

รายงานผลการศึกษาการวิเคราะห์ความคุ้มค่า
ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ฉบับเผยแพร่)

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

พฤศจิกายน 2560

รายงานผลการศึกษาศึกษาการวิเคราะห์ความคุ้มค่า
ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
(ฉบับเผยแพร่)

เสนอต่อ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

โดย

บริษัท โพลีเกอรั แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

พฤศจิกายน 2560

สารบัญ

1. ความเป็นมา	5
2. กรอบแนวทางการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์..	7
3. ผลประโยชน์ (BENEFIT) ที่เกิดขึ้น	12
4. ค่าใช้จ่ายโครงการโดยสรุป	14
5. สรุปผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	15
6. สรุปผลประโยชน์ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเลขได้.....	16

1. ความเป็นมา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้พิจารณาให้ บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี ประเทศไทย จำกัด ซึ่งมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทยหลายโครงการ รวมทั้ง ยังได้ศึกษาและวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ สรอ. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ด้วย โดยที่ปรึกษาได้นำกรอบแนวคิดในการศึกษามาจากผลการศึกษาขององค์กร/สถาบันระดับสากล อาทิ OECD (Organization for Economic Co-operation and Development), European Commission, McKinsey & Company, Deloitte และ Accenture เป็นต้น อีกทั้ง การศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) จากประเทศที่ก้าวหน้าด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ในปีนี้ ที่ปรึกษายังได้ขยายกรอบการประเมินผลประโยชน์ทางอ้อมเพิ่มเติม โดยพิจารณาจากการประหยัดเวลาในการทำงานของหน่วยงานของรัฐ การประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลและการเดินทางของประชาชน และปรับปรุงผลการวิเคราะห์จากข้อเสนอแนะคณะกรรมการในปีที่ผ่านมาอีกด้วย เช่น

- การวิเคราะห์เปรียบเทียบการประหยัดจากการลงทุนของ สรอ. เทียบกับต่างประเทศ
- การวิเคราะห์ Utilization Rate สำหรับบริการโครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐ
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการดำเนินงานของ สรอ. ในส่วนของผลประโยชน์ที่ประเมินเป็นตัวเงินไม่ได้
- การศึกษาผลประโยชน์ของการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในมิติที่เกี่ยวกับความยั่งยืน
- การศึกษาผลประโยชน์ของการดำเนินงานของ สรอ. ในมิติที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงานภาครัฐ

ทำให้ถือได้ว่า การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ สรอ. ในปีล่าสุด มีความครอบคลุมประโยชน์ที่หน่วยงานภาครัฐและผู้ให้บริการต่าง ๆ ของ สรอ. ได้รับมากยิ่งขึ้น

สำหรับการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 นี้ ที่ปรึกษาได้วางกรอบการศึกษวิเคราะห์ครอบคลุม 3 โครงการ 9 กิจกรรม ภายใต้แผนกลยุทธ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ประกอบด้วย

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ ให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)
 - 1.1 โครงการพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN)
 - 1.2 โครงการพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud: G-Cloud)
 - 1.3 โครงการให้บริการซอฟต์แวร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (G-SaaS) และการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai)
2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)
 - 2.1 โครงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานภาครัฐ (Digital Government Platform)
 - 2.2 โครงสร้างพื้นฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Information Infrastructure)
 - 2.3 โครงการศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)
3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)
 - 3.1 โครงการยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Government Digital Skills)
 - 3.2 โครงการจัดทำแนวทาง มาตรฐานและข้อเสนอแนะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
 - 3.3 โครงการพัฒนาศูนย์นวัตกรรมบริการรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Innovation Center)

2. กรอบแนวทางการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับแนวคิดการดำเนินงานในภาพรวม ที่ปรึกษาได้ศึกษาจากงานวิจัยเรื่อง e-Government for Better Government ซึ่งจัดทำโดยองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) เมื่อปี ค.ศ. 2005 เพื่อนำมาใช้เป็นกรณีศึกษาแนวทางการวิเคราะห์ผลประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ สรอ. โดยผลประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐและประชาชนผู้ให้บริการ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

