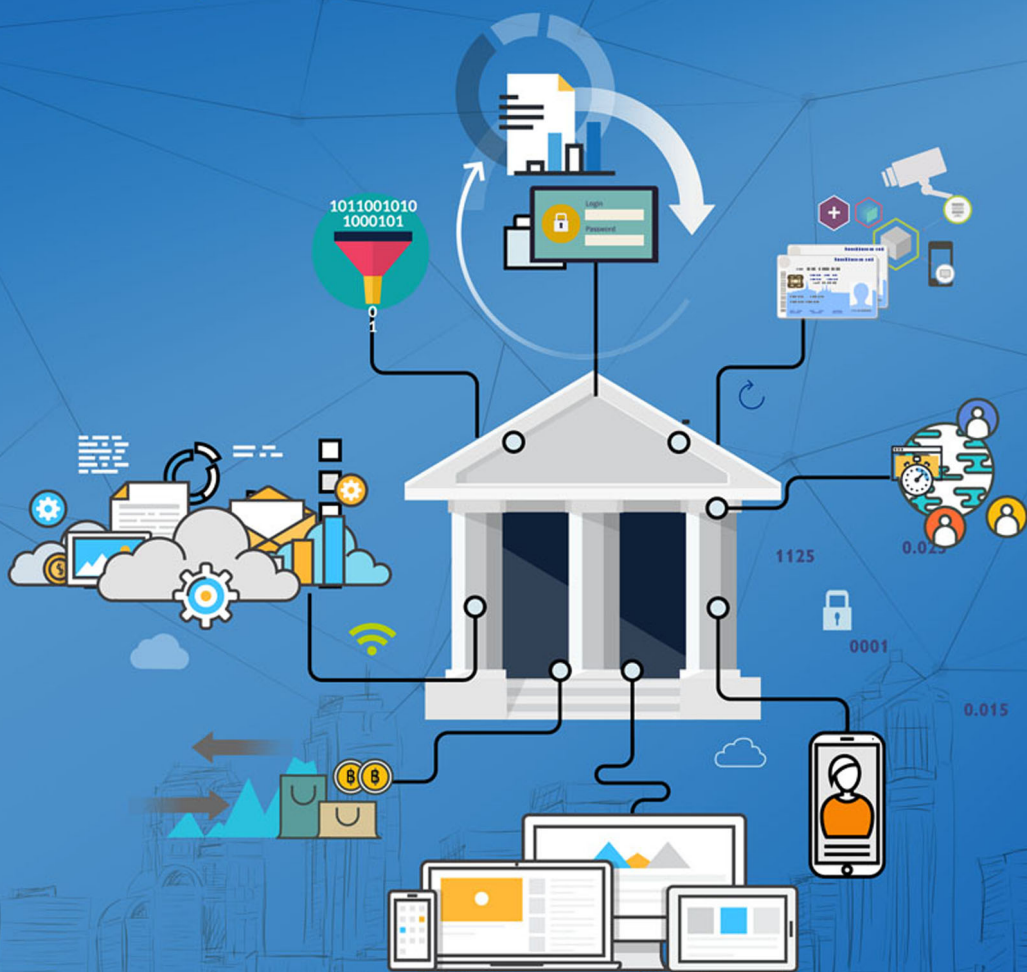




2016-2019

Three-year plan DIGITAL GOVERNMENT development



แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

ระยะ 3 ปี พ.ศ. 2559-2561

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ.2559-2561)

ISBN : 978-616-8001-04-2

พิมพ์ครั้งที่ 1 (พฤษภาคม 2559) จำนวนพิมพ์ 2,000 เล่ม

เมื่อนำเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ไปใช้ ควรอ้างอิงแหล่งที่มา
โดยไม่นำไปใช้เพื่อการค้าและยินยอมให้ผู้อื่นนำไปใช้ต่อได้

จัดทำโดย

ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

ชั้น 18 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์

108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

โทรศัพท์ : 02 612 6000 โทรสาร : 02 612 6010 - 12

website : <http://www.ega.or.th>

e-mail : contact@ega.or.th

จัดพิมพ์โดย

บริษัท ไอดี ออล ดิจิตอล พรินท์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

52 ซอยเอกชัย 69 แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150

โทรศัพท์ : 02 899 5429 - 35 โทรสาร : 02 416 4097

คำนำ

เจตนารมณ์ของรัฐบาลปัจจุบันกำหนดให้การผลักดันภาครัฐไทยสู่ความเป็นเลิศ เป็นภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายตามวิสัยทัศน์ประเทศไทยปี พ.ศ. 2558 - 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นความ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ของประเทศ โดยหนึ่งในบทบาทหลักของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ในการตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล คือ การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และเป็นส่วนสำคัญในการยกระดับงานบริการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ

ทั้งนี้บริบทที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านเทคโนโลยี ด้านความต้องการของภาคประชาชน ด้านการแข่งขันในเวทีโลก และด้านภารกิจของรัฐบาลปัจจุบัน ทำให้มีความจำเป็นต้องผลักดันภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง

เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล และตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชนและภาคธุรกิจ จึงจำเป็นต้องจัดทำ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) เพื่อกำหนดทิศทางในการยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยให้เป็นเอกภาพและเป็นรูปธรรม

ขีดความสามารถเชิงดิจิทัลหลักของภาครัฐไทยนั้นแบ่งได้เป็น 26 ด้าน โดยการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระยะที่หนึ่งครอบคลุมขีดความสามารถหลักทั้งหมด 18 จาก 26 ด้าน ได้แก่ การบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ การให้ข้อมูล การรับฟังความคิดเห็น โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ การให้ความช่วยเหลือ การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร การท่องเที่ยว การลงทุน การค้า (นำเข้า/ส่งออก) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาษีและรายได้ ความปลอดภัยสาธารณะ การบริหารจัดการชายแดน การป้องกันภัยธรรมชาติ และการจัดการในภาวะวิกฤต ทั้งนี้ สรอ. จะยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนา แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) ให้ครอบคลุมขีดความสามารถหลักทั้งหมดในระยะถัดไป

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร.....	4
ส่วนที่ 1 ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	17
บทที่ 1 ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของโลก.....	17
บทที่ 2 ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ.....	23
บทที่ 3 สภาพการณ์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในปัจจุบันเทียบกับสากล	31
ส่วนที่ 2 วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์	35
บทที่ 4 วิสัยทัศน์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.....	36
บทที่ 5 ภาพรวมของยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.....	38
บทที่ 6 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถรองรับการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล	42
บทที่ 7 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพประชาชน	72
บทที่ 8 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ.....	87
บทที่ 9 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยกระดับความมั่นคงและเพิ่มความปลอดภัยของประชาชน	141
ส่วนที่ 3 กรอบระยะเวลาและแนวทางการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม	165
บทที่ 10 กรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	165
บทที่ 11 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย.....	171

บทสรุปผู้บริหาร

ปัจจุบันภาครัฐได้ให้ความสำคัญในการผลักดันนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนและขับเคลื่อนภาคเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ที่จะปรับเปลี่ยนประเทศสู่รูปแบบใหม่เพื่อการพัฒนาเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลอย่างยั่งยืน โดยหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คือปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อส่งเสริมการสร้างบริการดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนารากฐาน และการเปลี่ยนรูปแบบบริการใหม่ให้แก่การทำงานและการให้บริการในภาครัฐ อันจะนำไปสู่การลดเอกสารกระดาษในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน เพิ่มความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องก่อให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการโดยมีผู้รับบริการทั้งภาคประชาชนและภาคธุรกิจเป็นศูนย์กลาง และให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐเพื่อนำไปต่อยอดเพิ่มมูลค่าสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

ทั้งนี้ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐยังประสบอุปสรรคในการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล โดยจากมุมมองและเสียงสะท้อนของหน่วยงานภาครัฐ สามารถจำแนกปัญหาหลักของการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลได้ 5 ข้อดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาภาครัฐไทยสู่รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานต่างๆ ขาดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกัน
2. ระบบต่างๆ ถูกพัฒนาในลักษณะ “ต่างคนต่างทำ” ทำให้ขาดมาตรฐานและไม่สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้
3. งบประมาณที่ได้รับไม่ต่อเนื่องจึงไม่เกิดผลเป็นรูปธรรม
4. ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน IT ที่เหมาะสม
5. กฎหมายรองรับการดำเนินงานอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันยังไม่ได้ถูกนำไปใช้จริง

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความชัดเจนเกี่ยวกับทิศทางการพัฒนาในระดับประเทศที่สอดคล้องกันระหว่างทุกหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบของยุทธศาสตร์กรอบการพัฒนา และแผนการดำเนินงาน (Roadmap) เพื่อเป็นแนวทางการยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทย ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

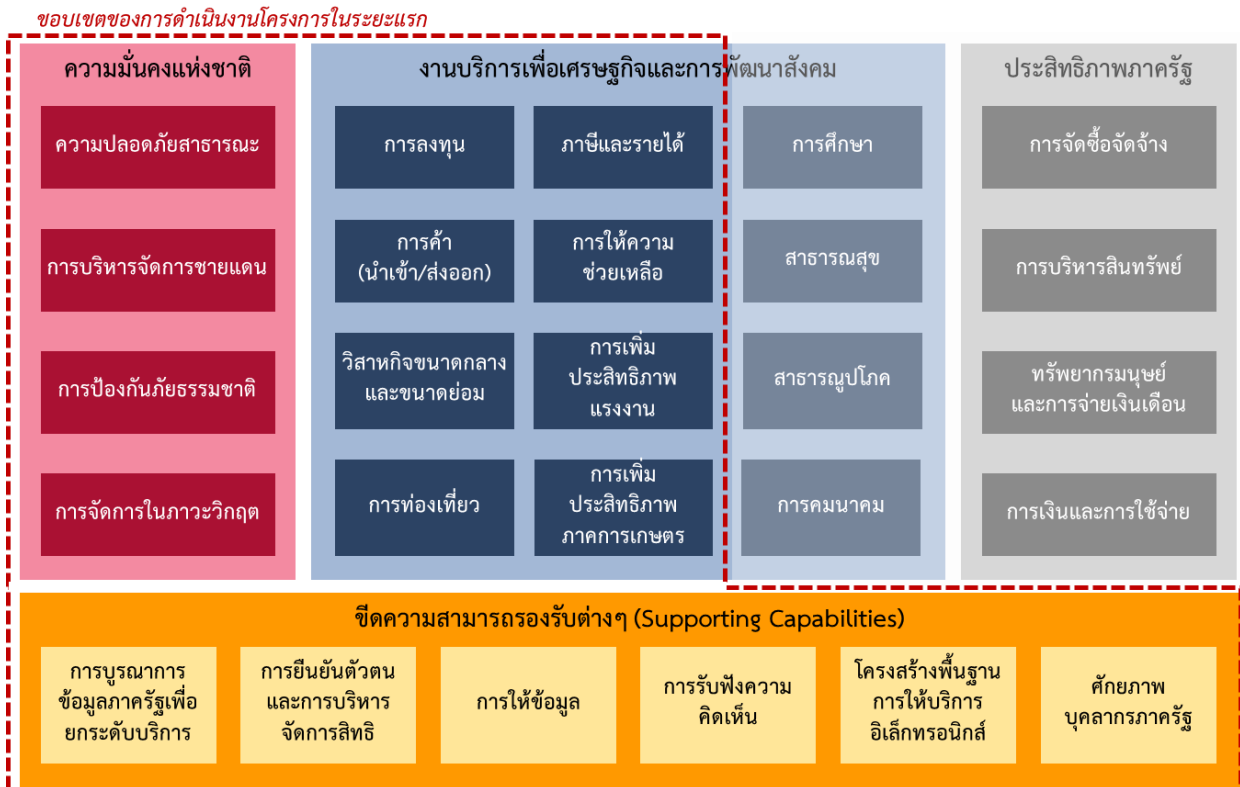
จากการศึกษายุทธศาสตร์ระดับชาติที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา พ.ศ. 2558 ทั้ง 11 ด้าน นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 (ICT2020) และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2559-2563 สามารถกำหนดขีดความสามารถเชิงดิจิทัลหลักของภาครัฐไทยได้เป็น 26 ด้าน ใน 4 มิติดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ความมั่นคงแห่งชาติ ประกอบด้วย ความปลอดภัยสาธารณะ การบริหารจัดการชายแดน ภัยธรรมชาติ และ ภาวะวิกฤต

มิติที่ 2 งานบริการเพื่อเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม ประกอบด้วย การลงทุน การค้า (นำเข้า/ส่งออก) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การท่องเที่ยว ภาษีและรายได้ แรงงาน การเกษตร การพัฒนาสังคม การศึกษา สาธารณสุข สาธารณูปโภค และการคมนาคม

มิติที่ 3 ประสิทธิภาพภาครัฐ ประกอบด้วย การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารสินทรัพย์ ทรัพยากรมนุษย์และการจ่ายเงินเดือน และการเงินและการใช้จ่าย

มิติที่ 4 ขีดความสามารถรองรับต่างๆ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ การยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ศักยภาพบุคลากรภาครัฐ



โดยในระยะแรกของการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ครอบคลุมขีดความสามารถหลักทั้งหมด 18 ด้าน ได้แก่ การบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ การให้ข้อมูล การรับฟังความคิดเห็น โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ศักยภาพบุคลากรภาครัฐ การให้ความช่วยเหลือ การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร การท่องเที่ยว การลงทุน การค้า (นำเข้า/ส่งออก) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาษีและรายได้ ความปลอดภัยสาธารณะ การบริหารจัดการชายแดน การป้องกันภัยธรรมชาติ และการจัดการในภาวะวิกฤต

เพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความชัดเจนและขับเคลื่อนได้จริง จำเป็นต้องศึกษาบริบทของงานบริการภาครัฐในปัจจุบันเพื่อเข้าใจอุปสรรคและความท้าทายในปัจจุบัน ศึกษาแนวทางการนำเทคโนโลยีมายกระดับงานบริการภาครัฐของประเทศผู้นำในแต่ละด้านเพื่อกำหนดขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จำเป็นต้องมี รวมถึงหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละด้านเพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่ควรจะเป็นภายในกรอบระยะเวลา 3 ปีให้เหมาะสมกับระดับความพร้อมปัจจุบันและสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจากผลการศึกษาสามารถสรุปความท้าทายและแนวทางการแก้ปัญหาของทั้ง 18 ด้านได้ดังนี้

- ด้านการบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ:** มีการบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง ปัจจุบันข้อมูลมีปริมาณมากที่หลากหลายและซับซ้อน ถูกจัดเก็บอยู่ในหลายหน่วยงานที่มีมาตรฐานต่างกัน และมีระเบียบที่จำกัดการบูรณาการข้อมูลในเชิงปฏิบัติ ดังนั้นเพื่อให้ภาครัฐสามารถเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานต่างๆ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวม จึงเสนอให้พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลางเพื่อบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งมีมาตรการในการควบคุมความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ผ่าน 4 โครงการดังต่อไปนี้
 - การบูรณาการข้อมูลประชาชน (Citizen Data Integration)
 - การจัดทำ E-Government Act
 - การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงข้อมูล (Smart Service)
 - การบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (Business Data Integration)

2. ด้านการยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ: การยืนยันตนและบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card หรือผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง

การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิในปัจจุบัน มีการตรวจสอบเอกสารที่ใช้ยืนยันตัวตนจำนวนมากและหลากหลาย จึงถือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบที่สามารถรักษาสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ การใช้บัตรประชาชน (Smart Card) ในการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิเมื่อเข้ารับบริการผ่านช่องทางกายภาพ และการใช้บัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลางสำหรับทำธุรกรรมภาครัฐทุกประเภทผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นแนวทางดำเนินการที่สามารถตอบโจทย์ที่ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องการได้เป็นอย่างดี โดยเสนอให้ดำเนินการ 2 โครงการดังต่อไปนี้

- ระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (E-Citizen and E-Business Single Sign-on)
- การขยายการใช้งานบัตร Smart Card (Smart Card Reader Extension)

3. ด้านการให้ข้อมูล: การให้ข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

การมีผู้ใช้บริการจำนวนมากทำให้มีความต้องการที่หลากหลาย มีชนิดของข้อมูล ช่องทางการบริการ และหน่วยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจำนวนมาก โดยแต่ละหน่วยมีมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้การค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน เข้าใจง่าย ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เสนอให้จัดทำศูนย์รวมข้อมูลงานบริการภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้ทุกข้อมูลผ่านจุดเดียว ให้ข้อมูลตามความต้องการของผู้รับบริการ ผ่าน 2 โครงการดังต่อไปนี้

- การพัฒนาระบบศูนย์รวมข้อมูลของประชาชนรายบุคคล (My Government Portal)
- ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)

4. ด้านการรับฟังความคิดเห็น: การแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก

ประชาชนมีความคาดหวังต่อการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของภาครัฐที่สูงขึ้น โดยเรื่องร้องเรียนจำนวนมากมีความซับซ้อน ต้องการความร่วมมือจากหลายหน่วยงานในการแก้ไข ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนกับภาครัฐเรื่องใด ผ่านช่องทางใดก็ได้ (No Wrong Door) และภาครัฐสามารถทราบถึงความต้องการของประชาชนในเชิงรุกและสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที จึงเสนอให้มีการยกระดับประสิทธิภาพและการทำงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1111 ให้เป็นระบบกลางที่สามารถเชื่อมโยงเรื่องร้องเรียนทุกประเภทของทุกหน่วยงานได้ มีการเข้าถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนแบบเชิงรุก ผ่าน 2 โครงการดังต่อไปนี้

- ขยายผลศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ภาครัฐ 1111 (Integrated Complaint Management System)
- ระบบวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในเชิงรุก (Proactive Needs Analysis)

5. โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่ครอบคลุมทุกงานบริการกลาง และยังขาดการบูรณาการด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับหน่วยงานภาครัฐและสนับสนุนระบบงานบริการกลางเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ควรมีการบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล โดยดำเนินการโครงการดังต่อไปนี้

- จัดทำโครงการบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ (Government Shared Infrastructure)

6. การยกระดับศักยภาพบุคลากรในภาครัฐ

การสร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้บุคลากรหน่วยงานภาครัฐพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และให้ภาครัฐมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในงานบริการเชิงดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยดำเนินการโครงการต่อไปนี้

- การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Capacity Building)

7. การให้ความช่วยเหลือ: การให้ความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก

ปัจจุบันข้อมูลที่สำคัญสำหรับการกำหนดนโยบายให้ความช่วยเหลือจะจัดกระจายกันอยู่หลายแห่งและขาดการบูรณาการ จึงควรมีการบูรณาการข้อมูลประชาชนจากทุกหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้สามารถกำหนดสิทธิรายบุคคลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถทราบถึงสิทธิต่างๆ ที่พึงจะได้ และได้รับความช่วยเหลือเชิงรุก ในขณะเดียวกันภาครัฐสามารถติดตามประเมินประสิทธิภาพของนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการ 2 โครงการต่อไปนี้

- โครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (Integrated Social Benefits)
- โครงการระบบชำระเงินแบบ Any ID และโครงการขยายการใช้บัตร (Universal Benefits Card)

8. การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน: การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร

ประเทศไทยมีปัญหาการขาดแคลนแรงงาน จึงจำเป็นต้องพึ่งพาแรงงานต่างด้าวมากขึ้นทุกปี อีกทั้งผลิตภาพแรงงานของไทยยังอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ จึงควรมีการบูรณาการฐานข้อมูลตลาดแรงงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อสนับสนุนการจับคู่ การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ การฝึกอบรม การพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิตการทำงาน และการปรับสมดุลตลาดแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ผู้ว่างงานได้งานที่เหมาะสมกับความสามารถ ผู้จ้างงานได้แรงงานที่ตรงกับความต้องการ ภาครัฐวางแผนการผลิตและการพัฒนาคุณภาพแรงงานให้ตรงความต้องการของตลาดแรงงาน โดยดำเนินการ 2 โครงการต่อไปนี้

- ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตลาดแรงงาน (Labour Market Intelligence Centre)
- ศูนย์รวมตลาดแรงงานออนไลน์ (Integrated Virtual Labour Market)

9. การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร: การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคลผ่านการบูรณาการ

ภาคการเกษตรมีความสำคัญต่อไทยทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม โดยปัญหาเกษตรกรรายคนยังเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องรีบแก้ไข ทั้งในมิติของการเพิ่มรายได้และการยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกร โดยการบูรณาการข้อมูลเชิงการเกษตรระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับนำมาวิเคราะห์ เพื่อให้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ตรงความต้องการของเกษตรกรแบบรายบุคคล ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มศักยภาพของเกษตรกรให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณรวมถึงให้ภาครัฐมีข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการ 2 โครงการต่อไปนี้

- ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเกษตร (Agricultural Intelligence Centre)
- ระบบให้คำแนะนำเกษตรกรรายบุคคลในเชิงรุก (Connected Farmer)

10. การท่องเที่ยว: การบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

นวัตกรรมและสื่อดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทั่วโลกตลอดทั้งวงจรประสบการณ์การท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลเพื่อสนับสนุนภาคการท่องเที่ยว ให้เป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยการยกระดับประสบการณ์นักท่องเที่ยวในยุคดิจิทัล (Digital Tourism) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวแบบครบวงจร ตั้งแต่การค้นหาข้อมูล วางแผน และจัดซื้อสินค้าและบริการเพื่อการท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์ โดยดำเนินการ 4 โครงการหลักดังต่อไปนี้

- ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว (Tourism Intelligence Centre)
- ระบบช่วยวางแผนการท่องเที่ยวแบบครบวงจร (Smart Trip Planner)
- แอปพลิเคชันรวมด้านการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว (Smart Travel App)
- การออกอิเล็กทรอนิกส์วีซ่าผ่านทางออนไลน์ (Electronic Visa)

11. การลงทุน: การบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน

การลงทุนในประเทศไทยปัจจุบันนั้นยังขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขออนุญาตเพื่อเริ่มต้นธุรกิจ เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการต้องติดต่อหน่วยงานภาครัฐจำนวนมาก ต้องกรอกข้อมูลและส่งเอกสารซ้ำซ้อน และใช้เวลานาน จึงควรมีระบบกลางที่เชื่อมโยงงานบริการด้านการลงทุนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเริ่มต้นธุรกิจของผู้ประกอบการ รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการลงทุน (Ease of doing Business) ของประเทศ โดยดำเนินการโครงการดังต่อไปนี้

- ระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน (Integrated Business licensing system)

12. การค้า (นำเข้า-ส่งออก): การบูรณาการงานบริการด้านการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจร

ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในด้านการค้า (Trading Across Border Index) ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ อันเป็นผลมาจากขั้นตอนการนำเข้า/ส่งออกที่มีจำนวนมากและใช้เวลานาน จึงควรมีระบบบูรณาการการนำเข้า/ส่งออกแบบครบวงจรให้ผู้ประกอบการสามารถทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจร ณ จุดเดียว ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการนำเข้า/ส่งออกของผู้ประกอบการ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการค้าของประเทศ โดยดำเนินการโครงการดังต่อไปนี้

- ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Regulatory Single Window)

13. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม : การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต

ประเทศไทยมีจำนวนผู้ประกอบการและการจ้างงานในภาควิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ปริมาณมาก แต่ทว่าผลิตภาพแรงงานของไทยยังต่ำกว่าประเทศคู่แข่งอย่างมีนัยสำคัญ จึงเป็นโจทย์สำคัญสำหรับภาครัฐ ที่จะยกระดับศักยภาพของ SME และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยรวม เสนอให้พัฒนาระบบบูรณาการเพื่อให้ข้อมูล ความรู้ และคำปรึกษาเพื่อประกอบธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SME แบบครบวงจร ณ จุดเดียว รวมถึงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ประกอบการใช้ประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่าน 3 โครงการดังต่อไปนี้

- ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อส่งเสริมศักยภาพ SME (SME Information Portal)
- ระบบซอฟต์แวร์สนับสนุนการประกอบธุรกิจสำหรับ SME (Software as a Service for SME)
- โครงการบ่มเพาะความสามารถเชิงดิจิทัลและส่งเสริมผู้ประกอบการ SME

14. ภาษีและรายได้ : ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร

ความท้าทายหลักของภาครัฐคือการรักษาสมดุลระหว่างการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา และการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ผู้เสียภาษีที่มีหลากหลายกลุ่มและความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความเป็นอัตโนมัติงานบริการด้านภาษี และการมีระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบและลดการรั่วไหลของการจัดเก็บภาษี จะช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการรับบริการด้านภาษี ในขณะที่ภาครัฐสามารถจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน ถูกต้อง เหมาะสมกับความเป็นจริง โดยดำเนินการ 2 โครงการดังต่อไปนี้

- ระบบจ่ายภาษีอัตโนมัติ (Automatic Tax Filing)
- ระบบวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการจัดเก็บภาษีเชิงลึก (Tax Analytics)

15. ความปลอดภัยสาธารณะ : การรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุกโดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีของโลกที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้ประชาชนมีความคาดหวังให้ภาครัฐใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดังกล่าวในการดูแลรักษาความปลอดภัย ดังนั้นเพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยแก่ประชาชน และให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการบูรณาการข้อมูลจากกล้องวงจรปิดเพื่อเฝ้าระวังและตรวจจับความเสี่ยงก่อนเกิดเหตุเพื่อบริหารจัดการผ่านระบบศูนย์บัญชาการ และใช้ระบบดิจิทัลสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม โดยดำเนินการ 2 โครงการดังต่อไปนี้

- การรักษาความปลอดภัยสาธารณะในเชิงรุก (Safe City)
- การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผ่านการใช้เครื่องมือและระบบดิจิทัล (Digital Police)

16. **การบริหารจัดการชายแดน** : การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้าและพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติ

การบริหารจัดการชายแดนมีความซับซ้อนมากขึ้นจากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของจำนวนผู้เดินทางเข้าออกประเทศ ภาครัฐจึงจำเป็นต้องควบคุมและรักษาความปลอดภัยชายแดนในขณะที่ต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทาง โดยการขยายผลการใช้งานช่องทางอัตโนมัติด้วยระบบพิสูจน์ตัวตนให้ครอบคลุมทุกด่านและสามารถรองรับพลเมืองและชาวต่างชาติที่ผ่านเกณฑ์ รวมถึงให้มีการประเมินความเสี่ยงของผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้าก่อนที่จะเดินทางมาถึงประเทศไทย โดยดำเนินการโครงการดังต่อไปนี้

- ระบบประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้า (Advance Passenger Processing)
- ขยายการใช้งานช่องทางอัตโนมัติด้วยระบบพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ (Automated Gate Expansion)

17. **การป้องกันภัยธรรมชาติ** : การบูรณาการข้อมูลเพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ

การป้องกันภัยธรรมชาติมีความซับซ้อนสูง ทั้งในมิติของชนิดภัยพิบัติ ประเภทข้อมูล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการสื่อสาร จนถึงผู้ประสบภัยซึ่งล้วนแต่มีปริมาณมาก ดังนั้นจึงควรมีการบูรณาการข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ข้อมูลประชากรและภูมิศาสตร์ ข้อมูลน้ำ หรือข้อมูลดิบจากเซ็นเซอร์ต่างๆ โดยต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่มีมาตรฐานสามารถนำไปเชื่อมโยงและต่อยอดใช้ประโยชน์ได้จริง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตาม การเตรียมความพร้อมรับมือ และการบริหารจัดการภัยธรรมชาติ และลดผลกระทบของการเกิดภัยธรรมชาติได้ โดยดำเนินการโครงการต่อไปนี้

- บูรณาการข้อมูล เพื่อติดตามและบริหารจัดการภัยธรรมชาติ (Natural Disaster Data Integration)

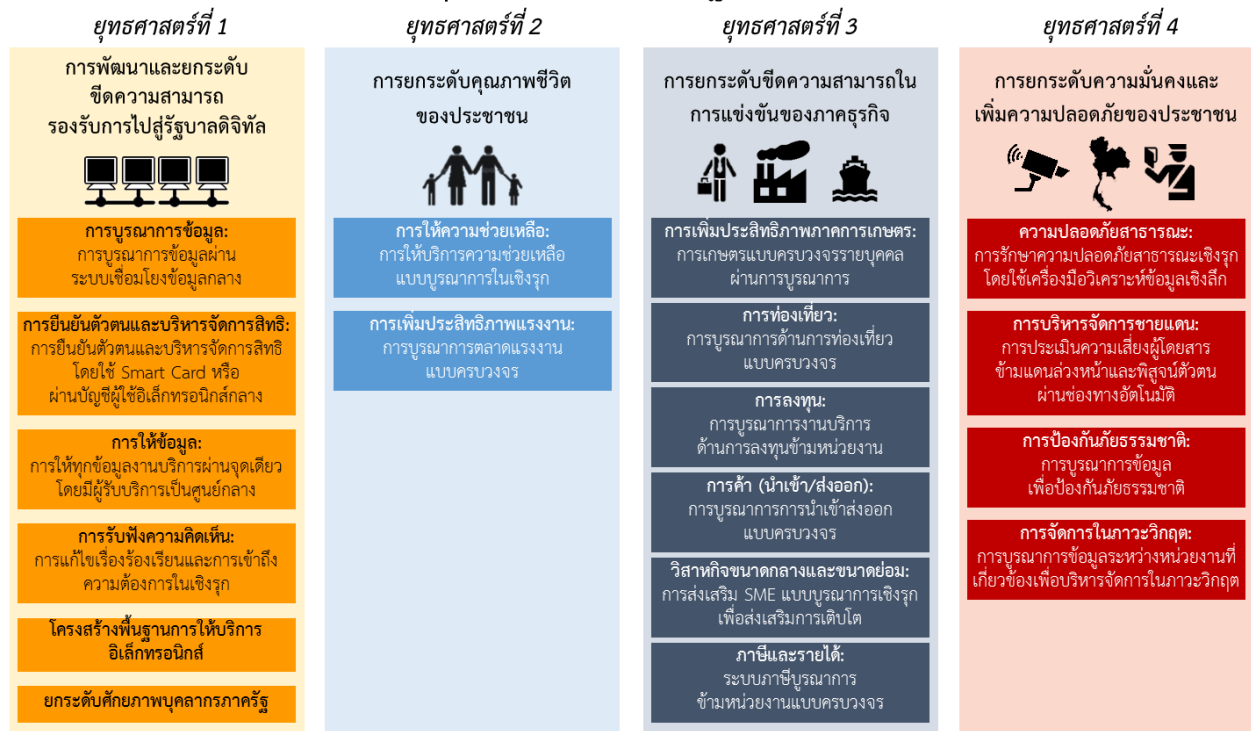
18. **การจัดการในภาวะวิกฤต** : การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตเป็นการแก้ปัญหาในหลายมิติภายหลังเกิดเหตุภัยพิบัติ ไม่ว่าจะเป็นภัยจากในประเทศ ภัยจากนอกประเทศ หรือภัยธรรมชาติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการบูรณาการข้อมูลจากทุกภาคส่วน อาทิ ข้อมูลภูมิศาสตร์ ข้อมูลสถานพยาบาล ข้อมูลที่ตั้งหน่วยกู้ภัยหรือหน่วยบรรเทาภัย เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประสบภัยได้อย่างรวดเร็ว โดยดำเนินการโครงการต่อไปนี้

- ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านช่องทางส่วนตัวรายบุคคล (Personalized Warning System)
- บูรณาการข้อมูลเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต (Intelligence Centre for Crisis Management)

ทั้งนี้สามารถสรุปแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็น 4 ยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลทั้ง 18 ด้าน

4 ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



โดยการยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลทั้ง 18 ด้านมีแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกัน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานขององค์ประกอบหลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 การบูรณาการภาครัฐ (Government Integration) คือ การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่การเชื่อมโยงข้อมูลไปจนถึงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operations) คือ การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไทย เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว และตรงจุดมากขึ้น โดยมีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องมืออุปกรณ์ (Internet of Things) ต่างๆ อย่างทั่วถึง

องค์ประกอบที่ 3 การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric Services) คือ การยกระดับงานบริการภาครัฐ ให้มีกรอบออกแบบประสบการณ์และดำเนินการแบบเฉพาะเจาะจงตามความต้องการรายบุคคล (Personalized Customer Experience)

องค์ประกอบที่ 4 การสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Driven Transformation) คือ การวางแนวทางการยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลด้วยกระบวนการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome-driven Transformation) ที่มีการปรับเปลี่ยนองค์กรแบบครบวงจร (End-to-End Transformation)

- **มาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 2** ประกอบด้วยมาตรการที่มีความพร้อมสูงและยกระดับได้บางส่วน โดยเสนอให้จัดทำเป็น Quick Wins เพื่อปิดช่องว่างและพัฒนาให้ได้ถึงเป้าหมาย และมาตรการที่มีความพร้อมต่ำแต่ยกระดับได้มาก ซึ่งควรได้รับการผลักดันอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสิ้น 4 มาตรการดังต่อไปนี้
 1. การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card หรือผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง
 2. การแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก
- **มาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 3** ประกอบด้วยมาตรการที่มีความพร้อมต่ำและยกระดับได้น้อย ควรมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ให้ดีเสียก่อน รวมทั้งสิ้น 5 มาตรการดังต่อไปนี้
 1. การบูรณาการการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจร
 2. การรักษาความปลอดภัยสาธารณะในเชิงรุกโดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก
 3. การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้าและพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติสำหรับผู้โดยสาร
 4. การบูรณาการข้อมูลเพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ
 5. การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต

ทั้งนี้เสนอให้ดำเนินการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะเวลา 3 ปีของมาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 1 ดังนี้

มาตรการ	ม.ค. - ธ.ค. 2559	ม.ค. - ธ.ค. 2560	ม.ค. - ธ.ค. 2561	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	
				ชื่อกระทรวง	ชื่อกรม, หน่วยงาน, สำนักงาน
1. การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง	การบูรณาการข้อมูลประชาชน (Citizen Data Integration)			กระทรวงมหาดไทย กระทรวง ICT	สจร.
	E-Government Act			กระทรวง ICT	สจร.
	เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงข้อมูล (Smart Service)			สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงพาณิชย์ กระทรวง ICT	ก.พ.ร. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สจร.
2. โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์		การบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ (Government Shared Infrastructure) (Data Center)		กระทรวง ICT	สจร.
		การบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (Business Data Integration)		กระทรวง ICT	สจร.
3. ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ		การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Capacity Building)		กระทรวง ICT	สจร.
4. การให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก		โครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (Integrated Social Benefits)		สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง	ก.พ.ร. กรมบัญชีกลาง ธปท.
		โครงการระบบชำระเงินแบบ Any ID และโครงการขยายการใช้บัตร (Universal Benefits Card)		กระทรวงการคลัง	ธปท.
5. การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร		ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตลาดแรงงาน (Labor Market Intelligence Center)		กระทรวงแรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม	สป.ร. สศอ.
		ศูนย์รวมตลาดแรงงานออนไลน์ (Integrated Virtual Labour Market)		กระทรวงแรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม	กรมการจัดหางาน, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สจร.
6. การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคลผ่านการบูรณาการ		ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเกษตร (Agricultural Intelligence Centre)		กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สศก.
		ระบบให้คำแนะนำเกษตรกรรายบุคคลในเชิงรุก (Connected Farmer)		กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรมส่งเสริมการเกษตร
7. การบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน		ระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน (Integrated Business Licensing system)		สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงอุตสาหกรรม	ก.พ.ร. สทท., สศอ.
8. การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต		ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อส่งเสริมศักยภาพ SME (SME Information Portal)		กระทรวงอุตสาหกรรม	สสว.
		ระบบซอฟต์แวร์สนับสนุนการประกอบธุรกิจสำหรับ SME (Software as a Service for SME)		กระทรวงอุตสาหกรรม	สสว.
		โครงการบ่มเพาะความสามารถเชิงดิจิทัลและส่งเสริมผู้ประกอบการ SME		กระทรวง ICT กระทรวงวิทย์ฯ	สจร., SIPA Software Park
9. ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร		ระบบจ่ายภาษีอัตโนมัติ (Automatic Tax Filing) *		กระทรวงการคลัง	สป.ก.
		ระบบวิเคราะห์ข้อมูลระบบการจัดเก็บภาษีเชิงลึก (Tax Analytics) *		กระทรวงการคลัง	สป.ก.
10. การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		ระบบศูนย์รวมข้อมูลของประชาชนรายบุคคล (My Government Portal) (Smart Government KIOSK)		สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ICT	ก.พ.ร. สจร.
		ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)(data.go.th, GAC, เป็นต้น)		สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ICT	ก.พ.ร. สจร.
11. การบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร		ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว (Tourism Intelligence Centre)		กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	สป.ก.
		ระบบช่วยวางแผนการท่องเที่ยวแบบครบวงจร (Smart Trip Planner)		กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	สป.ก.
		แอปพลิเคชันรวมด้านการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว (Smart Travel App)		กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	สป.ก.

