

ยุทธศาสตร์การบูรณาการเพื่อการขับเคลื่อนองค์กร ภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

ดร.ศักดิ์ เสกขุนทด

ผู้อำนวยการ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2559

หัวข้อ

- ❖ Data-Driven Government
- ❖ แนวโน้มทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของโลก
- ❖ แผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- ❖ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561)

Data-Driven Government



1. การบูรณาการข้อมูลประชาชนให้เป็นภาพเดียว (Single View of Citizen)

การบูรณาการข้อมูลบุคคลและนิติบุคคลที่กระจัดกระจายอยู่ในหลายหน่วยงานให้เป็นภาพเดียว เพื่อช่วยลดข้อขัดแย้งในการยกระดับคุณภาพงานบริการและการบริหารจัดการภาครัฐ

ระบบอัลทีน (Altinn) จากประเทศนอร์เวย์ มีการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ ทำให้ข้อมูลเพียงพอนในการคำนวณและยื่นภาษีโดยอัตโนมัติ พลเมืองนอร์เวย์จึงไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มเพื่อยื่นภาษี



2. การให้บริการภาครัฐแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalized Customer Experience)

มุ่งเน้นการให้บริการภาครัฐโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน มีระบบวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อให้บริการแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

พอร์ทัลการท่องเที่ยว Incredible India ของประเทศอินเดีย นำเสนอแผนการท่องเที่ยวที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคลให้แก่นักท่องเที่ยว และได้รับรางวัล World Travel Award ในปี 2552



3. การให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service Management)

การบริการที่รวบรวมข้อมูลและบริการของหลายหน่วยงานมาไว้ ณ จุดเดียวแบบครบวงจร

ระบบจดทะเบียนธุรกิจออนไลน์ (Online Business Licensing Service: OBLS) ของประเทศสิงคโปร์ เป็นระบบกลางที่อำนวยความสะดวกให้นักธุรกิจสามารถยื่นขอใบอนุญาตเพื่อเริ่มต้นธุรกิจทุกประเภทได้ ผ่านระบบเดียวและใช้เอกสารชุดเดียว



4. การเชื่อมต่ออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Internet of Things & Mobility)

เชื่อมต่อข้อมูลจากอุปกรณ์ดิจิทัลต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชน

โครงการ Safe City ของประเทศสิงคโปร์ เป็นระบบรักษาความปลอดภัยสาธารณะที่บูรณาการข้อมูลจากกล้องวงจรปิดไปยังศูนย์บัญชาการ และนำเครื่องมือวิเคราะห์ภาพเคลื่อนไหวเชิงลึกมาประเมินสถานการณ์เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ก่อนเกิดเหตุ



5. การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Big Data & Analytics)

การบริหารและจัดการข้อมูลจำนวนมากทั้งข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล และข้อมูลที่ยังไม่มีระบบจัดการ (Unstructured Data) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำไปใช้ต่อยอดให้เกิดผล

ระบบบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labor Market: IVM) ของประเทศเยอรมนี วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์และวางแผนการผลิตบุคลากรให้ตรงความต้องการของตลาดแรงงาน



9. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)

ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงโดยผู้นำระดับประเทศมีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศ

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี ภาครัฐสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบายและแผนปฏิบัติการที่วางไว้ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนจากเชิงนโยบายจากผู้นำประเทศอย่างต่อเนื่อง



8. การเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome-driven Transformation)

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบครบวงจรทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม

การพัฒนาแบบยืนยันตัวตน Aadhaar ของประเทศอินเดีย ได้ศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนการจัดเก็บข้อมูลลายนิ้วมืออิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม



7. การสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวก (Rebalancing between Security & Facilitation)

การยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิอันอาจมีขั้นตอนมาก จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม

โปรแกรม Automated Passport Control ของประเทศสหรัฐอเมริกา ให้อัตโนมัติการได้รับยกเว้นวีซ่าสามารถลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน ในขณะที่สามารถรักษามาตรฐานความปลอดภัยไว้ได้



6. การใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Shared Services)

การใช้เครือข่ายข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี เช่น บริการด้านซอฟต์แวร์ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจากการเพิ่มขนาด (Economies of Scale)

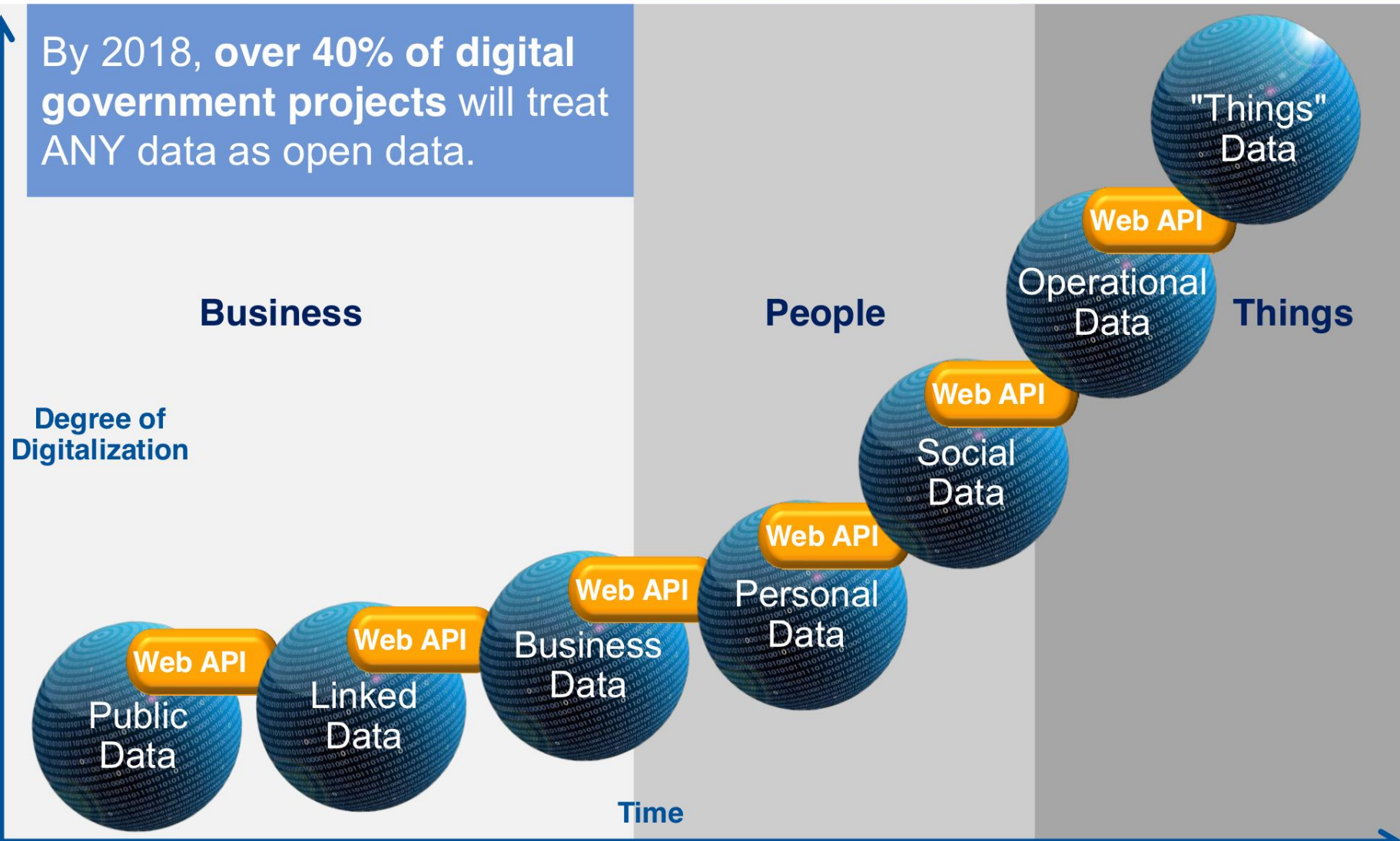
ระบบ SingPass และ CorpPass ของประเทศสิงคโปร์ เป็นระบบกลางสำหรับยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิในการเข้ารับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทของทุกหน่วยงานภาครัฐ



9 แนวโน้มทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของโลก

Open ANY Data: Open Is the New Default

By 2018, over 40% of digital government projects will treat ANY data as open data.