- **ผลประโยชน์ทางตรงในรูปตัวเงิน** คือ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ อาทิ งบประมาณที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการลงทุน รายได้ที่สูงขึ้นของภาครัฐ ต้นทุนค่าบริการของภาครัฐที่ลดลง ต้นทุนค่าพิมพ์เอกสารและการจัดส่งเอกสารที่ลดลง เป็นต้น
- **ผลประโยชน์ทางอ้อมที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน** คือ ผลประโยชน์ที่มีได้เกิดขึ้นโดยตรงจากการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่เป็นผลกระทบต่อเนื่องจากการให้บริการหรือการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ ไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ เช่น บริการภาครัฐที่มีคุณภาพมากขึ้น ความปลอดภัยของข้อมูลที่เพิ่มสูงขึ้น การบริการที่มีการตอบสนองได้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น
- **ผลประโยชน์ด้านการประหยัด** คือ ผลประโยชน์ที่เกิดจากการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการประหยัดในด้านต่าง ๆ โดยเปรียบเทียบกับช่วงก่อนการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ เวลาที่ประหยัดได้ และทรัพยากรที่ประหยัดได้จากการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ทั้งนี้ สามารถจำแนกผลประโยชน์จากการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำแนกผลประโยชน์จากการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

	ผลประโยชน์ทางตรงในรูปตัวเงิน	ผลประโยชน์ทางอ้อมที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	ผลประโยชน์ด้านการประหยัด
ผลประโยชน์ต่อ หน่วยงานภาครัฐ	- ภาครัฐมีรายได้จากภาษีมากขึ้น - ลดความเสี่ยงจากการทุจริต คอร์รัปชัน - ลดค่าใช้จ่ายการเดินทางและการลงพื้นที่ - ลดต้นทุนค่าตีพิมพ์เอกสารและการจัดส่งเอกสาร - ได้รับรายได้เพิ่มเติมจากการใช้งานบริการหรือข้อมูลภาครัฐในเชิงพาณิชย์มากขึ้น - ตอบสนองความต้องการของประชาชนผ่านบริการที่รวดเร็วขึ้น - ลดต้นทุนที่เกิดจากการมีสถานที่ติดต่อหรือให้บริการภาครัฐ (Physical Presence)	- การให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น - สนับสนุนการพัฒนานโยบายภาครัฐ - เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล - ภาพลักษณ์ที่ดีของภาครัฐ	- การประหยัดเวลา - ลดต้นทุนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต - การสื่อสารในภาครัฐด้วยข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความแม่นยำ ทันสมัย - สามารถบริหารความเสี่ยงได้ง่ายขึ้น - การประหยัดทรัพยากร
ผลประโยชน์ต่อ ผู้ให้บริการ	- ราคาการใช้บริการต่าง ๆ ลดลง - ลดต้นทุนในการส่งข้อมูลลง - ลดต้นทุนการเดินทาง - ลดต้นทุนค่าประสานงานช่วยเหลือต่าง ๆ - สร้างโอกาสในการหารายได้ของประชาชนและภาคธุรกิจ	- การตอบสนองที่รวดเร็วขึ้น - พัฒนาคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล - พัฒนาความน่าเชื่อถือของข้อมูล - ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น - การบริการที่หลากหลายและมีทางเลือกมากขึ้น	- ลดระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ให้บริการ - ลดการส่งข้อมูลซ้ำซ้อน - ลดระยะเวลาเดินทาง

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

นอกจากงานวิจัย ที่นำมาอ้างอิงไว้นั้น ที่ปรึกษายังได้ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของโครงการด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากต่างประเทศ เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การแสดงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากกรณีศึกษาต่างประเทศ

