

ข้อมูลประกอบการศึกษาดูงานหลักสูตร e-GCEO6

ณ ราชอาณาจักรนอร์เวย์และเดนมาร์ก

ระหว่างวันที่ 18 – 26 พฤษภาคม 2562

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก

1. ผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

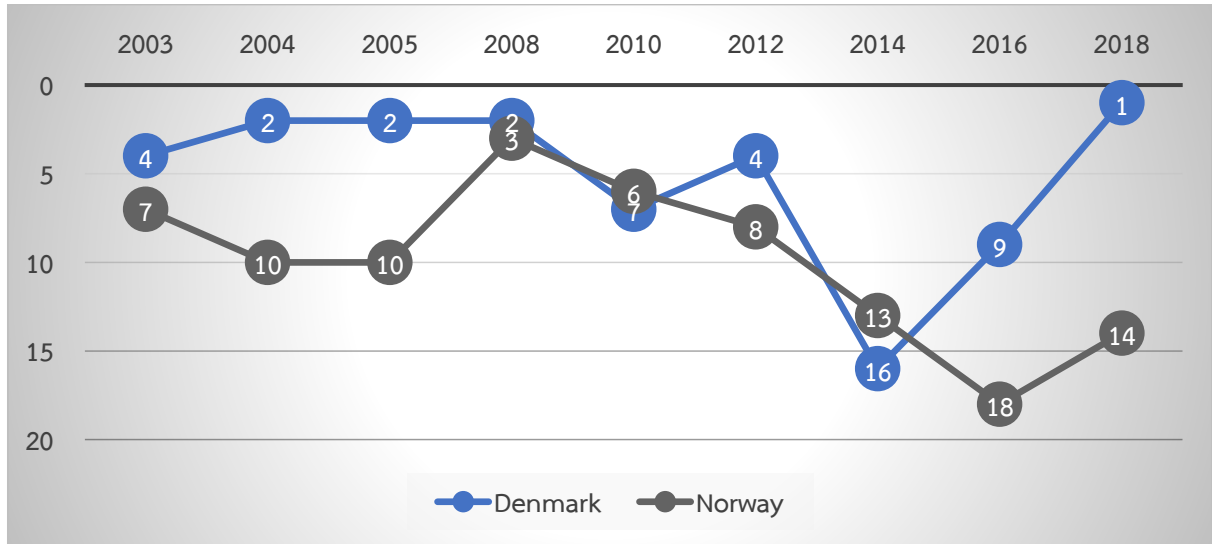
(e-Government Development Index: EGDI)

ผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Development Index หรือ EGDI) จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ประกอบด้วย 3 ดัชนีย่อย ได้แก่

1. ดัชนีโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม
(Telecommunication Infrastructure Index : TII)
2. ดัชนีทุนมนุษย์ (Human Capital Index : HCI)
3. ดัชนีบริการออนไลน์ (Online Service Index : OSI)

นอกจากนี้ ยังมีการจัดอันดับดัชนีด้านการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation Index) โดยแยกการจัดอันดับออกจาก EGDI ด้วย โดยผลการจัดอันดับ EGDI ประจำปี 2003 - 2018 ของราชอาณาจักรนอร์เวย์และราชอาณาจักรเดนมาร์ก มีรายละเอียด ดังนี้

ผลการจัดอันดับ EGDl ประจำปี 2003 – 2018
ของราชอาณาจักรนอร์เวย์และราชอาณาจักรเดนมาร์ก



