

งานกลุ่มจากการศึกษาดูงาน
หลักสูตรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริหารระดับสูง (รอส.) รุ่นที่ 6
(e-Government for Chief Executive Officer Program: e-GCEO)
ศึกษาดูงาน ณ ราชอาณาจักรนอร์เวย์ และเดนมาร์ก
ระหว่างวันที่ 18 – 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

การศึกษาดูงานราชอาณาจักรนอร์เวย์และราชอาณาจักรเดนมาร์กของรอส.6 ทางสถาบัน TDGA ได้แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม สำหรับการทำงานกลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มจะต้องสรุปผลการศึกษาในหัวข้อต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาถอดบทเรียนสำหรับประยุกต์ใช้กับประเทศไทย ซึ่งจะมีการให้ทุกกลุ่มนำเสนอในการฝึกอบรมครั้งที่ 8 วันที่ 31 พฤษภาคม 2562 ในหัวข้อ “การถอดบทเรียนจากการศึกษาดูงานต่างประเทศและการประยุกต์ใช้กับประเทศไทย”

เพื่อประสิทธิภาพ และสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างการศึกษาดูงาน ทางสถาบัน TDGA ได้ร่างแนวคำถามไว้ล่วงหน้า ให้กลุ่มต่างๆ ใช้เป็นแนวทางหรือเลือกใช้ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับวิทยากรของหน่วยงานต่างๆ ตามความเหมาะสมได้ดังนี้

1. รายชื่อหน่วยงานแบ่งตามรายกลุ่ม

กลุ่มที่	ราชอาณาจักรนอร์เวย์	ราชอาณาจักรเดนมาร์ก
1	วันที่ : 20 พฤษภาคม 2562 เวลา : 14.00 - 15.30 น. หน่วยงาน : Ministry of Local Government and Modernization	วันที่ : 23 พฤษภาคม 2562 เวลา : 14.00 - 16.00 น. หน่วยงาน : Agency for Digitization
2	วันที่ : 21 พฤษภาคม 2562 เวลา : 14.00 - 16.30 น. หน่วยงาน : Norwegian Directorate of e Health (NDE) หน่วยงานผู้ดูแลเว็บไซต์ Helsenorge.no	วันที่ : 24 พฤษภาคม 2562 เวลา : 09.00 - 10.00 น. หน่วยงาน : Cbrain the process Company
3	วันที่ : 21 พฤษภาคม 2562 เวลา : 09.00 - 11.00 น. หน่วยงาน : Agency for Public Management and eGovernment (Difi)	วันที่ : 24 พฤษภาคม 2562 เวลา : 11.00 - 13.00 น. หน่วยงาน : Danish Business Authority

2. ตัวอย่างแนวคำถามแบ่งตามรายกลุ่มและหน่วยงาน

กลุ่มที่	แนวคำถาม
1	<p data-bbox="320 324 997 358">Ministry of Local Government and Modernization</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="347 369 1380 649"> <p>1. ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ระหว่างการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทุกมิติ ในฐานะที่นอร์เวย์เป็นประเทศที่ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล อะไรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัลของภาครัฐ</p> <p>At the moment, Thailand is in the process of digital government transformation in every aspect. Norway is already successful in doing so. What are the key success factors which we can learn and adapt in Thailand?</p> <li data-bbox="347 705 1380 1030"> <p>2. จากความพยายามของไทยที่จะพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในระยะเริ่มต้นเราเจอความท้าทายหลายประเด็น เช่น กฎหมาย ข้อจำกัดด้านบุคคล สำหรับนอร์เวย์อะไรคือความท้าทายในตอนที่เราเริ่มปรับเปลี่ยน และนอร์เวย์ก้าวผ่านความท้าทายนั้นได้อย่างไร</p> <p>In an initial attempt to transform our government to digital, we face some challenges including rules and regulations, human resources, what are the challenges for Norway in an initial stage of digital government transformation and what are the solutions?</p> <li data-bbox="347 1086 1380 1411"> <p>3. การปรับเปลี่ยนแนวคิดของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐ ให้คุ้นชิน และยอมรับการปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัลเป็นอีกความท้าทายที่สำคัญ หลายประเทศเลือกที่จะใช้กฎระเบียบ หลายประเทศขอความร่วมมือ สำหรับนอร์เวย์ใช้แนวทางไหนในการได้ก้าวผ่านประเด็นนี้</p> <p>The issue of changing mindsets of government officials to accept and be familiar with digital processes is one of the most challenging issues. Some countries choose to force by laws, some ask for co-operation. What is Norway's choice and why?</p> <li data-bbox="347 1467 1380 1758"> <p>4. ตอนนี้ทั่วโลกมีเทคโนโลยีใหม่ๆ และนวัตกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย เช่น 5G AI เป็นต้น แต่ทุกเทคโนโลยีต้องแลกมากับค่าใช้จ่าย สำหรับนอร์เวย์ท่านคิดว่าเทคโนโลยีใดที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการลงทุน</p> <p>At the global level, new technologies emerge and advanced quickly such as 5G, AI. For Norway, what are key emerging technologies which are worth investing in?</p> <li data-bbox="347 1814 1380 1904"> <p>5. บทเรียนสำคัญของนอร์เวย์ในการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล</p> <p>Significant lessons learned from Norway's digital government transformation</p>