โครงการ/ กิจกรรม โดย สรอ.	ประเทศ	Best Practice จากต่างประเทศ	ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น
Government Shared Infrastructure			
GIN	Singapore	Alliance for corporate excellence (ACE)	ประหยัดต้นทุนลงไปกว่าร้อยละ 30 เมื่อเปรียบเทียบกับ การให้แต่ละหน่วยงานลงทุน พัฒนาและดูแลระบบด้วยตนเอง
Cloud	USA / UK / Australia	Cloud based mail services; Provision of 4 G-Cloud services such as, IaaS, PaaS, SaaS, and Specialized Cloud Services	รัฐบาลสามารถประหยัดงบประมาณจากการมีระบบ Cloud ได้ถึงร้อยละ 50
Government Shared Services			
e-Saraban	South Korea	Postal Distribution Information System (PostNet)	ลดค่ากระดาษได้ 55 พันล้านบาทต่อปี และลดชั่วโมงการทำงานของพนักงาน
MailGoThai	Canada	Shared Services Canada: Move to one mail system, reducing overall number of data centers	ลดค่าใช้จ่ายในการบริหาร Account และเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ข้อมูลของภาครัฐ
G-Chat	South Korea	Framework for free download: Provide 4 framework types can be downloaded for free	ลดค่าใช้จ่ายจากการเกิด Economies of Scale และประหยัดเวลาการทำเว็บไซต์
GIN-Conference	USA	Cisco Integrate Cloud Conferencing: Simplified meeting experiences across multiparty video and unified communications	ลดค่าใช้จ่ายจากการเกิด economies of scale ที่เกิดจากการจัดสรรทรัพยากรการประชุมบนระบบคลาวด์ที่มีความยืดหยุ่นและปลอดภัย
Digital Government Platform			
Single Sign on	Singapore	Singpass: One password to access different government services.	ประหยัดเวลาในการจัดการบริหาร account ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ
e-CMS v 2.0 on Cloud	USA	IBM CMS: IBM CMS provides electronic means of storing, retrieving, and routing correspondence for review and approval	ประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลาการส่ง-รับเอกสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และลดความเสี่ยงของการสูญหาย
Government API	Singapore	Whole Government API, two API gateways: a private one for internal data exchange between government agencies, and a public one to manage data APIs accessible by the masses, which you can find on Data.gov.sg	สร้างโอกาสในการเกิดธุรกิจใหม่ ๆ จากการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐของประชาชนที่ง่ายขึ้น
Government Information Infrastructure			
Open Data	Singapore	First-stop portal for access to government data; more than 8,000 datasets and 100 apps developed	ประหยัดเวลาดำเนินหาข้อมูลของประชาชน และสร้างโอกาสในการเกิดธุรกิจใหม่ของประชาชนจากข้อมูลที่ภาครัฐลงทุนมหาศาล