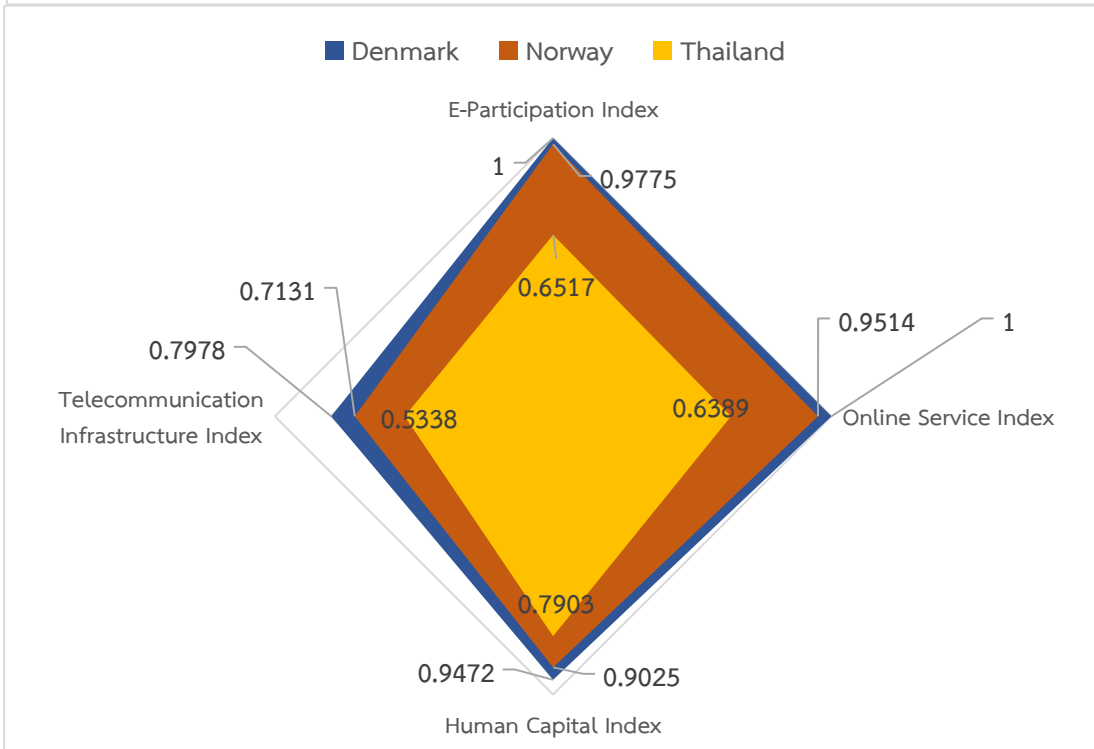
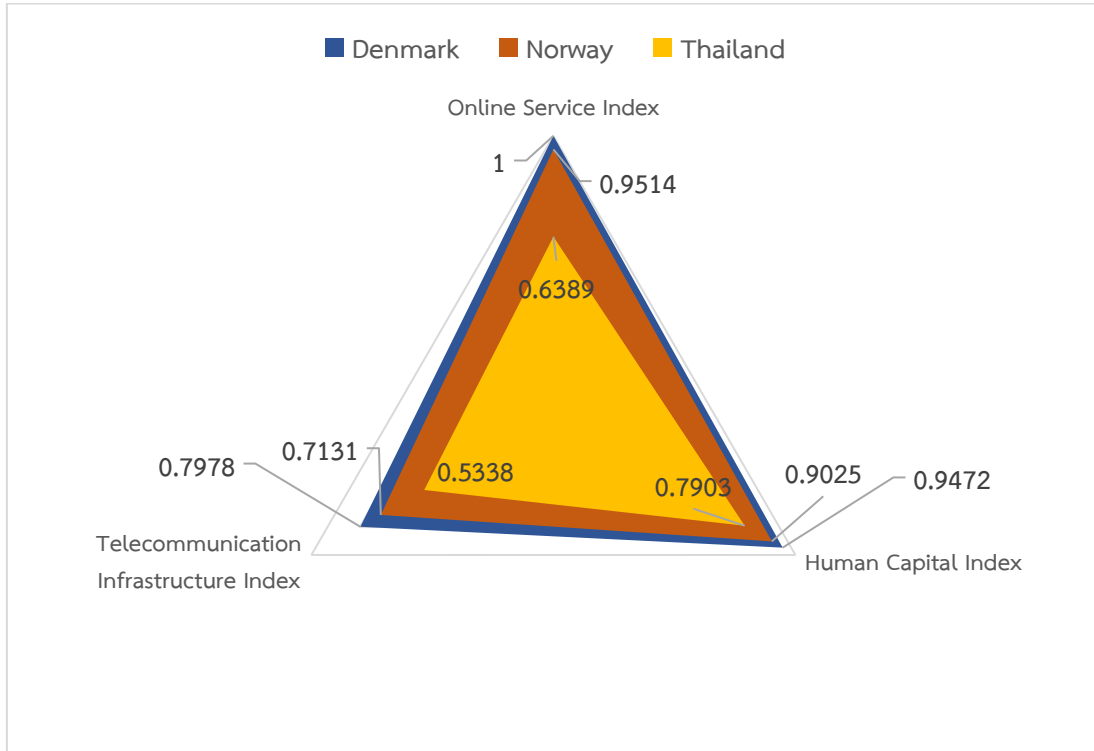
ที่มา: UN (2003 - 2018)

จากรูป ทั้ง 2 ประเทศมีแนวโน้มการพัฒนาที่ลดลงในช่วงปี 2008 – 2014 สังกัดจากอันดับที่ลดลงในช่วงเวลาดังกล่าว จากนั้น ในปี 2018 มีการพัฒนาจากปี 2016 โดยเดนมาร์กได้อันดับเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากอันดับ 9 ในปี 2016 เป็นอันดับ 1 ในปี 2018 และนอร์เวย์ได้อันดับเพิ่มขึ้นจากอันดับ 18 ในปี 2016 เป็นอันดับ 14 ในปี 2018

จากผลปี 2018¹ เมื่อพิจารณาในระดับดัชนีย่อยของประเทศเดนมาร์ก ประเทศนอร์เวย์ และประเทศไทย มีรายละเอียด ดังนี้

¹ United Nations. 2018. *United Nations E-Government Surveys: 2018 Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. New York

ผลคะแนนดัชนีย่อย EGDI ประจำปี 2018
 ของประเทศเดนมาร์ก ประเทศนอร์เวย์ และประเทศไทย



ที่มา: UN (2018)

2. จุดเด่นของราชอาณาจักรนอร์เวย์และราชอาณาจักรเดนมาร์กในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ราชอาณาจักรนอร์เวย์

A. ด้าน Online Service

- บริการออนไลน์ของนอร์เวย์ส่วนใหญ่ไปถึงระดับ transactional level ที่ผู้ใช้สามารถจัดการธุระผ่านทางออนไลน์ทั้งหมด
- ID-porten² เป็นระบบล็อกอินร่วมสำหรับบริการภาครัฐกว่า 1,000 บริการ จัดทำโดย Agency for Public Management and eGovernment (Difi) โดยมีประเภทของ e-ID ทั้งหมด 5 ประเภท ได้แก่ MinID (Use codes from SMS or PIN code letter), BankID (With codes from your bank), BankID on mobile (With secure authentication on your mobile), Buypass (Use smart card and smart card reader) or Buypass ID in mobile (Use password/SMS or mobile app), Commfides (Use your USB stick or smart card)
- norge.no เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one-stop-service portal) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้มากกว่า 600 บริการ
- doffin.no เป็นเว็บไซต์จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- hels norge.no เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการด้านสุขภาพ โดยให้คำแนะนำเกี่ยวบริการด้านสุขภาพ รวมถึงมีการให้บริการแบบบริการตนเอง (self-service solutions) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ
- บริการออนไลน์ทั้งหมดมีมาตรการรักษาความปลอดภัย เช่น SSL, Password เป็นต้น