PROPRIETARY

Data Requirements for Smart Cities

Key survey findings

Who benefits the most from resolving the challenges within cities?	1. Residents 2. Economy 3. Local government
Proportion of open data being used:	1. Data you own (collected) 47% 2. Open (free) data 31% 3. Commercial (paid) data 22%
Current largest sources of city data:	1. Local government 2. GIS providers 3. Real-time sensors
Barriers to obtaining data:	1. Anonymity – Removal of personal information from datasets 2. Competition – Utilities releasing customer and performance information 3. High costs to obtain, e.g. Mobile phone operators data for footfall and user profile 4. Costs of technology – Creating costly projects using sensors 5. Silos – Obtaining information across government departments within councils
Proportion of the data, cities have or will be using from available sources:	1. 55% Government 2. 16% Sensor technology 3. 16% Crowd-sourced 4. 15% Private sector
Datasets cities would like to use more in the future:	1. Mobile phone operator data 2. Crowd-sourced data.
Which of the following challenges are also relevant to your city?	1. Mobility / Transportation 2. Traffic congestion 3. Business generation and energy conservation

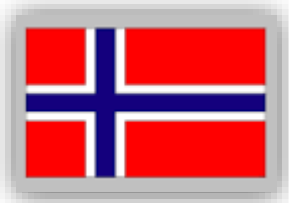
Table 1 – Summary of responses to key questions

แนวโน้มทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของโลก

1. การบูรณาการข้อมูลประชาชนให้เป็นภาพเดียว (Single View of Citizen)

- การบูรณาการข้อมูลบุคคลและนิติบุคคลที่กระจัดกระจายอยู่ในหลายหน่วยงานให้เป็นภาพเดียวเพื่อต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพงานบริการและการบริหารจัดการภาครัฐ

ระบบอัลทินน์ (Altinn) จากประเทศนอร์เวย์ มีการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ ทำให้มีข้อมูลเพียงพอในการคำนวณและยื่นภาษีโดยอัตโนมัติ พลเมืองนอร์เวย์จึงไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มเพื่อยื่นภาษี



2. การให้บริการภาครัฐแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalized Customer Experience)

- มุ่งเน้นการให้บริการภาครัฐโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน มีระบบวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อให้บริการแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

พอร์ทัลการท่องเที่ยว Incredible India ของประเทศอินเดีย

นำเสนอแผนการท่องเที่ยวที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคลให้นักท่องเที่ยว และได้รับรางวัล Word Travel Award 2552



3. การให้บริการแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service Management)

- การบริการที่รวบรวมข้อมูลและบริการของหลายหน่วยงานมาไว้ ณ จุดเดียวแบบครบวงจร

ระบบจดทะเบียนธุรกิจออนไลน์ (Online Business Licensing Service: OBLS) ของประเทศสิงคโปร์ เป็นระบบกลางที่อำนวยความสะดวกให้นักธุรกิจสามารถยื่นขออนุญาตเพื่อเริ่มต้นธุรกิจทุกประเภทได้ ผ่านระบบเดียวและใช้เอกสารชุดเดียว



4. การเชื่อมต่ออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Internet of Thing & Mobility)

- เชื่อมต่อข้อมูลจากอุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชน

โครงการ *Safe City* ของประเทศสิงคโปร์ เป็นระบบรักษาความปลอดภัยสาธารณะที่บูรณาการข้อมูลจากกล้องวงจรปิดไปยังศูนย์บัญชาการ และนำเครื่องมือวิเคราะห์ภาพเคลื่อนไหวเชิงลึกมาประเมินสถานการณ์เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ก่อนการเกิดเหตุ



5.การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์เชิงลึก (Big Data & Analytics)

- การบริหารและการจัดการข้อมูลจำนวนมากทั้งข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล และข้อมูลที่ยังไม่มีระบบจัดการ (Unstructured Data) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำไปใช้ต่อยอดให้เกิดผล

ระบบบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labor Market: IVLM) ของประเทศเยอรมัน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์และวางแผนการผลิตบุคลากรให้ตรงความต้องการของตลาดแรงงาน



6.การใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Shared Service)

- การใช้เครือข่ายข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี เช่น บริการด้านซอฟต์แวร์ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจากการเพิ่มขนาด (Economies of Scale)

ระบบ SingPass และ CorpPass ของประเทศสิงคโปร์ เป็นระบบกลางสำหรับยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ์ในการเข้ารับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทของทุกหน่วยงานภาครัฐ



7.การสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวก (Rebalancing between Security & Facilitation)

- การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธินั้นอาจมีขั้นตอนมาก จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม

โปรแกรม Automated Passport Control ของประเทศสหรัฐอเมริกา ให้ผู้โดยสารที่ได้รับการยกเว้นวีซ่าสามารถลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน ในขณะที่สามารถรักษามาตรฐานความปลอดภัยไว้ได้



8.การเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Outcome-driven Transformation)

- การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบครบวงจรทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยีและกฎระเบียบ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม

การพัฒนาระบบยืนยันตัวตน Aadhaar ของประเทศอินเดีย ได้ศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนการจัดเก็บข้อมูลลายนิ้วมืออิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม



9.ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)

- ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงโดยผู้นำระดับประเทศมีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศ

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี ภาครัฐสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบายและแผนปฏิบัติการที่วางไว้ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนจากเชิงนโยบายจากผู้นำประเทศอย่างต่อเนื่อง



รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับรัฐบาลดิจิทัล

❖ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์การ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มี ประสิทธิภาพโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

❖ รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนบูรณาการของกลยุทธ์ การทำให้รัฐบาลมีความทันสมัย และเกิดคุณค่าสาธารณะ โดยจำเป็นต้องอาศัยระบบนิเวศของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Ecosystem) ในการสร้างและเข้าถึง **ข้อมูล (Data) บริการ (Service) และเนื้อหาต่าง ๆ (Content)** ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล โดยผู้เล่นหลักประกอบไปด้วย องค์กรรัฐ องค์กรที่ไม่ใช่ภาคราชการ (NGOs) ภาคเอกชน สมาคมต่าง ๆ และ **ปัจเจกชน** (OECD 2014)

นวัตกรรมบริการภาครัฐ
(Public service innovation)

รัฐบาลแบบเปิด
(Open Government)

เศรษฐกิจดิจิทัล
(Digital Economy)

ที่มา: ดัดแปลงบางส่วนจาก

รัฐบาลดิจิทัล: บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนานโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในทศวรรษหน้า

โดย ดร.พันธุ์อาจ ชัยรัตน์ กรรมการผู้อำนวยการ บจ. โนวิสเคป คอนซัลตัง กรุ๊ป วันที่ 6 พ.ค. 2558

Comparing E-Government and Digital Government

Characteristics	E-Government	Digital Government
Focus	Streamlining and Optimizing	Opening and Transforming
Scope	Service Delivery	Service Delivery and New Business Model
Approach	Service-Driven	Data-Driven, Citizen Co-Creation
Technologies	Web	Cloud, Mobile, Social, Machine to Machine (M2M)
Main Challenges	Interoperability, Back-Office Integration	Change Management, Governance

