

รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงาน
ด้านรัฐบาลดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โครงการจ้างที่ปรึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่า
ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เสนอต่อ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

โดย

บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

ตุลาคม 2562

บทสรุปผู้บริหาร

1. ความเป็นมา

ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 หรือ สพร. และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 มีหน้าที่ให้บริการ ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล
- จัดทำมาตรฐาน แนวทาง มาตรการ หลักเกณฑ์ และวิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล และกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการทำงานระหว่างกันของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสอดคล้องกัน
- ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐให้บริการดิจิทัลแก่ผู้เกี่ยวข้อง
- พัฒนาการบริการดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย
- ให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการ และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล
- ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและนวัตกรรมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในการจัดทำกรอบการจัดสรรงบประมาณบูรณาการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนสนับสนุนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล

- ดำเนินการอื่นเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่กฎหมายกำหนดหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 ได้กำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานไว้ใน “มาตรา 42 การประเมินผลของสำนักงานให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยองค์การมหาชน” ทั้งนี้ ตาม พระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์การมหาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 “มาตรา 42 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การมหาชน และเพื่อให้องค์การมหาชนมีความเป็นอิสระในการดำเนินกิจการตามความเหมาะสมภายใต้การกำกับดูแลโดยมีเป้าหมายที่แน่ชัด ให้องค์การมหาชนอยู่ภายใต้ระบบการประเมินผลขององค์การมหาชนตามที่ กพม. กำหนด”

อนึ่ง เนื่องด้วยคณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ได้พิจารณาเห็นชอบหลักการและกรอบแนวทางการประเมินองค์การมหาชนและผู้อำนวยการองค์การมหาชนตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ และเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกองค์การมหาชนดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประเด็นการประเมินด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน ตัวชี้วัดที่ 1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงาน

เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการของคณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สพร. จึงเห็นควรให้มีการดำเนินโครงการจ้างที่ปรึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ขึ้น เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ทั้งในทางตรงและทางอ้อม ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม รวมถึง ในเชิงของจำนวนงบประมาณด้าน ICT ของภาครัฐที่สามารถประหยัดได้จากการดำเนินงานรัฐบาลดิจิทัลในทุกด้าน ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสำคัญที่ สพร. คาดหวังจะให้เกิดขึ้นจากการดำเนินงานต่อไป

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ สพร. ประจำปี 2562 โดยมีโครงการหลักที่ถูกนำมาวิเคราะห์ผลประโยชน์ทั้งสิ้น 4 ยุทธศาสตร์ แบ่งย่อยเป็น 5 โครงการ และแบ่งย่อยในระดับกิจกรรมได้เป็น 20 กิจกรรม โดยที่ปรึกษาสามารถสรุปรูปแบบการวิเคราะห์ผลประโยชน์ในภาพรวมของแต่ละกิจกรรมได้ ดังนี้

ยุทธศาสตร์และ โครงการ	โครงการย่อยหรือบริการ ที่นำมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในงบประมาณ พ.ศ. 2562	การวิเคราะห์ผลประโยชน์ ทางตรงและทางอ้อม	
		ผลประโยชน์ ทางตรง	ผลประโยชน์ ทางอ้อมที่ ประเมินเป็นตัว เงินได้
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด			
โครงการที่ 1 โครงการ พัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อ สนับสนุนและอำนวยความสะดวก สะดวกในการให้บริการแก่ ภาคประชาชนและภาค ธุรกิจ	Government Data Exchange 1. Single-sign-on 2. e-cms 3. Government API One Stop Service 1. E-Gov.go.th 2. Info.go.th 3. Apps.go.th 4. Smart Box and Government Smart Kiosk 5. GNews 6. Biz.govchannel.go.th 7. govspending.data.go.th 8.CITIZENinfo	✓	✓
โครงการที่ 2 โครงการ พัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อ การบริหารจัดการภาครัฐ	Unified Government Communication 1. e-Saraban 2. G-Chat 3. GIN Conference 4. MailGoThai	✓	✓
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด			
โครงการที่ 3 โครงการ Government Data and Analytics Service Center	Open Government Data 1. Open Government Data 2. Open High Value Datasets	✓	✓
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ			
โครงการที่ 4 โครงการ Digital Government Infrastructure Ecosystem	1. GIN 2. G-CLOUD	✓	✓
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความพร้อมให้หน่วยงานภาครัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล			
โครงการที่ 5 โครงการ Digital Government Transformation	1. TDGA 2. Policy Standards and Regulations	✓	