หมายเหตุ * ยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีภายในปี พ.ศ. 2559 เนื่องจากจำเป็นต้องมีการบูรณาการข้อมูลก่อน

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะเวลา 3 ปีของมาตรการที่สำคัญในลำดับถัดไป

มาตรการ	รายละเอียดโครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
		ชื่อกระทรวง	ชื่อกรม, หน่วยงาน, สำนักงาน
11. การบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร	การออกอิเล็กทรอนิกส์วีซ่าผ่านทางออนไลน์ (Electronic Visa)	กระทรวงการคลัง	กรมการกงสุล
12. การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card หรือผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง	ระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (E-Citizen and E-Business Single Sign-on)	กระทรวง ICT	สธอ.
	ขยายการใช้งานบัตร Smart Card (Smart Card Reader Extension)	สำนักงานกฤษฎีกา กระทรวง ICT	ก.พ.ร. สธอ.
13. การแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก	ขยายผลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ภาครัฐ 1111 (Integrated Complaint Management System)	สำนักงานกฤษฎีกา	สป.นร.
	ระบบวิเคราะห์ความต้องการประชาชนในเชิงรุก (Proactive Needs Analysis)		
14. การบูรณาการการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจร	ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Regulatory Single Window)	กระทรวงการคลัง	กรมศุลกากร
15. การรักษาความปลอดภัยสาธารณะในเชิงรุกโดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก	การรักษาความปลอดภัยสาธารณะในเชิงรุก (Safe City)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	สตช.
	การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผ่านการใช้เครื่องมือและระบบดิจิทัล (Digital Police)		
16. การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้าและพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติ	ระบบประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้า (Advance Passenger Processing)	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	สตม.
	ขยายการใช้งานช่องทางอัตโนมัติด้วยระบบพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ (Automated Gate Expansion)		
17. การบูรณาการข้อมูลเพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ	บูรณาการข้อมูล เพื่อติดตามและบริหารจัดการภัยธรรมชาติ (Natural Disaster Data Integration)	กระทรวงมหาดไทย	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
18. การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต	ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านช่องทางส่วนตัวรายบุคคล (Personalized Warning System)	กระทรวงมหาดไทย	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
	บูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต (Intelligence Centre for Crisis Management)		

นอกจากนี้ จากการศึกษาวิเคราะห์ประสบการณ์ในการขับเคลื่อนโครงการขนาดใหญ่ ที่มีขอบเขตกว้าง ความซับซ้อนสูง และมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก และในลักษณะการปฏิรูป พบว่ามีปัจจัยสู่ความสำเร็จหลัก 5 ประการ

- การเตรียมความพร้อมคน (Citizen Competence)**
จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมคนทั้งภาครัฐและภาคประชาชนให้พร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงในอนาคต ทั้งในเชิงการเพิ่มศักยภาพให้สามารถรับมือการเปลี่ยนแปลง และการสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)**
มีผู้บริหารที่เข้าใจและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและคอยให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในการดำเนินงานเชิงบูรณาการที่ต้องได้รับความร่วมมือระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม
- แผนการดำเนินงานที่ขับเคลื่อนได้จริง (Actionable Plan)**
มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนขับเคลื่อนได้จริง โดยมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักที่ชัดเจน รวมถึงการแบ่งบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ทั้งด้านการจัดสรรงบประมาณ การติดตามและชี้วัดความสำเร็จ รวมถึงการมอบหมายบุคลากรจากแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. **มีการติดตามการดำเนินโครงการอย่างจริงจัง (Continuous Monitoring)**

มีการติดตามการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วเพื่อผลักดันโครงการให้เกิดผลตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ รวมถึงการผลักดันมาตรการเร่งด่วน (Quick Wins) ให้มีผลเป็นรูปธรรมและเป็นแรงขับเคลื่อนโครงการ

5. **การสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง (Key Focus and Message)**

มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์และการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม โดยให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการผลักดันโครงการและมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการรวมถึงลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

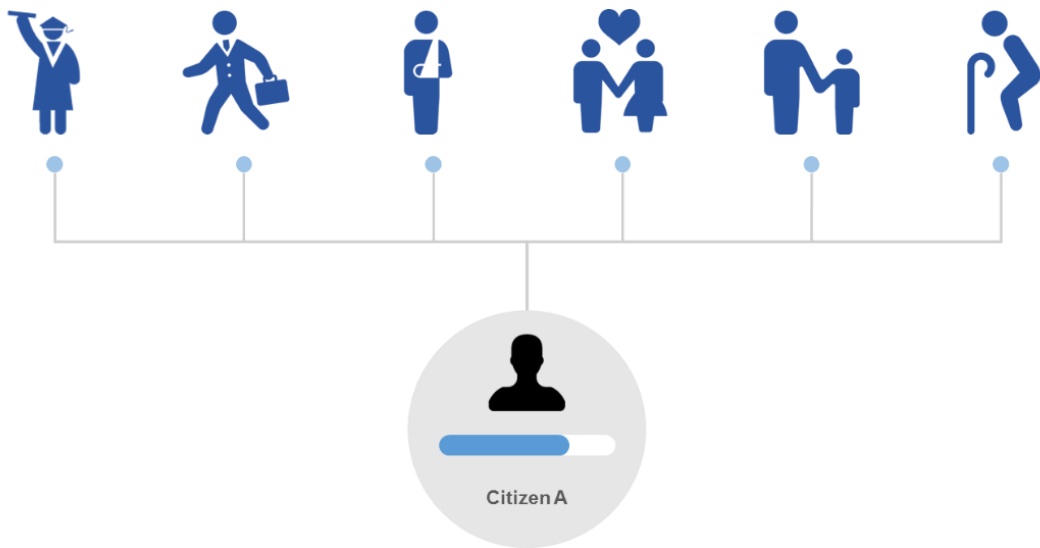
ส่วนที่ 1 ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



บทที่ 1 ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของโลก

บริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในทุกมิติของการทำงานภาครัฐมากขึ้น ทั้งในแง่ของการให้บริการประชาชน การบริการจัดการภาครัฐ และการกำหนดนโยบาย ปัจจุบันภาครัฐทั่วโลกต่างนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานเพื่อให้คุ้มค่ากับภาษีและเพิ่มความโปร่งใสมากขึ้น ทั้งนี้สามารถสรุปแนวโน้มของทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของโลกได้เป็น 9 ประการ ดังนี้

1. การบูรณาการข้อมูลประชาชนให้เป็นภาพเดียว (Single View of Citizen)



รูปที่ 1 การบูรณาการข้อมูลประชาชนให้เป็นภาพเดียว (Single View of Citizen)

ที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐทั่วโลกได้พัฒนาระบบต่างๆ เพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานและการเก็บข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะ “ต่างคนต่างทำ” นำไปสู่การจัดเก็บข้อมูลแบบแยกส่วนและขาดเอกภาพของข้อมูลประชาชน (Multiple Views of Citizen) โดยประชาชนหนึ่งคนอาจมีตัวตนอยู่ในหลายฐานข้อมูลภาครัฐที่กระจัดกระจาย เช่น ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ทะเบียนเกษตรกร ทะเบียนผู้เสียภาษีเงินได้ ทะเบียนผู้ได้รับอนุญาตขับขี่ ทะเบียนผู้สูงอายุ หรือเป็นผู้มีอำนาจลงนามในทะเบียนธุรกิจ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อยกระดับงานบริการภาครัฐ

เพื่อก้าวข้ามอุปสรรคดังกล่าว ภาครัฐทั่วโลกจึงมีแนวคิดที่จะบูรณาการข้อมูลประชาชนให้เป็นภาพเดียว (Single View of Citizen) โดยเชื่อมโยงข้อมูลประชาชนจากฐานข้อมูลของทุกหน่วยงานในทุกภาคส่วน เพื่อให้สามารถเห็นข้อมูลประชาชนได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ประโยชน์ในหลายมิติ ดังนี้

1. สามารถกำหนดนโยบายที่เหมาะสมและเป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น การให้เงินช่วยเหลือที่เหมาะสมกับความจำเป็นรายบุคคล
2. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยลดขั้นตอนการขอข้อมูลและตรวจสอบเอกสารที่ซ้ำซ้อน เช่น ลดการขอเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติอนุญาตจำนวนมาก ทั้งที่เอกสารเหล่านั้นเป็นเอกสารที่ออกโดยภาครัฐแต่ขาดการบูรณาการข้อมูลกันระหว่างหน่วยงาน
3. สามารถเพิ่มความโปร่งใสในการทำงานและลดความเสี่ยงต่อการทุจริตประทุมิชอบ เช่น การใช้ระบบติดตามความคืบหน้าของขั้นตอนการอนุมัติอนุญาต ทำให้ผู้รับบริการทราบถึงระยะเวลาที่ควรพิจารณาแล้วเสร็จและสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้

กรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จของการบูรณาการข้อมูลประชาชนให้เป็นภาพเดียว ได้แก่ ระบบอัลทินน์ (Altinn¹) ของประเทศนอร์เวย์ ซึ่งเป็นระบบสำหรับทำธุรกรรมภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ โดยได้บูรณาการข้อมูลประชาชนเพื่อลดขั้นตอนการติดต่อราชการของกว่า 450 งานบริการ ใน 41 หน่วยงาน เช่น พลเมืองนอร์เวย์ไม่ต้องยื่นภาษีเงินได้อีกต่อไป เนื่องจากภาครัฐมีข้อมูลเพียงพอที่จะคำนวณภาษีรายบุคคล และแสดงเพียงจำนวนที่ต้องจ่ายเพิ่ม/ได้รับคืนในแต่ละปีเท่านั้น (Automatic Tax Filing)

2. การให้บริการภาครัฐแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalized Customer Experience)

การกำหนดนโยบายภาครัฐและการให้บริการประชาชนมีความซับซ้อนมากขึ้นตามบริบททางสังคมและเศรษฐกิจในยุคดิจิทัล ในขณะที่โครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่แบ่งตามสายงาน (functional-based government) แต่รูปแบบการให้บริการประชาชนและทิศทางของการพัฒนาประเทศล้วนต้องการการทำงานแบบบูรณาการข้ามสายงาน (agenda-based government) ส่งผลให้การติดต่อราชการในปัจจุบันมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาครัฐทั่วโลกจึงมีแนวคิดออกแบบบริการที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalized Customer Experience) โดยใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและตรงตามความต้องการรายบุคคล

กรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จของการให้บริการภาครัฐแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล ได้แก่ พอร์ทัลการท่องเที่ยว Incredible India ของประเทศอินเดีย² ซึ่งเป็นระบบที่พลิกโฉมการให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว จากที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถตัดสินใจวางแผนการเดินทางได้ เนื่องจากได้รับข้อมูลปริมาณมากเกินไปแต่ไม่อาจมั่นใจได้ว่าข้อมูลนั้นถูกต้องหรือไม่ กระทรวงการท่องเที่ยวอินเดียจึงได้นำเทคโนโลยีมายกระดับการให้บริการข้อมูล เพื่อนำเสนอแผนการท่องเที่ยวที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคลให้นักท่องเที่ยวตามความสนใจ ระยะเวลา งบประมาณ และปัจจัยอื่นๆ รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงไปสู่การทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น จองตั๋วโดยสารและที่พัก นวัตกรรมนี้ทำให้พอร์ทัลการท่องเที่ยว Incredible India ได้รับรางวัล World Travel Award สาขา Best Campaign of the Year ในปี 2552 และได้รับการยอมรับในระดับสากลให้เป็นเว็บไซต์การท่องเที่ยวของภาครัฐที่ดีที่สุดในโลก

3. การให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service Management)

นอกจากบริบทที่ซับซ้อนมากขึ้นจะทำให้การติดต่อราชการมีความซับซ้อนยิ่งขึ้นแล้ว ภายในภาครัฐเองก็กำลังเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ ในการบริหารจัดการเช่นกัน โดยเฉพาะในกรณีที่หน่วยงานจากหลายภาคส่วนมีความเกี่ยวข้องกันในกระบวนการ แต่กลับมีการดำเนินงานและจัดเก็บข้อมูลในลักษณะแยกส่วน ที่ผ่านมาภาครัฐทั่วโลกได้พยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยในระยะแรกเริ่มจากจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการที่มีเจ้าหน้าที่ประจำจากหลายหน่วยงานคอยให้บริการ แต่เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีที่จำกัดจึงยังไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ในระยะต่อมาได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนก็ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น

กรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จของการให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว ได้แก่ ระบบจดทะเบียนธุรกิจออนไลน์ (Online Business Licensing Service: OBLs³) ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นเว็บไซต์กลางที่อำนวยความสะดวกด้านการขอใบอนุญาตออนไลน์จากทุกหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยประชาชนสามารถติดต่อหน่วยงานกลางเพียงหน่วยงานเดียวผ่านศูนย์ปฏิบัติงานหรือเว็บไซต์ที่มีฐานข้อมูลภาครัฐเชื่อมต่อกันทั้งหมด แทนการติดต่อทุกหน่วยงานด้วยตนเอง ทำให้ลดขั้นตอนการเตรียม ยื่นและตรวจสอบเอกสาร ลดระยะเวลาในการขอรับบริการ อีกทั้งยังสามารถติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงาน

¹ Government of Norway, Altinn Main Website | Accenture Credentials on The Brønnøysund Register Centre, Norwegian Government

² Incredible India.org Main Page, Ministry of Tourism | Tripgator Website and Travel Application | Hindu Business Line 'Travel planning portal tripgator.com launched'

³ Online Business Licensing Service, Head of Civil Service, Government of Singapore

4. การเชื่อมต่ออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Internet of Things & Mobility)



รูปที่ 2 การเชื่อมต่ออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Internet of Things & Mobility)

ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วกว่า 2 เท่า จาก 1,100 ล้านเครื่องในปี พ.ศ. 2555 เป็น 2,600 ล้านเครื่องในปัจจุบัน และคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นอีก 2.5 เท่าในปี พ.ศ. 2563 ซึ่งในอนาคตการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (Internet of Things) จะมีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยคาดการณ์ว่าภายในปี พ.ศ. 2563 อุปกรณ์กว่า 50,000 ล้านชิ้นจะถูกเชื่อมต่อกัน หรือโดยเฉลี่ยแล้วมนุษย์หนึ่งคนจะมีอุปกรณ์มากถึง 6.5 ชิ้นที่เชื่อมต่อกัน

แนวโน้มสภาพการณ์นี้จึงนับเป็นโอกาสสำคัญที่จะนำอุปกรณ์เหล่านี้มาใช้ประโยชน์ในวงกว้าง ซึ่งภาครัฐสามารถนำเทคโนโลยีการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์มาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์ให้สื่อสารถึงกันแบบอัตโนมัติโดยไม่ต้องอาศัยการควบคุมของมนุษย์ตลอดเวลา เช่น ระบบแจ้งเตือนอุทกภัยที่ประมวลผลบนพื้นฐานของข้อมูลจากเครื่องวัดระดับน้ำ ความเร็วของการไหล และความชื้นของบรรยากาศ ทำให้สามารถแจ้งเตือนล่วงหน้าโดยอัตโนมัติก่อนเกิดภัย

กรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จของการเชื่อมต่ออุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้แก่ โครงการ Safe City ของประเทศสิงคโปร์⁴ ซึ่งเป็นระบบรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุกที่บูรณาการข้อมูลจากกล้องวงจรปิดทั้งหมดไปยังศูนย์บัญชาการ และนำเครื่องมือวิเคราะห์ภาพเคลื่อนไหวเชิงลึก (Video Analytics) มาประเมินสถานการณ์เสียง เพื่อแจ้งเตือนไปยังเจ้าหน้าที่ (Push Notification) เช่น วิเคราะห์ภาพเคลื่อนไหวเพื่อตรวจจับวัตถุแปลกปลอมที่ถูกทิ้งไว้ในที่สาธารณะ หรือส่งสัญญาณเมื่อมีผู้บุกรุกเข้าไปในบริเวณต้องห้าม และแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ภาคสนามให้ดำเนินการได้ทันที่

5. การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Big Data & Analytics)

ไม่เพียงแต่จำนวนอุปกรณ์เท่านั้นที่เพิ่มขึ้น ขนาดของข้อมูลก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในเชิงปริมาณ รูปแบบ และความเร็วในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งข้อมูลส่วนมากยังไม่มียระบบในการจัดเก็บ (Unstructured) หรือถูกจัดเก็บในลักษณะฐานข้อมูลดิบ (Database) ทำให้ไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจุบันจึงได้มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือจัดระเบียบข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และมีความหลากหลายให้เป็นระบบ รวมทั้งมีการพัฒนาเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) เพื่อให้สามารถเข้าใจข้อมูลอย่างลึกซึ้งและนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดผลในที่สุด (Insight, Action, Outcome)

⁴ Accenture Credentials Safe City, collaborating with Safety Security Industry Programme Office (SSIPO), Ministry of Home Affairs (MHA) and Singapore Economic Development Board (SEDB)

กรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จของการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ได้แก่ ระบบบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labor Market: IVLM) ของประเทศเยอรมัน⁵ โดยที่ผ่านมายุโรปประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการตลาดแรงงานของประเทศ โดยเชื่อมโยงข้อมูลตำแหน่งงานจากกว่า 700 หน่วยงาน ทั้งภายในเยอรมันและในทวีปยุโรป รวมทั้งนำข้อมูลตลาดแรงงานจากภาคส่วนอื่นๆ มาวิเคราะห์ เพื่อยกระดับการจัดการงานแบบครบวงจร ตั้งแต่ขั้นตอนการจดทะเบียนผู้ว่าจ้างงาน ไปจนถึงการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะแรงงาน ส่งผลให้อัตราการว่างงานและระยะเวลาที่ใช้ในการหางานของประชาชนเยอรมันลดลงมาก

6. การใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Shared Services)

ภาครัฐทั่วโลกกำลังตระหนักถึงบทเรียนสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ซึ่งที่ผ่านมาได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะ “ต่างคนต่างทำ” ไม่ได้มีการบูรณาการกันเท่าที่ควร ทั้งที่แท้จริงแล้วหน่วยงานต่างๆ ล้วนมีความต้องการทางเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกัน ภาครัฐจึงมีโอกาสลดความซ้ำซ้อนในแง่ของงบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และการดูแลรักษาระบบ อีกทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพจากการเพิ่มขนาด (Economies of Scale) เมื่อหันมาใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Shared Services) เช่น บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ (IaaS) บริการด้านซอฟต์แวร์ (SaaS) บริการแพลตฟอร์ม (PaaS) และบริการระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud) ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานบนอินเทอร์เน็ตที่ให้หน่วยงานต่างๆ ใช้ทรัพยากรร่วมกันและสามารถเรียกใช้งานผ่านเครือข่ายได้ตลอดเวลา เป็นต้น

กรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จของการใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน ได้แก่ ระบบ SingPass⁶ และ CorpPass⁷ ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นระบบกลางสำหรับบริหารจัดการสิทธิ จากเดิมที่ประชาชนผู้มีความประสงค์ใช้บริการออนไลน์ของภาครัฐจะต้องยืนยันตัวตนใหม่ทุกครั้งเมื่อต้องการทำธุรกรรมของแต่ละหน่วยงาน แต่เมื่อมีระบบ SingPass และ CorpPass ประชาชนสามารถบริหารจัดการสิทธิผ่านบัญชีอิเล็กทรอนิกส์กลาง (Single Electronic User Account) ด้วยการพิสูจน์ตัวตนเพียงครั้งเดียว (Single Sign-On) ผ่านเลขประจำตัวประชาชน จึงได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

7. การสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวก (Rebalancing between Security & Facilitation)

ท่ามกลางความซับซ้อนของบริบททางเศรษฐกิจและสังคมในโลกยุคดิจิทัล ภาครัฐมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยของชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ซึ่งหากไม่สามารถสร้างสมดุลได้ก็อาจส่งผลกระทบต่อประเทศ เช่น ในขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมือง หากเจ้าหน้าที่เข้มงวดมากเกินไปก็จะทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวกสบาย ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของประเทศ แต่ในขณะเดียวกันหากเจ้าหน้าที่เข้มงวดน้อยเกินไปก็อาจมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของประเทศ ดังนั้น การสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวก จึงเป็นประเด็นท้าทายที่ภาครัฐทั่วโลกกำลังหันมาให้ความสำคัญ

กรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จของการสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวก ได้แก่ โปรแกรม Automated Passport Control (APC) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เปิดโอกาสให้ผู้โดยสารที่ถือหนังสือเดินทางสหรัฐ แคนาดา และประเทศที่ได้รับการยกเว้นวีซ่า ลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนเมื่อเดินทางข้ามแดน แต่ในขณะเดียวกันก็ยังรักษามาตรฐานความปลอดภัยโดยให้ผู้โดยสารสแกนหนังสือเดินทาง ถ่ายรูป และตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลเที่ยวบินผ่านช่องทางอัตโนมัติพิเศษ โดยปัจจุบันได้ติดตั้งจุดให้บริการที่ 36 สนามบินหลัก และสามารถรองรับได้ถึง 9 ภาษา

8. การเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome-driven Transformation)

การพัฒนาสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระยะที่ผ่านมามุ่งเน้นการติดตั้งและใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน ภาครัฐต่างๆ อย่างไรก็ตาม การยกระดับสู่รัฐบาลดิจิทัลในระยะถัดไปจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome-driven Transformation) กล่าวคือ มีการปรับเปลี่ยนองค์กรแบบครบวงจร (End-to-End Transformation)

⁵ Accenture Credentials, Bundesagentur für Arbeit & National Employment Agency (BA)

⁶ Government of Singapore Singapore Personal Access Main Website | Infocomm Development Authority of Singapore under Ministry of Finance

