรัฐ ผู้จัดการโครงการ และนักการเมือง ซึ่งเป็นเจ้าของหรือผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ส่วนใหญ่มีบทบาทหน้าที่แยกจากกัน ส่งผลให้เกิดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ออกแบบกับสิ่งที่ส่งมอบ เพื่อแก้ไขปัญหา จึงต้องพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะไฮบริด ซึ่งจะมีความรู้ทั้งเรื่องระบบ IT และความรู้เฉพาะของส่วนงาน เพื่อลดช่องว่างระหว่างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน IT กับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในส่วนงาน

เกาหลีใต้ได้นำแนวคิดนี้มาใช้เนื่องจากเห็นว่าหากต้องการประสบความสำเร็จในรัฐบาลดิจิทัล ต้องพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคขั้นสูงในบุคลากรภาครัฐ โดยมีบุคลากรภาครัฐจำนวนมากให้ความสนใจด้วยการไปเรียนในสาขาเทคนิคขั้นสูงในต่างประเทศ รวมถึงมีการเคลื่อนย้ายบุคลากรและมีการแลกเปลี่ยนบุคลากรที่มีทักษะด้าน IT ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

ตัวอย่างโครงการที่ประสบความสำเร็จจากเทคนิคบุคลากรทักษะไฮบริด คือ โครงการ Tax Information Systems ที่ตอนแรกผู้เชี่ยวชาญด้าน IT และบุคลากรที่ทำงานด้านภาษีขาดความเข้าใจในทักษะและความรู้ของอีกฝ่าย เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงได้ให้ผู้เชี่ยวชาญด้าน IT ย้ายไปอยู่ในส่วนงานด้านภาษี และให้การอบรมด้าน IT แก่บุคลากรที่ทำงานด้านภาษี รวมถึงให้มีบุคลากรด้าน IT ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ นักจัดการคอมพิวเตอร์ อยู่ประจำที่สำนักงานใหญ่ สำนักงานภูมิภาค และสำนักงานท้องถิ่น

นอกจากนี้ เพื่อให้มีทักษะด้านเทคนิคที่เพียงพอต่อการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เกาหลีใต้ได้ดำเนินกลยุทธ์ คือ

1) การอบรมแก่บุคลากรภาครัฐ โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะไฮบริด คือ มีทักษะทั้งด้านของส่วนงานและด้าน ICT เพื่อให้สามารถออกแบบและปฏิบัติตามกลยุทธ์ด้าน ICT สำหรับรัฐบาลที่ซับซ้อนได้

2) การให้ความรู้ด้านดิจิทัลแก่ประชาชน เกาหลีใต้ได้ลงทุนเป็นจำนวนมากในการให้ความรู้ด้านดิจิทัลแก่ประชาชนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้บริการดิจิทัลที่ภาครัฐพัฒนาขึ้น ประเมินการว่าประชาชนจำนวน 10 ล้านคนได้รับความรู้ด้าน IT จากโปรแกรมอบรมด้าน IT ของรัฐบาลในช่วงปี 1990-2009

3) การร่วมมือกับภาคเอกชน เกาหลีใต้ยกระดับความสามารถด้าน IT ผ่านโครงสร้างไฮบริด เช่น คณะทำงานที่มีทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งร่วมมือกันออกแบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่สำคัญ ผลจากการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนส่งผลให้รัฐบาลมีความสามารถมากขึ้นในการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และภาคเอกชนในเกาหลีใต้ก็เข้มแข็งมากขึ้นในด้าน ICT

กลยุทธ์ดังกล่าวสะท้อนว่าเกาหลีใต้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ที่นำไปสู่การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งผลกระทบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อภาคเอกชนที่เป็นผู้ให้บริการ และผลกระทบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อภาครัฐบาลและภาคประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ

**ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ** สมรรถนะด้าน IT ในภาครัฐ ภาครัฐประสบปัญหาบุคลากรในภาครัฐไม่สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพราะโครงสร้างเงินเดือนไม่ดึงดูดให้มีความรู้มาเข้าทำงานภาครัฐ เกาหลีใต้แก้ไขปัญหาด้วยการสร้างทีมที่มีผู้เชี่ยวชาญในส่วนงานที่มีความรู้ทางด้าน ICT และผู้เชี่ยวชาญทางด้าน ICT ที่มีความรู้เกี่ยวกับส่วนงาน ทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้

**ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย** พัฒนาทักษะและความรู้ไฮบริดในภาครัฐ และให้ความรู้ด้านดิจิทัลแก่ประชาชน **ประเทศที่กำลังวางโครงสร้างพื้นฐาน** ควรอบรมและให้ความรู้ด้าน IT แก่บุคลากรทั่วไปและผู้เชี่ยวชาญในส่วนงาน และจ้างบุคลากรที่มีทักษะไฮบริดเมื่อจำเป็น **ประเทศที่กำลังเริ่มพัฒนาบริการดิจิทัล**