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 โดยเปรียบเทียบกับช่วงก่อนการมีบริการรัฐบาลดิจิทัล อาทิ เวลาที่ประหยัดได้ และทรัพยากรที่ประหยัดได้จากการใช้บริการรัฐบาลดิจิทัล เป็นต้น

ทั้งนี้ สามารถจำแนกผลประโยชน์จากการใช้บริการรัฐบาลดิจิทัลโดยสรุปได้ดังตารางที่ 1

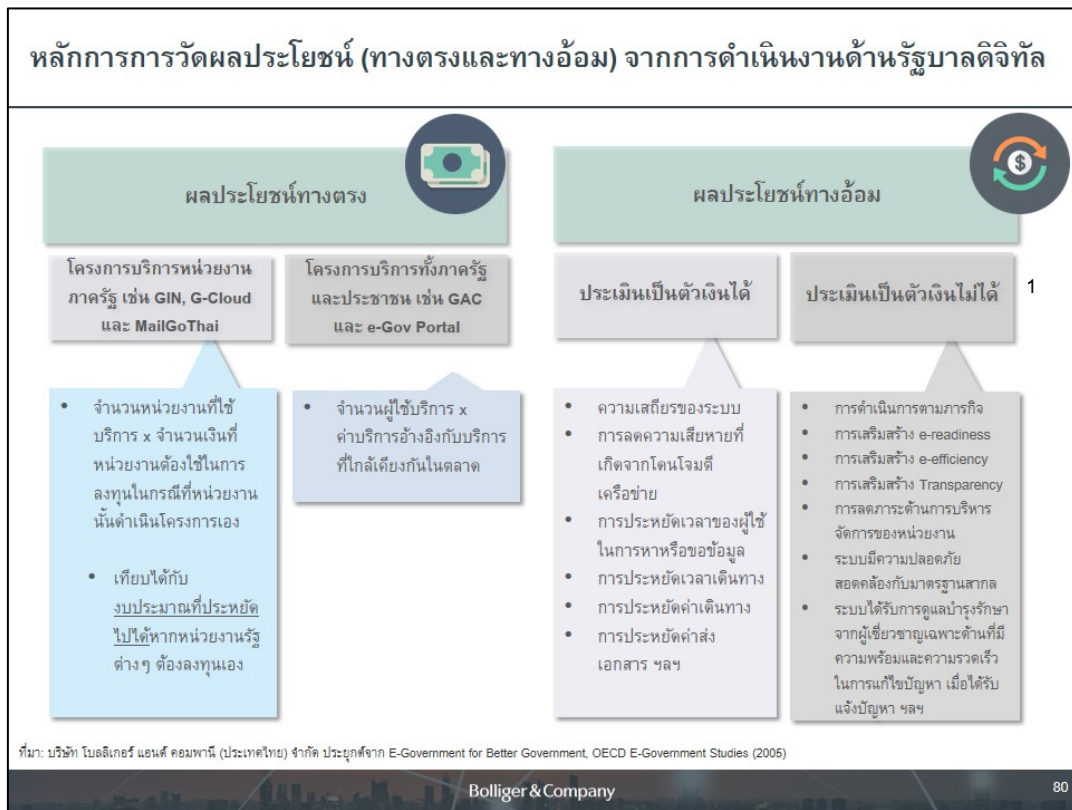
ตารางที่ 1 จำแนกผลประโยชน์จากการใช้บริการรัฐบาลดิจิทัล

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

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

ที่ปรึกษาได้กำหนดเป็นกรอบแนวทางการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ สพร. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ ผลประโยชน์ทางตรงที่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้ (Direct Benefits) และผลประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Benefits) ซึ่งจะมีทั้งในส่วนที่ประเมินเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้¹ ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 หลักการวัดผลประโยชน์ (ทางตรงและทางอ้อม) จากการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล



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

¹ ผลประโยชน์ที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้จะใช้วิธีการวิเคราะห์ผลประโยชน์ด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ

3. ผลประโยชน์ (Benefit) ที่เกิดขึ้น

ภายหลังจากที่ปรึกษาได้ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลของ สพร. สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การแสดงผลการวิเคราะห์ผลประโยชน์จากบริการของ สพร.

