

**โครงการจ้างที่ปรึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงาน  
ด้านรัฐบาลดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงาน  
ด้านรัฐบาลดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ฉบับเผยแพร่)  
เสนอ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)  
โดย บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

พฤศจิกายน 2561

รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงาน  
ด้านรัฐบาลดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ฉบับเผยแพร่)

โครงการจ้างที่ปรึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่า  
ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เสนอต่อ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

โดย

บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

พฤศจิกายน 2561

## สารบัญ

สารบัญ .....	2
1. ความเป็นมา .....	3
2. กรอบแนวทางการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล .....	5
3. ผลประโยชน์ (Benefit) ที่เกิดขึ้น.....	11
4. ค่าใช้จ่ายโครงการโดยสรุป.....	13
5. สรุปผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ .....	15
6. สรุปผลประโยชน์ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเลข ได้ .....	17

## 1. ความเป็นมา

ที่ผ่านมา สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้จัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2556 ตาม Model ที่ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการศึกษาโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ (Benefit) และต้นทุน (Cost) ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และใช้เป็นต้นแบบสำหรับ สพร. ในการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 และ 2558 อย่างต่อเนื่อง อนึ่ง การวิเคราะห์ความคุ้มค่าที่กล่าวมา ถือเป็นงานดำเนินการที่สอดคล้องกับมาตรา 37 วรรคหนึ่งและวรรคสองแห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 ที่กำหนดว่า

*“เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ สร้างความรับผิดชอบและความเชื่อถือแก่สาธารณชนในกิจการของสำนักงาน ตลอดจนการติดตามความก้าวหน้าและการตรวจสอบการดำเนินงานของสำนักงาน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โครงการและแผนงานที่ได้จัดทำไว้ ให้สำนักงานจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนด แต่ต้องไม่น้อยกว่าสามปี*

*การประเมินผลการดำเนินงานตามวรรคหนึ่ง ให้จัดทำโดยสถาบัน หน่วยงาน องค์กรหรือคณะบุคคลที่เป็นกลางและมีความเชี่ยวชาญในด้านการประเมินผลการดำเนินงานโดยมีการคัดเลือกหรือแต่งตั้งตามวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด...”*

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สพร. จึงได้มอบหมายให้ บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทยหลายโครงการ เป็นที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลของ สพร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยที่ปรึกษาได้นำกรอบแนวคิดมาจากผลการศึกษาขององค์กร/สถาบันระดับสากล อาทิ OECD (Organization for Economic Co-operation and Development), European Commission, McKinsey & Company, Deloitte และ Accenture เป็นต้น รวมทั้ง ศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) จากประเทศที่มีความก้าวหน้าด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล นอกจากนั้นแล้ว ที่ปรึกษาได้ประเมินผลประโยชน์ทางอ้อม โดยพิจารณาจากการประหยัดเวลาในการทำงานของหน่วยงานของรัฐ การประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลและการเดินทางของประชาชน และปรับปรุงผลการวิเคราะห์จากข้อเสนอแนะคณะกรรมการในปีที่ผ่านมาอีกด้วย เช่น

- การวิเคราะห์เปรียบเทียบการประหยัดจากการลงทุนของสำนักงานเทียบกับต่างประเทศ
- การวิเคราะห์ Utilization Rate สำหรับบริการโครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐ
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการดำเนินงานของสำนักงาน ในส่วนของผลประโยชน์ที่ประเมินเป็นต้นทุนไม่ได้
- การศึกษาผลประโยชน์ของการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลในมิติที่เกี่ยวกับความยั่งยืน และการประเมินความคุ้มค่าที่ควบคู่กับการรักษาสภาพแวดล้อม
- การศึกษาผลประโยชน์ของการดำเนินงานของสำนักงานในมิติที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงานภาครัฐ

ทำให้อธิบายได้ว่า การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ในปีล่าสุด มีความครอบคลุมประโยชน์ที่หน่วยงานภาครัฐและผู้ให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงาน ได้รับมากยิ่งขึ้น

สำหรับการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นี้ ที่ปรึกษาได้วางกรอบการศึกษาวิเคราะห์ครอบคลุม 3 โครงการ 9 กิจกรรม ภายใต้แผนกลยุทธ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดังนี้

1. **บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ ให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing) ประกอบด้วยกิจกรรม**
  - 1.1 การพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network: GIN)
  - 1.2 การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud: G-Cloud)
  - 1.3 การให้บริการซอฟต์แวร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Government Software as a Service: G-SaaS) และการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai)
2. **ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)**
  - 2.1 การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานภาครัฐ (Digital Government Platform)
  - 2.2 โครงสร้างพื้นฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Information Infrastructure)
  - 2.3 ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)



3. **สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)**
  - 3.1 การจัดทำแนวทาง มาตรฐานและข้อเสนอแนะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
  - 3.2 การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Skills)
  - 3.3 การพัฒนาศูนย์นวัตกรรมบริการรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Innovation Center)

## 2. กรอบแนวทางการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล

สำหรับแนวคิดการดำเนินงานในภาพรวม ที่ปรึกษาได้ศึกษาจากงานวิจัยเรื่อง e-Government for Better Government ซึ่งจัดทำโดยองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) เมื่อปี ค.ศ. 2005 เพื่อนำมาใช้เป็นกรณีศึกษาแนวทางการวิเคราะห์ผลประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมของโครงการรัฐบาลดิจิทัลของ สพร. โดยผลประโยชน์ของรัฐบาลดิจิทัลที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

- **ผลประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมในรูปตัวเงิน** คือ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นโดยตรงและอ้อมจากการมีบริการรัฐบาลดิจิทัลที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ อาทิ งบประมาณที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการลงทุน รายได้ที่สูงขึ้นของภาครัฐ ต้นทุนค่าบริการของภาครัฐที่ลดลง ต้นทุนค่าพิมพ์เอกสารและการจัดส่งเอกสารที่ลดลง เป็นต้น
- **ผลประโยชน์ทางอ้อมที่ประเมินเป็นตัวเงินไม่ได้** คือ ผลประโยชน์ที่มีได้เกิดขึ้นโดยตรงจากการมีบริการรัฐบาลดิจิทัล แต่เป็นผลกระทบต่อเนื่องจากการใช้บริการ หรือการมีบริการรัฐบาลดิจิทัลที่ไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเงิน เช่น บริการภาครัฐที่มีคุณภาพมากขึ้น ความปลอดภัยของข้อมูลที่เพิ่มสูงขึ้น การบริการที่มีการตอบสนองได้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น
- **ผลประโยชน์ด้านการประหยัด** คือ ผลประโยชน์ที่เกิดจากการให้บริการรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อการประหยัดในด้านต่าง ๆ โดยเปรียบเทียบกับช่วงก่อน

