รายงานสถานะรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ประจำปี 2562

-

THAILAND DIGITAL GOVERNMENT STATUS REPORT 2019

DGA
Digital Government Development Agency

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน) (สพร.)

รายงานนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในปี 2562 ที่สะท้อนถึงภาพรวมของนโยบาย ระดับการพัฒนา และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องรวมทั้งประเด็นด้านข้อมูลภาครัฐ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อบริบทการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานของภาครัฐ

-

บรรณาธิการ
ชรินทร์ ธีรฐิตยางกูร
ชื่อผู้จัดทำ
ส่วนงบประมาณและติดตามนโยบาย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จัดทำ
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ออกแบบ
บริษัท มูสส์เฮด จำกัด
พิมพ์ที่
บริษัท ยูนิตี้ พริ้นติ้ง จำกัด
พิมพ์ครั้งที่ 1 : พฤศจิกายน 2563
จำนวน : 200 เล่ม
ISBN : 978-616-8001-17-2

สารบัญ

1
ภาพรวมนโยบายและระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

1.1 แผนระดับชาติเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล 008
- แผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง 016
- แนวทางและกรอบการวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย 025

1.2 ตัวชี้วัดระดับสากลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 030
- ดัชนีชี้วัดด้านสภาวะการแข่งขันของประเทศ 032
- ดัชนีชี้วัดด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 036
- ตัวชี้วัดด้านการส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล 044

1.3 งบประมาณด้านการพัฒนาดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ 048
- ความสำคัญของงบประมาณต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 049
- แหล่งงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ 050

2
ภาพรวมสถานะการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล

2.1 สถานะการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัล 062
- โครงการที่ได้ดำเนินการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 064
- โครงการที่ไม่ได้ดำเนินการ 069
- ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ 070
- โครงการสำคัญด้านรัฐบาลดิจิทัล 074

2.2 สถานะความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ 092
- ภาพรวมความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ 093
- ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ 101
- ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ 104

2.3 การวิเคราะห์ความสอดคล้อง 107

006

060

114

148

3

ภาพรวมสภาพแวดล้อมที่สำคัญต่อการสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 116
3.1 กฎหมาย 120
- กฎหมายที่ส่งเสริมและเกี่ยวข้องต่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล 122

3.2 มาตรฐาน 127
- ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 128
- มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง 129

3.3 โครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง 132
- การให้บริการเครือข่ายเพื่อเชื่อมต่อการทำงานของภาครัฐ 132

3.4 บุคลากร 134
- แนวคิดการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ 135
- แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ 136
- การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ 139

4

หัวข้อพิเศษ "รัฐบาลดิจิทัลกับข้อมูล"

4.1 ความสำคัญของข้อมูลต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 150
4.2 สถานะของข้อมูลภาครัฐไทย 152
- การสร้างและรวบรวมข้อมูล 154
- การเก็บรักษาข้อมูล 157
- การเชื่อมโยงข้อมูล 162
- การนำข้อมูลมาใช้ 168

4.3 ข้อเสนอแนะ 172
- การสร้างและรวบรวมข้อมูล 172
- การเก็บรักษาข้อมูล 173
- การเชื่อมโยงข้อมูล 173
- การนำข้อมูลมาใช้ 174
- การกำกับดูแลข้อมูล 175

บทที่ 1 ภาพรวมนโยบายและระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

ภาพรวมของแผนระดับชาติที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

แผนระดับ 1

ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

แผนแม่บท 23 ฉบับ
แผนแม่บทฉบับที่ 20 เรื่องการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ

แผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน
แผนการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนระดับ 2

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย
ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์
ยุทธศาสตร์ที่ 8 การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม

แผนระดับ 3

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

(ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ของประเทศไทย พ.ศ.2563-2565

รัฐบาลดิจิทัล **เปิดเผย เชื่อมโยง** และร่วมกัน**สร้างบริการที่มีคุณค่า** ให้ประชาชน

3 เป้าหมาย

Digitalization
ยกระดับ หน่วยงาน ภาครัฐให้ทำงานแบบ ชาญฉลาดขึ้นด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล

Intelligent Platform
สร้างแพลตฟอร์ม ดิจิทัลภาครัฐอัจฉริยะ เพื่อเกิดการเชื่อมโยง บริการภาครัฐสำหรับ ประชาชน

Openness and Data Usage
สนับสนุนการเปิดเผย ข้อมูลภาครัฐ และการใช้ข้อมูลเพื่อ สร้างประโยชน์ แก่ทุกภาคส่วน

Competitive Advantage

↑5

Rank 25/63 (2019)

World Competitiveness Index by International Institute for Management Development (IMD)

↓2

Rank 40/140 (2019)

Global Competitiveness Index by World Economic Forum (WEF)

↑6

Rank 21/190 (2020)

Ease of Doing Business Index by World Bank

↓2

Rank 101/180 (2019)

Corruption Perception Index by Transparency International

E-Government

↑4

Rank 73/193 (2018)

E-Government Development Index by United Nations (UN)

Rank 53/114 (2017)

Open Data Barometer by World Wide Web Foundation

Rank 21/65 (2018)

International E-Government Ranking Survey by Waseda University

Enabling Factor for E-Government

Rank 56/121 (2019)

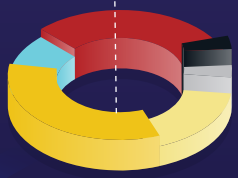
Networked Readiness Index by the Portulans Institute (PI) & World Information Technology and Services Alliance (WITSA)

↓15

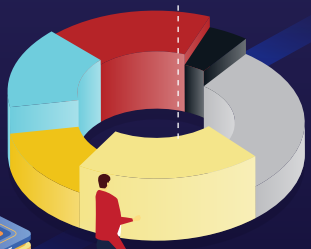
Rank 35/165 (2018)

Global Cybersecurity Index by International Telecommunication Union

งบด้านรัฐบาลดิจิทัล
27,166



งบประมาณประเทศ
2,768,663



ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ล้านบาท)

- ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง
- ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
- ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
- ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม
- ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

1 ภาพรวมนโยบายและระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

ประเทศไทย ได้จัดทำนโยบายและแผนระดับชาติเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศที่ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม

รวมทั้งเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้ประเทศมีการพัฒนาอย่างรอบด้าน ภายใต้วิสัยทัศน์ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0 ที่ต้องการยกระดับประเทศในทุกด้านด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาให้เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่เศรษฐกิจของประเทศทั้งระบบ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ซึ่งเป็นกรอบทิศทางที่องค์การสหประชาชาติ (United Nations : UN) ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดวาระการพัฒนาที่ยั่งยืนเพื่อให้นานาประเทศมีแนวทางในการพัฒนาประเทศให้มีความยั่งยืนในทุกด้าน นอกจากนี้ ประเทศไทยยังนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์เพื่อจัดทำนโยบายทางเศรษฐกิจและสังคมที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตของประชน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐก็ได้จัดทำมาตรการในแต่ละด้านที่ตอบสนองต่อนโยบายและแผนระดับชาติ เพื่อร่วมกันเป็นกลไกในการขับเคลื่อนประเทศ

รัฐบาลดิจิทัล ถูกนำมาใช้เป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อยกระดับการทำงานของภาครัฐให้ทันสมัย และสามารถให้บริการสาธารณะโดยคำนึงถึงประชาชนเป็นสำคัญ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาบริการสาธารณะที่สามารถให้บริการในรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการของภาครัฐ และลดต้นทุนการขอรับบริการของประชาชน รวมทั้งต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐบนพื้นฐานของข้อมูลที่รวดเร็วและแม่นยำ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ทุกภาคส่วน ตลอดจนเป็นการเพิ่มศักยภาพของประเทศโดยรวมอีกด้วย

เพื่อให้เข้าใจถึงสถานะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย สพร. จึงได้รวบรวมนโยบายและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยสามารถสรุปนโยบายและแผนระดับชาติด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยไว้ดังนี้

1.1 แผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล

ประเทศไทยมีการจัดทำแผนระดับชาติเพื่อสร้างทิศทางที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในภาพรวม ครอบคลุมทุกมิติ เนื่องจากแผนระดับชาติทุกฉบับมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศอย่างรอบด้านในทุกภาคส่วน ประเด็นด้านรัฐบาลดิจิทัลเป็นประเด็นสำคัญที่ถูกบรรจุไว้ในแผนระดับชาติในลักษณะที่ต้องอาศัยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ร่วมกับมาตรการในแต่ละด้าน (Cross-cutting Issue) เพื่อพัฒนาประเทศตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้น เพื่อให้มองเห็นภาพรวมและทราบแนวทางของแผนการพัฒนาประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาดิจิทัล สพร. จึงได้รวบรวมแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผน การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจะทำให้มองเห็นถึงกรอบทิศทาง การวางแผนงาน และการจัดทำยุทธศาสตร์ของประเทศตั้งแต่แผนพัฒนาประเทศหลักไปจนถึงแผนระดับปฏิบัติการ

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

เป็นแผนเฉพาะด้านที่กำหนดทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งได้มีการจัดทำขึ้นครั้งแรกในปี 2559 โดยแผนแต่ละฉบับมีความเป็นมาและแนวคิดในการจัดทำดังนี้

ฉบับที่ 1
แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี พ.ศ. 2559-2561

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 5 เมษายน2559 ให้ดำเนินการเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐ โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

> **ใน 3 ปี ข้างหน้า ภาครัฐไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง**

ซึ่งแผนดังกล่าวดำเนินการภายใต้ 4 ยุทธศาสตร์หลัก ดังแสดงในแผนภาพที่ 4 ซึ่งประกอบด้วยขีดความสามารถในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 18 มาตรการ

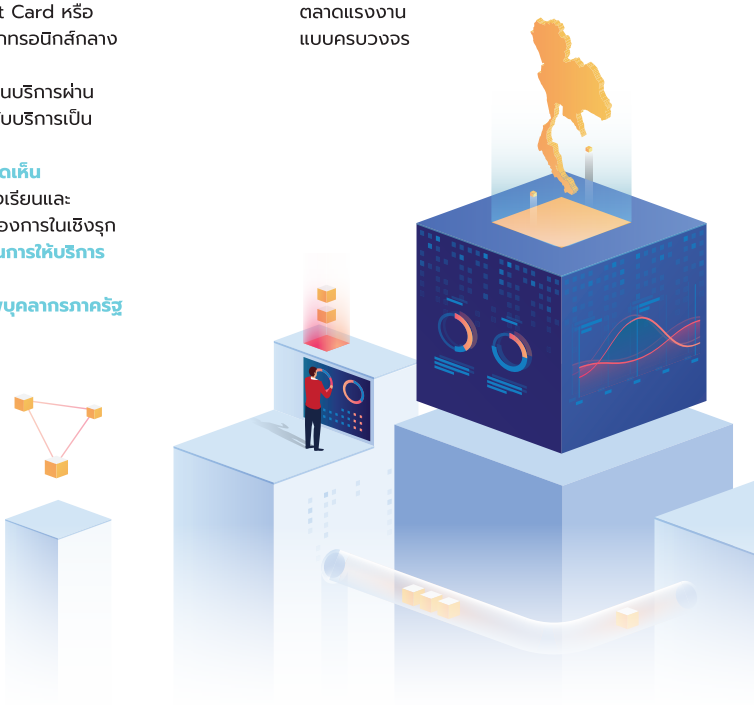
ภาพที่ 1.1

ยุทธศาสตร์ที่ 1
การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถรองรับการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

- **การบูรณาการข้อมูล**
  การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง
- **การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการ**
  การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card หรือผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง
- **การให้ข้อมูล**
  การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียว โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
- **การรับฟังความคิดเห็น**
  การแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก
- **โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์**
- **ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ**

ยุทธศาสตร์ที่ 2
การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

- **การให้ความช่วยเหลือ**
  การให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก
- **การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน**
  การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร



ที่มา : สำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี
พ.ศ. 2559-2561

ยุทธศาสตร์ที่ 3

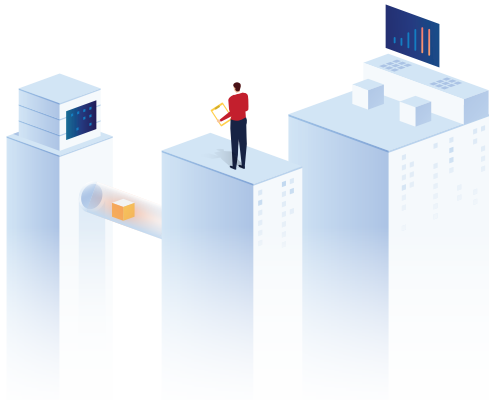
การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ

- **การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร**
  การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคลผ่านการบูรณาการ
- **การท่องเที่ยว**
  การบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร
- **การลงทุน**
  การบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน
- **การค้า (นำเข้า/ส่งออก)**
  การบูรณาการการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจร
- **วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**
  การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต
- **ภาษีและรายได้**
  ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร

ยุทธศาสตร์ที่ 4

การยกระดับความมั่นคงและเพิ่มความปลอดภัยของประชาชน

- **ความปลอดภัยสาธารณะ**
  การรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุก โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก
- **การบริหารจัดการชายแดน**
  การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้าและพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัติโนมัติ
- **การป้องกันภัยธรรมชาติ**
  การบูรณาการข้อมูลเพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ
- **การจัดการในภาวะวิกฤติ**
  การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ



ฉบับที่ 2 (ร่าง)
แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564

ภายหลังการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะที่ 1 หรือแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) ที่ครอบคลุมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐทั้งหมด 18 ด้าน และได้มีการดำเนินโครงการภายใต้แผนไปแล้วระยะหนึ่ง สพร. ได้จัดทำ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะที่ 2 โดยมีการขยายขอบเขตระยะเวลาจากเดิม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) เป็นระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) พร้อมทั้งมีการกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อ

> **ยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการทำงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง**

ทั้งนี้ แผนฉบับดังกล่าวมีหลักการสำคัญที่ต้องดำเนินงานบนพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การบูรณาการภาครัฐ (Government Integration) การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operation) การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric Services) และการสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Driven Transformation ที่ประกอบไปด้วย 5 ยุทธศาสตร์ 26 มาตรการ และเพื่อให้การขับเคลื่อนบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผน จึงได้บรรจุโครงการเพื่อสนับสนุนแต่ละมาตรการรวมทั้งสิ้น 76 โครงการ

Government Integration

การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน

Smart Operation

การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม

Citizen-centric Services

การยกระดับบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

Driven Transformation

ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลในทุกระดับของบุคลากรภาครัฐ

การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

- สวัสดิการประชาชน
- การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน
- การศึกษา
- การสาธารณสุข

การยกระดับยึดความสามารถการแข่งขันของภาคธุรกิจ

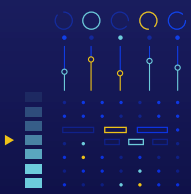
- การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร
- การท่องเที่ยว
- การลงทุน
- การค้า (นำเข้า / ส่งออก)
- วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ภาษีและรายได้
- การคมนาคม
- สาธารณูปโภค

การยกระดับความมั่นคงและเพิ่มความปลอดภัยของประชาชน

- ความปลอดภัยสาธารณะ
- การบริหารจัดการชายแดน
- การป้องกันภัยธรรมชาติ
- การจัดการในภาวะวิกฤต

การยกระดับประสิทธิภาพรัฐ

- การเงินและการใช้จ่าย
- การบริหารสินทรัพย์
- การจัดซื้อจัดจ้าง
- ทรัพยากรมนุษย์และการจ่ายเงินเดือน



การบูรณาการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัล

- การบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ
- การให้ข้อมูล
- โครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัล
- การยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ
- การรับฟังความคิดเห็น
- ศักยภาพบุคลากรภาครัฐ

ที่มา : สำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ฉบับที่ 3 (ร่าง)
แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565

ร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562[1] มาตรา 5 ที่กำหนดให้มีแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อกำหนดกรอบและทิศทางการบริหารงานภาครัฐ โดยเน้นการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้สมบูรณ์และสามารถเชื่อมโยงบริการ การบริหารจัดการ และข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้เกิดการบูรณาการมากอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องมีการบริหารงานและจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมีการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกันและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565 ได้กำหนดวิสัยทัศน์

> **รัฐบาลดิจิทัล เปิดเผย เชื่อมโยง และร่วมกันสร้างบริการที่มีคุณค่าให้แก่ประชาชน**

มีเป้าหมายสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2562

วิสัยทัศน์

รัฐบาลดิจิทัล **เปิดเผย เชื่อมโยง** และร่วมกัน**สร้างบริการที่มีคุณค่า** ให้ประชาชน

3 เป้าหมาย

Digitalization

ยกระดับ
หน่วยงาน
ภาครัฐให้ทำงานแบบ
ชาญฉลาดขึ้นด้วย
เทคโนโลยีดิจิทัล

Intelligent Platform

สร้างแพลตฟอร์ม
ดิจิทัลภาครัฐอัจฉริยะ
เพื่อเกิดการเชื่อมโยง
บริการภาครัฐสำหรับ
ประชาชน

Openness and Data Usage

สนับสนุนการเปิดเผย
ข้อมูลภาครัฐ
และการใช้ข้อมูลเพื่อ
สร้างประโยชน์
แก่ทุกภาคส่วน

กรอบการพัฒนาแบ่งเป็น 3 ระยะ ในช่วง 2561-2580

2561-2565 — ระยะที่ 1

ต่อยอดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
เพื่อการเชื่อมโยงและเปิดเผย
เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

2566-2570 — ระยะที่ 2

มุ่งสู่การบริหารงานและการให้
บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลที่
ร่วมออกแบบและเป็นไปตาม
ความต้องการของประชาชน
ครอบคลุมผู้ใช้งานทั่วประเทศ
โดยอาศัยเทคโนโลยีอัจฉริยะ

2571-2580 — ระยะที่ 3

เป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างสมบูรณ์
ด้วยการบริหารงานและการให้
บริการประชาชนแบบอัตโนมัติ
ที่ได้รับความไว้วางใจจากประชาชน
โดยอาศัยความร่วมมือจาก
พันธมิตรที่เกี่ยวข้อง

แผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยได้มีการศึกษาและวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของนโยบายและแผนระดับชาติ เพื่อให้การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ โดยแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ ดังนี้

ภาพที่ 1.2

ภาพรวมของแผนระดับชาติที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

1. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579)

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 ซึ่งระบุให้มีเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ในการพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกัน โดยรายละเอียดการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีถูกระบุไว้ในพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560[2] โดยยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดกรอบการพัฒนาประเทศถึง 20 ปี ภายใต้วิสัยทัศน์

> **ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง**

ผ่าน 6 ยุทธศาสตร์ โดยการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีการทำงานสอดรับกับยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหลัก อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสำคัญต่อการสนับสนุนการขับเคลื่อนแต่ละยุทธศาสตร์ (Cross-cutting Issue) เช่นกัน

2 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2560

ภาพที่ 1.3

ประเด็นด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

วิสัยทัศน์

ประเทศไทยมี**ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน** เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

เป้าหมาย

ประเทศชาติมั่นคง
ประชาชนมีความสุข
เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
สังคมเป็นธรรม
ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน

1 ด้านความมั่งคง

3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

เป้าหมาย
1. ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน
2. ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น

ตัวชี้วัด
ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ความสอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

1. ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส
2. ภาครัฐมีขนาดที่เล็กลงพร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560 โดยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติมีจำนวน 23 ฉบับ ตามประเด็นการพัฒนาที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนแม่บทฯ ในประเด็นการพัฒนาที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำกิจกรรมให้สอดคล้องกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งกรอบงบประมาณรายจ่ายประจำปีของประเทศได้นำประเด็นการพัฒนาของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติมาใช้เป็นกรอบในการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ฉบับที่ 20 เรื่องการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐมีความสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

ภาพที่ 1.4

ประเด็นด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

แผนแม่บทฉบับที่ 20
เรื่องการบริการประชาชนและ
ประสิทธิภาพภาครัฐ

เป้าหมาย

บริการของรัฐมี
ประสิทธิภาพและมีคุณภาพ
เป็นที่ยอมรับ
ของผู้ใช้บริการ

ภาครัฐมีการดำเนินการ
ที่มีประสิทธิภาพ
ด้วยการนำนวัตกรรม
เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

5 แผนงานย่อย	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ปี 61-65
1. การพัฒนาบริการประชาชน	งานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น	สัดส่วนความสำเร็จของกระบวนการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นดิจิทัล	100% : 2,180 กระบวนงาน
2. การบริหารจัดการการเงินการคลัง	หน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ	ร้อยละโครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ	แผนงาน/โครงการภายใต้ 15 ประเด็นเร่งด่วนของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ
3. การปรับสมดุลภาครัฐ	เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสม	ระดับความสำเร็จการเปิดให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาดำเนินการบริการสาธารณะ	ไม่น้อยกว่า 20%
4. การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน	ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า 70%
5. การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ	ภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลและมีความคล่องตัว	ระดับ Digital Government Maturity Model (Gartner) ระดับ 2	สัดส่วนของหน่วยงานที่บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างสูงตามเป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 90%

นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้กำหนดประเด็นเร่งด่วนที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาในระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2561–2565) ของยุทธศาสตร์ชาติ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม 15 ประเด็น 81 โครงการ จากการพิจารณาพบว่ามีโครงการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาโครงการให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย จำนวน 16 โครงการ

ภาพที่ 1.5

โครงการที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลใน 15 ประเด็นเร่งด่วน ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

3. แผนการปฏิรูปประเทศ

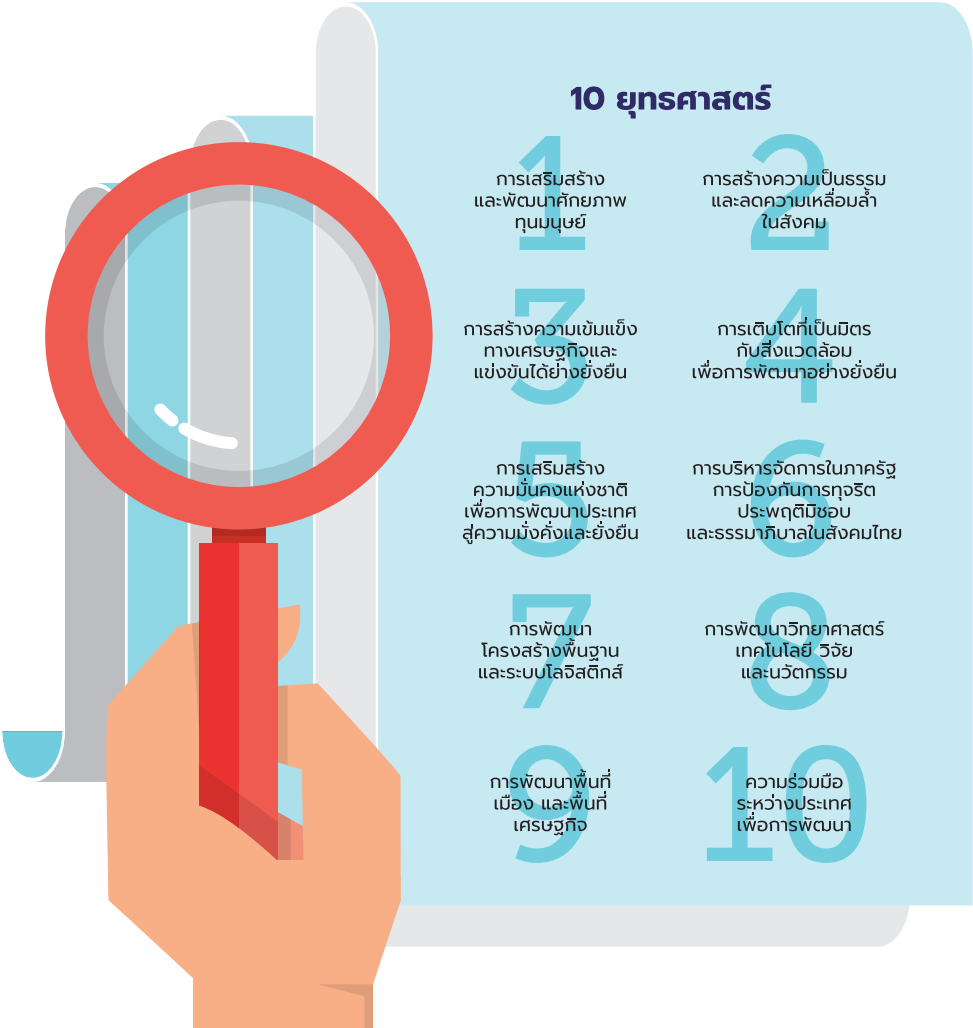
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด 16 บัญญัติให้ดำเนินการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ ตามมาตรา 258 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิรูปประเทศเพื่อจัดทำร่างแผนการปฏิรูปประเทศ โดยร่างแผนการปฏิรูปประเทศประกอบด้วย 131 ประเด็นปฏิรูป 472 แผนงาน/โครงการ ทั้งนี้ จากการพิจารณาแผนงาน/โครงการภายใต้แผนการปฏิรูปประเทศ พบว่าเป็นโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัล จำนวน 169 โครงการ ดังนี้

ภาพที่ 1.6

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ภายใต้แผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน

4. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12

จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาประเทศโดยรวม ที่เน้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมควบคู่กัน โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564) ได้กำหนดประเด็นการพัฒนาที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ตามแนวคิดขององค์การสหประชาชาติ โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่สอดคล้องกับรัฐบาลดิจิทัล คือ การมีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ กระจายอำนาจและมีส่วนร่วมจากประชาชน



5. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

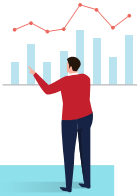
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.) ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ ภายใต้วิสัยทัศน์ "ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand)" เพื่อบรรลุเป้าหมายสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ การสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม การเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรทุกกลุ่ม และการปฏิรูปกระบวนทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐ

ภาพที่ 1.7

ประเด็นด้านรัฐบาลดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

วิสัยทัศน์

ปฏิรูปประเทศไทย สู่**ดิจิทัลไทยแลนด์**



เป้าหมาย

เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ
ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ

สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม
ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่ม
มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

ปฏิรูปกระบวนทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐ
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6 ยุทธศาสตร์

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
2. ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
3. สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
4. ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
5. พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
6. สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การขับเคลื่อนผ่าน 4 แผนงานหลัก

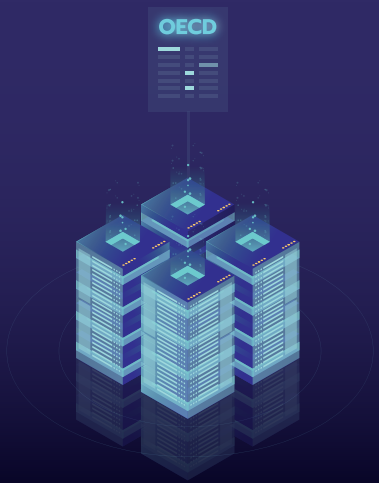
1. จัดให้มีบริการอัจฉริยะ(Smart Service) ที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (Citizen Driven)
2. ปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล
3. สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data) และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (Open Government) เพื่อนำไปสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์
4. พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุก

แนวทางและกรอบการวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

เพื่อให้ผู้อ่านได้ทราบถึงภาพรวมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สพร. จึงมีแนวคิดในการวิเคราะห์กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลภายใต้ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติข้างต้น โดย สพร. ใช้กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ที่ประยุกต์ขึ้นจากแนวคิดสากล และเป้าหมายของยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

1. แนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสากล

องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) ได้จัดทำแนวทางการเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่พัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีข้อเสนอแนะ 7 แนวทาง ดังนี้



หัวข้อ : Strengthening Digital Government

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หมายถึง การใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่สาธารณะ โดยขึ้นอยู่กับบริบทแวดล้อมของรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งประกอบไปด้วยทั้ง ที่เป็นองค์กรของรัฐและไม่ใช่องค์กรของรัฐซึ่งรวมถึงภาคธุรกิจและเครือข่ายภาคประชาชนและบุคคลซึ่งส่งผลต่อ การผลิตและการเข้าถึงข้อมูล บริการและเนื้อหาผ่านการติดต่อกับรัฐบาล

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนากลยุทธ์รัฐบาลดิจิทัล
2. การกำหนดกรอบการกำกับดูแลรัฐบาลดิจิทัลให้ชัดเจน
3. การอัพเดตกฎหมายและกฎระเบียบ
4. การลงทุนเพื่อพัฒนาความสามารถทางด้านดิจิทัล อาทิ เลขประจำตัว ดิจิทัล การแชร์ข้อมูล และการแชร์กระบวนการทางธุรกิจ
5. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและข้อมูล
6. สนับสนุนและบังคับใช้มาตรฐานและวิธีการทางด้านดิจิทัล
7. จัดตั้งกลยุทธ์การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

จากข้อเสนอแนะของ OECD ดังกล่าว สามารถสรุปองค์ประกอบสำคัญและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยได้ 3 ประเด็น คือ

- **การปฏิรูปกระบวนการทำงานภายในภาครัฐ** ประกอบไปด้วย (1) กระบวนการทำงานที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เป็นระบบดิจิทัลทั้งระบบเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและนำข้อมูลไปใช้ต่อยอดการพัฒนาประเทศ (2) คน เพิ่มทักษะและความสามารถด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรของรัฐ และ (3) การกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกฎหมาย ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- **การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับบริการดิจิทัล** ประกอบด้วย (1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ดิจิทัลแพลตฟอร์ม และพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อรองรับบริการดิจิทัล
- **ความสามารถในการให้บริการประชาชน** ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการดิจิทัลของภาครัฐ การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

2. การวิเคราะห์เป้าหมายของยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ในการวิเคราะห์เป้าหมายและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ การวิเคราะห์ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจากสากลของการวิเคราะห์ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจากสากลขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) และแผนงานตามการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยโดยสามารถแบ่งเป็นเป้าหมายและการพัฒนา แต่ละระยะได้ดังนี้

ภาพที่ 1.8

การวิเคราะห์ความสอดคล้องของเป้าหมายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ของประเทศไทยกับแนวคิดสากล

ระยะการพัฒนา เป้าหมายและกรอบการดำเนินงานของรัฐบาลดิจิทัล

ระยะที่ 1

2559–2561

"ภาครัฐไทย
จะยกระดับสู่การเป็น
รัฐบาลดิจิทัล"

การบูรณาการภาครัฐ
(Government
Integration)

การดำเนินงานแบบ
อัจฉริยะ
(Smart Operation)

การให้บริการโดยมี
ประชาชนเป็นศูนย์กลาง
(Customer Centric
Service)

การสนับสนุนให้เกิดการ
ขับเคลื่อนไปสู่การ
เปลี่ยนแปลง (Criven
Transformation)

ระยะที่ 2

2562–2565

"ต่อยอดการพัฒนารัฐบาล
ดิจิทัลเพื่อการเชื่อมโยง
และเปิดเผยให้เป็นไปตาม
หลักธรรมาภิบาล"

ยกระดับหน่วยงานภาครัฐ
ให้ทำงานแบบ ชาญฉลาด
ขึ้นด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
(Digitization)

สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัล
ภาครัฐอัจฉริยะ เพื่อเกิด
การเชื่อมโยงบริการภาครัฐ
สำหรับประชาชน
(Integration)

สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูล
ภาครัฐ และการใช้ข้อมูลเพื่อ
สร้างประโยชน์แก่ทุก
ภาคส่วน (Openness)

ระยะที่ 1 (ปี 2559–2561)

เป็นระยะของการพัฒนาพื้นฐานเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยสามารถสรุปเป้าหมายของการพัฒนากับผลลัพธ์ที่คาดหวังได้ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 1.9

การวิเคราะห์เป้าหมายและการดำเนินงานที่สำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะที่ 1

เป้าหมาย	รายละเอียดการพัฒนา	มิติที่สำคัญในการพัฒน
การบูรณาการภาครัฐ (Government Integration)	การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่การเชื่อมโยงข้อมูลไปจนถึงการดำเนินงานเพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เกิดฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นข้อมูลชุดเดียวกันและทุกหน่วยงานของรัฐเห็นภาพเดียวกัน อันจะนำไปสู่การให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service)	✓ กระบวนการทำงานที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เป็นระบบดิจิทัลตั้งแต่การสร้าง การปรับเปลี่ยนรูปแบบข้อมูล การบูรณาการข้อมูลและฐานข้อมูล
การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operation)	การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยเกิดผลลัพธ์มีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องมืออุปกรณ์ (Internet of Things) ต่างๆ อย่างทั่วถึง ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้เป็นปัจจุบันและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นอาจมีการเชื่อมต่อเครื่องมืออุปกรณ์ให้สื่อสารถึงกันแบบอัตโนมัติโดยไม่ต้องอาศัยการควบคุมของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลา มี Big Data	✓ เครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการเพิ่มผลิตภาพการทำงาน ✓ การบริหารและการเชื่อมต่อข้อมูล
การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Service)	การยกระดับงานบริการภาครัฐให้มีการออกแบบประสบการณ์และดำเนินการแบบเฉพาะเจาะจงตามความต้องการรายบุคคล (Personalized Customer Experience) เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสิทธิ์ที่ประชาชนรายบุคคลพึงจะได้รับอีกทั้งยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันบริบททางสังคมและเศรษฐกิจในยุคดิจิทัลล้วนมีความซับซ้อนมากขึ้น ภาครัฐไทยซึ่งจาเป็นต้องสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการอำนวยความสะดวก (Rebalancing between Security & Facilitation) โดยกำหนดระดับการรักษาความปลอดภัยและระดับความเข้มงวดของการยืนยันพิสูจน์ตัวตนให้เหมาะสมกับความซับซ้อนของงานบริการ ประเภทของงานบริการ และกลุ่มผู้รับบริการต่างๆ	✓ การพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล ✓ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐและความโปร่งใส ✓ การมีส่วนร่วมและเข้าถึงข้อมูลของประชาชน

เป้าหมาย	รายละเอียดการพัฒนา	มิติที่สำคัญในการพัฒน
การสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Driven Transfomation)	การวางแนวทางการยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลด้วยกระบวนทัศน์ การเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Outcome-driven Transformation) ที่มีการปรับเปลี่ยนองค์กรแบบครบวงจร (End-to-End Transformation) ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ (People) ขั้นตอนการทำงาน (Process) เทคโนโลยี (Technology) และกฎระเบียบ (Regulation) รวมทั้งมีการขับเคลื่อนโดยมีการบริหารจัดการโครงการและการกำกับดูแล (Project Management and Governance) ที่ชัดเจน	✓ กระบวนการทำงานที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เป็นระบบดิจิทัลตั้งแต่การสร้าง การปรับเปลี่ยนรูปแบบข้อมูล การบูรณาการข้อมูลและฐานข้อมูล ✓ คน ✓ เครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการเพิ่มผลิตภาพการทำงาน ✓ นโยบาย มาตรฐาน กฎหมาย

ระยะที่ 2 (ปี 2562–2565)

เป็นระยะของการปฏิรูปภาครัฐเพื่อยกระดับการพัฒนาดิจิทัลของภาครัฐในระยะที่ 1 โดยหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานดังกล่าว

ภาพที่ 1.10

การวิเคราะห์เป้าหมายและการดำเนินงานที่สำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะที่ 2

เป้าหมาย	รายละเอียดการพัฒนา	มิติที่สำคัญในการพัฒน
ยกระดับหน่วยงานภาครัฐให้ทำงานแบบชาญฉลาดขึ้นด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digitization)	การจัดทำและแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่เครื่องจักรสามารถอ่านได้ (Machine-readable) รวมถึงการพัฒนากระบวนการและระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานหรือบริการสาธารณะให้สามารถดำเนินการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความมั่นคงปลอดภัย	✓ กระบวนการทำงานที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เป็นระบบดิจิทัลตั้งแต่การสร้าง การปรับเปลี่ยนรูปแบบข้อมูล การบูรณาการข้อมูลและฐานข้อมูล ✓ นโยบาย มาตรฐานและกฎหมาย
สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลภาครัฐอัจฉริยะเพื่อเกิดการเชื่อมโยงบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (Integration)	การจัดทำกระบวนการ ระบบ หรือโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่สนับสนุนให้เกิดการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ลดความซ้ำซ้อนอันนำมาซึ่งการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพ การตัดสินใจ (Decision-making) ให้อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลอย่างรอบด้าน	✓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลแพลตฟอร์มและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล
สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ และการใช้ข้อมูลเพื่อสร้างประโยชน์แก่ทุกภาคส่วน (Openness)	การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ในรูปแบบดิจิทัล โดยต้องให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึง เผยแพร่ และนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเกิดการนำข้อมูลไปพัฒนาบริการและนวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ ได้	✓ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐและความโปร่งใส ✓ การมีส่วนร่วมและเข้าถึงข้อมูลของประชาชน

1.2 ตัวชี้วัดระดับสากลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลถูกนำมาใช้ในการยกระดับการทำงานของรัฐ เพิ่มความสามารถทางการแข่งขันให้แก่เอกชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงบริการและสวัสดิการของรัฐ ซึ่งนานาประเทศต่างมีแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่แตกต่างกันไปตามบริบทของสภาพเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น องค์กรระหว่างประเทศจึงมีแนวคิดในการรวบรวมสถานะการดำเนินงาน ประเมินสถานะ และรายงานสถานะด้านรัฐบาลดิจิทัลของแต่ละประเทศ เพื่อสร้างการรับรู้และให้แต่ละประเทศตื่นตัวต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ

เพื่อให้เข้าใจภาพรวมและสถานะการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลในมุมมองสากล สพร. จึงได้รวบรวมตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไว้ โดยสามารถจัดกลุ่มดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มดัชนีชี้วัดด้านสภาวะการแข่งขัน (Competitive Adventage) กลุ่มดัชนีชี้วัดด้านรัฐบาลดิจิทัล (E-Government) และกลุ่มดัชนีชี้วัดที่สนับสนุนรัฐบาลดิจิทัล (Enabling Factor) โดยผลการจัดอันดับของประเทศไทยเป็นดังนี้

ภาพที่ 1.11

ดัชนีชี้วัดสากลที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล

Competitive Advantage

↑5

Rank 25/63 (2019)

World Competitiveness Index by International Institute for Management Development (IMD)

↓2

Rank 40/140 (2019)

Global Competitiveness Index by World Economic Forum (WEF)

↑6

Rank 21/190 (2020)

Ease of Doing Business Index by World Bank

↓2

Rank 101/180 (2019)

Corruption Perception Index by Transparency International

E-Government

↑4

Rank 73/193 (2018)

E-Government Development Index by United Nations (UN)

Rank 53/114 (2017)

Open Data Barometer by World Wide Web Foundation

Rank 21/65 (2018)

International E-Government Ranking Survey by Waseda University

Enabling Factor for E-Government

Rank 56/121 (2019)

Networked Readiness Index by the Portulans Institute (PI) & World Information Technology and Services Alliance (WITSA)

↓15

Rank 35/165 (2018)

Global Cybersecurity Index by International Telecommunication Union

ที่มา : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ดัชนีชี้วัดด้านสภาวะการแข่งขันของประเทศ

รัฐบาลดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ เช่น ลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรของรัฐ ลดระยะเวลาการทำงานและการให้บริการ ส่งเสริมการดำเนินมาตรการของรัฐได้อย่างแม่นยำ เป็นต้น โดยการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันเป็นแนวทางสากลในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยดัชนีชี้วัดในกลุ่มนี้ ประกอบด้วย

1. ดัชนีบ่งชี้ขีดความสามารถในการแข่งขันของโลก (IMD World Competitiveness Scoreboard)

International Institute of Management Development หรือ IMD ได้ประเมินขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเน้นการวัดและเปรียบเทียบความสามารถของในการสร้างสภาพแวดล้อมที่อำนวยต่อการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนที่ส่งผลต่อศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยพิจารณาจาก 4 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ สมรรถนะทางเศรษฐกิจ (Economic Performance) ประสิทธิภาพภาครัฐ (Government Efficiency) ประสิทธิภาพภาคธุรกิจ (Business Efficiency) และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

ผลการจัดอันดับของดัชนีบ่งชี้ขีดความสามารถในการแข่งขันของโลก (World Competitiveness Scoreboard) ในปี 2562 ซึ่งสำรวจจาก 63 ประเทศทั่วโลก พบว่าสิงคโปร์มีความสามารถทางการแข่งขันอันดับที่ 1 ของโลก ในขณะที่ประเทศไทยมีอันดับปรับลดลงเป็นอันดับที่ 29 ของโลก เนื่องจากปัจจัยด้านสมรรถนะทางเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพของภาครัฐ ได้รับคะแนนลดลง

ภาพที่ 1.12

ผลการจัดอันดับดัชนีความสามารถในการแข่งขันของโลกของ 5 ประเทศที่มีคะแนนสูงสุด และประเทศไทย ในปี 2561-2562

ประเทศ	อันดับโลก		การเปลี่ยนแปลง
	ปี 2562	ปี 2563	
สิงคโปร์	1	1	-
เดนมาร์ก	8	2	▲ 6
สวิตเซอร์แลนด์	4	3	▲ 1
เนเธอร์แลนด์	6	4	▲ 2
ฮ่องกง	2	5	▼ 3
ไทย	25	29	▼ 4

ที่มา : IMD World Competitiveness ranking 2020

2. ดัชนีความสามารถในการแข่งขันระดับโลก (Global Competitiveness Index)

World Economic Forum (WEF) ได้ประเมินขีดความสามารถในการแข่งขัน (ดัชนี GCI 4.0) โดยพิจารณาจาก 4 ปัจจัยที่สำคัญ

ผลการสำรวจดัชนีความสามารถในการแข่งขันระดับโลกในปี 2562 ซึ่งสำรวจจากประเทศจำนวน 141 ประเทศทั่วโลกพบว่าสิงคโปร์ครองอันดับ 1 ของโลก สหรัฐอเมริกา (อันดับที่ 2) ฮ่องกง (อันดับที่ 3) เนเธอร์แลนด์ (อันดับที่ 4) สวิตเซอร์แลนด์ (อันดับที่ 5) ตามลำดับ โดยประเทศไทยมีอันดับลดลงอยู่ที่ 40 ของโลก

ภาพที่ 1.13

ประเทศที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงสุด 5 อันดับแรกของโลก และประเทศไทย ในปี 2561-2562

ประเทศ	อันดับ		การเปลี่ยนแปลง	คำคะแนน		การเปลี่ยนแปลง
	ปี 2561	ปี 2562		ปี 2561	ปี 2562	
สิงคโปร์	2	1	▲ 1	83.5	84.8	▲ 1.3
สหรัฐอเมริกา	1	2	▼ 1	85.7	83.7	▼ 2
ฮ่องกง	7	3	▲ 4	82.2	83.1	▲ 0.9
เนเธอร์แลนด์	6	4	▲ 2	N/A	82.4	▲ 0.09
สวิตเซอร์แลนด์	4	5	▼ 1	82.6	82.3	▼ 0.3
ไทย	38	40	▼ 2	67.5	68.1	▲ 0.6

ที่มา : The Global Competitiveness Report 2019, World Economic Forum

3. ความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business Index)

ดัชนีวัดระดับความยากง่ายของประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing business (EDB) พัฒนาขึ้นโดยธนาคารโลก (World Bank) ได้จัดทำมาตั้งแต่ปี 2547 เพื่อประเมินความระดับความยาก-ง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจจากจำนวน 190 ประเทศทั่วโลก โดยพิจารณาจาก 12 หัวข้อที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เริ่มต้นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจ การขอใบอนุญาตก่อสร้าง การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การดำเนินธุรกิจจนถึงกรณีเลิกธุรกิจหรือต้องปิดกิจการ ซึ่งทุกกระบวนการล้วนเกี่ยวข้องกับภาครัฐ

สำหรับประเทศไทยอันดับความสามารถในการแข่งขันระดับโลกโดยรวมปรับตัวเพิ่มขึ้น 6 อันดับ จากการปรับปรุงกระบวนการขอใบอนุญาตที่มีกระบวนการและระยะเวลาที่สั้นลง โดยได้รับคะแนนเพิ่มขึ้นจากการจัดอันดับปี 2562 เพิ่มขึ้น 5.4 คะแนน รวมเป็น 77.3 คะแนน

ภาพที่ 1.14

ผลการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ
5 อันดับแรกของโลก และประเทศไทย ประจำปี 2559–2563

ประเทศ	อันดับโลก					การเปลี่ยนแปลง 2561-2562	อันดับโลก					การเปลี่ยนแปลง 2559-2562
	2559	2560	2561	2562	2563		2559	2560	2561	2562	2563	
นิวซีแลนด์	2	1	1	1	1	-	86.79	86.73	86.55	87	86.8	▼ 1.8
สิงคโปร์	1	2	2	2	2	-	87.34	84.53	84.57	85.8	86.2	▲ 0.4
ฮ่องกง	5	4	5	4	3	▲ 1	84.40	84.07	84.06	85.1	85.3	▲ 0.2
เดนมาร์ค	3	3	3	3	4	▼ 1	83.88	83.92	83.92	85.2	85.3	▲ 0.1
เกาหลีใต้	4	5	4	5	5	-	83.67	83.15	83.44	84	84	-
ไทย	49	46	26	27	21	▲ 6	71.42	71.76	77.74	79.5	80.1	▲ 0.6

ที่มา : Doing Business 2020, The World Bank

4. ดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perception Index)

ผลการจัดอันดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perception Index) ในปี 2562 ผลการสำรวจดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน 180 ประเทศทั่วโลก พบว่า เดนมาร์กและนิวซีแลนด์ ครองอันดับ 1 ของโลก ฟินแลนด์อยู่ในอันดับที่ 3 สิงคโปร์ สวีเดน และสวิตเซอร์แลนด์ อยู่ในอันดับที่ 4 ขณะที่ประเทศไทยปรับลดลงมาอยู่อันดับที่ 101 ของโลก (จากปี 2561 อยู่ในอันดับที่ 99)

ภาพที่ 1.15

ผลการจัดอันดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันของ
5 ประเทศที่มีคะแนนสูงสุด และประเทศไทย ในปี 2561-2562

ประเทศ	อันดับโลก		การเปลี่ยนแปลง
	ปี 2562	ปี 2563	
เดนมาร์ค	1	1	-
นิวซีแลนด์	2	1	▲ 1
ฟินแลนด์	3	3	-
สิงคโปร์	3	4	▼ 1
สวีเดน	3	4	▼ 1
สวิตเซอร์แลนด์	3	4	▼ 1
ไทย	99	101	▼ 2

ที่มา : Transparency International , 2561-2562

ดัชนีชี้วัดด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

เป็นดัชนีชี้วัดหลักที่แสดงให้เห็นถึงระดับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล ที่สะท้อนมุมมองถึงการดำเนินการด้านรัฐบาลดิจิทัลในหลายมิติของประเทศสมาชิกทั่วโลก โดยมีดัชนีชี้วัดสำคัญดังนี้

1. ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index หรือ EGDI)

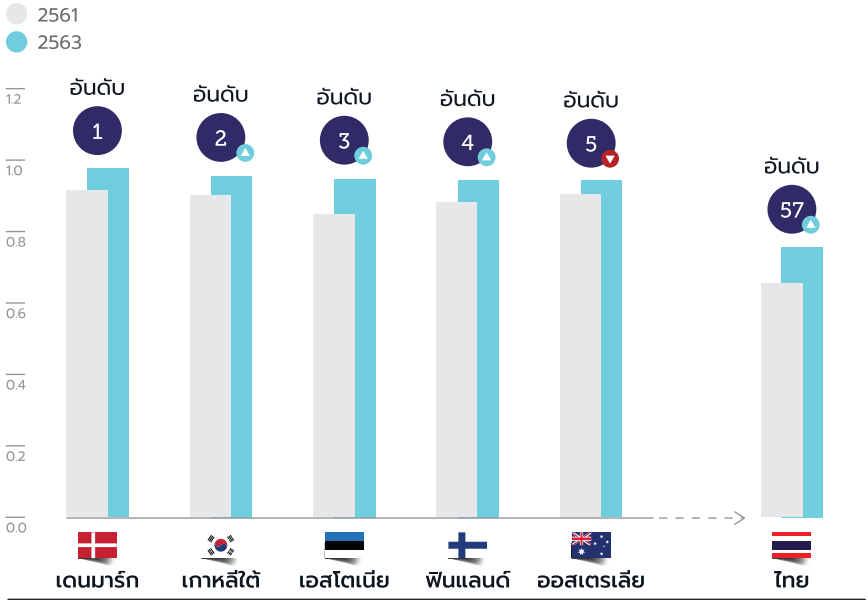
จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ หรือ United Nations (UN) ตั้งแต่ปี 2546 ซึ่งการจัดทำรายงานการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (United Nations E-Government Survey) ของประเทศสมาชิกจำนวน 193 ประเทศในทุก 2 ปี โดยพิจารณาจาก ดัชนีหลักที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ดัชนีบริการออนไลน์ (Online Service Index : OSI) (2) ดัชนีโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม (Telecommunication Infrastructure Index : TII) และ (3) ดัชนีทุนมนุษย์ (Human Capital Index : HCI)

โดยจากข้อมูลในปีล่าสุด (ปี 2563) พบว่า ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 57 จากจำนวน 193 ประเทศทั่วโลก โดยประเทศไทยมีลำดับที่พัฒนาขึ้นมา 14 ลำดับจากปี 2561 โดยเป็นคะแนนที่เพิ่มจากทั้ง 3 กลุ่มดัชนี ได้แก่ ดัชนีโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม 16.66% รอง

ลงมาคือ ดัชนีบริการออนไลน์ 15.52% ในขณะที่ดัชนีทุนมนุษย์ลดลงเล็กน้อย คะแนน EGDI ของไทยเพิ่มจาก 0.6543 คะแนนในปี 2561 เป็น 0.7565 คะแนน ในปี 2563 โดยประเทศที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกของโลก คือ เดนมาร์ก เกาหลีใต้ และเอสโตเนีย ตามลำดับ

ภาพที่ 1.16

การเปรียบเทียบผลการจัดอันดับ E-Government Development Index ของประเทศ 5 อันดับแรกและประเทศไทย ระหว่างปี 2561 และ 2563

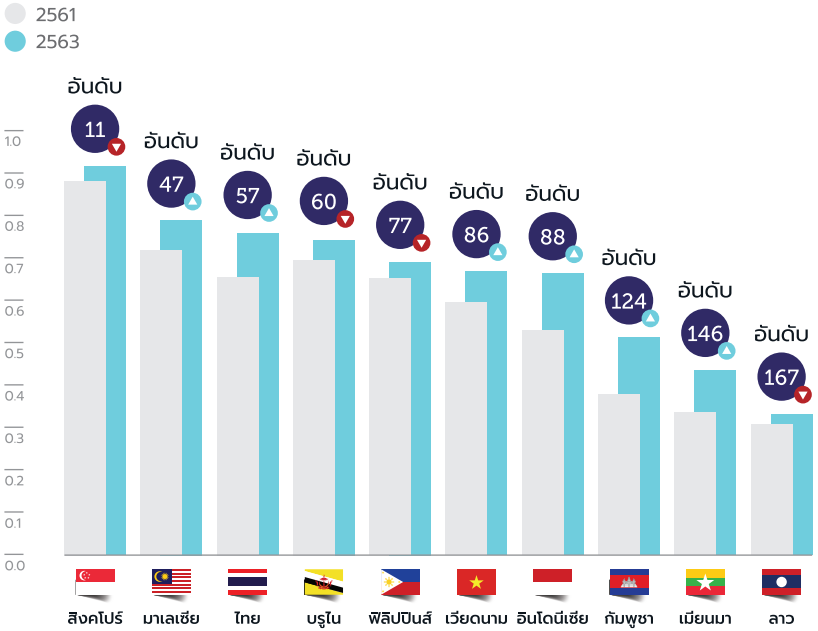


ที่มา : United Nations E-Government Survey 2018 and 2020, United Nations

ในส่วนของภูมิภาคอาเซียน ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 3 โดยมีประเทศสิงคโปร์เป็นอันดับ 1 (0.915 คะแนน) ตามมาด้วย มาเลเซีย (0.7892 คะแนน) ในอันดับที่ 2

ภาพที่ 1.17

การเปรียบเทียบผลการจัดอันดับ E-Government Development Index ของประเทศในกลุ่มอาเซียน ระหว่างปี 2561 และ 2563



ที่มา : United Nations E-Government Survey 2018 and 2020, United Nations

ดัชนีการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation Index)

เนื่องจากการมีส่วนร่วมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความโปร่งใสและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับภาครัฐโดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น การนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อส่งเสริมส่วนร่วม หรือ การมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นอีกมิติที่สำคัญของรัฐบาลดิจิทัลที่ UN ให้ความสำคัญ ซึ่ง E-Participation Index หรือ EPI ประกอบด้วยการประเมินใน 3 ด้าน ดังนี้

E-Information (Stage 1)	E-Consultation (Stage 2)	E-Decision-making (Stage 3)
สร้างให้เกิดการมีส่วนร่วม โดยจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลและช่องทางการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะต่อประชาชน ทั้งในรูปแบบที่ไม่ต้องร้องขอหรือตามการร้องขอ	กระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเปิดโอกาสให้แสดงความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและการบริการสาธารณะ	กระจายอำนาจสู่ประชาชนโดยการให้ประชาชนสามารถร่วมเสนอทางเลือกเชิงนโยบายและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการ และการส่งมอบบริการที่ทันสมัย

โดยการสำรวจปี 2563 ได้มีการพิจารณาทบทวนคำถามเพื่อให้สอดรับกับแนวโน้มและรูปแบบการเข้าถึงประชาชนของภาครัฐในการกำหนด ดำเนิน และประเมินนโยบายสาธารณะ โดยเพิ่มเติมคำถามที่สะท้อนถึงการเผยแพร่ข้อมูลโดยหน่วยงานภาครัฐ

ภาพที่ 1.18

ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EPI ปี 2561 และ 2563 ของประเทศ 5 อันดับแรกของโลกและประเทศไทย

ประเทศ	อันดับ		คำคะแนน EPI		Stage 1 (%)		Stage 2 (%)		Stage 3 (%)	
	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561
เอสโตเนีย	1	27	1	0.9101	1	96.67	1	86.96	1	90.91
สหรัฐอเมริกา	1	5	1	0.9831	1	1	1	95.65	1	1
สาธารณรัฐเกาหลี	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ญี่ปุ่น	4	5	0.9881	0.9831	1	1	95.24	95.65	1	1
นิวซีแลนด์	4	5	0.9881	0.9831	1	1	95.24	95.65	1	1
ไทย	51	82	0.7738	0.6517	85.91	86.67	76.19	65.22	45.45	45.45

ที่มา : United Nations E-Government Survey 2018 and 2020, United Nations

2. การจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ (Waseda-IAC International Digital Government Ranking)

การจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ[4] เป็นอีกหนึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญที่มีบทบาทในการสะท้อนระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ จำนวนกว่า 60 ประเทศทั่วโลก โดยมีการสำรวจทุกปีนับตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมา โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้เชี่ยวชาญของสถาบันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยวาเซดะ (The Waseda University Institute of E-Government) และสถาบันผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงนานาชาติ (International Academy of CIO) การสำรวจได้รวมถึงการจัดงานประชุมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง และงานประชุมความคิดเห็นกับหน่วยงานนานาชาติอีกหลายหน่วยงาน เช่น องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (APEC) และสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) เป็นต้น

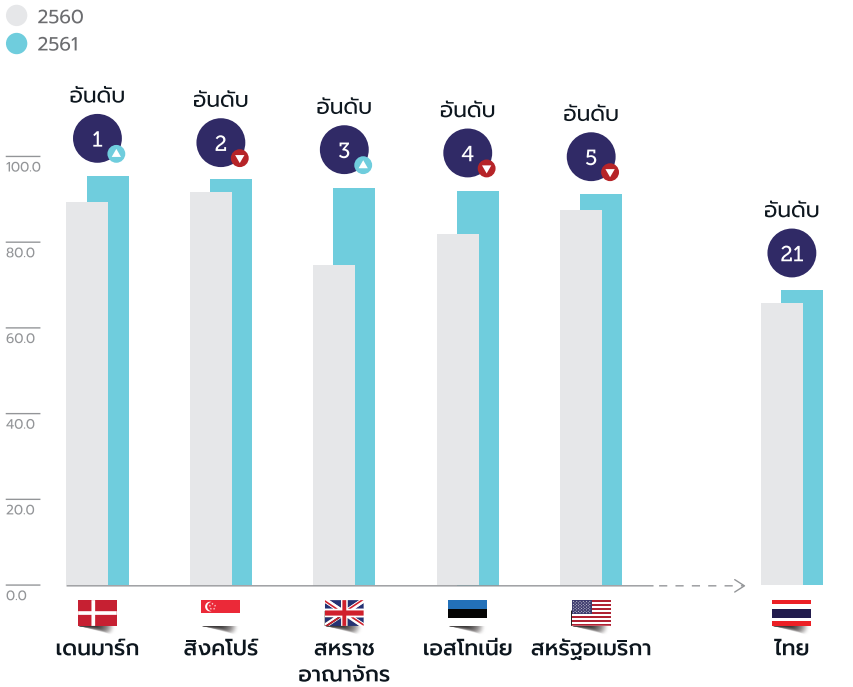
การสำรวจได้มีการนำกลุ่มตัวชี้วัดมาใช้ในการประเมินภาพรวมของระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ใน 10 ตัวชี้วัดหลัก[5] และ 35 ตัวชี้วัดย่อย โดยผลการจัดอันดับของสถาบัน Waseda–IAC ในปี 2560 และ 2561 พบว่าประเทศไทยมีอันดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในอันดับที่ 21 จาก 65 ประเทศ โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก 65.2 คะแนน (ในปี 2560) เป็น 68.131 คะแนน (ในปี 2561) ทั้งนี้ ประเทศที่ได้อันดับสูงสุด 3 อันดับแรกของโลกในปี 2561 ได้แก่ เดนมาร์ก (94.8 คะแนน) สิงคโปร์ (93.8 คะแนน) และสหราชอาณาจักร (91.9 คะแนน)

4 สถาบันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยวาเซดะ ได้ปลี่ยนชื่อการสำรวจจาก Waseda-IAC International E-Government Ranking เป็น Waseda-IAC International Digital Government Ranking ในปีสำรวจ 2560 เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาให้มีความครอบคลุมกับบริบทปัจจุบัน

5 ได้แก่ Network Infrastructure Preparedness, Management Optimization, Online Services, National Portal, Government CIO, D-Government Promotion, E-Participation/Digital Inclusion, Open Government Data, Cyber Security และ The use of Emerging ICT

ภาพที่ 1.19

ผลการจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ Waseda–IAC
ของกลุ่มประเทศ 5 อันดับแรก ในปี 2560–2561

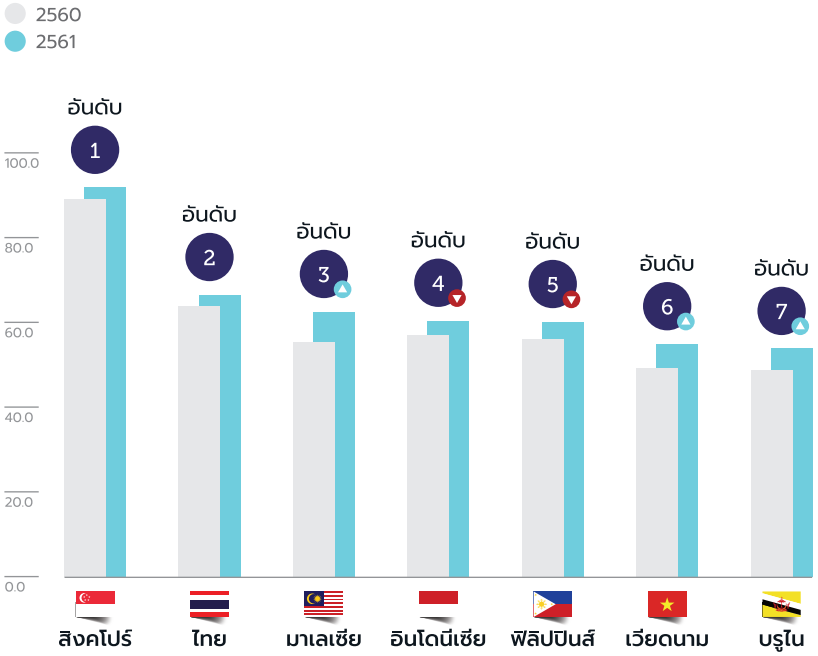


ที่มา : Waseda–IAC International E-Government Ranking Survey 2017-18, Institute of E-Government, Waseda University

เมื่อพิจารณาข้อมูลของประเทศในกลุ่มอาเซียนจำนวน 7 ประเทศ (จาก 10 ประเทศ) ได้แก่ สิงคโปร์ ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย เวียดนาม ฟิลิปปินส์ บรูไน พบว่าประเทศไทยยังสามารถคงระดับการพัฒนาไว้ที่อันดับ 2 โดยสิงคโปร์รักษาความเป็นผู้นำของภูมิภาคและอยู่ในอันดับที่ 2 ของโลกจากการดำเนินนโยบาย Smart Nation ซึ่งเป็นการบริหารประเทศโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาบริการภาครัฐสำหรับทั้งภาคประชาชนและภาคเอกชน

ภาพที่ 1.20

ผลการจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ Waseda–IAC ของกลุ่มประเทศอาเซียน ในปี 2560–2561



ที่มา : Waseda–IAC International E-Government Ranking Survey 2017–2016, Institute of E-Government, Waseda University

3. การเปิดเผยข้อมูลในภาครัฐ (Open Data Barometer)

Open Data Barometer หรือ มิติการเปิดเผยข้อมูลในภาครัฐ จัดทำโดย World Wide Web Foundation ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมิติการเปิดเผยข้อมูลในภาครัฐ ตั้งแต่ปี 2556- 2559 โดยในปี 2559 ทำการศึกษาจำนวน 92 ประเทศ โดยศึกษาการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐจาก 3 มิติ คือ มิติด้านความพร้อม (Readiness) มิติด้านการนำไปปฏิบัติ (Implement) และมิติด้านผลกระทบ (Impact)

ผลการจัดอันดับพบว่าประเทศที่ที่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นอันดับ 1 ของโลกในปี 2559 คือ อังกฤษ (คะแนน 100/100) รองลงมาคือแคนาดา (คะแนน 89.54/100) และฝรั่งเศสอยู่ในอันดับที่ 3 (คะแนน 85.13/100) สำหรับระดับการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐของประเทศไทยในปี 2559 ประเทศไทยมีอันดับการเปิดเผยข้อมูลอยู่อันดับที่ 53 จาก 115 ประเทศ (เพิ่มขึ้น 9 อันดับ จากปี 2558) ทั้งนี้ ในสรุปผลการศึกษาพบว่าข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของภาครัฐยังมีการเปิดเผยน้อยมาก (น้อยกว่าร้อยละ 10) และประเทศที่มีการพัฒนาแล้วมีการเปิดเผยข้อมูลมากกว่าประเทศที่กำลังพัฒนา

ภาพที่ 1.21

ตารางแสดงผลการจัดอันดับมิติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐของประเทศที่ได้คะแนนสูงสุด 5 อันดับแรกของโลกและประเทศไทย ในปี 2557–2559

ประเทศ	อันดับ			การเปลี่ยนแปลง 2558-2559	คำคะแนน			การเปลี่ยนแปลง 2558-2559
	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559		ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	
อังกฤษ	1	1	1	-	100	100	100	-
แคนาดา	2	4	2	▲ 2	74.52	80.35	89.54	▲ 9.19
ฝรั่งเศส	4	3	3	-	80.21	81.65	85.13	▲ 3.48
สหรัฐอเมริกา	2	2	4	▼ 2	92.66	81.89	81.62	▼ 0.27
เกาหลีใต้	18	8	5	▲ 3	57.65	71.19	81.16	▲ 9.97
ไทย	57	62	53	▲ 9	18.19	15.99	27.55	▲ 11.56

ที่มา : The Open Data Barometer 2014-2016, World Wide Web Foundation

โดยข้อมูลที่ใช้ภายในหน่วยงานส่วนใหญ่ยังถือเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยสู่ภายนอกได้ ซึ่งข้อมูลสำคัญค้นหานั้นได้ยากและไม่มีการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเท่าที่ควร[6] เนื่องจากภาครัฐมีการจำกัดข้อมูล ดังนั้น ภาครัฐควรมีแนวนโยบายที่ชัดเจนในการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและรัฐบาลควรให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อประชาชนจะได้มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างแท้จริง อันจะเป็นพื้นฐานของการเป็นรัฐบาลดิจิทัลต่อไป

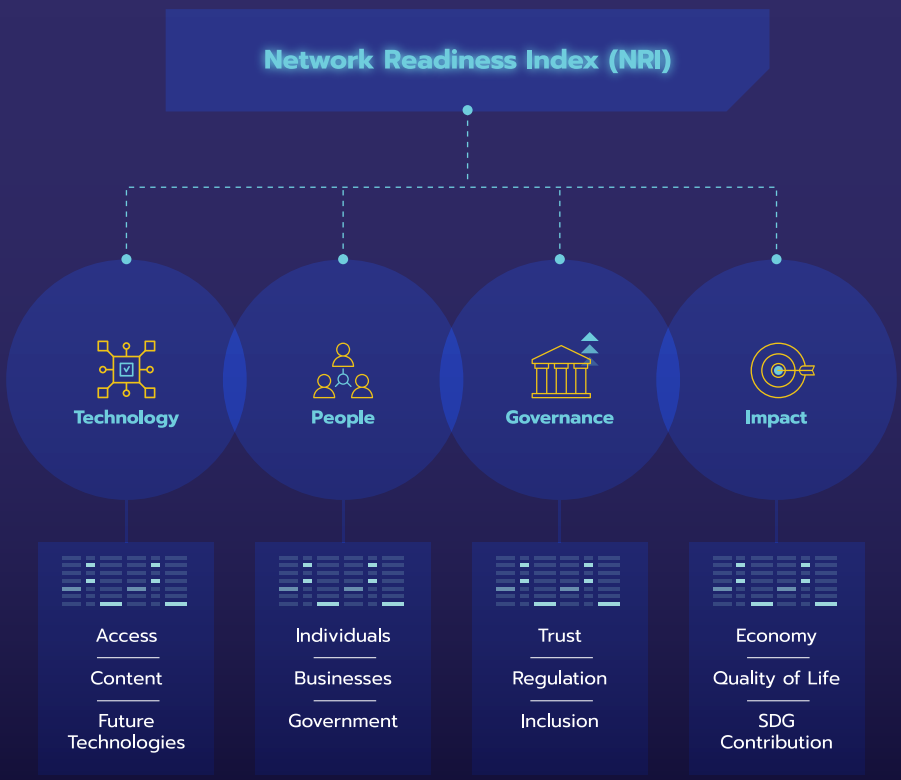
6 thaipublica. สถิติการใช้ข้อมูลข่าวสาร 10 ปี. http://thaipublica.org/2015/06/open-data-2.3.

ตัวชี้วัดด้านการส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล

เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการดำเนินงานที่ส่งเสริมการเป็นรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม โดยมีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ดัชนีระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Networked Readiness Index)

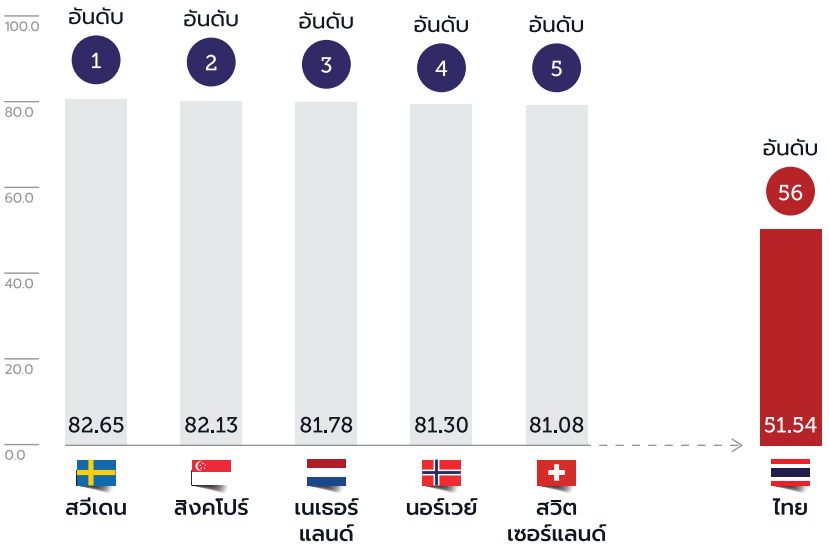
Portulans Institute (PI) ร่วมกับ World Information Technology and Services Alliance (WITSA) ได้ประเมินระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดใน 4 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ เทคโนโลยี (Technology) คน (People) การกำกับดูแล (Governance) และ ผลกระทบ (Impact)



ผลการจัดอันดับของดัชนีระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Networked Readiness Index) ในปี 2562 ซึ่งสำรวจจากประเทศจำนวน 121 ประเทศทั่วโลก พบว่า สวีเดน ครองอันดับ 1 ของโลก สิงคโปร์ (อันดับที่ 2) เนเธอร์แลนด์ (อันดับที่ 3) นอร์เวย์ (อันดับที่ 4) และ สวิตเซอร์แลนด์ (อันดับที่ 5) ขณะที่ประเทศไทยอยู่อันดับที่ 56 ของโลก โดยปัจจัยที่ประเทศไทยทำคะแนนได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในองค์ประกอบของการเข้าถึงเทคโนโลยี (Access) ซึ่งไทยอยู่ในอันดับที่ 39 ขณะที่ปัจจัยที่ประเทศไทยทำคะแนนได้น้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลกระทบในองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมในเครือข่ายเศรษฐกิจแบบยั่งยืน (SDG Contribute) อาทิ ด้านสุขภาพ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ซึ่งไทยอยู่ในอันดับที่ 87

ภาพที่ 1.22

ผลการจัดอันดับดัชนีความสามารถในการแข่งขันของโลกของ 5 ประเทศที่มีคะแนนสูงสุด และประเทศไทย ในปี 2561–2562



ที่มา : Networked Readiness Index 2019, Portulans Institute

2. ดัชนีวัดความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของโลก (Global Cybersecurity Index)

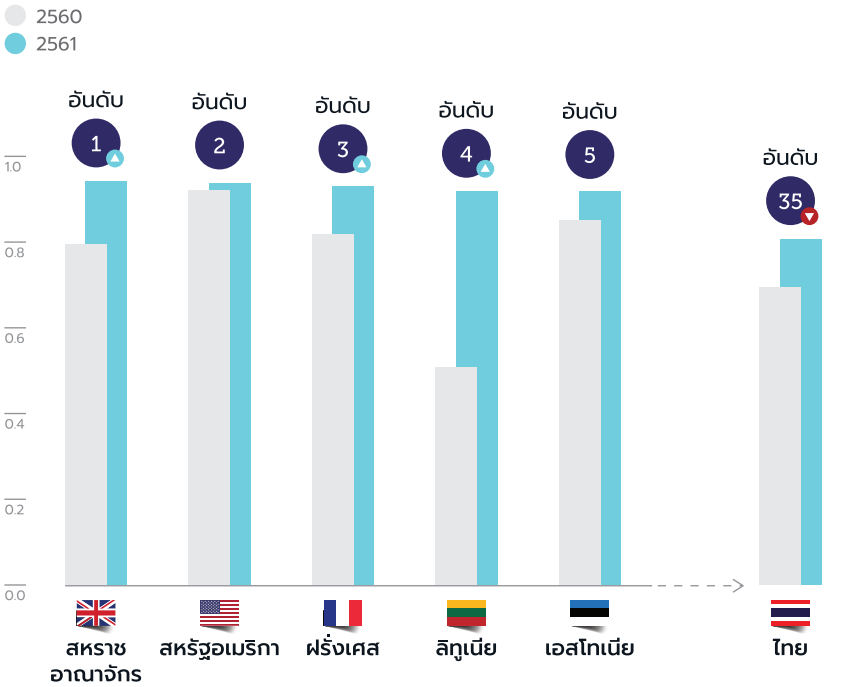
Global Cybersecurity Index เป็นดัชนีชี้วัดระดับของการพัฒนาการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของแต่ละประเทศ จัดทำโดยสหภาพโทรคมนาคมสากล (International Telecommunication Union : ITU) ร่วมกับ Allied Business Intelligence ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แต่ละประเทศตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยมีเป้าหมายสูงสุดที่ต้องการทำให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นวัฒนธรรมของโลกและหลอมรวมให้อยู่ในแก่นของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร[7] โดย ITU เริ่มครั้งแรกในปี 2557[8] โดยผลการจัดอันดับของดัชนีชี้วัดระดับของการพัฒนาการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในปี 2560 และ 2561 พบว่าประเทศไทยมี อันดับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ในอันดับที่ 35 จาก 194 ประเทศ โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก 0.684 คะแนน (ในปี 2560) เป็น 0.796 คะแนน (ในปี 2561) ขณะที่อันดับของประเทศไทยปรับลดลงจากอันดับที่ 22 มาอยู่ที่อันดับ 35 ของโลกเนื่องจากการพัฒนาของประเทศต่างๆ ที่ปรับตัวขึ้นแบบก้าวกระโดด อาทิ ประเทศลิทูเนียที่ปรับเพิ่มจากอันดับที่ 56 มาอยู่ที่อันดับ 4 ของโลก ทั้งนี้ ประเทศที่ได้อันดับสูงสุด 3 อันดับแรกของโลกในปี 2561 ได้แก่ สหราชอาณาจักร (0.931 คะแนน) สหรัฐอเมริกา (0.926 คะแนน) และฝรั่งเศส (0.918 คะแนน)

7 (The ultimate goal of this initiative is to help foster a global culture of cybersecurity and its integration at the core of ICTs)

8 The Global Cybersecurity Index and Cyberwellness profiles Report ปี 2014 และ 2015 http://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/GCI.aspx

ภาพที่ 1.23

การจัดอันดับตัวชี้วัดระดับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์สูงสุด 5 อันดับแรกของโลก และ อันดับเปรียบเทียบของไทย

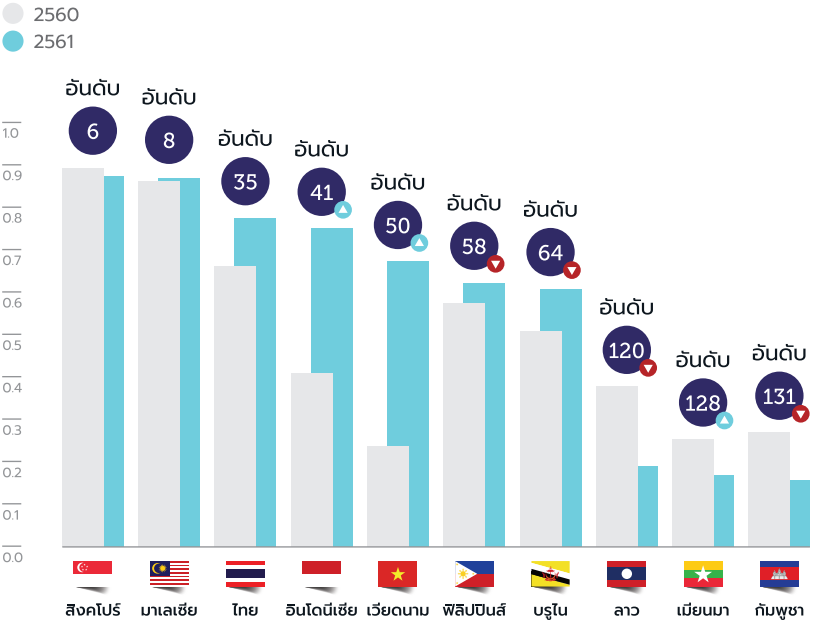


ที่มา : Global Cybersecurity Index (GCI) 2017 & 2018 , ITU

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน ประเทศไทยยังคงรักษาระดับอยู่ในอันดับ 3 ของอาเซียน โดยสิงคโปร์และมาเลเซียยังคงรักษาอันดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ ขณะที่มี 3 ประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีอันดับดีขึ้นได้แก่ อินโดนีเซีย อยู่ในอันดับที่ 4 เวียดนามอยู่ในอันดับที่ 5 และพม่าอยู่ในลำดับที่ 9