² <https://eid.difi.no/en/id-porten>

B. ด้าน e-Participation

- Altinn เป็นเว็บไซต์สำหรับติดต่อสื่อสารระหว่างภาคธุรกิจ ประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ โดย Altinn เป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์และบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการส่งแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์และข้อความผ่านทาง Altinn กว่า 200 ล้านครั้ง
- รัฐบาลนอร์เวย์มีข้อริเริ่มที่อนุญาตให้หน่วยงานรัฐส่งข้อความถึงประชาชนโดยตรงได้ เพื่อเป็นการส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน
- digidel.no เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการหลักสูตรและการอบรมเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล

ราชอาณาจักรเดนมาร์ก

A. ด้าน Online Service

- เดนมาร์กมีเว็บไซต์ Borger.dk สำหรับให้ประชาชนค้นหาข้อมูลภาครัฐทั้งหมด พร้อมทั้งให้บริการแบบบริการตนเอง (self-service) แบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one-stop basis) เว็บไซต์นี้จึงถือเป็นทางเข้าหลัก (single entry point) ของบริการภาครัฐสำหรับประชาชน นอกจากนี้ ยังมีระบบ single sign-on โดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการจากหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้โดยไม่ต้องล็อกอินซ้ำ
- เดนมาร์กมีเว็บไซต์ Denmark.dk สำหรับให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาครัฐและบริการของภาครัฐแก่ประชาชนและชาวต่างชาติ เว็บไซต์นี้มีให้เลือกหลายภาษา เช่น English, Spanish, French, German, Chinese, Arabic เป็นต้น และเว็บไซต์ยังมี SNS เช่น Facebook, Twitter, Google Plus เป็นต้น เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมจากประชาชน และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้แก่ชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาเรียนหรือทำงานที่เดนมาร์ก

- เดนมาร์กมีเว็บไซต์ Erhvervsstyrelsen.dk ซึ่งเป็น business portal สำหรับส่งมอบบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลให้แก่ภาคธุรกิจ โดยที่มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-forms) ถึง 200 แบบฟอร์ม และบางแบบฟอร์มสามารถใช้ลายเซ็นดิจิทัลได้ (หมายเหตุ: OCES เป็นลายเซ็นดิจิทัลที่ใช้ในเดนมาร์ก)
- เดนมาร์กมีเว็บไซต์สำหรับสุขภาพ คือ Sundhed.dk ซึ่งเว็บไซต์นี้เก็บรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพระหว่างประชาชนและผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ จุดเด่นของเว็บไซต์นี้ คือ สามารถนำเอาภาคสุขภาพ (healthcare sector) ทั้งหมดของเดนมาร์กมารวมไว้ในที่เดียวผ่านทางอินเทอร์เน็ต และยังสามารถทำให้ประชาชนและผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพมาพบกันและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ Sundhed.dk ได้จากเว็บไซต์หลักของประเทศ โดยประชาชนทุกคนจะมีหน้าเว็บของตัวเอง ซึ่งทำให้สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลได้

B. ด้าน e-Participation

- เว็บไซต์ Borger.dk ซึ่งเป็นเว็บไซต์สำหรับประชาชน มีระบบให้ประชาชนอภิปรายและโหวต ซึ่งทำให้ประชาชนทุกระดับของสังคมสามารถมีส่วนร่วมในการอภิปรายและโหวต รวมถึงการเลือกตั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น
- ROSTRA เป็นระบบออนไลน์สำหรับการอภิปรายสาธารณะและการแสดงความคิดเห็นผ่านการโหวตโดยใช้ระบบลายเซ็นดิจิทัลของเดนมาร์ก ถูกพัฒนาโดย Danish National IT and Telecom Agency โดยระบบ ROSTRA ทำหน้าที่เป็นเว็บไซต์สำหรับการอภิปรายและโหวตของประเทศ โดยให้ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ นักการเมือง และนักข่าวมีส่วนร่วมในการอภิปรายและโหวตที่จัดโดยรัฐบาลในทุกระดับ ตั้งแต่รัฐบาลระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ และใช้การยืนยันตัวตนโดยการล็อกอินด้วยระบบลายเซ็นดิจิทัลของเดนมาร์ก

3. ข้อมูลในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ราชอาณาจักรนอร์เวย์

A. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กระทรวงที่รับผิดชอบด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล คือ **Ministry of Local Government and Modernisation** ซึ่งมีหน้าที่ส่วนหนึ่ง คือ ด้าน ICT Policy and Public Sector Reform และด้าน government services and communication โดยหน่วยงานภายใต้กระทรวงดังกล่าวที่รับผิดชอบด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล คือ **Department of National IT Policy and Public Governance** ซึ่งประกอบด้วย ฝายต่างๆ คือ Public sector reform and eGovernment, ICT in Society, Administration Policy, Economic Analysis

B. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ในปี 2016 Ministry of Local Government and Modernisation ได้จัดทำ white paper เรื่อง **Digital agenda for Norway in brief – ICT for a simpler everyday life and increased productivity** เพื่อเสนอนโยบายของรัฐบาลว่าจะสามารถใช้ ICT เพื่อประโยชน์ของสังคมได้อย่างไร สรุปสาระสำคัญ คือ มีการกำหนด 5 key priorities ได้แก่

1. การเน้นให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (A user-centric focus),
2. การใช้ ICT เพื่อนวัตกรรมและผลิตภาพ (ICT constitutes a significant input fact for innovation and productivity),
3. การส่งเสริมความสามารถทางด้านดิจิทัล (Strengthened digital competence and inclusion),
4. การเปลี่ยนภาครัฐให้เป็นดิจิทัล (Effective digitization of the public sector),