การมีบริการรัฐบาลดิจิทัล อาทิ เวลาที่ประหยัดได้ และทรัพยากรที่ประหยัด  
ได้จากการใช้บริการรัฐบาลดิจิทัล เป็นต้น

ทั้งนี้ สามารถจำแนกผลประโยชน์จากการใช้บริการรัฐบาลดิจิทัลโดยสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำแนกผลประโยชน์จากการใช้บริการรัฐบาลดิจิทัล

	ผลประโยชน์ทางตรงในรูปตัวเงิน	ผลประโยชน์ทางอ้อมที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	ผลประโยชน์ด้านการประหยัด
ผลประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาครัฐมีรายได้จากภาษีมากขึ้น</li> <li>- ลดความเสี่ยงจากการฉ้อโกง</li> <li>- ลดค่าใช้จ่ายการเดินทางและการลงพื้นที่จริง</li> <li>- ลดต้นทุนค่าตีพิมพ์เอกสารและการจัดส่งเอกสาร</li> <li>- ได้รับรายได้เพิ่มเติมจากการใช้งานบริการหรือข้อมูลภาครัฐในเชิงพาณิชย์มากขึ้น</li> <li>- ตอบสนองความต้องการของประชาชนผ่านบริการที่รวดเร็วขึ้น</li> <li>- ลดต้นทุนที่เกิดจากการที่ต้องมีแหล่งทำงานหรือแหล่งติดต่อบริการภาครัฐ (Physical Presence)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการที่มีคุณภาพ มากขึ้น</li> <li>- สนับสนุนการพัฒนานโยบายภาครัฐ</li> <li>- เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประหยัดเวลา</li> <li>- ลดต้นทุนที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต</li> <li>- ข้อมูลต่าง ๆ มีความแม่นยำ ทันสมัย</li> <li>- สามารถบริหารความเสี่ยงได้ง่ายขึ้น</li> <li>- การประหยัดทรัพยากร</li> </ul>
ผลประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ราคาการใช้บริการต่าง ๆ ลดลง</li> <li>- ลดต้นทุนในการส่งข้อมูลลง</li> <li>- ลดต้นทุนการเดินทาง</li> <li>- ลดต้นทุนค่าประสานงานช่วยเหลือต่าง ๆ</li> <li>- สร้างโอกาสในการหารายได้ของประชาชนและภาคธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบสนองที่รวดเร็วขึ้น</li> <li>- พัฒนาคุณภาพของข้อมูล</li> <li>- พัฒนาความน่าเชื่อถือของข้อมูล</li> <li>- มีทางเลือกมากขึ้นและได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น</li> <li>- การบริการที่พิเศษมากขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลดระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ</li> <li>- ลดการส่งข้อมูลซ้ำซ้อน</li> <li>- ลดระยะเวลาเดินทาง</li> </ul>

ที่มา: E-Government for Better Government, OECD E-Government Studies (2005)



นอกจากงานวิจัย ที่นำมาอ้างอิงไว้นั้น ที่ปรึกษายังได้ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลจากต่างประเทศ เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การแสดงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากกรณีศึกษาต่างประเทศ

โครงการ	ประเทศ	Best Practice จากต่างประเทศ	ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น
<b>Government Shared Infrastructure</b>			
GIN	Singapore	Alliance for corporate excellence (ACE)	ประหยัดต้นทุนลงไปกว่าร้อยละ 30 เมื่อเปรียบเทียบกับกรให้ แต่ละหน่วยงานลงทุนพัฒนาและดูแลระบบด้วยตนเอง
G-Cloud	USA / UK / Australia	Cloud based mail services; Provision of 4 G-Cloud services such as, IaaS, PaaS, SaaS, and Specialized Cloud Services	รัฐบาลสามารถประหยัดงบประมาณจากการมีระบบ Cloud ได้ถึงร้อยละ 50
<b>Government Shared Services</b>			
e-Saraban	South Korea	Postal Distribution Information System (PostNet)	ลดค่ากระดาษได้ 55 พันล้านบาทต่อปี และลดชั่วโมงการทำงานของพนักงาน
MailGoThai	Canada	Shared Services Canada: Move to one mail system, reducing overall number of datacenters	ลดค่าใช้จ่ายในการบริหาร Account และเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ข้อมูลของภาครัฐ
G-Chat	South Korea	Framework for free download: Provide 4 framework types can be downloaded for free	ลดค่าใช้จ่ายจากการเกิด Economies of Scale และประหยัดเวลาการทำเว็บไซต์
GIN-Conference	USA	Cisco Integrate Cloud Conferencing: Simplified meeting experiences across multiparty video and unified communications	ลดค่าใช้จ่ายจากการเกิด economies of scale ที่เกิดจากการจัดสรรทรัพยากรการประชุมบนระบบคลาวด์ที่มีความยืดหยุ่นและปลอดภัย
<b>e-Government Platform</b>			
Single Sign on	Singapore	Singpass: One password to access different government services.	ประหยัดเวลาในการจัดการบริหาร account ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ
e-CMS v2.0 on Cloud	USA	IBM CMS: IBM CMS provides electronic means of storing, retrieving, and routing correspondence for review and approval	ประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลาการส่ง-รับเอกสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และลดความเสี่ยงของการสูญหาย