ภาพที่ 1.24

การจัดอันดับตัวชี้วัดระดับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์โลก
กลุ่มประเทศอาเซียนโดยเปรียบเทียบระหว่างปี 2560 กับปี 2561



ที่มา : Global Cybersecurity Index (GCI) 2017 & 2018 , ITU

1.3 งบประมาณด้านการพัฒนาดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เงิน เป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการพัฒนาในแต่ละด้านจำเป็นต้องมีการลงทุนเพื่อให้การพัฒนาในแต่ละด้านประสบผลสำเร็จ โดยภาครัฐได้มีการจัดทำแผนการใช้เงินและจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมยุทธศาสตร์การพัฒนาในแต่ละด้านเพื่อให้หน่วยงานของรัฐนำไปใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของประเทศ และความต้องการของประชาชนไปพร้อมกัน นอกจากนี้ การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐยังถือเป็นการกระจายรายได้เพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศอีกทางหนึ่งด้วย โดยการใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐจำเป็นต่อการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจภาพรวมการพัฒนา

รัฐบาลดิจิทัลอย่างครบทุกมิติ สพร. จึงได้รวบรวมรายละเอียดของงบประมาณด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไว้ดังนี้

ความสำคัญของงบประมาณต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยกลไกในการขับเคลื่อนที่สำคัญหลายประการ โดยเฉพาะ “งบประมาณ” ซึ่งเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการพัฒนาโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัล จากการรวบรวมข้อมูลด้านงบประมาณพบว่าที่ผ่านมางบประมาณในการพัฒนาโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลนั้นยังมีสัดส่วนไม่สูงนักเมื่อเทียบกับงบประมาณด้านอื่น

จากข้อมูลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในปี 2562 พบว่า หน่วยงานระดับกรมมีสัดส่วนงบประมาณด้านการพัฒนาดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับทั้งหมดเมื่อเทียบกับงบประมาณที่ขอเพื่อพัฒนาระบบกลางที่หน่วยงานของรัฐสามารถใช้งานร่วมกันได้อยู่ที่ร้อยละ 41.80 หรือยังไม่ถึงครึ่งหนึ่งของงบประมาณ ซึ่งการสร้างระบบกลางมีความสำคัญต่อการยกระดับหน่วยงานของรัฐให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และลดค่าใช้จ่ายในการทำงานของภาครัฐตลอดจนการเข้าถึงบริการของประชาชน

นอกจากนี้ ข้อมูลจากการติดตามผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ในปี 2562 สพร. ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พบว่าอุปสรรคของโครงการที่ดำเนินการภายใต้ร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564 มีทั้งหมด 7 ด้าน โดยอุปสรรคด้านงบประมาณเป็นอุปสรรคที่สำคัญ คิดเป็นร้อยละ 24 จากโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลที่ดำเนินการภายใต้แผนฉบับดังกล่าว ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยยังขาดรูปแบบการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เนื่องจากโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลส่วนใหญ่มักมีระยะการพัฒนามากกว่า 1 ปี จึงต้องการงบประมาณต่อเนื่องมากกว่า 1 ปี

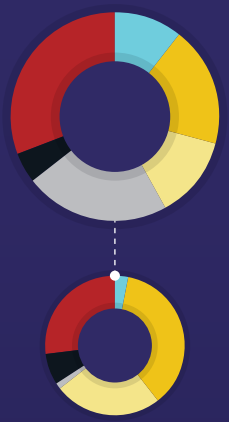
แหล่งงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. งบประมาณรายจ่ายประจำปี

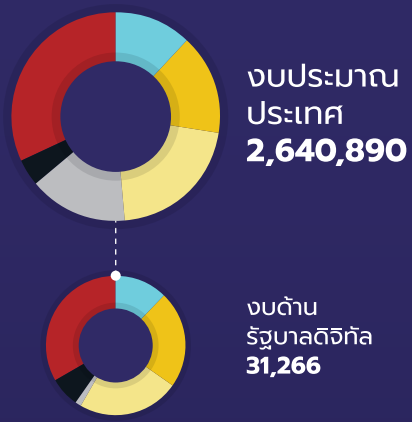
สพร. ได้รวบรวมงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีฯ โดยได้วิเคราะห์ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ เนื่องจากรัฐบาลให้ความสำคัญกับการยกระดับการบริหารราชการแผ่นดินและการพัฒนาประเทศผ่านระบบดิจิทัล ดังนั้น ในแต่ละปีจึงได้มีการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายให้มีความสอดคล้องต่อเป้าหมายและประเด็นยุทธศาสตร์ตามยุทธศาสตร์ แผนระดับชาติ และนโยบายที่สำคัญและต้องการขับเคลื่อนเร่งด่วนของรัฐ จากการรวบรวมข้อมูลพบว่ายุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายของประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561–2563 สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติทั้ง 6 ด้าน

จากการพิจารณาแผนงานและกิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีพบว่า โครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลมีสัดส่วนงบประมาณเพียงร้อยละ 1 ของงบประมาณประจำปี ทั้งนี้ ไม่รวมรายการค่าดำเนินการภาครัฐ (แผนงานบริหารเพื่อรองรับกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น และแผนงานบริหารจัดการหนี้ภาครัฐ) หรือมีงบประมาณเป็นจำนวน 2–3 หมื่นล้านบาทต่อปี โดยแผนงานและกิจกรรมด้านรัฐบาลดิจิทัลจะปรากฏอยู่ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ (Cross-cutting Issue) ซึ่งสามารถสรุปจำนวนงบประมาณภายใต้กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลได้ดังนี้

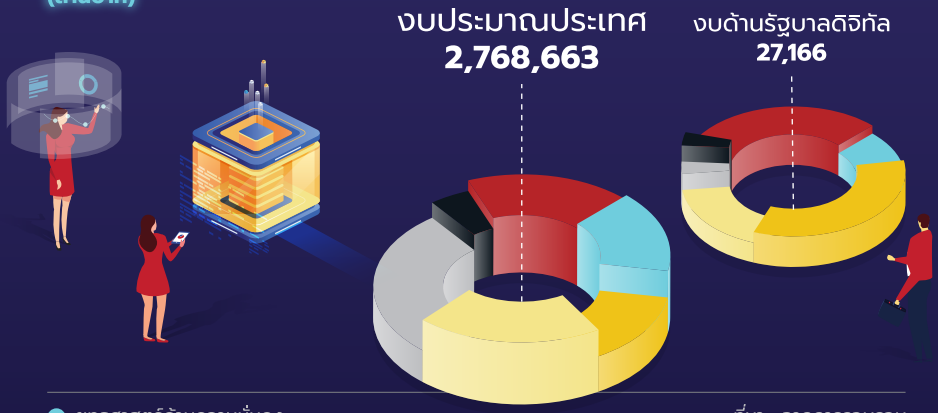
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ล้านบาท)



ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ล้านบาท)



ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ล้านบาท)



- ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง
- ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
- ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
- ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม
- ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลของ สพร.[9]

9 จากเอกสารงบประมาณรายจ่ายตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561–2563 โดยพิจารณาจากชื่อกิจกรรมหรือแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลที่ระบุในเอกสารงบประมาณเท่านั้น ทั้งนี้ ยังไม่ครอบคลุมถึงงบประมาณของกิจกรรมหรือโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลที่ปรากฏอยู่ภายใต้แผนงานอื่นๆ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายกระทรวงพบว่า กระทรวงที่ได้รับงบประมาณด้านรัฐบาลดิจิทัลสูงที่สุดในแต่ละปี (2561–2563) ได้แก่

ปีงบประมาณ	กระทรวง	งบประมาณด้านรัฐบาลดิจิทัล (ล้านบาท)	ตัวอย่างโครงการ/กิจกรรมสำคัญ
2561	1. กระทรวงศึกษาธิการ	3,983.5357	1. ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคมของสพฐ. (801.6090) 2. การจ้างบำรุงรักษาระบบเครือข่ายสัญญาณเคเบิลใยแก้วนำแสงของสกอ. (600.0000) 3. โครงการเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการศึกษาของสกอ. (598.4849)
	2. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	3,384.0817	1. โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network : GIN) ของ สรอ. (814.8600) 2. โครงการสนับสนุนการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างมั่นคงปลอดภัย (Cybersecurity Missions) ของสพธอ. (411.3290) 3. โครงการพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud : (G-Cloud)) ของสรอ. (380.0000)
	3. กระทรวงมหาดไทย	3,277.2167	1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 2 ของ กรมที่ดิน (617.1027) 2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของ สป.มท. (439.4656) 3. พัฒนาระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ (GIS) เพื่อผังเมืองของกรมโยธาธิการและผังเมือง (370.0028)
2562	1. กระทรวงศึกษาธิการ	6,780.1417	1. เงินอุดหนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมของ สพฐ. (817.1483) 2. ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคมของ สพฐ. (802.1641) 3. จ้างบำรุงรักษาระบบเครือข่ายสัญญาณเคเบิลใยแก้วนำแสงของ สกอ. (594.1000)

ปีงบประมาณ	กระทรวง	งบประมาณด้านรัฐบาลดิจิทัล (ล้านบาท)	ตัวอย่างโครงการ/กิจกรรมสำคั
	2. กระทรวงมหาดไทย	4,238.7797	1. พัฒนาระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ (GIS) เพื่อการผังเมืองของกรมโยธาธิการและผังเมือง (856.6851) 2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของ สป.มท. (439.1096) 3. โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ DLTV ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (378.7850)
	3. หน่วยงานไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี	3,996.5566	1. โครงการจัดหาและติดตั้งระบบวิทยุสื่อสารดิจิตอล ระยะที่ 2 สตช. (1,327.3151) 2. กล้องบันทึกภาพเคลื่อนไหวบนสถานีตำรวจ (สกบ.) ของ สตช. (364.8091) 3. ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคม โครงการระบบเครือข่ายสารสนเทศของสตช. (329.8958)

ปีงบประมาณ	กระทรวง	งบประมาณด้านรัฐบาลดิจิทัล (ล้านบาท)	ตัวอย่างโครงการ/กิจกรรมสำคั
2563	1. กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	4,929.0181	1. การพัฒนาระบบดาวเทียมสำรวจระบบภาคพื้นดิน และระบบแอพพลิเคชั่นภูมิสารสนเทศ สทอภ. (1,431.7200) 2. ค่าใช้จ่ายการจ้างบำรุงรักษาระบบเครือข่ายสัญญาณเคเบิลใยแก้วนำแสง สำนักงานปลัดฯ (592.0000) 3. ค่าใช้จ่ายโครงการเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา สำนักงานปลัดฯ (569.2349)
	2. กระทรวงมหาดไทย	4,108.2126	1. ระบบสารสนเทศที่ดินเพื่อการบริการ (ระยะที่ 2) กรมที่ดิน (673.0721) 2. ค่าเช่าระบบคอมพิวเตอร์ให้บริการประชาชนด้านทะเบียน 573 แห่ง และบัตรประจำตัวประชาชน 867 แห่ง เพื่อทดแทนระบบเดิม กรมการปกครอง (263.7662) 3. ค่าบริการสื่อสารและโทรกระทรวงคมนาคม สป.มท. (255.4396)
	3. สำนักนายกรัฐมนตรี	2,838.4931	1. การพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network : GIN) สพร. (574.0000) 2. การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud : G-Cloud) สพร.(328.3101) 3. ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคม กรมประชาสัมพันธ์ (304.1550)

โดยงบประมาณด้านการพัฒนาดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถแบ่งออกได้ตามประเภทของการใช้งบประมาณและรูปแบบของโครงการได้ดังนี้

- **โครงการด้านการพัฒนาระบบกลาง/ระบบบริการ** เพื่อพัฒนาระบบดิจิทัลที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานสำหรับใช้ภายในหน่วยงาน พัฒนาระบบดิจิทัลให้หน่วยงานภาครัฐใช้ร่วมกันเพื่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานภายในภาครัฐหรือให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ/ภาครัฐ

- **โครงการด้านการจัดซื้อ/จัดหาครุภัณฑ์** เพื่อจัดซื้อ/จัดหาอุปกรณ์ดิจิทัลเพื่อนำมาใช้สนับสนุนการบริหารจัดการหรือการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดซื้อ/เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ภายใน การจัดซื้อ/เช่าเครื่องเซิฟเวอร์ เป็นต้น
- **โครงการด้านการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ** เป็นงบประมาณที่จัดสรรเพื่อใช้ภายหลังจากระบบบริการหรือการจัดซื้อแล้วเสร็จ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ให้สามารถทำงานได้ตามปกติ
- **โครงการด้านสัญญาณเครือข่ายโทรคมนาคม** ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานและการเข้าถึงข้อมูลสำคัญของภาครัฐ
- **โครงการด้านการศึกษาวิจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล** เพื่อสร้างองค์ความรู้หรือข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลหรือการออกแบบการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ต่อไป โดยโครงการรูปแบบนี้มีจำนวนงบประมาณที่ได้รับค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับโครงการประเภทอื่น
- **โครงการด้านการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร** เพื่อสร้างเสริมบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัลและมีทักษะที่จำเป็นในการทำงานที่สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้

จากการวิเคราะห์ประเภทโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่มุ่งเน้นการพัฒนาโครงการประเภทพัฒนาระบบกลาง/ระบบบริการ โครงการประเภทสัญญาณเครือข่ายโทรคมนาคม และโครงการประเภทจัดซื้อ/จัดหาครุภัณฑ์ นั่นคือหน่วยงานยังต้องจัดหาโครงสร้างพื้นฐานด้านรัฐบาลดิจิทัลด้วยตนเอง และยังต้องการใช้โครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการทำงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยโครงการประเภทการพัฒนาระบบที่หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้หลายหน่วยงานมักมีระยะการดำเนินโครงการมากกว่า 1 ปี

2. งบประมาณรายจ่ายบูรณาการ

รัฐมีความประสงค์ให้หน่วยงานภาครัฐมีการทำงานในรูปแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงการทำงานระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อการใช้งบประมาณจึงมีแนวคิดในการจัดสรรงบประมาณในรูปแบบแผนงานบูรณาการ[10] โดยแผนงานที่เกี่ยวข้องการรัฐบาลดิจิทัลได้ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อปีงบประมาณ 2561 คือ แผนงานบูรณาการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และในปี พ.ศ. 2562 ได้มีการจัดตั้งแผนงานบูรณาการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ซึ่งสามารถสรุปเป้าหมายและโครงการสำคัญได้ดังนี้

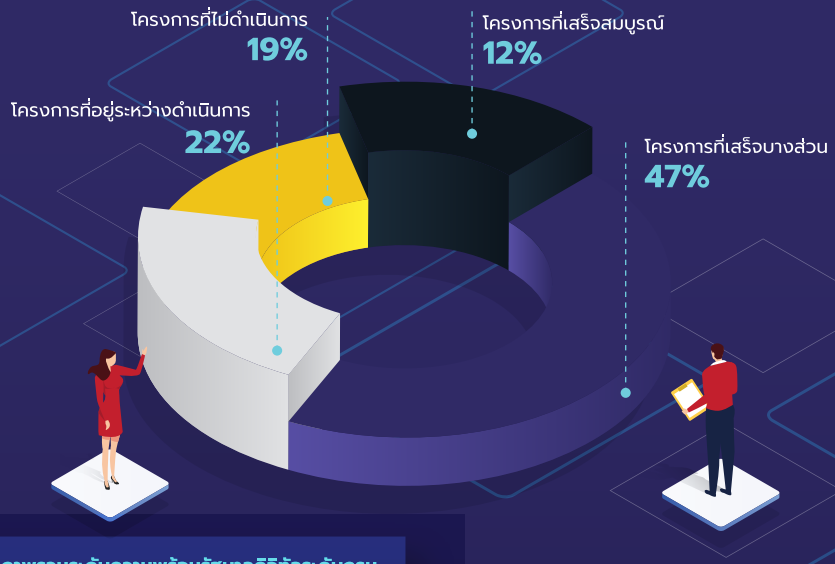
	เป้าหมาย	งบประมาณ	โครงการสำคั
(ปี พ.ศ. 2561) แผนงานบูรณาการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน	เพิ่มขีดความสามารถทางเศรษฐกิจและสร้างความเท่าเทียมทางสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	4,470.615 ล้านบาท	• โครงการพัฒนาสุขภาพด้วยเศรษฐกิจดิจิทัลแบบบูรณาการ (สป. สธ.) • โครงการพัฒนาฐานข้อมูลเกษตรกรกลาง (สศก.) • โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค และภัยสุขภาพ (กรมควบคุมโรค) • โครงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานภาครัฐ (E-Government Platform) สรอ. • โครงการโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data and Big Data) สรอ.
(ปีพ.ศ. 2562) แผนงานบูรณาการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน	ประเทศไทยเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นประเทศที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation) ในทุกภาคส่วนของระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างเต็มศักยภาพ	3,044.8213 ล้านบาท	• โครงการพัฒนาศูนย์ข้อมูลขนาดใหญ่ของภาครัฐ (Government Big Data Analytics Center) สพร. • โครงการบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะสู่ชุมชน สดช. • โครงการพาณิชย์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาและส่งเสริม SMEs สู่สากล (Cross Border E-Commerce Promotion) กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ • โครงการพัฒนาระบบการอนุญาตและกำกับดูแล แบบดิจิทัล บนฐานข้อมูลหนึ่งเดียว กรมโรงงานอุตสาหกรรม • โครงการระบบจัดเก็บและจัดการฐานข้อมูล ดีเอ็นเอ สำหรับห้องปฏิบัติการ (LIMS) สตช.

10 จากคู่มือการจัดทำงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ให้ความหมายไว้ว่า "งบประมาณที่จัดสรรให้กับแผนงาน/โครงการที่หลายหน่วยงานทำงานร่วมกัน โดยอาจเป็นงานตามมิติยุทธศาสตร์ซึ่งกระทรวง และส่วนราชการมีการบูรณาการภารกิจในเชิงกระบวนการทำงานร่วมของหน่วยงาน ระหว่างกระทรวง หรือมิติงานตามยุทธศาสตร์ในระดับพื้นที่ซึ่งมีการบูรณาการภารกิจที่ตอบสนองความต้องการในพื้นที่และตามมิติยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และทำให้ผลลัพธ์มีคุณค่าหรือมูลค่ามากกว่าให้ต่างหน่วยต่างทำ"

“ นอกจากนี้ ในปีงบประมาณ 2564 ได้มีการจัดตั้งแผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัลขึ้น โดยมีเป้าหมายและขอบเขตของการดำเนินโครงการที่มุ่งเน้นไปยังการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโดยเฉพาะ ทั้งการพัฒนาองค์ประกอบพื้นฐานในการเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Government Agency) ได้แก่ ข้อมูลดิจิทัล กระบวนการดิจิทัล บุคลากร เพื่อส่งเสริมให้เกิดบริการและแพลตฟอร์มกลางดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่า รวมถึงส่งผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ

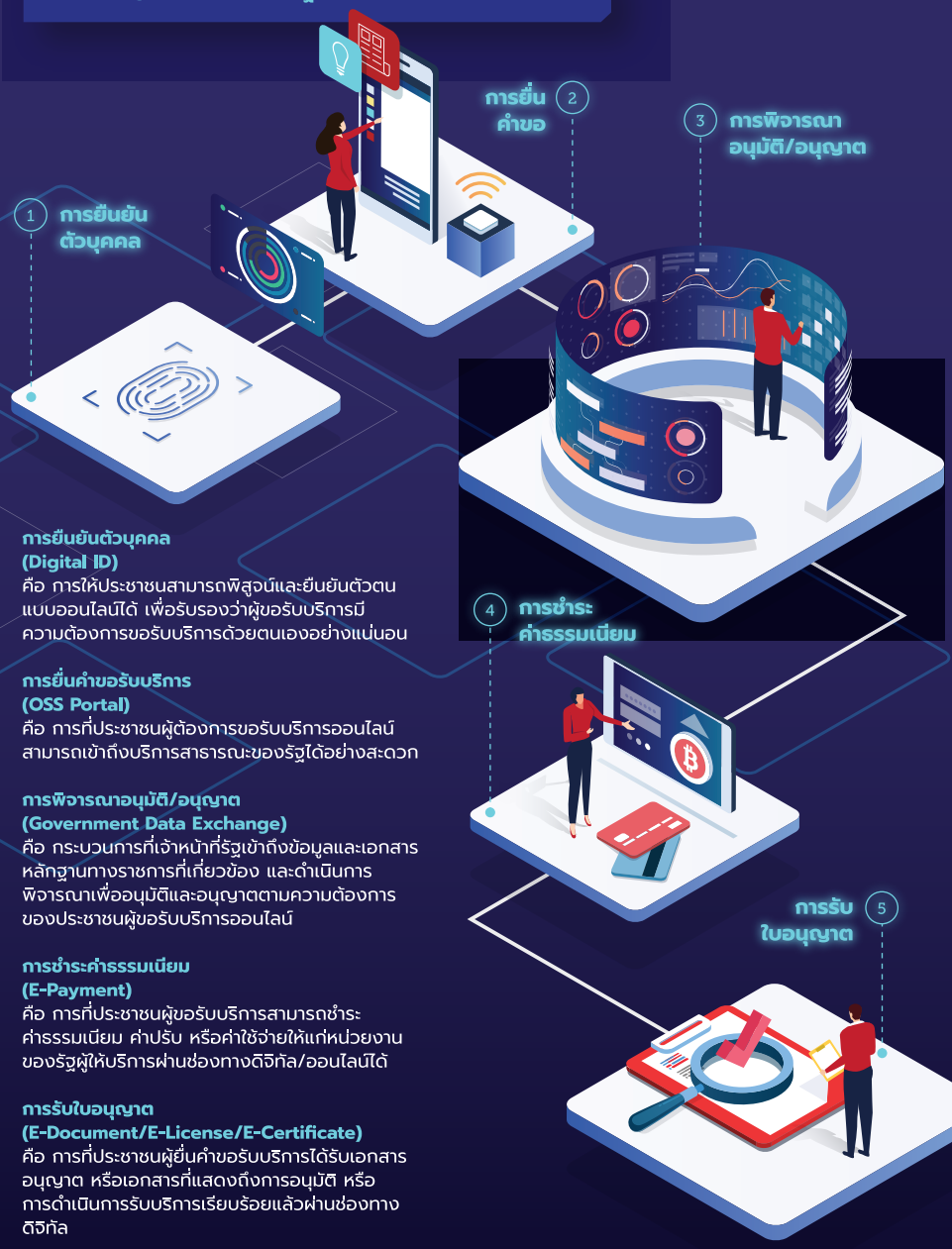
บทที่ 2 ภาพรวมสถานะการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล

ภาพรวมโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแบ่งตามสถานการณ์ดำเนินโครงการ



ภาพรวมระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลระดับกรม

ขั้นตอนสำคัญในการให้บริการภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มกลางแบบเบ็ดเสร็จ



การยืนยันตัวบุคคล (Digital ID)
คือ การให้ประชาชนสามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบออนไลน์ได้ เพื่อรับรองว่าผู้ขอรับบริการมีความต้องการขอรับบริการด้วยตนเองอย่างแน่นอน

การยื่นคำขอรับบริการ (OSS Portal)
คือ การที่ประชาชนผู้ต้องการขอรับบริการออนไลน์สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของรัฐได้อย่างสะดวก

การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต (Government Data Exchange)
คือ กระบวนการที่เจ้าหน้าที่รัฐเข้าถึงข้อมูลและเอกสารหลักฐานทางราชการที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการพิจารณาเพื่ออนุมัติและอนุญาตตามความต้องการของประชาชนผู้ขอรับบริการออนไลน์

การชำระค่าธรรมเนียม (E-Payment)
คือ การที่ประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถชำระค่าธรรมเนียม ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายให้แก่หน่วยงานของรัฐผู้ให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล/ออนไลน์ได้

การรับใบอนุญาต (E-Document/E-License/E-Certificate)
คือ การที่ประชาชนผู้ยื่นคำขอรับบริการได้รับเอกสารอนุญาต หรือเอกสารที่แสดงถึงการอนุมัติ หรือการดำเนินการรับบริการเรียบร้อยแล้วผ่านช่องทางดิจิทัล

2 ภาพรวมสถานะการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล

การทำงานของภาครัฐในปัจจุบัน จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อบริบทของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี หน่วยงานภาครัฐต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน (Digitalization)

เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลที่ต้องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้สามารถบริการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติต่างๆ เพื่อให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดแผนงานหรือโครงการที่ช่วยยกระดับและเปลี่ยนผ่านการทำงานของภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลทั้งระบบ โดยโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลนั้นปรากฏอยู่ในแผนระดับชาติหลายฉบับ ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงภาพรวมสถานะการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลจึงได้มีการรวบรวมสถานะโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญไว้ดังนี้

2.1 สถานะการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัล

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศให้มีความชัดเจนและสอดคล้องเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งเพื่อยกระดับขีดความสามารถด้านดิจิทัลที่สำคัญของภาครัฐควบคู่กันไปด้วย โดยแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยเริ่มจัดทำขึ้นตั้งแต่ปี 2559 และมีการแบ่งแผนออกเป็น 2 ระยะ คือ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561)[11] และร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564)[12] ทั้งนี้ โครงการที่ดำเนินการภายใต้แผนฯ ระยะที่ 1 ถูกบรรจุเป็นโครงการสำคัญภายใต้แผนฯ ระยะที่ 2 ด้วย เพื่อสร้างความต่อเนื่องให้แก่การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและเพื่อให้ครอบคลุมเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน ตลอดจนได้ดำเนินการติดตามผลการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ทราบถึงระดับการพัฒนาและความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งเพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะถัดไป

11 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2559

12 จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความต่อเนื่องให้แก่การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และเพื่อให้ครอบคลุมขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐในปัจจุบัน (จากเดิม 18 ด้าน เพิ่มเป็น 26 ด้าน) โดยมีการดำเนินโครงการภายใต้แผนทั้งสิ้น 76 โครงการ แต่แผนฉบับดังกล่าวไม่ถูกประกาศอย่างเป็นทางการ

โครงการภายใต้ร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) มีบางส่วนดำเนินโครงการสำเร็จแล้ว แต่บางส่วนอยู่ระหว่างดำเนินโครงการ ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงสถานะและภาพรวมการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัล สพร. จึงได้ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อติดตาม และวัดผลการปฏิบัติงานโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย[13] โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอภาพรวมสถานะการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลที่ผ่านมาของปี 2562 อย่างไรก็ตามโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลทั้งหมดไม่ได้ถูกจำกัดเฉพาะโครงการที่ดำเนินการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเท่านั้น ซึ่งโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลยังปรากฏอยู่ตามแผนระดับชาติในแต่ละด้าน (Cross-cutting Project) เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือทางเลือกที่สำคัญในการพัฒนาประเทศในทุกด้าน จึงมีโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลถูกบรรจุอยู่ในแผนระดับชาติเฉพาะด้านอื่นด้วย

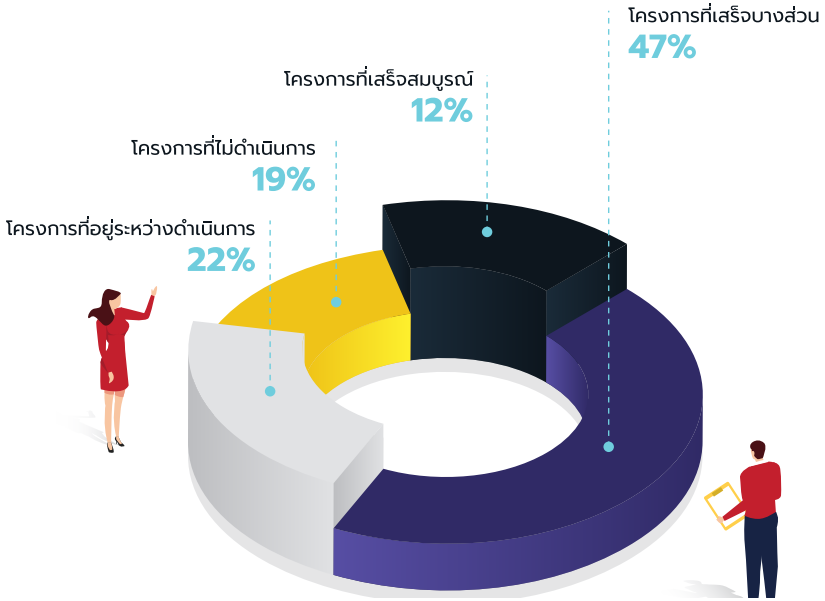
จากการรวบรวมข้อมูลโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลทั้ง 75 โครงการ [14] พบว่ามีทั้งโครงการที่ได้ดำเนินการและไม่ได้ดำเนินการ โดยมีสถานะการดำเนินโครงการ 4 รูปแบบ คือ โครงการที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 12 ของโครงการทั้งหมด โครงการที่ดำเนินการเสร็จบางส่วนมีสัดส่วนเป็นร้อยละ 47 ซึ่งเป็นสถานะส่วนใหญ่ของโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลทั้งหมด ถัดมาเป็นโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการคิดเป็นร้อยละ 22 และสุดท้ายเป็นโครงการที่ไม่ดำเนินการคิดเป็นร้อยละ 19 ซึ่งเป็นสัดส่วนเกือบ 1 ใน 5 ของโครงการ

13 ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.) ภายใต้โครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย โดยมีโครงการที่ได้สำรวจและรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานจำนวน 75 โครงการ โดย สพร. ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลหลักในการวิเคราะห์ภาพรวมการปฏิบัติงานภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

14 ส่วนงบประมาณและติดตามนโยบาย ฝ่ายขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), รายงานติดตามผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ: 2562).

ภาพที่ 2.1

ภาพรวมโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
แบ่งตามสถานะการดำเนินโครงการ



ที่มา : รายงานติดตามผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2562

โครงการที่ได้ดำเนินการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

มีโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ได้รับอนุมัติงบประมาณและมีการดำเนินโครงการภายหลังจากได้รับอนุมัติงบประมาณแล้ว จำนวน 61 โครงการ โดยสามารถแบ่งสถานะโครงการที่ได้ดำเนินการออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

โครงการที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์

เป็นโครงการที่เสร็จสมบูรณ์แล้วและไม่มีแผนการดำเนินงานในระยะถัดไป มีจำนวน 9 โครงการ ได้แก่

ลำดั	ชื่อโครงการ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN)	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
2.	ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
3.	ระบบคัดกรองตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้า (Advance Passenger Processing System: APPS)	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
4.	การพัฒนาระบบบริการเกษตรกรดิจิทัล	กรมส่งเสริมการเกษตร
5.	การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud)	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
6.	การบริการ ณ จุดเดียว (One-Stop Service) เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐให้ประชาชนสามารถขอสาธารณูโภคได้คราวเดียว	การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
7.	จัดหาอุปกรณ์เครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart card reader)	สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
8.	ศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ	สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
9.	ระบบวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในเชิงรุก (Proactive needs analysis)	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตร

โครงการที่ดำเนินการเสร็จบางส่วน

เป็นโครงการที่มีขนาดใหญ่และมีระยะการดำเนินงานหลายระยะ ซึ่งอาจมีการดำเนินงานในระยะแรกหรือบางระยะเสร็จแล้วแต่ยังมีแผนการดำเนินงานในระยะต่อไป มีจำนวน 35 โครงการ ได้แก่

ลำดั	ชื่อโครงการ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การพัฒนาระบบบริหารจัดการเงินกู้ เพื่อประโยชน์ในการบริหารหนี้และเกิดความโปร่งใส	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
2.	ระบบการขนส่งและจราจรอัจฉริยะ	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
3.	ศูนย์บูรณาการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบแห่งชาติ (NMTIC)	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
4.	ระบบการให้บริการการรับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าแบบ One Touch Service	สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง
5.	ระบบแจ้งเตือนการปฏิบัติการกู้ภัย (Rescue alerts)	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6.	ระบบพร้อมเพย์ (PromptPay)	ธนาคารแห่งประเทศไทย
7.	Government data analytics center	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
8.	พัฒนาระบบการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage center)	กรมการปกครอง
9.	พัฒนาศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center: DXC)	สำนักงานกิจการยุติธรรม
10.	พัฒนาระบบติดตามเด็กออกกลางคันให้ได้รับการศึกษาภาคบังคับ	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
11.	ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อส่งเสริมศักยภาพ SME (SME information portal)	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
12.	ระบบ Department Personnel Information System (DPIS) เวอร์ชัน 5.0	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
13.	จัดหาพร้อมติดตั้งระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบูรณาการการรักษาความปลอดภัยให้กับชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยว (ภูเก็ตเมืองแห่งสันติสุข)	สำนักงานตำรวจแห่งชาต
14.	ก้าวสู่งานที่ดีคนมีคุณภาพ (Smart jobs smart worker)	กรมการจัดหางาน
15.	ระบบสนับสนุนการใช้ข้อมูลสารสนเทศระบบข้อมูลสาธารณภัยแห่งชาติเพื่อการบริหารจัดการภัยพิบัติด้านน้ำในระดับพื้นที่	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
16.	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสิ่งของสำรองจ่าย (E-Stock)	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ลำดั	ชื่อโครงการ	ผู้รับผิดชอบ
17.	จัดทำฐานข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี (National E-Payment)	กรมสรรพากร
18.	พัฒนาระบบนำเข้าและคัดแยกข้อมูลการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National E-Payment)	กรมสรรพากร
19.	ระบบ New GFMIS Thai	กรมบัญชีกลาง
20.	ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal)	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
21.	Tourism Intelligence Center	สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
22.	การชำระเงินค่าสินค้าผ่านบัตรจัดซื้อภาครัฐ (Procurement Card)	กรมบัญชีกลาง
23.	การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดซื้อจัดจ้างผ่าน Web Service	กรมบัญชีกลาง
24.	ระบบ E-Document เก็บเอกสารหลักฐานการขอใช้ไฟฟ้า/ประปา และใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์	สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
25.	การแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพระหว่างหน่วยงาน (Health Information Exchange: HIE)	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
26.	การนำร่องจัดทำระบบฐานข้อมูลสุขภาพประชาชน (Personal Health Record)	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
27.	ระบบฐานข้อมูลเกษตรกรกลาง (Farmer One)	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
28.	ปมเพาะความรู้ขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพให้แก่ประชาชนให้มีความครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น ผ่านช่องทางการสื่อสารดิจิทัลหลายช่องทาง	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
29.	ระบบ National Single Window (NSW)	กรมศุลกากร
30.	ระบบข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีสุขภาพแห่งชาติ (National Health Information System : NHIS)	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
31.	ระบบบริหารจัดการคลังยาและเวชภัณฑ์สำหรับหน่วยงานผู้ให้บริการสุขภาพภาครัฐ	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
32.	การบูรณาการสวัสดิการทางสังคม	กรมบัญชีกลาง
33.	การพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรของรัฐ	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
34.	Thailand Tourism Gateway	สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
35.	การพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP)	กรมบัญชีกลาง

โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมทั้งโครงการที่แบ่งการดำเนินงานเป็นหลายระยะแต่ระยะที่ระบุไว้ในแผนยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และโครงการที่ไม่แบ่งระยะและอยู่ระหว่างดำเนินการ มีจำนวน 16 โครงการ ได้แก่

ลำดั	ชื่อโครงการ	ผู้รับผิดชอบ
1.	ระบบลงตราแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Visa)	กรมการกงสุล
2.	การจัดทำฐานภาษีเพื่อรองรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	กรมธนารักษ์
3.	การบูรณาการและพัฒนาระบบสารสนเทศข้อมูลเพื่อสนับสนุนการจัดการผลิตและส่งจ่ายน้ำ (QPortal)	การประปานครหลวง
4.	พระราชบัญญัติรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Act)	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
5.	การพัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลกำกภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment)	กรมสรรพากร
6.	ศูนย์ข้อมูลราคาประเมินอสังหาริมทรัพย์แห่งชาติ	กรมธนารักษ์
7.	การพัฒนาระบบฐานข้อมูลจัดเก็บทะเบียนประวัติผู้เรียนและบุคลากรในสังกัด	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
8.	การนำร่องพัฒนาระบบ Smart Grid	การไฟฟ้านครหลวง
9.	ระบบสารสนเทศการงบประมาณ (Smart E-Budgeting)	สำนักงบประมาณ
10.	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของรัฐ : Thai Government Integrated HR Management System (ThaiGov iHRMS)	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
11.	ศูนย์บูรณาการข้อมูลเดินทาง	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
12.	การขยายผลศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ภาครัฐ 1111 (Integrated Complaint Management System)	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตร
13.	ระบบ Thailand Smart E-Audit ระยะที่ 1	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
14.	การพัฒนาศูนย์บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานงานทางของประเทศไทย	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
15.	ระบบพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ (Automated Gate Expansion)	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
16.	ระบบรายงานสาธารณภัยผ่าน Mobile Application "DPM Reporter"	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โครงการที่ไม่ดำเนินการ