ยุทธศาสตร์และโครงการ	โครงการย่อยหรือบริการที่นำมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในปัจจุบันประมาณ พ.ศ. 2562	ผลประโยชน์ทางตรง	ผลประโยชน์ทางอ้อม	ผลประโยชน์รวม
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด		1,522,546,377	884,357,262	2,406,903,638
โครงการที่ 1 โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ	Government Data Exchange	350,639,093	118,056,020	468,695,114
	One Stop Service	622,150,750	85,485,784	707,636,534
โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐ	Unified Government Communication - MailGoThai	159,096,550	348,038,375	507,134,925
	Unified Government Communication - 1. e-Saraban 2. G-Chat 3. GIN Conference	390,659,983	332,777,082	723,437,065
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด		173,898	39,625,708	39,799,606
โครงการที่ 3 โครงการ Government Data and Analytics Service Center	Open Government Data	173,898	39,625,708	39,799,606
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ		2,430,669,745	314,766,855	2,745,436,599
โครงการที่ 4 โครงการ Digital Government Infrastructure Ecosystem	1. GIN	1,024,885,125	219,389,915	1,244,275,040
	2. G-CLOUD	1,405,784,620	99,368,620	1,505,153,239
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความพร้อมให้หน่วยงานภาครัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล		121,341,908	-	121,341,908
โครงการที่ 5 โครงการ Digital Government Transformation	1. TDGA	121,341,908	-	121,341,908
	2. Policy Standards and Regulations			
รวม		4,074,731,928	1,242,741,504	5,317,473,432

ที่มา: บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

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 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าโดยวิธีทางการเงิน

ยุทธศาสตร์และโครงการ	โครงการย่อยหรือบริการที่นำมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ค่าใช้จ่ายทางตรง	ค่าใช้จ่ายปันส่วน	ค่าใช้จ่ายรวม
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด		126,639,898	170,048,287	296,688,185
โครงการที่ 1 โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ	Government Data Exchange 1. Single-sign-on 2. e-cms 3. Government API	5,129,000	40,678,375	45,807,375
	One Stop Service 1. E-Gov.go.th 2. Info.go.th 3. Apps.go.th 4. Smart Box and Government Smart Kiosk 5. GNews 6. Biz.govchannel.go.th 7. govspending.data.go.th 8. CITIZENinfo	37,627,524	59,359,448	96,986,972
โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐ	Unified Government Communication 1. e-Saraban 2. G-Chat 3. GIN Conference 4. MailGoThai	83,883,374	70,010,465	153,893,839
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด		48,938,335	17,756,178	66,694,513
โครงการที่ 3 โครงการ Government Data and Analytics Service Center	Government Big Data Analytics Center - โครงการพัฒนาศูนย์ข้อมูลขนาดใหญ่ของภาครัฐ	48,938,335	17,756,178	66,694,513
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ		968,454,357	1,148,088,006	1,148,088,006
โครงการที่ 4 โครงการ Digital Government Infrastructure Ecosystem	1. GIN	453,727,069	59,763,815	513,490,884
	2. G-CLOUD	514,727,287	119,869,835	634,597,122
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความพร้อมให้หน่วยงานภาครัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล		8,618,931	26,420,697	35,039,628

ยุทธศาสตร์และโครงการ	โครงการย่อยหรือบริการที่นำมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในปัจจุบันประมาณ พ.ศ. 2562	ค่าใช้จ่ายทางตรง	ค่าใช้จ่ายบางส่วน	ค่าใช้จ่ายรวม
โครงการที่ 5 โครงการ Digital Government Transformation	Government Digital Skills – กิจกรรมการยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล	4,647,368	5,468,079	10,115,447
	Digital Government Transformation - กิจกรรมการจัดทำแนวทาง มาตรฐานและข้อเสนอแนะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	3,971,563	20,952,618	24,924,181
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น		1,152,651,521	393,858,812	1,546,510,332