โครงการ	ประเทศ	Best Practice จากต่างประเทศ	ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น
Government API	Singapore	Whole Government API, two API gateways: a private one for internal data exchange between government agencies, and a public one to manage data APIs accessible by the masses, which you can find on Data.gov.sg	สร้างโอกาสในการเกิดธุรกิจใหม่ ๆ จากการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐของประชาชนที่ง่ายขึ้น
<b>Government Information Infrastructure</b>			
Open Data	Singapore	First-stop portal for access to government data; more than 8,000 datasets and 100 apps developed	ประหยัดเวลาด้านหาข้อมูลของประชาชน และสร้างโอกาสในการเกิดธุรกิจใหม่ของประชาชนจากข้อมูลที่ภาครัฐลงทุนอย่างมหาศาล
Open/High Value Datasets	USA	The Federal Big Data R&D Strategic Plan: There are strategic plan of the national Science and technology council to harness the benefits from big data	เพิ่มความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ และพัฒนาความแม่นยำในการใช้งานข้อมูลในการวางแผนเชิงนโยบาย
Public API (api.data.go.th)	USA	APIs and Data Feeds from USA.gov: USA.gov offers a variety of APIs and data feeds to help developers access and expose quality government information and services from their own websites.	รัฐบาลสหรัฐเปิดเผยข้อมูลให้สามารถเชื่อมต่อได้ผ่าน API ซึ่งช่วยให้นักพัฒนาสามารถนำไปพัฒนาโซลูชันหรือแอปพลิเคชันที่เป็นประโยชน์ได้จำนวนมาก
<b>GovChannel</b>			
Government Application Center	Hong Kong	Government website provides mobile application directory	ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันภาครัฐ ประหยัดค่าโฆษณาแอปพลิเคชันของภาครัฐ
Info.go.th	USA	<a href="https://www.usa.gov/topics">https://www.usa.gov/topics</a> : Find government information and services by topic.	ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลของประชาชน และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานภาครัฐ
Data.go.th	USA	Data.gov is the federal government's open data site, and aims to make government more open and accountable	ประหยัดเวลาด้านหาข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันภาครัฐ ประหยัดค่าโฆษณาแอปพลิเคชันภาครัฐ
e-Portal (E-Gov.go.th)	Canada/ Singapore/	Civil Service/ eCitizen/ Central Citizen and Business portal: Citizen can access	ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลของประชาชน และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานภาครัฐ

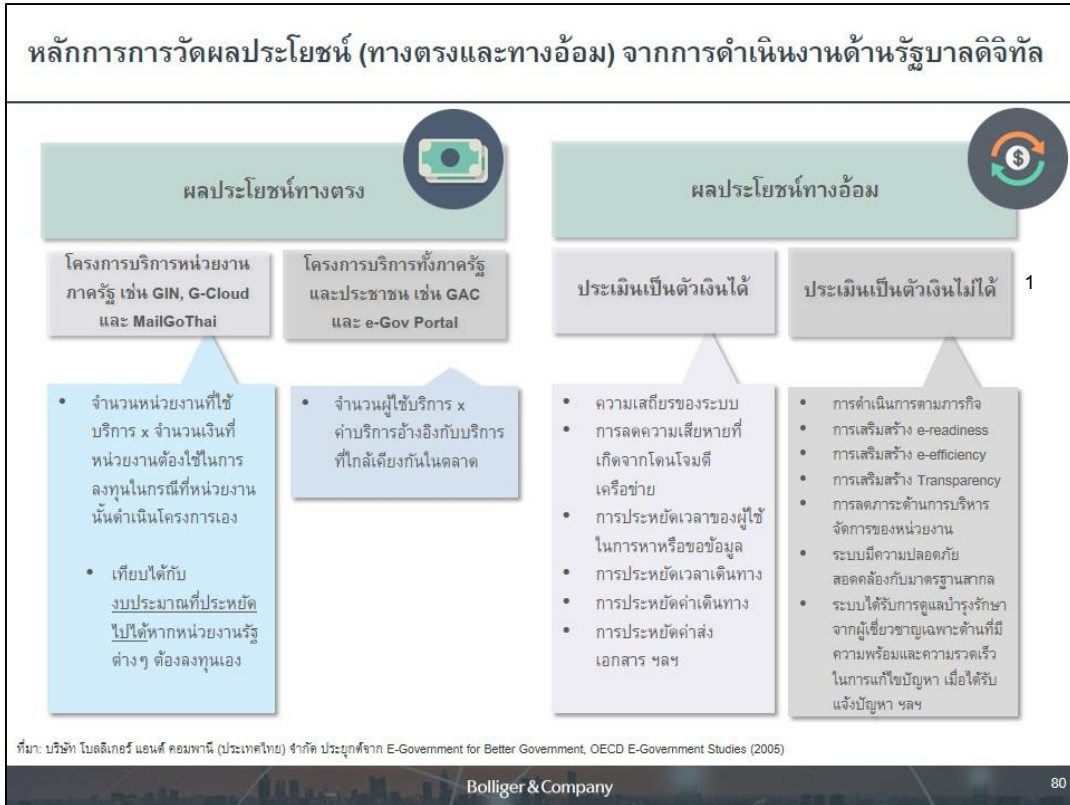
โครงการ	ประเทศ	Best Practice จากต่างประเทศ	ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น
	South Korea/ Austria	to all the information and e-services a citizen needs	
Government Smart Box and Kiosk	Dubai	Dubai Smart Government (DSG) sets up 10 kiosks for MyID service that conveniently require a single sign-on for the customers to access Dubai government services.	ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการภาครัฐ ลดต้นทุนค่าจ้างแรงงานบุคลากรภาครัฐ
G-News	USA	Gov2Go carefully gathers and presents all the information you need to take timely action	เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข่าวสารภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
Biz Portal	Singapore	Business Grant Portal: Brings government grants for businesses into one place, so it's easier to find and apply for the grants	ช่วยประหยัดเวลาในการเข้าถึงข้อมูลและการขออนุญาตต่างๆ จากหลายแหล่งข้อมูล
ภาษีไปไหน	USA	Data.gov is the federal government's open data site, and aims to make government more open and accountable	ช่วยสร้างความโปร่งใสให้แก่การทำงานของรัฐบาล

ที่มา: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ

จากการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ดังกล่าว ที่ปรึกษาได้กำหนดเป็นกรอบแนวทางการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ สพร. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ ผลประโยชน์ทางตรงที่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้ (Direct Benefits) และผลประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Benefits) ซึ่งจะมีทั้งในส่วนที่ประเมินเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้<sup>1</sup> ดังภาพที่ 1

<sup>1</sup> ผลประโยชน์ที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้จะใช้วิธีการวิเคราะห์ผลประโยชน์ด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ

## ภาพที่ 1 หลักการวัดผลประโยชน์ (ทางตรงและทางอ้อม) จากการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล



ในส่วนของการประเมินค่าใช้จ่าย ที่ปรึกษาได้ใช้จำนวนเงิน (งบประมาณ) ที่ สพร. ใช้ในการดำเนินโครงการนั้น ๆ ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายทางตรงและค่าใช้จ่ายทางอ้อม เพื่อนำไปประเมินผลประโยชน์สุทธิ ซึ่งหมายถึง งบประมาณที่ประหยัดไปได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐมาใช้บริการกลางของ สพร. (ผลประโยชน์หักลบด้วยค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น)

### 3. ผลประโยชน์ (Benefit) ที่เกิดขึ้น

ภายหลังจากที่ปรึกษาได้ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ สพร. สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การแสดงผลการวิเคราะห์ผลประโยชน์จากบริการของ สพร.