จากการรวบรวมข้อมูลโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พบว่ามีโครงการที่ไม่ดำเนินการจำนวน 14 โครงการ โดยมีโครงการที่ไม่สามารถดำเนินโครงการได้เนื่องจากติดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ดังนี้

โครงการที่ติดอุปสรรค

เป็นโครงการที่ถูกบรรจุในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแต่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากติดอุปสรรคจำนวน 7 โครงการ ได้แก่

ลำดับ	ชื่อโครงการ	ติดอุปสรรค
1.	ศูนย์กลางการให้บริการและฐานองค์ความรู้ สื่อการเรียนรู้ และหลักสูตรการศึกษา (E-Education Hub) ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่ผ่านประชาพิจารณ์ 3 ครั้ง) ต้องคืนงบประมาณ
2.	การเสนอราคาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application) ผู้รับผิดชอบ : กรมบัญชีกลาง	ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ
3.	ระบบการบริหารโครงการงานก่อสร้าง ผู้รับผิดชอบ : กรมบัญชีกลาง	ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ
4.	การจัดการรวมซื้อซอฟท์แวร์และโซลูชันสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	ไม่เสนอขอจัดสรรงบประมาณ (สป.ดศ. เป็นผู้ดำเนินการ)
5.	โครงการ Government IoT Network ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	ไม่เสนอขอจัดสรรงบประมาณ
6.	ระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (Government ID, E-Citizen and E-Business Single Sign-on) ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	ไม่เสนอขอจัดสรรงบประมาณ
7.	การบูรณาการเชื่อมโยงการใช้ประโยชน์ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ

โครงการที่เปลี่ยนหน่วยงานดำเนินการ

เป็นโครงการที่หน่วยงานเจ้าของโครงการไม่ได้ดำเนินการเนื่องจากเปลี่ยนหน่วยงานรับผิดชอบ มีจำนวน 7 โครงการ ได้แก่

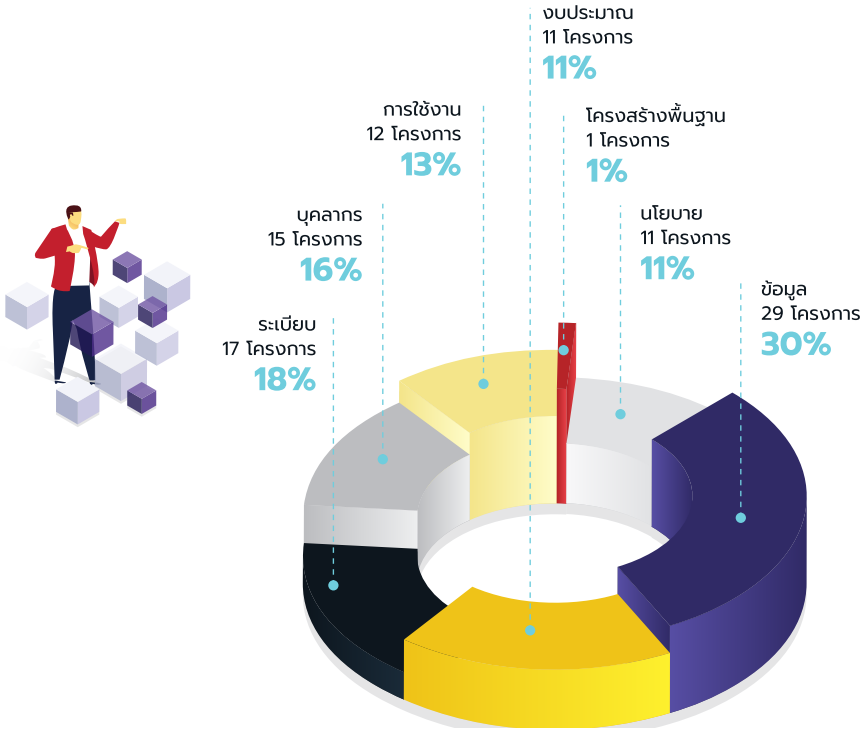
ลำดับ	ชื่อโครงการ	ผู้รับผิดชอบใหม่
1.	เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงข้อมูล (Smart Service) ผู้รับผิดชอบเดิม : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
2.	ระบบบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (Business Data Integration) ผู้รับผิดชอบเดิม : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
3.	การพัฒนาการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในรถสายตรวจ ผู้รับผิดชอบเดิม : สำนักงานตำรวจแห่งชาต	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกลาง*
4.	Data Center Modernization ผู้รับผิดชอบเดิม : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
5.	การพัฒนาระบบ Smart Meter ผู้รับผิดชอบเดิม : สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6.	ศูนย์บริการข้อมูลภูมิสารสนเทศ (3D-GISC) สามมิติกลาง ผู้รับผิดชอบเดิม : สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7.	การพัฒนาระบบศูนย์ประสานงานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภาครัฐ (G-CERT) ผู้รับผิดชอบเดิม : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ

จากการติดตามสถานะการดำเนินโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จำนวน 75 โครงการ สามารถวิเคราะห์และสรุปอุปสรรคในการดำเนินโครงการที่สำคัญได้ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านกฎระเบียบ ด้านบุคลากร ด้านการใช้งาน ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และสุดท้ายคือด้านนโยบาย โดยสามารถสรุปอุปสรรคตามสถานะการดำเนินโครงการทั้ง 4 สถานะ ได้ดังนี้

ภาพที่ 2.2

สรุปอุปสรรคในการดำเนินโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย



ที่มา : รายงานติดตามผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

โครงการที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์

มีจำนวนทั้งสิ้น 9 โครงการ โดยมีโครงการที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์และไม่ติดอุปสรรคในการดำเนินโครงการเพียงโครงการเดียว คือ โครงการการพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN) ส่วนที่เหลืออีก 8 โครงการเป็นโครงการที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์เช่นกันแต่ประสบอุปสรรคระหว่างดำเนินโครงการ

โดยโครงการที่ประสบอุปสรรคระหว่างดำเนินโครงการทั้ง 8 โครงการ ส่วนใหญ่มีอุปสรรคด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการและด้านการใช้งานจริง 4 โครงการเท่ากันทั้ง 2 ด้าน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 50 ของโครงการที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์และประสบอุปสรรค ส่วนปัญหาที่เป็นอุปสรรคน้อยที่สุดคือด้านงบประมาณที่มีจำนวนเพียง 1 จาก 8 โครงการเท่านั้น สะท้อนให้เห็นว่าโครงการที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์มักไม่มีอุปสรรคด้านงบประมาณ เนื่องจากงบประมาณเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินโครงการให้ประสบผลสำเร็จ

โครงการที่ดำเนินการเสร็จบางส่วน

มีจำนวน 35 โครงการจากทั้งหมด 75 โครงการ โดยมีโครงการที่ดำเนินการเสร็จบางส่วนและไม่ติดอุปสรรคจำนวน 7 โครงการ ได้แก่

1. โครงการการพัฒนาระบบบริหารจัดการเงินกู้ (สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ)
2. โครงการระบบการขนส่งและจราจรอัจฉริยะ (สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม)
3. โครงการศูนย์บูรณาการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบแห่งชาติ (สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม)
4. โครงการระบบการให้บริการรับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าแบบ One Touch Service (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, การไฟฟ้านครหลวง)
5. โครงการระบบแจ้งเตือนการปฏิบัติการกู้ภัย (กรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
6. โครงการระบบพร้อมเพย์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย)
7. โครงการ Government Data Analytics Center (สพร.)

ส่วนโครงการที่เหลือจำนวน 28 โครงการ เป็นโครงการที่มีอุปสรรคในการดำเนินโครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

โดยโครงการที่ประสบอุปสรรคระหว่างดำเนินโครงการทั้ง 28 โครงการ พบว่าส่วนใหญ่มีอุปสรรคด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการซึ่งมีจำนวน 17 โครงการ

(คิดเป็นร้อยละ 60) อุปสรรคลำดับถัดมาเป็นอุปสรรคด้านระเบียบที่เกี่ยวข้องมีจำนวน 14 โครงการ (คิดเป็นร้อยละ 50) ส่วนปัญหาที่เป็นอุปสรรคน้อยที่สุดคือด้านงบประมาณเช่นเดียวกับโครงการที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์แล้ว ที่มีจำนวนเพียง 1 จาก 28 โครงการ สะท้อนให้เห็นว่าโครงการที่ดำเนินการเสร็จบางส่วนมักมีอุปสรรคด้านงบประมาณน้อย และส่งผลให้โครงการสามารถดำเนินการได้ต่อเนื่องตามเป้าหมายและแผนที่วางไว้

โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

มีจำนวน 16 โครงการจากทั้งหมด 75 โครงการ โดยมีโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการและไม่ติดอุปสรรคจำนวน 4 โครงการ ได้แก่

1. โครงการระบบลงตราแบบอิเล็กทรอนิกส์ (กรมการกงสุล)
2. โครงการจัดทำฐานภาษีเพื่อรองรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (กรมธนารักษ์)
3. โครงการบูรณาการและพัฒนาระบบสารสนเทศข้อมูลเพื่อสนับสนุนการจัดการผลิตและส่งจ่ายน้ำ (การประปานครหลวง)
4. พระราชบัญญัติรัฐบาลดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล(องค์การมหาชน))

ส่วนโครงการที่เหลือจำนวน 12 โครงการ เป็นโครงการที่มีอุปสรรคในการดำเนินโครงการโดยมีรายละเอียดดังนี้

โดยโครงการที่ประสบอุปสรรคระหว่างดำเนินโครงการทั้ง 12 โครงการ พบว่าส่วนใหญ่มีอุปสรรคด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกันกับโครงการที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์และโครงการที่ดำเนินการเสร็จบางส่วน โดยมี 8 โครงการที่ติดอุปสรรคด้านข้อมูลซึ่งคิดเป็นร้อยละ 66 ของโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการและประสบอุปสรรค ส่วนอุปสรรคที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านระเบียบที่เกี่ยวข้องจำนวน 1 โครงการ และด้านโครงสร้างพื้นฐานจำนวน 1 โครงการเช่นกัน

โครงการที่ไม่ดำเนินการ

มีจำนวน 14 โครงการจากทั้งหมด 75 โครงการ ประกอบด้วยโครงการที่ไม่ดำเนินการเพราะติดอุปสรรคจำนวน 7 โครงการ และโครงการที่มีการเปลี่ยนหน่วยงานจำนวน 7 โครงการ (รายละเอียดตามข้อ 4.1.1 ภาพรวมการดำเนินโครงการ)

จากการรวบรวมอุปสรรคในการดำเนินงานของโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลทั้ง 7 ด้าน สามารถสรุปได้ว่าอุปสรรคด้านข้อมูลเป็นอุปสรรคหลักในการดำเนินโครงการ โดยหากคำนวณสัดส่วนโครงการที่ดำเนินการ 61 โครงการ เทียบกับโครงการที่ประสบอุปสรรคด้านข้อมูลทั้งหมดจำนวน 29 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 47 หมายถึงมีโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเกือบครึ่งหนึ่งที่ติดปัญหาด้านข้อมูลในการดำเนินการและพัฒนาโครงการ สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในภาพรวมของ ซึ่งตรงกันกับปัญหาที่หน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้เป็นดิจิทัล การจัดการข้อมูล การทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล และการนำไปใช้ประโยชน์ จึงเป็นประเด็นท้าทายที่สำคัญในการดำเนินนโยบายและการวางแผนเพื่อพัฒนาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้อง และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ต่อไปในอนาคต

อย่างไรก็ตาม อุปสรรคที่ได้รวบรวมในครั้งนี้ยังมีประเด็นปลีกย่อยอื่นที่ค่อนข้างหลากหลาย โดย ประเด็นอุปสรรคที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้เป็นการจำแนกและจัดแบ่งกลุ่มเฉพาะอุปสรรคในด้านหลักๆ เพื่อสะท้อนถึงการดำเนินโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

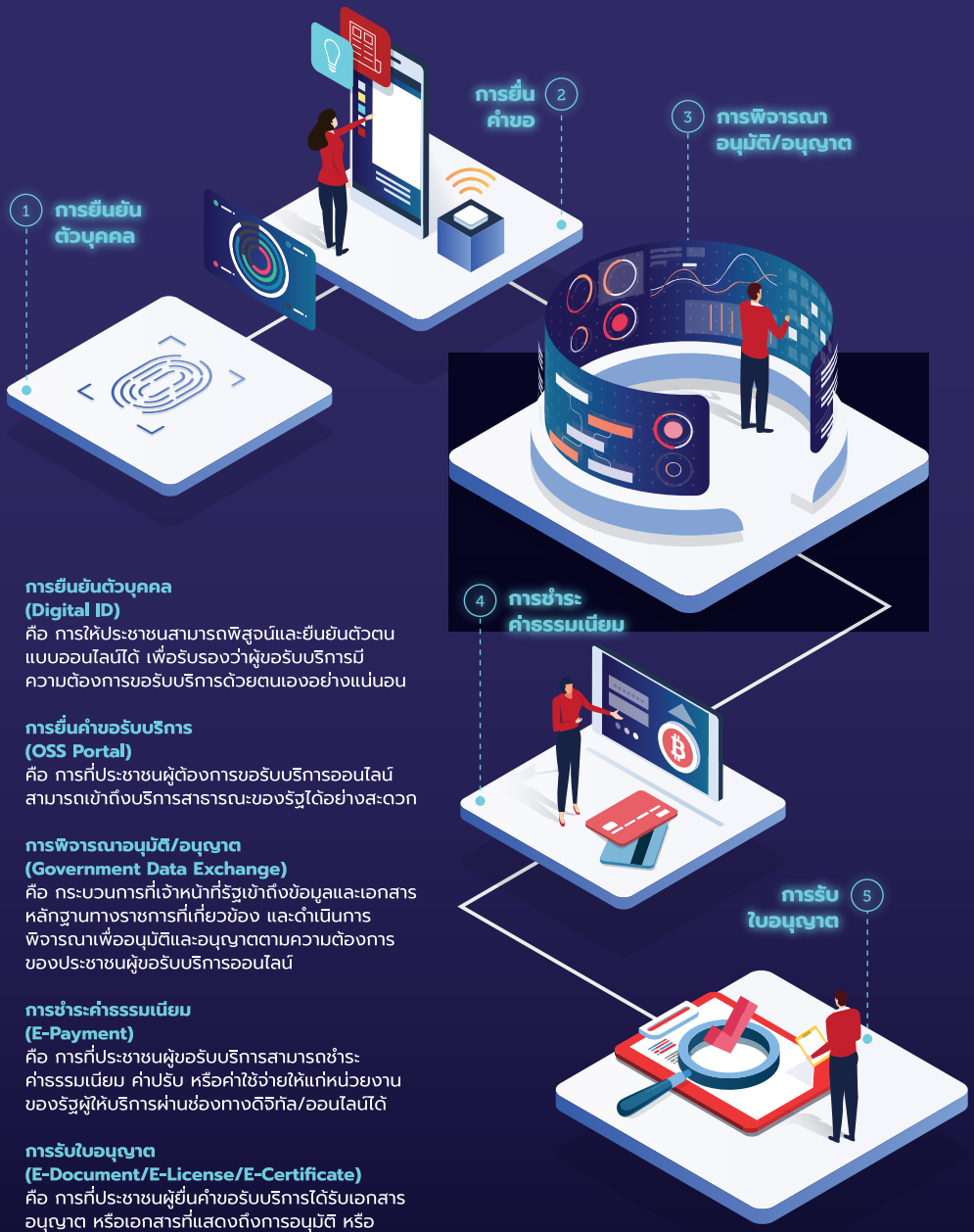
โครงการสำคัญด้านรัฐบาลดิจิทัล

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อยกระดับการทำงานของภาครัฐให้ทันสมัย และสามารถให้บริการสาธารณะโดยคำนึงถึงประชาชนเป็นสำคัญ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานรัฐ ซึ่งมีเป้าประสงค์ที่สำคัญ คือ การพัฒนาบริการสาธารณะที่สามารถให้บริการในรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ (Full Digital) นอกจากนี้ การพัฒนาบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลยังเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐ และยังเป็นการส่งเสริมสนับสนุน และอำนวยความสะดวกการดำเนินงานของภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของประเทศโดยรวม

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการเก็บข้อมูลของประชาชนและสถิติ และการขอรับบริการจากภาครัฐผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานที่อาศัยเพียงข้อมูลภายในของหน่วยงานเท่านั้น ส่งผลให้หน่วยงานเจ้าของบริการยังจำเป็นต้องร้องขอเอกสารหลักฐานทางราชการบางอย่างจากประชาชนเพื่อใช้ประกอบการขอรับบริการ หรือการขอรับบริการบางบริการประชาชนจำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อหลายหน่วยงาน ดังนั้น การพัฒนาระบบกลางที่สามารถรวบรวมบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงานของภาครัฐในต่างประเทศเช่นกัน แนวทางการแก้ไขปัญหาของต่างประเทศมีรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน คือ การจัดทำศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) หรือ OSS ขึ้น ในรูปแบบของแพลตฟอร์มกลาง (เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน) ที่รวบรวมบริการสาธารณะของภาครัฐที่ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถใช้บริการได้ตั้งแต่ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์ม การตรวจสอบสถานะ การตรวจสอบข้อมูล การชำระเงิน ฯลฯ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการขอรับบริการของภาครัฐแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภาครัฐ นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมการดำเนินงานด้านข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการออกแบบนโยบายของรัฐให้ตรงกับสภาวการณ์และความต้องการของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย

โดยการให้บริการภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มกลางในรูปแบบที่มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จนั้น มีขั้นตอนการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้



การยืนยันตัวบุคคล (Digital ID)
คือ การให้ประชาชนสามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบออนไลน์ได้ เพื่อรับรองว่าผู้ขอรับบริการมีความต้องการขอรับบริการด้วยตนเองอย่างแน่นอน

การยื่นคำขอรับบริการ (OSS Portal)
คือ การที่ประชาชนผู้ต้องการขอรับบริการออนไลน์สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของรัฐได้อย่างสะดวก

การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต (Government Data Exchange)
คือ กระบวนการที่เจ้าหน้าที่รัฐเข้าถึงข้อมูลและเอกสารหลักฐานทางราชการที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการพิจารณาเพื่ออนุมัติและอนุญาตตามความต้องการของประชาชนผู้ขอรับบริการออนไลน์

การชำระค่าธรรมเนียม (E-Payment)
คือ การที่ประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถชำระค่าธรรมเนียม ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายให้แก่หน่วยงานของรัฐผู้ให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล/ออนไลน์ได้

การรับใบอนุญาต (E-Document/E-License/E-Certificate)
คือ การที่ประชาชนผู้ยื่นคำขอรับบริการได้รับเอกสารอนุญาต หรือเอกสารที่แสดงถึงการอนุมัติ หรือการดำเนินการรับบริการเรียบร้อยแล้วผ่านช่องทางดิจิทัล

ทั้งนี้ ขอนำเสนอรายละเอียดของการโครงการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มกลางในรูปแบบการให้บริการแบบเสร็จ ดังนี้

1. ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลด้วยดิจิทัล (National Digital ID)

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องยกระดับการทำงานและการให้บริการของรัฐให้เป็นดิจิทัลทั้งระบบซึ่งการเข้าใช้บริการดิจิทัลจำเป็นต้องมีรูปแบบการยืนยันตัวบุคคลที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลและการขอรับบริการต่างๆ ของรัฐ

Digital ID เป็นรูปแบบการยืนยันตัวบุคคลที่มีกระบวนการและขั้นตอนการยืนยันตัวตนด้วยช่องทางดิจิทัลเพื่อระบุอัตลักษณ์และคุณลักษณะของบุคคล (Identity) ที่มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ โดยขั้นตอนและวิธีการยืนยันตัวตนจะแตกต่างกันออกไปตามความเข้มข้นของธุรกรรมที่ต้องการดำเนินการในช่องทางดิจิทัลที่ผ่านมาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลด้วยช่องทางดิจิทัล (National Digital ID) ดำเนินการภายใต้คณะกรรมการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตนทางดิจิทัล คือ กระบวนการและขั้นตอนการยืนยันตนด้วยช่องทางดิจิทัล ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนที่แตกต่างกันตามที่กำหนด แต่ทั้งหมดล้วนคิดขึ้นเพื่อการระบุอัตลักษณ์และคุณลักษณะของบุคคลทางดิจิทัล (Digital Identity) เหมือนกัน ปัจจุบันหลายประเทศได้พัฒนาระบบดังกล่าวขึ้นเพื่อให้ประชาชนในประเทศสามารถใช้งานได้โดยมีมาตรฐานที่แตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละประเทศ

สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศไทย อยู่ระหว่างการพัฒนา National Digital ID ในรูปแบบแพลตฟอร์มเพื่อใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานในการรองรับการใช้งานจากประชาชนเพื่อขอรับบริการสาธารณะของรัฐดิจิทัลทุกรูปแบบ ที่มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือ ตลอดจนยังมีแนวคิดให้ระบบดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงให้องค์กรธุรกิจนำไปใช้พิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลก่อนทำธุรกรรม ทางธุรกิจและขอรับบริการทางธุรกิจได้เช่นกัน ซึ่งอาจใช้วิธีการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลในรูปแบบ E-KYC หรือวิธีการอื่นใดที่มีความเหมาะสมต่อลักษณะของธุรกรรม

องค์ประกอบของ Digital ID

ปัจจุบันแนวทางการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลทางดิจิทัลจะอ้างอิงองค์ประกอบจากมาตรฐาน NIST 800-63-3 Digital Identity Guideline ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ส่วน ได้แก่

- ผู้ขอใช้บริการพิสูจน์อัตลักษณ์ (Entity) คือ การพิสูจน์ตัวตนก่อนการเข้าใช้บริการของประชาชนและนิติบุคคล เพื่อพิสูจน์ว่าผู้ขอใช้บริการเป็นบุคคลคนนั้นจริง
- ผู้ให้บริการด้านการเข้าถึงข้อมูล (IdProvider) ทำหน้าที่บริหารข้อมูลในกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลแก่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการที่ต้องการขอยืนยันตัวบุคคล
- หน่วยงานผู้เป็นเจ้าของข้อมูลบุคคลดิจิทัล/หน่วยงานเข้าถึงข้อมูล (Authorising Source) เป็นผู้ยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูลบุคคลและข้อมูลอัตลักษณ์บุคคล มักเป็นหน่วยงานเก็บข้อมูลซึ่งทำหน้าที่นี้อยู่เดิม เช่น กรมการปกครอง บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติฯ เป็นต้น
- ผู้ให้บริการที่ต้องการข้อมูลยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ (Relying Party) เพื่ออนุมัติให้ผู้ใช้ได้รับบริการบางอย่าง โดย Relying Party จะขอข้อมูลจาก IdProvider และ Authorising Source

สถานะการดำเนินงาน

ที่ผ่านมา สพร. ได้ร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนโครงการระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- หารือร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบ Digital ID
- หารือร่วมกับธนาคารกรุงไทย เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดในการออกแบบระบบ Digital ID ให้สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และสามารถนำมาใช้กับบริการของรัฐได้อย่างสะดวก
- หารือร่วมกับกรมการปกครอง เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบ Digital ID และขอความร่วมมือในการผลักดันระบบ Digital ID ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินโครงการระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน สพร. จะดำเนินการรวบรวม ทบทวน และวิเคราะห์รูปแบบสถาปัตยกรรมที่เกี่ยวข้องกับ Digital ID และนำมาประยุกต์เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานและแนวทางการพัฒนา Digital ID ร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งจะมีการวางแผนเพื่อยกระดับการให้บริการ Digital ID ในระดับที่สูงขึ้น

2. การให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service : OSS)

การพัฒนาระบบบริการและระบบบริหารงานภาครัฐให้มีบริการแบบเบ็ดเสร็จถือเป็นแนวคิดสำคัญที่ช่วยลดภาระของประชาชนและผู้ประกอบการในการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ เนื่องจากระบบการทำงานของภาครัฐในอดีตมีรูปแบบการบันทึกทะเบียนเป็นหนังสือหรือกระดาษ ทำให้ประชาชนจึงต้องเดินทางไปยังหน่วยงานของรัฐพร้อมทั้งนำหลักฐานที่เป็นเอกสารสำคัญไปแสดงหรือนำสำเนาพร้อมลง รับรองสำเนาถูกต้องด้วยลายมือชื่อแนบท้ายไปพร้อมกับการยื่นคำขอรับบริการ ตามระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานของรัฐกำหนดไว้ นอกจากนี้ ประชาชนอาจต้องเดินทางติดต่อหน่วยงานหลายแห่งเพื่อรวบรวมเอกสารหลักฐานในการขอรับบริการให้แล้วเสร็จ

ต่อมาหน่วยงานของรัฐได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน เช่น การบันทึกข้อมูล การจัดทำทะเบียน เป็นต้น รวมทั้งได้มีการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายข้อมูลของหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานเข้าด้วยกัน จนกระทั่งสามารถให้บริการในรูปแบบออนไลน์ได้ ตลอดจนต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลส่วนกลางเพื่อเปิดให้หน่วยงานที่เป็นสาขาบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลเดียวกันได้ตลอดเวลา ปัจจุบันรัฐบาลมีความประสงค์ในการยกระดับประเทศด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐสามารถดำเนินการได้โดยการรับเรื่องจากประชาชน ณ จุดเดียว ซึ่งกลายเป็นแนวคิดสำคัญในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และการดำเนินการด้าน OSS ดังกล่าว

โดยแนวคิดในการพัฒนาศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ[15] ดังนี้

15 แนวทางการให้บริการเบ็ดเสร็จ ตามที่นายกรัฐมนตรีได้สั่งการไว้ในคราวประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ครั้งที่ 2/2561 วันที่ 23 สิงหาคม 2561

OSS 4.0

บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Full Digital Service)
การให้บริการผ่านระบบดิจิทัลตั้งแต่ต้นจนจบ (จะผ่านทางเว็บไซต์หรือผ่านแอปพลิเคชั่นก็ได้)โดยระบบการให้บริการจะทำงานบนแพลตฟอร์มเดียวกันโดยเบื้องหลังการบริการเกิดจากการเชื่อมต่อระบบกลาง และข้อมูลทั้งหมดระหว่างหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องทางดิจิทัล ผ่านระบบการยืนยันตัวบุคคล การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีการควบคุมดูแลการเข้าถึงของข้อมูลของเจ้าหน้าที่รัฐที่เชื่อมโยงกับคำขอและมีการกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐอย่างมีธรรมาภิบาล (Data Governance) เพื่อรับรองความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูลและกระบวนการและเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

OSS 3.0

บริการในรูปแบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transaction)
การให้บริการแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์โดยการให้บริการมีตั้งแต่แบบฟอร์มการยื่นคำขอแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับบริการทั้งหมด หากสามารถเชื่อมโยง ข้อมูลจากระบบงานที่เกี่ยวข้องได้ หรือข้อมูลบางประเภทระหว่างหน่วยงานให้บริการของรัฐที่เกี่ยงข้องผ่าน ระบบดิจิทัลที่สามารถขึ้นข้อมูลให้โดยอัตโนมัติ และระบบยังสามารถให้แนบไฟล์สำเนาเอกสารต่างๆ ที่มีการ รับรองสำเนาถูกต้องด้วยลายมือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยถูกต้องตามกฎหมาย

OSS 2.0

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอำนาจดำเนินการให้กับหลายหน่วยงานได้ (Authorized Agent)
เป็นการพัฒนาเพิ่มจาก OSS 1.0 เพื่อลดจำนวนโต๊ะรับเรื่องให้น้อยลง โดยให้อำนาจ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหนึ่งให้สามารถดำเนินการแทนหน่วยงานเจ้าของบริการได้ทั้งเรื่องการรับคำขอ (โดยส่งคำขอต่อไปยังหน่วยงานเจ้าของบริการ) หรือให้อำนาจตลอดถึงพิจารณา อนุมัติและ อนุญาต แทน หน่วยงานเจ้าของบริการได้

OSS 1.0

การนำบริการแบบดั้งเดิมของหลายหน่วยงานมาอยู่ในสถานที่เดียวกัน (Traditional Service)
การให้บริการโดยการนำหน่วยงานหลายหน่วยงานมารวมไว้ในสถานที่เดียวกัน โดยแต่ละหน่วยงานให้บริการตามขั้นตอนของแต่ละแห่ง ซึ่งอาจจะมีแบบฟอร์มแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ดาวโหลดเพื่อกรอกรายละเอียดก่อนดำเนินการหรือไม่ก็ได้

ภาพที่ 2.3

แสดงระดับการพัฒนา OSS

	OSS 4.0	OSS 3.0	OSS 2.0	OSS 1.0
Physical	Virtual	ออนไลน์	รับคำขอแทน	ตั้งโต๊ะ
แบบฟอร์ม	Single electronic form	E-Form	กระดาษ	กระดาษ
สำเนา	Automatic Digital Data	Image File	กระดาษ	กระดาษ
การเชื่อมโยง	GDX	มีบางข้อมูล	ไม่มี	ไม่มี
การอนุมัติ	Digital-Signature	E-Signature	ลงนามปากกา	ลงนามปากกา
ยืนยันตัวตน	Digital ID KYC Authentication	E-Authentication	มาเอง	มาเอง
ออกใบอนุญาต	E-Certification /E-License	E-Certification /e-License	กระดาษ	กระดาษ
ชำระเงิน	E-Payment	E-Payment	เงินสด	เงินสด
การจัดส่งเอกสาร	Digital Inbox	E-mail	เดินทางรับเอง /ไปรษณีย์	เดินทางรับเอง /ไปรษณีย์
ระบบดิจิทัล	Single Govt Platform	ทำธุรกรรมแบบศูนย์รวมได้	Web มีบริการบางส่วน	รวมลิงก์ Portal

ทั้งนี้ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของภาครัฐ เป็นการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัล เพื่อให้เกิดการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาศูนย์บริการเบ็ดเสร็จในรูปแบบออนไลน์ โดยได้แบ่งการพัฒนาตามเป้าหมายผู้ใช้บริการ 3 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชน ธุรกิจ และชาวต่างชาติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. Citizen Platform

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดให้มีการนำระบบดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้มีการใช้ระบบดิจิทัลอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

สพร. ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล จึงมีแนวคิดในการจัดทำ Citizen Platform ขึ้น เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและขอรับบริการจากภาครัฐอย่างครบวงจรได้อย่างรวดเร็ว โดยการบูรณาการบริการภาครัฐและเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัลผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange) หรือ GDX

สถานะการดำเนินงาน

สพร. อยู่ระหว่างการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สามารถรองรับการเชื่อมต่อบริการดิจิทัลจากหน่วยงานของรัฐได้ โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างศึกษาความเป็นไปได้ในการนำแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ของธนาคารกรุงไทย มายกระดับให้เป็น Citizen Platform เพื่อเป็นช่องทางการเข้าถึงบริการเบ็ดเสร็จสำหรับประชาชน เพื่อสร้างความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณและลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อลดระยะเวลาในการออกแบบและพัฒนา เนื่องจากแอปพลิเคชันดังกล่าวมีจำนวนผู้ใช้งานอยู่มากกว่า 15 ล้านคน และมีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนแล้ว

นอกจากนี้ สพร. อยู่ระหว่างการจัดทำแผนแม่บทบริการสำหรับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อประชาชน ระยะ 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565) ที่มีการสำรวจสภาพปัจจุบันของบริการภาครัฐเพื่อประชาชน สำรวจความต้องการของประชาชนแต่ละกลุ่มเป้าหมาย คัดเลือกบริการสำคัญภายใต้กรอบการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อประชาชน ระยะ 3 ปี และการจัดทำกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง

2. Business Platform

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2560 มีมติเห็นชอบหลักการข้อเสนอการพัฒนาระบบ Doing Business Portal และให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบดังกล่าว โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่

License Digitization & Analytics แพลตฟอร์มกลางเพื่อขออนุมัติอนุญาตทุกประเภทออนไลน์

สร้างแพลตฟอร์มกลางเพื่อการอนุมัติอนุญาตทุกประเภทแบบออนไลน์ ครอบคลุมใบอนุญาต เพื่อประกอบธุรกิจทุกประเภท ใช้แนวคิด Single Form ลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล /ส่งเอกสาร และให้สามารถจัดเก็บและเชื่อมโยงใบอนุญาตข้ามหน่วยงาน

Digital Authentication ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบออนไลน์

สร้างระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคลและนิติบุคคลแบบออนไลน์ ทดแทนการลงนามในเอกสาร โดยใช้แนวคิด Digital ID เพื่อทำธุรกรรมกับภาครัฐและสถาบันการเงินได้อย่างปลอดภัย โดยไม่ต้องไปที่หน่วยงาน ยกระดับระบบกลางเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศให้เป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์ เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มการขอใบอนุญาต นำเข้าส่งออกสินค้า และเชื่อมโยงกับผู้รับบริการภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคาร บริษัทขนส่ง บริษัทประกันภัย ฯลฯ

Trade Digitization ระบบกลางเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศ

ยกระดับระบบกลางเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างให้เป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์ เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มการขอใบอนุญาต นำเข้าส่งออกสินค้า และเชื่อมโยงกับผู้รับบริการภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคาร บริษัทขนส่ง บริษัทประกันภัย ฯลฯ

Digitization Commando บุกสำรวจและเชื่อมโยงระบบการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ

บุกสำรวจ ออกแบบ พัฒนาและเชื่อมโยงรับบการทำงานของหน่วยงานรัฐต่าง ๆ ให้เป็นดิจิทัล และเข้ามาเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางแบบ**เชิงรุก**

ระบบให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ถูกพัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี 2559 ได้เริ่มจากการพัฒนาการออกใบอนุญาตแบบครบวงจรและเพิ่มเติม

	ระยะ 1 พัฒนาระบบและขยายผลให้ครอบคลุมบริการสำคัญ	ระยะ 2 ขยายผลสู่งานบริการอื่น ๆ และเชื่อมกับภาคเอกชน
License Digitization & Analytics แพลตฟอร์มกลางเพื่อขออนุมัติ อนุญาตทุกประเภทออนไลน์	• **Single Form** ให้บริการครอบคลุมการอนุญาตที่สำคัญ~50 บริการ/ใบอนุญาต	• **Single Form** ขยายผลให้ครอบคลุมการอนุญาตที่สำคัญ~250 บริการ/ใบอนุญาต • **Data Analytics** ใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
Digital Authentication ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบออนไลน์	• **Digital ID for Citizen** ใช้งานกับบริการที่มีระดับความเสี่ยงต่ำ	• **Digital ID for Citizen & Business** ใช้งานกับบริการ ที่มีระดับความเสี่ยงต่ำ~ปานกลาง
Trade Digitization ระบบกลางเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศ	• **Single Form for Trade Facilitation** ให้บริการสินค้านำเข้าส่งออกที่มีความสำคัญ และมีความพร้อม	• **Private Sector Integrations** ให้บริการสินค้านำเข้า ส่งออกอื่นๆ ที่มีความสำคัญและเชื่อมโยงกับผู้ประกอบการเอกชน
Digitization Commando บุกสำรวจและเชื่อมโยงระบบการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ	• **Digital Commando** ขับเคลื่อนการเชื่อมโยงงานบริการภาครัฐแบบเชิงรุกร่วมกับ~50 หน่วยงาน • **ปลดล็อกปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ**	• **Digital Commando** ขับเคลื่อนการเชื่อมโยงงานบริการภาครัฐแบบเชิงรุกร่วมกับ~50 หน่วยงาน • **ปลดล็อกปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ**

สถานะการดำเนินงาน

ปัจจุบันระบบสามารถให้บริการผ่านเว็บไซต์ https://biz.govchannel.go.th/ โดยมีครอบคลุมการอนุญาตในธุรกิจที่สำคัญ 24 กลุ่ม ได้แก่

1. เริ่มต้นธุรกิจ
2. สาธารณูปโภค
3. ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม
4. ธุรกิจค้าปลีก
5. ธุรกิจสปา
6. ธุรกิจรีสอร์ตขนาดเล็ก/โรงแรม
7. ธุรกิจคาร์แคร์
8. ธุรกิจก่อสร้างและรับเหมาก่อสร้าง
9. ธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์
10. ธุรกิจซ่อมและขายอุปกรณ์อิเล็กนิกส์
11. ธุรกิจ Co-Working Space ธุรกิจฟิตเนส
12. ธุรกิจผลิตครีมบำรุง เครื่องสำอาง น้ำหอ

13. ธุรกิจคลินิกเสริมความงาม(แบบไม่ค้างคืน) ธุรกิจการการให้บริการสถานดูแลผู้ป่วย
14. ธุรกิจพลังงานทดแทนและขายกระแสไฟฟ้าให้ภาครัฐ
15. ธุรกิจการท่องเที่ยว
16. ธุรกิจให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและบัญชี
17. ธุรกิจพัฒนาแอปพลิเคชันซอฟแวร์ซื้อมา-ขายไป
18. ธุรกิจเกษตรปลอดสารพิษ
19. ธุรกิจทางการเงิน
20. ธุรกิจแปรรูปสินค้าเกษตรขนาดเล็ก
21. ธุรกิจอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์
22. ธุรกิจขนส่ง logistics(ขนส่งสินค้า)
23. ธุรกิจการศึกษา
24. ธุรกิจขายสินค้า online(ด้านเครื่องสำอาง) ธุรกิจ e-Commerce(ด้านเสื้อผ้า)

3. Foreigner Platform

ในคราวประชุมคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2562 คณะกรรมการเห็นชอบหลักการของโครงการนำร่องศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของภาครัฐ (OSS) ซึ่งประกอบด้วย OSS สำหรับชาวต่างชาติ หรือ Foreigner Portal ที่ให้บริการแก่ชาวต่างชาติในรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลต่างด้าวหรือชาวต่างชาติที่สามารถรายงานสถานะการพำนักในประเทศไทยได้อย่างสะดวก รวด เร็ว และตรงเวลา รวมทั้งตอบสนองต่อมิติด้านความมั่นคงของชาติในประเด็นด้านการตรวจและคัดกรองคนเข้าเมือง ตลอดจนสามารถขยายผลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของรัฐแก่ชาวต่างชาติได้ในอนาคต

แนวทางการดำเนินงาน

การพัฒนา Foreigner Platform มีกิจกรรมสำคัญ ได้แก่ การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับต่อผู้ใช้งานจำนวนมาก การปรับแก้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการประชาสัมพันธ์ โดยสามารถแบ่งการดำเนินงานออกได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

3. ศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ (Government Data Exchange : GDX)

ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดให้มีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลและทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และ สพร. จึงได้ร่วมกันพัฒนาศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange Center : GDX) ขึ้นเพื่อเชื่อมโยงเอกสารราชการ

เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถเรียกดูและบันทึกเอกสารราชการระหว่างหน่วยงานได้ รวมทั้งประชาชนสามารถใช้เป็นเอกสารหลักฐานเพื่อการติดต่อและดำเนินการกับทางราชการ และสามารถขอรับบริการของรัฐผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้

GDX จึงเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อช่วยให้หน่วยงานภาครัฐไม่ต้องขอสำเนาเอกสารจากผู้รับบริการอีกต่อไปและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชนเมื่อใช้บริการของรัฐ

สถานะการดำเนินงาน

การดำเนินงานของ GDX ปัจจุบันให้บริการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่

- **การเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคล** สพร. ได้ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลผ่านระบบศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 8 ชุดข้อมูล ได้แก่

โดยในปีงบประมาณ 2562 หน่วยงานของรัฐมีการขอใช้บริการเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลผ่านศูนย์ GDX มากกว่า 2.89 ล้านรายการ

- **การเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชน** เพื่อรองรับโครงการสำคัญตามนโยบายรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ โดยเป็นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนผ่านระบบ Linkage Center ของกรมการปกครองอีกต่อหนึ่ง ดังนั้น ศูนย์ GDX จึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลประชาชนผ่านฐานข้อมูลของกรมการปกครอง จำนวน 191 รายการ จาก 72 หน่วยงาน แก่หน่วยงานผู้ขอใช้ข้อมูล โดยปัจจุบันมีหน่วยงานขอใช้บริการข้อมูลประชาชนผ่านศูนย์ GDX แล้ว จำนวน 8,766,071 รายการ

4. ระบบการชำระเงิน
ปัจจุบันระบบการชำระเงินของของภาครัฐมีการให้บริการผ่าน 2 ระบบหลัก ได้แก่ ระบบ E-Payment และระบบ Promptpay โดยมีรายละเอียดสำคัญ ดังนี้

ระบบ E-Payment

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เห็นชอบหลักการของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment Master Plan) ตามข้อเสนอของกระทรวงการคลัง เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) อย่างครบวงจร ซึ่งจะนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน (Payment Infrastructure Development) การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax System) การลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อย รวมทั้งบูรณาการระบบสวัสดิการสังคม (Social Welfare) การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) และการส่งเสริม E-Payment ในทุกภาคส่วนมุ่งสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) อันจะทำให้ธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจและของประเทศไทย และสร้างความมั่นคงให้กับระบบการบริหารจัดการการเงินการคลัง

โครงการหลักภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวประกอบไปด้วย 2 โครงการ คือ

โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม

ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่ทำให้รัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ที่รัฐต้องการให้ความช่วยเหลือโดยตรง ถูกกลุ่มเป้าหมายไม่ซ้ำซ้อน และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งยังสามารถบริหารจัดการและประเมินผลประสิทธิภาพของเงินช่วยเหลือต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้นจากการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการโอนเงิน และการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เงินสด และเช็ค รวมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการจากประชาชนให้กับส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว

นอกจากนี้ ยังมีโครงการสำคัญภายใต้โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ การจัดหา**ระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (E-Payment Portal of Government)** ซึ่งการพัฒนาระบบการรับชำระเงิน และการนำเงินส่งคลังของหน่วยงานภาครัฐ โดยผู้รับบริการหรือหน่วยงานภาครัฐสามารถออกใบแจ้งการชำระเงิน (Bill Payment) ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การบันทึกผ่านหน้าจอ (Key in) การเชื่อมโยงข้อมูล (Interface) เป็นต้น ซึ่งสามารถชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ATM Internet Banking หรือชำระเงินออนไลน์ผ่านระบบฯ เป็นต้น เมื่อชำระเงินแล้วระบบฯ จะออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt) ให้แก่ผู้รับบริการ ตลอดจนออกรายงานที่เกี่ยวข้องสำหรับหน่วยงานภาครัฐและกรมบัญชีกลาง รวมถึงเชื่อมโยงข้อมูลการรับและนำส่งเงินเข้าระบบ GFMIS

สถานะการดำเนินงาน

- โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม ปัจจุบันได้ดำเนินการจ่ายเงินสวัสดิการให้กับผู้มีสิทธด้วยระบบบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมแล้ว ดังนี้
  - การจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
  - การจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบชายแดนภาคใต้
  - การจ่ายเงินเบี้ยความพิการ และเบี้ยผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานคร
  - การจ่ายเงินเบี้ยความพิการ และเบี้ยผู้สูงอายุ เมืองพัทยา
  - เริ่มการจ่ายเงินค่าป่วยการอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.)