⁷ Government of Singapore Corppass Factsheet, Infocomm Development Authority of Singapore & Infocomm News

ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ (People) ขั้นตอนการทำงาน (Process) เทคโนโลยี (Technology) และกฎระเบียบ (Regulation) นอกจากนี้ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการโครงการและการกำกับดูแล (Project Management and Governance) ที่ดีอีกด้วย

ภาครัฐทั่วโลกจึงได้นำแนวคิดโครงการนำร่องเพื่อขยายผล (Pilot & Scale) มาประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงแทนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ภายในครั้งเดียว (Big Bang) โดยจัดทำโครงการนำร่องในหน่วยงานที่มีความพร้อมสูงและในหน่วยงานภาครัฐที่มีผลกระทบสูง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดโดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง หรือสามารถนำสิ่งที่ประสบผลสำเร็จจากโครงการนำร่องไปขยายผลในหน่วยงานอื่นๆ ในระยะถัดไป

ภายใต้กระบวนการที่ใหม่นี้ เปิดโอกาสให้ประเทศที่ยังต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงสามารถพัฒนาแบบก้าวกระโดด (Leapfrog) โดยเรียนรู้จากตัวอย่างประสบการณ์ของกรณีศึกษาที่ได้มีการทดลองในรูปแบบต่างๆ จนเกิดความชัดเจน และเลือกนำรูปแบบที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การพัฒนาระบบยืนยันตัวตน Aadhaar ของประเทศอินเดีย ที่สามารถจัดเก็บข้อมูลลายนิ้วมืออิเล็กทรอนิกส์ของพลเมืองได้ถึง 200 ล้านคนต่อปี เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนเมื่อต้องการติดต่อภาครัฐ ทั้งนี้ อินเดียได้ศึกษาบทเรียนจากการพัฒนาเทคโนโลยีการยืนยันตัวตนด้วยข้อมูลทางชีวภาพ (Biometrics) ของต่างประเทศ เช่น สหราชอาณาจักรทดลองใช้ระบบสแกนม่านตา (IRIS) แต่ประสบปัญหาการใช้งานจริง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาพบอุปสรรคในการนำระบบสแกนลายนิ้วมือมาใช้สำหรับลงตราประทับ (Visa) จนในที่สุดอินเดียได้เลือกรูปแบบการยืนยันตัวตนผ่านลายนิ้วมืออิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ และประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบ Aadhaar⁸ ให้เป็นรากฐานการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลต่อยอดในด้านอื่นๆ เช่น การให้เงินช่วยเหลือรายบุคคลในรูปแบบ electronic payment เป็นต้น

9. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)

การยกระดับสู่รัฐบาลดิจิทัลให้ประสบผลสำเร็จเป็นภารกิจที่ยิ่งใหญ่สำหรับทุกประเทศ เนื่องจากใช้ระยะเวลาอันยาวนาน ใช้งบประมาณสูง และไม่ได้มีกฎระเบียบรองรับอย่างชัดเจน อีกทั้งยังเป็นเรื่องที่เข้าใจยากและค่อนข้างไกลตัวจากการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ยิ่งไปกว่านั้นการทำงานของภาครัฐยังเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) จากหลายภาคส่วนเป็นจำนวนมาก ทำให้การบูรณาการและการประสานประโยชน์เป็นเรื่องที่ท้าทาย

ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้นำสูงสุดของประเทศ เพื่อก้าวข้ามอุปสรรคความท้าทายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าประเทศส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในการขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้นไม่ใช่ประเทศที่ร่ำรวยที่สุด แต่เป็นประเทศที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง โดยบุคคลากรที่อยู่ในตำแหน่งผู้นำประเทศจะต้องมีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง ส่งผลให้ภาครัฐสามารถดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการได้อย่างไร้รอยต่อ แม้จะมีการเปลี่ยนผ่านยุคสมัยทางการเมืองก็ตาม

กรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี ซึ่งได้เริ่มวางรากฐานโครงการเชิงดิจิทัลในปี พ.ศ. 2539 และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้นำประเทศหลายครั้ง แต่ภาครัฐก็ยังสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบายและแผนปฏิบัติการที่วางไว้ เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนจากผู้นำทุกคนที่ก้าวขึ้นมาอยู่ในตำแหน่ง ส่งผลให้ดัชนี EGDI (e-Government Development Index⁹) ของเกาหลีใต้ได้ขึ้นจากอันดับ 13 ในปี พ.ศ. 2546 มาเป็นอันดับ 1 ของโลก ในปี พ.ศ. 2555 และยังคงรักษาอันดับสูงสุดมาจนถึงปีสำรวจล่าสุด

⁸ Accenture Knowledge Exchange Database | Government of India, Unique Identification Authority of India Planning Commission

⁹ E-Government Complete Survey and UN E-Government Development Database, United Nations Public Administration Country Studies (UNPACS), Department of Economic and Social Affairs

บทที่ 2 ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ

การพัฒนาและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติต่อไป

- นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2558 – 2564
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561
- กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 (ICT2020)
- แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2559-2563

วิสัยทัศน์และนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา พ.ศ. 2558

นโยบาย 11 ด้าน ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์



มั่นคง



มั่งคั่ง



ยั่งยืน

นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2558 – 2564

2 ส่วน 16 นโยบาย เพื่อเสถียรภาพ
และความเป็นปึกแผ่นของชาติ และ
ความมั่นคงในชีวิตประชาชน

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)

ยุทธศาสตร์หลัก 7 ด้าน มุ่งสู่การเป็น
ประเทศรายได้สูงและสังคมที่มีคุณภาพ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ ราชการไทย พ.ศ. 2556-2561

3 มิติ 7 ประเด็น
พัฒนาระบบราชการไทย
สู่ความเป็นเลิศและโปร่งใส

กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 (ICT2020)

7 เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ สู่ Smart Thailand 2020

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2559-2563

6 ยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม

รูปที่ 3 วิสัยทัศน์ นโยบาย และแผนการพัฒนาของรัฐบาลปัจจุบันได้คณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

2.1 ความสอดคล้องระหว่างทิศทางของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ

จากนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา พ.ศ. 2558 ทั้ง 11 ด้าน ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน สามารถกำหนดขีดความสามารถเชิงดิจิทัลหลักของภาครัฐไทยได้เป็น 24 ด้าน ใน 4 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความมั่นคงแห่งชาติ ประกอบด้วย ความปลอดภัยสาธารณะ การบริหารจัดการชายแดน ภัยธรรมชาติ และ ภาวะวิกฤต

มิติที่ 2 งานบริการเพื่อเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม ประกอบด้วย การลงทุน การค้า (นำเข้า/ส่งออก) วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม การท่องเที่ยว ภาษีและรายได้ แรงงาน การเกษตร การพัฒนาสังคม การศึกษา สาธารณสุข สาธารณูปโภค และ การคมนาคม

มิติที่ 3 ประสิทธิภาพภาครัฐ ประกอบด้วย การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารสินทรัพย์ ทรัพยากรมนุษย์และการจ่ายเงินเดือน และการเงินและการใช้จ่าย

มิติที่ 4 ขีดความสามารถรองรับต่างๆ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ การยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ การบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับการบริการ และการยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ

วิสัยทัศน์และนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา พ.ศ. 2558

นโยบาย 11 ด้าน ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์



มั่นคง



มั่งคั่ง



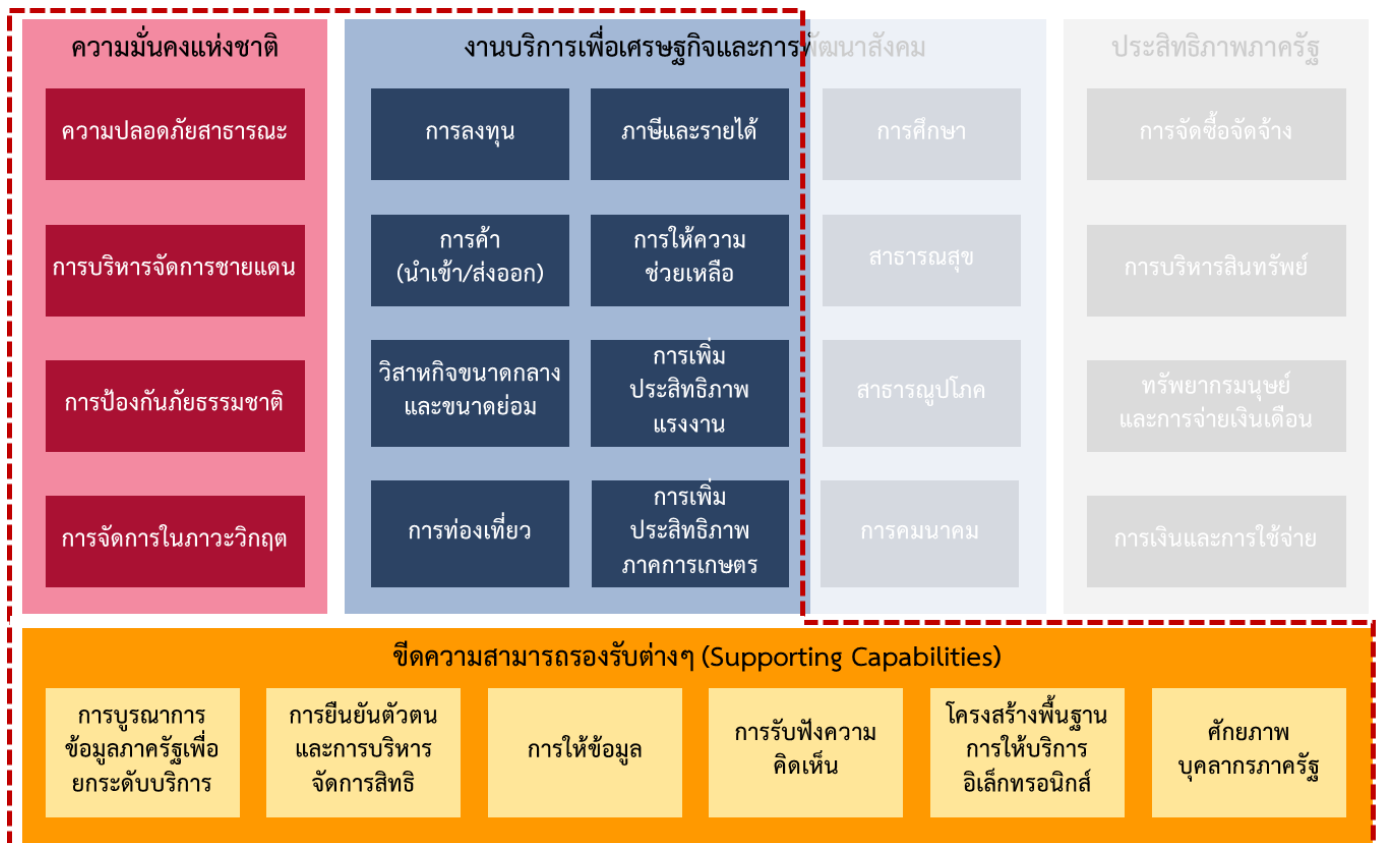
ยั่งยืน



รูปที่ 4 ขีดความสามารถเชิงดิจิทัลหลักของภาครัฐไทย 26 ด้าน จากนโยบายรัฐบาล 11 ด้าน ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

โดยในระยะแรกของการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ครอบคลุมขีดความสามารถหลักทั้งหมด 18 ด้าน ได้แก่ การบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ การยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ การให้ข้อมูล การรับฟังความคิดเห็น โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ศักยภาพบุคลากรภาครัฐ การให้ความช่วยเหลือ การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร

การท่องเที่ยว การลงทุน การค้า (นำเข้า/ส่งออก) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาษีและรายได้ ความปลอดภัยสาธารณะ การบริหารจัดการชายแดน การป้องกันภัยธรรมชาติ และการจัดการในภาวะวิกฤต



รูปที่ 5 ขอบเขตของโครงการในระยะแรก

ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลทั้ง 18 ด้านภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติข้างต้น จึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างทิศทางของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ อันจะส่งผลให้การขับเคลื่อนประเทศตามแผนต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยสามารถสรุปประเด็นความสอดคล้องได้ดังต่อไปนี้

ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2558 -2564

การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความสอดคล้องกับ 10 ประเด็นยุทธศาสตร์ ภายใต้นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2558 -2564 ดังนี้



รูปที่ 6 ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ

- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์เสริมสร้างความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านความปลอดภัยสาธารณะ จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ป้องกันและแก้ไขการก่อความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ยุทธศาสตร์เสริมสร้างความเข้มแข็งและภูมิคุ้มกันของความมั่นคงภายใน และยุทธศาสตร์สร้างเสริมศักยภาพการป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยคุกคามข้ามชาติ
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการบริหารจัดการชายแดน จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์จัดระบบการบริหารจัดการชายแดนเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาข้ามพรมแดน ยุทธศาสตร์จัดระบบ ป้องกัน และแก้ไขปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมือง และยุทธศาสตร์สร้างเสริมศักยภาพการป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยคุกคามข้ามชาติ
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการป้องกันภัยธรรมชาติ จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์รักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์พัฒนาระบบงานข่าวกรองให้มีประสิทธิภาพ
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการจัดการในภาวะวิกฤต จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบการเตรียมพร้อมแห่งชาติเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ และยุทธศาสตร์เสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการป้องกันประเทศ

ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564

การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความสอดคล้องกับ 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ดังนี้

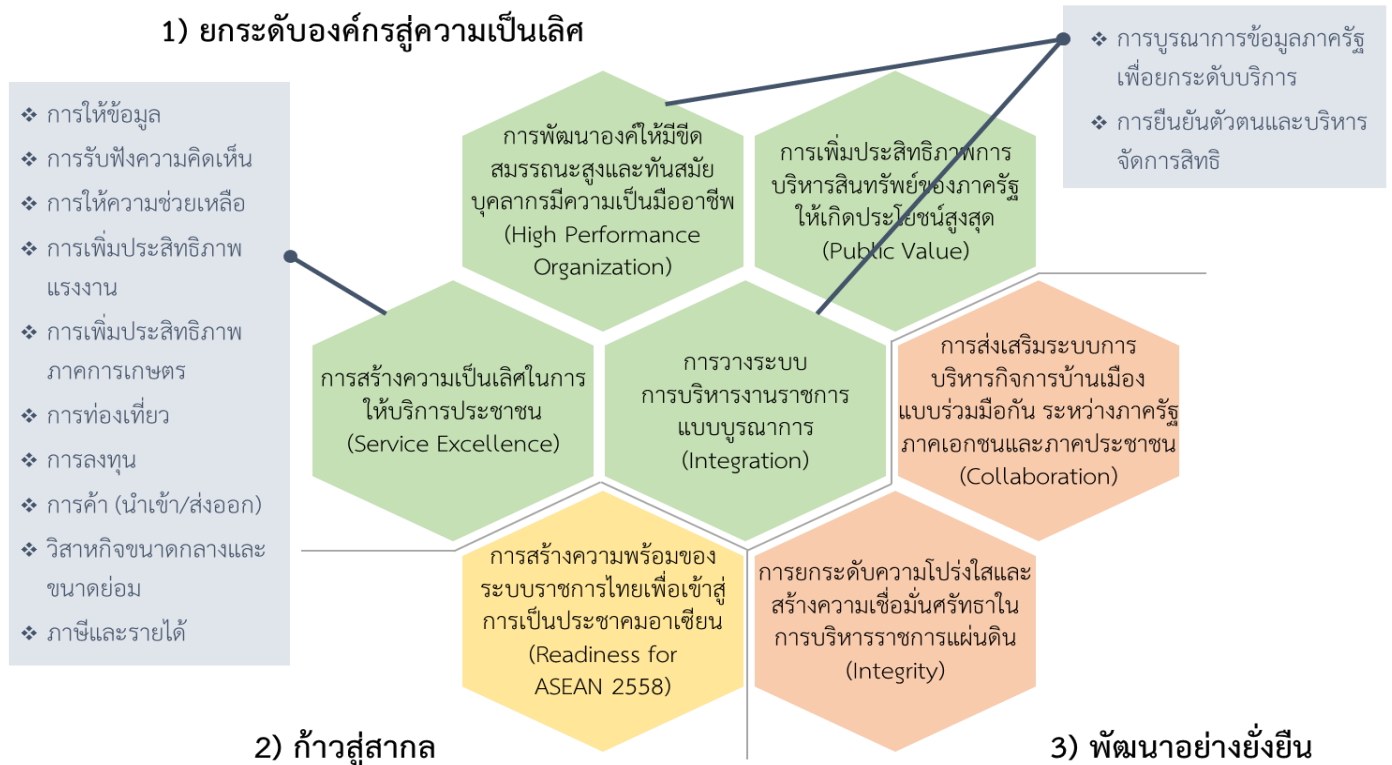
<p>การพัฒนาเศรษฐกิจในภาพรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> ลงทุนโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ เป็นฐานการผลิตสมัยใหม่ จัดการทรัพยากรน้ำ ใช้ประโยชน์จากประชาคมอาเซียน <p>การลงทุน การค้า (นำเข้า/ส่งออก) การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร</p>	<p>การพัฒนาเศรษฐกิจรายสาขา</p> <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา การพัฒนาผลิตภาพแรงงาน พัฒนาสินค้า OTOP เพิ่มขีดความสามารถให้ SMEs ส่งเสริมผู้ประกอบการสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ปรับโครงสร้างการผลิต <p>การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การท่องเที่ยว</p>	<p>การพัฒนาเกษตรสู่ความเป็นเลิศด้านอาหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> อนุรักษ์พันธุกรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดระบบการผลิตให้สอดคล้องกับศักยภาพพื้นที่ ส่งเสริมการรวมกลุ่มการผลิตทางการเกษตร สร้างโอกาสในการเข้าถึงนวัตกรรม เพิ่มมูลค่าผลผลิตภาคเกษตร ขับเคลื่อนการผลิตเกษตรอินทรีย์ ส่งเสริมแนวคิดเกษตรตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง สนับสนุนการจัดทำแผนแม่บทภาคเกษตร พัฒนาฐานข้อมูลด้านอุปสงค์และอุปทาน สร้างบุคลากรด้านการเกษตร <p>การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร</p>	<p>การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพคนให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศและมีคุณภาพชีวิตที่ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาศักยภาพคนในทุกช่วงวัย ยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ เสริมสร้างสุขภาพและป้องกันโรค สร้างความอยู่ดีมีสุขของครอบครัว <p>การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน</p>
<p>การสร้างความเสมอภาคเพื่อรองรับสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างโอกาสในการเข้าถึง สร้างความมั่นคงทางรายได้และการประกอบอาชีพ พัฒนาการบริหารจัดการในระบบสุขภาพ ส่งเสริมการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อผู้สูงอายุ เสริมสร้างบทบาทของสถาบันทางสังคม สร้างความเข้มแข็งของชุมชน <p>การให้ความช่วยเหลือ การให้ข้อมูล การรับฟังความคิดเห็น การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน</p>	<p>การพัฒนาพื้นที่ ภาค และการเชื่อมโยงภูมิภาค</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษชายแดน พัฒนาและฟื้นฟูพื้นที่ฐานเศรษฐกิจหลัก พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภูมิภาค พัฒนาด้านการขนส่งในระดับภูมิภาค <p>การค้า (นำเข้า/ส่งออก)</p>	<p>การสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> รักษาทุนทางธรรมชาติ บริหารจัดการน้ำ ส่งเสริมการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการผลิตและการสร้างงานสีเขียว ให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม รองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ลดความเสี่ยงด้านภัยพิบัติ พัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศ <p>การป้องกันภัยธรรมชาติ</p>	