ที่มา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

5. สรุปผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจาก ขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้ มีความครอบคลุมถึงการดำเนินงานตามภารกิจของ สพร. ทั้งหมด โดยมีการวิเคราะห์การประหยัดงบประมาณ (ผลประโยชน์หักด้วยค่าใช้จ่าย) ที่ได้แสดงให้เห็นว่า โครงการ/กิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีความคุ้มค่ารวมในเชิงผลประโยชน์สุทธิอยู่ที่ 2,110,215,453 บาท โดยกิจกรรมการให้บริการ

- 1) โครงการ Government Data Exchange มีความคุ้มค่า จำนวน 422,887,739 บาท
- 2) โครงการ One Stop Service มีความคุ้มค่า จำนวน 610,649,563 บาท
- 3) โครงการ MailGoThai มีความคุ้มค่า จำนวน 383,680,302 บาท
- 4) โครงการ Unified Government Communication มีความคุ้มค่า จำนวน 692,997,849 บาท

โครงการ/กิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีความคุ้มค่ารวมในเชิงผลประโยชน์สุทธิอยู่ที่ -26,894,907 บาท โดยแต่ละกิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ ได้แก่

- 1) โครงการ Open Government Data มีความคุ้มค่า จำนวน -26,894,907 บาท

ในขณะที่ โครงการ/กิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีความคุ้มค่ารวมในเชิงผลประโยชน์สุทธิอยู่ที่ 1,597,348,593 บาท โดยแต่ละกิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ ได้แก่

- 1) โครงการ GIN มีความคุ้มค่า จำนวน 730,784,156 บาท
- 2) โครงการ G-Cloud มีความคุ้มค่า จำนวน 870,556,118 บาท

โครงการ/กิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีความคุ้มค่ารวมในเชิงผลประโยชน์สุทธิอยู่ที่ 86,302,280 บาท โดยแต่ละกิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ ได้แก่

- 1) โครงการ Government Digital Skills อยู่ที่ 121,341,908 บาท
- 2) โครงการ Policy Standards and Regulations อยู่ที่ -24,924,181 บาท

เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ สพร. จัดตั้งขึ้นใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2562 ได้นั้น ที่ปรึกษาจึงได้พิจารณาการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ของ สพร. ใน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการ GIN โครงการ G-Cloud และ โครงการ MailGoThai พบว่า มีความคุ้มค่าในช่วงเวลาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Benefit) ที่สูงกว่าค่าใช้จ่าย (Cost) หรืองบประมาณที่ สพร. ได้รับและเมื่อประเมินจากการใช้งาน ของหน่วยงานทั้งหมดที่ใช้บริการ ทำให้เกิดผลประโยชน์สุทธิมูลค่า 1,985,020,576 บาท หรือ อาจจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การที่หน่วยงานภาครัฐมาใช้บริการ GIN, G-Cloud และ MailGoThai จาก สพร. ก่อให้เกิดการประหยัดงบประมาณมากกว่าหน่วยงานดำเนินการเองถึง 1,985,020,576 บาท ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลประโยชน์สุทธิจากการบริการของ สพร.

ยุทธศาสตร์และโครงการ	โครงการย่อยที่นำมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ผลประโยชน์ทางตรง	ผลประโยชน์ทางอ้อม	ผลประโยชน์รวม	ค่าใช้จ่ายรวม	การประหยัดงบประมาณ 2562
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด		1,522,546,377	884,357,262	2,406,903,638	296,688,185	2,110,215,453
โครงการที่ 1 โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ	Government Data Exchange	350,639,093	118,056,020	468,695,114	45,807,375	422,887,739
	One Stop Service	622,150,750	85,485,784	707,636,534	96,986,972	610,649,563
โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐ	Unified Government Communication - MailGoThai	159,096,550	348,038,375	507,134,925	123,454,623	383,680,302