Remark: Modified from Gartner

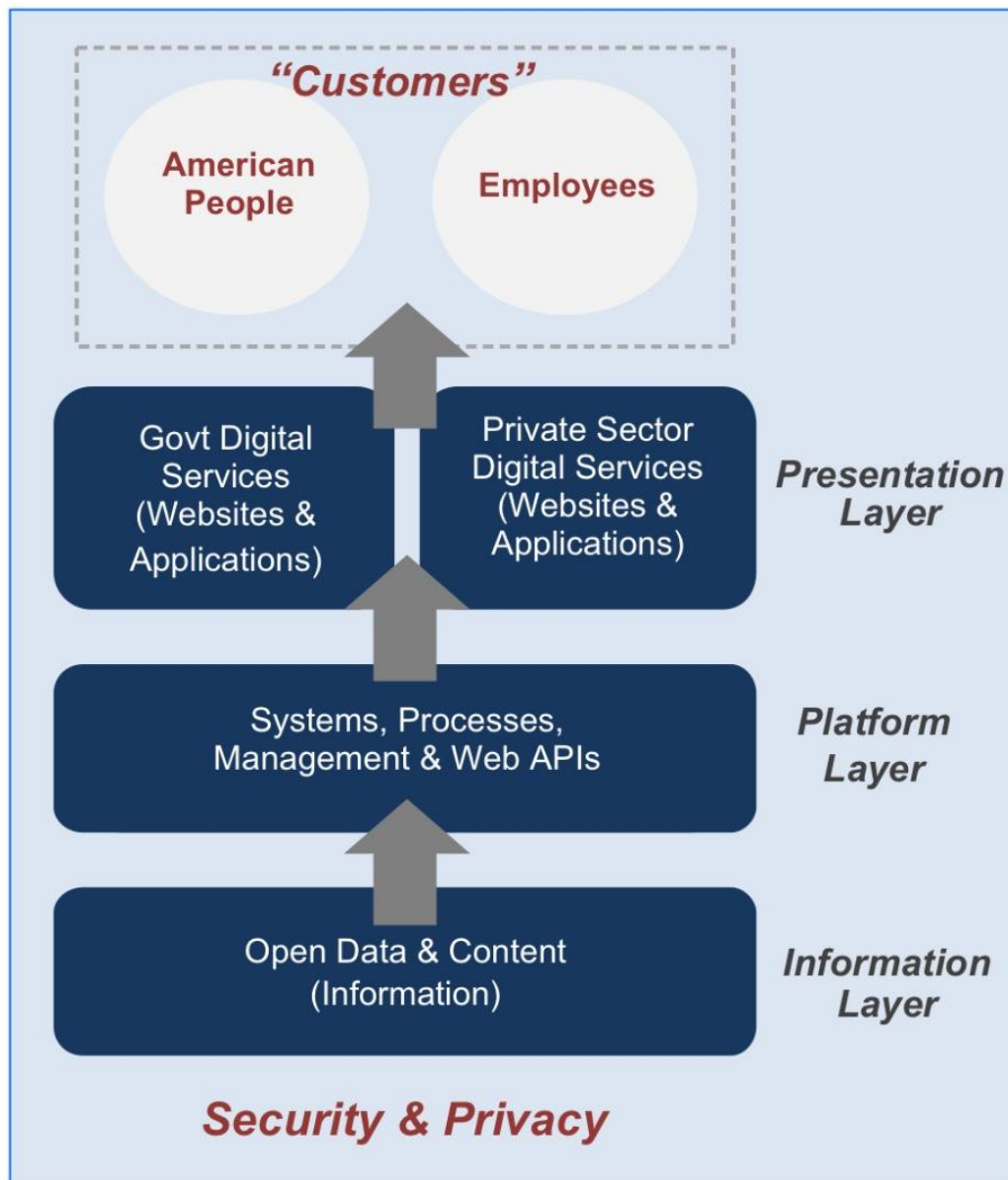


Figure 1: The Layers of Digital Services

Strategy Principles

To drive this transformation, the strategy is built upon four overarching principles:

- An “**Information-Centric**” approach—Moves us from managing “documents” to managing discrete pieces of open data and content¹⁷ which can be tagged, shared, secured, mashed up and presented in the way that is most useful for the consumer of that information.
- A “**Shared Platform**” approach—Helps us work together, both within and across agencies, to reduce costs, streamline development, apply consistent standards, and ensure consistency in how we create and deliver information.
- A “**Customer-Centric**” approach—Influences how we create, manage, and present data through websites, mobile applications, raw data sets, and other modes of delivery, and allows customers to shape, share and consume information, whenever and however they want it.
- A platform of “**Security and Privacy**”—Ensures this innovation happens in a way that ensures the safe and secure delivery and use of digital services to protect information and privacy.

แผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



วิสัยทัศน์

ปฏิรูปประเทศไทยสู่ ดิจิทัลไทยแลนด์

ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand)

หมายถึง ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

แผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561)



ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



ยุทธศาสตร์ที่ 4.

ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

โปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว



เป้าหมาย

- บริการของภาครัฐตอบสนองการบริการประชาชน ผู้ประกอบการทุกภาคส่วน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ
- ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวก และเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน
- มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐ การจัดเก็บและบริหารฐานข้อมูลที่บูรณาการไม่ซ้ำซ้อน สามารถรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



แผนงาน

4.1 พัฒนาบริการอัจฉริยะสำหรับประชาชน (smart service)

4.2 ปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล

4.3 สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (open data) และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (open government)

4.4 พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform)

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561)

หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีแผนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้มีความชัดเจน
เกี่ยวกับทิศทางการพัฒนาในระดับประเทศที่สอดคล้องกันระหว่างทุกหน่วยงาน

ภาครัฐไทยปัจจุบัน



การผลักดันโครงการเชิงดิจิทัล



รัฐบาลดิจิทัล



ปัจจุบันการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลมี
อุปสรรคหลักอยู่ 5 ข้อ

จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนการพัฒนา
รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งประกอบไปด้วย.....

1

แนวทางการพัฒนาภาครัฐไทยสู่รัฐบาลดิจิทัลของ
หน่วยงานต่างๆ ขาดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกัน

2

ระบบต่างๆ ถูกพัฒนาในลักษณะ “ต่างคนต่างทำ”
ทำให้ขาดมาตรฐานและไม่สามารถนำมาใช้ร่วมกัน
ได้

3

งบประมาณที่ได้รับไม่ต่อเนื่องจึงไม่เกิดผลเป็น
รูปธรรม

4

ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน IT ที่
เหมาะสม

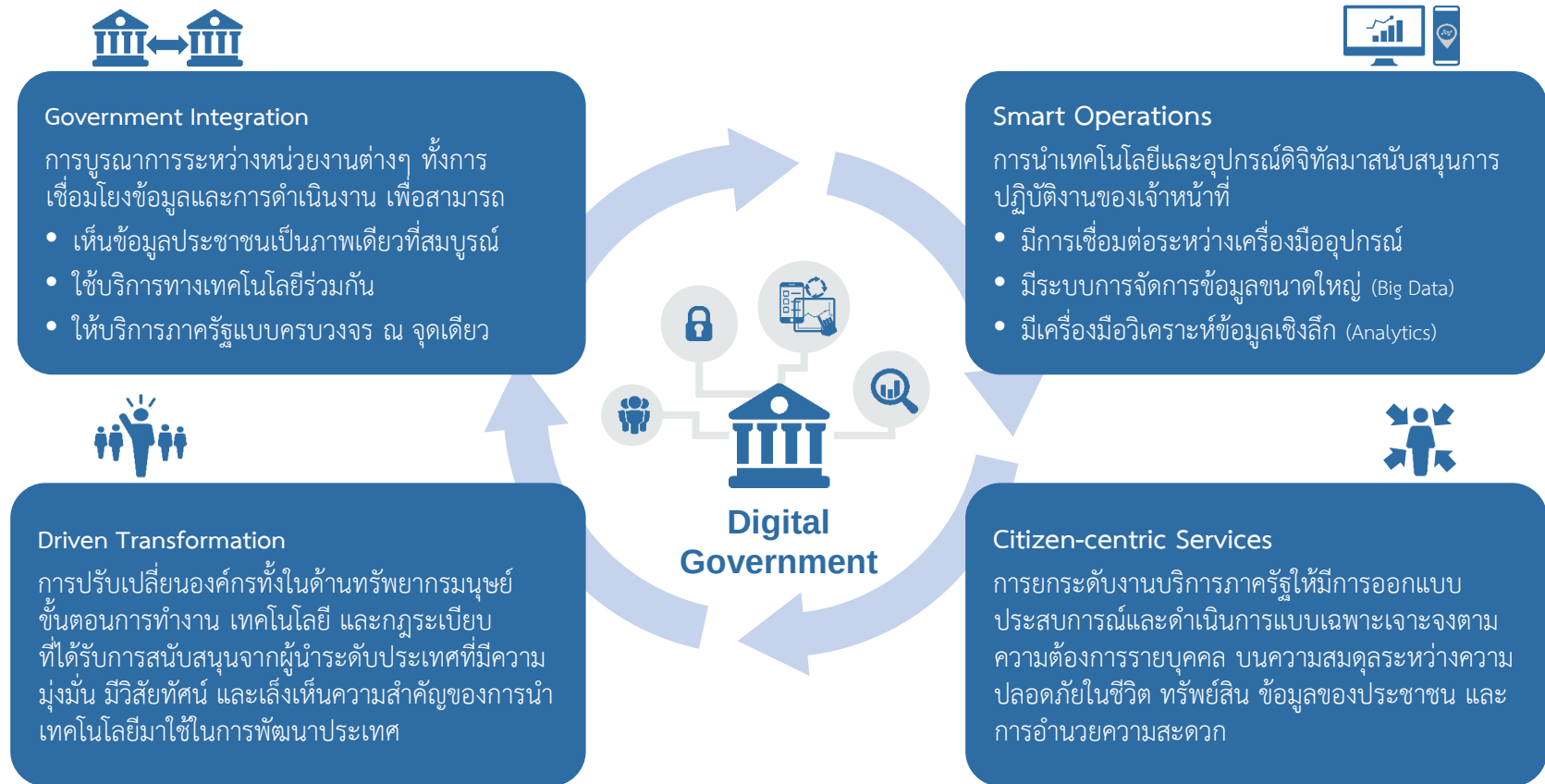
5

กฎหมายรองรับการดำเนินงานอิเล็กทรอนิกส์
ปัจจุบันยังไม่ได้ถูกนำไปใช้จริง

- การระบุขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่
หน่วยงานภาครัฐต้องการจะพัฒนา
- การประเมินช่องว่างระดับขีด
ความสามารถเชิงดิจิทัลที่มีอยู่ปัจจุบัน
เปรียบเทียบกับที่ต้องการจะเป็น
- ข้อเสนอแนะมาตรการและโครงการหลัก
เพื่อให้สามารถพัฒนาได้ตามเป้าหมายภายใน
ระยะเวลา 3 ปี

วิสัยทัศน์สู่การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล...