รูปที่ 7 ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12

- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการให้ข้อมูล ด้านการรับฟังความคิดเห็น และด้านการให้ความช่วยเหลือ จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์การสร้างความเสมอภาคเพื่อรองรับสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจในภาพรวม ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจรายสาขา ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพคนให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศและมีคุณภาพชีวิตที่ดี และยุทธศาสตร์การสร้างความเสมอภาคเพื่อรองรับสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจในภาพรวม และยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรสู่ความเป็นเลิศด้านอาหาร
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการลงทุน จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจในภาพรวม
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการค้า (นำเข้า/ส่งออก) จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจในภาพรวม และยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ ภาค และการเชื่อมโยงภูมิภาค
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการท่องเที่ยว และด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจรายสาขา
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการป้องกันภัยธรรมชาติ จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561

การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความสอดคล้องกับ 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ดังนี้



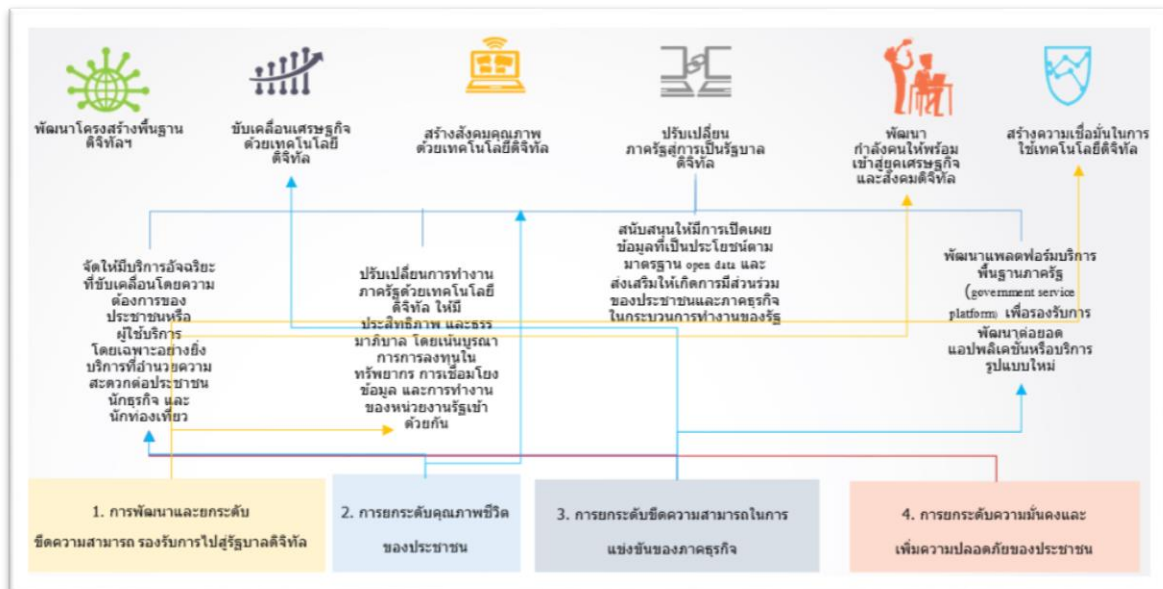
รูปที่ 8 ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561

- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ และด้านการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ และยุทธศาสตร์การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ
- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ข้อมูล ด้านการรับฟังความคิดเห็น ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร ด้านการท่องเที่ยว ด้านการลงทุน ด้านการค้า (นำเข้า/ส่งออก) ด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และด้านภาษีและรายได้ จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 (ICT2020) และ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2559-2563

การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลทั้ง 18 ด้านภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการทำงานของภาครัฐ (Smart Government) ภายใต้กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 (ICT2020) โดยสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 4 “Smart Government” ที่ประกอบด้วย 1. ICT Human Resource and ICT Competent Workforce 2. ICT Infrastructure 3. ICT Industry ภายใต้กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT2020)

นอกจากนี้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลยังสอดคล้องกับ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2559-2563 (Thailand Digital Economy and Society Development Plan) โดยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และยุทธศาสตร์อื่น ๆ ด้วยดังรูปที่ 9



รูปที่ 9 ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมพ.ศ. 2559-2563

สรุปความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับแผนชาติต่างๆ

	นโยบายของ คณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา พ.ศ.2558	นโยบายความมั่นคง แห่งชาติ พ.ศ.2558-2564	แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2564	แผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาระบบราชการ ไทย พ.ศ.2556-2561	กรอบนโยบายเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT2020)	แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2559-2561
การบูรณาการข้อมูล ภาครัฐเพื่อยกระดับการ บริการ	✓			✓	✓	✓
การยืนยันตัวตนและการ บริหารจัดการสิทธิ	✓	✓		✓	✓	✓
การให้ข้อมูล	✓		✓	✓		✓
การรับฟังความคิดเห็น	✓		✓	✓		✓
โครงสร้างพื้นฐานการ ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์	✓	✓		✓	✓	✓
ศักยภาพบุคลากรภาครัฐ		✓		✓	✓	✓
การให้ความช่วยเหลือ	✓		✓	✓	✓	✓
การเพิ่มประสิทธิภาพ แรงงาน	✓			✓	✓	✓
การเพิ่มประสิทธิภาพภาค การเกษตร	✓		✓	✓	✓	✓
การท่องเที่ยว	✓		✓	✓	✓	✓
การลงทุน	✓		✓	✓	✓	✓
การค้า (นำเข้า/ส่งออก)	✓		✓	✓	✓	✓
วิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม	✓		✓	✓	✓	✓
ภาษีและรายได้	✓		✓	✓	✓	✓
ความปลอดภัยสาธารณะ	✓	✓				✓
การบริหารจัดการชายแดน	✓	✓				✓
การป้องกันภัยธรรมชาติ	✓	✓	✓		✓	✓
การจัดการในภาวะวิกฤต	✓	✓				✓

รูปที่ 10 ตารางสรุปความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับแผนระดับชาติอื่นๆ

จากการวิเคราะห์ประเด็นความสอดคล้องระหว่างทิศทางของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกับยุทธศาสตร์ระดับชาติข้างต้น พบว่าการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไม่เพียงแต่จะช่วยกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลของประเทศที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม แต่ยังเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้ภาครัฐบรรลุผลตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายของยุทธศาสตร์ระดับชาติต่างๆ อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีแก่ทุกภาคส่วน และส่งผลให้ประเทศไทยสามารถก้าวไปเป็นประเทศที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ได้อย่างแท้จริง

บทที่ 3 สภาพการณ์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในปัจจุบันเทียบกับสากล

3.1 ผลการศึกษาวิเคราะห์ผลการจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (International Benchmark)

เพื่อให้เกิดความเข้าใจภาพรวมสถานการณ์ด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทย คณะทำงานจึงทำการศึกษาระดับสากลอันเป็นยอมรับในเวทีโลก คือรายงานสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Development Survey)¹⁰ ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งจัดทำขึ้นทุกๆ 2 ปี ตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา โดยในปีล่าสุดมีจำนวนประเทศที่ได้รับการจัดอันดับทั้งหมด 193 ประเทศ

รายงาน e-Government Development Survey ประกอบไปด้วยการสำรวจความพร้อมของประเทศในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐสู่ประชาชนใน 2 มิติหลัก ได้แก่ ศักยภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ดัชนี EGDI (e-Government Development Index) และการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน โดยใช้ดัชนี EPI (e-Participation Index) สำหรับการดัชนี EGDI นั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคม 2) ด้านขีดความสามารถของประชาชนผู้ใช้บริการ และ 3) ด้านความพร้อมในการให้บริการออนไลน์ของภาครัฐ

จากผลการสำรวจปีล่าสุด ดัชนีภาพรวม EGDI ของไทย อยู่ในอันดับที่ 102 ซึ่งลดลงอย่างมีนัยสำคัญจากอันดับ 76 ในปี 2010 ในขณะที่ ดัชนี EPI อยู่ที่อันดับ 54 สูงขึ้นจาก 110 ในปี 2010 เมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Global Competitiveness Index: GCI) ที่จัดทำโดย World Economic Forum¹¹ ผลปรากฏว่าอันดับของไทยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี (อันดับที่ 31) แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบกับกลุ่มประเทศที่มีความสามารถในการแข่งขันสูง จะพบว่าประเทศไทยยังมีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ทัดเทียมกับประเทศชั้นนำต่างๆ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าสาเหตุที่อันดับ GCI ของไทยอยู่ในเกณฑ์ดีนั้น ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากปัจจัยสนับสนุนทางเศรษฐกิจมหภาค โดยเฉพาะอัตราเงินเฟ้อ และสัดส่วนหนี้สาธารณะต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ ในขณะที่ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยียังทำได้ไม่ดี ซึ่งเห็นได้จากคะแนนของดัชนี EGDI ที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับประเทศคู่แข่ง

ประเทศ	อันดับ GCI	อันดับ EGDI	อันดับ EPI
เกาหลีใต้	26	1	1
ออสเตรเลีย	22	2	7
สิงคโปร์	2	3	10
ฝรั่งเศส	23	4	4
เนเธอร์แลนด์	8	5	1
ญี่ปุ่น	6	6	4
สหรัฐอเมริกา	3	7	9
สหราชอาณาจักร	9	8	4
นิวซีแลนด์	17	9	19
ฟินแลนด์	4	10	24
ไทย	31	102	54

ตารางที่ 1 สรุปเปรียบเทียบอันดับ GCI EGDI และ EPI ของประเทศต่างๆ รวมถึงประเทศไทย

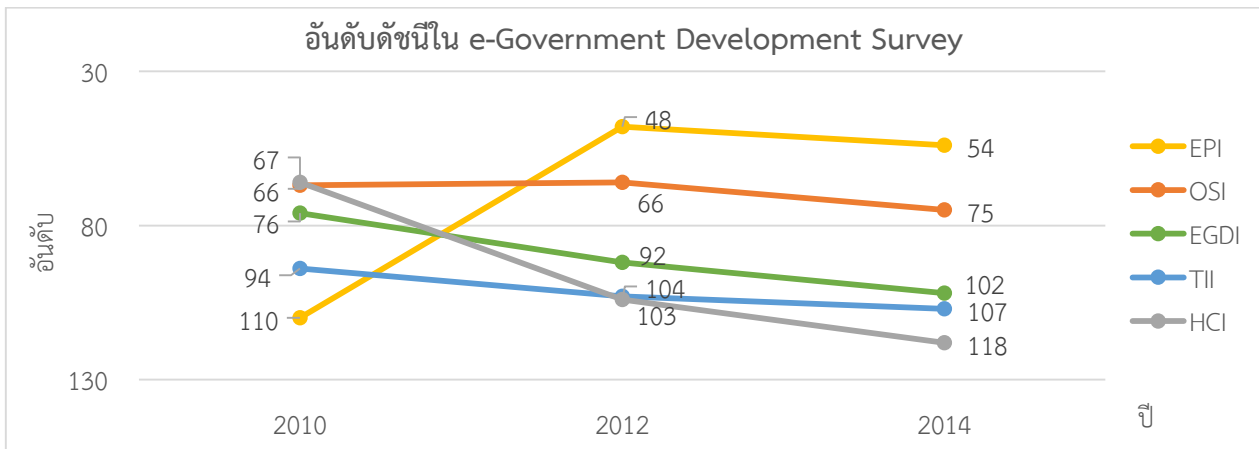
เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่ออันดับดัชนีในการนำไปกำหนดนโยบายพัฒนาให้เหมาะสม จึงต้องศึกษาในรายละเอียดของแต่ละดัชนีย่อย ได้แก่

- ดัชนีด้านโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคม (Telecommunication Infrastructure Index: TII)

¹⁰ E-Government Complete Survey and UN E-Government Development Database, United Nations Public Administration Country Studies (UNPACS), Department of Economic and Social Affairs

¹¹ The Global Competitiveness Annual Report and Index, World Economic Forum (WEC)

- ดัชนีด้านขีดความสามารถของประชาชนผู้ให้บริการ (Human Capital Index: HCI)
- ดัชนีความพร้อมด้านการให้บริการของรัฐออนไลน์ (Online Service Index: OSI)
- ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation Index: EPI)



แผนภาพที่ 1 สรุปอันดับดัชนีของประเทศไทยจากรายงาน e-Government Development Survey

ดัชนีด้านโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคม (TII)

ดัชนี TII ของไทยลดลงอย่างต่อเนื่องจากอันดับที่ 94 ในปี 2010 มาเป็นอันดับที่ 107 ในปี 2014 โดยเมื่อพิจารณารายตัวชี้วัดจำนวน 5 ตัว พบว่าแม้จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานโทรศัพท์มือถือ และจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานเครือข่ายบรอดแบนด์แบบมีสายจะเพิ่มสูงขึ้นมาก แต่ตัวชี้วัดอีก 3 ตัวที่เหลือยังอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานเครือข่ายบรอดแบนด์แบบไร้สาย ซึ่งเป็นตัวที่เพิ่มเข้ามาใหม่ในรายงานปีล่าสุด โดยไทยได้อันดับที่ 159 ดังนั้นจะเห็นว่าประเทศไทยนั้นยังมีช่องว่างในการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานทางโทรคมนาคมขั้นสูงอยู่มาก ในขณะที่เดียวกันการเข้าถึงเครือข่ายโทรศัพท์ไร้สายและบรอดแบนด์ที่อยู่ในระดับดี ส่งผลให้การผลักดันนโยบายรัฐบาลดิจิทัลทำได้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์

ดัชนี HCI

ด้านความพร้อมของประชาชนจะเห็นได้ว่าไทยยังประสบปัญหาในเรื่องความพร้อมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จากการที่อันดับดัชนี HCI ของไทยตกลงจากอันดับที่ 67 ในปี 2010 มาเป็น 118 ในปี 2014 ซึ่งลดลงถึง 51 อันดับ โดยมีสาเหตุสำคัญมาจากการเพิ่มตัวชี้วัดใหม่ 2 ตัว ได้แก่ จำนวนปีที่คาดว่าจะได้รับการศึกษาและจำนวนปีเฉลี่ยที่ได้รับการศึกษา ซึ่งผลการประเมินของไทยยังอยู่ในระดับที่ไม่ดีในขณะเดียวกันอัตราการรู้หนังสือและอัตราการเข้าเรียนที่เป็นตัวชี้วัดเดิมก็ยังคงอยู่ในระดับต่ำและมีแนวโน้มแย่ลง ดังนั้นภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้องเร่งขยายการศึกษาให้ทั่วถึงและมีคุณภาพ เพื่อกระจายโอกาสการเข้าถึงบริการภาครัฐยุคใหม่ได้อย่างเท่าเทียมยิ่งขึ้น

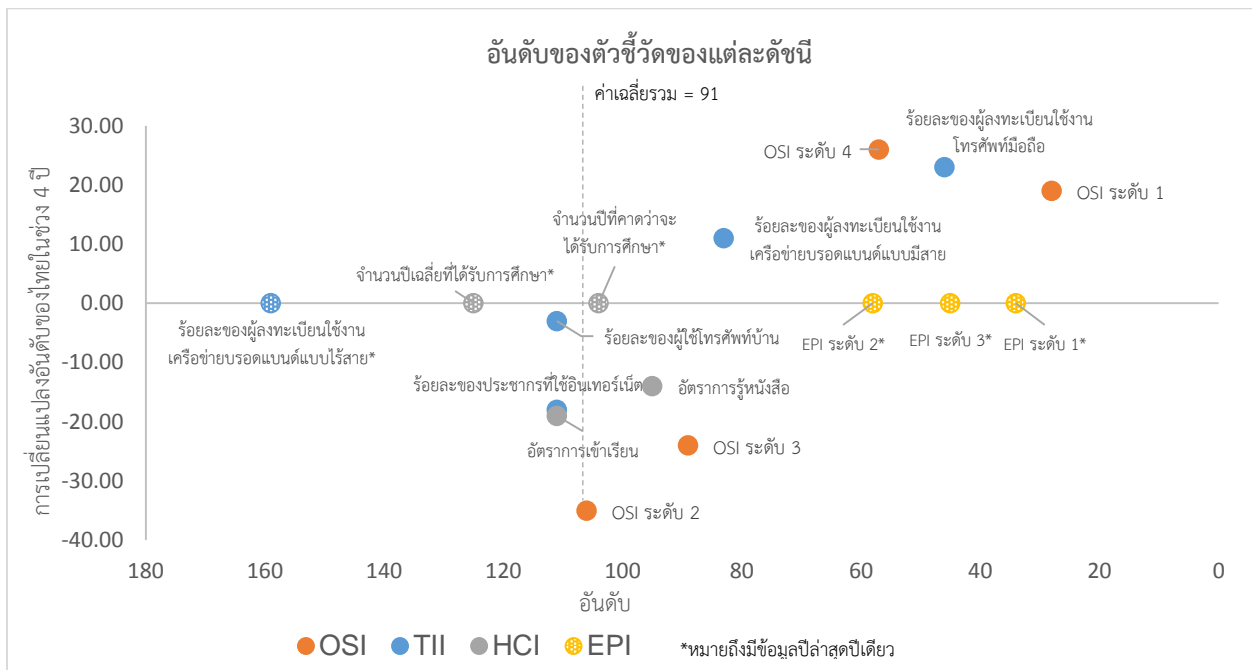
ดัชนี EPI

ในขณะที่การศึกษาต้องพัฒนาอีกผู้ใช้แต่อันดับดัชนี EPI ของไทยสามารถก้าวกระโดดขึ้นมาจากอันดับที่ 110 ในปี 2010 มาเป็น อันดับที่ 48 ในปี 2012 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าภาคประชาชนต้องการมีส่วนร่วมกับภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบการบริโภคข้อมูลด้านเดียว ไปจนถึงการร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและบริการภาครัฐ อย่างไรก็ตามในปี 2014 อันดับกลับลดลงเป็น 54 ดังนั้นการที่โครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมและการศึกษาที่ขาดประสิทธิภาพยังเป็นข้อจำกัดของการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืน

ดัชนี OSI

ความพร้อมของภาครัฐในการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เป็นอีกขีดความสามารถที่ประเทศไทยต้องเร่งพัฒนา โดยสามารถสังเกตได้จาก อันดับดัชนี OSI ที่ลดลงจากอันดับที่ 66 ในปี 2010 เป็นอันดับที่ 75 ในปี 2014 และเมื่อศึกษาคะแนนการให้บริการในแต่ละระดับ พบว่าแม้การให้บริการระดับที่ 1 (Emerging) ด้านการให้ข้อมูลเบื้องต้นรัฐบาลไทยจะอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดีแล้ว และบริการระดับที่ 4 (Connected) จะมีการพัฒนาที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจเนื่องจากที่ผ่านมามาตรานการณณ์ของประเทศอยู่ในภาวะที่ภาคประชาชนต้องเข้า

มามีส่วนร่วมวางนโยบายสาธารณะเพิ่มขึ้นมากกว่าภาวะปกติ แต่การที่บริการระดับที่ 2 (Enhanced) และระดับที่ 3 (Transactional) ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องทำการปรับปรุงแก้ไข จึงสามารถแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยยังขาดรากฐานที่ดีในการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลที่สมบูรณ์ และยั่งยืน ซึ่งนับเป็นความเสี่ยงที่อาจส่งผลให้ประเทศไทยไม่สามารถพัฒนาก้าวหน้าทันประเทศอื่นๆ ได้เร็วพอในระยะยาว



แผนภาพที่ 2 อันดับของตัวชี้วัดของแต่ละดัชนี

จากการวิเคราะห์ดัชนีข้างต้นรวมถึงการศึกษายุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานของประเทศผู้นำด้านการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลสามารถสรุปแนวทางสำหรับประเทศไทย เพื่อจะนำไปปรับใช้และส่งผลให้เกิดการสร้างสภาพแวดล้อมที่จะสนับสนุนการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลให้ไปสู่ความสำเร็จ ได้ทั้งสิ้น 4 ประการดังต่อไปนี้