ยุทธศาสตร์และโครงการ	โครงการย่อย ที่นำมาวิเคราะห์ความ คุ้มค่าในงบประมาณ พ.ศ. 2562	ผลประโยชน์ ทางตรง	ผลประโยชน์ ทางอ้อม	ผลประโยชน์ รวม	ค่าใช้จ่ายรวม	การประหยัด งบประมาณ 2562
	Unified Government Communication - 1. e-Saraban 2. G-Chat 3. GIN Conference	390,659,983	332,777,082	723,437,065	30,439,216	692,997,849
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด		173,898	39,625,708	39,799,606	66,694,513	- 26,894,907
โครงการที่ 3 โครงการ Government Data and Analytics Service Center	Open Government Data	173,898	39,625,708	39,799,606	66,694,513	-26,894,907
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ		2,430,669,745	314,766,855	2,745,436,599	1,148,088,006	1,597,348,593
โครงการที่ 4 โครงการ Digital Government Infrastructure Ecosystem	1. GIN 2. G-CLOUD	1,024,885,125 1,405,784,620	219,389,915 99,368,620	1,244,275,040 1,505,153,239	513,490,884 634,597,122	730,784,156 870,556,118
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความพร้อมให้ หน่วยงานภาครัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงใน การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล		121,341,908	-	121,341,908	35,039,628	86,302,280
โครงการที่ 5 โครงการ Digital Government Transformation	1. TDGA 2. Policy Standards and Regulations	121,341,908	-	121,341,908	10,115,447 24,924,181	111,226,461 -24,924,181
รวม		4,074,731,928	1,242,741,504	5,317,473,432	1,546,510,332	3,770,963,100

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

ที่มา: บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

6. สรุปผลประโยชน์ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเลขได้

นอกจากการวิเคราะห์ผลประโยชน์จากการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ สพร. ข้างต้นแล้ว ที่ปรึกษาฯ ยังได้พิจารณาผลประโยชน์จากการให้บริการของ สพร. ที่ไม่สามารถตีค่าเป็นตัวเลขได้ ซึ่งการศึกษาวិเคราะห์ผลประโยชน์ดังกล่าว จะชี้ให้เห็นผลประโยชน์ของการให้บริการของ สพร. ที่มี

ต่อประเทศในภาพรวมได้ละเอียดถี่ถ้วนมากขึ้น โดยรายละเอียดของผลประโยชน์แต่ละประเภท มีดังนี้

➤ ส่งเสริมความโปร่งใสและการจำกัดการทุจริต (Transparency and Corruption)

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

➤ สร้างโอกาสในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือธุรกิจประเภทใหม่

ปริมาณข้อมูลที่เกิดขึ้นในแต่ละวันมีจำนวนมหาศาล โดยข้อมูลถูกสร้างขึ้นทุก ๆ วินาที ทำให้ขนาดของข้อมูลมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้จำนวนมาก ประกอบกับแนวโน้มการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐที่สูงขึ้น เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและสร้างโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมและประสิทธิภาพในการทำงานของประเทศ ดังนั้น การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญอย่าง 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 ทำให้การเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลของรัฐบาลมีต้นทุนที่ถูกลง 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 5 จำนวนวันที่ใช้ในการให้บริการของประเทศกรณีตัวอย่าง

