

รัฐบาล ดิจิทัล



EGA
e-Government Agency

บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทาง
การพัฒนานโยบายรัฐบาลดิจิทัล
ของประเทศไทยในทศวรรษหน้า

นันทวัน วงศ์ขจรกิตติ
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์การ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้



รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนบูรณาการของกลยุทธ์ การทำให้รัฐบาลมีความทันสมัย และเกิดคุณค่าสาธารณะ โดยจำเป็นต้องอาศัยระบบนิเวศของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Ecosystem) ในการสร้างและเข้าถึงข้อมูล (Data) บริการ (Service) และเนื้อหาต่าง ๆ (Content) ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล โดยผู้เล่นหลักประกอบไปด้วย องค์กรรัฐ องค์กรที่ไม่ใช่ภาคราชการ (NGOs) ภาคเอกชน สมาคมต่าง ๆ และปัจเจกชน (OECD, 2014)



นวัตกรรมบริการภาครัฐ
(Public service innovation)



รัฐบาลแบบเปิด
(Open Government)



เศรษฐกิจดิจิทัล
(Digital Economy)

ความเหมือนและความแตกต่างระหว่าง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ความกระชับตัวและการปรับปรุง
(Streamlining and Optimizing)

การนำส่งบริการ
(Service Delivery)

ขับเคลื่อนด้วยบริการ
(Service-driven)

Web

การเชื่อมโยง (Interoperability),
การบูรณาการภายใน
(Back-Office Integration)

รัฐบาลดิจิทัล

การเปิดกว้างและการเปลี่ยนแปลง
(Opening and Transforming)

การนำส่งบริการและการดำเนินงาน
(Service Delivery and Operation)

ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล
(Data-driven)

Cloud, Mobile, Social media

การจัดการเปลี่ยนแปลง
(Change Management)
ธรรมาภิบาล (Governance)

เป้าประสงค์

ขอบเขต

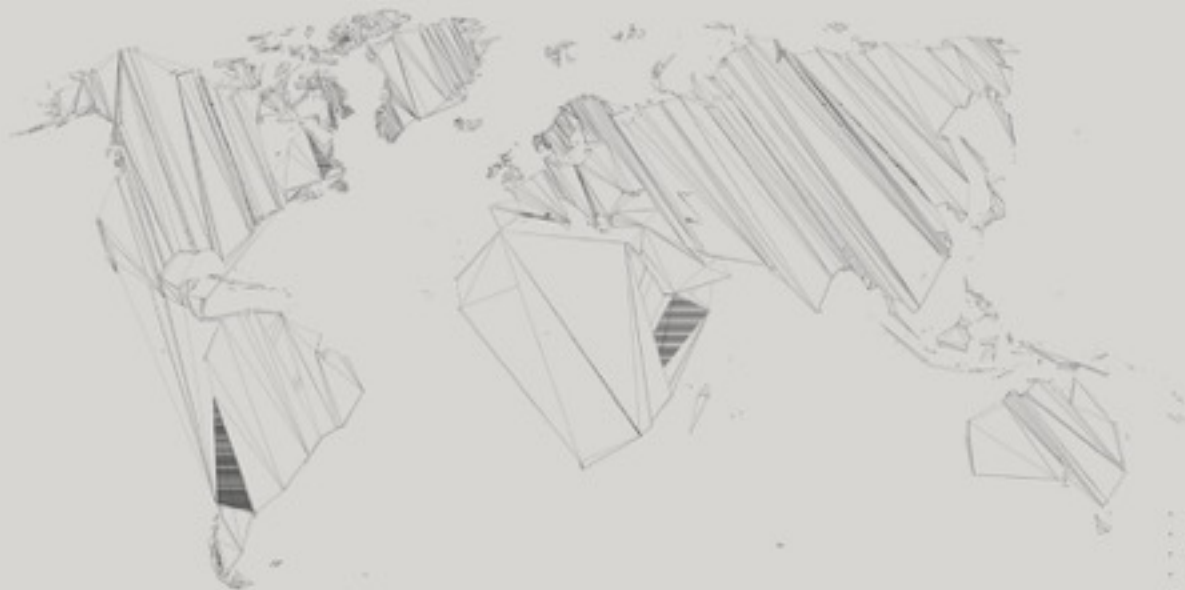
วิธีการ

เทคโนโลยี

ความท้าทายหลัก



ประเทศที่เคยได้รับการจัดอยู่ใน 10 อันดับแรก
ของดัชนีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ของสหประชาชาติเทียบกับประเทศไทย
E-Government Development Index:
Top 10 Countries between 2001–2014



บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ของประเทศไทยในทศวรรษหน้า



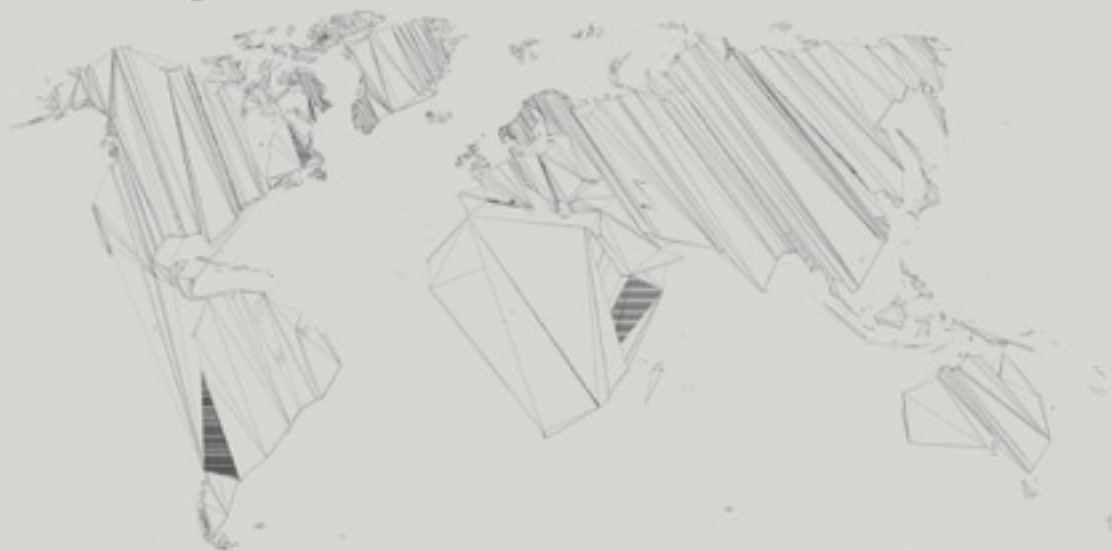
EGA
E-Government Agency

	2544	2546	2547	2548	2551	2553	2555	2557
สหรัฐอเมริกา	①	①	①	①	4	2	5	7
สหราชอาณาจักร	7	5	3	4	10	4	3	8
เดนมาร์ก	9	4	2	2	2	7	4	16
ออสเตรเลีย	2	3	6	6	8	8	12	2
นอร์เวย์	5	7	10	10	3	6	6	13
เกาหลีใต้	15	-	5	5	6	①	①	①
แคนาดา	6	6	7	8	7	3	11	11
สวีเดน	11	2	4	3	①	12	7	14
สิงคโปร์	4	12	8	7	23	11	10	3
เนเธอร์แลนด์	8	11	11	12	5	5	2	5
ฟินแลนด์	13	10	9	9	15	19	9	10
ฝรั่งเศส	14	19	24	23	9	10	6	4
นิวซีแลนด์	3	14	13	13	18	14	13	9
เยอรมัน	10	9	12	11	22	15	17	21
ญี่ปุ่น	27	18	18	14	11	17	18	6
สวิตเซอร์แลนด์	-	8	15	17	12	18	15	30
สเปน	16	29	34	39	20	9	23	12
ประเทศไทย	-	56	50	46	64	76	92	102



ประเทศที่เคยได้รับการจัดอยู่ใน 10 อันดับแรก
ของดัชนีการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อ
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติ
เทียบกับประเทศไทย