5. การคุ้มครองข้อมูลและความปลอดภัยสารสนเทศ (Sound data protection and information security)

ราชอาณาจักรเดนมาร์ก

A. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล คือ **Agency for Digitisation** ซึ่งอยู่ภายใต้ **Ministry of Finance** โดย Agency for Digitisation ก่อตั้งขึ้นปี 2011 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ government's digitisation policies

B. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ในปี 2016 Agency for Digitisation ได้จัดทำ Digital Strategy 2016-2020 สำหรับภาครัฐ โดยมีเป้าหมาย คือ

1. การใช้บริการภาครัฐต้องง่าย รวดเร็ว และคุณภาพสูง (Digital solutions must be easy-to-use, quick and ensure high quality) ประกอบด้วย 3 ข้อริเริ่ม
 - 1.1. ภาครัฐที่เป็นดิจิทัลที่ใช้งานง่ายและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ (A user-friendly and simple digital public sector)
 - 1.2. การใช้ข้อมูลที่ดีขึ้นและลดกระบวนการทำงาน (Better use of data and quicker case processing)
 - 1.3. บริการสวัสดิการที่ดีขึ้น (Better and more cohesive welfare services)
2. การใช้ดิจิทัลในภาครัฐต้องนำไปสู่สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตของภาคธุรกิจ (Public sector digitization must provide good conditions for growth) ประกอบด้วย 3 ข้อริเริ่ม

- 2.1. กรอบการดำเนินงานที่ดีขึ้นสำหรับภาคธุรกิจ
 (Better framework for the business community)
- 2.2. ข้อมูลภาครัฐในฐานะแรงขับเคลื่อนเพื่อการเติบโต
 (Public-sector data as a growth driver)
- 2.3. สาธารณูปโภคที่มีประสิทธิภาพ (An efficient utility sector)
3. การให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่น (Security and confidence must be in focus at all times) ประกอบด้วย 3 ข้อริเริ่ม
 - 3.1. การคุ้มครองข้อมูลภาครัฐ (The public sector protects data)
 - 3.2. โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่เข้มแข็ง (Robust digital infrastructure)
 - 3.3. การปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลสำหรับทุกคน (Digitisation for everyone)

ข้อมูลสถานที่ศึกษาดูงานโดยสังเขป

ประเทศ	หน่วยงาน
ราชอาณาจักรนอร์เวย์	1. Ministry of Local Government and Modernization 2. Agency for Public Management and eGovernment (Difi) 3. Helsenorge.no
ราชอาณาจักรเดนมาร์ก	4. Agency for Digitization 5. Cbrain the process company 6. Danish Business Authority

1. Ministry of Local Government and Modernization

The Ministry of Local Government and Modernisation (KMD) is responsible for matters relating to housing and building policy, local government finances, ICT Policy and Public Sector Reform, rural and regional policy, local administration, the conduct of elections, government employer policy, central governments buildings, security and administrative services, government services and communication, Sami and minority affairs, management tasks under the Planning and Building Act relating to urban development, municipal land-use planning, environmental impact analyses and county planning, and national mapping and geodata policy.



Minister of Local Government and Modernisation

Monica Mæland (Conservative Party)



Minister of Digitalisation

Nikolai Astrup
(Conservative Party)

1. Ministry of Local Government and Modernization

กระทรวงการปกครองท้องถิ่นและความทันสมัย (Ministry of Local Government and Modernisation) มีภารกิจสำคัญครอบคลุมหลายด้านตั้งแต่การจัดการที่อยู่อาศัยให้แก่ประชาชน นโยบายการก่อสร้าง การปกครองท้องถิ่น นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ การปฏิรูปการทำงานของภาครัฐ การให้บริการประชาชน นโยบายเกี่ยวกับชนกลุ่มน้อยในประเทศ การพัฒนาเมือง และการนโยบายการพัฒนาข้อมูลแผนที่และข้อมูลทางภูมิศาสตร์ นับเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลากหลายและเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการปกครองท้องถิ่นและความทันสมัย (Minister of Local Government and Modernisation) คือ Monica Mæland จากพรรคอนุรักษนิยม (Conservative Party) และรัฐมนตรีด้านการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล (Minister of Digitalisation) คือ Nikolai Astrup จากพรรคอนุรักษนิยม เช่นเดียวกัน