โครงการ/กิจกรรม	ผลประโยชน์ทางตรง	ผลประโยชน์ทางอ้อม	ผลประโยชน์รวม
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)</b>			
<b>GIN</b>	<b>1,020,489,799</b>	<b>214,855,778</b>	<b>1,235,345,577</b>
<b>G-Cloud</b>	<b>1,365,770,664</b>	<b>91,768,439</b>	<b>1,457,539,103</b>
<b>MailGoThai</b>	<b>145,633,971</b>	<b>299,910,041</b>	<b>445,544,012</b>
<b>G-SaaS</b>	<b>339,449,988</b>	<b>367,161,075</b>	<b>706,611,063</b>
Saraban	19,123,065	38,894,538	<b>58,017,603</b>
G-Chat	108,070,000	864,463	<b>108,934,463</b>
GIN Conference	212,256,923	327,402,075	<b>539,658,998</b>
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)</b>			
<b>Digital Government Platform</b>	<b>360,988,050</b>	<b>120,206,083</b>	<b>481,194,133</b>
Single Sign-On	139,300	13,584,375	<b>13,723,675</b>
e-CMS v2.0 on Cloud	296,335,000	92,337,375	<b>388,672,375</b>
Government API	64,513,750	14,284,333	<b>78,798,083</b>
<b>Government Information Infrastructure</b>	<b>29,201,028</b>	<b>74,841,363</b>	<b>104,042,391</b>
Open Government Data (data.go.th)	22,998	26,293,909	<b>26,316,907</b>
High-Value Datasets	29,178,030	48,547,455	<b>77,725,485</b>
<b>GovChannel</b>	<b>625,712,411</b>	<b>39,100,010</b>	<b>664,812,421</b>
GAC	4,295,634	1,288,845	<b>5,584,479</b>
e-Government portal	126,135,800	23,742,936	<b>149,878,736</b>
Government Smart Box/ Smart Kiosk	35,612,208	5,663,687	<b>41,275,895</b>
Info.go.th	17,418,825	4,006,833	<b>21,425,658</b>
Biz Portal	13,473,594	1,378,996	<b>14,852,590</b>
ภาษีไปไหน	2,323,000	1,381,054	<b>3,704,054</b>
G-News	426,453,350	1,637,659	<b>428,091,009</b>
<b>รวม</b>	<b>3,887,245,912</b>	<b>1,207,842,788</b>	<b>5,095,088,700</b>

ที่มา: บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

เมื่อพิจารณาผลประโยชน์ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จะเห็นได้ว่า การดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลของ สพร. ใน 3 กิจกรรมหลักทางด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ โครงการ GIN โครงการ G-Cloud และโครงการ MailGoThai มีผลประโยชน์รวมทั้งสิ้น 3,138,428,692 บาท เพิ่มขึ้นจากผลประโยชน์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งอยู่ที่จำนวน 3,037,199,184 บาท เหตุผลเนื่องจาก ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการลงทุนของ สพร. ลดลง

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลประโยชน์จากโครงการทั้งหมดที่ สพร. ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า กิจกรรมการให้บริการของ สพร. มีผลประโยชน์รวมเกิดขึ้น 5,095,088,700 บาท เป็น ผลประโยชน์ทางตรง ทั้งสิ้น 3,887,245,912 บาท คิดเป็นร้อยละ 76.3 ของผลประโยชน์รวม และเป็น ผลประโยชน์ทางอ้อม ทั้งสิ้น 1,207,842,788 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.7 ของผลประโยชน์รวม โดยกิจกรรมที่มีผลประโยชน์รวมสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่

- 1) โครงการ G-Cloud มีผลประโยชน์รวม จำนวน 1,457,539,103 บาท
- 2) โครงการ GIN มีผลประโยชน์รวม จำนวน 1,235,345,577 บาท
- 3) โครงการ G-SaaS มีผลประโยชน์รวม จำนวน 706,611,063 บาท

#### 4. ค่าใช้จ่ายโครงการโดยสรุป

ค่าใช้จ่ายโครงการ คือ ค่าใช้จ่ายที่จ่ายจริงในปีงบประมาณนั้น ๆ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) ค่าใช้จ่ายโครงการ (ทางตรง) และ (2) ค่าใช้จ่ายปันส่วน ซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่ายทางอ้อม โดยใช้หลักการประเมินตามวิธีปันส่วนต้นทุนแบบ ABC (Activity-Based Costing) โดยที่ค่าใช้จ่ายโครงการจะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการจ่ายจริง ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณต่าง ๆ ดังตารางที่ 4



#### ตารางที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าโดยวิธีทางการเงิน

รายละเอียด	ค่าใช้จ่ายทางตรง	ค่าใช้จ่ายบางส่วน	รวมค่าใช้จ่าย
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1</b> บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ ให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)	<b>1,159,248,115</b>	<b>198,074,313</b>	<b>1,357,322,428</b>
GIN - กิจกรรมพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ	671,934,888	53,866,338	725,801,226
G-Cloud - กิจกรรมพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ	409,086,748	108,725,148	517,811,896
MailGoThai - กิจกรรมให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ	62,753,782	28,464,550	91,218,332
G-SaaS - การให้บริการซอฟต์แวร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภาครัฐ	15,472,697	7,018,276	22,490,973
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2</b> ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)	<b>32,174,265</b>	<b>91,961,427</b>	<b>124,135,692</b>
Digital Government Platform – กิจกรรมการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานภาครัฐ	11,204,000	33,404,349	44,608,349
GovChannel – ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน	19,963,165	50,253,013	70,216,178
Government Information Infrastructure – โครงสร้างพื้นฐานข้อมูลภาครัฐ	1,007,100	8,304,065	9,311,165
<b>รวมค่าใช้จ่ายโครงการในภารกิจยุทธศาสตร์ 1-2</b>	<b>1,191,422,380</b>	<b>290,035,740</b>	<b>1,481,458,120</b>
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 3</b> สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)	<b>4,993,697</b>	<b>33,622,621</b>	<b>38,616,318</b>
Government Digital Skills	-	3,436,419	3,436,419
Digital Government Transformation	4,447,816	18,895,414	23,343,230
Digital Government Innovation Center	545,881	11,290,788	11,836,669
<b>รวม</b>	<b>1,196,416,077</b>	<b>323,658,361</b>	<b>1,520,074,438</b>

