



## สรุปเนื้อหาการสัมมนา

Advancing digital government for integrated and trustworthy  
public services in Thailand

14 และ 15 พฤศจิกายน 2567  
ห้องประชุมกมลพร โรงแรม เดอะ สุโกศล  
กรุงเทพ ประเทศไทย

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ร่วมกับ  
OECD Korea Policy Centre (KPC) และ  
OECD Digital Government Unit (DGU)

## 1. OECD ในมิติการทำงานด้านรัฐบาลดิจิทัล

การทำงานของ OECD ด้านรัฐบาลดิจิทัล ครอบคลุมถึงการพัฒนาบริการดิจิทัล การส่งมอบบริการที่มีประสิทธิภาพ การจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล และรวมถึงระบบเทคโนโลยีอัจฉริยะของภาครัฐ OECD จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับทิศทางการบริหารงานที่มีธรรมาภิบาลของภาครัฐ (Public Governance Directorate) ยาวนานกว่า ทศวรรษ โดยเริ่มจาก OECD Recommendation of the Council on Digital Government Strategies (2014), Enhancing Access to and Sharing of Data (2021), and the Governance of Digital Identity (2023) ที่เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนในการทำงานด้านรัฐบาลดิจิทัลตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ในขณะเดียวกัน OECD ได้พัฒนาแนวทางที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ สำหรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ชื่อว่า “the OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age” เพื่อผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติอีกด้วย

เพื่อที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ระหว่างกลุ่มประเทศในเครือสมาชิกและนอกสมาชิกของ OECD สำนัก Party of Senior Digital Government Officials จึงได้จัดตั้ง the Global E-Leaders Initiative เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลขึ้น พร้อมกันกับการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายด้านนวัตกรรมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Network of Innovative, Digital and Open Government in Southeast Asia (known as INDIGO Network) ที่เป็นเสมือนพื้นที่กลางในการแลกเปลี่ยนมุมมองด้านการทำงานรัฐบาลดิจิทัล รัฐบาลแบบเปิด นวัตกรรมภาครัฐ รวมถึงความท้าทายและโอกาสอื่นๆ อีกด้วย

## 2. วัตถุประสงค์การจัดสัมมนา

OECD หน่วยงานที่มุ่งสร้างมาตรฐานและแนวทางที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้จัด Capacity Building Programme หรือ CBP เพื่อมีความมุ่งหวังในการสนับสนุนการทำงานของประเทศไทยในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึก และพัฒนาประเทศให้เป็นไปตามกรอบแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Development Plan framework) ในระดับสากล โดยในการสัมมนาครั้งนี้มุ่งหวังที่จะผลักดัน 3 มิติหลัก ตามข้อเสนอแนะของ OECD ที่มีต่อประเทศไทยในการจัดทำนโยบาย คือ

1. พัฒนาการมีส่วนร่วมของการสร้างวิสัยทัศน์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
2. ออกแบบและส่งมอบบริการให้ตรงต่อความต้องการผู้ใช้งาน ผ่านการออกแบบด้วยดิจิทัล (Digital by Design)

3. รวบรวมประเด็นความท้าทายในการทำงานที่เกิดขึ้น และนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพให้ตรงต่อบริบทของประเทศไทย

ในปี 2567 OECD นำโดย CBP ได้ประสานความร่วมมือกับประเทศไทยผ่านสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เพื่อที่จะสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยและกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ให้สูงขึ้น ตามเจตนารมณ์ของ CBP ซึ่งการพัฒนาทั้งหมดจะอยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงานของ OECD Global E-Leaders Initiative (GELI) เพื่อที่จะเป็นมาตรฐานกลางในการเชื่อมต่อการทำงานระหว่างภูมิภาค

นอกจากนี้ OECD ยังมีการจัดทำดัชนีชี้วัดด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและรัฐบาลแบบเปิดของ OECD ที่ใช้ภายใต้ชื่อ the OECD Digital Government Index and the OECD Open, Useful, and Re-usable data (OURdata) Index ที่เป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ภายใต้มาตรฐานการพัฒนาเดียวกัน โดยในกรณีของประเทศไทยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเป็นหน่วยงานประสานงานหลักในการตอบตัวชี้วัดนี้