ระบบพร้อมเพย์ (Promptpay)

ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสถาบันการเงินในการพัฒนาระบบพร้อมเพย์ เพื่อเป็นโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินที่สามารถให้สถาบันการเงินที่เป็นผู้ให้บริการสามารถเชื่อมต่อบริการได้ (Open Infrastructure) สามารถทำงานร่วมกับระบบที่มีอยู่ (Interoperability) และสามารถต่อยอดนวัตกรรมบริการใหม่ได้ในอนาคต โดยต้องการให้บริการพร้อมเพย์เป็นทางเลือกในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการที่สะดวกและมีค่าใช้จ่ายต่ำ ด้วยวิธีการใช้เลขทะเบียนต่างๆ (Proxy ID) ในการโอนเงิน เช่น เลขประจำตัวประชาชน เลขทะเบียนนิติบุคคล หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ E-Wallet ID เป็นต้น แทนการใช้เลขบัญชีเงินฝากธนาคาร ตลอดจนผู้ใช้บริการสามารถโอนเงิน/ชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้หลากหลายช่องทาง เช่น Mobile Banking, Internet Banking, ATM เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังสามารถรับเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ด้วย Proxy ID ได้เช่นเดียวกัน

ประโยชน์ของพร้อมเพย์ต่อภาคส่วนต่างๆ

ภาคธุรกิจและประชาชน

สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่การชำระเงิน ซึ่งส่งผลให้ศักยภาพทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการทั้งออนไลน์และออฟไลน์

ภาครัฐ

สามารถใช้พร้อมเพย์เป็นช่องทางในการจัดสรรสวัสดิการให้แก่ประชาชน หรือใช้เป็นช่องทางในการจ่ายเงินให้แก่คู่ค้าของภาครัฐ และยังส่งเสริมนโยบายของรัฐอาทิ นโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) เนื่องจากพร้อมเพย์สร้างความสะดวก และความเชื่อมั่นให้แก่การชำระค่าสินค้าและบริการจากแพลตฟอร์มและเว็บไซต์จำหน่ายสินค้าในช่องทางออนไลน์

นอกจากนี้ พร้อมเพย์ยังสนับสนุนให้เกิดการลดการใช้เงินสด (Cashless) เพื่อลดต้นทุนในการผลิตและบริหารจัดการเงินของประเทศ เสริมสร้างความคล่องตัวในการหมุนเวียนเงินสดของระบบเศรษฐกิจ รวมทั้งยังสามารถนำข้อมูลการชำระเงินผ่านพร้อมเพย์ของประชาชนมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการวางแผนและนโยบายของประเทศได้อย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สถานะการดำเนินงาน

บริการพร้อมเพย์มีการพัฒนามาเป็นลำดับ โดยมีการเปิดให้ลงทะเบียนและเปิดให้บริการโอนเงินสวัสดิการภาครัฐตั้งแต่ปี 2559 เปิดให้บริการโอนเงินรายย่อยสำหรับประชาชนในปี 2560 และมีบริการเพิ่มเติมมาเป็นลำดับ ได้แก่ บริการเชื่อมโยง E-Wallet กับระบบพร้อมเพย์ บริการ Cross-bank Bill Payment และบริการ PayAlert

ต่อมาได้มีการพัฒนามาตรฐาน QR Code เพื่อการชำระเงิน ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสากล (EMVCo) ทำให้ร้านค้าสามารถใช้ QR Code ในการรับชำระเงินทั่วไปผ่านระบบพร้อมเพย์ได้ รวมทั้งสามารถรองรับการชำระเงินจากลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งบัญชีเงินฝากธนาคาร บัตรเดบิต และบัตรเครดิต โดยในปัจจุบันมีร้านค้าที่รับชำระด้วย QR Code ประมาณ 2 ล้านแห่งทั่วประเทศ

จากข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2561 พร้อมเพย์มียอดลงทะเบียนสะสม 44.5 ล้านหมายเลข (Proxy ID) โดยแบ่งได้เป็นเลขประจำตัวประชาชน 28.7 ล้านหมายเลข และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ 15.8 ล้านหมายเลข

ปริมาณและมูลค่าธุรกรรมมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยปริมาณโอนเงินสะสมเท่ากับ 607.65 ล้านรายการ (Transaction) คิดเป็นมูลค่ากว่า 3.04 ล้านล้านบาท

2.2 สถานะความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

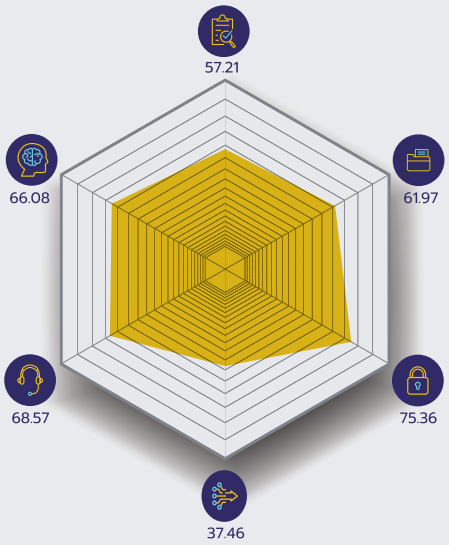
การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องพัฒนาหน่วยงานภาครัฐทั้งระบบ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าประเทศไทยมีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานและแต่ละหน่วยงานต่างมีแนวทางการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลเป็นของตนเอง ดังนั้น การจะก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลได้ทั้งระบบ สพร. จำเป็นต้องมีข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจเพื่อวางทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้อย่างแม่นยำ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนา และยกระดับขีดความสามารถให้แก่ภาครัฐได้ทั้งระบบ สพร. จึงได้ดำเนินการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีกรอบแนวคิดหลัก 6 ด้านประกอบด้วย

- แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/Practices)
- การบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office)
- ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐ (Digital Capabilities)
- โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)
- บริการภาครัฐ (Public Services)
- เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

ทั้งนี้ การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2562 ได้มีการสรุปผลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอนำเสนอสรุปข้อมูลการสำรวจในภาพรวม เพื่อให้ทราบถึงสถานะความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบถึงสถานะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศอย่างครบถ้วนทุกมิติ

ภาพรวมความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2562 ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากหน่วยงานระดับกรมจำนวน 323 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่ให้ข้อมูลกลับ จำนวน 301 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 93.2 โดยระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับกรมอยู่ที่ 64.60 จาก 100 คะแนน

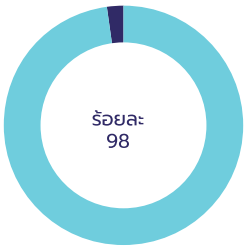


จากกรอบแนวคิดหลัก 6 ด้าน ด้านที่สำรวจและประมวลผลแล้วได้คะแนนมากที่สุด คือ

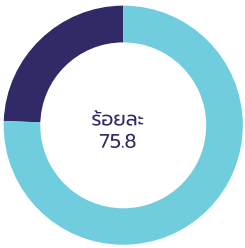
- ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) (75.36 คะแนน)
- ด้านบริการภาครัฐ (Public Services) (68.57 คะแนน)
- ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) (66.08 คะแนน)
- ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) (61.97 คะแนน)
- ด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) (57.21 คะแนน)
- ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

จากกรอบแนวคิดหลัก 6 ด้าน ด้านที่สำรวจและประมวลผลแล้วได้คะแนนมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) (75.36 คะแนน) รองลงมาคือด้านบริการภาครัฐ (Public Services) (68.57 คะแนน) ตามมาด้วยด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) (66.08 คะแนน) ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) (61.97 คะแนน) และด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) (57.21 คะแนน) ส่วนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) ได้รับคะแนนน้อยที่สุด (37.46 คะแนน) โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

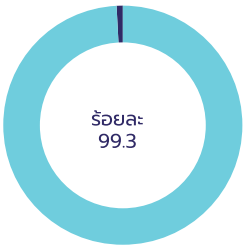
ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)



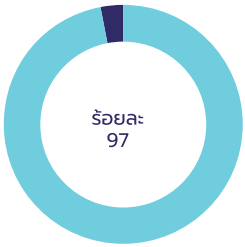
หน่วยงานภาครัฐระดับกรมที่มีการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล



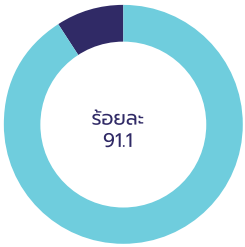
หน่วยงานภาครัฐระดับกรมที่มีการดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



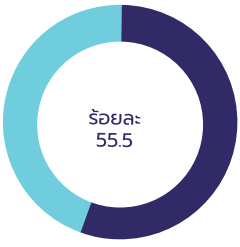
หน่วยงานภาครัฐระดับกรมที่มีมีการตรวจสอบข้อมูลสำรองให้พร้อมใช้งานได้ตามปกติ



หน่วยงานภาครัฐระดับกรมที่มีการบริหารระบบสำรองข้อมูล



หน่วยงานภาครัฐระดับกรมที่มีการการสำรองข้อมูล



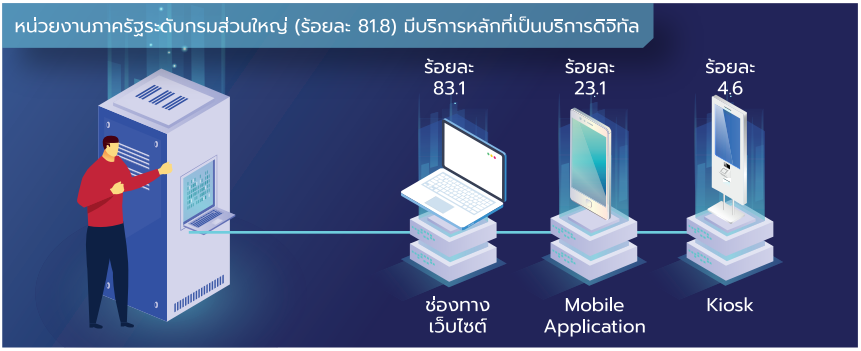
หน่วยงานภาครัฐระดับกรมที่มีการการสำรองข้อมูล

หน่วยงานภาครัฐระดับกรมเกือบทุกหน่วยงาน (ร้อยละ 98) มีการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลให้มีความน่าเชื่อถือ โดยหน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.8) มีการดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) หรือกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทาง

ธุรกิจ (Business Continuity Management Process) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีการตรวจสอบข้อมูลสำรองให้พร้อมใช้งานได้ตามปกติ (ร้อยละ 99.3) และมีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน (ร้อยละ 97) โดยมีการสำรองข้อมูลในสำนักงาน (ร้อยละ 91.1) และพื้นที่ห่างไกล (ร้อยละ 55.5) ซึ่งอาจจะต้องมีกระตุ้นให้หน่วยงานสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกลมากขึ้น เพื่อเพิ่มการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและข้อมูล

ในส่วนของการบริหารจัดการข้อมูลของภาครัฐ หน่วยงานระดับกรมเกือบทุกหน่วยงาน (ร้อยละ 99) มีสัดส่วนการอัพเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน โดยส่วนใหญ่เป็นการอัพเดตแบบรายวัน หรือ Real-time นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมจำนวนมาก (ร้อยละ 82.7) มีการจัดทำข้อมูลเพื่อเตรียมการสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก อย่างไรก็ตาม หน่วยงานบางหน่วยงาน (ร้อยละ 28.9) ยังไม่มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บรักษาไว้ โดยส่วนหนึ่งระบุเหตุผลว่ายังไม่ทราบแนวทางในการจัดทำ และขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญ (ร้อยละ 56.3) ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรอบรมให้ความรู้แก่หน่วยงานภาครัฐถึงแนวทางในการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมีความสมบูรณ์ พร้อมสำหรับการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่อไป

ด้านบริการภาครัฐ (Public Services)



หน่วยงานภาครัฐระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.8) มีบริการหลักที่เป็นบริการดิจิทัลแล้ว โดยมีช่องทางดิจิทัลที่ให้ผู้รับบริการดำเนินการด้วยตนเอง (Self-service) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ (ร้อยละ 83.1) Mobile Application (ร้อยละ 23.1) และ Kiosk (ร้อยละ 4.6)

อย่างไรก็ดี หน่วยงานภาครัฐควรเร่งพัฒนาบริการหลักให้อยู่ในรูปแบบ Mobile Application เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา และพัฒนาบริการหลักให้สามารถทำธุรกรรมผ่าน Kiosk เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัลของภาครัฐ นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมควรคำนึงถึงการออกแบบบริการดิจิทัลให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน และสามารถใช้งานได้ง่ายมากขึ้น อาทิเช่น มีระบบค้นหาข้อมูลระดับสูง แสดงคีย์บอร์ด (Keyword) ที่ค้นหาบ่อย หรือระบบเดาคำ การเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญเป็น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น

ถึงแม้ว่า หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่จะมีบริการหลักในรูปแบบบริการดิจิทัลแล้ว แต่หน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 23.3) ยังไม่สามารถยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านที่ทางราชการออกให้จากประชาชน โดยมีเหตุผล คือ ต้องการใช้เป็นหลักฐาน, ไม่มีระบบรองรับ/ไม่ได้เชื่อมต่อ กับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร, ยังต้องใช้เพื่อการยืนยันตัวตน/เพื่อความปลอดภัย, ทำตามระเบียบหน่วยงาน/ทำตามกฎ/ทำตามกฎหมาย ดังนั้น จึงควรสนับสนุนเรื่องระบบที่จะช่วยในการดำเนินการเพื่อยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน จึงควรผลักดันให้หน่วยงานต่างๆ พิจารณาแก้ไขกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ที่จะส่งเสริมให้เกิดการยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน รวมถึงสำเนาเอกสารอื่นๆ

ทั้งนี้ หน่วยงานระดับกรมมีการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานทั้งช่องทางดิจิทัล (ร้อยละ 94) และผ่านช่องทางปกติ (ร้อยละ 81.1) โดยเป็นการกระตุ้นเพื่อเพิ่มจำนวนการใช้บริการดิจิทัลสะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานระดับกรมมีความตื่นตัวในการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนรับทราบและเข้าถึงบริการดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น นอกจากการประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้ดังกล่าวแล้ว หน่วยงานควรนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงคุณภาพบริการ และควรศึกษาความต้องการของผู้ใช้ก่อนพัฒนาบริการหลัก เพื่อให้บริการดิจิทัลตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้อัตราการใช้งานสูงขึ้น

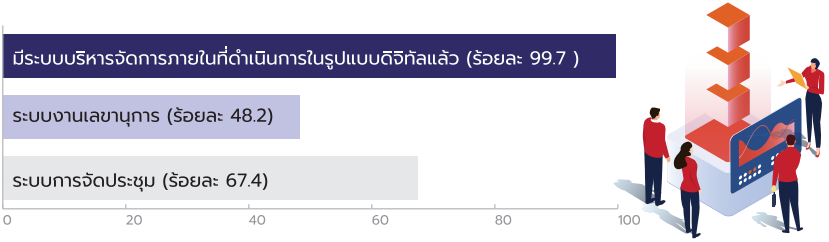
ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

บุคลากรภาครัฐระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 94.4) มีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อมูล โดยส่วนใหญ่เป็นการใช้ข้อมูลเพื่อการอธิบายปัญหาและปรากฏการณ์ (Descriptive Analytics) จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรใช้ข้อมูลเพื่อการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytics) และใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytics) มากขึ้น

บุคลากรภาครัฐมีความโดดเด่นด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) และความรู้ความเข้าใจถึงเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน มีคะแนน 3.57 และ 4.01 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนของทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล อยู่ระหว่าง 3.39–3.57 คะแนน และค่าเฉลี่ยคะแนนของทักษะบุคลากรด้านความสามารถและความรู้พื้นฐาน อยู่ระหว่าง 3.51–4.01 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5

ในส่วนของผู้นำด้านดิจิทัล (Digital Leadership) หน่วยงานภาครัฐระดับกรม มีผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานภาครัฐ (CIO) ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนไม่มากนัก (ร้อยละ 31.9) โดยมีเหตุผลที่ไม่เข้าร่วมการอบรม คือ เข้ารับตำแหน่งใหม่ (ร้อยละ 27.5) และติดภารกิจ (ร้อยละ 15.2) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า CIO ของหน่วยงานไม่ได้ถูกแต่งตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ CIO โดยเฉพาะ แต่เป็นตำแหน่งที่ควบคู่กับตำแหน่งงานหลัก ทำให้ CIO มีภารกิจค่อนข้างมาก อย่างไรก็ดี หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการเข้ารับการฝึกอบรมและการปฏิบัติหน้าที่ของ CIO เนื่องจาก CIO ถือเป็นส่วนสำคัญหลักต่อทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขององค์กร นอกจากการให้ความสำคัญกับบุคลากรในระดับผู้บริหารแล้ว หน่วยงานควรพิจารณาเพิ่มตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากขึ้นด้วย เนื่องจากหน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.4) เห็นว่า จำนวนผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไม่เพียงพอต่อภารกิจ ซึ่งต้องรองรับภาระงานที่ต้องปรับเปลี่ยนองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

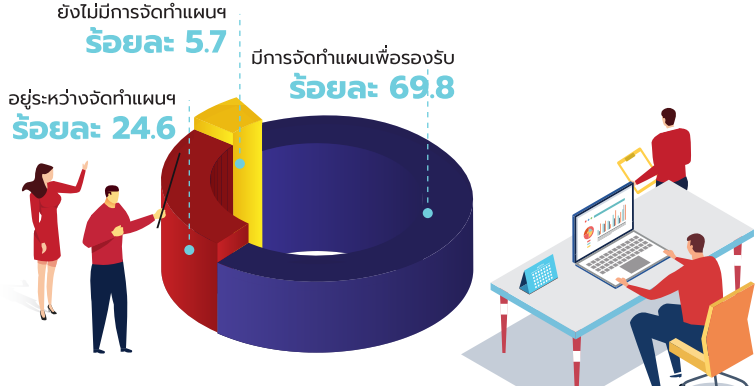
ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)



หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 99.7) มีระบบบริหารจัดการภายใน (Internal Integration) ที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว แต่ยังมีระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการในหน่วยงานบางระบบที่ยังมีการใช้เป็นส่วนน้อย เช่น ระบบงานเลขานุการ (ร้อยละ 48.2) และระบบการจัดประชุม (ร้อยละ 67.4) นอกจากนี้ ระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการขึ้นเอง โดยเฉพาะระบบงานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ (ร้อยละ 99.2) ระบบงานเลขานุการ (ร้อยละ 98.6) และระบบการจัดประชุม (ร้อยละ 96.6) โดยระบบส่วนใหญ่ไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาระบบกลางสนับสนุนการทำงานที่ให้หน่วยงานภาครัฐทั้งหมดใช้ร่วมกัน เพื่อการบูรณาการและลดความซ้ำซ้อนในการใช้งบประมาณ

ในส่วนของระบบบริหารจัดการภายนอกของ (External Integration) หน่วยงานระดับกรม พบว่าหน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 27.2) ยังต้องพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงระบบและข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอกซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้ หน่วยงานที่ส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 86.4) ส่งในรูปแบบอีเมล มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 32.6) ที่ส่งเอกสารโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban) นอกจากนี้ หน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.1) ยังต้องส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการ ในรูปแบบที่ไม่ใช่ดิจิทัล โดยหน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.3) ระบุว่ายังจำเป็นต้องมีการรับ/ส่งเอกสารราชการในรูปแบบกระดาษควบคู่ไปกับระบบการรับส่งเอกสารราชการในรูปแบบดิจิทัล เนื่องจากต้องการเก็บเป็นหลักฐาน (ร้อยละ 95.3) และใช้สำหรับสั่งการภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 62.7) ดังนั้น ควรส่งเสริมให้หน่วยงานใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban) ในการรับส่งเอกสาร และจำเป็นต้องแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปรับเปลี่ยนทัศนคติและระบบการทำงานให้เอื้อต่อการยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลมากขึ้น

ด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices)



หน่วยงานระดับกรมจำนวนไม่มากนัก (ร้อยละ 69.8) มีการจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลแล้ว หากยังมีหน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 24.6) อยู่ระหว่างจัดทำแผนฯ และหน่วยงานส่วนที่เหลือ (ร้อยละ 5.7) ยังไม่มีการจัดทำแผนฯ โดยแผนฯ ที่จัดทำส่วนใหญ่จัดทำในรูปแบบของกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ยกระดับการทำงาน (ร้อยละ 98.1) แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการองค์กรที่มีการระบุถึงยุทธศาสตร์หรือโครงการด้านดิจิทัลในการพัฒนาหน่วยงาน (ร้อยละ 90.5) แผนเฉพาะด้านดิจิทัล เช่น แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แผนปฏิบัติการดิจิทัล เป็นต้น (ร้อยละ 90.5) ทั้งนี้ ควรกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลให้ครบทุกหน่วยงาน

ในส่วนของการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) พบว่า มีหน่วยงานระดับกรมจำนวนน้อย (ร้อยละ 6.3) ที่มีการดำเนินการและประกาศนโยบายด้านการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมเพียงบางหน่วยงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่าน data.go.th (ร้อยละ 59.8 จากหน่วยงานทั้งหมดที่มีการเปิดเผยข้อมูล) จึงควรมีมาตรการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลผ่าน data.go.th ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางสำหรับเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐ และส่งเสริมให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้าใช้งาน data.go.th เพื่อส่งเสริมการนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้ต่อยอด อีกทั้งมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs), RDF (Linked Data) มากขึ้น เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนแล้ว การจัดสรรงบประมาณถือเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ โดยจากการสำรวจ พบว่าหน่วยงานภาครัฐระดับกรมได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงาน หรือให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ/ภาครัฐมากที่สุด (ร้อยละ 34.53) ขณะที่ งบประมาณเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรและเพื่อศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงานมีเพียงร้อยละ 4.64 และร้อยละ 1.41 ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนว่า หน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรและการศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมมีสัดส่วนงบประมาณที่ได้รับต่องบประมาณที่ขอเพื่อพัฒนาระบบกลางให้หน่วยงานภาครัฐใช้ร่วมกัน (ร้อยละ41.80) ค่อนข้างน้อย หน่วยงานผู้อนุมัติงบประมาณจึงควรให้ความสำคัญต่องบประมาณเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว เพราะจะเป็นการสร้างระบบ/แพลตฟอร์มกลางและยกระดับให้หน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ

ทั้งนี้ ในมิติของความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรมต้องเร่งให้ความสำคัญกับนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยหน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 62.1) ที่รับรู้และดำเนินการตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) และมีหน่วยงานจำนวนน้อย (ร้อยละ 18.1) ที่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในหน่วยงานที่ได้รับมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 หน่วยงานส่วนใหญ่ยังใช้วิธีการพื้นฐาน คือ ป้องกันไวรัส/Malware

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

หน่วยงานภาครัฐระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.7) มีการใช้เทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสาร เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น มาประยุกต์ใช้เข้ากับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐซึ่งถือเป็นการนำจุดแข็งของประเทศไทยที่มีสัดส่วนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรค่อนข้างสูงมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐ

อย่างไรก็ดี หน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 32.2) ยังมีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Intelligence) เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics เป็นต้น และหน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 5.3) มีการนำเทคโนโลยีด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Trusted Protocol) เช่น Block Chain เป็นต้น มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ หน่วยงานกลางควรให้ความรู้ความเข้าใจและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐตามความเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อเป็นการยกระดับรัฐบาลดิจิทัลในแนวดิ่ง และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ของการทำงานภาครัฐ

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

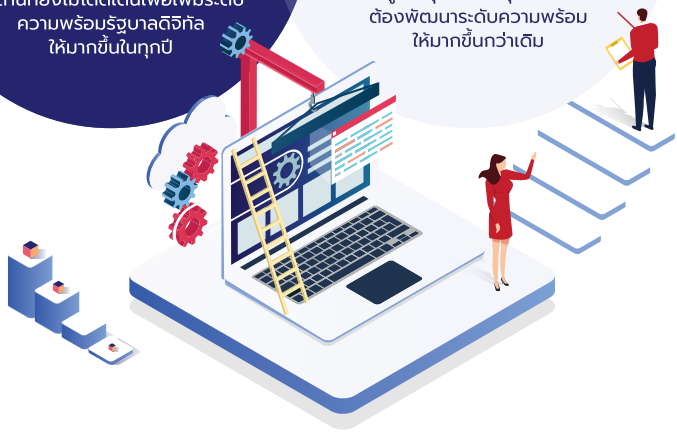
เพื่อให้ทราบถึงระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน จึงได้นำแนวคิด BCG Model (Boston Consulting Group Model) มาใช้วิเคราะห์ระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน โดยวิเคราะห์จากระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานเทียบกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน (ผลต่างของระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของปี 2562 และปี 2561) ซึ่งตามแนวคิด BCG Model สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อแบ่งหน่วยงานได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่ม Developed
หมายถึง
กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสูง และมีการพัฒนาความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่ดีขึ้นจากปีที่แล้วอย่างโดดเด่น หน่วยงานในกลุ่มนี้ควรรักษามาตรฐานที่ดีไว้ และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่ม Maintain
หมายถึง
กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสูง แต่มีการพัฒนาความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลลดลงหรือดีขึ้นเล็กน้อย หน่วยงานในกลุ่มนี้ควรมีระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม

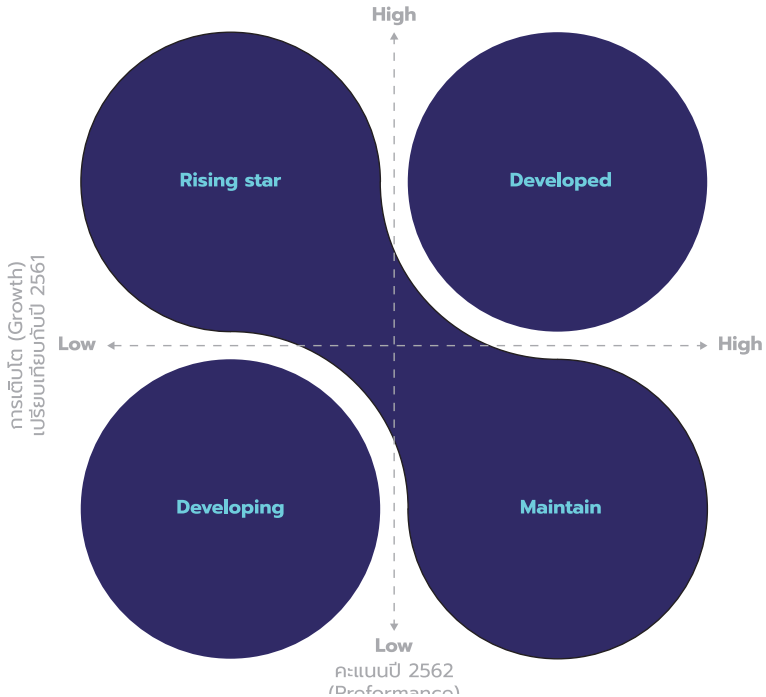
กลุ่ม Rising Star
หมายถึง
กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลปานกลาง แต่มีการพัฒนาความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่ดีขึ้นจากปีที่แล้วอย่างโดดเด่น หน่วยงานในกลุ่มนี้ควรดำเนินการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในด้านที่ยังไม่โดดเด่นเพื่อเพิ่มระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลให้มากขึ้นในทุกปี

กลุ่ม Developing
หมายถึง
กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลปานกลางและมีการพัฒนาความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลลดลงหรือดีขึ้นเล็กน้อยหน่วยงานอยู่ในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่จำเป็นต้องพัฒนาระดับความพร้อมให้มากขึ้นกว่าเดิม



ภาพที่ 2.4

การแบ่งระดับความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ
ระดับกรมตามแนวคิด BCG Model



ที่มา : รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2562

จากภาพแกนตั้ง (Y) คือ ระดับการพัฒนาความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล (Growth) ซึ่งได้จากการคำนวณผลต่างของระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของปี 2562 และปี 2561 ส่วนแกนนอน (X) คือ ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่ได้จากผลการสำรวจ ปี 2562

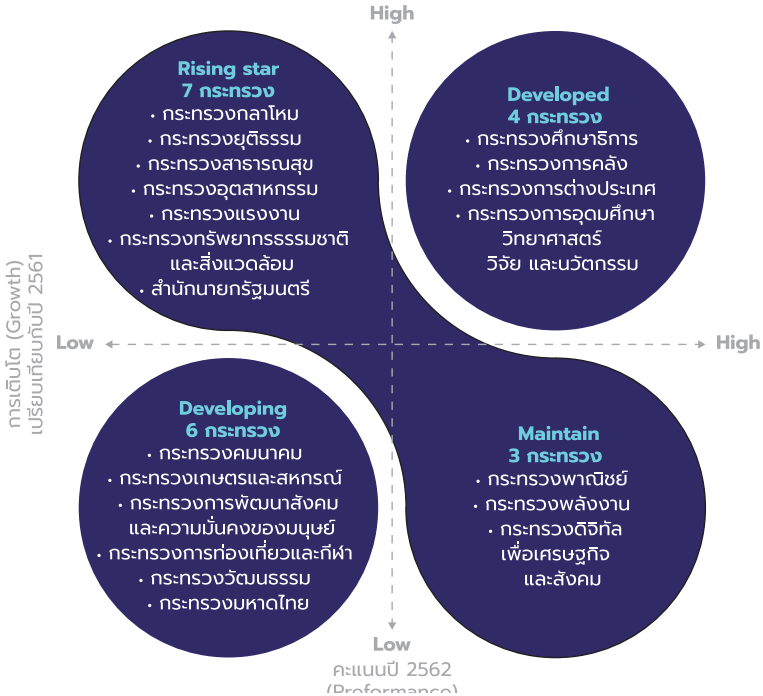
ภาพรวมระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลระดับกระทรวง

การวิเคราะห์ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐระดับกระทรวง เกิดจากการนำผลการสำรวจระดับความพร้อมมาหน่วยงานระดับกรมจำนวน 272 หน่วยงาน (เลือกเฉพาะหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งปี 2561 และปี 2562) จากจำนวนหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 301 หน่วยงาน มาจัดทำคะแนนเฉลี่ยเป็นรายกระทรวง และจัดกลุ่ม

กระทรวงที่ประยุกต์จากแนวคิด BCG Model โดยภาพรวมระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลระดับกระทรวงเป็นดังนี้

ภาพที่ 2.5

การจัดกลุ่มกระทรวงเป็น 4 กลุ่ม
โดยประยุกต์จาก BCG Model



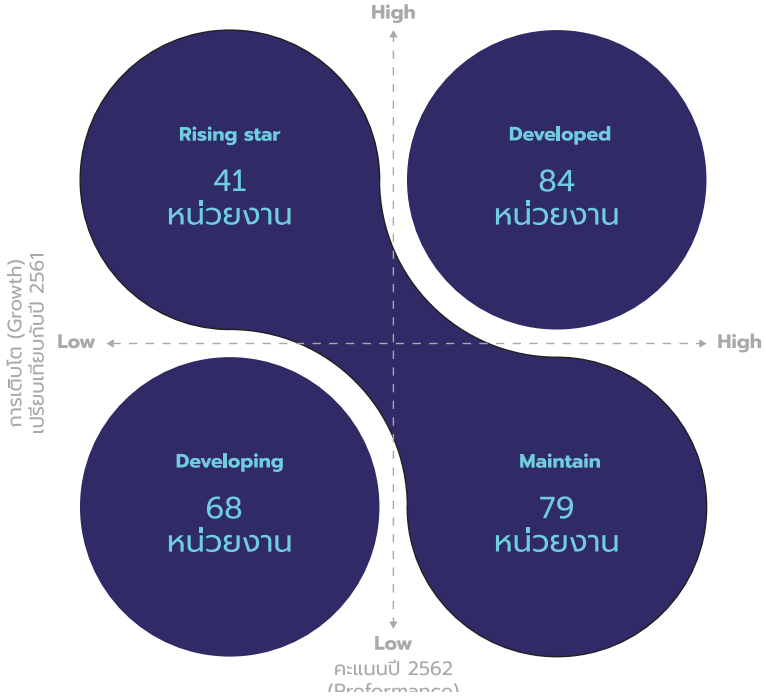
ที่มา : รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2562

ภาพรวมระดับความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลระดับกรม

การวิเคราะห์ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐระดับกรม เกิดจากการนำผลการสำรวจระดับความพร้อมมาหน่วยงานระดับกรมจำนวน 272 หน่วยงาน (เลือกเฉพาะหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งปี 2561 และปี 2562) จากจำนวนหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 301 หน่วยงานเช่นกัน มาจัดกลุ่มที่ประยุกต์จากแนวคิด BCG Model โดยภาพรวมระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลระดับกรมเป็นดังนี้

ภาพที่ 2.6

การจัดกลุ่มกระทรวงเป็น 4 กลุ่ม
โดยประยุกต์จาก BCG Model



ที่มา : รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2562

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562 ได้มีการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับกรม ซึ่งสามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ

- แผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานยังไม่สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศในภาพรวม แต่ละหน่วยงานยังเน้นการพัฒนาเฉพาะที่ตรงกับภารกิจและแก้ไขปัญหาเฉพาะของหน่วยงานเท่านั้น ยังขาดการแก้ไขในมิติ

ที่เป็นการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่ต้องทำงานร่วมกันหรือต้องเกี่ยวข้องกันในการดำเนินงาน

- งบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในโครงการหรือระบบที่สำคัญยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- แนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงานควรมีมาตรฐานในการดำเนินงาน เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ เช่น การจัดทำข้อมูลภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Digital Governance Framework)

2. ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

- ขาดนโยบายที่ชัดเจนในการเตรียมความพร้อมต่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล เช่น การกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐ การปรับเปลี่ยนทัศนคติและพัฒนาทักษะของบุคลากร เป็นต้น และขาดแนวทางที่เหมาะสมในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่
  - การปรับโครงสร้างองค์กรและขนาดกำลังคนให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
  - การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ให้เป็นตำแหน่งถาวรไม่ใช่ตำแหน่งตามวาระ เพื่อให้มีเวลามากเพียงพอในการปฏิบัติงานให้เห็นผลที่เป็นรูปธรรม
  - การทดสอบทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่สามารถวัดผลและแบ่งกลุ่มได้ตามความสามารถที่แท้จริง
  - กำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐให้เหมาะสมทั้งแนวราบและแนวดิ่ง
- ขาดการสร้างความรู้ความเข้าใจในแนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้หน่วยงานภาครัฐในส่วนท้องถิ่นและส่วนภูมิภาค

3. ด้านบริการภาครัฐ

- ขาดแพลตฟอร์มหรือระบบกลางที่สามารถเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของแต่ละหน่วยงานให้เกิดการบูรณาการแบบเบ็ดเสร็จ โดยคำนึงถึงความสะดวกและความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
- ประชาชนที่ไม่มีอุปกรณ์หรือขาดทักษะด้านดิจิทัลไม่มีช่องทางที่เหมาะสมในการเข้าถึงบริการออนไลน์ของรัฐ

- เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐยังไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
- รัฐบาลควรกระจายอำนาจในการจัดหาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ส่วนราชการในระดับภูมิภาคหรือท้องถิ่นเพิ่มขึ้น หรืออาจใช้นโยบายเฉพาะกับพื้นที่ที่ต้องการการพัฒนาเป็นพิเศษ
- หน่วยงานส่วนใหญ่ขาดการศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายก่อนพัฒนาบริการ

4. ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

- มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมถึงการเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ครอบคลุมทุกมิติตามสากล
- หน่วยงานภาครัฐขาดระบบการบริหารงานกลางในรูปแบบเดียวกันกับระบบ ERP ของภาคเอกชน ที่สนับสนุนการเป็นรัฐบาลดิจิทัลทั้งระบบ
- หน่วยงานภาครัฐขาดการจัดทำขั้นตอนการทำงานหรือกระบวนงานเพื่อรองรับต่อการทำงานในรูปแบบดิจิทัล

5. ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

- ขาดมาตรการหรือระบบกลางในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าสู่บริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลของภาครัฐ รวมทั้งขาดการคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้งานระบบดิจิทัลของประชาชน
- ขาดแผนงานรองรับการจัดการเหตุการณ์ที่ผิดปรกติทางดิจิทัล และแผนงานบริหารความต่อเนื่องในการบริหารราชการแผ่นดินในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ผิดปรกติและจำเป็นต้องใช้การทำงานในรูปแบบดิจิทัลเป็นหลัก

6. ด้านการเปิดเผยและเชื่อมโยงข้อมูล

- ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงานยังไม่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงและและเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้
- ขาดศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางที่ทำหน้าที่ในการและเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน รวมทั้งช่องทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดของภาครัฐ

7. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

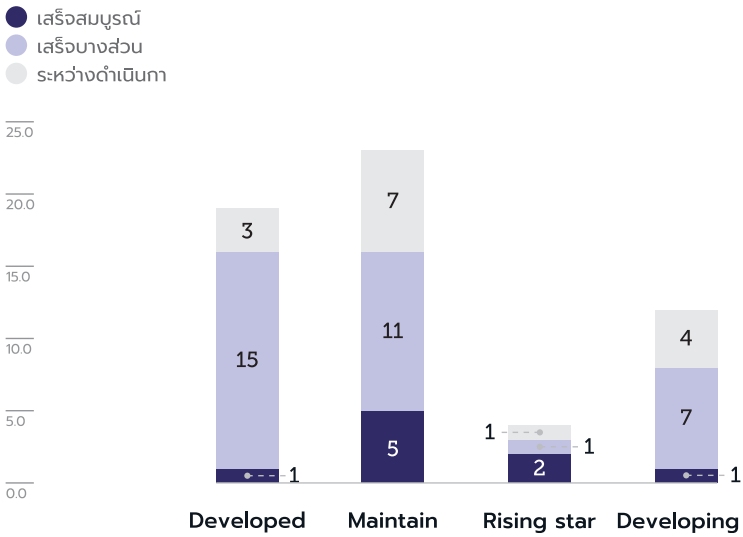
หน่วยงานภาครัฐยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือทางเลือกเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาในการทำงานและการให้บริการของภาครัฐได้

8. ด้านกฎหมายและระเบียบ

- กฎหมายของภาครัฐโดยเฉพาะกฎหมายเฉพาะของหน่วยงานยังไม่สนับสนุนการทำงานในรูปแบบดิจิทัลได้
- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐยังไม่เอื้อต่อการดำเนินโครงการรัฐบาลดิจิทัลและการจัดหาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.3 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของระดับความพร้อมหน่วยงานภาครัฐระดับกรมและสถานะโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัล

เพื่อให้ทราบถึงความสามารถในการดำเนินโครงการของหน่วยงานภาครัฐระดับกรม สพร. จึงได้นำข้อมูลสถานะการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัล (หัวข้อ 2.1) และสถานะความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ (หัวข้อ 2.2) มาวิเคราะห์เพื่อหาความสอดคล้องของผลการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ที่ได้ดำเนินการโดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่



จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องโดยการนำผลการวิเคราะห์หน่วยงานตามระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ทั้ง 4 กลุ่มจากแนวคิด BCG Model ได้แก่ Developed, Maintain, Rising star และ Developing เปรียบเทียบกับสถานะโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีจำนวนโครงการที่ได้ดำเนินการและมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการที่ตอบแบบสำรวจเป็นจำนวน 58 โครงการ

พบว่าหน่วยงานที่มีระดับความพร้อมในกลุ่ม Maintain เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 23 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 40 จากโครงการที่ได้ดำเนินการและมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการที่ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเป็นกลุ่มหน่วยงานที่มีโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลสูงที่สุด รองลงมาคือหน่วยงานในกลุ่ม Developed ที่รับผิดชอบ 19 โครงการ หรือคิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนหน่วยงานในกลุ่ม Developing รับผิดชอบ 12 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 20 และสุดท้ายคือกลุ่ม Rising Star ที่รับผิดชอบเพียง 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7 เท่านั้น ทั้งนี้ ในส่วนสถานะความสำเร็จของโครงการที่จัดกลุ่มตามระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการทั้ง 4 กลุ่ม ไม่มีนัยสำคัญเท่าใดนัก เนื่องจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการทุกกลุ่มล้วนมีโครงการที่มีสถานะความสำเร็จ ทั้งโครงการที่เสร็จสมบูรณ์ โครงการที่ดำเนินการเสร็จบางส่วน และโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ กระจายอยู่ในทุกกลุ่ม

อย่างไรก็ตาม หากวิเคราะห์จากจำนวนโครงการที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการในแต่ละกลุ่มดำเนินการ จะเห็นได้ว่าหน่วยงานในกลุ่ม Developed และ Maintain ซึ่งเป็นหน่วยงานในกลุ่มที่มีระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสูง มีจำนวนโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลรวมกันทั้งสิ้น 42 โครงการซึ่งหากคำนวณเป็นสัดส่วนจะพบว่าทั้งสองกลุ่มรับผิดชอบโครงการที่ได้ดำเนินการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสูงถึงร้อยละ 72 ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่มที่มีระดับความพร้อมสูงมักจะมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับการทำงานและการให้บริการของหน่วยงานอยู่เสมอ จึงสามารถสรุปได้ว่าหน่วยงานที่มีระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสูงมีแนวโน้มสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Positive Relation) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน นับว่าเป็นทิศทางที่ดีต่อภาพรวมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ

บทที่ 3 ภาพรวมสถานะการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล

ภาพรวมโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแบ่งตามสถานการณ์ดำเนินโครงการ

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย
ตั้งแต่ปี 2560-2562

ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560
50.1 ล้านคน	47.5 ล้านคน	45.2 ล้านคน
อัตราเติบโต	อัตราเติบโต	
2.54 ▲ 5.35%	2.36 ▲ 5.24%	

จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของประเทศไทย
ตั้งแต่ปี 2560-2562

ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560
10.2 ล้านคน	9.23 ล้านคน	7.98 ล้านคน
อัตราเติบโต	อัตราเติบโต	
0.94 ▲ 10.18%	1.25 ▲ 15.66%	

จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือของประเทศไทย
ตั้งแต่ปี 2560-2562

ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560
58.9 ล้านคน	58.2 ล้านคน	56.7 ล้านคน
อัตราเติบโต	อัตราเติบโต	
0.73 ▲ 1.25%	1.49 ▲ 2.62%	

กฎหมาย

2540 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ

2549 พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

2553 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

2554 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

2558 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

2560 พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

2562 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2)

2562 พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

2562 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

บทที่ 3 ภาพรวมสถานะการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล

ภาพรวมโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแบ่งตามสถานการณ์ดำเนินโครงการ

โครงการพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง

Government Information Network (GIN)

เป็นบริการเครือข่ายสารสนเทศกลางของภาครัฐที่เชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน เพื่อสนับสนุนระบบบริการประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูง ด้วยระบบเครือข่าย IPv6 ที่มีความมั่นคงปลอดภัย รวดเร็ว และประหยัดงบประมาณ โดยมีสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นผู้พัฒนาและดำเนินงาน

ครอบคลุมจุดติดตั้งทั่วประเทศ 3,266 หน่วยงาน

Government Secure Infrastructure (GSI)

บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัย เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัยสำหรับหน่วยงานของรัฐโดยจะครอบคลุมถึงบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เพื่อให้หน่วยงานของรัฐได้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐมีความมั่นคงปลอดภัย มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน ที่ส่งผลต่อการส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ประชาชน

Government Cloud (G-Cloud)

คือโครงสร้างพื้นฐานบนอินเทอร์เน็ตแบบใช้ทรัพยากรร่วมกันโดยการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine) ด้วยเทคโนโลยี Cloud Computing ผ่านเครือข่ายภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐานสากล โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งการให้บริการ G-Cloud ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐที่มุ่งเน้นให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสร้างความสะดวกในการเข้าถึงบริการได้เสมือนอยู่ในหน่วยงานเอง สามารถใช้งานระหว่างกันได้อย่างไม่มีข้อจำกัดเชิงพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดระยะเวลาในการจัดซื้อจัดจ้างและสามารถจัดการงบประมาณได้อย่างเหมาะสม

ให้บริการ 1,312 ระบบ 489 หน่วยงาน

รัฐบาลดิจิทัล

มาตรฐาน

มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

มาตรฐานแอปพลิเคชันภาครัฐสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่

(ร่าง) ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลของภาครัฐ พ.ศ. ....

(ร่าง) ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่องมาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ พ.ศ. ....

(ร่าง) ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล พ.ศ. ....

3 ภาพรวมสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

สภาพแวดล้อมมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของรัฐ เนื่องจากการดำเนินงานของรัฐย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานของประเทศในด้านที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นผลกระทบทางบวกหรือทางลบก็ได้

ดังนั้น การขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาประเทศในแต่ละด้านจึงมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ ซึ่งอาจเรียกปัจจัยเหล่านั้นว่า สภาพแวดล้อม

ความหมายโดยทั่วไปของสภาพแวดล้อม (Environment) หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวเราและมีอิทธิพลต่อเรามากๆ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรม ความคิด และความสำเร็จของเราในอนาคต หากต้องการให้ความหมายสภาพแวดล้อมต่อรัฐบาลดิจิทัล จึงหมายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลและส่งผลต่อการดำเนินงานและความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ที่มีผลต่อการรับรู้และการใช้งานของผู้ใช้บริการทั้งประชาชนและธุรกิจ หรืออีกนัยหนึ่งคือการบูรณาการการทำงานภาครัฐเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการสาธารณะต่างๆ

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

แนวคิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของรัฐ เป็นแนวคิดสากลที่ให้ความสำคัญกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากภาครัฐมีภารกิจหลักในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนและส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อทำให้ประชาชนกินดีอยู่ดี (Well-Being) ด้วยเหตุนี้ การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน ซึ่งความหมายของรัฐบาลดิจิทัลมีหลากหลายตามความเข้าใจตามบริบทของความรู้และประสบการณ์ของแต่ละคน โดยความหมายสากล[16] "รัฐบาลดิจิทัล" หมายถึง "การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนาบริการภาครัฐหรือกระบวนการทำงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น" ส่วน "การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)" หมายถึง "การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการในรูปแบบใหม่ที่ส่งเสริมให้การทำงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น"

การพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากมายและหลากหลาย เนื่องจากกระแสจากการตื่นตัวของสังคมไทยในยุคดิจิทัลที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตในสังคมทำให้เกิดการพัฒนาและการขยายตัวด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ สะท้อนได้จากจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้เครือข่ายผ่านช่องทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนและเพิ่มขีดความสามารถให้ประเทศเข้าสู่สังคมและเศรษฐกิจยุคดิจิทัล โดยมีสถิติด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยที่น่าสนใจ ดังนี้

จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2560 จนถึงปี 2561 โดยในปี 2560 ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเท่ากับ 45.18 คน และเมื่อปี 2562 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทยปรับตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็วเป็น 50.1 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้น 4.91 คน ภายในระยะเวลาเพียง 3 ปี และเมื่อเปรียบเทียบในรายละเอียดของปี 2560 และ 2561 พบว่า จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย เพิ่มขึ้นจาก 45,189,944 คน เป็น 47.55 คน หรือเพิ่มขึ้น 2.36 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24

16 นิยามของ Digital Government โดยองค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD)

ภาพที่ 3.1

จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย
ตั้งแต่ปี 2560-2562

ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560
50.1 ล้านคน	47.5 ล้านคน	45.2 ล้านคน
อัตราเติบโต	อัตราเติบโต	
2.54 ▲ 5.35%	2.36 ▲ 5.24%	

ที่มา : สำนักงาน กสทช.

จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (Fixed Broadband Subscribers) มีการปรับตัวสูงขึ้นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้น โดยในปี 2560 มีจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่เท่ากับ 7.98 ล้านคนและในปี 2562 มีจำนวนเท่ากับ 10.17 คน หรือเพิ่มขึ้น 2.19 ล้านคน และเมื่อเปรียบเทียบในรายละเอียดของปี 2560 และ 2561 พบว่า ลงทะเบียนใช้บริการของประเทศไทยเพิ่มขึ้นจาก 7.98 ล้านคน เป็น 9.23 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้น 1.25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.66

ภาพที่ 3.2

จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของประเทศไทย
ตั้งแต่ปี 2560-2562

ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560
10.2 ล้านคน	9.23 ล้านคน	7.98 ล้านคน
อัตราเติบโต	อัตราเติบโต	
0.94 ▲ 10.18%	1.25 ▲ 15.66%	

ที่มา : สำนักงาน กสทช.

จากจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พบว่าทั้ง 2 กลุ่ม ปรับตัวสูงขึ้นตลอดระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงความสามารถและความพร้อมในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันของคนในประเทศที่มีการปรับตัวให้เข้าสู่สังคมดิจิทัลมากขึ้น ดังนั้น หากหน่วยงานของรัฐต้องการพัฒนาบริการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนก็สามารถพิจารณาใช้ช่องทางดังกล่าวได้ตามความเหมาะสม

ด้านการใช้อุปกรณ์สื่อสารของประชาชน พบว่า **จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ** (Unique Mobile Users) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนความพร้อมในการเข้าถึงข้อมูลและบริการดิจิทัลของประชาชน จากการรวบรวมข้อมูลพบว่าอัตราจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือของประเทศไทยสูงขึ้นตลอดช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี 2560-2562 โดยในปี 2560 มีจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ 56.66 ล้านคน และปี 2562 เพิ่มขึ้นเป็น 58.88 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.91 ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลจากปี 2561 และ 2562 พบว่า จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นเล็กน้อย เพียงร้อยละ 0.73 จาก 58.15 ล้านคน ในปี 2561 เป็น 58.88 ล้านคน ในปี 2562

ภาพที่ 3.3

จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือของประเทศไทย
ตั้งแต่ปี 2560-2562

ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560
58.9 ล้านคน	58.2 ล้านคน	56.7 ล้านคน
อัตราเติบโต	อัตราเติบโต	
0.73 ▲ 1.25%	1.49 ▲ 2.62%	

ที่มา : สำนักงาน กสทช.

จากข้อมูลข้างต้น เราได้ทราบแล้วว่าประชาชนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์สื่อสารได้เป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่ทราบว่าส่วนใหญ่ประชาชนใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์อะไรบ้าง ดังนั้น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) จึงได้ทำการสำรวจ **พฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย** ที่สะท้อนถึงสัดส่วนเวลาที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้ในการดำเนินกิจกรรมออนไลน์ต่างๆ ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จากการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562 พบว่า คนไทยมีพฤติกรรม

การใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยเท่ากับ 10 ชั่วโมง 22 นาทีต่อวัน โดยกลุ่ม Gen Y (อายุ 19-38 ปี) การใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุด รองลงมาคือ Gen Z (อายุน้อยกว่า 19 ปี) และ Baby Boomer (อายุ 55-73 ปี) ตามลำดับ ในขณะที่ Gen X (อายุ 39-54 ปี) ใช้เวลาไปกับอินเทอร์เน็ตต่อวันน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณากิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตประเภทต่างๆ พบว่าคนไทยมีการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) มากที่สุดถึงร้อยละ 91.2 และมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดูหนัง/ฟังเพลง และค้นหาข้อมูลออนไลน์รองลงมา เท่ากับร้อยละ 71.2 และร้อยละ 70.7 ตามลำดับ ทั้งนี้ มีประชาชนใช้บริการภาครัฐผ่านระบบออนไลน์อยู่ที่ร้อยละ 20.1

ภาพที่ 3.4

ร้อยละของกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต
ของประเทศไทย ปี 2562

กิจกรรมออนไลน์	ร้อยละ
ใช้ Social Media	91.2
ดูหนัง/ฟังเพลง	71.2
ค้นหาข้อมูลออนไลน์	70.7
รับส่งอีเมล	62.5
ชำระเงินค่าสินค้าและบริการ	60.6
อ่านหนังสือทางออนไลน์	57.1
ซื้อสินค้าและบริการ	57.0
ติดต่อสื่อสารออนไลน์	50.0
เล่มเกมออนไลน์	34.1
ใช้แอปพลิเคชันถ่ายทอดสด (Live)	29.6
ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์/เพลง/ละคร/เกม	28.4

กิจกรรมออนไลน์	ร้อยละ
บริการสั่งอาหาร	26.5
จอง/ซื้อตั๋ว หรือบัตร เช่น บัตรชมภาพยนตร์	26.1
จองโรงแรม/ที่พัก	25.9
เรียนออนไลน์ (e-Learning)	24.4
ใช้บริการรถโดยสารออนไลน์	21.4
ใช้งานบริการภาครัฐ ผ่านระบบออนไลน์	20.1
รับ-ส่งสินค้า/พัสดุ/เอกสารออนไลน์	18.2
ขายสินค้าและบริการ	15.9
หางาน/สมัครงานออนไลน์	13.2
ดูข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหุ้น	12.6

ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

3.1 กฎหมาย

รัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่ต่อยอดจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นการส่งเสริมให้ภาครัฐพัฒนาบริการออนไลน์เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อประชาชนและเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนรัฐบาลดิจิทัลเน้นแนวคิดในการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ (Open Government) ที่ไม่ใช่เพียงข้อมูลประชาสัมพันธ์แต่หมายรวมถึงฐานข้อมูลที่ผู้ต้องการใช้งานในทุกภาคส่วนสามารถนำไปใช้ต่อได้ทันที ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลให้สำเร็จจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ อาทิ ความร่วมมือจากหลายภาคส่วนเพื่อสนับสนุนและบูรณาการข้อมูลที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นโยบายที่สามารถสร้างความชัดเจนและนำมาสู่แนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และงบประมาณที่จัดสรรไว้อย่างเพียงพอ ที่ล้วนส่งผลการทำงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลทั้งสิ้น ดังที่ทราบกันดีว่าการทำงานของภาครัฐล้วนมีกฎหมายเป็นตัวกำหนดบทบาท อำนาจ หน้าที่ และภารกิจของหน่วยงาน ดังนั้น หากกฎหมายและระเบียบต่างๆ ไม่เอื้อต่อการขับเคลื่อนนโยบายหรือการปรับเปลี่ยนการทำงานของรัฐ ก็จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายการเปลี่ยนผ่านหน่วยงานภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลทั้งระบบ

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการมีกฎหมายที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของรัฐ โดยสามารถสรุปภาพรวมการตรากฎหมายและการร่างกฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

ภาพที่ 3.5

กฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ
การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ที่มา : จากการสรุปและรวบรวมของ สพร.

โดยกฎหมายและร่างกฎหมายข้างต้น มีทั้งกฎหมายในเชิงการกำหนดนโยบายแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล การส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการดำเนินงานภาครัฐอย่างเต็มศักยภาพ การส่งเสริมความมั่นใจของประชาชน และกฎหมายที่ใช้เป็นมาตรการลงโทษกับผู้กระทำความผิดทางดิจิทัล ซึ่งในอนาคตประเทศไทยจะมีการยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มากขึ้น รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐเพื่อสร้างความโปร่งใสและเพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปต่อยอดพัฒนานวัตกรรมใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศได้ การปรับปรุงกฎหมายเดิมหรือผลักดันกฎหมายใหม่ๆ จึงมีความจำเป็นเพื่อไม่ให้กฎหมายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งสามารถรวบรวมกฎหมาย มติ ข้อสั่งการ และมาตรฐานตามหมวดหมู่ได้ ดังนี้

กฎหมายที่ส่งเสริมและเกี่ยวข้องต่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและส่งเสริมการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลของประเทศที่สำคัญ สามารถสรุปสาระสำคัญได้พอสังเขป ดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

ดังที่ทราบกันดีว่ารัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดในการปกครองประเทศ ประชาชนไทยทุกคนต้องอยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญ และเป็นแม่บทของกฎหมายทั้งหมดของไทย โดยข้อบทที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลถูกบรรจุในมาตรา 258 ข. (1) ที่บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และ ข. (2) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน ซึ่งได้กลายมาเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินนโยบายขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน

2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

เป็นกฎหมายที่มุ่งเน้นให้ภาครัฐเปิดเผยข้อมูลเพื่อสร้างความโปร่งใส และเพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐได้ ซึ่งในกฎหมายจะยกเว้นข้อมูลบางประเภทที่หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถเปิดเผยได้ โดยหากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการรักษาพยาบาล ข้อมูลที่กระทบต่อความมั่นคง เป็นต้น โดยปัจจุบัน ข้อมูลข่าวสารภาครัฐจึงถูกจัดทำและเปิดเผยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ข้อมูลที่มีการเปิดเผยหรือเผยแพร่อาจไม่ได้จำกัดแค่ข้อมูลของหน่วยงานเช่นในอดีต แต่รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลใน

ลักษณะชุดข้อมูล (Data Set) ซึ่งเป็นข้อมูลที่นักพัฒนาสามารถนำไปต่อยอดในการพัฒนาแอปพลิเคชันและนวัตกรรมใหม่ๆ ได้

3. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

เป็นกฎหมายพื้นฐานที่สำคัญในการส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลกับทุกภาคส่วนรวมถึงภาครัฐ โดยหลักการที่สำคัญของกฎหมาย คือ การรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เสมอกับการทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานเป็นหนังสือ การกำหนดการรับรองวิธีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้น่าเชื่อถือและมีผลในทางกฎหมายเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมโดยปกติ ตลอดจนมีการแต่งตั้งคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อทำหน้าที่วางนโยบายและกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อส่งเสริมและกำกับดูแลการประกอบธุรกิจออนไลน์

โดยกฎหมายฉบับนี้ได้มีการออกกฎหมายลำดับรองที่กำหนดเงื่อนไขและหลักเกณฑ์การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ ได้แก่

<u>พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549</u>

ในมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 กำหนดหลักการว่าหากหน่วยงานรัฐใดมีการให้บริการการยื่นคำขอ ขออนุญาต ขอจดทะเบียน การชำระเงิน หรือการดำเนินการใดๆ ตามที่กฎหมายกำหนดทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานดังกล่าวต้องมีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ โดยหน่วยงานรัฐที่มีการให้บริการในลักษณะดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการจัดให้มีระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งนโยบายและแนวปฏิบัติในการการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

<u>พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553</u>

ในมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 กำหนดว่าธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำตามวิธีการตามกฎหมายนี้ให้สันนิษฐานว่าเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้ วัตถุประสงค์ของกฎหมายฉบับนี้จึงเป็นการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานมีการดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยความปลอดภัยและเตรียมพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆ โดยแบ่งวิธีการแบบปลอดภัยไว้ 3 ระดับ คือ ระดับพื้นฐาน ระดับกลาง

และระดับเคร่งครัด โดยแต่ละระดับจะมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานแบบปลอดภัยเข้มงวดต่างกัน

นอกจากนี้ คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ยังได้ออกกฎหมายลำดับรองเพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และมาตรฐานต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีประกาศที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2553
- ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พ.ศ. 2559
- ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง รายชื่อหน่วยงานหรือองค์กรหรือส่วนงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศซึ่งต้องกระทำตามวิธีการ แบบปลอดภัยในระดับเคร่งครัด พ.ศ. 2559
- ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติใน การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556
- ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2553
- ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553
- ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2553

โดยประกาศเหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความปลอดภัยและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลที่ หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนในรูปแบบธุรกรรมออนไลน์ โดยหน่วยงานของรัฐ สามารถประยุกต์แนวทางตามให้ธุรกรรมออนไลน์ของภาครัฐมีการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันที่ ส่งผลสนับสนุนต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโดยตรง

4. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

กฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการจัดทำและเปิดเผยคู่มือประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตจากทางราชการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังกำหนดให้หน่วยงานจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่เนื้อหาต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการพิจารณาอนุญาต รวมทั้งรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ เพื่อสร้างความชัดเจนและระยะเวลาในขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตต่างๆ

5. พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

เป็นกฎหมายที่กำหนดโครงสร้างองค์กรเพื่อทำหน้าที่ด้านนโยบายในการพัฒนาประเทศด้วยเศรษฐกิจดิจิทัล รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่กำลังมีการยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นกลไกหนึ่งที่จะทำหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายที่มีการออกมาตามกฎหมายฉบับนี้ โดยกฎหมายฉบับนี้ มีสาระสำคัญ คือ การวางกรอบนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ การแต่งตั้งคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและการแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะด้านเพื่อจัดทำนโยบายและแผนพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลระดับชาติ การจัดตั้ง “กองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” รวมถึงมีการตั้งสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัลของประเทศ

6. พระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ด้วยปัจจุบันข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมากถูกจัดเก็บและควบคุมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล สาระสำคัญของกฎหมายฉบับนี้ คือ มีการกำหนดหลักการพื้นฐานในการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ถือครองข้อมูลต้องดูแลมิให้มีการละเมิดสิทธิเจ้าของข้อมูล และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อควบคมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และวางกลไกการกำกับดูแลผู้ถือครองข้อมูลส่วนบุคคล

7. พระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

เป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์ในการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (NCSC) ทำหน้าที่ในการวางระบบ มาตรฐาน มาตรการในการดูแลความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) และกำหนดกลไกการดูแลความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมถึงมีการจัดตั้งสำนักงานขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์บัญชาการในการดูแลความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของภาคส่วนต่างๆ

8. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้เป็นฉบับที่ 2 ที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมจากฉบับแรกเมื่อปี 2546 โดยมีการทบทวนหลักการพื้นฐานในหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามเป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สุขจากภารกิจของรัฐที่ต้องมีผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและปรับปรุงภาพกิจของหน่วยงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ ในมาตรา 10 ของกฎหมาย ได้กำหนดให้มีการจัดทำแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้ส่วนราชการใช้ในการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างกัน ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไว้ด้วย

จากกฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลทั้งหมดจะเห็นได้ว่ามีกฎหมายที่มีบทบัญญัติในการส่งเสริมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโดยตรง และกฎหมายเฉพาะที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงแต่ก็เป็นกฎหมายที่มีบทบาทในการกำหนดแนวทางและแนวปฏิบัติในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลทั้งสิ้น โดยในปี 2562 ได้มีการออกกฎหมายเฉพาะที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลถึง 3 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ที่เป็นผลมาจากนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้รัฐบาลนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับการทำงานของภาครัฐได้อย่างมั่นคงปลอดภัย ตลอดจนเพื่อกำหนดแนวทางการใช้ข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนให้การเปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลสามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

แม้ว่าจะมีการออกกฎหมายเฉพาะในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลหลายฉบับข้างต้น อย่างไรก็ตาม การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลก็ยังมีประเด็นท้าทายจากกฎหมายของหน่วยงานของรัฐที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายเฉพาะดังกล่าว โดยมีประเด็นที่น่าสนใจ อาทิ

- **กฎหมายของหน่วยงานรับผิดชอบไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดให้สามารถให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้** โดยหน่วยงานของรัฐที่มีการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำหลักการตามมาตรา 7 และมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาใช้กับการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยหน่วยงานของรัฐสามารถจัดทำระบบเอกสารในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งหมด โดยให้คำนึงถึงความถูกต้องครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ สภาพความพร้อมใช้งาน และความมั่นคงปลอดภัยของ

ระบบและข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ หากหน่วยงานของรัฐเห็นว่าการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวอาจเกิดปัญหาในการตีความว่าจะครอบคลุมไปถึงการดำเนินการตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน สามารถแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในลักษณะให้สามารถดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน

- **การยืนยันตัวบุคคลด้วยวิธีปรากฏตัวหรือการลงลายมือชื่อต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่** กรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมาปรากฏตัวต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือต้องลงลายมือชื่อต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ด้วยเหตุผลเฉพาะของกฎหมายแต่ละฉบับ
- **การชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์** หน่วยงานที่มีความพร้อมทางเทคโนโลยีสามารถรับชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ตามมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544
- **การรับคำขอแทนกันระหว่างหน่วยงาน** สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้เสนอแนวคิดผ่านหลักการร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต พ.ศ. .... โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติหลักการเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2561 โดยมีสาระสำคัญเป็นการกำหนดให้จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตขึ้นเป็นส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี และมีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลของหน่วยงานผู้อนุญาตกับศูนย์รับคำขออนุญาต เชื่อมโยงถึงกันอย่างรวดเร็วและปลอดภัย ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคสำหรับการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้

3.2 มาตรฐาน

นอกจากกฎหมายและแนวนโยบายที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของรัฐบาลแล้ว มาตรฐานในการดำเนินการด้านรัฐบาลดิจิทัลนับเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลสมบูรณ์และรองรับต่อปัญหาทีเกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐ

มาตรฐานที่รองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของรัฐให้เป็นดิจิทัลของประเทศ ส่วนใหญ่เป็นกฎหมายลำดับรองที่จำเป็นต้องออกตามความในพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เป็นหลัก ตลอดจนกฎหมายลำดับรองของพระราชบัญญัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถทำความเข้าใจถึงมิติของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล จึงขอนำเสนอมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแยกออกมาจากหัวข้อกฎหมาย โดยกฎหมายลำดับรองที่เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มีดังนี้

ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

เป็นกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 โดยมีประกาศที่จำเป็นต้องออกตามความในพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้แก่

1. ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ พ.ศ. 2563
2. (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ พ.ศ. ....
3. (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลของภาครัฐ พ.ศ. ....
4. (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล พ.ศ. ....

1. ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ พ.ศ. 2563[17]

เป็นกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เพื่อเป็นการกำกับดูแลข้อมูลภาครัฐให้มีมาตรฐานเดียวกันซึ่งเป็นการตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยประกาศดังกล่าวมีรายละเอียดครอบคลุมการดำเนินงานทั้งวงจรชีวิตของข้อมูล เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ในการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานของรัฐอย่างเป็นระบบ โดยปัจจุบันได้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการแล้ว

2. (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ พ.ศ. ....

เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (Government Open Data) ที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นมาตรฐานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดภาครัฐดังกล่าว

17 "ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ พ.ศ. 2563 (31 มีนาคม 2563)" ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 137 ตอนพิเศษ 74 ง. หน้า 47-48

3. (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลของภาครัฐ พ.ศ. ....

เพื่อให้มีมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการในการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามหลักการของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

4. (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล พ.ศ. ....

เพื่อให้การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลมีมาตรฐานและหลักเกณฑ์กลางเพื่อสนับสนุนต่อการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัย

โดยร่างประกาศทั้ง 3 ฉบับ อยู่ระหว่างการจัดทำ

มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ สพร. ยังได้จัดทำมาตรฐานที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล จำนวน 3 ฉบับ ดังนี้

1. มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard)

จัดทำขึ้นเพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลและบริการผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และยกระดับความสามารถในการให้บริการของภาครัฐ ตลอดจนเพื่อเป็นพื้นฐานให้ก้าวไปสู่เป้าหมายของการบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐ (Connected Government) อย่างแท้จริง โดยปัจจุบัน สพร. ได้พัฒนามาตรฐานเว็บไซต์ออกมา 2 เวอร์ชันแล้ว คือ

มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 1.0[18]

เกิดขึ้นจากแนวคิดที่ตอบสนองต่อเป้าหมายสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทุกส่วนหน่วยงานต้องมีเว็บไซต์เพื่อให้บริการตามภารกิจและนำเสนอข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อเพิ่มอันดับของประเทศไทยใน E-Government Survey โดยองค์การสหประชาชาติ (UN) ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศอีกทางหนึ่ง โดยมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 1.0 เผยแพร่เมื่อเดือนมิถุนายน 2555 เนื้อหาประกอบไปด้วยเนื้อหาของเว็บไซต์ คุณลักษณะของเว็บไซต์ที่ควรมี แนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และข้อกำหนดของ UN รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดีของนานาชาติ

มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0[19]

มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐให้เข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ที่อาศัยข้อมูลดิจิทัลในการพัฒนาบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐเวอร์ชันใหม่นี้เผยแพร่เมื่อเดือนกันยายน 2560 โดยมีเนื้อหาที่เพิ่มขึ้นจากเวอร์ชันที่แล้วและสามารถนำไปประยุกต์ได้ง่ายเนื่องจากมีเนื้อหาค่อนข้างละเอียด ประกอบด้วย การตั้งชื่อเว็บไซต์ภาครัฐ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน ข้อมูลเปิดภาครัฐ การให้บริการของหน่วยงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน คุณลักษณะที่ควรมี ความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ การประกาศนโยบาย

18 ฝ่ายพัฒนามาตรฐานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำนักสถาปัตยกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Version 1.0), พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ: 2555).

19 สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ: 2560).