โครงการ/ กิจกรรม โดย สรอ.	ประเทศ	Best Practice จากต่างประเทศ	ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น
Open/High Value Datasets	USA	The Federal Big Data R&D Strategic Plan: There are strategic plan of the national Science and technology council to harness the benefits from big data	เพิ่มความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ และพัฒนาความแม่นยำในการใช้งานข้อมูล ในการวางแผนเชิงนโยบาย
Public API (api.data.go.th)	USA	APIs and Data Feeds from USA.gov: USA.gov offers a variety of APIs and data feeds to help developers access and expose quality government information and services from their own websites.	รัฐบาลสหรัฐเปิดเผยข้อมูลให้สามารถเชื่อมต่อได้ผ่าน API ซึ่งช่วยให้นักพัฒนาสามารถนำไปพัฒนาโซลูชันหรือแอปพลิเคชันที่เป็นประโยชน์ได้จำนวนมาก
GovChannel			
Government Application Center	Hong Kong	Government website provides mobile application directory	ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันภาครัฐ ประหยัดค่าโฆษณาแอปพลิเคชันของภาครัฐ
e-Portal (E-Gov.go.th)	Canada/ Singapore/ South Korea/ Austria	Civil Service/ eCitizen/ Central Citizen and Business portal: Citizen can access to all the information and e-services	ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลของประชาชน และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานภาครัฐ
Info.go.th	USA	https://www.usa.gov/topics : Find government information and services by topic.	ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลของประชาชน และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานภาครัฐ
Data.go.th	USA	Data.gov is the federal government's open data site, and aims to make government more open and accountable	ประหยัดเวลาค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันภาครัฐ ประหยัดค่าโฆษณาแอปพลิเคชันภาครัฐ
Government Smart Box and Kiosk	Dubai	Dubai Smart Government (DSG) sets up 10 kiosks for MyID service that conveniently require a single sign-on for the customers to access Dubai government services.	ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการภาครัฐ ลดต้นทุนค่าจ้างแรงงานบุคลากรภาครัฐ
G-News	USA	Gov๒Go carefully gathers and presents all the information you need to take timely action	เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข่าวสารภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
Biz Portal	Singapore	Business Grant Portal: Brings government grants for businesses into one place, so it's easier to find and apply for the grants	ช่วยประหยัดเวลาในการเข้าถึงข้อมูลและการขออนุญาตต่าง ๆ จากหลายแหล่งข้อมูล
ภาษีไปไหน	USA	Data.gov is the federal government's open data site, and aims to make government more open and accountable	ช่วยสร้างความโปร่งใสให้แก่การทำงานของรัฐบาล

ที่มา: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ

จากการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ดังกล่าว ที่ปรึกษาได้กำหนดเป็นกรอบแนวทางการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ สรอ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ ผลประโยชน์ทางตรงที่สามารถประเมินเป็น

ตัวเงินได้ (Direct Benefits) และผลประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Benefits) ซึ่งจะมีทั้งในส่วนที่ประเมินเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้¹ ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 หลักการวัดผลประโยชน์ (ทางตรงและทางอ้อม)
จากการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



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

¹ ผลประโยชน์ที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้จะใช้วิธีการวิเคราะห์ผลประโยชน์ด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ

3. ผลประโยชน์ (Benefit) ที่เกิดขึ้น

ภายหลังจากที่ปรึกษาได้ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ สรอ. สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การแสดงผลการวิเคราะห์ผลประโยชน์จากบริการของ สรอ.

โครงการ/กิจกรรม	ผลประโยชน์ทางตรง (บาท)	ผลประโยชน์ทางอ้อม (บาท)	ผลประโยชน์รวม (บาท)
ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)			
GIN	954,254,076	219,811,866	1,174,065,942
G-Cloud	1,234,993,167	60,884,960	1,295,878,127
MailGoThai	284,029,157	188,882,784	472,911,941
G-SaaS	366,967,076	123,817,172	490,784,248
รวมยุทธศาสตร์ที่ 1	2,840,243,476	593,396,782	3,433,640,258
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)			
Digital Government Platform	306,307,921	104,512,459	410,820,380
Government Information Infrastructure	9,055,459	19,397,010	28,452,469
GovChannel	456,690,771	39,008,453	495,699,224
รวมยุทธศาสตร์ที่ 2	772,054,151	162,917,922	934,972,073
ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)			
Government Digital Skills			
Digital Government Transformation			
Digital Government Innovation Center			
รวม	3,612,297,627	756,314,704	4,368,612,331

ที่มา: บริษัท โบลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

เมื่อพิจารณาผลประโยชน์ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จะเห็นได้ว่า การดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ สรอ. ใน 3 กิจกรรมหลัก ทางด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ โครงการ GIN โครงการ G-Cloud และ โครงการ MailGoThai มีผลประโยชน์รวมทั้งสิ้น 2,942,856,010 บาท ลดลงจากผลประโยชน์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ซึ่งอยู่ที่จำนวน 2,999,022,744 บาท เหตุผลเนื่องจาก จำนวนหน่วยงานภาครัฐให้บริการกลางของ สรอ. น้อยลงจากงบประมาณที่ได้รับลดลง