“ใน 3 ปีข้างหน้า ภาครัฐไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง”



แผนที่นำทางในการขับเคลื่อน

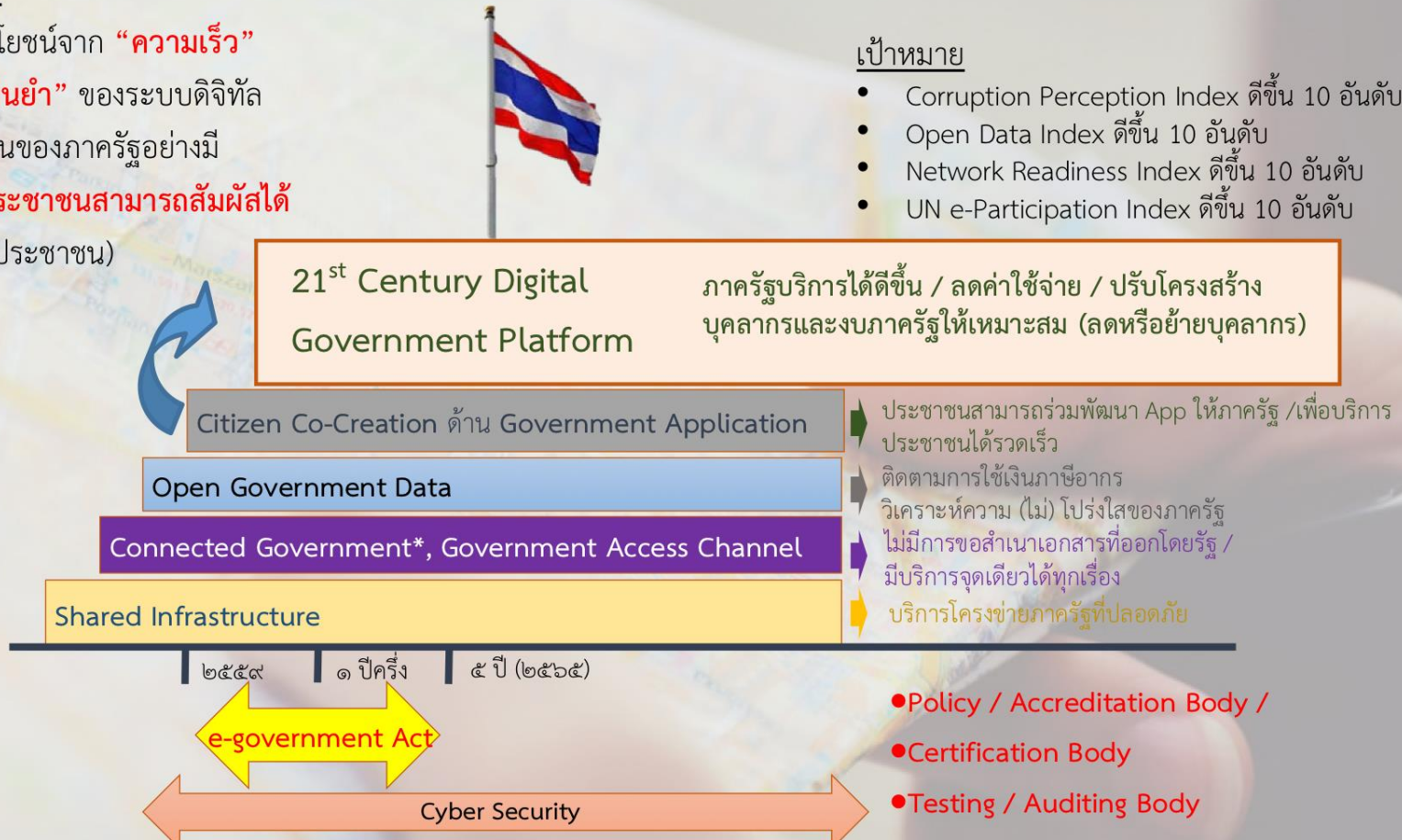
Connected and Open Government ในระยะ ๕ ปี

หลักการสำคัญ

- รู้จักและใช้ประโยชน์จาก “ความเร็ว” และ “ความแม่นยำ” ของระบบดิจิทัล
- ปฏิรูปการทำงานของภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ จนประชาชนสามารถสัมผัสได้ (ให้มีความสุขแก่ประชาชน)

เป้าหมาย

- Corruption Perception Index ดีขึ้น 10 อันดับ
- Open Data Index ดีขึ้น 10 อันดับ
- Network Readiness Index ดีขึ้น 10 อันดับ
- UN e-Participation Index ดีขึ้น 10 อันดับ



ตามมติที่ประชุมต่อคณะกรรมการประสานงานรวม 3 ฝ่าย (คณะรัฐมนตรี สภานิติบัญญัติแห่งชาติ และสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ) เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2559 มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดทำกฎหมายรัฐบาลดิจิทัลที่มีความเหมาะสม

...นำไปสู่งานบริการที่มีประสิทธิภาพ



ภาครัฐทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว



ภาครัฐมีข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารประเทศ



ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว

...พลิกโฉมงานบริการภาครัฐ



การลงทุน

ลดการใช้สำเนาเอกสารและเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว



ภาษีและรายได้

สามารถยื่นภาษีได้โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว สามารถคำนวณภาษีได้โดยอัตโนมัติ



การรับฟังความคิดเห็น

ประชาชนสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ที่หน่วยงานใดก็ได้ สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ฯลฯ