ทั้งนี้ แนวคิดสากลในการยกระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีแนวโน้มไปสู่รูปแบบการรวมศูนย์ในลักษณะ One-Stop Service ที่มีการรวบรวมบริการของภาครัฐทั้งหมดให้อยู่ในเว็บไซต์เดียวในลักษณะพอร์ทัลแห่งชาติ (National Portal) โดยในปัจจุบัน สรอ. ได้จัดทำเว็บไซต์ในรูปแบบพอร์ทัลแห่งชาติแล้ว (www.govchannel.go.th)[20] และมีแผนในการพัฒนาให้เป็นพอร์ทัลแห่งชาติที่รวบรวมทุกบริการของภาครัฐที่คำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

2. มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Correspondence System Interoperability Standard Version 1.0)[21]

จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นมาตรฐานกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐที่มีระบบสารสนเทศแตกต่างกันได้อย่างอัตโนมัติ (Cross Platform Interconnection) ให้เอกสารสามารถแลกเปลี่ยนกันได้ โดยในขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานได้มีการทบทวนกฎหมาย ระเบียบ และหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานฉบับนี้มีเนื้อหาครอบคลุมถึงขั้นตอนและกระบวนงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 การแลกเปลี่ยนข้อมูลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3. มาตรฐานแอปพลิเคชันภาครัฐสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Government Mobile Application Standard Version 1.0)[22]

จัดทำขึ้นตามแนวทางการพัฒนาบริการตามกรอบแนวคิดของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ (Government Access Channel) โดยการจัดทำมาตรฐานแอปพลิเคชันสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การพัฒนา Mobile Application ของภาครัฐเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมุ่งเน้นให้มีระบบการให้บริการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก

20 เว็บไซต์ govchannel จัดทำขึ้นเมื่อปี 2558 โดยเป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของหน่วยงานต่างๆ ได้จากจุดเดียว เพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิต และการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนทุกคน ทุกกลุ่ม ทุกท้องถิ่น อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

21 ส่วนมาตรฐาน ฝ่ายนวัตกรรม สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ็ม.มีเดีย พริ้นท์ จำกัด, 2558)

22 ส่วนมาตรฐาน ฝ่ายนวัตกรรม สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), มาตรฐานแอปพลิเคชันภาครัฐสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ็ม.มีเดีย พริ้นท์ จำกัด, 2558)

3.3 โครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลประสบผลสำเร็จ โดย International Telecommunication Union หรือ ITU ได้ให้ความหมายของโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์[23] ไว้ว่า "เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐและนำข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลมาใช้ ซึ่งประสิทธิภาพของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นอยู่กับสิ่งดังกล่าว" ซึ่งในฝั่งภาครัฐหรือผู้ให้บริการหมายรวมถึง ระบบ อุปกรณ์ หรือสิ่งต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการส่งบริการไปยังผู้รับได้ สพร. จึงได้รวบรวมสถานะของโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของรัฐและการบริหารจัดการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่สำคัญ ไว้ดังนี้

การให้บริการเครือข่ายเพื่อเชื่อมต่อการทำงานของภาครัฐ

1. Government Information Network (GIN)

เป็นบริการเครือข่ายสารสนเทศกลางของภาครัฐที่เชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน เพื่อสนับสนุนระบบบริการประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงด้วยระบบเครือข่าย IPv6 ที่มีความมั่นคงปลอดภัย รวดเร็ว และประหยัดงบประมาณ โดยมีสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นผู้พัฒนาและดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการเชื่อมโยงโครงข่าย GIN ระหว่างหน่วยงานภาครัฐครอบคลุมจุดติดตั้งทั่วประเทศ จำนวน 3,266 หน่วยงาน/จุดติดตั้ง เช่น สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สระบุรีของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีของสำนักงานธนานุเคราะห์ นิคมสร้างตนเองทุ่งโพธิ์ทะเลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง (สนามบินสุวรรณภูมิ) ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

2. Government Secure Infrastructure (GSI)

บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัย เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัยสำหรับหน่วยงานของรัฐ โดย

23 E-Government Implication Toolkit Introduction: E-Government Readiness Assessment Framework, ITU, 2009. เข้าถึงได้จาก https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-GOV.E_GOV-11-2010-PDF-E.pdf

จะครอบคลุมถึงบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เพื่อให้หน่วยงานของรัฐได้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐมีความมั่นคงปลอดภัย มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน ที่ส่งผลต่อการส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ประชาชน

ผลการดำเนินงาน

- จัดทำมาตรฐานสำหรับผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานและบริการดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัย จำนวน 2 มาตรฐาน ได้แก่

1. มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัย <u>ข้อกำหนดทั่วไป</u> ประกอบด้วยแนวปฏิบัติในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐที่มีความ มั่นคงปลอดภัยสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ครอบคลุมถึงบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐมีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดในการส่งมอบบริการที่ดีแก่ประชาชน

2. มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัย <u>ข้อกำหนดด้านเครือข่าย</u> ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดและแนวปฏิบัติที่ดีแก่ผู้ให้บริการเครือข่ายสำหรับการเชื่อมโยงภายใน เพื่อใช้อ้างอิงในการออกแบบ พัฒนาและตรวจสอบคุณภาพบริการเครือข่ายที่มีความมั่นคงปลอดภัย มีคุณภาพบริการเหมาะสม และมีสมรรถนะในการทำงานที่ดี รวมถึงมีความต่อเนื่องของบริการเครือข่ายในระยะยาว

- ดำเนินการนำร่องทดสอบการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐตามมาตรฐานดังกล่าวกับ 10 หน่วยงาน เช่น กรมเจ้าท่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานอัยการสูงสุด

Government Cloud (G-Cloud)

คือ โครงสร้างพื้นฐานบนอินเทอร์เน็ตแบบใช้ทรัพยากรร่วมกันโดยการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine) ด้วยเทคโนโลยี Cloud Computing ผ่านเครือข่ายภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐานสากล โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งการให้บริการ G-Cloud ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐที่มุ่งเน้นให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสร้างความสะดวกในการเข้าถึงบริการได้เสมือนอยู่ในหน่วยงานเอง สามารถใช้งานระหว่างกันได้อย่างไม่มีข้อจำกัดเชิงพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดระยะเวลาในการจัดซื้อจัดจ้างและสามารถจัดการงบประมาณได้อย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน

หน่วยงานภาครัฐให้ความไว้วางใจนำระบบงานสำคัญมาไว้บน G-Cloud จำนวน 1,312 ระบบ หรือคิดเป็น 489 หน่วยงาน เช่น ระบบติดตามงานของหน่วยงานในกำกับรองนายกรัฐมนตรีของสำนักนายกรัฐมนตรี ระบบฐานข้อมูลเว็บไซต์ของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ระบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้าภาคราชการและภาคเอกชนของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น นอกจากนี้ ระบบคลาวด์ภาครัฐของสำนักงานยังเป็นบริการที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูงและได้รับใบรับรองบริการตามมาตรฐานสากล ได้แก่ มาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management Systems : ISMS) มาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2011 ระบบการบริหารจัดการบริการ (Service Management Systems : SMS) มาตรฐาน ISO 22301: 2012 ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Systems : BCMS) และมาตรฐาน CSA STAR (Cloud Security Alliance - Security, Trust & Assurance Registry)

3.4 บุคลากร

คนนับเป็นทรัพยากรสำคัญในการดำเนินกิจกรรมของภาครัฐ การดำเนินงานและการให้บริการส่วนใหญ่ของรัฐจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติงานและให้บริการสาธารณะต่างๆ ถึงแม้ปัจจุบันภาครัฐได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อยกระดับการทำงานและการให้บริการภาครัฐบางส่วน แต่ก็ไม่สามารถใช้ทดแทนคนได้ทั้งหมด เนื่องจากรูปแบบการทำงานและช่องทางการให้บริการแบบปกติยังมีความจำเป็นต่อประชาชนบางกลุ่ม แม้ว่าวัตถุประสงค์ของรัฐบาลดิจิทัลจะเน้นการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้น้อยลงก็ตาม

จากข้อมูลในปี 2561 พบว่าประเทศไทยมีจำนวนประชากรที่เป็นกำลังแรงงาน[24] จำนวน 38.38 ล้านคน โดยกำลังแรงงานเหล่านี้เป็นกำลังคนภาครัฐในฝ่ายพลเรือนเป็นจำนวน 2.09 ล้านคน[25] คิดเป็นร้อยละ 5.45 ของแรงงานทั้งหมดในประเทศ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงพนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานของหน่วยงานรัฐในรูปแบบอื่น จะเห็นได้ว่าจำนวนบุคลากรภาครัฐมีจำนวนมาก การจะพัฒนากำลังคนของภาครัฐให้มีทักษะด้านดิจิทัลจึงจำเป็นต้องมีการวางกรอบการพัฒนากำลังคนอย่างเหมาะสม เนื่องจากภาครัฐไม่สามารถพัฒนากำลังคนของภาครัฐทั้งหมดไปได้พร้อมกัน ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติและทักษะที่เหมาะสมต่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกหน่วยงานต้องเตรียมความพร้อม

24 ภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ. 2561 สำนักงานสถิติแห่งชาติ (ประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป)

25 จำนวนกำลังข้าราชการในฝ่ายพลเรือน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

แนวคิดการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

บุคลากรภาครัฐเป็นทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานของรัฐที่ทำหน้าที่บริหารงานตามภารกิจของรัฐ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ทั้งการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัลและช่องทางปกติ ดังนั้น การจะปรับเปลี่ยนการทำงานของภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลจึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรของรัฐที่มีทักษะที่เหมาะสมเพื่อให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลประสบผลสำเร็จ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้จัดทำกรอบแนวคิดการพัฒนาข้าราชการเพื่อสนับสนุนการพัฒนาไปสู่ประเทศไทย 4.0 ที่ประกอบด้วยหลักการ 5 ประการ ได้แก่

1. การพัฒนาที่เชื่อมโยงทิศทางและแนวทางการพัฒนาประเทศมาสู่การพัฒนาระดับบุคคล และการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการนำ “จุดเน้นการพัฒนาภาครัฐ” ที่ ก.พ. กำหนดมาจัดทำเป็น “คุณลักษณะของข้าราชการสำหรับการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ” และกลุ่มของความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณลักษณะที่ควรได้รับการพัฒนาสำหรับข้าราชการกลุ่มต่างๆ
2. การพัฒนาข้าราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินบทบาทการเป็นผู้นำ (Leadership Role) และบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ของข้าราชการ 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารส่วนราชการ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง หัวหน้างาน/โครงการ และผู้ปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ
3. การพัฒนาที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการคิดและทักษะที่จำเป็นสาหรับการปฏิบัติงานในอนาคต รวมถึงการปลูกฝังทัศนคติที่ดีงามให้แก่บุคคล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของชาติและประชาชนมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
4. การพัฒนาที่ส่งเสริมการสร้างสมดุลของกระบวนการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนให้เกิด การเรียนรู้แบบมีเป้าหมาย การเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลายไม่จำกัดเฉพาะการฝึกอบรม การเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง และการเรียนรู้ที่มีการกำกับติดตามเป้าหมายและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และเป็นระบบ
5. การพัฒนาระบบและเครื่องมือเพื่อช่วยสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างกลไกที่จะพัฒนาข้าราชการให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบยั่งยืน อาทิ การสร้างบรรยากาศและชุมชนการเรียนรู้ (Learning Environment and Learning Community) การสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ (Incentives) การนำผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการพัฒนา รวมถึงการเชื่อมโยงกลไกการพัฒนากับกลไกการบริหารทรัพยากรบุคคลระบบต่างๆ อาทิ การวางแผนและการเตรียมกำลังคนเพื่ออนาคต การสรรหา การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ

เพื่อให้การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐมีทิศทางการพัฒนาที่ตอบสนองต่อนโยบายของประเทศที่ต้องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่จะนำมาใช้เป็นกรอบการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนด้านดิจิทัลที่เหมาะสมและสนับสนุนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งสร้างความพร้อมในการทำงานตามบทบาทและภารกิจของหน่วยงาน ตลอดจนสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและการให้บริการได้ตามความคาดหวังของประชาชน

กรอบการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐฯ ที่จัดทำขึ้นได้มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทักษะกำลังคนด้านดิจิทัลไว้ 5 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้บริหารระดับสูง (Executive)

เป็นผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ ที่สามารถกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร รวมถึงกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการขององค์กรให้มีความทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งมีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

2. ผู้อำนวยการกอง (Management)

เป็นผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลระดับองค์กรหรือผู้บริหารระดับกลาง ที่สามารถสื่อสารนโยบายขององค์กรมาสู่ระดับปฏิบัติ พร้อมทั้งสั่งการ กำหนดแนวทาง วางแผน กำกับติดตามดูแลให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการขององค์กร ให้มีความทันสมัยและอยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งสนับสนุนและผลักดันให้มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชนอย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

3. ผู้ทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)

เป็นกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนนโยบาย ที่สามารถคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และใช้ข้อมูลรวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน มาตรฐาน แนวทางหรือรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมของหน่วยงาน ตลอดจนสามารถสร้างแนวคิดที่เหมาะสมตามความต้องการของหน่วยงานและประชาชน เช่น การออกแบบการทำงานให้เชื่อมโยงและนำข้อมูลของภาครัฐมาใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน เป็นต้น

4. ผู้ทำงานด้านบริการ (Service)

คือ ผู้อำนวยความสะดวกด้านการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลของภาครัฐที่สามารถให้บริการ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้คำแนะนำแก่ผู้ขอรับบริการในรูปแบบดิจิทัล รวมทั้งสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ตลอดจนสามารถให้ข้อมูลการขอรับบริการแก่ผู้ที่สนใจ นอกจากนี้ ผู้ทำงานด้านบริการต้องสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและออกแบบปรับปรุงการบริการภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสามารถทำงานสนับสนุนการสร้างความเชื่อมโยงการบริการข้ามหน่วยงานได้

5. ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialist)

เป็นผู้ปฏิบัติในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน ที่สามารถบริหารโครงการด้านเทคโนโลยีและสามารถเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานของหน่วยงานได้ในรูปแบบอัตโนมัติ (Automated Public Service) รวมทั้งต้องสามารถดูแลและบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงานให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องสามารถพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการทำงานที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐเป็นระบบและทำงานโดยใช้ทรัพยากรร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)

คือ ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปของภาครัฐ ที่จำเป็นต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและมีความรู้ขั้นพื้นฐานที่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และปลอดภัย รวมทั้งสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและผู้อื่นอย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

นอกจากการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐทั้ง 5 กลุ่มแล้ว ยังมีการกำหนดทักษะสำคัญด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐที่ควรส่งเสริมและพัฒนาใน 5 มิติการเรียนรู้ 7 กลุ่มทักษะ ได้แก่

มิติที่	กลุ่มทักษะ
1. รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	✓ ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set)
2. เข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน	✓ การควบคุม กำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set)
3. ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	✓ เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set) ✓ การออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set)
4. ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร	✓ การจัดการโครงการและการบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) ✓ ผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set)
5. ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	✓ การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set)

โดยแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐนี้จะครอบคลุมทั้งข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทั้งหมด เพื่อให้มีการเชื่อมโยงทิศทางและแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมาสู่การพัฒนาระดับบุคล ซึ่งจะก่อให้เกิดการสนับสนุนการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเข้าใจและเป็นระบบ

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ

การพัฒนาคนเพื่อสร้างและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน และการสร้างและพัฒนาคนให้เท่าทันและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานได้อย่างรอบรู้ เป็นประเด็นหลักของการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ที่จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มให้มีความเข้าใจและสามารถทำงานร่วมกันเพื่อสร้างและพัฒนาระบบดิจิทัลของหน่วยงาน โดยทักษะด้านดิจิทัลนี้ควรใช้เครื่องมือในการพัฒนาทักษะหลายเครื่องมือประกอบกันอย่างผสมผสาน เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน (On the Job Training) การเรียนรู้ด้วยการสอนงานผู้อื่น (Coaching and Development Others) เป็นต้น ซึ่งรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะด้านดิจิทัลจะมีหลายรูปแบบ แต่การเรียนรู้ด้วยการฝึกอบรม (In-class Training) ก็ยังเป็นเครื่องมือที่จำเป็นหากการเรียนรู้นั้นเป็นเรื่องใหม่ที่บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันอาจไม่สามารถให้ความรู้กันเองได้อย่างเต็มที่ และอาจขาดมิติการเรียนรู้ที่ทันสมัยให้แก่บุคลากรภาครัฐ

สพร. ในฐานะหน่วยงานกลางในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลนั้นจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมบุคลากรภาครัฐให้สอดรับกับแนวทางการทำงานในรูปแบบใหม่ที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน ดังนั้นภารกิจสำคัญประการหนึ่งคือการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ จึงเข้าใจและตระหนักถึงข้อจำกัดในการเรียนรู้ทักษะด้านดิจิทัลด้วยตนเองและจากการปฏิบัติงาน จึงได้ออกแบบและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐผ่านสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (Thailand Digital Government Academy) หรือ TDGA ที่มุ่งเน้นการอบรมเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในทักษะที่สำคัญต่อการทำงานในรูปแบบดิจิทัล ที่ผ่านมา TDGA ได้ดำเนินการอบรมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการทั้งกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านดิจิทัลเพื่อพัฒนากำลังคนของภาครัฐอย่างเป็นระบบ โดย TDGA มีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

- จัดทำมาตรฐานหลักสูตรและมาตรฐานศูนย์อบรมทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
- เตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรภาครัฐให้มีความสามารถในการนำองค์กรไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

- สนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมจากสถาบัน TDGA จัดทำ Digital Transformation Program โดยให้ออกแบบและจัดทำเป็นโครงการต้นแบบเพื่อใช้ในการเปลี่ยนผ่านหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจแตกต่างกันไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลร่วมกัน

หลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

TDGA ได้ออกแบบและจัดทำหลักสูตรที่มีมาตรฐาน รวมทั้งจัดอบรมให้แก่หน่วยงานภาครัฐ โดยในปี 2562 ได้มีการจัดอบรมทั้งสิ้น 38 หลักสูตร โดยมีรายละเอียดดังนี้

หลักสูตร 1
หลักสูตรอบรม Security Engineer สป.กระทรวงศึกษาธิการ

หลักสูตร 2
หลักสูตรการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ Big Data สำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รุ่นที่ 2

หลักสูตร 3
Estonian Government and Private Sector Sharing on Digital Service

หลักสูตร 4
โครงการสัมมนา Cyber Security for Digital Government

หลักสูตร 5
หลักสูตรทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)

หลักสูตร 6
หลักสูตรทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานทั่วไป (Other)

หลักสูตร 7
โครงการอบรม หัวข้อ การปฏิรูปการให้บริการลูกค้าด้วยนวัตกรรมดิจิทัลในยุค Thailand 4.0 ให้กับ กสทช.

หลักสูตร 8
หลักสูตร "การบริหารยุทธศาสตร์องค์กรด้วย Enterprise Architecture หรือ EA" ให้กับการประปานครหลวง

หลักสูตร 9
หลักสูตรผู้กำกับการ หัวข้อ "การบริหารจัดการยุทธศาสตร์องค์กรด้วย Enterprise Architecture หรือ EA" ให้กับวิทยาลัยการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รุ่นที่ 118

หลักสูตร 10
โครงการอบรมหลักสูตร "การปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่รัฐบาลดิจิทัล" ให้กับสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

หลักสูตร 11
หลักสูตรผู้กำกับการ หัวข้อ "การบริหารจัดการยุทธศาสตร์องค์กรด้วย Enterprise Architecture หรือ EA" ให้กับวิทยาลัยการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รุ่นที่ 119

หลักสูตร 12
โครงการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การประยุกต์ใช้งานกรอบการกำกับดูแลข้อมูลภายในหน่วยงานภาครัฐ (Data Governance Framework)" ให้กับสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

หลักสูตร 13
หลักสูตร "การบริหารยุทธศาสตร์องค์กรด้วย Enterprise Architecture หรือ EA" ให้กับการประปานครหลวง

หลักสูตร 14
โครงการพัฒนาระบบข้าราชการกลุ่มศักยภาพสูง หัวข้อ "รู้เท่าทันและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเป็นเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation)" สำหรับกรมสุขภาพจิต

หลักสูตร 15
โครงการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ หัวข้อ "เชื่อมโยงเปลี่ยนผ่าน สู่รัฐบาลดิจิทัลด้วยการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data)" สำหรับผู้บริหารองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

หลักสูตร 16
โครงการอบรมหลักสูตรทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐเพื่อการขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัล สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

หลักสูตร 17
โครงการอบรมหลักสูตรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริหารระดับสูง (EGCEO) รุ่นที่ 6

หลักสูตร 18
โครงการอบรมหลักสูตรนักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-GEP) รุ่นที่ 9

หลักสูตร 19
โครงการอบรมหลักสูตร การพัฒนาบริการภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล

หลักสูตร 20
โครงการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การประยุกต์ใช้งานกรอบการกำกับดูแลข้อมูลภายในหน่วยงานภาครัฐ (Data Governance Framework)" ให้กับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

หลักสูตร 21
หลักสูตรผู้กำกับการ หัวข้อ "การบริหารจัดการยุทธศาสตร์องค์กรด้วย Enterprise Architecture หรือ EA" ให้กับวิทยาลัยการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รุ่นที่ 120

หลักสูตร 22
โครงการอบรมหลักสูตร การสร้างกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล (DTP)

หลักสูตร 23
โครงการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และการอบรมเชิงปฏิบัติการ "การประยุกต์ใช้งานกรอบการกำกับดูแลข้อมูลภายในหน่วยงานภาครัฐ (Data Governance Framework)" ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หลักสูตร 24
โครงการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่รัฐและบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

หลักสูตร 25
หลักสูตร "การบริหารยุทธศาสตร์องค์กรด้วยสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)" ให้กับสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

หลักสูตร 26
โครงการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ "การประยุกต์ใช้งานกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภายในหน่วยงานภาครัฐ (Data Governance Framework : DGF รุ่นที่ 1 สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

หลักสูตร 27
โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ "การบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภาครัฐ" ให้กับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) รุ่นที่ 1

หลักสูตร 28
โครงการการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับผู้บริหารของรัฐสภา ประจำปีงบประมาณ 256

หลักสูตร 29
โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ "การบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภาครัฐ"ให้กับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) รุ่นที่ 2

หลักสูตร 30
การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลของกรมพัฒนาที่ดิน พ.ศ. 2563-2565

หลักสูตร 31
โครงการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ "การประยุกต์ใช้งานกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภายในหน่วยงานภาครัฐ (Data Governance Framework : DGF รุ่นที่ 2 สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

หลักสูตร 32
หลักสูตร "การนำหลักการ EA มาปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่ยุคดิจิทัลฯ เชิงปฏิบัติการแบบต่อเนื่องระยะยาว" ภายใต้โครงการการสร้างกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Transformation Program: DTP) ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หลักสูตร 33
หลักสูตรการพัฒนาบริการภาครัฐแบบครบวงจร (One Stop Service)

หลักสูตร 34
โครงการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ "การประยุกต์ใช้งานกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภายในหน่วยงานภาครัฐ (Data Governance Framework : DGF รุ่นที่ 3 สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

หลักสูตร 35
หลักสูตร "การสร้างกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล" (Digital Transformation Program: DTP) ให้กับสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

หลักสูตร 36
โครงการอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูลดิจิทัล ให้กับกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

หลักสูตร 37
โครงการอบรมหลักสูตร "การสร้างกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Transformation Program: DTP)" สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

หลักสูตร 38
โครงการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการประชาสัมพันธ์ในยุคดิจิทัลแก่ข้าราชการยุคใหม่ หลักสูตรการวิเคราะห์ข้อมูลในยุคดิจิทัล รุ่นที่ 1 ให้กับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

บทที่ 4 หัวข้อพิเศษ "รัฐบาลดิจิทัลกับข้อมูล"

45 หน่วยงานดำเนินการบูรณาการข้อมูลภายในหน่วยงานหรือร่วมกับหน่วยงานอื่นสำหรับสร้างข้อมูลขนาดใหญ่ 17 หน่วยงานมีการใช้ระบบ Social Listening หรืออุปกรณ์ Sensor แบบ IoT

การสร้างและรวบรวมข้อมูล (Collecting and Generating)

ตัวอย่างโครงการสำคัญ

ตรวจสอบทั้งหมด
280.587 ข้อความ

ต้องคัดกรอง
74,272 ข้อความ

ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม (Anti-Fake News Center)
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สมาร์ทกริด (Smart Grid)
กระทรวงพลังงานดำเนินโครงการนำร่องในบางพื้นที่ของประเทศไทย

อาคารที่ทำการการไฟฟ้านครหลวง

พื้นที่เมืองพัทยา

โครงการวิจัยระบบไมโครขุนแปะ

Smart Campus

การเก็บรักษาข้อมูลจำเป็นต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญอย่างน้อยสองประเด็น คือ "เก็บรักษาข้อมูลที่ไหน (Storage)" และ "เก็บรักษาข้อมูลอย่างไร (Governmance)

การเก็บรักษาข้อมูล (Storing, Securing and Processing)

ตัวอย่างโครงการสำคัญ

ระบบคลาวด์ภาครัฐ
มีหน่วยงานภาครัฐนำระบบเข้าคลังข้อมูล
ทั้งสิ้นจำนวน **1287 ระบบ**
จาก **485 หน่วยงาน**
เป็นหน่วยงานกลาง
281 แห่ง
สร้างความคุ้มค่าถึงกว่า
939 ล้านบาท

กรอบธรรมมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governmance Framework : DGF)
สพร. ได้เผยแพร่ DGF เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลดิจิทัลสำหรับหน่วยงานอื่น และได้จัดอบรมมาอย่างต่อเนื่องรวมกว่า
327 คน

หน่วยงานภาครัฐมีฐานข้อมูลทั้งสิ้น
937 ฐานข้อมูล 2,973 ชุดข้อมูล
และพร้อมเชื่อมโยงจำนวน
749 ชุดข้อมูล

การเชื่อมโยงข้อมูล (Sharing, Curating and Publishing)

ตัวอย่างโครงการสำคัญ

ฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการ (Population Information Linkage Center)
มีหน่วยงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนจำนวน **272 แห่ง**กับบริการและฐานข้อมูล **197 รายการ** มีตรวจสอบข้อมูล **609,213,754 รายการ**

ข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)
ปัจจุบัน Data.go.th รวบรวมข้อมูลเปิดภาครัฐ **1,853 ชุดข้อมูลจาก 145 หน่วยงาน** ในรูปแบบที่เครื่องสามารถอ่านได้ (Machine-readable format)

มี 70 หน่วยงานที่มีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ หรือเทคโนโลยีจักรกล มาใช้ 27 หน่วยงานอยู่ระหว่างการจัดทำแผนเพื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต

การนำข้อมูลมาใช้ (Using and Re-using)

ตัวอย่างโครงการสำคัญ

ระบบคาดการณ์และเตือนภัยล่วงหน้าบริเวณอ่าวไทย

ระบบติดตามภัยแล้ง

Telehealth กสทช. ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข

Telehealth มีวัตถุประสงค์ในการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้และใช้ข้อมูลสุขภาพในการพัฒนา Ai มาช่วยในการคัดกรองโรคที่เกี่ยวกับตาและโรคเบาหวาน

ระบบติดตามสถานการณ์น้ำ

สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำได้บูรณาการข้อมูลน้ำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำ

4 หัวข้อพิเศษ "รัฐบาลดิจิทัลกับข้อมูล"

รัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่ต่อยอดจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นการส่งเสริมให้ภาครัฐพัฒนาบริการออนไลน์เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อประชาชน ส่วนรัฐบาลดิจิทัลเน้นแนวคิดในการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ (Open Government)

ที่ไม่ใช่เพียงข้อมูลประชาสัมพันธ์แต่หมายรวมถึงข้อมูลเปิดภาครัฐที่สาธารณชนทุกภาคส่วนสามารถนำไปใช้งานได้ทันที โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และการนำเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน[26] ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนควบคู่กัน

---

26 ดร. ศักดิ์ เสกขุนทด, รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่างจากรัฐบาลดิจิทัลตรงไหน?, หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ (ฉบับวันที่ 10 ตุลาคม 2560).

ข้อมูล จึงเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เนื่องจากข้อมูลเป็นพื้นฐานของการยกระดับการทำงานและการให้บริการของภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการให้เข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อการทำงานและการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาสากลที่นานาประเทศนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 ความสำคัญของข้อมูลต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

เทคโนโลยีในยุคดิจิทัลทำให้เกิดการสร้างและเก็บข้อมูลจำนวนมหาศาลและมีความหลากหลาย ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ทำให้ขอบเขตการนำข้อมูลมาใช้ในปัจจุบันจึงไม่ถูกใช้เพียงแต่ภาคเอกชนเท่านั้น แต่ภาครัฐเองก็ได้พัฒนาแนวทางการใช้ประโยชน์จากข้อมูลของหน่วยงานของรัฐเอง เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อสภาพปัญหาทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันได้มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลบนพื้นฐานของข้อมูลก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวม ดังนี้

- **เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐ (Improved Services)** การนำข้อมูลของรัฐมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการจะช่วยให้หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งทำให้เกิดบริการเชิงรุกที่เกิดจากการวิเคราะห์และเข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว เช่น การแจ้งเตือนเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ ที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที เป็นต้น
- **เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและกระบวนการตัดสินใจของภาครัฐ (Enhanced Public Administration and Decision-making)** ข้อมูลจากการทำงานของภาครัฐทั้งข้อมูลจากกระบวนการทำงานและข้อมูลการให้บริการสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีขั้นตอนลดลง ลดการใช้กระดาษ และสามารถส่งต่อข้อมูลระหว่างกันได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ข้อมูลดังกล่าวยังสามารถนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนข้อมูลแก่ผู้บริหารระดับสูงในการตัดสินใจหรือออกแบบนโยบายสาธารณะที่สอดคล้องกับความเป็นจริง
- **ส่งเสริมความโปร่งใส (Increased Transparency)** ข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของภาครัฐ เช่น การใช้งบประมาณของรัฐ โครงการของรัฐ นโยบายและมาตรการสาธารณะต่างๆ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เกิดกระบวนการตรวจสอบจากภาคประชาชนและสร้างความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ

- **สร้างการมีส่วนร่วม (Empowered Participation)** การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ นอกจากจะส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐแล้ว ยังสามารถสร้างการมีส่วนร่วมให้ประชาชนในลักษณะการมีพื้นที่สาธารณะในการแสดงความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อการทำงานของรัฐ เช่น การแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงบริการภาครัฐ การแสดงความคิดเห็นต่อการกำหนดนโยบาย การเสนอแนะมาตรการต่อรัฐ เป็นต้น

รัฐบาลในหลายประเทศได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำข้อมูลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนการทำงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์เฉพาะเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและการใช้ข้อมูลภาครัฐเป็นหลักการสำคัญในการยกระดับการให้บริการและการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนายุทธศาสตร์ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแผน นอกจากนี้ ในบางประเทศยังมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาข้อมูลภาครัฐโดยเฉพาะ

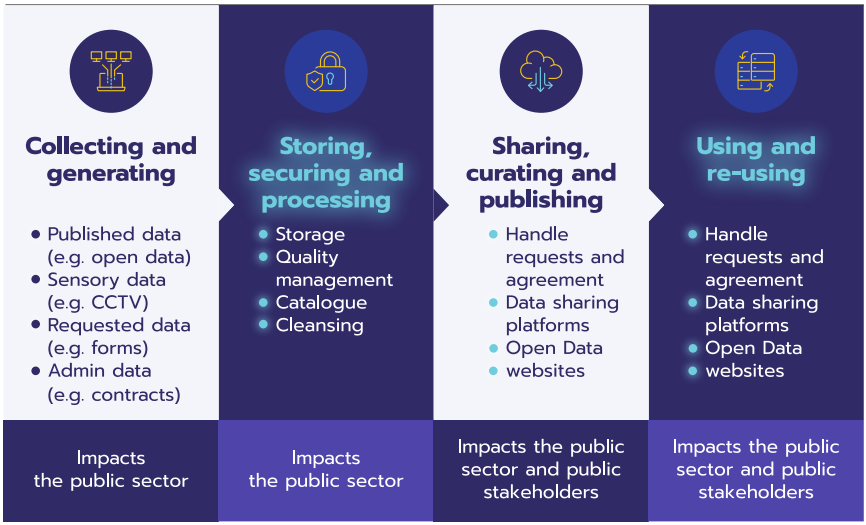
ตัวอย่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาข้อมูลที่น่าสนใจ คือ แผน **Public Data Strategy 2019-2023** ของรัฐบาลไอร์แลนด์ ที่ต้องการส่งเสริมให้ภาครัฐสามารถนำข้อมูลมาใช้ร่วมกันได้ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีการจัดทำหรือบริหารจัดการข้อมูลที่ดีแล้ว แต่อาจไม่อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ ตลอดจนหน่วยงานยังมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันภายใต้ข้อจำกัดทางด้านกฎหมายของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น รัฐบาลไอร์แลนด์จึงได้วางแนวทางในการสร้างระบบนิเวศที่ดีให้แก่ข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้ภาครัฐสามารถกำกับดูแล บริหารจัดการ และนำข้อมูลมาใช้อย่างปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และโปร่งใส เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกภาคส่วน โดยแผนดังกล่าวได้กำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาการใช้ข้อมูลภาครัฐอย่างเป็นระบบ โดยใช้นโยบาย Digital by Default ในการขับเคลื่อนให้กระบวนการทำงานของภาครัฐสร้างข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล และกำหนดให้การเก็บรักษาข้อมูลของแต่ละหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อน มีมาตรฐาน และมีการบริหารจัดการที่ช่วยส่งเสริมการเชื่อมโยงข้อมูลและการนำไปใช้ อีกทั้งยังระบุให้มีการสร้างระบบดิจิทัลที่สนับสนุนเครื่องมือให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Unique Identifier (UID) แพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนข้อมูล แพลตฟอร์มวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการผลักดันให้เกิดกฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐานด้านข้อมูลสำคัญ เพื่อให้กระบวนการใช้ข้อมูลภาครัฐเป็นไปอย่างโปร่งใส มีความมั่นคง และเคารพต่อความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล

ประเทศไทยเองมีความพยายามในการยกระดับการทำงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยการนำข้อมูลภาครัฐมาใช้เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการยกระดับการทำงานของภาครัฐ และเปิดเผยข้อมูลการทำงานของรัฐเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ซึ่งเป็นแนวทางที่ใกล้เคียงกับการดำเนินงานในหลายประเทศ จากเนื้อหาในบทที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าประเทศไทยได้มีการจัดทำกฎหมายเฉพาะด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มียุทธศาสตร์และแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของรัฐบาลในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จทั้งสิ้น

4.2 สถานะของข้อมูลภาครัฐไทย

เพื่อให้ทราบถึงสถานะของข้อมูลภาครัฐไทยและการนำข้อมูลมาใช้ตั้งแต่การได้มาซึ่งข้อมูลภาครัฐ ตลอดจนการนำไปใช้จึงได้นำกรอบแนวคิด “Government Data Value Cycle” ของ OECD[27] ซึ่งเป็นกระบวนการการสร้างคุณค่าจากข้อมูลของภาครัฐมาใช้เป็นหลักการวิเคราะห์ โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวได้กำหนดขั้นตอนของการนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลตลอดจนการนำมาใช้ไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ภาพที่ 4.1 Government Data Value CycleFramework, by OECD



ที่มา : OECD

27 สามารถเข้าถึงได้จาก https://www.oecd-ilibrary.org/sites/1ab27217-en/index.html?itemId=/content/component/1ab27217-en

1 Collecting and generating

คือ ขั้นตอนแรกของกระบวนการข้อมูลภาครัฐที่ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้หน่วยงานของรัฐได้มาซึ่งข้อมูล โดยสามารถสร้างข้อมูลจากแหล่งข้อมูล (Data subject) หลายแหล่งได้แก่ คน กลุ่มคนองค์กร หน่วยงาน สัตว์ สิ่งของ สภาพแวดล้อม และสภาพอากาศโดยมีตัวอย่างของข้อมูล อาทิ ผู้ใช้รถใช้ถนนบริษัทเอกชน อากาศ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวได้มาจากการสังเกต การบันทึกพฤติกรรมความเปลี่ยนแปลง ของแหล่งข้อมูลในแต่ละรูปแบบตามรายละเอียดของวัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ โดยหน่วยงานภาครัฐสามารถเก็บข้อมูลได้จากการแหล่งข้อมูลโดยตรงเช่น การติดตั้งอุปกรณ์ตรวจวัด ข้อมูลการทำธุรกรรมของภาครัฐ เป็นต้น รวมทั้งแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง

2 Storing, securing and processing

คือขั้นตอนการเก็บรักษาและบริหารจัดการข้อมูลที่ได้จากการสร้างข้อมูลในขั้นตอนแรก พร้อมทั้งบริหารจัดการให้ข้อมูลนั้นมีคุณภาพและมีความปลอดภัย เพื่อให้เหมาะสมแก่การนำไปใช้

3 Sharing, curating and publishing

คือ ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนหรือเรียกใช้ข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลอื่นเพื่อนำมาใช้งาน เนื่องจากการให้บริการสาธารณะหรือกระบวนการทำงานภายในมักเผชิญกับสภาพปัญหาที่หน่วยงานไม่สามารถใช้ข้อมูลจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งเพียงแห่งเดียวใจการทำงาน ปัจจุบันการทำงานของหน่วยงานของรัฐต้องอาศัยข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอกอย่างรอบด้านน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและบรรลุภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ (GovernmentData Integration) จึงเป็นอีกหนึ่งเงื่อนไขที่ทำให้ภาครัฐสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างเต็มที่

4 Using and re-using

คือ ขั้นตอนสุดท้ายของวงจรข้อมูลภาครัฐซึ่งเป็นการนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดนวัตกรรมบริการภาครัฐ สร้างความโปร่งใสหรือช่วยในการตัดสินใจเชิงนโยบาย ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลที่อาศัยข้อมูลเป็นมูลฐาน เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ที่ช่วยสร้างโอกาสให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ และเกิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม

สถานะด้านข้อมูลภาครัฐของประเทศไทย

ตามกรอบแนวคิด Government Data Value Cycle ข้างต้น สามารถนำมาวิเคราะห์ถึงสถานะด้านข้อมูลภาครัฐได้ดังนี้

การสร้างและรวบรวมข้อมูล (Collecting and Generating)

ในยุคปัจจุบันที่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหรือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ข้อมูลได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล จึงได้มีการแทนที่การเก็บข้อมูลแบบเดิม ด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีดิจิทัลในการเก็บและผลิตข้อมูลปริมาณมหาศาล เช่น เทคโนโลยี Internet of Things (IoT) ระบบวิเคราะห์ข้อความจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) เป็นต้น