### 3. เนื้อหาและประเด็นที่น่าสนใจของการสัมมนา

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือ DGA โดยความร่วมมือกับ OECD Korea Policy Centre และ OECD Government Unit จัดงานสัมมนา “Advancing Digital Government for Integrated and Trustworthy Public Services in Thailand” ณ โรงแรม เดอะ สุโกศล ในวันที่ 14-15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 โดยมี นายชินทร์ ธีรฐิตยงกูร ผู้อำนวยการฝ่ายขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล เป็นผู้แทนจาก DGA เข้าร่วมงาน และให้การต้อนรับคณะผู้แทนจากประเทศเกาหลีใต้ และวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากนานาประเทศ ที่นำโดย

- Ms. Hyun Sook Kim, Director General, OECD Korea Policy Centre
- Mr. Arturo Rivera, Lead, Data-driven public sector and Southeast Asia, Digital Government Unit, Public Governance Directorate, OECD.
- Ms. Seong Ju Park, Lead, Services and digital skills, Digital Government Unit, Public Governance Directorate, OECD
- Mr. Julian Olsen, Policy Analyst, Digital Government Unit, Public Governance Directorate, OECD
- Ms. Bronwen Markham, Director, Business Standards Team, AGA & Policy Branch, Australia

- Martin Lugton, Head of Product, Government Digital Service (GDS), United Kingdom

การสัมมนาประกอบไปด้วยผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐกว่า 50 หน่วยงานได้เข้าร่วมและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน ในประเด็นการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย และการทำงานของรัฐบาลดิจิทัลในมุมมองของต่างชาติ ที่ให้ความสำคัญกับการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อสร้างบริการดิจิทัลสำหรับประชาชนที่มีประสิทธิภาพ ผ่านมาตรฐานทางดิจิทัลที่เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมถึงมิติในการด้านสร้างความเชื่อมั่นกับประชาชน ผ่านมาตรฐานที่น่าเชื่อถือและการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ประชาชนเกิดการรับรู้และยอมรับในบริการของรัฐ ทั้งนี้ ตลอดการสัมมนาตัวแทนหน่วยงานภาครัฐไทยได้เสนอความท้าทายของประเทศ ในประเด็นการจัดซื้อจัดจ้าง และข้อเสนอประกวดราคาที่มีความล่าช้า ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีตลอดเวลา รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงโอกาสในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในมิติของหน่วยงาน ในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ภายใต้การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ที่ทำให้หน่วยงานเกิดความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นประโยชน์ในการสรรค์สร้างบริการประชาชนและการบริหารงานที่ประสิทธิภาพให้สอดคล้องไปกับสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การสัมมนาในครั้งนี้ถือเป็นการต่อยอดการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐของประเทศ โดยมีโอกาสได้มาแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางการทำงานระหว่างกัน รวมถึงการสร้างองค์ความรู้สำหรับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างประเทศไทยและระดับนานาชาติที่ตีร่วมกันในอนาคต

โดยรายละเอียดและประเด็นที่น่าสนใจตลอดการสัมมนา มีดังนี้

## **SESSION 1. Setting the context: The state of digital government and service design and delivery in Thailand**

บรรยายโดย ชรินทร์ ธีรจิตตยากร ผู้อำนวยการฝ่ายขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล สพร.

เนื้อหาในส่วนนี้เริ่มจากการปูพื้นฐานให้กับตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ และผู้เชี่ยวชาญจาก OECD ในการทำความเข้าใจทิศทาง ภาพรวม การดำเนินงานรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลประจำปี 2566-2670 ที่มีเนื้อหาความคลุมทั้ง เป้าหมาย ตัวชี้วัด ยุทธศาสตร์การพัฒนา กิจกรรมขับเคลื่อน และหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละส่วน พร้อมทั้งความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของการยกระดับรัฐบาลดิจิทัลของประเทศ

## **SESSION 2. The OECD Digital Government Policy Framework**

บรรยายโดย Seong Ju Park, Lead, Services and digital skills, Digital Government Unit, Public Governance Directorate, OECD และ Julian Olsen, Policy Analyst, Digital Government Unit, Public Governance Directorate, OECD.