**E-Participation Index:
Top 10 Countries between 2001–2014**



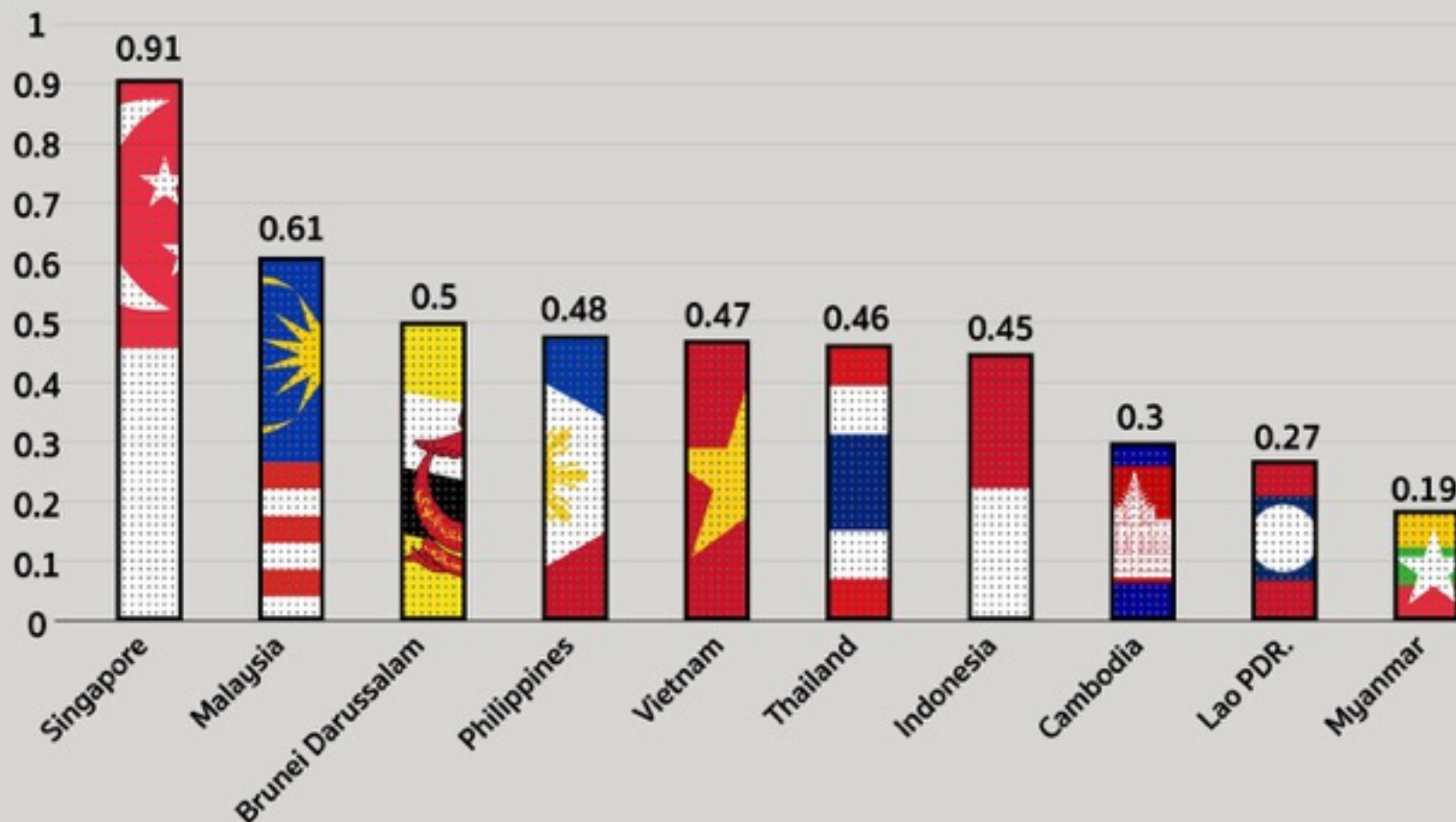
บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ของประเทศไทยในทศวรรษหน้า



EGA
E-Government Agency


	2544	2546	2547	2548	2551	2553	2555	2557
สหรัฐอเมริกา	①	①	①	①	4	2	5	9
สหราชอาณาจักร	7	5	3	4	10	4	3	4
เดนมาร์ก	9	4	2	2	2	7	4	54
ออสเตรเลีย	2	3	6	6	8	8	12	7
นอร์เวย์	5	7	10	10	3	6	8	30
เกาหลีใต้	15	13	5	5	6	①	①	①
แคนาดา	6	6	7	8	7	3	11	14
สวีเดน	11	2	4	3	①	12	7	45
สิงคโปร์	4	12	8	7	23	11	10	10
เนเธอร์แลนด์	8	11	11	12	5	5	2	1
ฟินแลนด์	13	10	9	9	15	19	9	24
ฝรั่งเศส	14	19	24	23	9	10	6	4
นิวซีแลนด์	3	14	13	13	18	14	13	19
เยอรมัน	10	9	12	11	22	15	17	24
ญี่ปุ่น	27	18	18	14	11	17	18	4
สวิสเซอร์แลนด์	-	8	15	17	12	18	15	91
สเปน	16	29	34	39	20	9	23	19
เอสโตเนีย	32	16	20	19	13	20	20	22
มาเลเซีย	59	43	42	43	34	32	40	59
ประเทศไทย	-	31	25	28	41	110	48	54

ความแตกต่างในระดับการพัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ปี 2014



EGDI in 2014

ที่มา: United Nations Electronic Government Development Index 2014



การจัดอันดับและตัวชี้วัดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี พ.ศ. 2557-2558

บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ของประเทศไทยในทศวรรษหน้า



EGA
E-Government Agency

ดัชนีชี้วัด

	United Nations Development Programme (187)	IMD	World Economic Forum	United Nations (193)		Waseda University (61)
	Human Development Index 2014	The World Competitiveness Scoreboard 2014	Global Competitive Index (2014-2015)	E-Government Development Index	E-Participation Index	E-Government Ranking
นอร์เวย์	1	10	11	13	30	13
ออสเตรเลีย	2	17	22	2	7	9
เนเธอร์แลนด์	4	14	8	5	1	17
สหรัฐอเมริกา	5	1	3	7	9	1
นิวซีแลนด์	7	20	17	9	19	12
แคนาดา	8	7	15	11	14	6
สิงคโปร์	9	3	2	3	10	2
เดนมาร์ก	10	9	13	16	54	11
สวีเดน	12	5	10	14	45	10
สหราชอาณาจักร	14	16	9	8	6	4
เกาหลีใต้	15	26	26	1	1	3
ญี่ปุ่น	17	21	6	6	5	5
ฝรั่งเศส	20	27	23	4	4	19
ฟินแลนด์	24	18	4	10	24	8
เอสโตเนีย	33	30	29	15	22	7
มาเลเซีย	62	12	20	52	59	27
ประเทศไทย	89	29	31	102	54	23

การจัดอันดับและตัวชี้วัดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ประจำปี พ.ศ. 2557-2558

10 กรณีศึกษานโยบายรัฐบาลดิจิทัล ในระดับสากล

1) กลุ่มประเทศ กับประเทศที่เลือกมาศึกษา



องค์การระดับภูมิภาค
กลุ่มความร่วมมือ

- Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)
- The European Union (EU)
- Association of Southeast Asian Nations



ประเทศในประชาคมอาเซียน

- มาเลเซีย



ประเทศที่มีพัฒนาการ
ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
เศรษฐกิจและมนุษย์ในระดับสูงมาก

- สหรัฐอเมริกา



ประเทศที่มีพัฒนาการ
ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ในระดับสูง

- เกาหลีใต้
- สหราชอาณาจักร



ประเทศที่มีพัฒนาการ
ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
เศรษฐกิจและมนุษย์ในระดับสูง