ที่มา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

## 5. สรุปผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ สพร. จัดตั้งขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2560 ได้นั้น ที่ปรึกษาจึงได้พิจารณาการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลของ สพร. ใน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการ GIN โครงการ G-Cloud และ โครงการ MailGoThai พบว่า มีความคุ้มค่าในช่วงเวลาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Benefit) ที่สูงกว่าค่าใช้จ่าย (Cost) หรืองบประมาณที่ สพร. ได้รับและเมื่อประเมินจากการใช้งานของหน่วยงานทั้งหมดที่ใช้บริการ ทำให้เกิดผลประโยชน์สุทธิมูลค่า 1,803,597,237 บาท หรืออาจจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การที่หน่วยงานภาครัฐมาใช้บริการ GIN, G-Cloud และ MailGoThai จาก สพร. ก่อให้เกิดการประหยัดงบประมาณมากกว่าหน่วยงานดำเนินการเองถึง 1,803,597,237 บาท ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เนื่องจาก ขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้ มีความครอบคลุมถึงการดำเนินงานตามภารกิจของ สพร. ทั้งหมด โดยมีการวิเคราะห์การประหยัดงบประมาณ (ผลประโยชน์หักด้วยค่าใช้จ่าย) ที่ได้แสดงให้เห็นว่า โครงการ/กิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing) มีความคุ้มค่ารวมในเชิงผลประโยชน์สุทธิอยู่ที่ 2,487,717,327 บาท โดยกิจกรรมการให้บริการ

- 1) โครงการ GIN มีความคุ้มค่า จำนวน 509,544,351 บาท
- 2) โครงการ G-Cloud มีความคุ้มค่า จำนวน 939,727,206 บาท
- 3) โครงการ MailGoThai มีความคุ้มค่า จำนวน 354,325,679 บาท
- 4) โครงการ G-SaaS มีความคุ้มค่า จำนวน 684,120,090 บาท

ในขณะที่ โครงการ/กิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery) มีความคุ้มค่ารวมในเชิงผลประโยชน์สุทธิอยู่ที่ 1,125,913,253 บาท โดยแต่ละกิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ ได้แก่

- 1) โครงการ Digital Government Platform มีความคุ้มค่า จำนวน 436,585,784 บาท
- 2) โครงการ Government Information Infrastructure มีความคุ้มค่า จำนวน 94,731,227 บาท
- 3) โครงการ GovChannel มีความคุ้มค่า จำนวน 594,596,242 บาท

โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลประโยชน์สุทธิจากการบริการของ สพร.

โครงการ	ผลประโยชน์ ทางตรง	ผลประโยชน์ ทางอ้อม	ผลประโยชน์ รวม	ค่าใช้จ่ายรวม	การประหยัด งบประมาณ
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนา ความครอบคลุมและเพิ่ม ประสิทธิภาพการเชื่อมโยง เพื่อการบูรณาการบริการ ภาครัฐรองรับรัฐบาล ดิจิทัล (Sharing)</b>	<b>2,871,344,422</b>	<b>973,695,332</b>	<b>3,845,039,754</b>	<b>1,357,322,428</b>	<b>2,487,717,327</b>
GIN	1,020,489,799	214,855,778	1,235,345,577	725,801,226	509,544,351
G-Cloud	1,365,770,664	91,768,439	1,457,539,103	517,811,896	939,727,206
MailGoThai	145,633,971	299,910,041	445,544,012	91,218,332	354,325,679
G-SaaS	339,449,988	367,161,075	706,611,063	22,490,973	684,120,090
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับ และเพิ่มประสิทธิภาพ โดย เชื่อมโยงบริการของภาครัฐ เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)</b>	<b>1,015,901,489</b>	<b>234,147,456</b>	<b>1,250,048,945</b>	<b>124,135,692</b>	<b>1,125,913,253</b>
Digital Government Platform	360,988,050	120,206,083	481,194,133	44,608,349	436,585,784
Government Information Infrastructure	29,201,028	74,841,363	104,042,391	9,311,165	94,731,227
GovChannel	625,712,411	39,100,010	664,812,421	70,216,178	594,596,242
<b>รวม</b>	<b>3,887,245,912</b>	<b>1,207,842,788</b>	<b>5,095,088,700</b>	<b>1,481,458,120</b>	<b>3,613,630,580</b>

หมายเหตุ: \* ผลประโยชน์สุทธิ หมายถึง ผลประโยชน์ (Benefit) หักด้วยค่าใช้จ่าย (Cost)

ที่มา: บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

## 6. สรุปผลประโยชน์ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้

นอกจากการวิเคราะห์ผลประโยชน์จากการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ สพร. ข้างต้นแล้ว ที่ปรึกษาฯ ยังได้พิจารณาผลประโยชน์จากการให้บริการของ สพร. ที่ไม่สามารถตีค่าเป็นตัวเงินได้ ซึ่งการศึกษาวិเคราะห์ผลประโยชน์ดังกล่าว จะชี้ให้เห็นผลประโยชน์ของการให้บริการของ สพร. ที่มีต่อประเทศในภาพรวมได้ละเอียดถี่ถ้วนมากขึ้น โดยรายละเอียดของผลประโยชน์แต่ละประเภท มีดังนี้

### ➤ ส่งเสริมความโปร่งใสและการจำกัดการทุจริต (Transparency and Corruption)

งานศึกษาของ Universite de Fribourg Suisse (2011) กล่าวว่า ประเด็นความโปร่งใสเป็นเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งก่อให้เกิดความเชื่อใจ (Trust) ระหว่างภาครัฐและประชาชน อันนำไปสู่การทุจริตที่ลดลงได้ เช่น ประเทศอาร์เจนตินาได้จัดทำเว็บไซต์ชื่อ “CRISTAL” เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การควบคุมการทุจริตและนโยบายประเทศภายหลังจากการจัดทำเว็บไซต์ดังกล่าว พบว่า ระดับความโปร่งใสเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลภาครัฐมากขึ้นด้วย ส่งผลให้สามารถลดความเสี่ยงในการเกิดทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานภาครัฐลง ทั้งนี้ สำหรับประเทศไทย ปัจจุบันกรมบัญชีกลางได้ร่วมกับ สพร. ในการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐผ่านระบบภาษีไปไหน (govspending.data.go.th) รวมทั้ง ตอบสนองนโยบายรัฐบาลโดยรวมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจัดทำศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ทำให้ประชาชนมีช่องทางติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและร้องเรียนได้ หากพบปัญหาจากการเข้ารับบริการจากภาครัฐ ทำให้เพิ่มความโปร่งใสให้แก่ประเทศเพิ่มขึ้นเช่นกัน