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลประโยชน์จากโครงการทั้งหมดที่ สรอ. ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า กิจกรรมการให้บริการของ สรอ. มีผลประโยชน์รวมเกิดขึ้น 4,368,612,331 บาท เป็น **ผลประโยชน์ทางตรง** ทั้งสิ้น 3,612,297,627 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.9 ของผลประโยชน์รวม และเป็น **ผลประโยชน์ทางอ้อม** ทั้งสิ้น 756,314,704 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.1 ของผลประโยชน์รวม โดยกิจกรรมที่มีผลประโยชน์รวมสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่

- 1) โครงการ G-Cloud มีผลประโยชน์รวม จำนวน 1,295,878,127 บาท
- 2) โครงการ GIN มีผลประโยชน์รวม จำนวน 1,174,065,942 บาท
- 3) โครงการ GovChannel มีผลประโยชน์รวม จำนวน 495,699,224 บาท

4. ค่าใช้จ่ายโครงการโดยสรุป

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

ตารางที่ 4 การแสดงค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานของ สรอ.

โครงการ/กิจกรรม	ค่าใช้จ่ายโครงการ (บาท)	ค่าใช้จ่ายปันส่วน (บาท)	ค่าใช้จ่ายรวม (บาท)
ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)			
GIN	843,379,130	79,604,699	922,983,829
G-Cloud	413,367,489	160,676,090	574,043,579
MailGoThai	51,624,000	42,065,453	93,689,452
G-SaaS	12,728,515	10,371,741	23,100,257
รวมยุทธศาสตร์ที่ 1	1,321,099,134	292,717,983	1,613,817,117
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)			
Digital Government Platform	2,868,305	49,365,582	52,233,887
Government Information Infrastructure	159,344	12,271,905	12,431,249
GovChannel	6,705,571	74,264,857	80,970,428
รวมยุทธศาสตร์ที่ 2	9,733,220	135,902,344	145,635,564
ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)			
Government Digital Skills	639,780	5,078,404	5,718,184
Digital Government Transformation	7,611,380	27,924,001	35,535,381
Digital Government Innovation Center	1,964,371	16,685,741	18,650,112
รวมยุทธศาสตร์ที่ 3	10,215,531	49,688,146	59,903,677
รวม	1,341,047,885	478,308,473	1,819,356,358

ที่มา: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

5. สรุปผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ สรอ. จัดตั้งขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2559 ได้นั้น ที่ปรึกษาจึงได้พิจารณาการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ สรอ. ใน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการ GIN โครงการ G-Cloud และ โครงการ MailGoThai พบว่า มีความคุ้มค่าในช่วงเวลาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Benefit) ที่สูงกว่าค่าใช้จ่าย (Cost) หรืองบประมาณที่ สรอ. ได้รับและเมื่อประเมินจากการใช้งานของหน่วยงานทั้งหมดที่ใช้บริการ ทำให้เกิดผลประโยชน์สุทธิมูลค่า 1,352,139,149 บาท หรืออาจจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การที่หน่วยงานภาครัฐมาใช้บริการ GIN, G-Cloud และ MailGoThai จาก สรอ. ก่อให้เกิดการประหยัดงบประมาณมากกว่าหน่วยงานดำเนินการเองถึง 1,352,139,149 บาท ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

เนื่องจาก ขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้ มีความครอบคลุมถึงการดำเนินงานตามภารกิจของ สรอ. ทั้งหมด โดยมีการวิเคราะห์การประหยัดงบประมาณ (ผลประโยชน์หักด้วยค่าใช้จ่าย) ที่ได้แสดงให้เห็นว่า โครงการ/กิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing) มีความคุ้มค่ารวมในเชิงผลประโยชน์สุทธิอยู่ที่ 1,819,823,141 บาท โดยกิจกรรมการให้บริการ