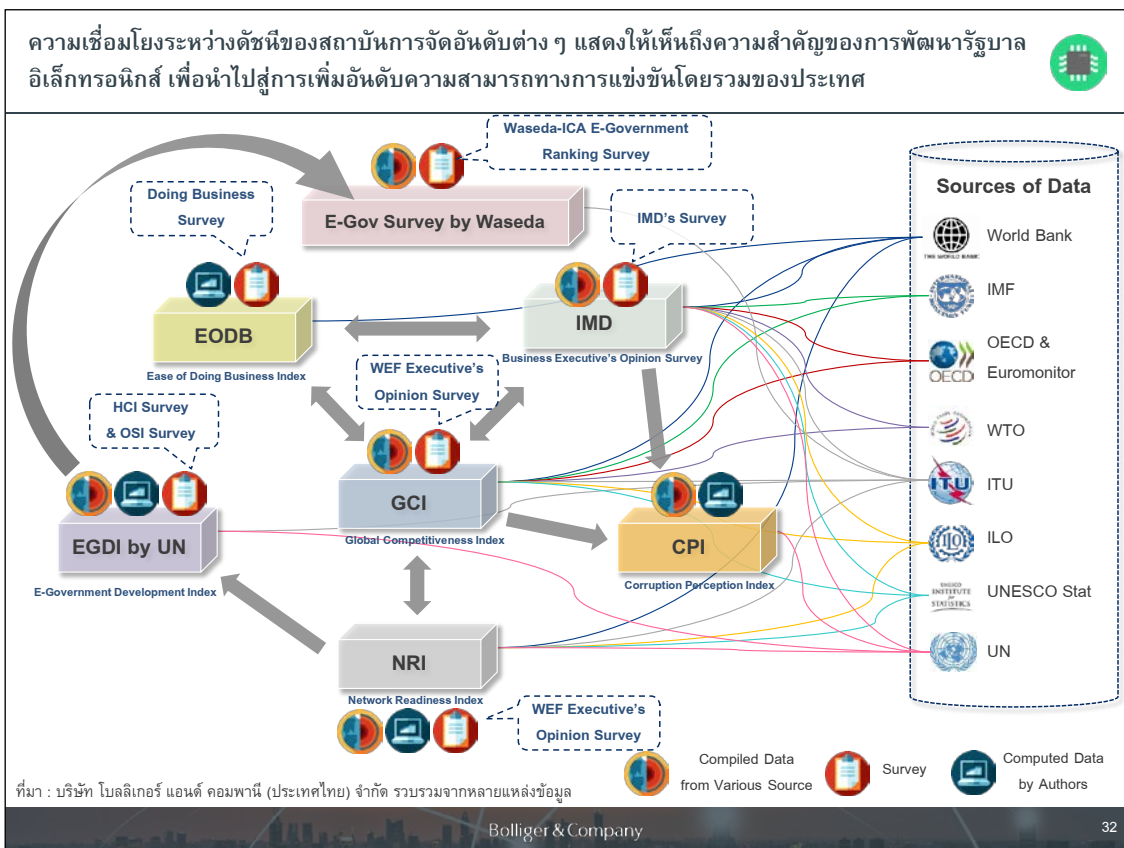
กรณีศึกษาประเทศตัวอย่าง	รูปแบบบริการ	ระยะเวลาที่ใช้ก่อนมีระบบฯ	ระยะเวลาที่ใช้หลังมีระบบฯ
ศูนย์บริการประชาชน (บราซิล)	ลงทะเบียนเอกสารจำนวน 29 เอกสาร	2-3 วัน	20-30 นาที
ระบบภาษีออนไลน์ (ชิลี)	กรอกภาษีออนไลน์	25 วัน	12 ชั่วโมง
ระบบภาษีออนไลน์ (สิงคโปร์)	การประเมินภาษีออนไลน์	12-18 เดือน	3-5 เดือน

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 หากมีดัชนีด้านการพัฒนาารัฐบาล ดิจิทัลตัวใดอยู่ในอันดับที่สูงขึ้น อาจส่งผลให้อันดับของดัชนีอื่น ๆ สูงขึ้นตามไปด้วย และทำให้ความสามารถทางการแข่งขันของประเทศโดยรวมเพิ่มสูงขึ้นด้วย ซึ่งความเชื่อมโยงดังกล่าวเป็นดังแสดงในภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ความเชื่อมโยงระหว่างดัชนีของสถาบันการจัดอันดับต่าง ๆ



ดังนั้น เมื่อภาคธุรกิจและภาคเอกชนมีความต้องการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้น การให้บริการของรัฐด้วยระบบดิจิทัล จะทำให้ภาคธุรกิจมีความพึงพอใจมากขึ้น และสามารถดึงดูดนักลงทุนได้มากขึ้น ส่งผลให้ความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศเพิ่มสูงขึ้นในท้ายที่สุด