การบรรยายในส่วนนี้กล่าวถึงรายละเอียดในภาพใหญ่ ทิศทาง การทำงานของ OECD ในระดับนานาชาติที่มีผลต่อการทำงานรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจะแบ่งออกเป็นทั้งหมด 2 ส่วน คือ ในส่วนแรก คือ การแนะนำเนื้อหาโดยรวมของกรอบแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ OECD (the OECD Digital Government Policy Framework) เนื้อหาเกี่ยวกับกิจกรรมที่ OECD ดำเนินการผ่านมิติด้านรัฐบาลดิจิทัล เพื่อที่จะทำให้เห็นภาพรวมของการทำงาน และทิศทางที่ OECD กำลังขับเคลื่อนอยู่ในปัจจุบัน ในส่วนที่ 2 คือ การนำเสนอแนวทางการพัฒนาและออกแบบบริการดิจิทัลเพื่อการส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการออกแบบด้วยดิจิทัล (Digital by Design of the OECD Digital Government Policy Framework) ทำให้เห็นภาพรวมของนานาชาติในการพัฒนาบริการดิจิทัลบนมาตรฐานของ OECD

## **SESSION 3. User-driven: Embedding a user-centred approach into service design and delivery**

บรรยายโดย Bronwen Markham, Director, Business Standards Team, AGA & Policy Branch, Australia.

## **SESSION 4. Improving user experience: Designing and delivering seamless end-to-end services**

บรรยายโดย Martin Lugton, Head of Product, Government Digital Service (GDS), United Kingdom

เนื้อหาทั้ง 2 ส่วนนี้ เป็นการนำเสนอประสบการณ์ของประเทศออสเตรเลียและสหราชอาณาจักร ในการจัดทำบริการดิจิทัลและการส่งมอบอย่างมีประสิทธิภาพในแต่ละประเทศ โดยเป็นการชี้ให้เห็นถึงการจัดทำนโยบายที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการอย่างครอบคลุมอย่างแท้จริง อีกทั้งยังเป็นการกล่าวถึงประสบการณ์และเส้นทางการพัฒนาจากข้อมูลเชิงนโยบายที่เป็นตัวเอกสารนำมาสู่การลงมือปฏิบัติ รวมถึงแนวทางการประสานความร่วมมือในการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การประยุกต์ใช้บริการครั้งเดียว (once-only principle) สำหรับบริการดิจิทัล และการนำระบบยืนยันตัวตนที่มีประสิทธิภาพมีปรับใช้กับบริการ เป็นต้น

## **SESSION 5. From fragmentation to integration: Addressing service delivery challenges through an omni-channel approach.**

บรรยายโดย Bronwen Markham, Director, Business Standards Team, AGA & Policy Branch, Australia และ Martin Lugton, Head of Product, Government Digital Service (GDS), United Kingdom

เนื้อหาในส่วนนี้จะนำเสนอแนวทางของ OECD ที่เสนอแนวทางดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ (Best Practices) สำหรับการส่งมอบบริการดิจิทัล การส่งเสริมให้ผู้ให้บริการเกิดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทำความเข้าใจการเข้าถึงการผลักดันการใช้ประโยชน์จากบริการข้ามหน่วยงานจากช่องทางที่กำหนด โดยในกรณีของประเทศออสเตรเลียจะให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับความเป็นจริงเพื่อให้รัฐเป็นกลไกหลักในการปฏิบัติให้เกิดขึ้น และในส่วนของสหราชอาณาจักรจะมุ่งพัฒนาเชิงเทคนิคให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ให้บริการอย่างแท้จริง ที่นำไปสู่การออกแบบบริการแบบรวมศูนย์ที่มีประสิทธิภาพ

## **SESSION 6. Data Governance in the public sector**

บรรยายโดย Arturo Rivera, Lead, Data-driven public sector and Southeast Asia, Digital Government Unit, Public Governance Directorate, OECD.