เปรียบเทียบกับกรดำเนินงานของประเทศไทย

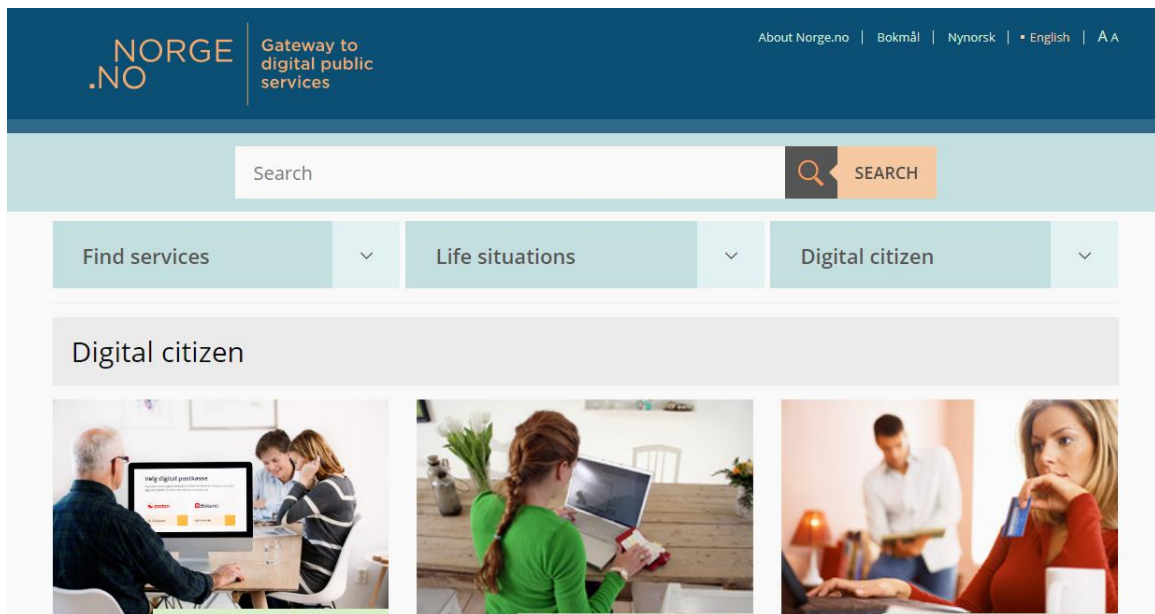
1. นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580) ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 11 เมษายน พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นไปตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 นโยบายและแผนฯ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งสิ้น 6 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลเป็นยุทธศาสตร์ที่ 4 “ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล”

2. ร่างพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ซึ่งสภานิติบัญญัติแห่งชาติลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย (วาระที่ 3) เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 กำหนดไว้ในมาตรา 5 ให้มีแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อกำหนดกรอบและทิศทางการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะใน

รูปแบบของเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศ มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ และมีกรอบการพัฒนาและแผนการดำเนินงานของประเทศ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามมาตรา 4 ยุทธศาสตร์ชาติและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง โดยอาจกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกันจัดทำระบบบูรณาการข้อมูลดิจิทัลระหว่างกัน และกำหนดรายชื่อหน่วยงานของรัฐที่ต้องเผยแพร่ข้อมูลที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐไว้ด้วยได้

2. norge.no

under Agency for Public Management and eGovernment (Difi)



<https://www.norge.no>

Norge.no is a guide to digital public services in Norway. The portal presents services from national and local government agencies.

Gateway to digital services in Norway

Norge.no links to digital public services across all sectors and levels of public administration in Norway. These digital services can be found via a search function, a topic menu or eight defined life situations.

Norwegian authorities at central government and most of the municipalities communicate digitally with citizens. Norway's secure digital mailbox system is an important tool in enabling this to happen. Norge.no is, therefore, the main source of information for citizens on how to choose and set up a secure digital mailbox.

To set up a secure digital mailbox, citizens need to have an electronic ID and to have their digital contact information registered in the Norwegian Digital Contact Information and Opt-out Register. More information about this is available via the "Digital mailbox" drop-down menu above.

2. norge.no

under Agency for Public Management and eGovernment (Difi)

เว็บไซต์ Norge.no เป็นศูนย์กลางรวบรวมบริการของรัฐบาลนอร์เวย์ทั้งรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ประชาชนสามารถค้นหาบริการของรัฐได้จากการพิมพ์ค้นหาบริการที่ต้องการ (Search Function) การค้นหาตามหมวดหมู่ของบริการ เช่น การทำงาน ครอบครัวและเด็ก ที่อยู่อาศัย และสามารถค้นหาจากหมวดหมู่ของเหตุการณ์สำคัญในชีวิต เช่น การเรียน การทำงาน การมีบุตร การย้ายที่อยู่อาศัย การแต่งงาน การหย่าร้าง เป็นต้น

นอกจากนี้ เว็บไซต์ Norge.no ยังเป็นเว็บไซต์ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนชาวนอร์เวย์สามารถเข้ามาตั้งค่าที่อยู่ดิจิทัล (Digital Mailbox) ของตัวเองได้ โดยสามารถเลือกได้จากผู้ให้บริการสองราย คือ e-Books และ Digipost