- ออสเตรเลีย
- สวีเดน
- นิวซีแลนด์

2) ประเภทของประเทศดังนี้

กลุ่ม OECD



สหรัฐอเมริกา เกาหลีใต้
ออสเตรเลีย สหราชอาณาจักร
นิวซีแลนด์ สวีเดน

กลุ่ม EU



สหราชอาณาจักร
สวีเดน

กลุ่ม ASEAN



มาเลเซีย

ภาพอนาคตสำหรับยุโรปดิจิทัล 2030



ที่มา: European Commission, 2012

ความท้าทายในระดับสากลต่อพัฒนาการ ของรัฐบาลดิจิทัล

สังคม

เทคโนโลยี

เศรษฐกิจ

สิ่งแวดล้อม

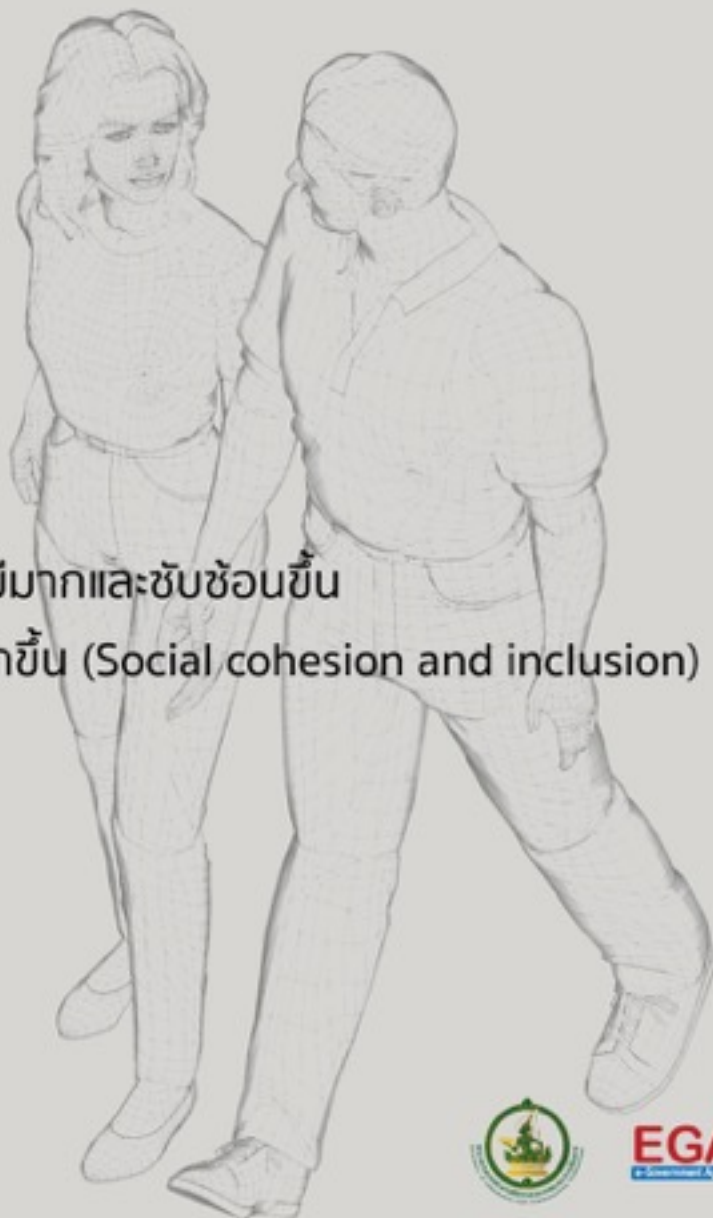
การเมือง

ความท้าทายในระดับสากลต่อพัฒนาการ ของรัฐบาลดิจิทัล

สังคม

- ความไว้วางใจใจลดลง (Trust)
- ความคาดหวัง สูงขึ้น(Expectation)
- การมีส่วนร่วมผ่านสื่อสังคม (Engagement) มีมากและซับซ้อนขึ้น
- มีค่านิยมและวัฒนธรรมทางสังคมร่วมกันมากขึ้น (Social cohesion and inclusion)
- ทักษะคติต่อรัฐบาลเปลี่ยนไป (Attitude)
- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร

บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ของประเทศไทยในทศวรรษหน้า



ความท้าทายในระดับสากลต่อพัฒนาการ ของรัฐบาลดิจิทัล

สิ่งแวดล้อม

- แนวทางการพัฒนาแบบยั่งยืน รัฐบาลสีเขียว (Greening government)
- พลังงานทางเลือก (Alternative energy) ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การอนุรักษ์ธรรมชาติ และการป้องกันภัยพิบัติจากธรรมชาติ
- ความรับผิดชอบภาครัฐ (Public responsibility) ต่อภัยพิบัติทางธรรมชาติ

บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ของประเทศไทยในทศวรรษหน้า



EGA
Environmental Governance Agency

ความท้าทายในระดับสากลต่อพัฒนาการ ของรัฐบาลดิจิทัล

เทคโนโลยี

- นวัตกรรมบริการภาครัฐ (Public sector innovation)
- เทคโนโลยีเฝ้าติดตามวิเคราะห์กระแสสังคม
- เทคโนโลยีดิจิทัลทางสาธารณสุข
- สื่อสังคม (Social media) คือแพลตฟอร์ม
- มาตรฐานเทคโนโลยีที่เป็นสากล สำหรับ โครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่
- ลดช่องว่างความสามารถทางเทคโนโลยี

ความท้าทายในระดับสากลต่อพัฒนาการ ของรัฐบาลดิจิทัล

เศรษฐกิจ

- ค่าใช้จ่ายภาครัฐจะสูงขึ้น แต่รายได้จะเท่าเดิมหรือลดลง
- การลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีมูลค่าสูงขึ้น
- อุตสาหกรรม ICT ฐานความรู้เข้มข้น
- ตลาดดิจิทัลเดี่ยว (Digital Single Market)
- ศักยภาพการแข่งขันโดยรวมของกลุ่มทางเศรษฐกิจ (Economic Bloc)

บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ของประเทศไทยในทศวรรษหน้า



ความท้าทายในระดับสากลต่อพัฒนาการ ของรัฐบาลดิจิทัล



การเมือง

- รัฐบาลแบบเปิด (Open government)
- ข้อมูลเปิด (Open data)
- ประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า (Grassroots Democracy)
- ขอบเขตรัฐบาลแบบดั้งเดิมเริ่มเปลี่ยนแปลงไป (Scope of government)
- รัฐเปลี่ยนบทบาทจาก Provider เป็น Facilitator

บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ของประเทศไทยในทศวรรษหน้า



EGA
E-Government Agency

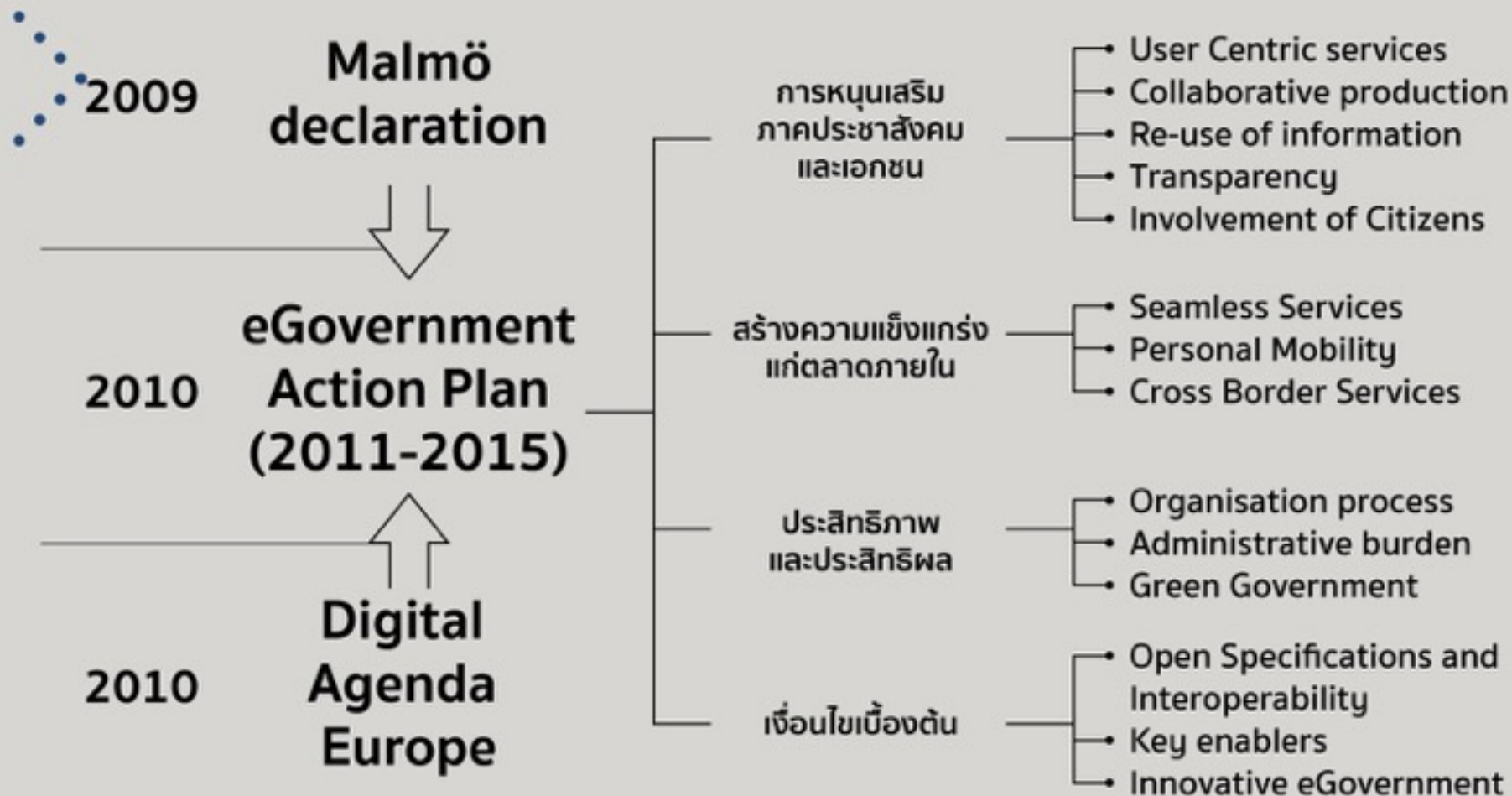
1

องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจ และการพัฒนา (OECD)

ข้อเสนอของสภาที่ปรึกษาต่อยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัล 2014 (OECD Recommendation on Digital Government Strategy)

1. กระบวนการบริหารราชการต้องมีความโปร่งใส เปิดกว้าง และทั่วถึง
2. กระตุ้นการมีส่วนร่วมและการเป็นหุ้นส่วน ในการพัฒนานโยบายและการจัดบริการภาครัฐ จากภาครัฐต่าง ๆ ประชาสังคม และเอกชน
3. สร้างวัฒนธรรมที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลในภาครัฐ
4. ให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยง ในประเด็น ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว รวมทั้งการนำเอามาตรฐานรักษาความปลอดภัยต่างๆ ไปประยุกต์ใช้จริง
5. รักษาภาวะการเป็นผู้นำและพันธสัญญาทางการเมือง ต่อกลยุทธ์รัฐบาลดิจิทัล
6. ทำให้มีการใช้งานเชื่อมโยงกันของเทคโนโลยีดิจิทัล ครอบคลุมประเด็นนโยบาย และทุกระดับของรัฐบาล
7. จัดให้มีกรอบการกำกับและองค์กรเพื่อประสาน การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดิจิทัล ภายในและ ระหว่างระดับรัฐบาล
8. เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศกับรัฐบาลอื่นๆ
9. พัฒนาการศึกษากฎทางธุรกิจให้ชัดเจน เพื่อรักษาเงินทุน และให้ความสำคัญกับการดำเนินงานโครงการ เทคโนโลยีดิจิทัล
10. สนับสนุนความสามารถของสถาบันเพื่อจัดการ และดูแลการนำโครงการไปใช้
11. จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ดิจิทัลบนฐานข้อมูลที่เป็นระบบ
12. จัดให้มีกลไกทางกฎหมายที่เอื้อต่อการสร้างโอกาส สำหรับเทคโนโลยีดิจิทัล

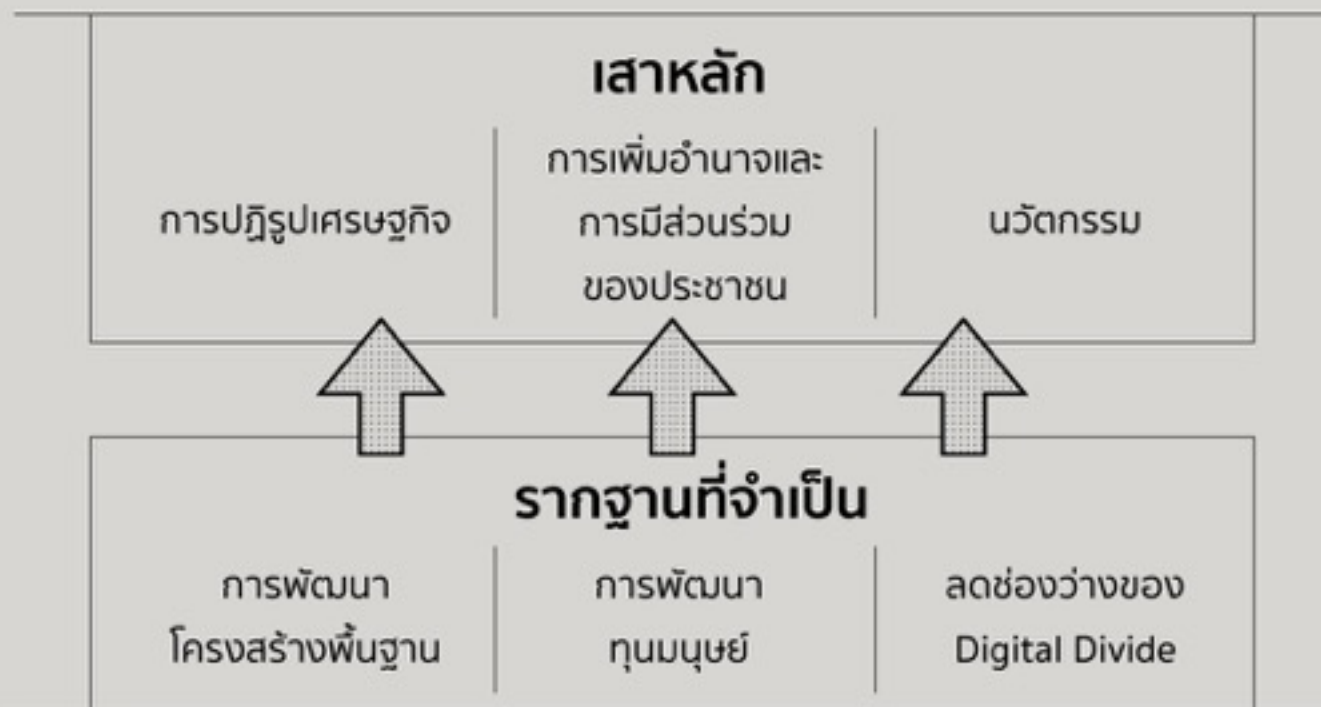
2 สหภาพยุโรป (The European Union, EU)



3 ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community, AC)

ASEAN ICT MASTERPLAN 2015 (AIM2015)

วิสัยทัศน์: สู่ไอซีทีที่หนุนเสริมและเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างอาเซียน
ที่มีบูรณะการ เจิดจ้า และสำหรับทุกคน



ผลลัพธ์หลัก

- ICT คือกลไกสำคัญในการเติบโตทางเศรษฐกิจของอาเซียน
- อาเซียนได้รับการยอมรับในการเป็นศูนย์กลางทาง ICT ของภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก
- ยกระดับการดำรงชีพของประชากรอาเซียน
- การหลอมหลวมที่มากขึ้นของอาเซียน

4

ประเทศออสเตรเลีย

ยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริการภาครัฐของออสเตรเลีย พ.ศ.2555-2558 (Australian Public Service ICT Strategy 2012 – 2015) ถูกนำเสนอออกมาเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2555

1.