➤ **สร้างเงินหมุนเวียนในเศรษฐกิจที่สูงขึ้นจากการลงทุนของภาครัฐ**

การลงทุนของภาครัฐ โดยเฉพาะการลงทุนที่มีมูลค่าสูงจะสามารถก่อให้เกิดกิจกรรมและรายได้ในภาคเศรษฐกิจเป็นตัวเงินที่มากกว่ามูลค่าที่รัฐจ่ายไป จากผลทวีคูณของการใช้จ่ายภาครัฐ² (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 และตัวแปรอื่นในระบบเศรษฐกิจ คือ (1) GDP (2) การบริโภคเอกชน และ (3) การลงทุนภาคเอกชน โดยเลือกข้อมูลในช่วงปี พ.ศ. 2540 – 2550 ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า รายจ่ายลงทุนภาครัฐสามารถทำให้เกิดอุปสงค์ต่อเนื่องจากภาคเอกชนได้ (Crowding In Effect) และมีตัวคูณทางเศรษฐกิจมากกว่า 1 จึงสรุปได้ว่า ภาครัฐควรจะมีแนวโน้มการลงทุนโดยเฉพาะในส่วนโครงสร้างพื้นฐานกลาง เพื่อให้มีสถานะแวดล้อมทางด้านดิจิทัลที่เหมาะสมต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศต่อไป

➤ **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 ทั้งในส่วนโครงสร้างพื้นฐานและข้อมูล

➤ **ยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของภาครัฐ**

² ผลทวีคูณของการใช้จ่ายภาครัฐ หมายถึง อัตราส่วนการเพิ่มขึ้นของ GDP หากมีการใช้จ่ายภาครัฐเพิ่มขึ้น 1 หน่วย

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

อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นความท้าทายเรื่องของมาตรฐานการจับเก็บข้อมูลเพื่อการเชื่อมโยงฐานข้อมูล 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 5,394,374.1 บาทต่อปี

นอกจากนี้ ที่ปรึกษาได้ศึกษาเพิ่มเรื่องการประเมินความคุ้มค่าที่ควบคู่กับการรักษาสภาพแวดล้อมตามมิติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานฯ ปีที่ผ่านมา พบว่าจำนวนกระดาษที่ประหยัดจากโครงการ Info.go.th ในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 20.99 ล้านแผ่น คิดเป็น 104.9 ตัน จะส่งผลให้ ประหยัดน้ำมัน 271,019.6 ลิตร (คิดเป็นมูลค่า 5,394,374 บาท) ประหยัดน้ำ 2,779,850 ลิตร (คิดเป็นมูลค่า 43,949.4 บาท) ลดการตัดต้นไม้ 1,783 ตัน และเพิ่มออกซิเจนที่เพียงพอให้

คนได้หายใจ 5,665 คน และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 69.5 ตันคาร์บอน หรือเท่ากับ 1,115.6 ดอลลาร์สหรัฐ

➤ เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐให้ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

สพร. ได้อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น GovChannel ที่เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลการบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ผ่านช่องทางออนไลน์บนเว็บไซต์ ช่องทางออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และช่องทางออฟไลน์ตามสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งในปี 2562 สพร. ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ สพร. ต่ำกว่าความคาดหวังในเกือบทุกโครงการ แต่ระดับความพึงพอใจในหลายโครงการปรับตัวดีขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการของรัฐสูงขึ้น โดยประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของภาครัฐที่ให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ สพร. ที่มากขึ้น เช่น apps.go.th GNews และ Government Smart Kiosk

➤ เพิ่มทักษะความสามารถในการทำงานของบุคลากรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาของโลก

สพร. ได้ดำเนินการจัดตั้ง Thailand Digital Government Academy (TDGA) โดยมีเป้าหมายในการเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรดิจิทัลภาครัฐของประเทศไทย ซึ่งที่ผ่านมา TDGA ได้พัฒนารอบการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรภาครัฐจากหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ หลักสูตรด้านการบริหารจัดการสถาปัตยกรรมองค์กรให้แก่ผู้บริหารระดับสูง หลักสูตรด้านการใช้งานระบบคลาวด์ และหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) เป็นต้น ซึ่งมุ่งเน้นให้บุคลากรภาครัฐและข้าราชการมีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตามบทบาทและลักษณะงานปัจจุบัน รวมทั้งเข้าใจถึงบริบทการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างเหมาะสม

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีจำนวนผู้ผ่านการเข้าอบรมและพัฒนาทักษะ ICT จาก TDGA ถึง 2,562 คน และอบรมผ่านระบบออนไลน์ 7,082 คน สามารถประเมินผลประโยชน์จากการประหยัดจากการฝึกอบรมผ่าน สพร. ได้ถึง 121 ล้านบาทโดยประมาณ