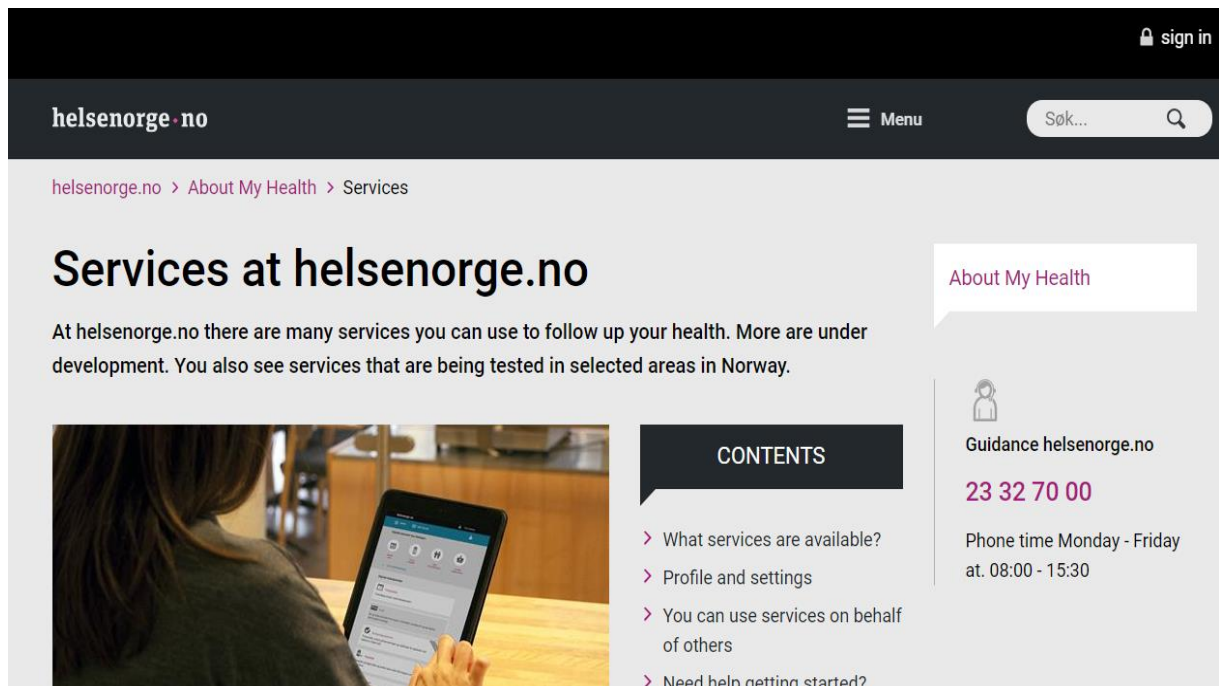
เปรียบเทียบกับการดำเนินงานของประเทศไทย

1. ภารกิจสำคัญประการหนึ่งของ สพร. ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 คือ พัฒนาบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย

ที่ผ่านมา สพร. ได้พัฒนาศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel) เพื่อเป็นศูนย์รวมข้อมูลและบริการของภาครัฐในมิติต่าง ๆ นอกจากนี้ สพร. ยังได้พัฒนาแอปพลิเคชัน CITIZENinfo ขึ้น โดยมีข้อมูลพิกัดตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยงานของรัฐทั่วประเทศ บริการของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งเอกสารหลักฐานที่จำเป็นสำหรับการติดต่อใช้บริการ และยังเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยงานแต่ละแห่งได้อีกด้วย

สำหรับภาคธุรกิจ สพร. ได้ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องพัฒนาศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (BizPortal) เพื่อเป็นศูนย์รวมข้อมูลและบริการสำหรับภาคธุรกิจอย่างครบวงจร โดยขณะนี้ ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอใบอนุญาตสำหรับธุรกิจประเภทต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย เช่น การเปิดร้านค้าปลีก การเปิดร้านอาหาร รวมทั้งสามารถยื่นจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ขึ้นทะเบียนนายจ้างและลูกจ้าง รวมทั้งขอสาธารณูปโภคจากรัฐวิสาหกิจได้

3. Helsenorge.no



Helsenorge.no is the public website for residents of Norway. The content is provided by various players in the health sector, and it is the Directorate for eHealth that is responsible for the operation and development of the website Helsenorge.no

Helsenorge.no is divided into two main parts:

- information pages, where you find quality-assured health information on a variety of topics
- self-improvement solutions, where you have access to various health-related online services

Information Pages

User will find quality-assured and up-to-date information on health, lifestyle, illness, treatment and justice. User can also search for permanent ones who have free space.

The content is delivered, and quality assured by public health actors and a number of hospitals in Norway. You can find a list of partners here.

self-improvement

By logging in to helsenorge.no you get access to a number of self-assessment solutions, and you can see health information that is registered about you. You can, among other things, view and edit your core journal, change your GP, get an overview of your receptions and check your vaccines. Some services will only be available for certain parts of the country.

3. Helsenorge.no

Helsenorge.no เป็นเว็บไซต์สำหรับประชาชนชาวนอร์เวย์เกี่ยวกับสุขภาพ มีสำนักงานสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ (Directorate for e-Health) เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาและดูแลเว็บไซต์นี้ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสุขภาพของนอร์เวย์อีกหลายแห่ง เว็บไซต์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและการให้บริการออนไลน์แก่ประชาชน ประชาชนชาวนอร์เวย์สามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพที่ถูกต้องและเชื่อถือได้จากเว็บไซต์นี้

ข้อมูลส่วนบุคคล

นอกจากข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพแล้ว ประชาชนยังสามารถใช้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์นี้ได้ เช่น การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพส่วนบุคคลของตนเอง การตรวจสอบข้อมูลการรับ

วัคซีน การเปลี่ยนแปลงแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป (General Practitioner: GP) โดยบางบริการอาจเข้าถึงได้เฉพาะในบางพื้นที่ของประเทศเท่านั้น

เปรียบเทียบกับการดำเนินงานของประเทศไทย

แม้ว่าประเทศไทยยังไม่มีระบบเชื่อมโยงข้อมูลด้านสุขภาพสำหรับประชาชน แต่ได้มีการออกกฎหมายเพื่อเตรียมความพร้อมในประเด็นดังกล่าวแล้วอย่างน้อย 2 ฉบับที่สภานิติบัญญัติแห่งชาติลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย (วาระที่ 3) เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 คือ

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ..... เพื่อกำหนดแนวทางมาตรการ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ และครบวงจรเป็นครั้งแรกในประเทศไทย หลักการสำคัญคือ การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีข้อยกเว้นในบางกรณี เช่น เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคลซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถให้ความยินยอมได้ ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม เป็นต้น

ร่างพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. นอกเหนือจากบทบัญญัติเกี่ยวกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแล้ว ยังมีบทบัญญัติที่น่าสนใจอีกหลายประเด็น เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐผ่านระบบดิจิทัล เป็นต้น

4. Agency for Digitization

The Agency for Digitisation is an agency within the Ministry of Finance and was established in 2011 to be in charge of the government's digitisation policies. With the aim of renewing the Danish welfare, the agency is responsible for the implementation of the government's digital ambitions and the use of digital welfare technology in the public sector.