ธรรมาภิบาลข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ เป็นพื้นฐานสำคัญที่ OECD คำนึงถึง โดยธรรมาภิบาลข้อมูลเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนการใช้ประโยชน์ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในวงกว้าง มิติสำคัญของธรรมาภิบาลข้อมูล คือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาข้อมูลดิจิทัลผ่านการมีมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ข้อมูลทั้งจากบุคคลและการประมวลผลจากระบบคอมพิวเตอร์หรือ AI

## **SESSION 8. Trustworthy digital services: OECD approaches to increase citizens' confidence in the use of their data for service design and delivery**

บรรยายโดย Bronwen Markham, Director, Business Standards Team, AGA & Policy Branch, Australia และ Martin Lugton, Head of Product, Government Digital Service (GDS), United Kingdom

ในมิติความเชื่อมั่นในการให้บริการดิจิทัล OECD ให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในการใช้บริการดิจิทัลของประชาชน ผ่านการออกแบบและการส่งมอบที่มีประสิทธิภาพตอบโจทย์ต่อความต้องการ โดยการดำเนินการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นเริ่มต้นจากการกำหนดเชิงนโยบายและการกำหนดทางเทคนิคให้มีกระบวนการการออกแบบบริการที่ตรงต่อพื้นฐานของผู้ใช้ และส่งมอบให้ตรงต่อกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยบริการ

จำเป็นต้องคำนึงถึงเรื่องธรรมาภิบาลข้อมูล ความเสี่ยงในการบริหารจัดการ และรวมถึงการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัว เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการดิจิทัลได้อย่างครบวงจร

**SESSION 10a. Discussing the key challenges in Thailand for an integrated service design and delivery**

**SESSION 10b. Defining the actions needed to move towards and integrated service design and delivery in Thailand**

ในช่วงสุดท้ายของการสัมมนา จะเป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการหารือร่วมกันระหว่าง OECD และผู้แทนจากประเทศไทย ในการระบุประเด็นความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการส่งมอบบริการดิจิทัล และรวมถึงการหาแนวทางเชิงปฏิบัติที่จะสามารถส่งมอบบริการดิจิทัลที่ประสิทธิภาพได้ ตลอดช่วงการประชุมเชิงปฏิบัติมีผู้แทนหน่วยงานภาครัฐแสดงความคิดเห็นอย่างหลากหลาย และมีมิติที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก ที่จะสรุปเนื้อหาในส่วนถัดไป

#### **4. สรุปความท้าทายในการพัฒนาบริการดิจิทัลของประเทศไทย**

ความท้าทายหลักที่ชัดเจนที่สุดของการพัฒนาบริการดิจิทัลของประเทศไทย คือ การทำงานแบบหน่วยงานเดียว (Silo) หน่วยงานภาครัฐมุ่งทำงานภายใต้ภารกิจของตนเอง โดยลดทอนความสำคัญของการทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน ส่งผลให้มีข้อจำกัดในด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญในการสร้างบริการเชิงบูรณาการ ก่อให้เกิดระยะเวลาการดำเนินงานที่ยาวนานและไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการใช้ประโยชน์ของข้อมูลระหว่างหน่วยงานไม่เป็นไปในรูปแบบดิจิทัลและไม่เป็นปัจจุบัน ยังคงต้องมีการยื่นขอเอกสารทางการเพื่อขอข้อมูลจากหน่วยงาน ทำให้การได้มาซึ่งข้อมูลมีความล่าช้าและไม่สามารถนำมาใช้ต่อได้อย่างทันท่วงที

ความท้าทายด้านการทำงานแบบหน่วยงานเดียวส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ที่ส่งผลให้หน่วยงานเชิงนโยบายไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนทุกมิติในการวิเคราะห์เพื่อการบริหารงาน อีกทั้งเป็นอุปสรรคต่อการสร้างบริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีข้อมูลที่จำกัดไม่ครอบคลุมในทุกกระบวนการของการให้บริการ

จากความท้าทายในมิติของการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ผู้แทนจากภาครัฐได้นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม โดยมีการกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานแบ่งออกเป็นระยะสั้น และระยะกลาง พร้อมทั้งการระบุถึงหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการขับเคลื่อนข้อมูลดิจิทัลให้เกิดขึ้นจริงได้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- แผนงานระยะสั้น 1 ถึง 3 ปี