กลุ่มที่	แนวคำถาม
	<p>Agency for Digitization</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไทยมีความพยายามในการสร้าง One stop service portal ทั้งสำหรับภาคประชาชนและภาคธุรกิจ ความท้าทายสำคัญเรื่องหนึ่งคือ ความมั่นคงปลอดภัยและการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล National Citizen portal ของเดนมาร์ก ได้มีแนวทางการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไรบ้าง Thailand is trying to create one-stop service portals for citizens and businesses. One of the most significant challenge is cyber security and data privacy. How the National Citizen portal of Denmark protect data privacy of citizens? 2. ในหลายประเทศการสร้าง National Citizen portal มีหลายมิติที่ต้องพิจารณาเพื่อแสวงหาจุดเริ่มต้น เช่น บางประเทศเริ่มต้นจากปัญหาและความยุ่งยากที่ต้องเผชิญ (Pain point) ของประชาชน บางประเทศเริ่มต้นจากความพร้อมของหน่วยงาน สำหรับประเทศเดนมาร์กเริ่มต้นจากอะไร อะไรคือเหตุผลในการตัดสินใจเริ่มต้นจากจุดนั้น และปัจจุบันยังดำเนินตามแนวทางเดิมหรือไม่ ถ้าไม่อะไรคือจุดเปลี่ยน In many countries creating the national citizen portal originate from citizens' pain points or government agencies' readiness. What are the starting point of Denmark and what are the reasons behind the decision? Now, are you still following that starting point? 3. การออกแบบบริการภาครัฐนั้นต้องคำนึงถึงในมิติความต้องการของประชาชนสำคัญ ซึ่งความต้องการของประชาชนมีทั้งที่เกิดจากปัญหาและความยุ่งยากที่ต้องเผชิญ (Pain point) และความต้องการที่ซ่อนเร้น (unmet need) ในส่วนความต้องการที่ซ่อนเร้น (unmet need) การออกแบบบริการของเดนมาร์กได้คำนึงถึงประเด็นนี้หรือไม่ ถ้าคำนึงให้อะไรเป็นหลักเกณฑ์เพื่อพิจารณาส่วนความต้องการที่ซ่อนเร้น (unmet need) Apart from understanding users' or citizens' pain points, creating the National Citizen Portal requires understanding of users' or citizens' unmet needs. Do the Danish government take into account users' or citizens' unmet needs, and how do the government find users' or citizens' unmet needs? 4. ประเทศไทยกำลังสร้างการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยในระยะแรกความท้าทายสำคัญคือข้อมูลที่ถูกรับในรูปแบบที่แตกต่างกันไป สำหรับประเทศเดนมาร์กที่ประสบความสำเร็จในเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแล้ว มีแนวทางแก้ดำเนินงาน และแนวทางการแก้ไขปัญหาในระยะแรกอย่างไร ยังมีข้อมูลบางประเภทหรือไม่ที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงได้จนถึงปัจจุบัน ถ้ามีคือข้อมูลประเภทใด A challenge we face when we wish to integrate data between government agencies is that data stored by each agency is in different formats. As Denmark

กลุ่มที่	แนวคำถาม
	<p>is successful in data integration, what have been your solutions? Now, is there any data which cannot be integrated?</p> <p>5. การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล ขอให้เดนมาร์ก ยกตัวอย่างหรือนวัตกรรมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชนที่ได้จากการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ</p> <p>Open government data is one of the key components of digital government. Please provide us with some examples of innovation of either the government or the private sectors which make use of open government data.</p>