- 1) โครงการ GIN มีความคุ้มค่า จำนวน 251,082,113 บาท
- 2) โครงการ G-Cloud มีความคุ้มค่า จำนวน 721,834,548 บาท
- 3) โครงการ MailGoThai มีความคุ้มค่า จำนวน 379,222,489 บาท
- 4) โครงการ G-SaaS มีความคุ้มค่า จำนวน 467,683,992 บาท

ในขณะที่ โครงการ/กิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery) มีความคุ้มค่ารวมในเชิงผลประโยชน์สุทธิอยู่ที่ 789,336,509 บาท โดยแต่ละกิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ ได้แก่

- 1) โครงการ Digital Government Platform มีความคุ้มค่า จำนวน 358,586,493 บาท
- 2) โครงการ Government Information Infrastructure มีความคุ้มค่า จำนวน 16,021,220 บาท
- 3) โครงการ GovChannel มีความคุ้มค่า จำนวน 414,728,796 บาท

โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การแสดงผลประโยชน์สุทธิจากการบริการของ สรอ.

โครงการ	ผลประโยชน์ (บาท/ปี)	ค่าใช้จ่าย (บาท/ปี)	ผลประโยชน์สุทธิ * (บาท/ปี)
ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)			
GIN	1,174,065,942	922,983,829	251,082,113
G-Cloud	1,295,878,127	574,043,579	721,834,548
MailGoThai	472,911,941	93,689,452	379,222,489
G-SaaS	490,784,248	23,100,257	467,683,992
รวมยุทธศาสตร์ที่ 1	3,433,640,258	1,613,817,117	1,819,823,141
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)			
Digital Government Platform	410,820,380	52,233,887	358,586,493
Government Information Infrastructure	28,452,469	12,431,249	16,021,220
GovChannel	495,699,224	80,970,428	414,728,796
รวมยุทธศาสตร์ที่ 2	934,972,073	145,635,564	789,336,509
รวม	4,368,612,331	1,759,452,681	2,609,159,650

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

ที่มา: บริษัท โบลติเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

6. สรุปผลประโยชน์ในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้

นอกจากการวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ตามที่แสดงไปข้างต้นแล้วนั้น ที่ปรึกษายังอนุมานให้เห็นถึงผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ สรอ. โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation) โดยจะชี้ให้เห็นผลประโยชน์ของการให้บริการของ สรอ. ที่มีต่อประเทศในภาพรวมได้ละเอียดถี่ถ้วนมากขึ้น รายละเอียดต่อไปนี้

➤ ส่งเสริมความโปร่งใสและการจำกัดการทุจริต (Transparency and Corruption)

งานศึกษาของ Universite de Fribourg Suisse (2011) กล่าวว่า ประเด็นความโปร่งใสเป็นเป้าหมายหนึ่งของ การพัฒนาธรรมาภิบาลดิจิทัล ซึ่งก่อให้เกิดความเชื่อใจ (Trust) ระหว่างภาครัฐและประชาชน อันนำไปสู่การทุจริตที่ลดลงได้ เช่น ประเทศอาร์เจนตินาได้จัดทำเว็บไซต์ชื่อ “CRISTAL” เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การควบคุมการทุจริตและนโยบายประเทศ ภายหลังจากการจัดทำเว็บไซต์ดังกล่าว พบว่า ระดับความโปร่งใสเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลภาครัฐมากขึ้นด้วย ส่งผลให้สามารถลดความเสี่ยงในการเกิดทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานภาครัฐลง ทั้งนี้ สำหรับประเทศไทย ปัจจุบันกรมบัญชีกลางได้ร่วมกับ สรอ. ในการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐผ่านระบบภาษีไปไหน (govspending.data.go.th) รวมทั้ง ตอบสนองนโยบายรัฐบาลโดยรวมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจัดทำศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ทำให้ประชาชนมีช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและร้องเรียนได้ 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 และลดระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินการลง ดังตัวอย่างบริการภาครัฐที่มีระยะเวลาการดำเนินการลดลงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ตัวอย่างบริการภาครัฐที่มีระยะเวลาการดำเนินการลดลง