การบูรณาการข้อมูลภาครัฐ

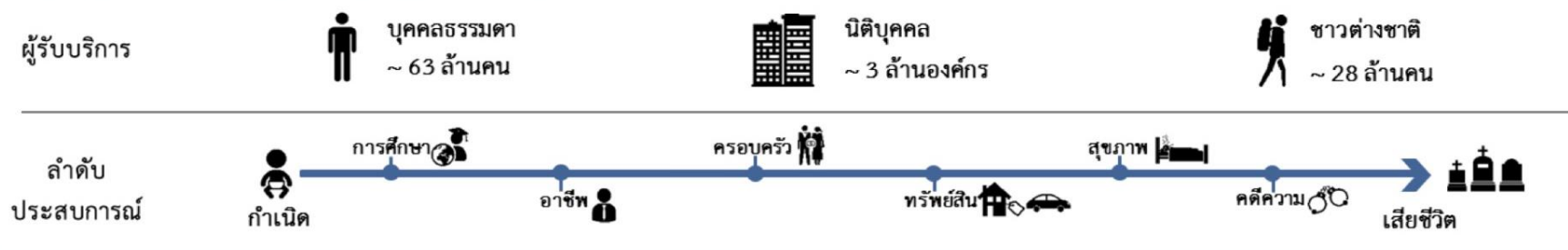


ระดับการพัฒนาของการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ



ความท้าทาย

ข้อมูลปริมาณมากที่หลากหลายและซับซ้อน



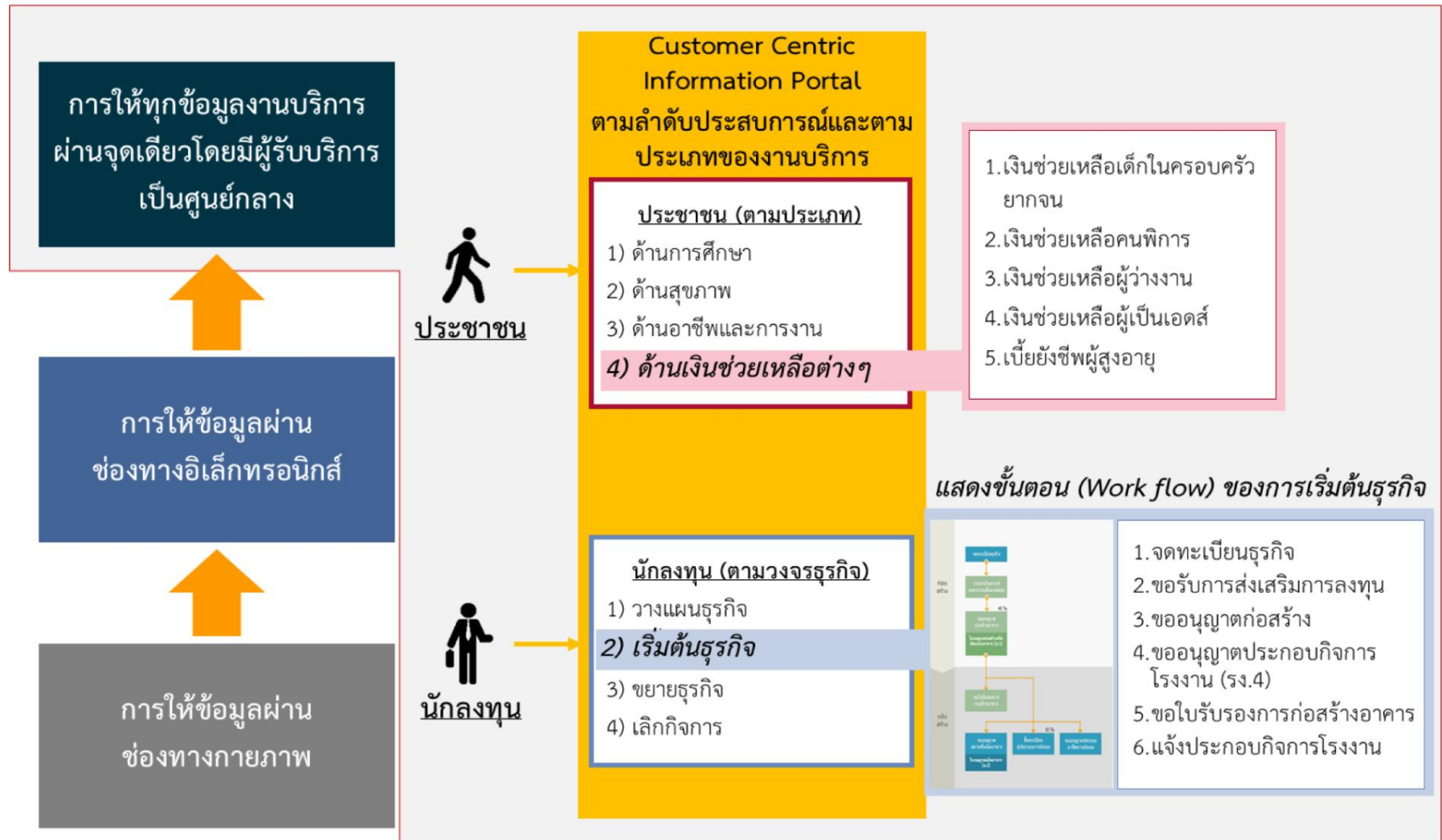
ถูกจัดเก็บอยู่ในหลายหน่วยงานที่มีมาตรฐานต่างกัน



มีกฎระเบียบที่จำกัดการบูรณาการข้อมูลในเชิงปฏิบัติ



Single View Point of Data



การจัดการการร้องเรียนของประชาชนในแบบบูรณาการ



การบูรณาการการให้ความช่วยเหลือประชาชน

	การกำหนดสิทธิ์	การเข้าถึงข้อมูลและคุณสมบัติในการใช้สิทธิ์	การลงทะเบียน	การรับสิทธิ์และใช้สิทธิ์	การวัดผล / ตรวจสอบสิทธิ์
ระบบการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก (Integrated and Proactive Social Service)	 มีการบูรณาการข้อมูลจากทุกหน่วยงานเพื่อนำมาประกอบการกำหนดสิทธิ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (One Citizen One Social Record)	 มีการแจ้งสิทธิ์ที่ประชาชนพึงจะได้รับในเชิงรุก เช่น แจ้งสิทธิ์ผ่านช่องทางรายบุคคล เช่น SMS และมีช่องทางออนไลน์ให้ประชาชนตรวจสอบสิทธิ์ได้ด้วยตนเอง	 มีเจ้าหน้าที่ภาคสนามที่เข้าถึงประชาชนสามารถลงทะเบียนผ่านระบบ Mobile Registration หรือลงทะเบียนอัตโนมัติ	 ประชาชนรับความช่วยเหลือต่างๆ ผ่านการใช้บัตรในลักษณะบัตรเดบิต เช่น นำไปรับอาหาร รับอุปกรณ์การเกษตร ฯลฯ หรือนำไปรับเงินสด	 ภาครัฐติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้จ่ายรายบุคคลได้จากการใช้จ่ายผ่าน บัตรในลักษณะบัตรเดบิตที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับภาครัฐ
ระบบการให้บริการสังคมครบวงจร (One-stop Social Service)	 ข้อมูลถูกจัดเก็บในระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ยังขาดการบูรณาการให้เห็นเป็นภาพรายบุคคลเดียวกัน (Single View)	 สามารถเข้าถึงข้อมูลสิทธิ์ต่างๆ ทุกชนิด ที่หลายศูนย์บริการตามความสะดวกของประชาชนหรือผ่านช่องทางออนไลน์	 สามารถเดินทางไปลงทะเบียนรับสิทธิ์ชนิดใดก็ได้ที่หลายศูนย์บริการตามความสะดวกของประชาชน	 ประชาชนสามารถรับเงินช่วยเหลือต่างๆ ผ่านการโอนเข้าบัญชีธนาคารโดยตรง	 ภาครัฐสามารถติดตามและควบคุมการจ่ายเงินช่วยเหลือได้บางส่วนเช่น การเบิกจ่าย
การให้บริการผ่านช่องทางกายภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการ (Conventional Social Service)	 ข้อมูลอยู่ในรูปแบบเอกสาร ซึ่งยากต่อการนำมาวิเคราะห์กำหนดสิทธิ์	 เดินทางไปขอข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ์ด้วยตนเองที่หน่วยงานผู้ให้บริการ	 ต้องเดินทางไปลงทะเบียนด้วยตนเองที่หน่วยงานผู้ให้บริการ	 ต้องเดินทางไปรับเงินช่วยเหลือด้วยตนเองที่หน่วยงานผู้ให้บริการ	 ติดตามหรือตรวจสอบการใช้จ่ายของผู้ใช้สิทธิ์ได้ยาก

การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง

หน่วยงานเจ้าของข้อมูล
(Provider)



- ลงทะเบียนกับระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง (Register)
- ลงทะเบียนข้อมูลที่ให้บริการ (Register Data/Service provided in the Directory)
- อนุมัติการขอเรียกใช้ข้อมูล (Approve / Grant Service Permission)
- ส่งข้อมูลเมื่อผู้ใช้ข้อมูลร้องขอ (Provide Service)

Central Data Sharing Platform



หน่วยงานผู้ใช้ข้อมูล
(Consumer)



- ลงทะเบียนกับระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง (Register)
- ดูรายการข้อมูลที่สามารถเรียกใช้งานได้ (Browse Data/Service Directory)
- ส่งคำร้องเพื่อขอใช้ข้อมูล (Request for Permission)
- ร้องขอและรับข้อมูล (Consume Service)

ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

4 ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 1

การพัฒนาและยกระดับ
ขีดความสามารถ
รองรับการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล



การบูรณาการข้อมูล:
การบูรณาการข้อมูลผ่าน
ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง

การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ:
การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ
โดยใช้ Smart Card หรือ
ผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง

การให้ข้อมูล:
การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียว
โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

การรับฟังความคิดเห็น:
การแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึง
ความต้องการในเชิงรุก

โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการ
อิเล็กทรอนิกส์

ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 2

การยกระดับคุณภาพชีวิต
ของประชาชน



การให้ความช่วยเหลือ:
การให้บริการความช่วยเหลือ
แบบบูรณาการในเชิงรุก

การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน:
การบูรณาการตลาดแรงงาน
แบบครบวงจร

ยุทธศาสตร์ที่ 3

การยกระดับขีดความสามารถใน
การแข่งขันของภาคธุรกิจ



การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร:
การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคล
ผ่านการบูรณาการ

การท่องเที่ยว:
การบูรณาการด้านการท่องเที่ยว
แบบครบวงจร

การลงทุน:
การบูรณาการงานบริการ
ด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน

การค้า (นำเข้า/ส่งออก):
การบูรณาการการนำเข้าส่งออก
แบบครบวงจร

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม:
การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุก
เพื่อส่งเสริมการเติบโต

ภาษีและรายได้:
ระบบภาษีบูรณาการ
ข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร

ยุทธศาสตร์ที่ 4

การยกระดับความมั่นคงและ
เพิ่มความปลอดภัยของประชาชน



ความปลอดภัยสาธารณะ:
การรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุก
โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

การบริหารจัดการชายแดน:
การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสาร
ข้ามแดนล่วงหน้าและพิสูจน์ตัวตน
ผ่านช่องทางอัตโนมัติ

การป้องกันภัยธรรมชาติ:
การบูรณาการข้อมูล
เพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ

การจัดการในภาวะวิกฤต:
การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต

แนวทางการขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

สำนักนายกรัฐมนตรี , 20 กระทรวง และ หน่วยงานภาครัฐ



กระทรวง ICT



EGA

e-Government Agency

1.ความปลอดภัย

2.มาตรฐาน

3.ความเป็นส่วนตัว

1.โครงสร้างพื้นฐาน

2.ศูนย์กลางบริการภาครัฐ
สำหรับประชาชน

3. กฎหมายรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์*

กระทรวง,หน่วยงาน
หลักตามแต่ละ
มาตรการ



ประเมินตัวชี้วัด



งบประมาณ
แผ่นดิน

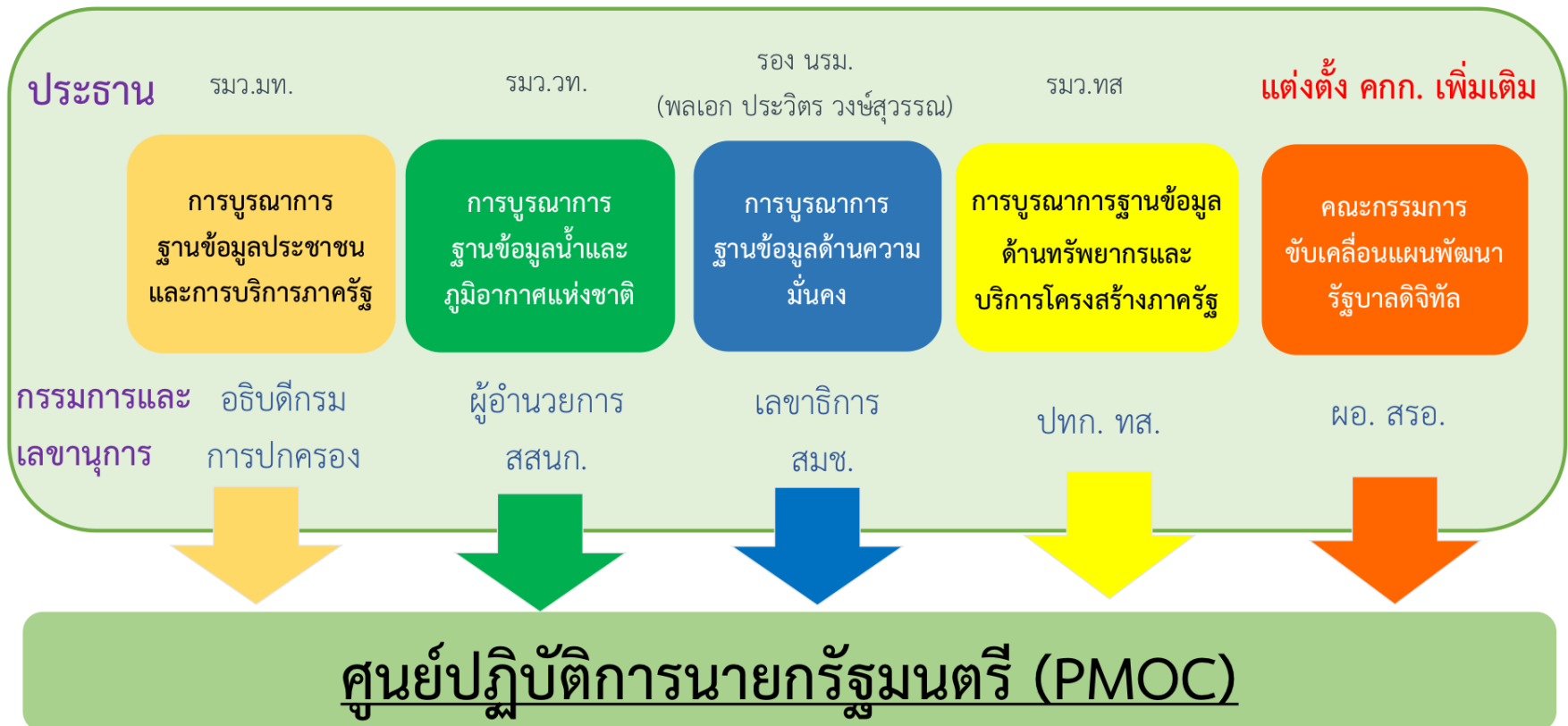
แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

โครงสร้างคณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลภาครัฐ

คณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ

ประธานกรรมการ : พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี

เลขานุการ : นางทรงพร โกลลสุรเดช ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



Digital Government Development Framework



ภาครัฐ



ประชาชน



ธุรกิจ

สนับสนุนรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Supporting)



บูรณาการช่องทางการเข้าถึงประชาชน (GovChannel)

Government
Application Center

e-Government
Portal

ศูนย์กลางข้อมูลเปิด
ภาครัฐ (data.go.th)

ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อ
ราชการ (info.go.th)

Smart
Government Kiosk

บูรณาการข้อมูล (Data Integration)

การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคล
ผ่านการบูรณาการ

การบูรณาการตลาดแรงงาน
แบบครบวงจร

การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิง
รุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต

การบูรณาการด้านการท่องเที่ยว
แบบครบวงจร

ระบบภาษีบูรณาการ
ข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร

การบูรณาการการนำเข้าส่งออก
แบบครบวงจร

การบูรณาการงานบริการ
ด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน

การบูรณาการข้อมูล
เพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ

การบูรณาการข้อมูลระหว่าง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหาร
จัดการในภาวะวิกฤต

ระบบสนับสนุนการบูรณาการ

การบูรณาการข้อมูลผ่าน
ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง

การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card หรือ
ผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง

บูรณาการบริการและโครงสร้างพื้นฐาน (Shared Services and infrastructure)

Government
Data Center

Government
Information
Network (GIN)

Government
Cloud
(G-Cloud)

MailGoThai

Government Software
as a Service
(G-SaaS)

Exhibit 2 | Four Degrees of Smartness



- **Degree 1—Connected:** An agency makes its services and information accessible online at any time, from anywhere. Imagine a website or app for a city’s transportation system with real-time updates.
- **Degree 2—Integrated:** Operations that were in silos are now connected to a centralized command and control center, with communications and information flowing seamlessly across the system. This makes possible multi-agency efforts, such as emergency notification and dispatch services via departments of health, transportation, and safety.
- **Degree 3—Personalized:** Here’s where the Smart City gets personal—imagine, for example, a customized traffic congestion alert service. Citizens can express preferences for specific locations and delivery methods, such as receiving congestion updates for their specific frequent routes via text. Agencies can prioritize users, such as emergency vehicles.
- **Degree 4—Predictive:** In this most advanced degree of “smartness,” sophisticated data collection and analytics enable agencies to turn hard field intelligence into predictive insights—and anticipatory action. This could involve an analytics program that evaluates current road and transit patterns to predict future usage, guiding informed decisions for maintenance and expansion projects to city officials.


Citymapper
[Go to Old Web](#)



9:02 PM

Cool. Singapore, nice place. Full of humans.

Okay lets get started.

Where are you now?



9:02 PM

Yes



9:02 PM

Nice, so you are right by Raffles Place station

What do you want to do?



9:02 PM

Raffles Place



9:07 PM

What kind of transit are you taking?