กลุ่มที่	แนวคำถาม
2	<p>Norwegian Directorate of e Health (NDE)</p> <ol style="list-style-type: none"> กฎหมายเรื่องการคุ้มครองข้อมูลผู้ป่วยถือเป็นกฎหมายสำคัญที่เป็นความท้าทายในการ เชื่อมโยงข้อมูลด้านการสาธารณสุขในหลายประเทศทั่วโลก นอร์เวย์มีแนวทางการแก้ไข ปัญหานี้อย่างไร หรือมีกฎหมายใดอนุญาต หรือรองรับ <p>Laws on patient data protection around the world to some degree prevent data integration on health care. How does Norway resolve this problem? Are there any laws which authorise health care data integration?</p> ท่านมีวิธีการในการสร้างความสมดุลระหว่างการเชื่อมโยงข้อมูลสุขภาพกับการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไรในการสร้างเว็บท่าสำหรับให้บริการด้านสุขภาพ <p>How do you balance between data privacy protection and data integration to create a health care service portal?</p> การปรับเปลี่ยนการใช้บริการเป็นรูปแบบดิจิทัลในระยะเริ่มเต็ม ปัญหาสำคัญที่พบทุก ประเทศคือความรู้ และความพร้อมในการใช้งานของประชาชน นอร์เวย์ให้ความรู้ประชาชน อย่างไรในการใช้งาน มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ และใช้ระยะเวลาานเท่าไร ถึงทำให้ ประชาชนใช้งานได้ทั้งหมด <p>Citizens' understanding and readiness is critical for digital service acceptance in every country. How do the Norwegian government educate citizens about digital services? How long does it take to do so? Are there any problems remaining?</p> ในการสร้าง health care portal พบการต่อต้านหรือคัดค้านบ้างหรือไม่ และท่านรับมือ อย่างไร <p>Have you faced opposition when implementing the health care portal? How do you deal with the opposition or resistance?</p>

กลุ่มที่	แนวคำถาม
	<p>5. ระยะเวลาการคอยการรักษาของผู้ป่วยเป็นปัญหาสำคัญของการสาธารณสุขทั่วโลก นอร์เวย์ใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีให้บริการพัฒนาระบบสาธารณสุขในประเด็นการลดระยะเวลาการคอยได้อย่างไร</p> <p>Patients' waiting time is a serious problem of public health around the world. How digital technologies are utilised in Norway to reduce patients' waiting time.</p> <p>6. นอร์เวย์มีกลไกความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการพัฒนา digital health อย่างไร</p> <p>what are the mechanisms of public-private co-operation to develop Digital Health in Norway?</p> <p>7. นอร์เวย์มีกลยุทธ์หรือแนวทางในการเชื่อมโยงข้อมูลสุขภาพอย่างไร</p> <p>What are the strategies for health data integration development in Norway?</p>
	<p>Cbrain the process Company</p>
	<p>1. การพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล ไม่ใช่แค่เครื่องมือเพียงอย่างเดียว มิติที่สำคัญอีกมิติหนึ่งคือการเปลี่ยนแนวคิด Cbrain ดำเนินการให้องค์กรที่เป็นลูกค้าของ Cbrain เปลี่ยนแปลงวิธีการและวัฒนธรรมการทำงานไปสู่รูปแบบดิจิทัล</p> <p>Digital transformation is not only about tools or technologies, it is also about mindset transformation. What are your strategies to transform your customers' processes and culture into digital?</p> <p>2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของ Cbrain ในการพัฒนาระบบให้แก่หน่วยงานภาครัฐ</p> <p>What are the challenges that you face when you develop digital systems or solutions for government agencies?</p> <p>3. บทเรียน หรือตัวอย่างของระบบของ Cbrain ที่ประสบความสำเร็จ</p> <p>Lessons or examples of successful Cbrain solutions or systems.</p>

กลุ่มที่	แนวคำถาม
3	<p>Agency for Public Management and eGovernment (Difi)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จ ท่านมีกลยุทธ์ในการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นอย่างไร Co-operation from all government agencies is the key for successful digital government transformation and the creation of One-Stop Service, what are your strategies to seek co-operation from other government agencies? 2. เราจำเป็นต้องจัดลำดับความสำคัญของบริการที่จะพัฒนาเป็นบริการดิจิทัลสำหรับประชาชนและภาคธุรกิจ ท่านมีหลักเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญอย่างไร It's necessary to prioritise services to be digitized for citizens and businesses, what are the criteria for service prioritisation? 3. กฎหมายเกี่ยวกับ Digital ID กำลังจะมีผลใช้บังคับในประเทศไทยเร็ว ๆ นี้ ท่านคิดว่า มีประเด็นใดที่ควรระมัดระวังเกี่ยวกับการใช้ Digital ID เพื่อเข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐบ้างหรือไม่ As Laws on digital ID will be enacted in Thailand soon, what should be our concerns about using digital ID to access government digital services? 4. ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐเพื่อสร้าง One-Stop Service มีมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไรบ้าง In order to integrate data between different agencies to create one-stop service, what are the measures for cyber security and privacy protection? 5. หน่วยงานใดรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลและข้อมูลการทำธุรกรรม Which agency is responsible for storing all data and transaction logs for one-stop service?
	<p>Danish Business Authority</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมีอยู่ด้วยกันหลายขั้นตอนตั้งแต่การเริ่มธุรกิจ ไปจนถึงกระบวนการสิ้นสุดธุรกิจ รวมถึงธุรกิจเองก็มีด้วยกันหลายประเภท ในการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลเดนมาร์กใช้หลักเกณฑ์ใดในการเลือกขั้นตอน และประเภทธุรกิจมาพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเป็นอันดับต้น There are many services which are related to doing business from start to finish. What are the criteria for prioritisation of business services for digitization.