- ประการที่ 1 ประเทศไทยต้องสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้แก่ทรัพยากรบุคคล
- ประการที่ 2 ส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักและมีความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ
- ประการที่ 3 ต้องมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ประการที่ 4 การพัฒนาบริการต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

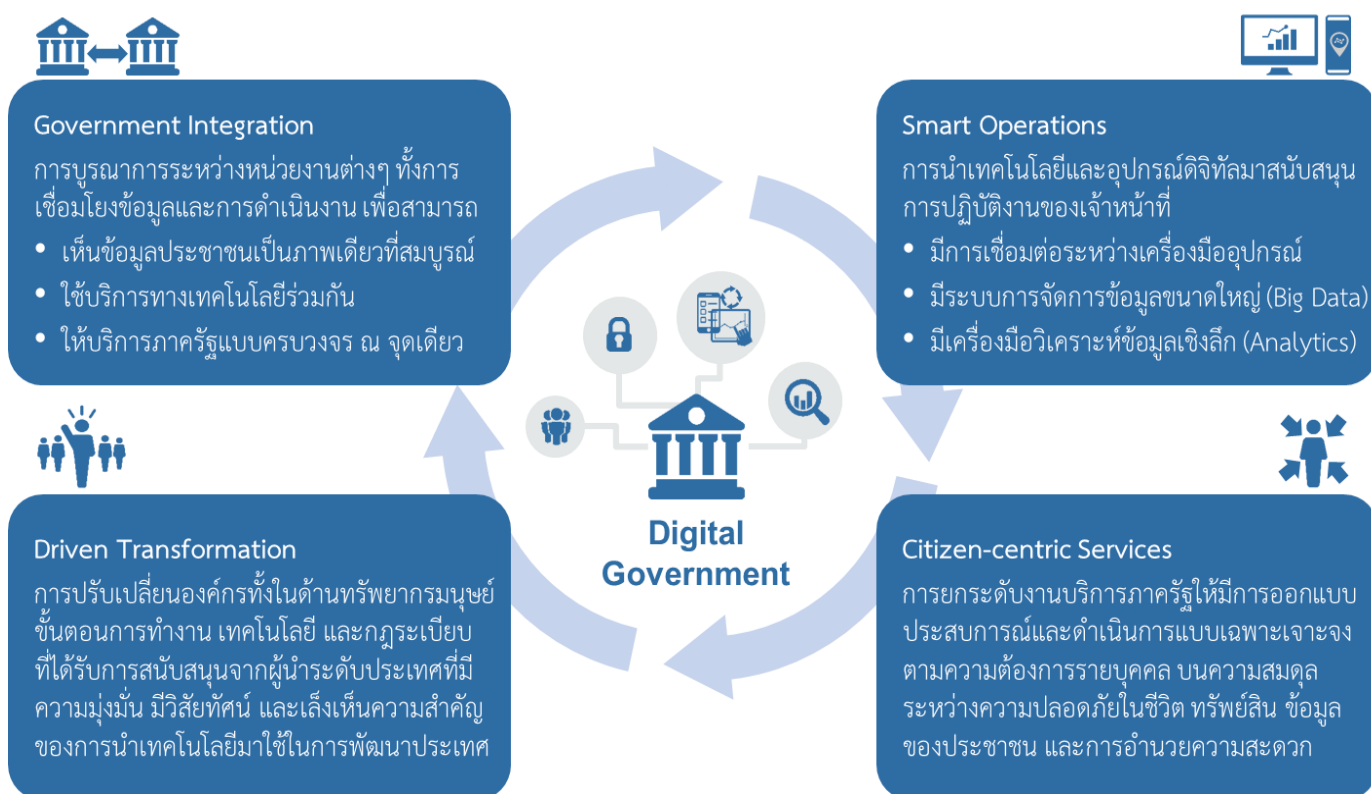
ส่วนที่ 2 วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์



บทที่ 4 วิสัยทัศน์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

“ใน 3 ปีข้างหน้า ภาครัฐไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง”

การยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตั้งอยู่บนพื้นฐานขององค์ประกอบหลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การบูรณาการภาครัฐ (Government Integration) การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operations) การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric Services) และการสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Driven Transformation)



รูปที่ 11 วิสัยทัศน์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

องค์ประกอบที่ 1 การบูรณาการภาครัฐ (Government Integration) คือ การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่การเชื่อมโยงข้อมูลไปจนถึงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งการบูรณาการข้อมูลจะทำให้ภาครัฐไทยเห็นข้อมูลประชาชนเป็นภาพเดียวที่สมบูรณ์ (Single View of Citizen) ในขณะที่การบูรณาการการดำเนินงานจะทำให้ภาครัฐไทยตระหนักถึงความต้องการทางเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกันในแต่ละหน่วยงาน จึงสามารถลดความซ้ำซ้อนทั้งในด้านของงบประมาณ ระยะเวลา และการดูแลรักษาระบบ อีกทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพจากการเพิ่มขนาด (Economies of Scale) และจากการใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Shared Services) อันจะนำไปสู่การให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service Management) ที่สามารถตอบโจทย์ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operations) คือ การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไทย เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว และตรงจุดมากขึ้น โดยมีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องมืออุปกรณ์ (Internet of Things) ต่างๆ อย่างทั่วถึง ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้เป็นปัจจุบัน และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นอาจมีการเชื่อมต่อเครื่องมืออุปกรณ์ให้สื่อสารถึงกันแบบอัตโนมัติโดยไม่ต้องอาศัยการควบคุมของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลา ส่งผลให้ภาครัฐไทยได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในปริมาณมาก และเมื่อนำระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่

(Big Data) มาช่วยจัดระเบียบฐานข้อมูล ประกอบกับนำเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) มาช่วยทำความเข้าใจข้อมูลอย่างลึกซึ้ง ช่วยคาดการณ์ล่วงหน้า พร้อมให้คำแนะนำเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ก็จะนำไปสู่การให้บริการภาครัฐแบบเชิงรุกได้มากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ 3 การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric Services) คือ การยกระดับงานบริการภาครัฐ ให้มีการออกแบบประสบการณ์และดำเนินการแบบเฉพาะเจาะจงตามความต้องการรายบุคคล (Personalized Customer Experience) เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสิทธิที่ประชาชนรายบุคคลพึงจะได้รับ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันบริบททางสังคมและเศรษฐกิจในยุคดิจิทัลล้วนมีความซับซ้อนมากขึ้น ภาครัฐไทยจึงจำเป็นต้องสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการอำนวยความสะดวก (Rebalancing between Security & Facilitation) โดยกำหนดระดับการรักษาความปลอดภัยและระดับความเข้มงวดของการยืนยันพิสูจน์ตัวตนให้เหมาะสมกับความซับซ้อนของงานบริการ ประเภทของงานบริการ และกลุ่มผู้รับบริการต่างๆ

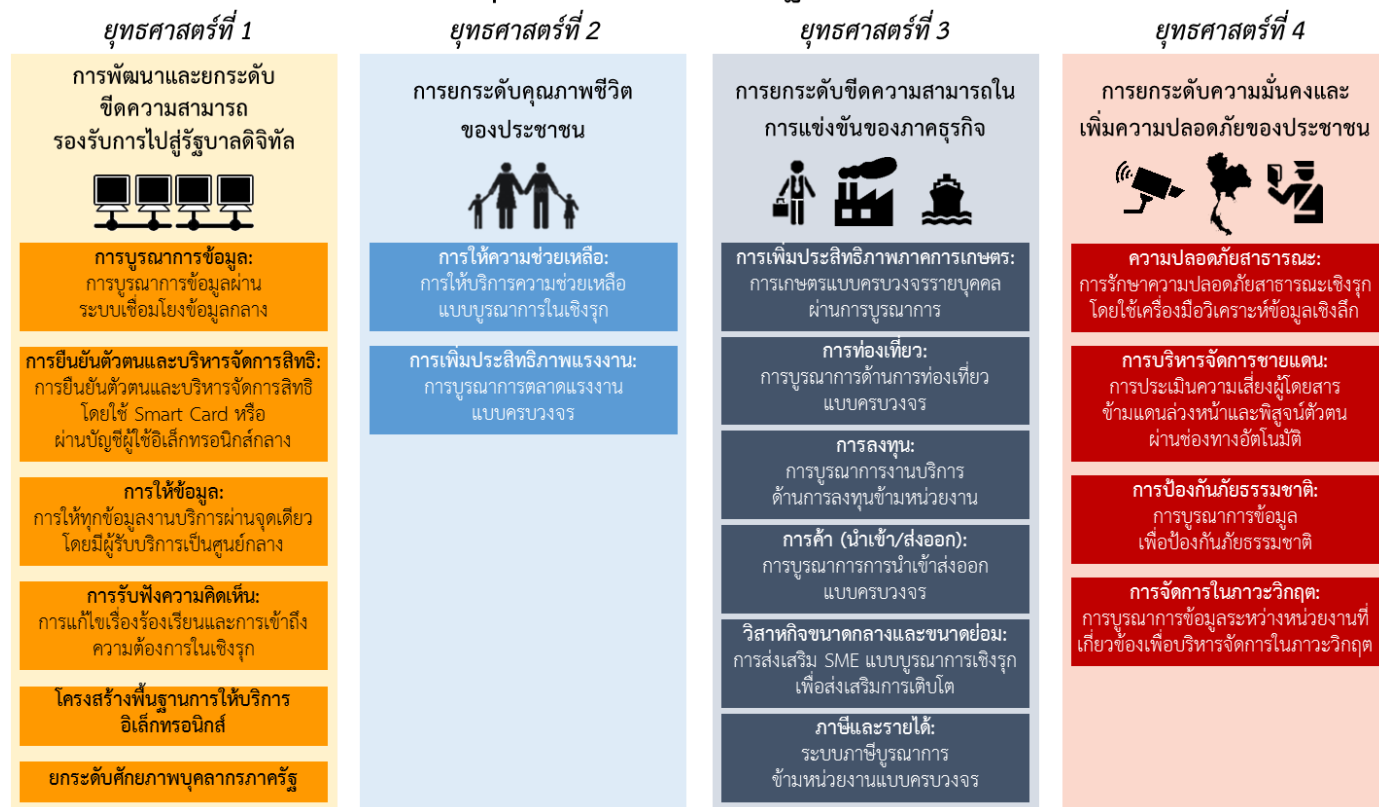
องค์ประกอบที่ 4 การสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Driven Transformation) คือ การวางแนวทางการยกระดับภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลด้วยกระบวนการเปลี่ยนแปงโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Outcome-driven Transformation) ที่มีการปรับเปลี่ยนองค์กรแบบครบวงจร (End-to-End Transformation) ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ (People) ขั้นตอนการทำงาน (Process) เทคโนโลยี (Technology) และกฎระเบียบ (Regulation) รวมทั้งมีการขับเคลื่อนโดยมีการบริหารจัดการโครงการและการกำกับดูแล (Project Management and Governance) ที่ชัดเจน ภายใต้การสนับสนุนของผู้นำระดับประเทศที่มีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง (Change Leadership) จึงส่งผลให้ภาครัฐสามารถดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการได้อย่างไร้รอยต่อ

ท้ายที่สุดแล้ว การยกระดับภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกภาคส่วน ทั้งภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐ โดยภาคประชาชนนอกจากจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นแล้ว บริการที่ได้รับยังมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการรายบุคคล และตรงตามสิทธิมากยิ่งขึ้นด้วย ภายใต้กรอบการรักษาความปลอดภัยจากการคุกคามภายในและภายนอกประเทศที่มีมาตรฐาน สำหรับภาคธุรกิจ การยกระดับภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลไม่เพียงแต่จะช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อภาครัฐ แต่ยังเป็นการสร้างปัจจัยแวดล้อมให้เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่วางแผนธุรกิจ เริ่มต้นธุรกิจ ดำเนินกิจการ ไปจนถึงขยายธุรกิจ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการให้ทัดเทียมกับระดับสากล อันจะนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ การยกระดับภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลยังก่อให้เกิดการบูรณาการภายในภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน เพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ และช่วยให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปในทิศทางเดียวกันโดยมีเทคโนโลยีสนับสนุน เพื่อสร้างเสถียรภาพให้ประเทศไทยสามารถก้าวไปอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

บทที่ 5 ภาพรวมของยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

องค์ประกอบของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลใน 18 มาตรการ ภายใต้ขอบเขตของโครงการ

4 ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



รูปที่ 12 ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลทั้ง 4 ประกอบไปด้วยการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 18 มาตรการ

5.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาขีดความสามารถรองรับเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

มุ่งเน้นการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการรายบุคคลยิ่งขึ้น ภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล รวมถึงการพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มการเข้าถึงและเข้าใจประชาชน ตั้งแต่การเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบถึงงานบริการภาครัฐต่างๆ ผ่านจุดเดียวและสามารถขอรับบริการได้ตามสิทธิ จนถึงการทำความเข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขเมื่อมีการร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม ที่มีโครงสร้างการทำงานและบุคลากรคอยรองรับตลอดการทำงาน ผ่าน 6 มาตรการหลักดังต่อไปนี้

มาตรการที่ 1: การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง

มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบกลางโดยใช้เลข 13 หลัก เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลของทุกหน่วยงานได้ในวงกว้าง รวมทั้งมีมาตรการในการควบคุมความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

มาตรการที่ 2: การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card หรือผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง

ใช้ Smart Card ในการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิเมื่อเข้ารับบริการผ่านช่องทางกายภาพ หรือเปิดบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (single electronic user account) เมื่อทำธุรกรรมภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถใช้ 1 account ได้กับทุกบริการและทุกหน่วยงาน

มาตรการที่ 3: การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียว โดยได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการรายบุคคล และสามารถเลือกดูข้อมูลตามลำดับประสบการณ์หรือตามประเภทงานบริการ รวมทั้งมีการแสดงข้อมูลความเชื่อมโยงระหว่างงานบริการเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว

มาตรการที่ 4: การแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก

ประชาชนสามารถดำเนินการร้องเรียนทุกเรื่องผ่านจุดเดียว โดยภาครัฐมีการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากทุกหน่วยงานเพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพยายามเข้าใจอุปสรรคปัญหาและความต้องการของประชาชนแบบเชิงรุกผ่านทุกช่องทาง เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการป้องกันหรือแก้ไขได้ทันที่

มาตรการที่ 5: โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

มาตรการที่ 6: ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ

สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้บุคลากรหน่วยงานภาครัฐพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

5.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

มุ่งเน้นการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการรายบุคคลของผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพแรงงานของผู้ที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ ให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของตลาด ผ่าน 2 มาตรการหลักดังต่อไปนี้

มาตรการที่ 7: การให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก

บูรณาการข้อมูลประชาชนจากทุกหน่วยงาน เพื่อให้สามารถกำหนดสิทธิรายบุคคลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน (One Citizen One Social Record) และสามารถให้บริการเชิงรุก เช่น ลงทะเบียนผู้รับสิทธิโดยอัตโนมัติ หรือลงทะเบียนผ่านเจ้าหน้าที่ภาคสนามที่มีระบบลงทะเบียนเคลื่อนที่ (Mobile Registration) โดยประชาชนสามารถรับความช่วยเหลือจากโครงการต่างๆ ผ่านบัตรในลักษณะบัตรเดบิตที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับภาครัฐ ส่งผลให้ภาครัฐสามารถเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลรายบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรการที่ 8: การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร

บูรณาการฐานข้อมูลตลาดแรงงานและจัดหาความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดไว้ ณ จุดเดียว รวมทั้งใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Data Analytics) ช่วยในการจับคู่งาน ให้คำปรึกษาด้านอาชีพ แนะนำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิตการทำงาน รวมทั้งปรับสมดุลตลาดแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยคาดการณ์แนวโน้มอุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงานล่วงหน้า

5.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาครัฐกิจ

มุ่งเน้นการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาครัฐกิจในด้านต่างๆ ตั้งแต่การเพิ่มศักยภาพและคุณภาพชีวิตของเกษตรกรให้มีรายได้พอเพียงต่อการดำรงชีวิตและมีมาตรฐานผลผลิตทางการเกษตรที่ตรงกับความต้องการของตลาด การยกระดับประสิทธิภาพของนักท่องเที่ยวในยุคดิจิทัลอย่างครบวงจรเพื่อรักษามาตรฐานให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลก รวมถึงการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการโดยสร้างปัจจัยแวดล้อมให้เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจในทุกขั้นตอนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ ในขณะเดียวกันยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการจัดเก็บภาษีให้ภาครัฐสามารถจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลามากขึ้นโดยไม่เพิ่มภาระให้กับผู้เสียภาษี ซึ่งทั้งหมดนี้จะนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน โดยประกอบไปด้วย 6 มาตรการหลักดังต่อไปนี้

มาตรการที่ 9: การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคลผ่านการบูรณาการ

บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและนำมาวิเคราะห์ เพื่อสามารถให้ข้อมูลแก่เกษตรกรผ่านช่องทางที่เหมาะสม และให้บริการที่ตรงกับความต้องการของเกษตรกรรายบุคคลในเชิงรุก จึงก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ

มาตรการที่ 10: การบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวในเชิงรุก ทั้งบริการด้านข้อมูลและด้านการขออนุมัติอนุญาตผ่านช่องทางออนไลน์ ตั้งแต่ขั้นตอนพิจารณา วางแผน เตรียมการ จัดซื้อ เดินทาง จนถึงประเมินผลการท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถยกระดับประสิทธิภาพของนักท่องเที่ยวได้อย่างครบวงจร

มาตรการที่ 11: การบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน

ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอใบอนุญาตผ่านช่องทางออนไลน์โดยไม่ต้องยื่นเอกสารซ้ำซ้อน เนื่องจากระบบมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้การดำเนินการขอใบอนุญาตเกี่ยวกับการลงทุนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

มาตรการที่ 12: การบูรณาการการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจร

ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขออนุญาตนำเข้าส่งออกทั้งจากกรมศุลกากรและหน่วยงานอนุมัติอนุญาตอื่นๆ ณ จุดเดียว ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถป้อนข้อมูลและส่งเอกสารเพียงชุดเดียว

มาตรการที่ 13: การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต

บูรณาการข้อมูลจากหลายหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการผ่านช่องทางออนไลน์ ณ จุดเดียว ซึ่งเป็นข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการรายบุคคล รวมทั้งมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ประกอบการใช้บริการเพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจ โดยระบบสามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบภาครัฐได้โดยอัตโนมัติ

มาตรการที่ 14: ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร

บูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลข้ามหน่วยงานเพื่อลงทะเบียนและคำนวณภาษีให้ผู้เสียภาษี โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลหรือยื่นเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว รวมทั้งระบุบุคคลที่ควรอยู่ในระบบภาษีหรือควรถูกตรวจสอบภาษี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

5.4 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยกระดับความมั่นคงและเพิ่มความปลอดภัยของประชาชน

มุ่งเน้นการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการรักษาความปลอดภัย จากทั้งภัยภายใน ประเทศ ภัยภายนอกประเทศ และภัยธรรมชาติ โดยเปลี่ยนจากการแก้ไขสถานการณ์มาเป็นการป้องกันก่อนเกิดเหตุมากขึ้น รวมถึงการแก้ไขสถานการณ์ในภาวะวิกฤต ให้สามารถความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยและฟื้นฟูพื้นที่ที่ประสบภัยให้กลับคืนสู่สภาวะปกติอย่างมีประสิทธิภาพภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ผ่าน 4 มาตรการหลักดังต่อไปนี้