กรณีศึกษาประเทศ ตัวอย่าง	รูปแบบบริการ	ระยะเวลาที่ใช้ ก่อนมีระบบฯ	ระยะเวลาที่ใช้ หลังมีระบบฯ
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

ดังนั้น เมื่อภาครัฐกิจและภาคเอกชนมีความพร้อมในการพัฒนาระบบให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มสูงขึ้น ความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ จะทำให้ภาครัฐกิจและภาคเอกชนมีความพึงพอใจมากขึ้น 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 ภาครัฐควรจะมีแผนการลงทุนโดยเฉพาะในส่วนโครงสร้างพื้นฐานกลาง เพื่อให้มีสถานะแวดล้อมทางด้านดิจิทัลที่เหมาะสมต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศต่อไป

➤ เพิ่มประสิทธิภาพและความตระหนักด้านการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

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

² ผลทวีคูณของการใช้จ่ายภาครัฐ หมายถึง อัตราส่วนการเพิ่มขึ้นของ GDP หากมีการใช้จ่ายภาครัฐเพิ่มขึ้น 1 หน่วย

ดังกล่าว ทำให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานเดียว ซึ่งช่วยยกระดับการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเหล่านี้มากขึ้น

➤ พัฒนาการบูรณาการการทำงานของรัฐ

ภายหลังจากมีรัฐบาลดิจิทัล พบว่า ปฏิสัมพันธ์ (Interactions) ระหว่างรัฐบาล และบุคคลภายนอก อาทิ ภาคธุรกิจ หรือภาคประชาชน เพิ่มขึ้น โดยจากผลการศึกษาของ Andersen (2003 – 2009) พบว่า ภายหลังมีการปรับใช้ดิจิทัลภาครัฐแล้ว ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแต่ละภาคส่วน มีการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

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

การบูรณาการการทำงานของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากจะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐแล้ว ยังก่อให้เกิดการประหยัดงบประมาณของประเทศได้มากขึ้นจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างบูรณาการร่วมกัน ทั้งในส่วนโครงสร้างพื้นฐานและข้อมูล

➤ ยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของภาครัฐ

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

อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นความท้าทายเรื่องของมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการเชื่อมโยงฐานข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล อาทิ Data Cleansing, Converting และ Analytics ที่ภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

➤ ส่งเสริมการดำเนินงานของรัฐบาลให้มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