การให้บริการที่ดีขึ้น

- 1.1. เพิ่มศักยภาพทาง ICT ของหน่วยงานภาครัฐ
- 1.2. ปรับปรุงการบริการ โดยใช้ ICT

2.

การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- 2.1. ลงทุนอย่างพอดี
- 2.2. ส่งเสริมนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล

3.

การมีส่วนร่วมอย่างเปิดเผย

- 3.1. สร้างองค์ความรู้
- 3.2. ประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ

Source: Australian Public Service ICT Strategy 2012 – 2015 http://www.finance.gov.au/files/2013/01/APS_ICT_Strategy.pdf

5 ประเทศนิวซีแลนด์

ยุทธศาสตร์ Government ICT Strategy and Action Plan to 2017

เป็นยุทธศาสตร์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และแผนปฏิบัติการระหว่างปี 2013-2017 ที่เน้นว่า ICT ไม่ใช่เพียงแค่เทคโนโลยี แต่เป็นวิธีที่จะใช้ทั้งเทคโนโลยีและข้อมูลในการสร้างบริการของรัฐที่ดียิ่งขึ้นและเพิ่มความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อรัฐบาล

เสนอรูปแบบแนวทางการดำเนินการใหม่ โดยปรับจากโมเดลที่เน้นการเป็นเจ้าของของทรัพยากรเทคโนโลยี และดำเนินการเอง ไปสู่โมเดลการบริการ (Services-based model) และการมีกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการและลดต้นทุนในการให้บริการของภาครัฐ

5 ประเทศนิวซีแลนด์

System Assurance

การบริหารจัดการความเสี่ยงของระบบและคุณภาพของการบริการ ตั้งแต่ด้านการลงทุน การพัฒนา การดำเนินการ การติดตามผลลัพธ์ การทดแทน และการเลิกใช้ระบบ มีการแบ่งความรับผิดชอบชัดเจน โดยมี GCIO เป็นผู้ประสานงาน

- บริการของรัฐที่รวมศูนย์และประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดายผ่านระบบดิจิทัล
- ข้อมูลเป็นหัวใจของบริการ โดยที่รัฐบาลเป็นผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลเหล่านี้แทนประชาชน และต้องบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
- รัฐจะต้องบูรณาการการลงทุนด้านไอซีที โดยเน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าที่สุด
- GCIO จะต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริง โดยมีการแบ่งการตัดสินใจและความรับผิดชอบที่ชัดเจน

Incident response management

Privacy by design

Services are digital by default

Information is managed as an asset

Information security

Fiscal sustainability

Investment and capability are shared

Leadership and culture deliver change

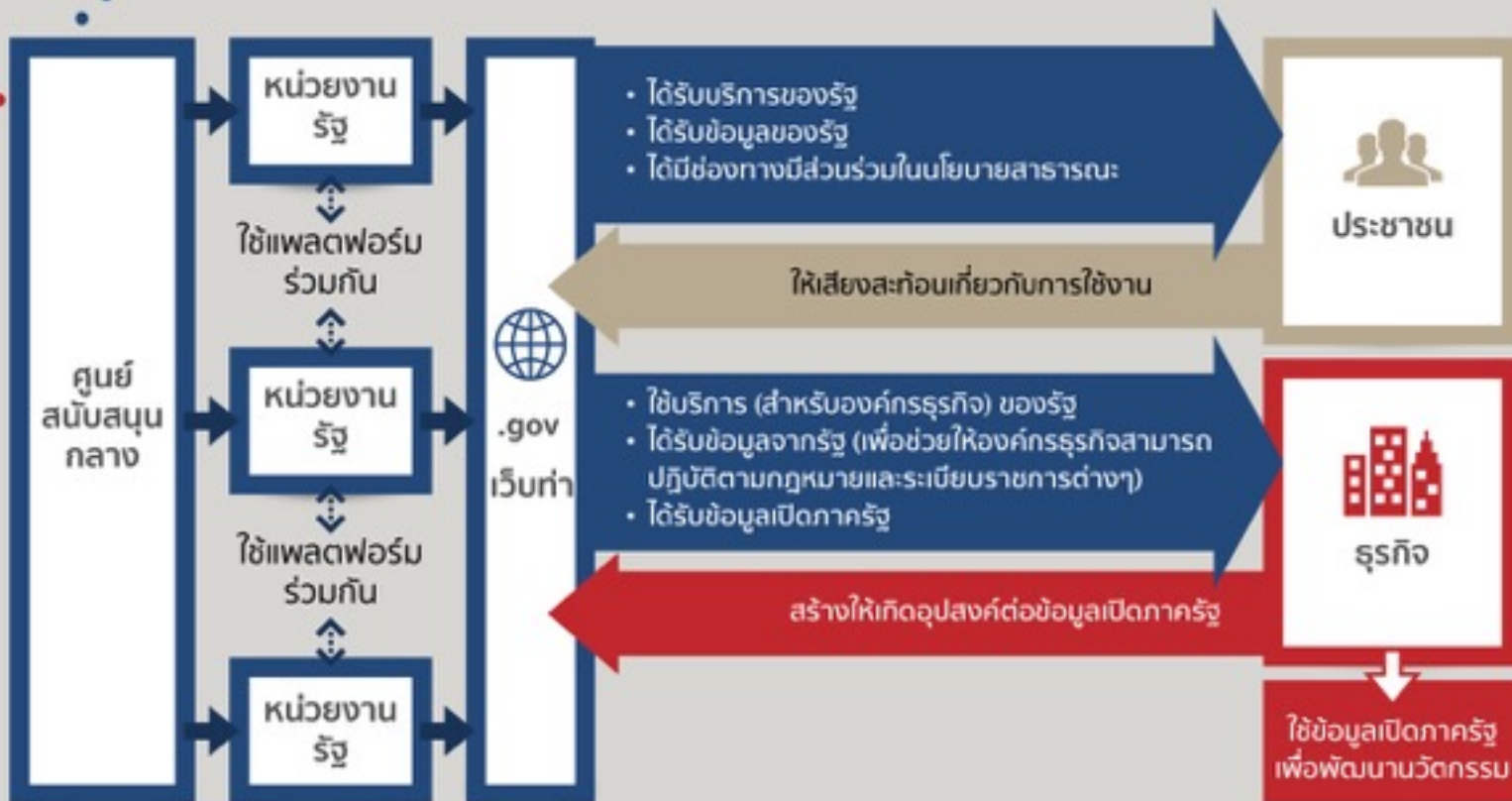
Accountability, decision rights

Investment and portfolio assurance



ประเทศสหรัฐอเมริกา

ระบบนิเวศรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของประเทศสหรัฐอเมริกา



เป้าหมาย

ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของรัฐที่มีคุณภาพได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์

บริการดิจิทัลมีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ดี

ข้อมูลของรัฐถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์

ขับเคลื่อนโดยใช้:

เน้นข้อมูลเป็นศูนย์กลาง

ใช้แพลตฟอร์มร่วมกัน

เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว



7 ประเทศสหราชอาณาจักร (Government Digital Strategy 2013)