มาตรการที่ 15: การรักษาความปลอดภัยสาธารณะในเชิงรุกโดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

มีศูนย์บัญชาการ (Command Center) ประสานงานและสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม โดยนำเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) มาสนับสนุนการตัดสินใจแบบ real time และแจ้งเตือนก่อนเกิดเหตุ รวมทั้งเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการป้องกันในเชิงรุก

มาตรการที่ 16: การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้าและพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติ

มีระยะเวลาตรวจสอบข้อมูลและประเมินความเสี่ยงของผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้ามากขึ้น รวมทั้งขยายผลให้ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ผ่านเกณฑ์สามารถพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติ และชาวต่างชาติอื่นๆ สามารถพิสูจน์ตัวตนและยื่นเอกสารที่เคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมือง ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีอุปกรณ์ดิจิทัล (Digital Device) สนับสนุนการตรวจสอบและคัดกรองบุคคล

มาตรการที่ 17: การบูรณาการข้อมูลเพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ

มุ่งเน้นการแชร์ข้อมูลสภาพแวดล้อมเพื่อใช้ในการติดตามและบริหารจัดการภัยพิบัติ เช่น ข้อมูลภูมิศาสตร์ ข้อมูลน้ำ หรือข้อมูลดิบจากเซ็นเซอร์ต่างๆ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล โดยคำนึงถึงแหล่งที่มาของข้อมูล คุณภาพของข้อมูลที่ทำให้การจัดเก็บ และมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปเชื่อมโยงและใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรการที่ 18: การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต

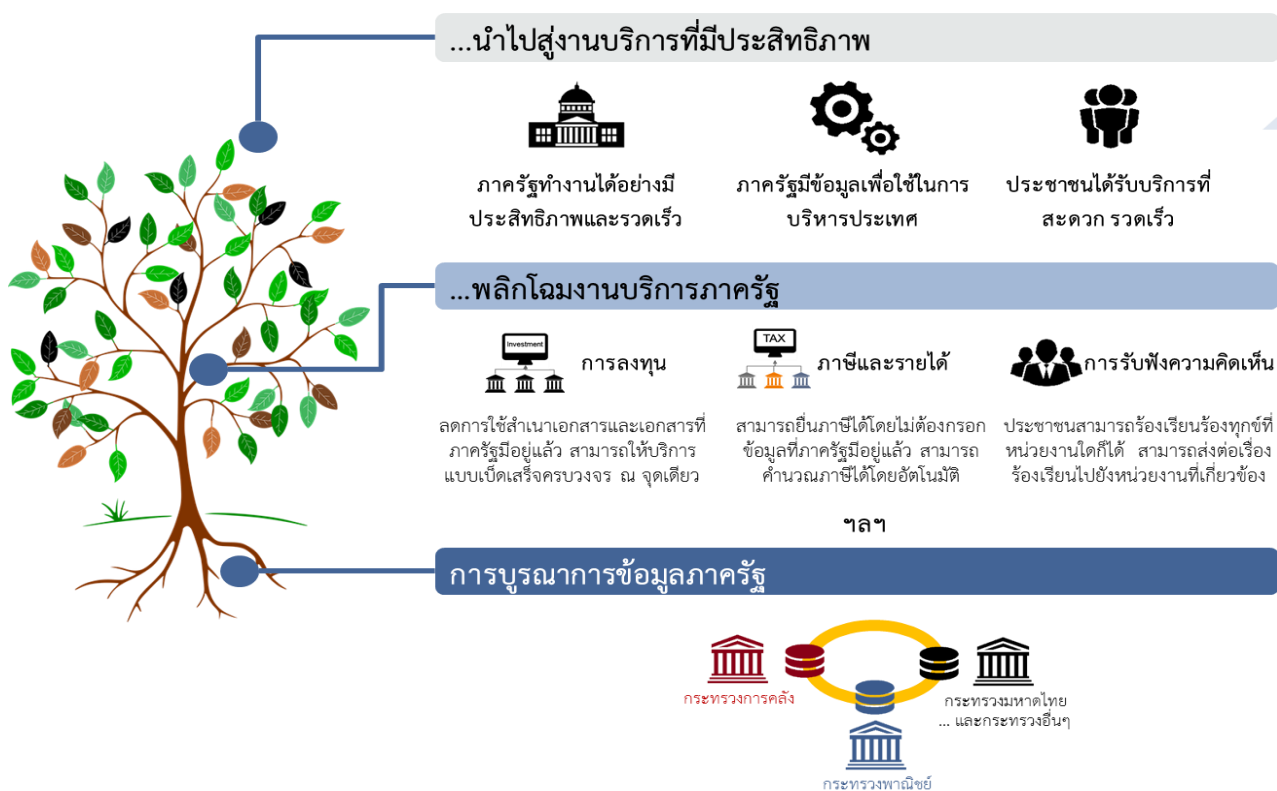
บูรณาการข้อมูลเพื่อให้ศูนย์บัญชาการที่มีอยู่ในปัจจุบันใช้ประโยชน์ในการติดตามและบริหารจัดการในภาวะวิกฤต เช่น ข้อมูลภูมิศาสตร์ ข้อมูลสถานพยาบาล ข้อมูลแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ข้อมูลที่ตั้งหน่วยกู้ภัยหรือหน่วยบรรเทาภัย

บทที่ 6 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถรองรับการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาขีดความสามารถรองรับเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานครอบคลุม 4 มาตรการ ได้แก่ การบูรณาการข้อมูลภาครัฐ การยืนยันตัวตนและ การบริหารจัดการสิทธิ การให้ข้อมูลการรับฟังความคิดเห็น โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ

6.1 การบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ

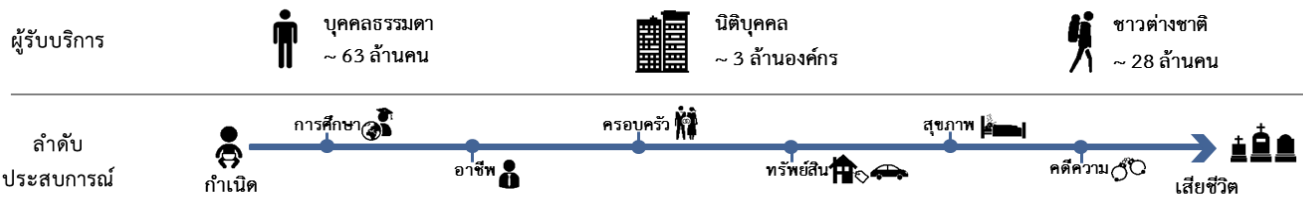
การบูรณาการข้อมูลภาครัฐถือเป็นรากฐานสำคัญ อันจะนำไปสู่การพลิกโฉมงานบริการภาครัฐในทุกๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น ด้านการลงทุน การบูรณาการข้อมูลภาครัฐจะทำให้สามารถลดการใช้สำเนาเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่ ทำให้ภาครัฐสามารถให้บริการนักลงทุนได้แบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว เป็นต้น โดยท้ายที่สุดการบูรณาการข้อมูลภาครัฐจะนำไปสู่งานบริการที่มีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อภาครัฐ และประชาชน เนื่องจากภาครัฐสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการบริหารประเทศ ส่งผลทำให้ประชาชนได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการ



รูปที่ 13 ความสำคัญของการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ

หากแต่ในการผลักดันการบูรณาการข้อมูลให้เกิดผลในวงกว้างยังมีอุปสรรคและความท้าทายที่ภาครัฐต้องประสบ เนื่องจากข้อมูลมีปริมาณมากและยังมีความหลากหลายและซับซ้อน นอกจากนี้ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ยังถูกจัดเก็บอยู่ในหลายหน่วยงานที่มีมาตรฐานแตกต่างกันออกไปทำให้เป็นการยากต่อการเชื่อมโยงข้อมูล อีกทั้งยังมีกฎระเบียบที่จำกัดการบูรณาการข้อมูลในเชิงปฏิบัติที่ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อสนับสนุนให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐให้เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในรูปแบบที่

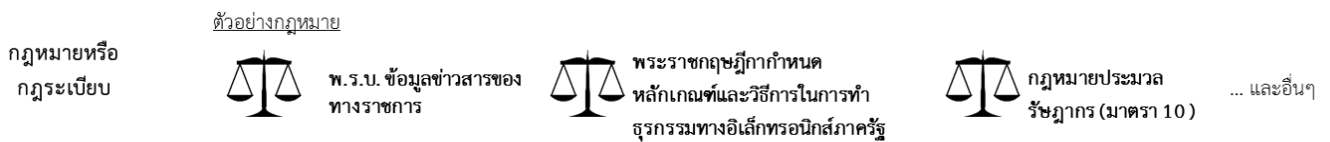
ข้อมูลปริมาณมากที่หลากหลายและซับซ้อน



ถูกจัดเก็บอยู่ในหลายหน่วยงานที่มีมาตรฐานต่างกัน



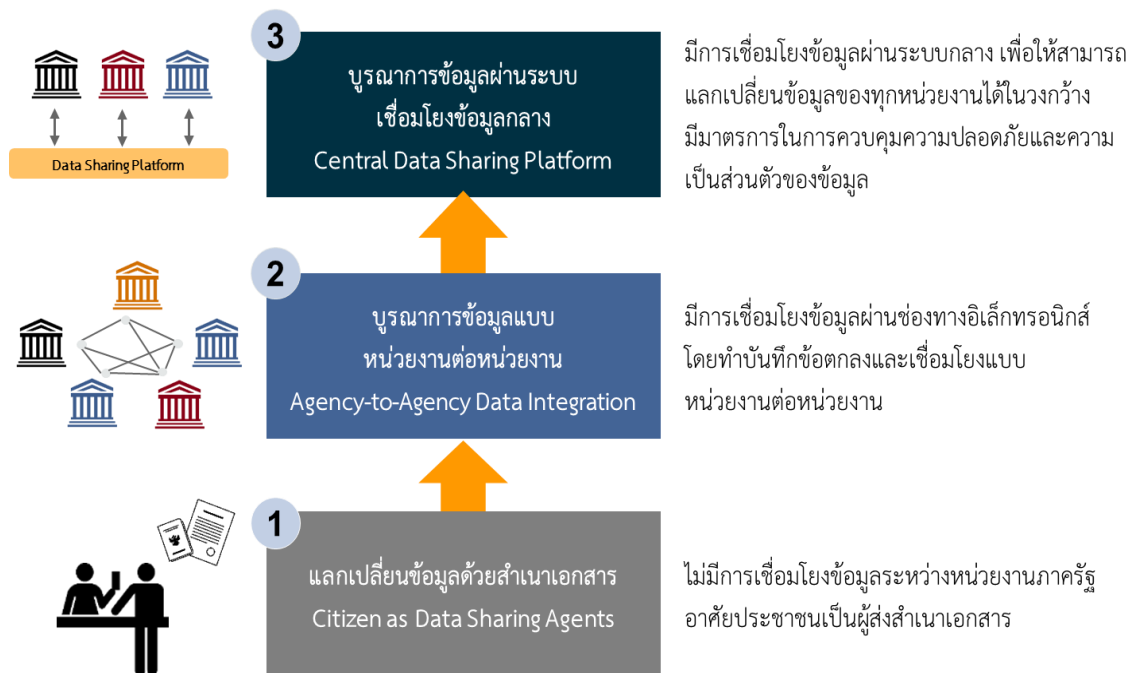
มีกฎระเบียบที่จำกัดการบูรณาการข้อมูลในเชิงปฏิบัติ

รูปที่ 14 ความท้าทายของการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ¹²

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการยกระดับการบูรณาการข้อมูล โดยสามารถแบ่งการพัฒนาได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

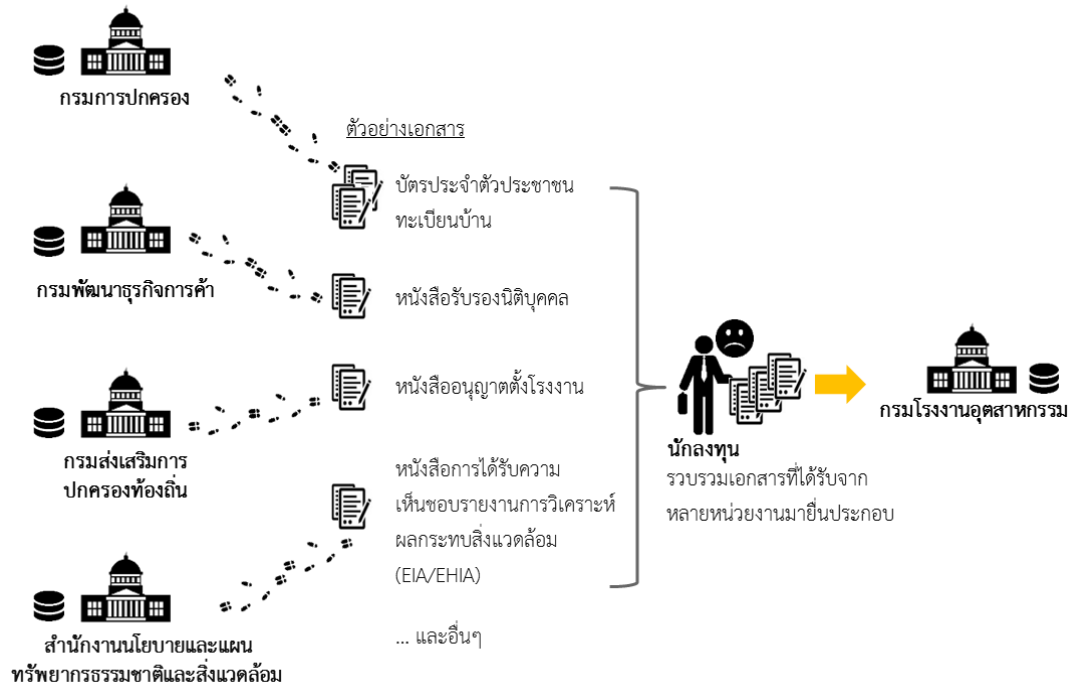
- ระดับที่ 1 การแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยสำเนาเอกสาร (Citizen as Data Sharing Agents) โดยอาศัยประชาชนเป็นผู้นำส่งเอกสาร เนื่องจากไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
- ระดับที่ 2 การบูรณาการข้อมูลแบบหน่วยงานต่อหน่วยงาน (Agency-to-Agency Data Integration) โดยทำบันทึกข้อตกลง และทำการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะมีความยุ่งยากและซับซ้อนหากต้องการขยายผลให้ครอบคลุมในวงกว้าง
- ระดับที่ 3 การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง (Central Data Sharing Platform) เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลของทุกหน่วยงานได้ในวงกว้าง และมีมาตรการในการควบคุมความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

¹² เอกสารพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 | World Bank Data Indicators on Tourism 2013 | OECD 'Organisation for Economic Cooperation and Development' Library | สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.)



รูปที่ 15 ระดับการพัฒนาของการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ

ในระดับที่ 1 เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยสำเนาเอกสาร เนื่องจากไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ผู้รับบริการจึงต้องจัดเตรียมและส่งสำเนาเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้วในการขอรับบริการต่างๆ ส่งผลให้ภาครัฐมีภาระและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบและจัดเก็บเอกสารจำนวนมาก ดังเช่นในกรณีการขอใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน/ขยายโรงงาน (รง.4) (ตั้ง รูป17)¹³ ต้องมีการใช้สำเนาเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว และกระจายอยู่ตามหน่วยงานภาครัฐต่างๆ จำนวน 9 รายการ ทั้งหมดจำนวน 27 ชุด¹⁴



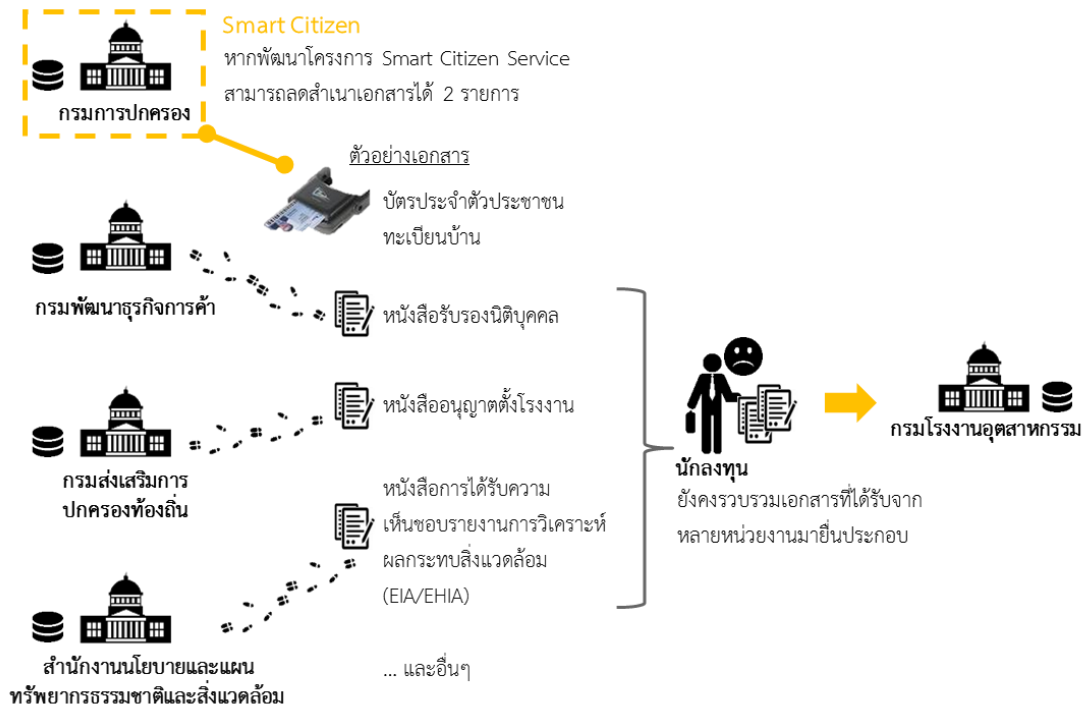
รูปที่ 16 การแลกเปลี่ยนข้อมูลแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยสำเนาเอกสาร

¹³ กรมโรงงานอุตสาหกรรม แบบฟอร์มการอนุญาตโรงงานต่างๆ | เดลินิวส์ “ลดขั้นตอนขอใบอนุญาตรง.4”

¹⁴ ฐานข้อมูลอ้างอิงมาจาก | กรมการปกครอง | กรมพัฒนาธุรกิจการค้า | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในระดับที่ 2 มีการเชื่อมโยงข้อมูลโดยการทำบันทึกข้อตกลงเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน แต่วิธีการดังกล่าวนี้ยังมีความท้าทายในการบูรณาการข้อมูลเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในวงกว้าง ดังเช่นตัวอย่าง กรณีการขอใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน/ขยายโรงงาน (รง. 4) (รูปที่ 16) ปัจจุบันมีโครงการ Smart Citizen ซึ่งกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง กับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้สามารถยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ไปได้ 2 รายการ แต่ยังคงเหลือสำเนาเอกสารที่ภาครัฐต้องการอีก 7 รายการ จากทั้งหมด 9 รายการ