The Agency is the engine driving public sector collaboration in the efforts to digital transform the public sector. The Danish digital transformation effort is therefore based on a unique common responsibility to embrace the digital mindset and the vision of a digital public sector. The private sector is a key partner in this regard.

Towards a digitised society

One of the main results of many years of Danish digitisation efforts is the provision of a single digital letter box for all official letters sent to citizens and businesses, Digital Post. Since November 2014, it has been mandatory for citizens over the age of 15 to receive digital official communications (digital letters) from the public sector.

Furthermore, it is mandatory for citizens in Denmark to use digital solutions to communicate in writing with the public sector. In order to make communication and information exchange between the public sector, businesses, and citizens as easy as possible, the agency is responsible for a wide variety of common public sector digital tools and solutions, ranging

from the developing and operation of an eID/digital signature solution to websites aimed at citizens (the national citizen portal).

The next milestone for the agency is the implementation of the common public sector Digital Strategy 2016-2020. The strategy provides a clear direction for the overall efforts in the public sector and has set a number of ambitious goals for digitising the public Denmark.

The 3 main goals are:

1. The use of public digital services must be easy, fast, and of high quality.
2. Public sector digitisation must provide good conditions for growth.
3. Security and trust must be at the centre.

Moreover, the government launched a new strategy - A solid ICT foundation – Strategy for ICT management in central government – aimed at improving central government management of existing operating ICT solutions.

4. Agency for Digitization

The Agency for Digitisation เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับของกระทรวงการคลัง ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 2011 ทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านดิจิทัลของภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เริ่มต้นเพื่อปรับปรุงระบบสวัสดิการของประเทศ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้กับระบบสวัสดิการไปขยายผลใช้งานในกิจการของภาครัฐทั้งหมด The Agency for Digitisation ทำหน้าที่เป็นผลึกต้นและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิสัยทัศน์ของภาครัฐ รวมทั้งการดึงภาคเอกชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนที่สำคัญ

การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัล

โครงการที่สำคัญประการหนึ่งของการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัลคือ ระบบจดหมายดิจิทัล (Digital Post) ที่เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน และภาคธุรกิจ โดยตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ค.ศ. 2014 พลเมืองชาวเดนมาร์กอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จะได้รับข้อมูลข่าวสารจากรัฐผ่านทางระบบจดหมายดิจิทัลเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้น พลเมืองชาวเดนมาร์กต้องติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ของรัฐผ่านช่องทางดิจิทัลเท่านั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รัฐบาลเดนมาร์กจึงได้พัฒนาระบบและเครื่องมือต่างๆ สำหรับประชาชน เช่น ลายมือชื่อดิจิทัลและการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เป็นต้น ในอนาคต โครงการที่สำคัญคือ การผลักดันให้เกิดยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลภาครัฐ ค.ศ. 2016-2020 ซึ่งจะกำหนดทิศทางและเป้าหมายของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเดนมาร์กอย่างชัดเจน เป้าหมายสำคัญสามประการของยุทธศาสตร์ดังกล่าว คือ

1. บริการดิจิทัลของรัฐต้องสามารถมีคุณภาพสูง ประชาชนทั่วไปสามารถใช้งานได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว
2. การเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลของรัฐต้องเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างประเทศให้เจริญเติบโต
3. ความมั่นคงปลอดภัยและความไว้วางใจต้องเป็นประเด็นหลักสำคัญ

นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของรัฐบาลกลางที่มีอยู่ในเกิดประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย

เปรียบเทียบกับการดำเนินงานของประเทศไทย

1. บริการของ สพร. ประกอบด้วย ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel) แอปพลิเคชัน CITIZENinfo ขึ้น และศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (BizPortal)
2. นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580)

3. ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่..) พ.ศ. ซึ่ง
สภานิติบัญญัติแห่งชาติลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมายเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์
พ.ศ. 2562กำหนดให้มีการตราพระราชกฤษฎีกาเพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการ
เกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

5. Cbrain the process company

cBrain is a software company listed on NASDAQ OMX Nordic (Symbol: CBRAIN)

For government, unions and private knowledge firms, who seek to increase efficiency, work transparency and employee satisfaction, cBrain offers the integrated F2 software suite: a highly effective tool and a fast track to digitize all workflows, knowledge processing, records management and communication, including social media, while supporting PCs as well as mobile/tablets.

cBrain F2, a revolutionary and highly effective tool for digital transformation of knowledge work

Supported by strong customer references, cBrain F2 provides organizations with a new way of getting work done, based on a proven fast track to digitize all work and knowledge processes while supporting everybody from youngest employee to top executives including Permanent Secretary, Minister or CEO.

cBrain F2 is more than an automation tool. It has proven to be a digital enabler for organizational development, as the transition to paperless workflow influences work culture as well as how people collaborate and

share knowledge.

cBrain F2 was initially developed for core governmental departments and has now evolved into a general solution for governmental agencies, municipalities, universities as well as private organizations. Today 8 Danish ministries have implemented F2, including the Prime Ministers Office and the Ministry of Foreign Affairs, as well as multiple agencies. In year 2011 the Ministry of Transport and the Ministry of Climate and Energy received the Digitalization due to the remarkable efficiency gains they have achieved based on their cBrain F2 implementation.