1. มีผู้นำด้านดิจิทัลที่ทำงานจริง ในบอร์ดของหน่วยงานรัฐทั้งระดับนโยบายและดำเนินการ
2. ต้องได้รับการออกแบบ พัฒนา ปรับปรุงบริการขนาดใหญ่ของรัฐที่มีการทำธุรกรรมมากกว่า 1 แสนครั้งต่อปี
3. กำหนดให้หน่วยงานรัฐที่เน้นด้านธุรกรรมต้องมีการปรับปรุงระบบบริการขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญที่สุด 3 บริการเป็นตัวอย่าง
4. ต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานรัฐอย่างเพียงพอเพื่อบริหารจัดการและประเมินบริการของหน่วยงาน และต้องพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรด้วย
5. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรดิจิทัลของหน่วยงานรัฐทุกระดับ
6. แก้ไขอุปสรรคทางกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ที่จะทำให้การให้บริการประชาชนไม่ราบรื่น
7. บริการที่ได้รับการปรับปรุง ออกแบบใหม่จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
8. นิยามและสร้างแพลตฟอร์มเทคโนโลยีที่เป็นฐานสำคัญของบริการดิจิทัลรุ่นใหม่

7 ประเทศสหราชอาณาจักร (Government Digital Strategy 2013)

9. ส่งเสริมกระบวนการประกวดราคาที่ไม่ยุ่งยาก
10. ย้ายกิจกรรมการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานระดับกระทรวง/ กรมหลัก 24 หน่วยงานอยู่บนเว็บ GOV.UK ภายในปี 2013 และหน่วยงานอื่นๆในปี 2014
11. จะต้องจัดเก็บข้อมูลการบริหารจัดการบริการอย่างเป็นระบบ ตัวอย่างเช่น ต้นทุนต่อธุรกรรม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อัตราการทำธุรกรรม จนจบรายการ เป็นต้น
12. ต้องสร้างให้ประชาชนรู้จัก/ ใช้บริการดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน
13. ต้องมีแนวทางในภาพรวมที่จะช่วยให้ประชาชนที่ไม่ใช้ระบบดิจิทัลเข้าถึงบริการได้
14. ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการระดม หรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
15. ร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาคประชาชน ประชาสังคม ธุรกิจเพื่อช่วยให้ประชาชน มาใช้บริการออนไลน์ของรัฐ
16. ช่วยให้หน่วยงานภาคเอกชนสามารถสร้างบริการใหม่ หรือเข้าถึงข้อมูลของรัฐได้ดีขึ้น โดยการเปิดเผยข้อมูล/ ธุรกรรมต่างๆ

8 ประเทศสวีเดน

หน่วยงานเจ้าภาพหลัก The eGovernment Delegation

รับผิดชอบในการจัดหา
โครงสร้างพื้นฐาน
The Swedish E-legitimation Authority

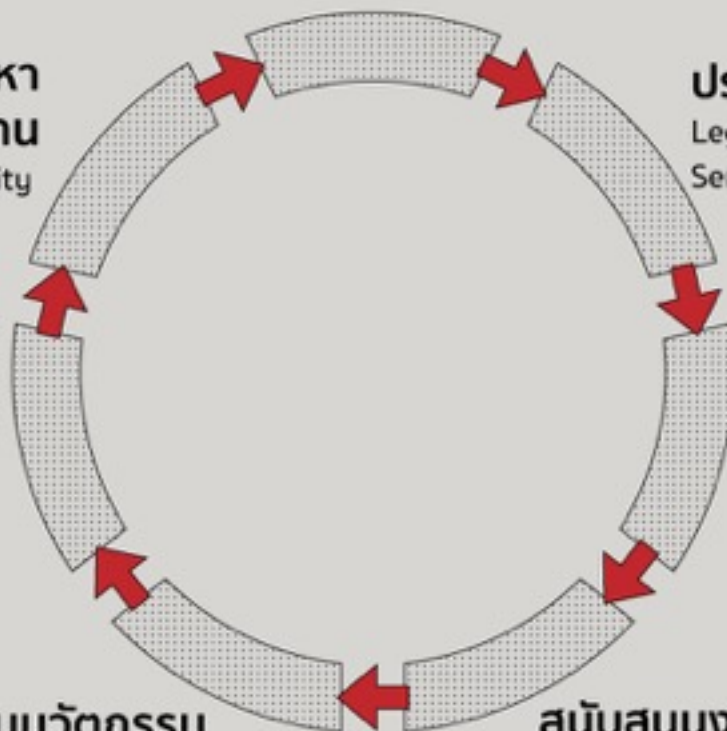
ประสานงานเกี่ยวกับสัญญาจัดซื้อ
Legal Financial and Administrative
Services Agency

ประสานการดำเนินงาน
e-Ordering
National Financial
Management Agency

สนับสนุนดำเนินการ
ในระดับนานาชาติ
VINNOVA

ผลักดันด้านนวัตกรรม
และการพัฒนาธุรกิจ
Swedish Association of
Local Authorities and Regions

สนับสนุนงานการเงินทรัพยากรมนุษย์
และการค้าอิเล็กทรอนิกส์
Statens Service Center



9 ประเทศเกาหลีใต้

วิสัยทัศน์ ปี 2015:

“Smart e-Government 2015” รัฐบาลส่งเสริมการใช้บริการสาธารณะ และกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกที่ ทุกเวลา ผ่านระบบ บรูณาการของเครื่องมือสื่อสาร (Smart device) และการบริการของรัฐ โดยมีการเปลี่ยนแปลง 3 ด้านเป็นแรงผลักดัน คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสังคมวัฒนธรรม และด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม

เทคโนโลยีสารสนเทศ

- การใช้มือถือ
- Cloud computing
- การบริการระหว่าง Machine-to-machine

ตอบสนองความต้องการ
ใช้ Smart ICT

สังคมและวัฒนธรรม

- ประชากรการพัฒนา
- การเปลี่ยนค่านิยมของสังคม
- เครือข่ายทางสังคม

ตอบสนองต่อความต้องการ
ของสังคม

พลังงานและสิ่งแวดล้อม

- การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- วิกฤตพลังงาน

ตอบสนองความต้องการ
ตามปณิธาน



ประเทศมาเลเซีย

พัฒนาการของนโยบาย

- 1991- วิสัยทัศน์ 2020 (Vision 2020)
- 1996 - การริเริ่มโครงการ MSC

ยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัล

- การเชื่อมหน่วยงานท้องถิ่น และหน่วยงานรัฐบาลกลางเข้าด้วยกัน โดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- การทำให้บริการสาธารณะของภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเท่าเทียม

VISION 2020

<p>Preservation and enhancement of unity in diversity</p>	<p>Effective delivery of government services</p>	<p>New Economic Model - A high income, inclusive and sustainable</p>	<p>Smooth implementation of government's development programme</p>
<p>1Malaysia People First, Performance Now</p> <p>April 2009</p>	<p>Government Transformation Programme (GTP) 6 National Key Resuly Areas (NKRAs)</p> <p>January 2010</p>	<p>Economic Transformation Programme(ETP) 8 Strategic Reform Initiatives(SRIs)</p> <p>March 2010</p>	<p>10th Malaysia Plan Macroeconomic growth targets & expenditure allocation</p> <p>June 2010</p>

ความท้าทายของประเทศไทย ต่อพัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัล

สังคม

- สังคมที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล
- สิทธิเสรีภาพในอินเทอร์เน็ต
- ความเหลื่อมล้ำ (Inequality)
- ความคาดหวัง (Expectation) ที่เพิ่มสูงขึ้น
- การคุ้มครองและบริการประชาชนที่ Offline
- ประชาชนเข้าถึง Smart Device ง่ายและมากขึ้น
- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร

เทคโนโลยี

- ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- Computer Everywhere
- Internet of Things (IoT)
- Smart machines/ Devices
- Cloud computing

เศรษฐกิจ

- การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ เช่น AEC
- การผลักดันเศรษฐกิจดิจิทัล
- การกำเนิดวิสาหกิจรูปแบบใหม่ เช่น
กิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise, SE)
- ค่าใช้จ่ายภาครัฐจะสูงขึ้น
แต่รายได้จะเท่าเดิมหรือลดลง
- การคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์
- การใช้ประโยชน์จาก Big data

ความท้าทายของประเทศไทย ต่อพัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัล

สิ่งแวดล้อม

- การแย่งชิงทรัพยากรจากชุมชน
โดยเอกชน
- การอนุรักษ์ธรรมชาติ และการป้องกัน
ภัยพิบัติจากธรรมชาติ
- ความรับผิดชอบภาครัฐ (Public responsibility)
ต่อภัยพิบัติทางธรรมชาติ