**พื้นฐาน** ควรอบรมความรู้ด้าน IT ที่เฉพาะด้าน แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับบริการดิจิทัล รวมถึงการให้ความรู้ด้านดิจิทัลแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

**3. ลำดับการพัฒนาบริการและโครงสร้างพื้นฐาน** ประเทศกำลังพัฒนาต้องให้ความสำคัญต่อลำดับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พร้อมทั้งการสร้างมาตรฐานที่ใช้ร่วมกัน (common standards) สำหรับหน่วยงานรัฐบาลในการสร้างระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เกาหลีใต้จัดลำดับการพัฒนาโดยเริ่มจากการสร้าง**เครือข่าย (Network)** จากนั้นจึงพัฒนา**ฐานข้อมูล (database)** โดยเริ่มจากการนำข้อมูล 6 ประเภทมาทำให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ได้แก่ 1) ทะเบียนราษฎร (resident registration) 2) อสังหาริมทรัพย์ (real estate) 3) ยานยนต์ (automobile) 4) การจ้างงาน (employment) 5) พิธีการศุลกากร (customs) 6) ข้อมูลสถิติ (economic statistics) ต่อมาได้ให้ความสำคัญกับ**กระบวนการ (process)** ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพราะก่อนหน้านี้กระบวนการต่างๆ ยังไม่เชื่อมโยงกันและมีความซ้ำซ้อนระหว่างกระทรวงและหน่วยงาน จากนั้นจึงเป็นการ**ใช้ประโยชน์แบบบูรณาการ (integrated applications)** พร้อมทั้งการสร้าง**มาตรฐานที่ใช้ร่วมกันสำหรับหน่วยงานรัฐบาล (government standards)** ด้วยการ**ใช้** 1) Enterprise Architecture หรือ สถาปัตยกรรมองค์กร 2) open-source framework 3) common data infrastructure

เมื่อเกาหลีใต้เริ่มพัฒนาระบบ IT ในช่วงปี 1980 ยังไม่มีเอกชนรายใดสนใจลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน Nationwide high-speed broadband network รัฐบาลเกาหลีใต้จึงวางรากฐานให้การลงทุนใน broadband network ด้วยการประกาศโครงการที่จะส่งมอบบริการสำหรับประชาชน ภาคเอกชน และ back-offices ของหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้เอกชนหันมาลงทุนใน broadband network เพื่อสนับสนุนบริการดังกล่าว จากนั้น เมื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน high-speed network ขนาดใหญ่เสร็จในช่วงปี 2000 การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ก็เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ต้องมีการจัดทำ common standards และการเป็นรัฐบาลบูรณาการ (whole-of-government) เพื่อแก้ไขปัญหาการลงทุนที่ซ้ำซ้อน

**ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ** การจัดลำดับการพัฒนาบริการประชาชนที่เหมาะสมจะช่วยให้เกิดอุปสงค์สำหรับการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

**ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย** จากประสบการณ์ของเกาหลีใต้ในการจัดลำดับการพัฒนาบริการและโครงสร้างพื้นฐาน สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะด้านนโยบาย ดังนี้ 1) จัดทำแผนที่นำทางด้านเทคโนโลยีที่ระบุโครงสร้างพื้นฐานและบริการอย่างชัดเจน โดยเลือกและจัดลำดับตามบริการที่จะกระตุ้นให้เกิดอุปสงค์ พร้อมทั้งระบุว่าสร้างเมื่อไหร่และอย่างไร 2) การพัฒนา Front- and Back-end สำหรับให้บริการแบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้วยการให้ความสำคัญต่อการลดเวลาและลดค่าใช้จ่ายของประชาชนเพื่อเพิ่มอัตราการใช้บริการ รวบรวมความคิดเห็นของประชาชนก่อนการออกแบบบริการ และใช้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ในการเก็บข้อมูล แจ้งเตือนและติดตามข้อเสนอแนะจากประชาชน 3) ออกแบบกระบวนการการให้บริการอีกครั้ง โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ออกแบบกระบวนการอีกครั้งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องไปติดต่อหลายหน่วยงานเพื่อรับบริการ โดยมีเป้าหมาย คือ หน่วยงานภาครัฐทำงานร่วมกันเพื่อให้บริการประชาชนผ่านช่องทางที่มีประสิทธิภาพที่สุดสำหรับบริการนั้น ๆ อาทิ ออนไลน์ แคนเตอร์บริการประชาชน เป็นต้น

## บทเรียนสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

**1. การให้อำนาจแก่หน่วยงานท้องถิ่นเพื่อพัฒนาารัฐบาลที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเพิ่มการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในท้องถิ่นกับประชาชน เพื่อให้เข้าใจความต้องการของประชาชนมากขึ้น**

การที่จะให้รัฐบาลท้องถิ่นสร้างสรรค์บริการสำหรับประชาชน ต้องเริ่มด้วยการเพิ่มแรงจูงใจของพนักงานในท้องถิ่น ซึ่งในตอนแรกพนักงานจะมีแรงจูงใจเป็นลบเพราะการทำทุกอย่างให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์จะเป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่พนักงานเนื่องจากต้องทำ 2 ระบบควบคู่กันไป กล่าวคือ ทั้งระบบปกติและระบบคอมพิวเตอร์

**ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ** การสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน การสร้างสรรค์บริการที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากขึ้นให้แก่ประชาชน

**ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย** ส่งเสริมให้รัฐบาลท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการส่งมอบบริการแก่ประชาชน ให้อำนาจแก่รัฐบาลท้องถิ่นในการทำให้บริการเป็น “digital by default” และสร้างวัฒนธรรมที่เน้นการบริการเป็นหลัก

**2. การสร้างรัฐบาลบูรณาการด้วยการพัฒนามาตรฐานร่วม (Common Standards) ที่ใช้สำหรับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด** ประเทศที่กำลังพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจะประสบปัญหาสำคัญ คือ การที่ระบบ บริการ กระบวนการ ฐานข้อมูล เทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นมาไม่สามารถทำงานร่วมกันได้

เมื่อเกาหลีใต้เริ่มดำเนินการรัฐบาลดิจิทัล (e-Government initiatives) ในปีช่วง 2000 เป็นผลทำให้หน่วยงานภาครัฐต่างพัฒนาระบบที่ไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ และไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ และบางระบบก็เข้าซ้อนกัน รัฐบาลเกาหลีใต้จึงออกกฎหมายในการประกาศกรอบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture framework) ระดับชาติ เพื่อบูรณาการกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกัน ลดการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ซ้ำซ้อน พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนกระบวนการ ข้อมูล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

กรอบสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ระดับชาติที่มีกฎหมายสนับสนุนจึงถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้รัฐบาลเกาหลีใต้สามารถบูรณาการบริการต่าง ๆ เข้าด้วยกันได้ โดยเกาหลีใต้ใช้ EA ช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากร ICT ภาครัฐ ตรวจสอบความซ้ำซ้อนในการลงทุนภาครัฐ และเพิ่มการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน สร้างความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อเพิ่มกระบวนการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน ส่งผลให้สามารถพัฒนาบริการสาธารณะที่ส่งมอบต่อประชาชน

นอกจากนี้ยังมีการพัฒนามาตรฐานร่วม (Common Standards) และการใช้ open source framework และการใช้ open source ซอฟต์แวร์ ซึ่งทำให้สามารถลดต้นทุนและเวลาในการพัฒนาและบำรุงรักษา

**ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ** การประกาศกรอบสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ระดับชาติที่มีกฎหมายสนับสนุน และการพัฒนามาตรฐานร่วมที่ใช้สำหรับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด

**ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย** บูรณาการระบบของหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานท้องถิ่น เน้นการทำงานร่วมกัน กำจัดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน เพื่อยกระดับการส่งมอบบริการ

**3. ความร่วมมือกับภาคเอกชน** โดยความร่วมมือกับภาคเอกชนจะมีส่วนสำคัญในการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยหนึ่งในกลยุทธ์ที่เกาหลีใต้ใช้ คือ ใช้การพัฒนาและดำเนินโครงการ IT ของรัฐบาลในการ

สร้างงานในอุตสาหกรรม ICT ในภาคเอกชน พร้อมทั้งการอบรมด้าน IT ให้แก่ข้าราชการและพนักงานเอกชน โดยการอบรมจัดทำโดยภาคเอกชน

การใช้ public-private partnerships (PPPs) ในเกาหลีใต้ เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของเกาหลีใต้ โดยรัฐบาลทำงานกับภาคเอกชนอย่างใกล้ชิดในการพัฒนาเทคโนโลยีในต้นทุนที่ลดลง ดึงดูดการลงทุนมาใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ที่จำเป็นต่อการพัฒนาบริการให้แก่ประชาชน อีกทั้งยังสร้างการจ้างงานในอุตสาหกรรม ICT

**ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ** ความร่วมมือที่แข็งแกร่งกับภาคเอกชน อาทิ การใช้ PPPs ในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน การร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนามาตรฐานร่วม (Common Standards)

**ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย** การนำเทคโนโลยีที่สำคัญ รวมถึงทักษะและบริการจากภาคเอกชนมาสู่ภาครัฐ อาทิ การใช้ PPPs ในการส่งผ่านทักษะมายังภาครัฐ



## บรรณานุกรม

Karippacheril, Tina George, Soonhee Kim, Robert P. Beschel Jr., and Changyong Choi, editors. 2016. *Bringing Government into the 21st Century: The Korean Digital Governance Experience*. Directions in Development. Washington, DC: World Bank. doi:10.1596 /978-1-4648-0881-4. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO

Minister of the Interior and Safety. 2017. *50-year Footprints of Korean e-Government 1967-2017: The Greatest Leap in Korean History*. Ministry of the Interior and Safety, Republic of Korea

The Korean Association for Policy Studies. 2012. *2011 Modularization of Korea's Development Experience: The Introduction of e-Government in Korea*. Ministry of Strategy and Finance, Republic of Korea