5. Cbrain the process company

cBrain เป็นบริษัทซอฟต์แวร์ที่จดทะเบียนในตลาด NASDAQ OMX Nordic ผลิตภัณฑ์สำคัญของบริษัทคือ cBrain F2 ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนกระบวนการทำงาน องค์ความรู้ เอกสารต่างๆ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ได้อย่างหลากหลาย

cBrain F2 ช่วยให้องค์กรสามารถเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งบุคลากรทุกช่วงวัยและทุกระดับตั้งแต่บุคลากรระดับปฏิบัติการที่อายุน้อยที่สุดจนถึงผู้บริหารระดับสูงสามารถใช้งานซอฟต์แวร์นี้ได้อย่างง่ายดาย

cBrain F2 เป็นมากกว่าเครื่องมือที่ช่วยเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้เป็นแบบอัตโนมัติ แต่เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการและวัฒนธรรมการทำงานไปสู่รูปแบบดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการติดต่อประสานงานและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันด้วย

ขณะนี้ มีหน่วยงานหลายแห่งใช้งานซอฟต์แวร์ cBrain F2 ทั้งราชการส่วนกลาง เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการต่างประเทศ ฯลฯ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานของภาคเอกชนอีกหลายแห่ง ในปี ค.ศ. 2011 กระทรวงคมนาคมและกระทรวงภูมิอากาศและพลังงานได้นำซอฟต์แวร์ cBrain F2 ไปใช้ในหน่วยงานและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี

เปรียบเทียบกับการดำเนินงานของประเทศไทย

1. นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580)

2. มติคณะรัฐมนตรี เรื่อง การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล เมื่อวันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2562 โดยมีสาระสำคัญ คือ

2.1 เห็นชอบในหลักการการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลโดยอาจพิจารณาให้มีการนำร่องดำเนินการในภารกิจของหน่วยงานที่มีผลกระทบต่อประชาชน ผู้ประกอบการ และนักลงทุนเป็นสำคัญก่อน ตามความเห็นของกระทรวงอุตสาหกรรม

2.2 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลัก ร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น (1) ความพร้อมของหน่วยงานในการออกเอกสารผ่านระบบดิจิทัล เช่น ความพร้อมของระบบอินเทอร์เน็ต (2) การบูรณาการร่วมกันเพื่อการพัฒนาระบบและการเชื่อมโยงข้อมูล และ (3) ความปลอดภัยทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปพิจารณาให้ได้ข้อยุติและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

6. Danish Business Authority

The Danish Business Authority endeavours to create the best conditions for growth in Europe, and to make it easy and attractive to run a business in Denmark.

Vision

To create the best conditions for growth in Europe.

Mission

In partnership with others we make it easy and attractive to run a business in Denmark.

Easy meaning that rules and regulations are understandable, easy to administer for the businesses, and that all communication with our customers is done digitally and in an effective manner. Attractive meaning that we understand the needs of businesses and adjust the business conditions to these needs as they arise. The main task of the Danish Business Authority in the coming years is to contribute to a responsible and sustainable economic development. Low growth in productivity has weakened the competitiveness of Denmark. Therefore, we need to strengthen the general conditions for growth. We also need to strengthen the conditions for growth in those areas where Denmark has particular strengths and potentials, such as environment and welfare.

6. Danish Business Authority

The Danish Business Authority มุ่งมั่นสรรค์สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีที่สุดสำหรับการเจริญเติบโตในทวีปยุโรปและสร้างเสน่ห์ให้เดนมาร์กเป็นดินแดนที่สามารถประกอบธุรกิจได้ง่ายและสะดวก

วิสัยทัศน์

เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีที่สุดสำหรับการเจริญเติบโตในทวีปยุโรป

พันธกิจ

เราทำงานร่วมกับหลากหลายภาคส่วนในการเอื้ออำนวยให้การประกอบธุรกิจในประเทศเดนมาร์กเป็นไปอย่างง่ายดายและสะดวก

แนวคิดในการดำเนินงาน

คำว่า “ง่ายดายและสะดวก” หมายความว่า กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ นั้น ต้องเข้าใจง่ายและภาคธุรกิจสามารถปฏิบัติตามได้โดยสะดวก รวมทั้งการติดต่อสื่อสารระหว่างเรากับภาคธุรกิจจะผ่านช่องทางดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพทั้งหมด

“เสน่ห์” หมายความว่า เราเข้าใจความต้องการของภาคธุรกิจและปรับสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับความต้องการเหล่านั้น

ภารกิจหลักของเราในอนาคตอันใกล้คือ การผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีความรับผิดชอบและยั่งยืน

การพัฒนาผลิตภาพ (Productivity) ที่เป็นไปอย่างล่าช้าเป็นการทำลายศักยภาพในการแข่งขันของประเทศเดนมาร์ก ดังนั้น พวกเราต้องสร้างภาพแวดล้อมที่จะเอื้ออำนวยให้

เกิดการเจริญเติบโตโดยเฉพาอย่างยิ่งในสาขาที่เด่นมาร์กมีศักยภาพสูง เช่น การจัด
สวัสดิการและสิ่งแวดลอม

ประเด็นเปรียบเทียบกับประเทศไทย

ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ <https://biz.govchannel.go.th/> เป็น
ระบบกลางสำหรับผู้ประกอบการและนักลงทุน สามารถการเข้าถึงบริการภาครัฐได้
สะดวกเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตั้งแต่เริ่มต้นประกอบกิจการ จนถึงการปิดกิจการ โดยเป็น
การบูรณาการทางด้านเอกสาร หลักฐาน เพื่อผู้ประกอบการไม่ต้องยื่นเอกสาร หลักฐาน
ที่ออกโดยภาครัฐ ลดภาระการยื่นเอกสาร หลักฐานซ้ำซ้อน และลดระยะเวลาในการ
ดำเนินการธุรกรรมกับภาครัฐ แบ่งออกเป็น การหาข้อมูลและการขออนุญาตออนไลน์