### ➤ สร้างโอกาสในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือธุรกิจประเภทใหม่

ปริมาณข้อมูลที่เกิดขึ้นในแต่ละวันมีจำนวนมหาศาล โดยข้อมูลถูกสร้างขึ้นทุก ๆ วินาที ทำให้ขนาดของข้อมูลมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้จำนวนมาก ประกอบกับแนวโน้มการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐที่สูงขึ้น เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและสร้างโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมและประสิทธิภาพในการทำงานของประเทศ ดังนั้น การพัฒนา

เทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญอย่าง Big Data และ Open Data จะทำให้เกิดแหล่งทรัพยากรใหม่ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจได้ อาทิ ต้นทุนหน่วยสุดท้ายที่ลดลง (Marginal Cost) กำไรที่เพิ่มขึ้น (Profit) รายได้ที่เติบโตสูงขึ้น (Revenue Growth) มูลค่าของธุรกิจที่สูงขึ้น (Enterprise Value) ภาพลักษณ์การดำเนินงานของภาครัฐที่ดีขึ้น (Brand Image) และโอกาสทางเศรษฐกิจจากธุรกิจรูปแบบใหม่ ๆ ที่จะเพิ่มขึ้น (Business Opportunity) เป็นต้น รวมทั้งยังส่งผลให้เกิดรูปแบบทางธุรกิจใหม่ ๆ (New Business Models) เกิดการจ้างงานและมีลูกค้าประเภทใหม่ ๆ มากขึ้น

### ➤ สร้างพลังและการมีส่วนร่วมของสังคมและท้องถิ่น

งานศึกษาของ Subhash Bhatnagar (2003) พบว่า การนำดิจิทัลภาครัฐไปปรับใช้ในชนบท สามารถส่งผลประโยชน์ในแง่เศรษฐกิจและสังคมได้ กล่าวคือ ทำให้การเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลของรัฐบาลมีต้นทุนที่ถูกกลง และสามารถส่งเสริมให้ภาคประชาสังคม (NGOs) และประชาชนระดับรากหญ้ามีกระบวนการสร้างสังคม (Community Building Process) ได้ดีขึ้น โดยปัจจุบัน การมีโครงการประกวดผลงานการพัฒนานวัตกรรมโมบายแอปพลิเคชันภาครัฐ (MEGA: Mobile Enterprise e-Government Award) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเกิดความตื่นตัวในการผลิตและพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคสังคมได้ อาทิ ประชาชนมีความรู้ความสามารถและความเข้าใจในบทบาทของภาครัฐมากยิ่งขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำด้านข้อมูลข่าวสาร และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ

## ➤ พัฒนาความสามารถในการแข่งขันและการให้บริการ

การมีรัฐบาลดิจิทัลก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้น ในแง่ของระยะเวลาการดำเนินการ จำนวนขั้นตอนและหน่วยงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการ กล่าวคือ เมื่อภาครัฐนำระบบดิจิทัลมาใช้ กระบวนการทั้งหมดจะกลายเป็นระบบอัตโนมัติ และลดระยะเวลาและขั้นตอนที่ในการดำเนินการลง ดังตัวอย่างบริการภาครัฐที่มีระยะเวลาการดำเนินการลดลง ดังแสดงให้เห็นในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนวันที่ใช้ในการให้บริการของประเทศกรณีตัวอย่าง

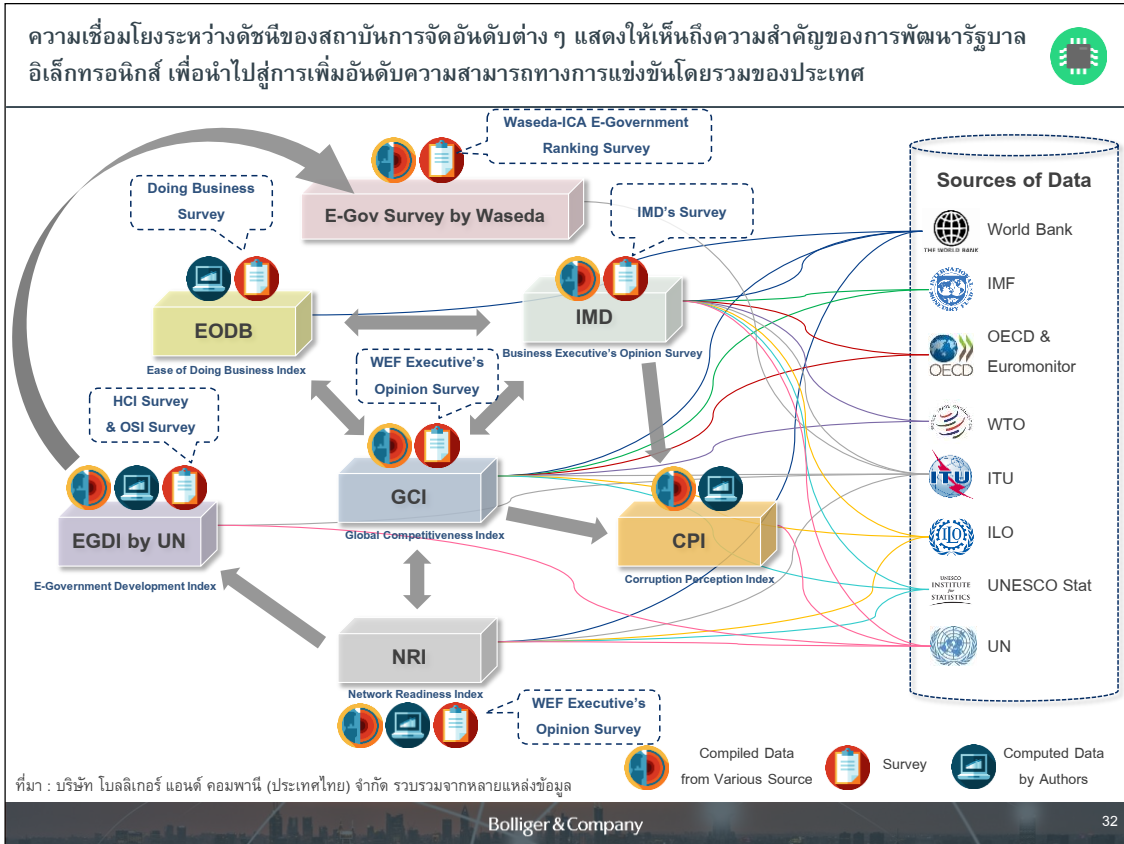
กรณีศึกษาประเทศตัวอย่าง	รูปแบบบริการ	ระยะเวลาที่ใช้ก่อนมีระบบฯ	ระยะเวลาที่ใช้หลังมีระบบฯ
ศูนย์บริการประชาชน (บราซิล)	ลงทะเบียนเอกสารจำนวน 29 เอกสาร	2-3 วัน	20-30 นาที
ระบบภาษีออนไลน์ (ชิลี)	กรอกภาษีออนไลน์	25 วัน	12 ชั่วโมง
ระบบภาษีออนไลน์ (สิงคโปร์)	การประเมินภาษีออนไลน์	12-18 เดือน	3-5 เดือน

