

# ภาครัฐดิจิทัล

## เพื่อนาคตประเทศไทย

สำนักงานเลขาธิการ



การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันเป็นตัวเร่งที่นำไปสู่การขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกมิติ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งในด้านการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญในการยกระดับการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้การปฏิบัติงานโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ภาครัฐของไทยก้าวหน้าทันโลก และสามารถแข่งขันได้ในโลกสมัยใหม่ ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนกับประชาชน และประชาชนกับภาครัฐเป็นไปได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและสะท้อนความต้องการต่อการบริการของภาครัฐ รวมถึงตรวจสอบการทำงานของภาครัฐเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ได้มากขึ้นอีกด้วย จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกภาคส่วนต้องสร้างความรู้ความเข้าใจและร่วมกันขับเคลื่อนให้เกิดผลในทางปฏิบัติต่อไป

### 1. สถานการณ์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

**1.1 การประเมินสถานการณ์ภาครัฐ** ในระยะแผนพัฒนา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาหลายด้าน ทั้งปัญหาเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ วิกฤตด้านสังคม การเมือง และความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาหรือแก้ปัญหาเหล่านี้ของประเทศ ได้แก่ ระบบบริหารจัดการของภาครัฐที่ยังมีประสิทธิภาพสูงไม่เพียงพอในการเป็นตัวจักรสำคัญ (Key Agent) ที่จะสนับสนุนการขับเคลื่อนภาครัฐให้ไปสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมีสถานการณ์สำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) เครือข่ายสารสนเทศระหว่างหน่วยงานราชการขาดการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ ไม่ได้มาตรฐาน มีการลงทุนซ้ำซ้อนกัน รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลภายในหน่วยงานภาครัฐยังเป็นในลักษณะแยกส่วน ขาดการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน ซึ่งทำให้ไม่สามารถนำข้อมูล



**นิยาม รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)** หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ 1) **Reintegration** เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ 2) **Needs-based holism** เป็นการปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง 3) **Digitalization** เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม (Digital Economy Thailand, ม.ป.ป.)

สรุปคือ รัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ (Recommendation of the Council on Digital Government Strategies, OECD, 2557, สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน))

มาเชื่อมโยงใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ เกิดความล่าช้า ช้าซ้อน และสิ้นเปลืองงบประมาณ จึงก่อให้เกิดปัญหาแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ อาทิ การกระจายตัวของข้อมูลในหน่วยงานหลายแห่ง ทำให้ต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล ไม่มีการจัดระเบียบข้อมูลทำให้ยากต่อการค้นหา ผู้รับบริการเสียสิทธิ์ในการรับบริการภาครัฐอื่นๆ เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลหรือได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจยาก ไม่สอดคล้องกับแหล่งอื่นๆ รวมทั้งข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นปัจจุบัน



3) การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพต่ำ และระบบการให้บริการประชาชนยังไม่ได้มาตรฐานสากล สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากระบบบริหารราชการเป็นแบบแนวตั้ง รวมศูนย์ การบริหารงานไว้ที่ส่วนกลาง มีระเบียบและขั้นตอนมาก ขาดความยืดหยุ่น ล่าช้า ไม่คล่องตัว ไม่ประหยัด และไม่สามารถบริหารงานแบบบูรณาการ ซึ่งจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจผ่านเทคโนโลยี และเครื่องมือสื่อสารที่เน้นความรวดเร็วและประสิทธิภาพให้มากขึ้น ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสารได้อำนวยความสะดวกให้คนในสังคมสามารถรับรู้ข่าวสารได้รวดเร็วและหลากหลายมากขึ้น ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐผ่านช่องทางที่มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ บริการที่สำนักงานบริการ ณ จุดเดียวและบริการออนไลน์ต่างๆ

2) คุณภาพและทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการวางยุทธศาสตร์ที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ในระดับที่ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งสาเหตุสำคัญคือขาดการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่เดียวกันบุคลากรภาครัฐโดยทั่วไปยังขาดความรู้และทักษะพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Literacy) ทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ตลอดจนทัศนคติในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่รัฐในการให้บริการประชาชนยังมักยึดรูปแบบเดิม โดยไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือการเตรียมความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี



4) กฎระเบียบของประเทศไทยไม่เอื้อต่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยเฉพาะการติดต่อราชการที่ยังต้องใช้เอกสารจำนวนมาก แม้ว่าประเทศไทยจะใช้บัตรประชาชนที่เป็น Smart Card แต่การทำธุรกรรมในหน่วยงานต่างๆ ต้องการสำเนาบัตรประชาชน ประกอบการติดต่อ รวมทั้งการจัดซื้อจัดจ้างหรือการทำนิติกรรม



ต่างๆ ยังมีกฎระเบียบที่ค่อนข้างล่าช้าหลังอ้างอิงกับรูปแบบเดิมที่ต้องใช้หลักฐานจำนวนมากในรูปแบบที่เป็นกระดาษและสำเนาซึ่งไม่เอื้อต่อการทำธุรกรรมออนไลน์ นอกจากนี้ กฎหมายการเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารของรัฐบาล องค์กรสาธารณะ และเอกชน ที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ยังมีปัญหาในทางปฏิบัติที่ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐได้เท่าที่ควร จึงทำให้ไม่สามารถนำไปต่อยอดการพัฒนานวัตกรรมอื่นๆ ต่อไปได้

### 1.2 ตัวชี้วัดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระดับนานาชาติ

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลางบนเวทีโลก โดยผลการจัดอันดับดัชนีตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงสถานการณ์ด้านการพัฒนาของบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประเทศมีดังนี้

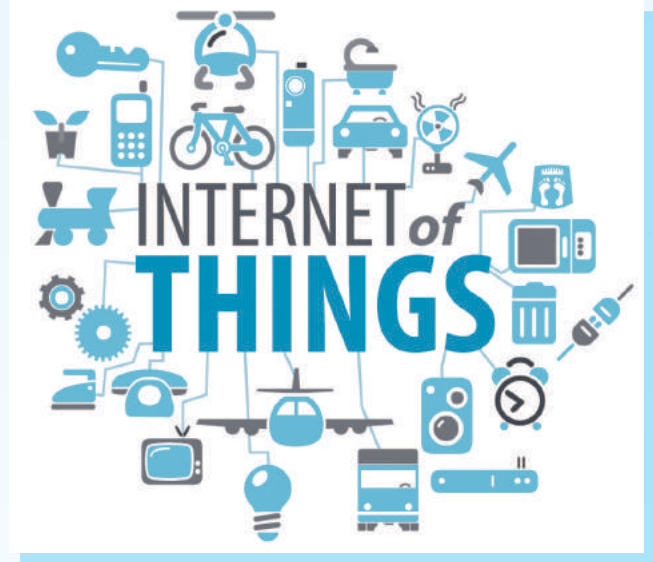
#### 1) e-Government Development Index (EGDI)

ซึ่งจัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations) เพื่อประเมินระดับการพัฒนาของบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยมีองค์ประกอบที่นำมาใช้พิจารณา ได้แก่ ระดับการให้บริการออนไลน์ของภาครัฐ ระดับของการพัฒนาด้านทุนมนุษย์ของประเทศ และระดับการพัฒนาของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ โดยจากผลการจัดอันดับขององค์การสหประชาชาติในปีล่าสุด (2559) ซึ่งมีการศึกษาและจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (EGDI) ของประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 77 ของโลก และอยู่ในอันดับที่ 4 ของกลุ่มประเทศอาเซียน โดยมีอันดับเป็นรองประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์