สำหรับประเทศไทย ผลการสำรวจสถานะการใช้ประโยชน์จาก Big Data ของหน่วยงานภาครัฐจำนวน 19 กระทรวง และหน่วยงานอิสระ 1 หน่วยงาน รวม 150 หน่วยงาน ในปี 2560 พบว่า มี 45 หน่วยงานที่ดำเนินการบูรณาการข้อมูลภายในหน่วยงาน หรือบูรณาร่วมกับหน่วยงานอื่นสำหรับการสร้างชุดข้อมูลขนาดใหญ่ ในขณะที่ 8 และ 9 หน่วยงานมีการใช้ระบบ Social Listening และอุปกรณ์ Sensor แบบ IoT ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลยังเป็นรากฐานหลักของการพัฒนาฐานข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐของประเทศไทย แต่ได้มีหน่วยงานภาครัฐบางแห่งมีการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน รวดเร็ว และมีคุณภาพ โดยมีตัวอย่างการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐไทย ดังนี้

ตัวอย่างโครงการสำคัญ

Social Listening : ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม (Anti-Fake News Center) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ข้อมูลข่าวสารบนสื่อสังคมออนไลน์สามารถสร้างผลกระทบต่อชีวิตของประชาชนอย่างมากในสังคมปัจจุบัน อีกทั้งข่าวปลอม (Fake News) อาจนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรม การหลอกลวงทรัพย์สิน จนถึงสร้างความตื่นตระหนก และภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่ประเทศ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจึงได้ดำเนินการจัดตั้ง ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม (Anti-Fake News Center) ขึ้นในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 เพื่อติดตาม ตรวจสอบ ข้อมูลที่เผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์และระบบอินเทอร์เน็ต พร้อมวิเคราะห์แนวโน้ม และบ่งชี้ข้อมูลที่เป็นข่าวปลอมก่อนประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อมูล และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

เนื่องจากผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์มีจำนวนมากและมาจากหลากหลายแหล่ง ทำให้การตรวจสอบข้อความและข้อมูลจำนวนมหาศาลมีความยากลำบาก ศูนย์ฯ จึงได้นำ Social Listening Tool มาช่วยในการบ่งชี้ข่าวปลอม และเหตุอาชญากรรมทางไซเบอร์ ร่วมกับช่องทาง Line Official และช่องทาง Website Manual Social Listening ซึ่งตั้งแต่วันที่ 1–14 พฤศจิกายน 2562 มีการตรวจสอบข้อความทั้งสิ้นถึง 280,587 ข้อความ มีข่าวที่ต้องคัดกรองทั้งหมด 74,272 ข้อความ และในจำนวนนี้มี 8,492 ข้อความที่ต้องได้รับการยืนยันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งตามหัวข้อออกเป็น เรื่องสุขภาพ ร้อยละ 59 ภัยพิบัติ ร้อยละ 0.9 เศรษฐกิจ ร้อยละ 17.7 และนโยบายรัฐบาล ร้อยละ 22.4[28]

ที่มา : https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/24613

28 เน็ตประชารัฐ, "แถลงข่าว จับกุมหนุ่มแฮก Facebook หลอกโอนเงิน เข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์", 18 พ.ย. 2562, https://netpracharat.com/News/NewsPr/detail.aspx?id=1143

IoT : สมาร์ทกริด (Smart Grid) กระทรวงพลังงาน

ภาคพลังงานเป็นอีกหนึ่งเชื้อเพลิงสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ในขณะที่อุปสงค์ด้านพลังงานมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การสร้างความมั่นคงทางพลังงานอย่างยั่งยืนที่ตอบสนองการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศจึงเป็นความท้าทายอย่างยิ่ง อีกทั้ง ระบบโครงข่ายไฟฟ้าในอนาคตจะมีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้เกิดความจำเป็นในการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการการใช้พลังงานให้สอดคล้องกับความต้องการและก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กระทรวงพลังงาน ได้ดำเนินการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล (Digital Transformation) ด้วยโครงการสมาร์ทกริด (Smart Grid) หรือ ระบบโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ ซึ่งหมายถึง “ระบบไฟฟ้าที่สามารถตอบสนองต่อการทำงานได้อย่างชาญฉลาดมากขึ้นหรือมีความสามารถมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรที่น้อยลง มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อ มีความปลอดภัย มีความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม” ระบบเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย ส่วนหนึ่งคือการใช้ระบบเซ็นเซอร์ผสมผสานกับเทคโนโลยี IoT เพื่อให้เกิดการรับข้อมูลการใช้ไฟฟ้าอย่างเป็นระบบ ซึ่งนอกจากจะช่วยให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ทั้งในภาคครัวเรือน อาคาร และภาคอุตสาหกรรมสามารถรับรู้ปริมาณการใช้ไฟของตนเองในแต่ละช่วงเวลาโดยละเอียดมากขึ้นแทนการทราบเฉพาะภาพรวมจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ยังช่วยให้ผู้ผลิตไฟฟ้ามีข้อมูลที่สะท้อนถึงพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าที่ละเอียดมากขึ้น ลดความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล และสร้างให้เกิดการป้อนข้อมูลแบบ Real time ซึ่งจำเป็นต่อการวิเคราะห์ และออกแบบการผลิตไฟฟ้าให้สอดคล้องกับการใช้งาน

ในปี 2562 กระทรวงพลังงานได้มีการพัฒนาระบบ Smart Grid ตามแผนแม่บทการพัฒนาระบบโครงข่ายสมาร์ทกริดของประเทศไทย พ.ศ. 2558-2579 และได้มีการดำเนินโครงการนำร่องในบางพื้นที่ของประเทศไทย[29] ดังนี้

- โครงการนำร่องระบบบริหารจัดการพลังงานในอาคารที่ทำการการไฟฟ้านครหลวงซึ่งต่อเชื่อมกับระบบสมาร์ทกริด
- โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- โครงการวิจัยระบบไมโครกริดขุนแปะ
- การสนับสนุนผลักดันให้เกิดระบบสมาร์ทกริดในโครงการ Smart Campus ของสถาบันการศึกษา เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นต้น

29 สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน, กระทรวงพลังงาน, “รายงานผลการดำเนินงานตามแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานสมาร์ทกริดของประเทศไทยในระยะสั้น ประจำปี พ.ศ. 2562”

การเก็บรักษาข้อมูล (Storing, Securing and Processing)

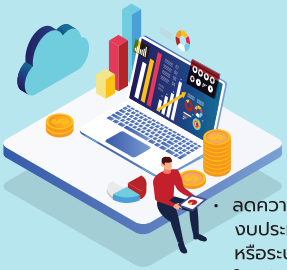
ด้วยภารกิจทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีพลวัตจำนวนมหาศาล และมักเป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหวสูง เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้ในการเก็บรักษาข้อมูลจำเป็นต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญอย่างน้อยสองประเด็น คือ **"เก็บรักษาข้อมูลที่ไหน (Storage)"** และ **"เก็บรักษาข้อมูลอย่างไร (Governance)"** ซึ่งภาครัฐไทยมีแนวทางดำเนินงานในแต่ละประเด็น ดังนี้

ตัวอย่างโครงการสำคัญ

ระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud)

การเก็บรักษาข้อมูลภาครัฐในรูปแบบเอกสารกระดาษจำเป็นต้องอาศัยพื้นที่ทางกายภาพ เช่น ห้องเก็บเอกสาร หรือโกดัง ข้อมูลดิจิทัลก็เช่นกัน ที่ต้องอาศัยทั้งซอฟต์แวร์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย (Networking Infrastructure) ซึ่งการจัดซื้อ/เช่าอุปกรณ์สารสนเทศดังกล่าวมีต้นทุนที่สูง และต้องอาศัยความชำนาญในการเลือกรูปแบบที่เหมาะสมที่แตกต่างกันไปตามภารกิจและลักษณะข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน

เพื่อรองรับความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่มีจำนวนสูงขึ้น ภาครัฐไทยจึงได้ดำเนินโครงการ "ระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud)" ตั้งแต่ปี 2555 โดยนำเทคโนโลยี Cloud Computing เข้ามาช่วยให้หน่วยงานภาครัฐผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรทางเทคโนโลยีบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูง สำหรับนำเข้าข้อมูลเพื่อเก็บรักษา ตลอดจนนำเข้าระบบบริการต่างๆ ซึ่งส่งผลให้



- ลดความซ้ำซ้อนในการของบประมาณ จัดซื้ออุปกรณ์ หรือระบบเพื่อทำหน้าที่ในรูปแบบเดียวกัน
- ลดภาระในการบริหารจัดการและบำรุงรักษาของหน่วยงาน

- ให้การใช้พลังงานและการใช้พื้นที่ในหน่วยงานเป็นไปได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- ให้ระบบมีความมั่นคงปลอดภัย สอดคล้องตามมาตรฐานและกฎหมายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- ให้ระบบได้รับการดูแล บำรุงรักษาจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้ระบบมีความน่าเชื่อถือ และมีความพร้อมใช้อยู่ตลอดเวลา

ในปี 2562 มีหน่วยงานภาครัฐนำระบบคลังข้อมูล รวมถึงระบบเว็บไซต์ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงาน ใช้บริการผ่านระบบ G-Cloud จำนวน 1287 ระบบ เช่น ฐานข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว ฐานข้อมูลบุคคลของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม และฐานข้อมูลเกษตรกรกลาง (Farmer One) เป็นต้น และมีจำนวนหน่วยงานที่ใช้บริการทั้งสิ้น 485 หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานกลางจำนวน 281 แห่ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 42.3 จากจำนวนหน่วยงานกลางทั้งหมด อันเป็นผลมาจากนโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นให้เกิดการบูรณาการระบบงานและใช้งานระบบร่วมกันจากศูนย์กลาง ทำให้ G-Cloud มีจำนวนระบบที่ให้บริการเพิ่มขึ้นในแต่ละปี

นอกจากการช่วยให้หน่วยงานภาครัฐเข้าถึงทรัพยากรทางเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย และยืดหยุ่นต่อความต้องการใช้งานแล้ว ระบบ G-Cloud ยังช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมหาศาล ทั้งทางตรงและทางอ้อม ถึงกว่า 939 ล้านบาท ซึ่งสามารถคำนวณออกมาได้ดังนี้

รายการ	รวม (บาท)
ผลประโยชน์ทางตรง	1,365,770,664.00
ผลประโยชน์ทางอ้อม (ที่ประเมินเป็นตัวเงินได้)	91,768,439.00
รวมผลประโยชน์ G-Cloud ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	**1,457,539,103.00**
ค่าใช้จ่ายรวม	517,811,896.00
ความคุ้มค่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	**939,727,206.00**

ที่มา : รายงานผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ 2561

ทั้งนี้ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2562 เห็นชอบให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.) จัดทำคลาวด์กลางภาครัฐ ซึ่งจะดำเนินการภายใต้ชื่อ **Government Data Center and Cloud Service (GDCC)** โดย สพร. จะหยุดให้บริการ G-Cloud ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 เป็นต้นไป และโอนย้ายระบบทั้งหมดไปยัง GDCC แทน

กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Framework : DGF)

หน่วยงานภาครัฐต้องถือครองข้อมูลภาครัฐจำนวนมาก อันอาจนำมาซึ่งประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในหลายด้าน ทั้งการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลกระบวนการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ด้านการรักษาคุณภาพของข้อมูลให้พร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ ตลอดจนแนวทางสร้างความเชื่อมั่นว่าการใช้ข้อมูลมีความมั่นคงปลอดภัยและไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล กรอบการบริหารจัดการข้อมูลทั้งระบบจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการใช้ข้อมูลภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในปี 2562 สพร. ได้จัดทำและเผยแพร่กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Digital Governance Framework : DGF) สำหรับหน่วยงานในส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐในรูปแบบอื่น ใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลดิจิทัลภายในให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่งผลต่อคุณภาพ ความมั่นคง และบูรณาการข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และข้อมูลเป็นปัจจุบัน โดยกำหนดให้หน่วยงานควรคำนึงถึงการดำเนินงาน ดังนี้

1. บทบาท ของผู้บริหาร

ต้องมีความมุ่งมั่นในการผลักดันให้หน่วยงานดำเนินงานตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยสื่อสารถึงความสำคัญและขอบเขตของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ พร้อมสนับสนุน ส่งเสริม และจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน

2. จัดตั้ง คณะทำงาน

ให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งตามที่ได้กำหนดไว้ใน เช่น คณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล บริกรข้อมูล หรือปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในกระบวนการทำงาน

3. กำหนดกระบวนการ ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

โดยพิจารณาถึง การเลือกข้อมูลเพื่อดำเนินการธรรมาภิบาล การระบุเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติ รวมถึงบริหารจัดการคน

4. กำหนดนโยบาย กฎเกณฑ์ของข้อมูล

โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งหรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการเผยแพร่และสื่อสารให้กับเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภาคนอกหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป

5. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง กับธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

โดยให้กลุ่มผู้รับผิดชอบในข้อ 2 ดำเนินงานที่รับผิดชอบ ในการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ วัดผลและรายงานไปจนถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

6. ตรวจสอบเพื่อ การประเมินผล

การทำงานในภาพรวม เพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับการตัดสินใจ กำหนดแนวทางปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการการทำงานด้านข้อมูลในอนาคต

ทั้งนี้ สพร. ได้จัดทำหลักสูตร "การประยุกต์ใช้งานกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภายในหน่วยงานภาครัฐ" เพื่อให้ความรู้ในการจัดแนวทางการนำกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐไปสู่การปฏิบัติ แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 รุ่น เป็นจำนวน 327 คน รายละเอียดดังแสดงใน ภาพที่ 4.2

ภาพที่ 4.2

จำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตร "การประยุกต์ใช้งานกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภายในหน่วยงานภาครัฐ" จำแนกตามกระทรวง

กระทรวง	จำนวนผู้เข้าอบร
กระทรวงกลาโหม	7
กระทรวงการคลัง	28
กระทรวงการต่างประเทศ	6
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	10
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	11
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	13
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	14
กระทรวงคมนาคม	18
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	6
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	13
กระทรวงพลังงาน	21
กระทรวงพาณิชย์	17
กระทรวงมหาดไทย	32
กระทรวงยุติธรรม	4
กระทรวงแรงงาน	14
กระทรวงวัฒนธรรม	10
กระทรวงศึกษาธิการ	12
กระทรวงสาธารณสุข	34
กระทรวงอุตสาหกรรม	22
สำนักนายกรัฐมนตรี	18
หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ	17
รวมสะสม	327

ข้อมูลจาก : TDGA

ที่มา : https://www.dga.or.th/th/contentlist/913/13760/

การเชื่อมโยงข้อมูล (Sharing, Curating and Publishing)

ผลการสำรวจสถานะการใช้ประโยชน์จาก Big Data ของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความพร้อมของชุดข้อมูล/ฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ พบว่า มีฐานข้อมูลทั้งสิ้น 937 ฐานข้อมูลซึ่งเมื่อจำแนกเป็นชุดข้อมูลแล้วพบว่าฐานข้อมูลทั้งหมดประกอบด้วยชุดข้อมูลจำนวน 2,973 ชุดข้อมูล และมีชุดข้อมูลที่พร้อมเชื่อมโยงจำนวน 749 ชุดข้อมูล ดังนั้น จึงมีชุดข้อมูลไม่พร้อมเชื่อมโยงจำนวน 2,224 ชุดข้อมูล โดยมีรายละเอียดของแต่ละกระทรวงดังนี้

ภาพที่ 4.3

สรุปข้อมูลผลการสำรวจความพร้อมของชุดข้อมูล /ฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ

รายชื่อหน่วยงาน	จำนวนฐานข้อมูล	จำนวนฐานข้อมูล	การเชื่อมโยงข้อมูล	
			พร้อม	ไม่พร้อม
1. กระทรวงกลาโหม	19	110	12	98
2. กระทรวงการคลัง	52	169	55	114
3. กระทรวงการต่างประเทศ	1	3	1	2
4. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	109	271	89	182
5. กระทรวงคมนาคม	99	165	21	144
6. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	91	142	54	88
7. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	98	203	39	164
8. กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา	17	46	12	34
9. กระทรวงพลังงาน	29	142	28	114
10. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	70	115	46	69
11. กระทรวงพาณิชย์	26	76	24	52
12. กระทรวงมหาดไทย	10	13	10	3
13. กระทรวงยุติธรรม	61	106	40	66
14. กระทรวงแรงงาน	24	105	48	57
15. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	117	647	153	494
16. กระทรวงศึกษาธิการ	17	33	11	22
17. กระทรวงสาธารณสุข	32	91	45	46
18. กระทรวงอุตสาหกรรม	19	69	29	40
19. สำนักนายกรัฐมนตรี	40	455	28	427
20. หน่วยงานอิสระ	12	12	4	8
รวม	937	2,973	749	2,224

จากการสรุปผลการสำรวจความพร้อมฐานข้อมูลภาครัฐชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐถือครองข้อมูลตามภารกิจอยู่เป็นจำนวนมากและไม่ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงบูรณาการร่วมกัน โดยฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและฐานข้อมูลด้านการเกษตรมีมากที่สุด (117 ฐานข้อมูล และ 109 ฐานข้อมูล) นอกจากนี้ฐานข้อมูลด้านการคมนาคมและด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีจำนวนฐานข้อมูลรองลงมาที่ 99 ฐานข้อมูล และ 98 ฐานข้อมูล ตามลำดับ หากรัฐบาลต้องการขับเคลื่อนการนำฐานข้อมูลภาครัฐมาใช้ประโยชน์จะเกิดผลดีต่อการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ของรัฐซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐทั้งระบบ

ภาครัฐไทยเล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้ขับเคลื่อนให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐผ่านโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับเชื่อมโยงระบบและแลกเปลี่ยนระหว่างฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีโครงการสำคัญ ดังนี้

ตัวอย่างโครงการสำคัญ

ฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการ (Population Information Linkage Center)

รัฐบาลไทยมีนโยบายยกระดับการทำงานของภาครัฐให้ประชาชนรวมได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการสาธารณะด้วยการเชื่อมโยงฐานเก็บข้อมูลประชาชนเข้ากับระบบบริการต่างๆ ผ่านเครือข่ายดิจิทัล โดยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2559 เห็นชอบแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ ซึ่งกำหนดให้

- สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครองเป็นหน่วยงานกลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการ
- ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ จัดทำฐานข้อมูลประชาชนของตนเองตามอำนาจหน้าที่ โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เป็นดรรชนีในการจัดเก็บข้อมูลและมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน
- ให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ที่มีฐานข้อมูลประชาชนเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์กับสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง และจัดทำระบบให้บริการตรวจสอบข้อมูล (Services) เพื่อรองรับการอ่านข้อมูลประชาชน (Read-only) จากระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง
- ให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนปรับปรุงระบบการบริการประชาชน เพื่อรองรับการใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) และเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์กับระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง เพื่อเรียกใช้ข้อมูลในการให้บริการประชาชนจากระบบฐานข้อมูลประชาชนของหน่วยงานต่าง

ปัจจุบัน มีหน่วยงานภาครัฐที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนผ่านระบบ Linkage Center ทั้งที่เป็นหน่วยงานระดับกรม หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานอิสระ รัฐวิสาหกิจ โรงพยาบาล จำนวน 272 แห่ง โดยเชื่อมโยงกับบริการและฐานข้อมูลทั้งหมด 197 รายการ[30] เช่น ข้อมูลทะเบียนผู้เสียภาษี กรมสรรพากร ข้อมูลผู้ลงทะเบียนในโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด กรมกิจการเด็กและเยาวชน และข้อมูลทะเบียนเกษตรกร กรมส่งเสริมการเกษตร เป็นต้น โดยในปี 2562 มีการตรวจสอบข้อมูลของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐจากฐานข้อมูลของ Linkage Center ถึง 609,213,754 รายการ มีหน่วยงานที่ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่

30 ข้อมูล ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2563 สามารถเข้าถึงได้จาก http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statGRAPH/stat.php

1

กรมบัญชีกลาง
124,317,097
รายการ

2

กรมส่งเสริม
การปกครองท้องถิ่น
120,555,638
รายการ

3

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
68,758,271
รายการ

Linkage Center ถือได้ว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศกลางของภาครัฐที่ส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และปลอดภัย อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และลดการใช้ทรัพยากรกระดาษจากการลดการขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านเพื่อประกอบการทำธุรกรรมที่ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและส่งเสริมสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน

ข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)

นอกเหนือจากการเข้าถึงข้อมูลจากการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่นผ่านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแล้ว ข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ซึ่งหมายถึงการเผยแพร่ข้อมูลภาครัฐให้สามารถเข้าถึงได้โดยทุกคนอย่างเสรีและสะดวกแก่การนำไปใช้ต่อ ยังเป็นอีกหนึ่งกลไกที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน แบ่งปันข้อมูลภาครัฐระหว่างทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคส่วนอื่น

เพื่อส่งเสริมให้เกิดการส่งเสริมข้อมูลเปิดภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม มติคณะรัฐมนตรีเมื่อปี 2556 ได้กำหนดให้มีการพัฒนาการเว็บไซต์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐ ภายใต้ชื่อ Data.go.th หรือศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ ซึ่งทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้ผู้ใช้บริการทั้งภาคประชาชน ภาคเอกชน รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ สามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพของภาครัฐได้ง่าย อันนำมาซึ่งเป้าหมายสูงสุดในการทำให้เกิดความโปร่งใส การมีส่วนร่วมจากภาคส่วนอื่น และการนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดการพัฒนาสินค้า และบริการจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน

ในปัจจุบัน Data.go.th ได้รวบรวมข้อมูลเปิดจากหน่วยงานภาครัฐ ทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ รวม 145 แห่ง และเผยแพร่ 1,853 ชุดข้อมูลทั้งในรูปแบบที่เครื่องสามารถอ่านได้ (Machine-readable format) เช่น CSV JSON และ XML และในรูปแบบที่เครื่องไม่สามารถอ่านได้ เช่น DOCX และ PDF โดยสามารถแบ่งออกเป็นชุดข้อมูลในหมวดต่างๆ ได้ ดังนี้

หมวดหมู่	จำนวนข้อมู	หมวดหมู่	จำนวนข้อมู
ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม	132	เมืองและภูมิภาค	8
กฎหมาย ศาล และอาชญากรรม	73	สังคมและสวัสดิการ	210
การศึกษา	18	คมนาคมและโลจิสติกส์	163
เศรษฐกิจ การเงิน และอุตสาหกรรม	155	การท่องเที่ยวและกีฬา	41
สาธารณสุข	77	การเมืองและการปกครอง	18
เกษตรกรรม	32	งบประมาณ และการใช้จ่ายของภาครัฐ	140
สถิติทางการ	438	ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	146
วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	57		

นอกจากนี้ Data.go.th ยังให้บริการข้อมูลผ่านเครือข่ายในรูปแบบ API (Application Programming Interface) สำหรับให้นักพัฒนา (Developer) จากทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนอีกด้วย

การนำข้อมูลมาใช้ (Using and Re-using)

จากการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี 2562 พบว่า จากหน่วยงานระดับกรมที่สำรวจทั้งหมด 301 หน่วยงาน มี 70 หน่วยงานที่มีการนำเทคโนโลยี AI การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ หรือเทคโนโลยีจักรกล (Robotics) มาใช้ ในขณะที่ 27 หน่วยงานอยู่ระหว่างการจัดทำแผนเพื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต จะเห็นได้ว่า หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยยังมีการนำข้อมูลไปประยุกต์เข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัลค่อนข้างจำกัด ทั้งนี้ บางหน่วยงานได้นำข้อมูลภาครัฐมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างโครงการสำคัญ

Telehealth กสทช. ร่วมกับ กระทรวงสาธารณสุข

การเข้าถึงระบบสาธารณสุขอย่างทั่วถึงเป็นเงื่อนไขของการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม ด้วยทรัพยากรทางการแพทย์ที่มีจำกัดทั้งในด้านอุปกรณ์และบุคลากรทางการแพทย์ ประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยแพทย์ 1 คน ต่อจำนวนประชากร 2,065 คน ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยที่ WHO กำหนดถึง 4.7 เท่า ทำให้ผู้ป่วยหลายคนขาดโอกาสในการได้รับบริการสุขภาพที่เพียงพอ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท รวมถึงในกรณีที่จำเป็นต้องอาศัยแพทย์เฉพาะทาง

ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว กสทช. และกระทรวงสาธารณสุข ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง “การกำหนดแนวทางการพัฒนาและการประยุกต์ใช้งานบริการทางการแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชนบท (Telehealth)” เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2562 โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำเทคโนโลยีสื่อสารสนเทศซึ่งเป็นการต่อยอดจากโครงการเน็ตประชารัฐ มาช่วยให้ประชาชนในที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ผ่านระบบ Telehealth โดยนอกเหนือจากระบบให้คำปรึกษาด้านสุขภาพทางไกลแล้ว ยังมีการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ช่วยในการคัดกรองโรคที่เกี่ยวกับตา และโรคเบาหวานจากรูปถ่ายจอประสาทตา ด้วยการเรียนรู้ข้อมูลรูปภาพจอประสาทตาจำนวนมากด้วยเทคนิค Image recognition ทำให้ระบบ AI ดังกล่าวสามารถระบุความเสี่ยงและความเร่งด่วนในการเข้ารับการรักษาได้อย่างแม่นยำ ซึ่งช่วยลดภาระแพทย์เฉพาะทาง ลดความหนาแน่นของโรงพยาบาลและเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์

ในระยะแรก โครงการ Telehealth ได้ดำเนินการในพื้นที่นำร่องครอบคลุม 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย เพชรบูรณ์ กำแพงเพชร กาญจนบุรี กาฬสินธุ์ สุรินทร์ สุราษฎร์ธานี และสงขลา ครอบคลุมโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพสต.) จำนวน 15 แห่ง คลินิกหมอครอบครัว (รพสต.ขนาดใหญ่) จำนวน 4 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) จำนวน 5 แห่ง และโรงพยาบาลประจำจังหวัด จำนวน 8 แห่ง[31]

31 ผู้จัดการออนไลน์, "กสทช. นำร่อง 8 จังหวัดโครงการ Telehealth", 20 มี.ค. 2562, https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9620000027750

ระบบติดตามสถานการณ์น้ำ

ในทางหนึ่ง "น้ำ" เป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในภาคครัวเรือนและต่อการผลิตในภาคเกษตรและอุตสาหกรรม แต่ในอีกทางหนึ่ง "น้ำ" ยังอาจนำมาซึ่งภัยพิบัติทางธรรมชาติที่ส่งผลต่อชีวิตและทรัพย์สินอย่างใหญ่หลวง ภาครัฐจึงมีบทบาทสำคัญในการบริการจัดการน้ำให้สอดคล้องต่อการใช้งานและเฝ้าระมัดระวังสถานการณ์น้ำเพื่อป้องกันและตอบสนองต่อภัยพิบัติได้อย่างทันท่วงที

สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรน้ำของประเทศไทย ได้ดำเนินการบูรณาการข้อมูลน้ำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำคลังข้อมูลดังกล่าวมาใช้พัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำของประเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น[32] เช่น

1. ระบบคาดการณ์และเตือนภัยล่วงหน้าบริเวณอ่าวไทย เป็นการผสมผสานแบบจำลองอุทกพลศาสตร์ แบบจำลองคลื่น และระบบ Flood Early Warning System โดยอาศัยการนำเข้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลเชิงภูมิศาสตร์ ข้อมูลระดับน้ำ ข้อมูลความสูงของคลื่น ฯลฯ เพื่อนำมาประมวลผลในแบบจำลองสำหรับคาดการณ์ระดับน้ำล่วงหน้า ซึ่งมีส่วนในการคาดการณ์และรายงานผลไปยังกรมป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณะภัย ทำให้มีการอพยพคนออกจากพื้นที่และเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ นำมาซึ่งการลดผลกระทบทั้งด้านชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่

2. ระบบติดตามภัยแล้ง (Drought Monitoring System) เป็นระบบสำหรับติดตามสถานการณ์ภัยแล้ง โดยอาศัยข้อมูลทางอุตุนิยมวิทยาประกอบกับข้อมูลประกอบจากรอบด้าน เช่น ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมของ GISTDA พื้นที่ชลประทานของ กรมชลประทาน พื้นที่ภัยแล้งซ้ำซาก ของกรมพัฒนาที่ดิน เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงในการเกิดภัยแล้งในพื้นที่ต่างๆ ของประเทศไทย ทำให้เกิดข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจในระดับนโยบายและจัดสรรทรัพยากรให้ความช่วยเหลือประชาชนและเกษตรกรในพื้นที่

ผลการปฏิบัติการร่วมฯ สามารถสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้การเตรียมความพร้อม (Preparedness) ก่อนเกิดเหตุการณ์เป็นไปอย่างเหมาะสม และทันเวลา หน่วยงานรับผิดชอบสามารถเข้าถึงพื้นที่ประสบภัยได้ก่อนเกิดเหตุ สามารถจัดเตรียมเครื่องมือและเครื่องจักรสำหรับบรรเทาอุทกภัยไปยังพื้นที่เป้าหมายล่วงหน้า เพื่อเตรียมรับสถานการณ์ในพื้นที่ที่จะเกิดเหตุได้อย่างถูกต้อง

32 สามารถสืบค้นข้อมูลเปิดเติมได้ที่ https://www.hii.or.th/งานวิจัยและพัฒนา

4.3 ข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลเกี่ยวกับสถานะปัจจุบันของกระบวนการด้านข้อมูลของภาครัฐไทย สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาข้อมูลภาครัฐที่สอดคล้องกับบริบทของภาครัฐไทยในแต่ละด้านได้ ดังนี้

การสร้างและรวบรวมข้อมูล (Collecting and Generating)

การได้มาซึ่งข้อมูลจำนวนมากจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างอุปกรณ์เซนเซอร์ ซึ่งช่วยลดต้นทุนในการเก็บข้อมูล ลดความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (Human Error) เพิ่มคุณภาพของข้อมูล และทำให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันสามารถดึงมาใช้ได้ตามความ ต้องการ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยในปัจจุบัน ยังมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าวเข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลเฉพาะบางหน่วยงานเท่านั้น ทำให้แหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่สามารถป้อนข้อมูลแบบเป็นปัจจุบันมีค่อนข้างจำกัดยากแก่การนำไปใช้ในการวิเคราะห์ ดังนั้น เพื่อให้เกิดกระบวนการการสร้างข้อมูลที่นำไปสู่ข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐ (Government Big Data) ภาครัฐไทยควรเร่งดำเนินการ ดังนี้

- ดำเนินนโยบาย Digital-by-default ในการเก็บข้อมูล โดยมุ่งให้ทุกหน่วยงานภาครัฐมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งหมดในรูปแบบดิจิทัลในทุกกรณีที่สามารถทำได้
- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี IoT ในอุปกรณ์เซนเซอร์ในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยในการบันทึกข้อมูลให้เกิดข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบัน รวดเร็ว และมีความแม่นยำ
- จัดทำ UX/UI กลางสำหรับบริการภาครัฐ เนื่องจากไม่เพียงแต่จะช่วยให้ประชาชนมีความสะดวกในการใช้บริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงานต่างๆ ยังทำให้ภาครัฐสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการให้บริการในรูปแบบเดียวกันซึ่งจะช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอีกด้วย

การเก็บรักษาข้อมูล (Storing, Securing and Processing)

ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีการลงทุนและพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับเก็บรักษาข้อมูลภาครัฐผ่านโครงการระบบคลาวด์ภาครัฐซึ่งช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเข้าถึงบริการด้านข้อมูลที่ได้มาตรฐานและสร้างความคุ้มค่าในการลงทุน หากแต่การให้บริการในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานส่วนภูมิภาค และในด้านการบริหารจัดการข้อมูลนั้น ถึงแม้ว่า สพร. ได้จัดทำกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และจัดอบรมหน่วยงานภาครัฐไปบางส่วนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว การดำเนินการดังกล่าวยังถือเป็นเพียงจุดเริ่มต้นที่ยังต้องได้รับการผลักดันให้เกิดความสำเร็จเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ ประเทศไทยยังขาดแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลในภาพรวมที่จะช่วยให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการเก็บรักษาข้อมูลร่วมกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อการเชื่อมโยงข้อมูลและการนำไปใช้ต่อไป ดังนั้น ภาครัฐไทยควรเร่งดำเนินการ ดังนี้

- ผลักดันให้เกิดการนำ DGF ไปสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างตัวอย่างการใช้งานจริง (Use Case) และ Best Practiceที่จำเป็นต่อการเรียนรู้สำหรับปรับปรุงให้กรอบ DGF มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการทำงานจริงยิ่งขึ้น
- จัดทำฐานทะเบียนข้อมูลกลาง (Base Registries) โดยกำหนดให้ข้อมูลแต่ละรายการมีเจ้าของข้อมูลที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักเพียงหน่วยงานเดียว เพื่อสร้างแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือในการเข้าถึงข้อมูลหรือชุดข้อมูลแต่ละรายการ
- จัดทำบัญชีข้อมูลภาครัฐ (Data Catalogue) โดยรวบรวมเมทาดาต้าข้อมูลสำคัญจากหน่วยงานภาครัฐมาเข้าระบบสืบค้นที่ระบุถึงคำอธิบาย ประเภท รูปแบบ และชั้นความลับของข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้เกิดการจัดระเบียบข้อมูลภาครัฐให้เป็นหมวดหมู่ สะดวกแก่การค้นหา

การเชื่อมโยงข้อมูล (Sharing, Curating and Publishing)

เช่นเดียวกับการเก็บรักษาข้อมูล ภาครัฐไทยได้มีการลงทุนพัฒนาระบบกลางเพื่อรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญบางส่วนในการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ตาม ภาครัฐไทยยังขาดแนวทางการจัดเตรียมความพร้อมข้อมูลภาครัฐที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้ชุดข้อมูลส่วนมากยังขาดความพร้อมในการเชื่อมโยงเพื่อให้หน่วยงานอื่นดึงไปใช้ ดังนั้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความมั่นคงปลอดภัย ภาครัฐควรเร่งดำเนินการ ดังนี้

- จัดทำมาตรฐานในการจัดทำข้อมูลสำหรับหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกันที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
- พัฒนา Platform สำหรับการบูรณาการข้อมูลภาครัฐให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภาครัฐอย่างทั่วถึงภายใต้ API ที่ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐที่เป็นหนึ่งเดียว พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่นอกเหนือจากการให้บริการประชาชน เช่น ระบบสารบรรณ เป็นต้น
- พัฒนาระบบยืนยันตัวตนกลาง (Identifier) และให้หน่วยงานภาครัฐใช้ร่วมกัน เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการทั้งประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐด้วยกัน มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ

การนำข้อมูลมาใช้ (Using and Re-using)

การสร้าง จัดเก็บ และแลกเปลี่ยนข้อมูลล้วนมีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนให้ภาครัฐนำข้อมูลมาสร้างนวัตกรรมบริการที่ยกระดับการให้บริการและการทำงานภาครัฐ จึงอาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพการนำข้อมูลภาครัฐมาใช้เป็นสิ่งสะท้อนประสิทธิภาพของกระบวนการก่อนหน้า สำหรับประเทศไทย ข้อจำกัดในการตระเตรียมข้อมูล โดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูล จึงส่งผลให้การนำข้อมูลมาใช้ของหน่วยงานภาครัฐส่วนมาก เป็นผลผลิตจากการใช้ข้อมูลจากเฉพาะแหล่งข้อมูลภายในหน่วยงานหรือหน่วยงานภายใต้สังกัด ดังนั้น เพื่อสร้างโอกาสในการใช้ข้อมูลภายในภาครัฐอย่างเต็มศักยภาพ ควรมีการดำเนินการ ดังนี้

- พัฒนา Data Analytics Platform สำหรับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อใช้เป็นช่องทางในการให้บริการเครื่องมือวิเคราะห์ (Analytics Tool) และเชื่อมโยงข้อมูลกับแพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางในการดึงข้อมูลภาครัฐจากแหล่งต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ตามความต้องการของหน่วยงานผู้ใช้บริการ
- ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการภาครัฐจากการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐผ่านกลไกทางนโยบาย เช่น กำหนดโครงการสำคัญ (Flagship Project) เป็นต้น

การกำกับดูแลข้อมูล (Governance

นอกเหนือจากการส่งเสริมการใช้ข้อมูลภาครัฐผ่านกิจกรรมและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานกายภาพ (Hard Infrastructure) อย่างระบบเครือข่าย แล้วการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมาย กฎระเบียบ (Soft Infrastructure) ยังมีความสำคัญอย่างมากในการกำกับดูแลให้กระบวนการการใช้ข้อมูลภาครัฐเป็นไปอย่างโปร่งใส มีความมั่นคงและเคารพต่อความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล ซึ่งประเทศไทยประสบความสำเร็จในการผลักดันให้เกิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและการนำไปใช้ เช่น พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

และ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นต้น อย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐยังคงขาดแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับการนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติ ดังนั้น ควรเร่งให้มีการปรับปรุงข้อกฎหมายที่ยังเป็นอุปสรรค พร้อมทั้งจัดทำและประกาศใช้ข้อกำหนดเชิงสนับสนุนการใช้ข้อมูลภาครัฐสำหรับหน่วยงานภาครัฐ เช่น มาตรฐานการจัดทำ/จัดเก็บ/เชื่อมโยงข้อมูล มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลและกลไกการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือหน่วยงานในการพัฒนาด้านข้อมูลภายในหน่วยงาน เป็นต้น

“ประเทศไทยเห็นความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อยกระดับการทำงานและการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ สพร. ในฐานะผู้จัดทำหวังว่าผู้ที่สนใจทุกท่านจะรู้และเข้าใจต่อสถานะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศได้ดียิ่งขึ้น และร่วมกันส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนผ่านการทำงานและการให้บริการของภาครัฐให้ประสบความสำเร็จต่อไป

DGA Thailand
DGA Thailand
DGA Thailand
dgathailand

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์
108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ : 6000 2612 0 โทรสาร : 6012 2612 0 ,6011 2612 0

DGA
Digital Government Development Agency