ที่มา: Doing Business Report, World Bank

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความเชื่อมโยงของการจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลจากสถาบันการจัดอันดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ดัชนี e-Government Development Index ของ UN, ดัชนี Ease of Doing Business Index ของ World Bank ดัชนี e-Government Ranking Survey ของมหาวิทยาลัย Waseda ดัชนี World Competitiveness Index ของสถาบัน IMD ดัชนี Network Readiness Index ของ World Economic Forum และดัชนี Global Competitiveness Index ของ World Economic Forum ซึ่งดัชนีต่าง ๆ ที่กล่าวไว้ข้างต้น ล้วนมีความเชื่อมโยงกัน เนื่องจากฐานข้อมูลบางส่วนที่ใช้ในการจัดอันดับของแต่ละดัชนีเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน ดังนั้น หากมีดัชนีด้านการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลตัวใดอยู่ในอันดับที่สูงขึ้น อาจส่งผลให้อันดับของดัชนีอื่น ๆ สูงขึ้นตามไปด้วย และทำให้ความสามารถทางการแข่งขันของประเทศโดยรวมเพิ่มสูงขึ้นด้วย ซึ่งความเชื่อมโยงดังกล่าวเป็นดังแสดงในภาพที่ 2



## ภาพที่ 2 ความเชื่อมโยงระหว่างดัชนีของสถาบันการจัดอันดับต่าง ๆ



ดังนั้น เมื่อภาคธุรกิจและภาคเอกชนมีความต้องการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้น การให้บริการของรัฐด้วยระบบดิจิทัล จะทำให้ภาคธุรกิจมีความพึงพอใจมากขึ้น และสามารถดึงดูดนักลงทุนได้มากขึ้น ส่งผลให้ความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศเพิ่มขึ้นในท้ายที่สุด

### ➤ สร้างเงินหมุนเวียนในเศรษฐกิจที่สูงขึ้นจากการลงทุนของภาครัฐ

การลงทุนของภาครัฐ โดยเฉพาะการลงทุนที่มีมูลค่าสูงจะสามารถก่อให้เกิดกิจกรรมและรายได้ในภาคเศรษฐกิจเป็นตัวเงินที่มากกว่ามูลค่าที่รัฐจ่ายไป จากผลทวีคูณของการใช้จ่ายภาครัฐ<sup>2</sup> (Fiscal Multiplier) อ้างอิงจาก ฌ็องกานต์ วรสง่าศิลป์ (2551) ได้ศึกษาทิศทางของผลกระทบและค่าตัวคูณของตัวแปรภายใน (Coefficient) ต่อผลผลิตมวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) โดยกำหนดให้ตัวแปรภายใน ได้แก่ ตัวแปรด้านการคลัง คือ (1) รายจ่ายประจำ (2) เงินโอนรายจ่ายประจำ (3) รายจ่ายลงทุน (4) เงินโอนรายจ่ายลงทุน และ

<sup>2</sup> ผลทวีคูณของการใช้จ่ายภาครัฐ หมายถึง อัตราส่วนการเพิ่มขึ้นของ GDP หากมีการใช้จ่ายภาครัฐเพิ่มขึ้น 1 หน่วย

ตัวแปรอื่นในระบบเศรษฐกิจ คือ (1) GDP (2) การบริโภคเอกชน และ (3) การลงทุนภาคเอกชน โดยเลือกข้อมูลในช่วงปี พ.ศ. 2540 – 2550 ซึ่งผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า รายจ่ายลงทุนภาครัฐสามารถทำให้เกิดอุปสงค์ต่อเนื่องจากภาคเอกชนได้ (Crowding In Effect) และมีตัวคูณทางเศรษฐกิจมากกว่า 1 จึงสรุปได้ว่า ภาครัฐควรจะมีแนวโน้มการลงทุนโดยเฉพาะในส่วนโครงสร้างพื้นฐานกลาง เพื่อให้มีสภาวะแวดล้อมทางด้านดิจิทัลที่เหมาะสมต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศต่อไป

### ➤ **เพิ่มประสิทธิภาพและความตระหนักด้านการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล**

การให้บริการศูนย์ประสานงานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภาครัฐ (G-CERT) ส่งผลให้เกิดความตระหนักด้านการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศภาครัฐมากยิ่งขึ้น โดยการเฝ้าระวังการโจมตีทางเครือข่าย การสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐได้รับความปลอดภัยจากการโจมตีเครือข่ายในรูปแบบต่าง ๆ ได้ทันเวลาที่ โดยระบบ G-CERT จะสามารถช่วยพัฒนากระบวนการจัดการกับภัยคุกคามเครือข่ายตามกระบวนการต่าง ๆ อาทิ ระบบตรวจจับภัย (Detect) ระบบวิเคราะห์ (Analyze) ระบบการแจ้งเตือนภัย (Notify) ระบบการบริหารจัดการภัย (Manage) และระบบการแชร์ข้อมูลความรู้ภัยต่าง ๆ (Share) เป็นต้น จากผลการวางระบบดังกล่าว ทำให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานเดียว ซึ่งช่วยยกระดับการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเหล่านี้มากขึ้น