9:07 PM

I want to check departures



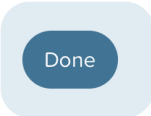
9:07 PM

Here are some stops near Raffles Place



9:07 PM

Bus



Done



9:07 PM





OUE Bayfront

3 min walk



Opp AIA Twr

3 min walk



Prudential Twr

3 min walk



OCBC Ctr

4 min walk



Fullerton Sq

4 min walk



Opp OCBC Ctr

4 min walk



The Sail

5 min walk



One Raffles Qu

5 min walk



Opp PWC Bldg

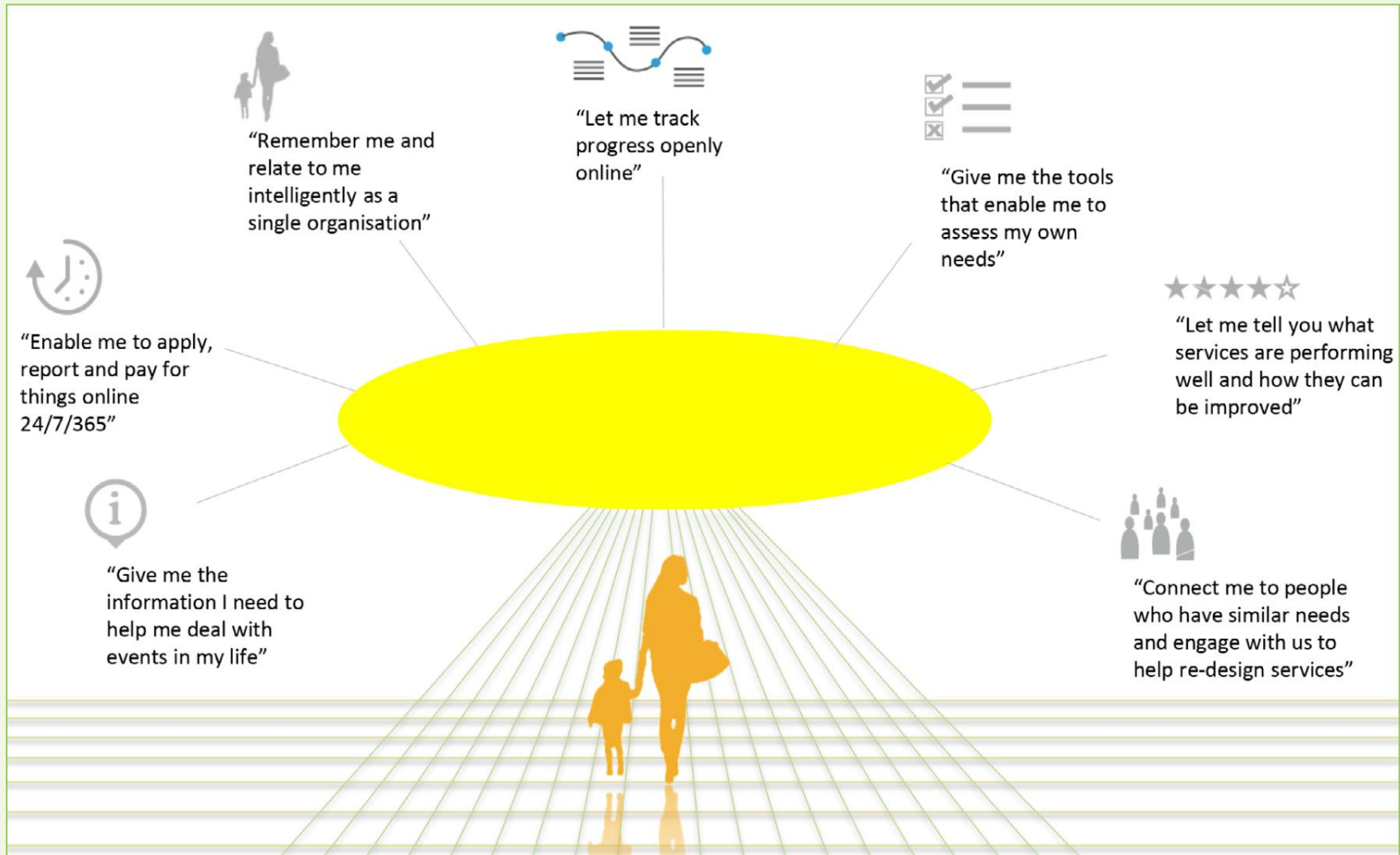
5 min walk



Victoria Conce

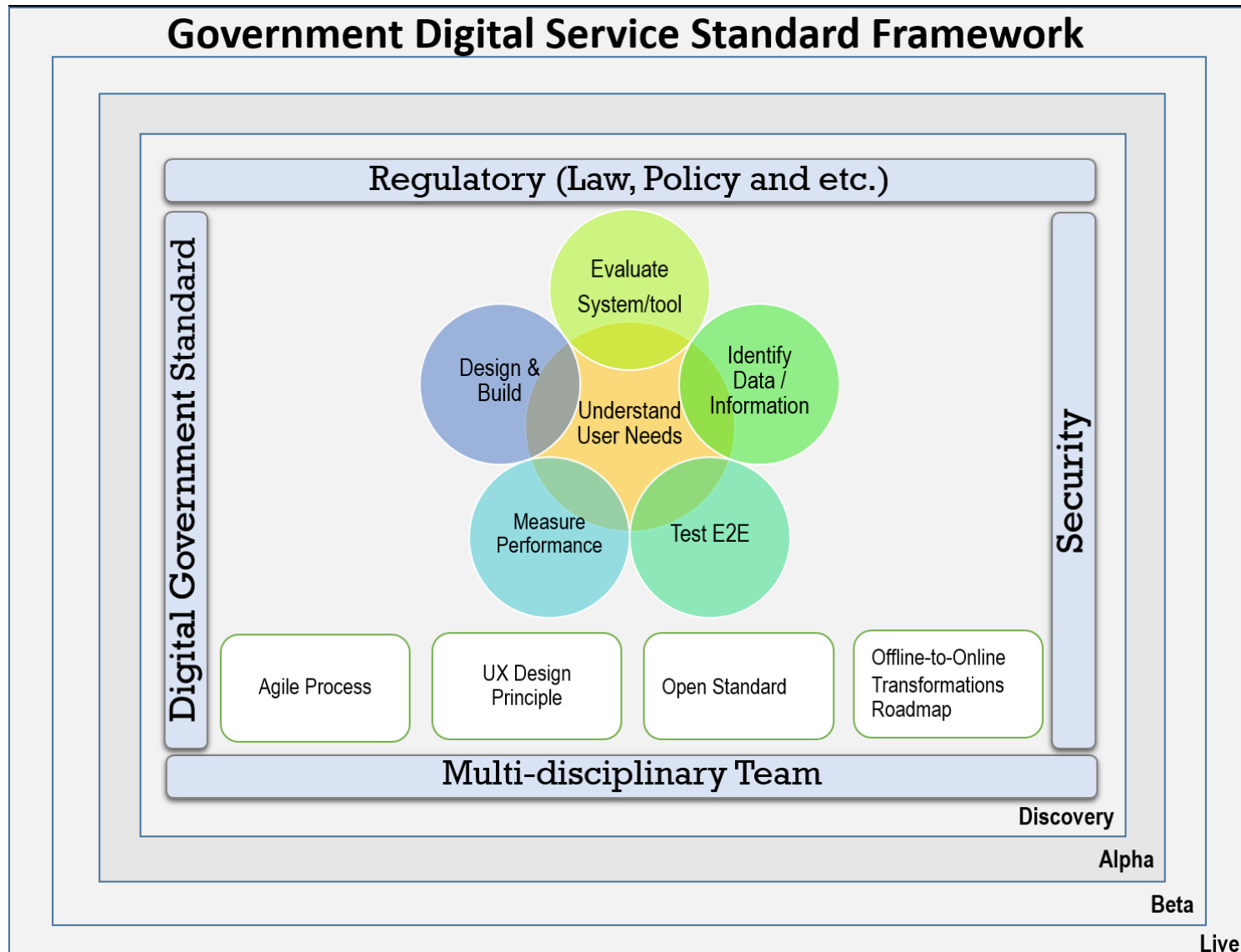
7 min walk

Figure 1: Personal Platforms

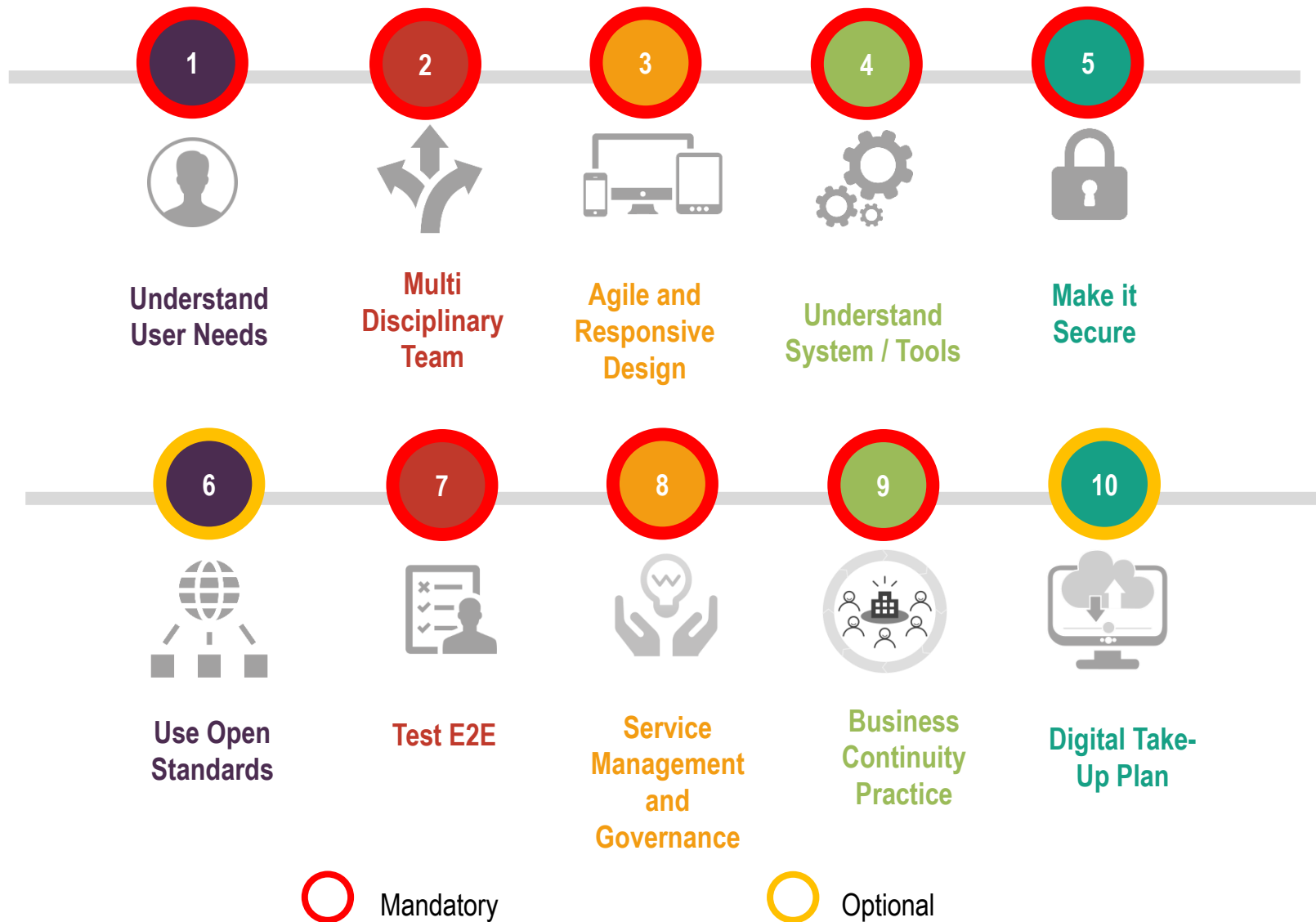


Source: Bristol City Council

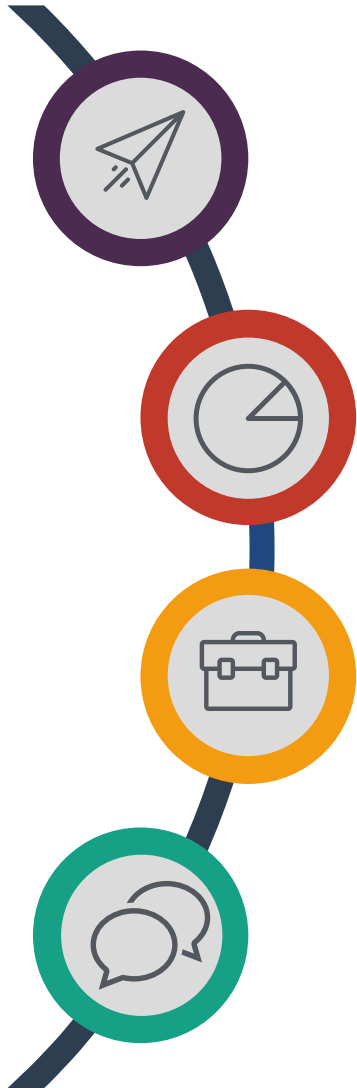
กรอบการพัฒนางานบริการดิจิทัลภาครัฐ



(ร่าง) ข้อกำหนดมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ



แนวปฏิบัติในการพัฒนาบริการดิจิทัล



1. UNDERSTAND USER NEEDS

- มีการสำรวจความคิดเห็นและวิจัยความต้องการของผู้ใช้บริการ
- มีการวิเคราะห์เพื่อระบุความต้องการของผู้ใช้บริการ
- มีข้อมูลประสบการณ์ของผู้ใช้ประสบการณ์ (User Experience)
- ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ โดยการทำ Persona
- มีรูปแบบเอกสารสรุปความต้องการของผู้ใช้บริการที่ชัดเจน พร้อมทั้งระบุเวอร์ชันของการปรับปรุงให้ทันสมัย
- มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและนำมาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงบริการ

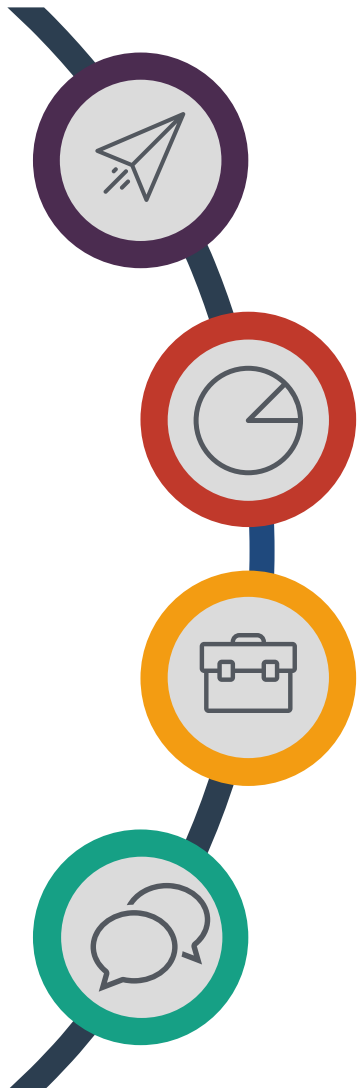
2. MULTI-DISCIPLINARY TEAM

- จัดตั้ง Project Organization Chart
- กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน

3. AGILE AND RESPONSIVE DESIGN

- ออกแบบต้นแบบบริการดิจิทัล (Paper Prototype) และทดสอบกับผู้ใช้บริการโดยวิธีการสัมภาษณ์
- ออกแบบบริการดิจิทัลที่เรียบง่าย สอดคล้องและใกล้เคียงกับความคุ้นเคยจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (User Experience)
- ออกแบบบริการดิจิทัลโดยใช้ Responsive Design เพื่อให้บริการดิจิทัลในทุกช่องทางการให้บริการมีรูปแบบเดียวกัน

แนวปฏิบัติในการพัฒนาบริการดิจิทัล [ต่อ]



4. UNDERSTAND SYSTEM / TOOLS

- พิจารณาความเสี่ยงและข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ

5. MAKE IT SECURE

- คำนึงถึงข้อกำหนดเพื่อให้การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐมีความถูกต้องในตัวบทกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องทุกฉบับ
- คำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