มิติที่ต้องพัฒนา	ประเด็นย่อย	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยงานสนับสนุน
สร้างความตระหนักรู้ด้านดิจิทัล	เดินสายให้ความรู้ จัดอบรม ด้านการพัฒนาบริการดิจิทัล	- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	
	จัดกิจกรรมขับเคลื่อนให้เกิดเป็นรูปธรรม เช่น Hackathon	- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	- สำนักงานผลิตภัณฑ์นายกรัฐมนตรี - สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม - สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
สถาปัตยกรรมองค์กร	ศึกษาสถาปัตยกรรมองค์กร รูปแบบแนวทางด้านดิจิทัล ที่เหมาะสมกับหน่วยงานภาครัฐไทย	- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	- หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน
ภาพใหญ่ของประเทศ	กำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ	- นายกรัฐมนตรี	- หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน

ที่มา : สังเคราะห์จากการสัมมนา

- แผนงานระยะกลาง 3 ถึง 5 ปี

มิติที่ต้องพัฒนา	ประเด็นย่อย	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยงานสนับสนุน
กฎหมาย	ศึกษากฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ระบุเนื้อหา มาตรา และประเด็นปัญหาให้ชัดเจน	- หน่วยงานด้านกฎหมายของประเทศ	
	ตรวจสอบความถูกต้อง และยกระดับให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	- สภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการระดับชาติด้านกฎหมาย	
การรวมทรัพยากร	สร้าง Shared/Common Service	- สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
	ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานรัฐในการใช้ Shared/Common Service	- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	- สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



มิติที่ต้องพัฒนา	ประเด็นย่อย	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยงานสนับสนุน
			- สำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง
	พัฒนากระบวนการให้เป็นดิจิทัล	สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ	- สำนักงาน ปลัดกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและ สังคม - หน่วยงานภาครัฐทุก หน่วยงาน
	ปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อการทำงานในรูปแบบ ดิจิทัล	สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ	- หน่วยงานภาครัฐทุก หน่วยงาน

ที่มา : สังเคราะห์เนื้อหาจากการสัมมนา

นอกจากนี้ ตลอดระยะเวลาการสัมมนาผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมิติและข้อจำกัดในการดำเนินงานของประเทศไทย โดยให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่อง

1. การจัดซื้อจัดจ้าง การเขียน TOR ของหน่วยงานภาครัฐ มีความล่าช้า มีกระบวนการและระยะเวลานานกว่าจะดำเนินการสำเร็จจนกว่าจะได้ผู้รับงาน ส่งผลต่อการทำงานเชิงดิจิทัล อีกทั้งปัญหาในการตรวจรับงานที่จำเป็นต้องตรวจรับให้สอดคล้องกับ TOR แต่อาจจะไม่ได้สอดคล้องต่อสถานการณ์การทำงานจริงที่เกิดขึ้น
2. การทำงานระหว่างหน่วยงาน แม้รัฐบาลดิจิทัลจะมุ่งเน้นการทำงานข้ามหน่วยงาน แต่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ยังคงมุ่งทำงานแบบหน่วยงานเดียว และมักถึงอ้างความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ทำให้เกิดข้อจำกัดในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ส่งผลให้ไม่เกิดนวัตกรรมหรือบริการที่เป็นประโยชน์เท่าที่ควร
3. มาตรฐานบริการดิจิทัลของประเทศไทยยังไม่ได้มีการกำหนดมาตรฐานกลางของบริการดิจิทัล ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาตามพื้นที่และภารกิจของตนเอง เกิดบริการภาครัฐที่กระจัดกระจายและไม่รวมศูนย์ ผู้ใช้บริการมีความสับสนและไม่สะดวกในการเข้าถึงบริการ

อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์จากการประชุมเชิงปฏิบัติการข้างต้นเป็นเพียงข้อสรุปเบื้องต้นสำหรับแนวทางการขับเคลื่อนดิจิทัลภาครัฐที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยจำเป็นต้องพิจารณาเนื้อหาในรายละเอียดเพิ่มเติมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการทำงานที่เหมาะสมและตอบโจทย์ต่อความต้องการของภาครัฐที่จะสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น หน่วยงานขับเคลื่อนหลักด้านรัฐบาลดิจิทัล นำโดย สพร. จะนำผลการประชุมข้างต้นมาประกอบการจัดทำแผนงานขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของประเทศต่อไป