กลุ่มที่	แนวคำถาม
	<p>2. บริการของ Danish Business Authority ช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนต่างชาติที่ต้องการมาลงทุนในเดนมาร์กอย่างไร</p> <p>How do the services you provide make it easier for foreign investors to invest and start their businesses in Denmark?</p> <p>3. จากการดำเนินงานที่ผ่านช่วยลดระยะเวลาการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ภาครัฐหรือไม่ และช่วยลดต้นทุนภาครัฐจึมน้อยเพียงใด</p> <p>How do digital services provided by the Danish Business Authority help reduce the burden of government officials and costs of doing business in Denmark?</p> <p>4. กฎหมายเกี่ยวกับ Digital ID กำลังจะมีผลใช้บังคับในประเทศไทยเร็ว ๆ นี้ ท่านคิดว่า มีประเด็นใดที่ควรระมัดระวังเกี่ยวกับการใช้ Digital ID เพื่อเข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐบ้างหรือไม่</p> <p>As Laws on digital ID will be enacted in Thailand soon, what should be our concerns about using digital ID to access government digital services?</p> <p>5. หน่วยงานของท่านมีกลยุทธ์หรือแนวทางในการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นอย่างไร</p> <p>What are your strategies to seek co-operation from other related government agencies?</p>

3. รายชื่อผู้บริหารระดับสูงที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริหารระดับสูง (รอส.) รุ่นที่ 6

กลุ่มที่ 1				
ที่	คำนำหน้า	ชื่อ	นามสกุล	ตำแหน่งและหน่วยงาน
1	นาย	ก่อกิจ	दानชัยวิจิตร	รองเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
2	พ.ต.อ.	จรุงวิทย์	ภุมมา	เลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
3	นาย	ชูฉัตร	ประมุขผล	รองเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย
4	นาย	ปวีตร์	นวมะรัตน์	รองเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
5	นาง	วรัชญา	ศรีมาจันทร์	ผู้ช่วยเลขาธิการอาวุโส สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์
6	นาง	วิสุนี	บุญนาค	รองเลขาธิการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
7	นาย	เอต	วิบูลย์เจริญ	ที่ปรึกษาด้านหนี้สาธารณะ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
8	ดร.	พนิต	ธีรภาพวงศ์	กรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
9	ดร.	พรชัย	ฐีระเวช	รองประธานกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
10	นาย	วิษณุ	ไล่ชะพิษ	รองผู้ว่าการ การกีฬาแห่งประเทศไทย

กลุ่มที่ 2

ที่	คำนำหน้า	ชื่อ	นามสกุล	ตำแหน่งและหน่วยงาน
1	นาย	กิตติรัตน์	ปิติพานิช	ผู้อำนวยการ สำนักงานอุทยานการเรียนรู้
2	นาย	ชัยณรงค์	กัจฉปานันท์	ผู้จัดการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
3	นาย	สุภัทร	จำปาทอง	เลขาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
4	พล.ต.	อุกฤษฏ์	บุญตานนท์	รองเจ้ากรม กรมยุทธการทหารบก
5	นางสาว	อุษณีย์	ธโนศวรรย์	เลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา
6	นาย	เกียรติภูมิ	วงศ์จรจิต	อธิบดี กรมสุขภาพจิต
7	นาง	ปฐุมพร	ศิริประภาศิริ	นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษากรมการแพทย์ กรมการแพทย์
8	นาย	ไพศาล	ต้นคุ้ม	รองปลัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

กลุ่มที่ 3				
ที่	คำนำหน้า	ชื่อ	นามสกุล	ตำแหน่งและหน่วยงาน
1	นางสาว	ชนิษฐา	สหเมธาพัฒน์	ผู้อำนวยการกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ รักษาการในตำแหน่ง ที่ปรึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมสรรพากร
2	นาย	นิยม	เต็มศรีสุข	เลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด
3	นาง	เพชรรัตน์	สินอวย	อธิบดี กรมการจัดหางาน
4	นาย	วิจักขณ์	อภิรักษ์นันทชัย	ที่ปรึกษากรม กรมศุลกากร
5	นาย	วิวัฒน์	ตั้งหงส์	อธิบดี กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
6	นางสาว	เบญจพร	ชาครานนท์	อธิบดี กรมพัฒนาที่ดิน
7	นาย	สมพูนทรัพย์	กล้าวิกรม	เลขาธิการ สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ
8	นาย	สำราญ	สาราบรรณ	อธิบดี กรมส่งเสริมการเกษตร
9	นาย	โอภาส	ทองยงค์	อธิบดี กรมตรวจบัญชีสหกรณ์