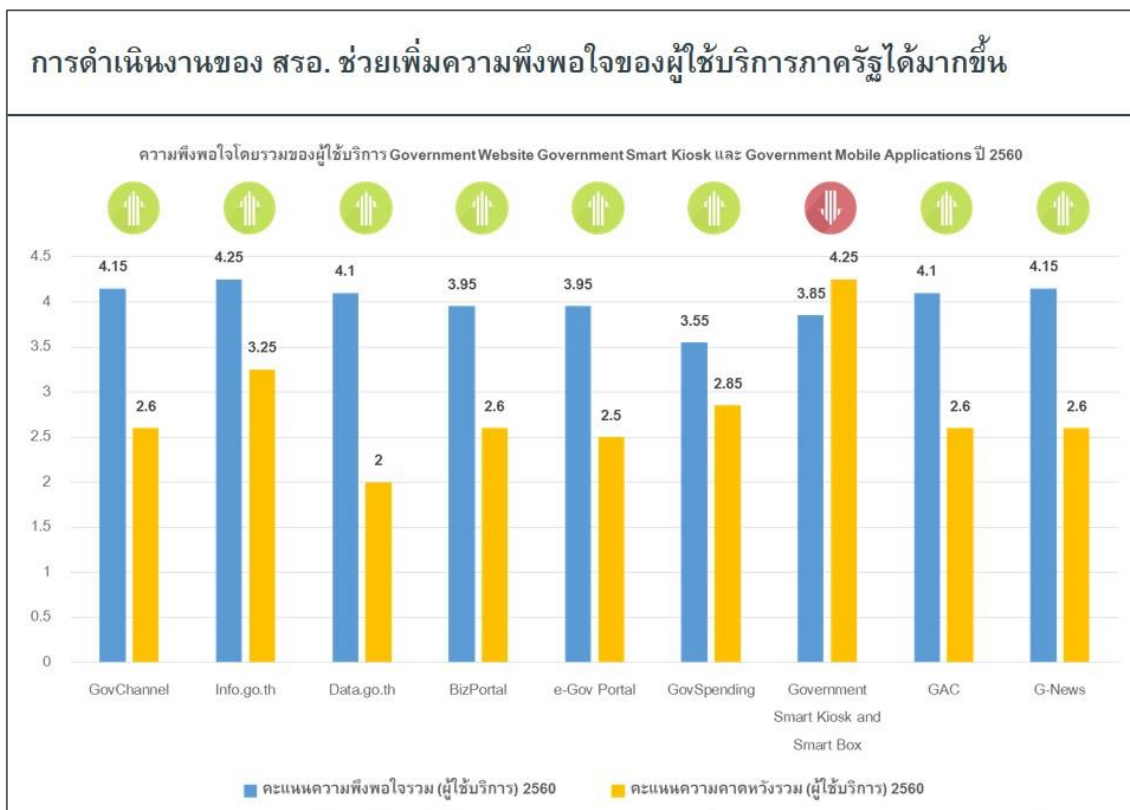
จากงานวิจัยของ UN พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทสำคัญ มีผลต่อการพัฒนาประเทศเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนจนถึงปี พ.ศ. 2573 (ปี 2030) ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ซึ่งล้วนแต่เป็นเทคโนโลยีสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐมีความจำเป็นต้องใช้งานบริการ เช่น G-Cloud, e-CMS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

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

➤ เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐให้ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

สรอ. ได้พัฒนาช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น GovChannel ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ และช่องทางอื่น ๆ เช่น ตู้บริการเอนกประสงค์ (Government Smart Kiosk) เป็นต้น นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2560 สรอ. ยังได้สำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ สรอ. ที่สูงกว่าความคาดหวังในเกือบทุกโครงการ สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของภาครัฐที่ให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ สรอ.

ภาพที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนของ สรอ. ประจำปี พ.ศ. 2560



- เพิ่มทักษะความสามารถในการทำงานของบุคลากรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาของโลก

สรอ. ได้ดำเนินการจัดตั้ง Thailand Digital Government Academy (TDGA) โดยมีเป้าหมายในการยกระดับและพัฒนาบุคลากรดิจิทัลภาครัฐของประเทศไทย ซึ่งที่ผ่านมา TDGA ได้พัฒนารอบการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรภาครัฐ อาทิ หลักสูตรด้านการบริหารจัดการสถาปัตยกรรมองค์กรให้แก่ผู้บริหารระดับสูง หลักสูตรด้านการใช้งานระบบคลาวด์ และหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) เป็นต้น ซึ่งมุ่งเน้นให้บุคลากรภาครัฐและข้าราชการมีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลตามบทบาทและลักษณะงานปัจจุบัน รวมทั้งเข้าใจถึงบริบทการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างเหมาะสม



สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ เลขที่ 108 ถนนรางน้ำ

แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ (+66) 0 2612 6000 โทรสาร (+66) 0 2612 6011-12

Contact Center (+66) 0 2612 6060

อีเมล contact@ega.or.th เวลาทำการ 8.30 – 17.30 น.



www.ega.or.th



<http://www.facebook.com/EGAThailand>



<http://www.youtube.com/user/eGovernmentAgency>

Bolliger & Company

บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

ชั้น 31 อาคาร สาทรร สแควร์ ออฟฟิศ ทาวเวอร์

เลขที่ 98 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ (+66) 0 2230 6399 โทรสาร (+66) 0 230 6333

www.bolliger-company.com