การเมือง

- ความไม่แน่นอนทางการเมือง
- ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้
- กลุ่มเคลื่อนไหวทางสื่อสังคม
(Social media movement)
- รัฐบาลแบบเปิด (Open government)
- การบูรณาการข้อมูลภาครัฐ
- นโยบายใหม่ ๆ จากภาครัฐ จะมีสูงขึ้น
- คอร์รัปชัน

The Five Pillars of Thailand's Digital Economy Initiative

National Digital Economy Committee

NDEC Secretariat
Knowledge Center
Project Management

Hard Infrastructure

National Broadband
Data Centers
International Gateways
National Broadcast
Satellite
Radio Frequency Management

Service Infrastructure

Digital-Government
Service Platforms
E-Logistics
Data Service Innovation

Soft Infrastructure

e-Trade Facilitation
CERT Readiness
Laws
E-Commerce Directory

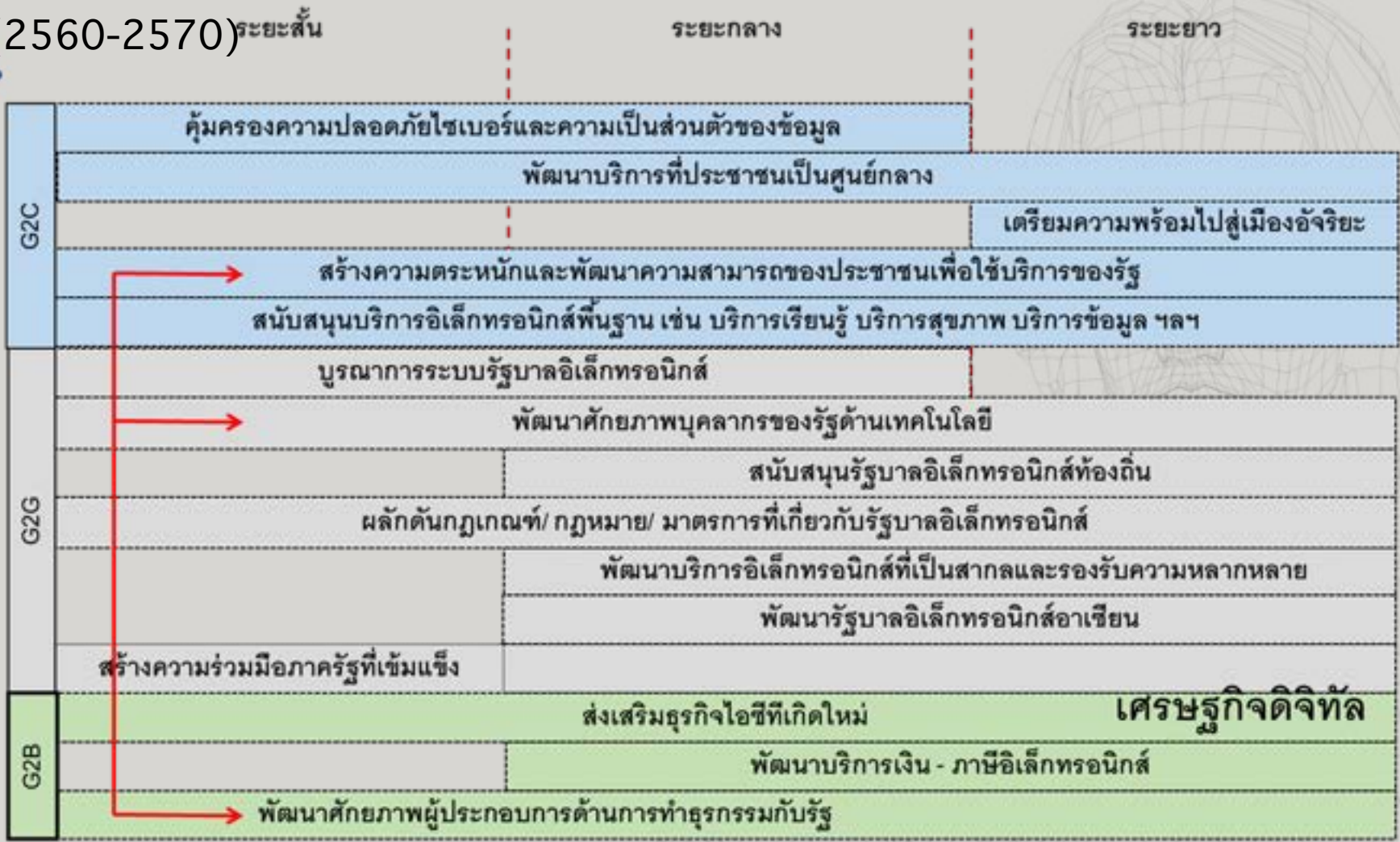
Digital Economy Promotion

Digital Commerce
Digital Entrepreneurs
Digital Innovation
Digital Contents

Digital Society Promotion

Lifelong Learning
Digital Archive & Library
Media & Information Literacy
Universal Healthcare

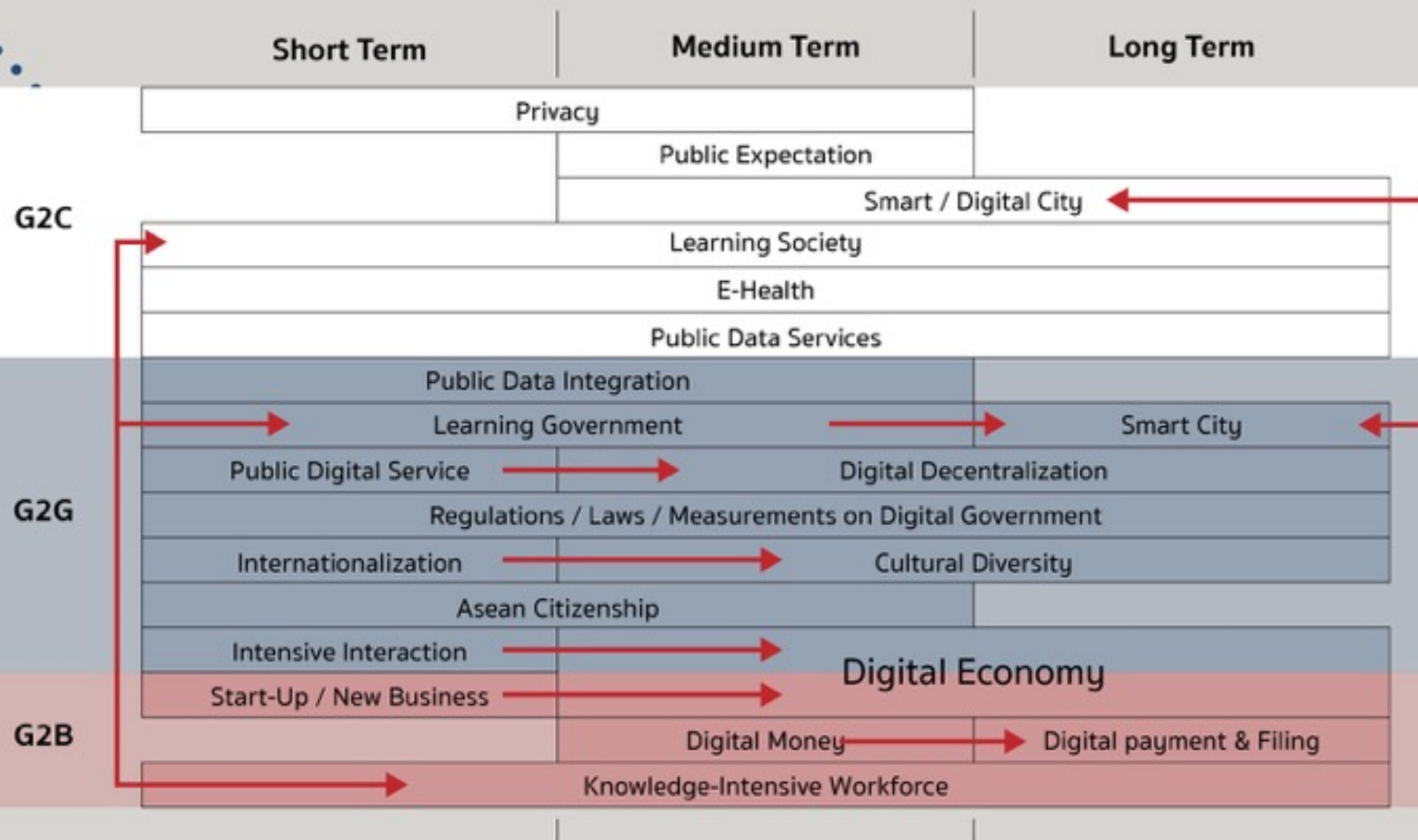
ประเด็นเชิงนโยบายสาธารณะสำหรับรัฐบาลดิจิทัล ที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยในทศวรรษที่ 2560 (2560-2570)