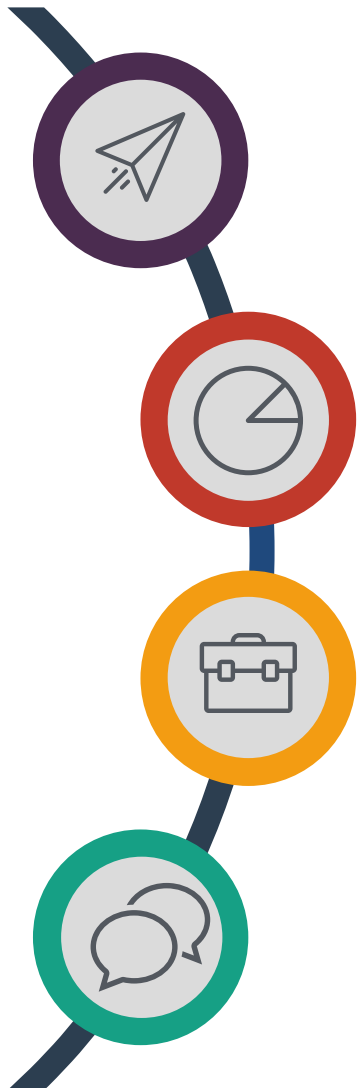
6. USE OPEN STANDARDS

- มีการใช้มาตรฐานเปิดการเชื่อมต่อ (Open Interface Standard)
- มีการใช้มาตรฐานเปิดการสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ (Open Protocol)
- มีการใช้มาตรฐานข้อมูลเปิด (Open Data or Open Document Format)

7. TEST E2E

- จัดทำแผนการทดสอบ ข้อกำหนด และรายละเอียดการทดสอบกับประชาชนผู้ให้บริการ
- ทำการทดสอบระบบการให้บริการดิจิทัลภาครัฐตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานกับประชาชนผู้ให้บริการแบบสมจริง

แนวปฏิบัติในการพัฒนาบริการดิจิทัล [ต่อ]



8. SERVICE MANAGEMENT AND GOVERNANCE

- การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (Service Performance Management)
- การประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Service Design and Government)
- การออกแบบการให้บริการเพื่อปรับปรุงบริการ (Re-design) คือการออกแบบแนวทางปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- การดำเนินงาน (Implement) คือการเริ่มให้บริการตามกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง
- การติดตามผล และพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการ (Monitor) คือการเฝ้าติดตามผลการดำเนินงาน และทำการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

9. BUSINESS CONTINUITY PRACTICE

- มีการทำแผนสำรองกรณีที่ระบบบริการดิจิทัลไม่สามารถใช้งานได้ (BCP) ซึ่งประกอบด้วยแผนการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ แผนการกู้คืนระบบบริการดิจิทัล
- กำหนดกระบวนการให้บริการแบบ Offline

10. DIGITAL TAKE-UP PLAN

- วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการดิจิทัลตามภารกิจของหน่วยงาน
- ประเมินระบบบริการดิจิทัลให้สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น
- จัดทำแผนการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการดิจิทัลภาครัฐ

(ร่าง) การวัดประสิทธิภาพของบริการดิจิทัลภาครัฐ



○ Customer Satisfaction

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

○ Time Efficiency

เวลาในการส่งมอบบริการดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

○ Completion Rate

อัตราความสำเร็จในการใช้บริการดิจิทัล

○ Digital Service Availability

ความพร้อมในการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ

○ Digital Take-up Rate

อัตราการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ

Thank You



www.ega.or.th



EGANews



www.facebook.com/itegov