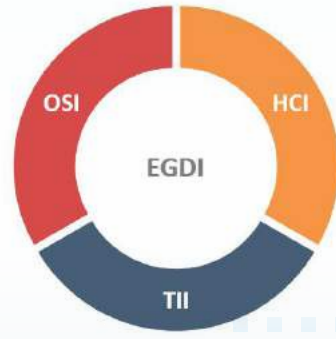
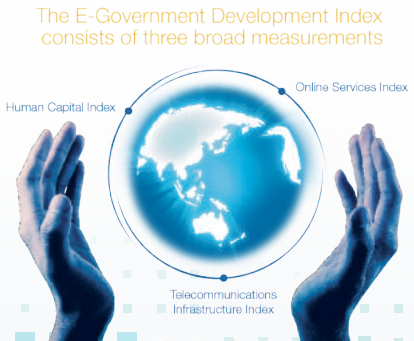
ทั้งนี้ การจัดอันดับในดัชนีย่อยภายใต้ดัชนี EGDI โดยเฉพาะในด้านบริการออนไลน์ (Online Service) พบว่าอันดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 79 ของโลก เป็นอันดับที่ 5 ของกลุ่มประเทศอาเซียน (รองจากประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และเวียดนาม)

#### 2) ดัชนี Waseda – IAC International e-Government Ranking (Waseda – IAC) ซึ่งจัดทำโดยมหาวิทยาลัย

วาเซดะ (Waseda University) ร่วมกับ International Academy of CIOs (IAC) เพื่อประเมินการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ โดยมีองค์ประกอบที่นำมาใช้พิจารณา ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การบริการออนไลน์ ระบบเครือข่ายของประเทศ ตัวผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องการสนับสนุนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเอง การพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ด้านความปลอดภัยด้านไซเบอร์ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการใช้บริการและการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐ



จากการศึกษาและจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับ 65 ประเทศในปีล่าสุด (2559) พบว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 21 ของโลก เป็นอันดับที่ 2 ของภูมิภาคอาเซียน รองจากประเทศสิงคโปร์ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 1 ของโลกเท่านั้น ทั้งนี้ จุดแข็งสำคัญของไทย ได้แก่ การบริหารงานพัฒนาของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญต่อการพัฒนาดังกล่าว รวมถึงการให้บริการออนไลน์ที่มีการพัฒนามากกว่าหลายประเทศในภูมิภาคเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ความท้าทายสำคัญของประเทศไทยในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้แก่ การสร้างการมีส่วนร่วมในการเข้าใช้หรือรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน ผ่านการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งยังเพิ่งเริ่มดำเนินโครงการนำร่องเท่านั้น อาทิ ระบบ Big Data หรือ ระบบ Internet of Things



The E-Government Development Index consists of three broad measurements



## 2. กฎหมาย ยุทธศาสตร์ และแผนที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช

#### 2560 มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

1) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

2) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูล เพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน

### 2.2 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

1) ภายใต้หัวข้อ 2.3.2 ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน หัวข้อย่อยที่ (5) การลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในด้านการขนส่ง ด้านพลังงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและการวิจัยและพัฒนา

2) ภายใต้หัวข้อ 2.3.6 ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีสมรรถนะสูง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระจายบทบาทภารกิจไปสู่ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม มีธรรมาภิบาล กรอบแนวทางที่ต้องให้ความสำคัญ อาทิ

(1) การปรับปรุงโครงสร้าง บทบาท ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐให้มีขนาดที่เหมาะสม

(2) การวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการ

(3) การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

(4) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(5) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่างๆ ให้ทันสมัย เป็นธรรม และเป็นสากล

(6) การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

(7) การปรับปรุงการบริหารจัดการรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ



### 2.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12

(พ.ศ. 2560 - 2564)

1) ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย มีประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) มีวัตถุประสงค์สำคัญคือให้ภาครัฐมีขนาดเล็ก มีการบริหารจัดการที่ดี และได้มาตรฐานสากล โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวก ตรงตามความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ

(2) มีแนวทางการพัฒนาสำคัญ ได้แก่

■ ปรับรูปแบบการให้บริการของรัฐบาลรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ

■ สร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานกลางของศูนย์ข้อมูลภาครัฐผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) รวมทั้งเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัลที่รองรับการทำงานและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) มีวัตถุประสงค์สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและขยายการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอย่างทั่วถึงทั้งประเทศ ในราคาที่เหมาะสมเป็นธรรม ส่งเสริมธุรกิจดิจิทัลใหม่และนวัตกรรม รวมทั้งพัฒนาระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้มีความมั่นคง และคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลให้แก่ผู้ใช้บริการ

(2) มีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ และสร้างผู้ประกอบการธุรกิจดิจิทัลรายใหม่เพิ่มขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามมาตรฐานสากลเพื่อรับมือภัยคุกคามทางออนไลน์



## 2.4 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

โดยเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2559 คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบในการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมซึ่งมีกรอบการดำเนินการ ดังนี้

1) **ระยะที่ 1: Digital Foundation** – เป็นการลงทุนและสร้างรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (1 ปี 6 เดือน)

2) **ระยะที่ 2: Digital Thailand I: Inclusion** – ทุกภาคส่วนของประเทศมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (5 ปี)

3) **ระยะที่ 3: Digital Thailand II: Full Transformation** – ประเทศไทยก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ (10 ปี)

4) **ระยะที่ 4: Global Digital Leadership** – ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน (20 ปี)

## 3. การเตรียมความพร้อมสู่รัฐบาลดิจิทัล

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นนับเป็นตัวเร่งสำคัญที่ผลักดันให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนบทบาทให้สามารถรองรับการยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลให้สูงขึ้นในอนาคต โดยต้องอยู่บนพื้นฐานของการเตรียมความพร้อม 4 ด้าน ได้แก่

### 3.1 การบูรณาการหน่วยงานภาครัฐ (Government Integration)

ระหว่างกระทรวงต่างๆ จนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (One Government) โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการดำเนินงานในแต่ละหน่วยงาน และต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลักในการร่วมมือเพื่อก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อน ตั้งแต่การเชื่อมโยงข้อมูล บริการ ตลอดจนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการของรัฐ โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนในการเบิกจ่ายงบประมาณ ระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งการดูแลรักษาระบบต่างๆ ดังนี้

1) ให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Services) ที่สามารถตอบโจทย์การให้บริการแก่ประชาชนในแง่ความรวดเร็วและตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น

2) บูรณาการข้อมูลประชาชนและนิติบุคคลจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องให้เป็นภาพเดียว (Single View of Citizen) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น

3) ใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Share Service) โดยให้ความสำคัญกับการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) ในการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานกลาง

4) กำกับความมั่นคงปลอดภัยได้ดีขึ้น โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่การก่ออาชญากรรมและการก่อการร้ายทางไซเบอร์มีความซับซ้อนและรุนแรงเพิ่มขึ้น





### 3.2 การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operations)

โดยการสนับสนุนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลสมัยใหม่ที่เหมาะสม ประหยัด และคุ้มค่า ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และตรงจุดมากขึ้น ดังนี้

1) มีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องมืออุปกรณ์ (Internet of Things) กับอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้เป็นปัจจุบันและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) มีระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อจัดระเบียบฐานข้อมูลที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ ซึ่งจะเป็นการใช้ประโยชน์จากข้อมูลให้ได้ประโยชน์สูงสุด

3) มีเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) โดยเฉพาะการวิเคราะห์บนพื้นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า รวมทั้งกำหนดนโยบายและตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ทันสมัย ซึ่งจะสนับสนุนให้มีการตัดสินใจเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และก้าวทันเวทีโลก

4) พัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐ และเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมบริการ และสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม อาทิ ทะเบียนข้อมูลประชาชน ที่เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย สำหรับการวางแผนพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ข้อมูลทะเบียนประวัติการศึกษา ข้อมูลสุขภาพที่จะพัฒนาสู่บริการสุขภาพดีถ้วนหน้า (Universal Healthcare) รวมไปถึงทะเบียนข้อมูลเกษตรกร

5) ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการโจมตีทางไซเบอร์ โดยเฉพาะการพัฒนาขีดความสามารถในการเตรียมความพร้อมรับมือการปฏิบัติการไซเบอร์ทั้งเชิงรับและเชิงรุก

### 3.3 การมีประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ

(Citizen-centric Services) เป็นการยกระดับงานบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยภาครัฐจะต้องรักษาความสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการอำนวยความสะดวก (Rebalancing between Security & Facilitation) ดังนี้

1) ใช้งานง่าย (User Friendly) สะดวก ตรงตามความต้องการรายบุคคล ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา

2) ข้อมูลประชาชนได้รับการคุ้มครอง โดยสร้างความมั่นคงปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยขับเคลื่อนประเทศสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

3) เพิ่มความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน สามารถจับโจรผู้ร้าย อาชญากรได้รวดเร็วขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน

4) สร้างแพลตฟอร์มการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้ภาคเอกชน หรือนักพัฒนาสามารถนำข้อมูลและบริการของรัฐไปพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมบริการ และสร้างรายได้ให้กับระบบเศรษฐกิจต่อไป

5) สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ การปกครอง/บริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ





### 3.4 การขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Driven Transformation)

เป็นการวางแนวทางการขับเคลื่อนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทุกระดับของบุคลากรภาครัฐ โดย

1) เน้นกระบวนการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Outcome-driven Transformation) ที่มีการปรับเปลี่ยนองค์กรแบบครบวงจร ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี และกฎระเบียบ

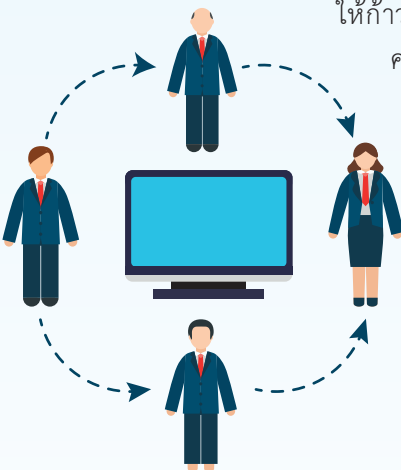
2) มีการขับเคลื่อนโดยการบริหารจัดการโครงการและการกำกับดูแลอย่างมีธรรมาภิบาลที่ชัดเจน

3) ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำระดับประเทศที่มีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศ

กล่าวโดยสรุปคือ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) นับเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ใช้ยกระดับระบบบริหารจัดการและบริการภาครัฐสู่ประชาชนให้ได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ในขณะเดียวกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐจะเพิ่มขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูลที่มีอยู่ของภาครัฐให้เป็นระบบเดียวกัน ก่อให้เกิดประโยชน์กับการให้บริการสาธารณะ รวมถึงการวิเคราะห์ วางแผนพัฒนาในระดับต่างๆ ซึ่งจะช่วยสร้างมิติใหม่ในการบริหารจัดการภาครัฐไทย

ให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์จะต้องคำนึงถึง

ความสมดุลระหว่างการอำนวยความสะดวกกับความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน รวมทั้งภาครัฐจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับศักยภาพของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ และให้ความมั่นใจแก่ภาคประชาสังคมเห็นถึงการให้ความสำคัญของการทำงานอย่างโปร่งใสและต่อต้านการทุจริต เพื่อจะได้นำไปสู่การร่วมมือกันอย่างเข้มแข็งระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งภาคเอกชนและประชาชนที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนให้นโยบายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลประสบความสำเร็จได้ต่อไป



### บรรณานุกรม

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564. (2560). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2559). กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 - 2561). (2559). กรุงเทพฯ: ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).

(ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560 - 2564. (2560). กรุงเทพฯ: ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).

เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) กับอนาคตประเทศไทย. วารสารเศรษฐกิจและสังคม ปีที่ 53 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2559.

การบริหารราชการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล. วารสารเศรษฐกิจและสังคม ปีที่ 53 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2559.