เมืองดิจิทัล เป็นเมืองที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเมือง ส่วนเมืองอัจฉริยะคือเมืองที่มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลอย่างชาญฉลาด



Key Issues for Thailand Digital Government Policy in 2020

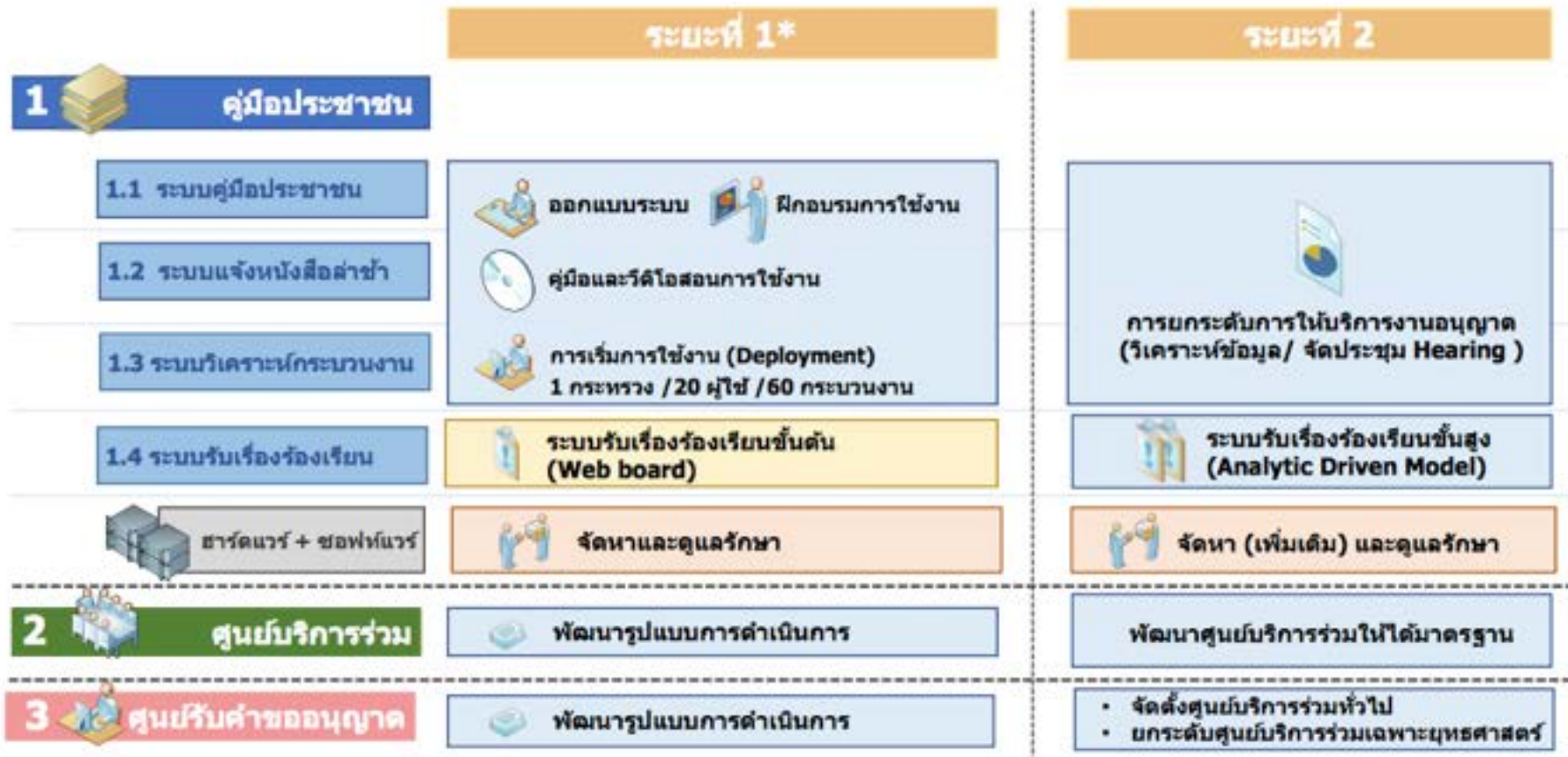


ปัจจัยสำคัญสำหรับการพัฒนา นโยบายสาธารณะรัฐบาลดิจิทัล

1. นโยบายรัฐบาลดิจิทัลมีขอบเขตกว้างไปกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. การคำนึงประชาชนเป็นศูนย์กลาง
3. การมีขอบเขตการบริการภาครัฐ (Public sector service) ที่ชัดเจน
4. ภาวะผู้นำทางรัฐบาลดิจิทัล
5. การดูแลป้องกันข้อมูลส่วนตัวและการเปิดเผยข้อมูล
6. การสร้างนวัตกรรมการบริการภาครัฐ (Public Sector Innovation)
7. ความเป็นสากลของรัฐบาลดิจิทัล
8. การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขนาดใหญ่
9. การพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัล
10. กลไกในการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
11. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)



แผนการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนระบบการให้บริการประชาชน



* ระยะที่ 1 ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 180 วัน ภายหลังจาก พ.ร.บ. ประกาศใช้

บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในทศวรรษหน้า



ความเชื่อมโยงระหว่าง พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก กับ Thailand Gateway



พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก และ Thailand Gateway มีวัตถุประสงค์เหมือนกันคือ การยกระดับการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานจึงช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกัน ส่งผลให้การบริการประชาชนเกิดการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด

พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก

คู่มือประชาชน

- ส่วนราชการจัดทำคู่มือการให้บริการ(งานอนุญาต)
- หากให้บริการล่าช้ากว่าในคู่มือ ต้องแจ้งให้ ปภช. ทราบ ทุก 7 วัน และสำเนาให้ ก.พ.ร.

- กำหนดรายละเอียดของคู่มือ
- พัฒนาระบบขั้นตอนการให้บริการ

ศูนย์บริการร่วม

การบูรณาการงานอนุญาตภายในกระทรวง/จังหวัด

- กำหนดแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

ศูนย์รับคำขออนุญาต

การบูรณาการงานอนุญาตระหว่างหน่วยงาน

- ศึกษาความเหมาะสมและกำหนดแนวทางการจัดตั้งศูนย์รับคำขอฯ

Thailand Gateway



Information Gateway

ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ เพื่อยกระดับการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End)

Investment Gateway	Citizen Gateway
Trade Gateway	Tourist Gateway

- เชื่อมโยงระบบ IT เพื่อบูรณาการการทำธุรกรรมงานอนุญาต นำไปสู่การยกระดับการให้บริการของศูนย์บริการร่วม และศูนย์รับคำขออนุญาต
- ยกระดับ OSEC และ OSOS ให้เป็นศูนย์รับคำขออนุญาตเฉพาะยุทธศาสตร์



บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในทศวรรษหน้า



รัฐบาล
ดิจิทัล



EGA
e-Government Agency

Thank you