### ➤ **พัฒนาการบูรณาการการทำงานของรัฐ**

รัฐบาลดิจิทัลทำให้การปฏิสัมพันธ์ (Interactions) ระหว่างรัฐบาล และบุคคลภายนอก อาทิ ภาคธุรกิจ หรือภาคประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยจากผลการศึกษาของ Andersen (2003 – 2009) พบว่า ภายหลังจากการบูรณาการการทำงานของรัฐภายใต้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแล้ว ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแต่ละภาคส่วนมีการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

- ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ-ภาครัฐ (G2G) เพิ่มขึ้นร้อยละ 71
- ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ-ภาคประชาชน เพิ่มขึ้นร้อยละ 85
- ความร่วมมือระหว่างภาคประชาชนด้วยกันเอง เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 100

การบูรณาการการทำงานของภาครัฐด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากจะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐแล้ว ยังก่อให้เกิดการประหยัดงบประมาณของประเทศได้มากขึ้นจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างบูรณาการร่วมกัน ทั้งในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานและข้อมูล

### ➤ ยกกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของภาครัฐ

ในปัจจุบัน มีโครงการนำร่องโดยนำเทคโนโลยีรัฐบาลดิจิทัลมาใช้ เช่น Big Data ในโครงการสร้างต้นแบบการจัดการข้อมูลมหาดล ระหว่าง สพร. กับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ NECTEC และกรมทางหลวง โดยนำ Big Data ไปใช้ประโยชน์ทำให้สามารถวิเคราะห์และรายงานสภาพการจราจร Online ผ่านแอปพลิเคชันแบบ Real-time หรือเสมือนจริงให้กับประชาชนได้ อีกทั้งข้อมูลการจราจรแบบภาพเคลื่อนไหวที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลสมัยใหม่แบบ Analytics ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกหลากหลายมิติได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นความท้าทายเรื่องของมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการเชื่อมโยงฐานข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล อาทิ Data Cleansing, Converting และ Analytics ที่ภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ➤ ส่งเสริมการดำเนินงานของรัฐบาลให้มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

จากงานวิจัยของ UN พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทสำคัญ มีผลต่อการพัฒนาประเทศเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนจนถึงปี พ.ศ. 2573 (ปี 2030) ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ซึ่งล้วนแต่เป็นเทคโนโลยีสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐมีความจำเป็นต้องใช้งานบริการ เช่น G-Cloud, e-CMS และการเผยแพร่ข้อมูลผ่าน Data.go.th เป็นต้น นอกจากส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานภาครัฐแล้ว ยังส่งเสริมความยั่งยืนในการพัฒนาประเทศอีกด้วย

นอกจากนี้ การให้บริการของ สพร. ยังมีส่วนช่วยลดมลภาวะด้านสิ่งแวดล้อมได้ เช่น ลดปริมาณการใช้กระดาษ จากบริการ info.go.th หรือ SMS as a Service เป็นต้น ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลประโยชน์จากการลดปริมาณกระดาษที่ใช้ใน สพร. โดยบริการ info.go.th เพียงบริการเดียว บริการดังกล่าวสามารถสร้างผลประโยชน์จากการประหยัดกระดาษได้ถึง 4,151,538 บาทต่อปี

นอกจากนี้ ที่ปรึกษาได้ศึกษาเพิ่มเรื่องการประเมินความคุ้มค่าที่ควบคู่กับการรักษา สภาพแวดล้อมตามมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานฯ ปีที่ผ่านมา พบว่าจำนวนกระดาษที่ ประหยัดจากโครงการ Info.go.th ในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 20.8 ล้านแผ่น คิดเป็น 104.2 ตัน จะ ส่งผลให้ ประหยัดน้ำมัน 269,211 ลิตร (คิดเป็นมูลค่า 5,358,378 บาท) ประหยัดน้ำ 2,761,300 ลิตร (คิดเป็นมูลค่า 43,656 บาท) ลดการตัดต้นไม้ 1,772 ตัน และเพิ่มออกซิเจนที่เพียงพอให้คน ได้หายใจ 5,627 คน และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 69.1 ตันคาร์บอน หรือเท่ากับ 1,106 ดอลลาร์สหรัฐ หรือ 35,759 บาท

### ➤ เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐให้ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

สพร. ได้พัฒนาช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เช่น GovChannel ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการด้านต่าง ๆ ของ หน่วยงานภาครัฐ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ และช่องทางอื่น ๆ เช่น ตู้บริการเอนกประสงค์ (Government Smart Kiosk) เป็นต้น นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2561 สพร. ยัง ได้สำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ สพร. อยู่ในระดับที่น่าพอใจ สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของภาครัฐที่ให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ สพร.

### ➤ เพิ่มทักษะความสามารถในการทำงานของบุคลากรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาของโลก

สพร. ได้ดำเนินการจัดตั้ง Thailand Digital Government Academy (TDGA) โดยมี เป้าหมายในการเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรดิจิทัลภาครัฐของประเทศไทย ซึ่งที่ผ่านมา TDGA ได้พัฒนารอบการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรภาครัฐจากหน่วยงาน ต่าง ๆ อาทิ หลักสูตรด้านการบริหารจัดการสถาปัตยกรรมองค์กรให้แก่ผู้บริหารระดับสูง หลักสูตร ด้านการใช้งานระบบคลาวด์ และหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) เป็นต้น ซึ่งมุ่งเน้นให้บุคลากรภาครัฐและข้าราชการมีทักษะและ ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตามบทบาทและลักษณะงานปัจจุบัน รวมทั้งเข้าใจถึงบริบทการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างเหมาะสม

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีจำนวนผู้ผ่านการเข้าอบรมและพัฒนาทักษะ ICT จาก TDGA ถึง 4,110 คน สามารถประเมินผลประโยชน์จากการประหยัดจากการฝึกอบรมผ่าน สพร. ได้ถึง 105.5 ล้านบาทโดยประมาณ





Bolliger & Company

Bolliger & Company (Thailand) Ltd.  
Level 31, Sathorn Square Office Tower  
98 North Sathorn Road, Silom, Bangrak, Bangkok 10500  
T +66 (0) 2 230 6399 | F +66 (0) 2 230 6333  
[www.bolliger-company.com](http://www.bolliger-company.com)