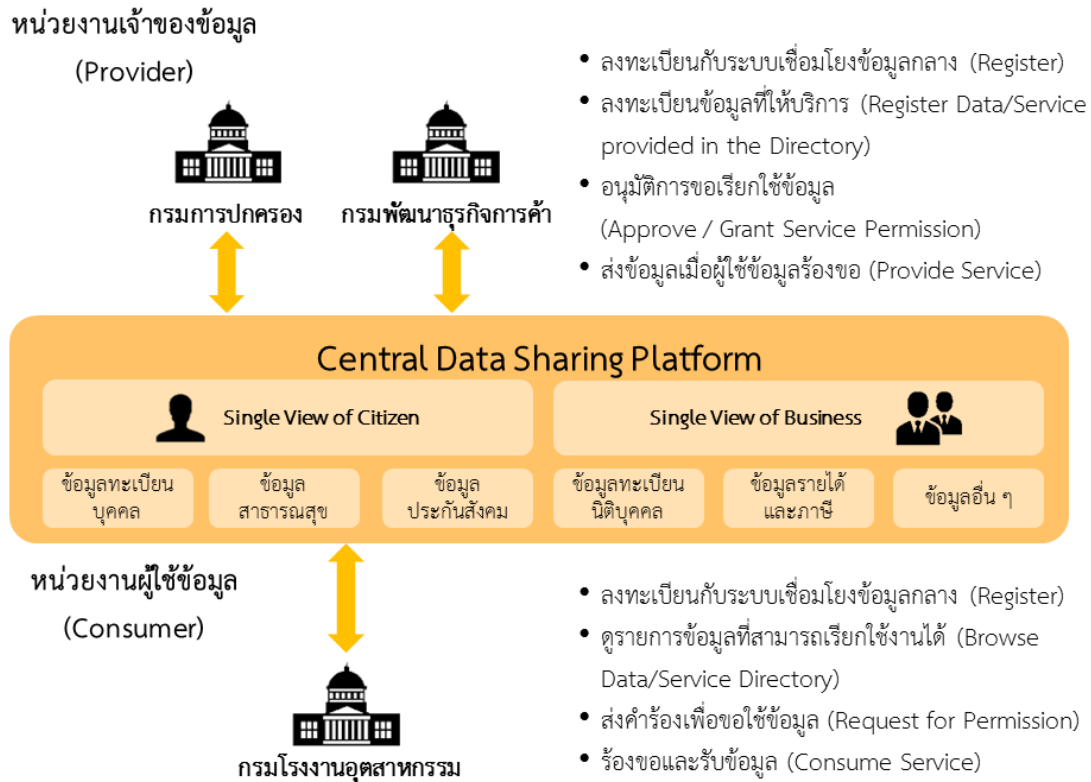
ดังนั้นจากกรณีตัวอย่าง ถ้าต้องการยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารทั้งหมดจะต้องทำการสร้างการเชื่อมโยง 9 การเชื่อมโยง และทำบันทึกข้อตกลงระหว่างหน่วยงานต่างๆ นอกจากนี้ถ้าหากต้องการขยายผลให้ครอบคลุมทั้งหมด 146 กรม ประมาณ 6,000 งานบริการ อาจต้องสร้างการเชื่อมโยงข้อมูลมากกว่า 10,000 การเชื่อมโยง¹⁵



รูปที่ 17 การบูรณาการข้อมูลแบบหน่วยงานต่อหน่วยงาน

¹⁵ สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์

ในระดับที่ 3 การพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง (Central Data Sharing Platform) จะสามารถช่วยลดขั้นตอนและความยุ่งยากซับซ้อนในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ส่งผลทำให้สามารถผลักดันให้เกิดการบูรณาการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จในวงกว้างอย่างรวดเร็ว (Industrialized Data Integration) เช่นในกรณีการขอใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน/ขยายโรงงาน (รง.4) กรมโรงงานอุตสาหกรรมสามารถค้นหาข้อมูลของนักลงทุนที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว ผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลางเพียงจุดเดียว ดังแสดงในรูปที่



รูปที่ 18 การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลด้านการบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ด้านการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล (Data Integration)

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง (Central Data Sharing Platform)	<ul style="list-style-type: none"> การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง (Data Sharing Platform) ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง¹⁶ โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขทะเบียนนิติบุคคล เพื่อเข้าถึงข้อมูลทุกประเภทและทุกชุดข้อมูล (Single View of Customer and Business for Government Service Transformation) ระบบข้อมูลกลางที่ผู้ใช้สามารถเรียกดูรายการข้อมูลและรายการบริการ¹⁷ ทั้งหมด (Data and Service Directory) ระบบข้อมูลกลางที่ผู้ใช้สามารถเรียกดู, แก้ไขและบริหารจัดการรายการข้อมูลได้ ระบบข้อมูลกลางที่ใช้ในการสนับสนุนงานบริการภาครัฐ โดยระบบมีการเชื่อมโยงในรูปแบบที่ตอบสนองทันที (Real time) ระบบข้อมูลกลางที่ใช้สนับสนุนงานด้านการบริหารของผู้บริหาร โดยระบบการเชื่อมโยงข้อมูลมีการรับส่งข้อมูลแบบตามรอบเวลา (Batch)

ตารางที่ 2 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการบูรณาการข้อมูล ด้านการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง (Central Data Sharing Platform)	<ul style="list-style-type: none"> ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลางที่มีระบบลงทะเบียนและสามารถอนุมัติเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกลางระหว่างหน่วยงาน (Service Provider/ Consumer Registration) ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลางที่มีฟังก์ชันอำนวยความสะดวกในการใช้บริการและระบบสามารถอนุมัติการใช้บริการผ่านระบบได้ (Service Permission Request) ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลางที่สามารถยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน (System User and Data Request User Authentication) ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลางที่มีการจำกัดสิทธิ์และกำหนดลำดับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (Service & Data Authorization) ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลางที่มีการบริหารจัดการสิทธิ์ เช่น การสร้าง แก้ไข และเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ของผู้ใช้งานผ่านระบบ (Service & Data Authorization) ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลางที่มีระบบติดตามและตรวจสอบการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Transaction Tracking & Audit)

ตารางที่ 3 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการบูรณาการข้อมูล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

¹⁶ ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง (Data Sharing Platform) คือ ระบบกลางที่ใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

¹⁷ บริการ ครอบคลุมถึง คำอธิบายประกอบการใช้งานข้อมูล และความสามารถในการจัดการกับข้อมูล เช่น การเรียกดูข้อมูล การสร้างข้อมูล การแก้ไขข้อมูล และการลบข้อมูล เป็นต้น

ด้านการกำกับดูแลข้อมูล (Data Management)

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง (Central Data Sharing Platform)	<ul style="list-style-type: none"> การกำหนดและจัดทำรายละเอียดข้อมูลหลัก (Master Data Definition) ที่ใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูล การกำกับและบริหารจัดการข้อมูล (Data Governance) ที่ต้องเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน การกำหนดนโยบายการใช้ข้อมูล (Data Policy) สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การบริการจัดการการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลัก เพื่อประเมินระบบหรือหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Master Data Definition Change Management) การกำกับและบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพข้อมูลและเป้าหมายในเชิงคุณภาพ (Data Quality KPI) การกำกับและบริหารจัดการคุณภาพข้อมูลผ่านการประเมินคุณภาพข้อมูล (Data Quality Monitoring) และการจัดการข้อมูล (Data Cleansing)

ตารางที่ 4 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการบูรณาการข้อมูล ด้านการกำกับดูแลข้อมูล

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 71% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 4 โครงการดังต่อไปนี้

- **การบูรณาการข้อมูลประชาชน (Citizen Data Integration)** มีระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลางที่บูรณาการข้อมูลบุคคลแบบครบวงจร (single view of citizen) จากทุกหน่วยงาน เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ข้อมูลการศึกษาและการจ้างงาน ฯลฯ โดยใช้เลข 13 หลักเป็นดัชนีในการเชื่อมโยงข้อมูล
- **E-Government Act** การสร้างกลไกทางกฎหมายเพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเชื่อมโยงการทำงานและการบูรณาการข้อมูลภายใต้เครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลเกิดเป็น Connected Government
- **เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงข้อมูล (Service Improvement)** เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐ โดยใช้ประโยชน์จากการบูรณาการฐานข้อมูล เช่น ลดการขอสำเนาเอกสารหรือข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว หรือลดขั้นตอนโดยให้ระบบประมวลผลโดยอัตโนมัติ อาทิ ตรวจสอบอายุกรรมโดยอัตโนมัติ
- **การบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (Business Data Integration)** มีระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลางที่บูรณาการข้อมูลนิติบุคคลแบบครบวงจร (single view of business) จากทุกหน่วยงาน เช่น ข้อมูลทะเบียนนิติบุคคล ข้อมูลใบอนุญาต ฯลฯ โดยใช้เลข 13 หลักเป็นดัชนีในการเชื่อมโยงข้อมูล

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 การบูรณาการข้อมูลประชาชน (Citizen Data Integration)	1. กระทรวงมหาดไทย 2. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
2 E-Government Act	1. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
3 เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงข้อมูล (Smart Service)	1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ 2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 3. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
4 การบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (Business Data Integration)	1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ 2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 3. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รูปที่ 19 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
การบูรณาการข้อมูลประชาชน (Citizen Data Integration)			
E-Government Act			
เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงข้อมูล (Smart Service)			
การบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (Business Data Integration)			

รูปที่ 20 แผนการดำเนินการโครงการด้านการบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ

6.2 การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ

ในการบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล ส่งผลให้ต้องการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยทั่วไปประเภทของผู้ใช้ข้อมูลภาครัฐสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มหลัก คือ ประชาชน นิติบุคคล และหน่วยงานภาครัฐ โดยแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่จะใช้ประเภทของข้อมูล และมีความต้องการระดับความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลที่แตกต่างกัน ดังนี้

- กลุ่มประชาชน เป็นกลุ่มที่ต้องการที่จะรับทราบถึงสิทธิและใช้สิทธิที่ควรได้รับ ต้องการป้องกันและปกปิดข้อมูลที่เป็นความลับ รวมถึงต้องการที่จะป้องกันการถูกปลอมแปลงสิทธิ
- กลุ่มนิติบุคคล เป็นกลุ่มที่ต้องการให้สิทธิแก่บุคคลที่เป็นตัวแทนสามารถทำธุรกรรมในนามของบริษัท ทำให้ต้องมีการกำหนดสิทธิในระดับต่างๆ ตามอำนาจที่แต่ละตัวแทนได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังต้องการที่จะบริหารจัดการสิทธิในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร และต้องการที่จะป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับไม่ให้ถูกเผยแพร่ และป้องกันการถูกปลอมแปลงสิทธิ
- หน่วยงานภาครัฐ เป็นกลุ่มที่ต้องการลดความผิดพลาดในการให้บริการ ต้องการรักษาและเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ และต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยลดจำนวนเอกสารและระยะเวลาในการทำงาน

• ต้องการรับทราบสิทธิและใช้สิทธิที่ควรได้รับ

• ต้องการป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับ และป้องกันการถูกปลอมแปลงสิทธิ



- ต้องการให้สิทธิแก่บุคคลที่เป็นตัวแทนสามารถทำธุรกรรมในนามของบริษัท
- ต้องการกำหนดสิทธิในระดับต่างๆ ตามอำนาจที่ตัวแทนแต่ละท่านได้รับมอบหมาย
- ต้องการบริหารจัดการสิทธิในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร
- ต้องการป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับ และป้องกันการถูกปลอมแปลงสิทธิ

- ต้องการลดความเสี่ยงในการให้บริการผิดพลาด เช่น ให้เงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยแก่ผู้ที่ไม่ได้รับความเดือดร้อน
- ต้องการรักษาและเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ
- ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพโดยลดจำนวนเอกสารและระยะเวลาในการทำงาน

รูปที่ 21 ความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลภาครัฐในการยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิ

การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิที่ดี คือการรักษาสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยของสิทธิ และการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ หากแต่เพื่อที่จะพัฒนาการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ภาครัฐต้องเผชิญกับความท้าทายในการรักษาความสมดุลของทั้ง 2 ด้าน ดังต่อไปนี้ (ดังแสดงในรูปที่ 22)

- ด้านการรักษาความปลอดภัย มีความท้าทายหลักจากการมีข้อมูลที่ใช้ยืนยันตัวตนจำนวนมากและหลากหลาย ความยากในการตรวจสอบการปลอมแปลงเอกสาร และความต้องการระดับความปลอดภัยที่แตกต่างกัน
- ด้านการอำนวยความสะดวก มีความท้าทายหลักจากความต้องการที่สวนทางกับความต้องการด้านการรักษาความปลอดภัยเนื่องจากเมื่อต้องการความปลอดภัยที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องการเอกสารจำนวนมากเพื่อใช้ในการตรวจสอบ

และด้วยจากสาเหตุเดียวกันนี้ ทำให้ต้องมีหลายขั้นตอนในการยืนยันและพิสูจน์ตัวตน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นสาเหตุให้การอำนวยความสะดวกในการให้บริการทำได้ยากยิ่งขึ้น



รักษาความปลอดภัย

ความท้าทายหลัก...

มีข้อมูลที่ใช้ยืนยันตัวตนจำนวนมากและหลากหลาย

ชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประชาชน ที่อยู่
สิทธิในประกันสุขภาพ ผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล



ตรวจสอบการปลอมแปลงเอกสารได้ยาก

เนื่องจากใช้สำเนาเอกสารเป็นหลักฐานประกอบการ
แสดงยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ



มีความต้องการระดับความปลอดภัยแตกต่างกัน

ผู้ใช้ข้อมูลภาครัฐแต่ละกลุ่ม ต้องการระดับความ
ปลอดภัยที่ต่างกัน

ข้อมูลของบริการภาครัฐแต่ละประเภท ต้องการ
ระดับความปลอดภัยที่ต่างกัน



อำนวยความสะดวก

ความท้าทายหลัก...

ยังต้องการความปลอดภัยมาก ยังต้องใช้เอกสารจำนวนมาก

บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
บัตรประกันสุขภาพ ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ยังต้องการความปลอดภัยมาก ยังต้องมีหลายขั้นตอนในการยืนยัน
และพิสูจน์ตัวตน

- ระบุตัวตน
แจ้ง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัว
- พิสูจน์ตัวตน
แสดงหลักฐานเพื่อยืนยันว่าเป็นบุคคล
ที่ควรได้รับสิทธิจริง
- กำหนดสิทธิ
รับสิทธิในการรับบริการ



รูปที่ 22 ความท้าทายของการยืนยันตัวตน และการบริหารจัดการสิทธิ

การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิคือหัวใจสำคัญในการยกระดับการบริการทั้งช่องทางกายภาพและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

โดยสามารถแบ่งการพัฒนาของเทคโนโลยีด้านการยืนยันตัวตน และการบริหารจัดการสิทธิออกได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

- **ระดับที่ 1 การยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิโดยใช้เอกสาร (Paper Based Authentication & Authorization)** ตัวอย่างเช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรถือครองสิทธิ เป็นต้น
- **ระดับที่ 2 การยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card หรือผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ (Smart Card & Electronic User Account for Authentication)** โดยใช้ Smart Card ในการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิเมื่อเข้ารับบริการผ่านช่องทางกายภาพ หรือเปิดบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic User Account) เมื่อทำธุรกรรมภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถใช้ 1 account ต่อบริการภาครัฐ 1 ประเภท
- **ระดับที่ 3 การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ลักษณะทางชีวภาพ หรือผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (Biometrics & Single Electronic User Account for Authentication)** โดยใช้ลักษณะทางชีวภาพ (Biometrics) เช่น ลายนิ้วมือ ในการยืนยันตัวตนบริหารจัดการสิทธิเมื่อเข้ารับบริการผ่านช่องทางกายภาพ หรือเปิดบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (Single Electronic User Account) เมื่อทำธุรกรรมภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถใช้ 1 account ได้กับทุกบริการ



รูปที่ 23 ระดับการพัฒนาของการยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ

สำหรับการให้บริการด้านการยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิ สามารถแบ่งช่องทางของการให้บริการออกได้เป็น 2 ช่องทาง คือการบริการที่สำนักงาน และการบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

บริการที่สำนักงาน

บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

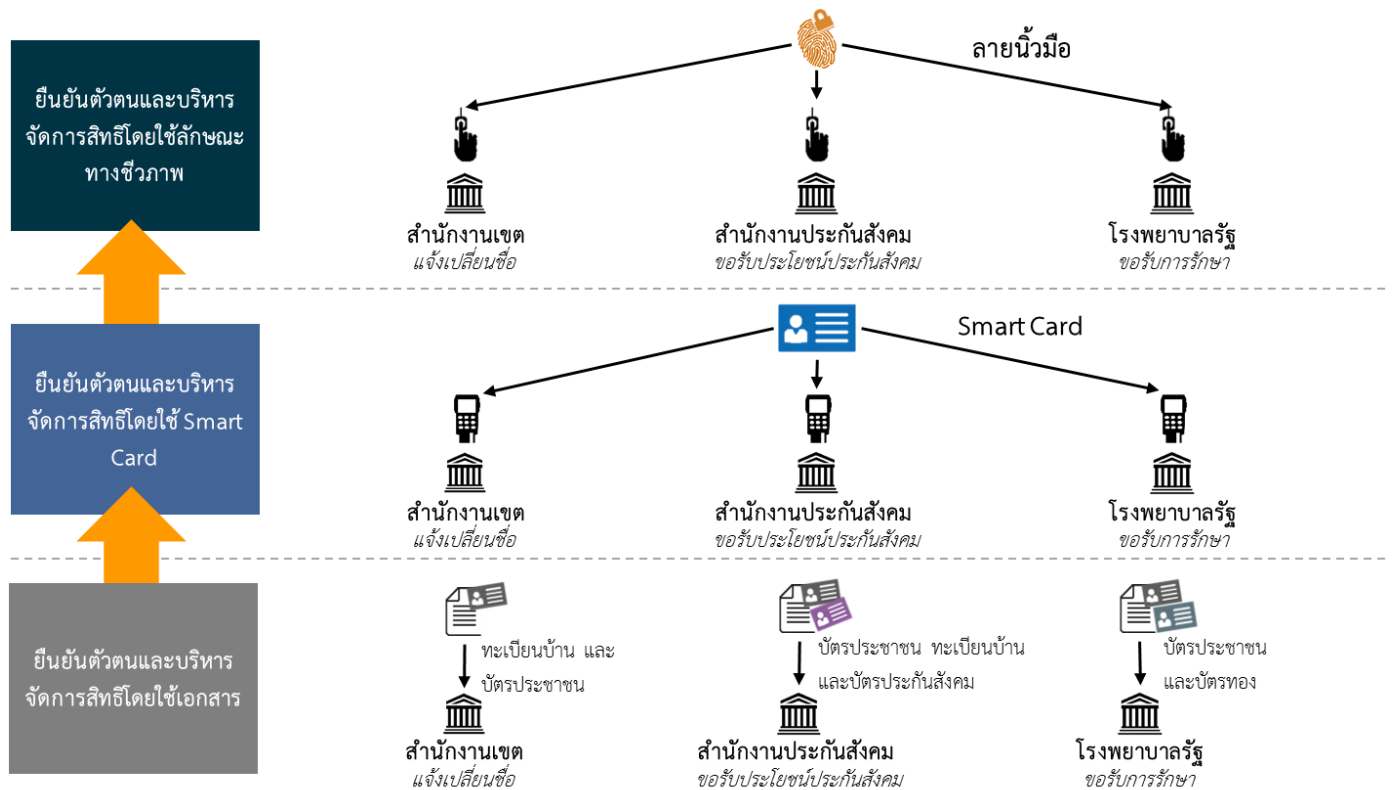
รูปที่ 24 ช่องทางการให้บริการด้านการยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิ

ในการให้บริการที่สำนักงาน หรือบริการผ่านช่องทางกายภาพ สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยลดจำนวนเอกสารที่ต้องแสดง และเพิ่มความยากในการปลอมแปลงหลักฐาน ดังแสดงในรูปด้านล่าง

ในระดับที่ 1 เมื่อประชาชนเดินทางไปรับบริการที่สำนักงานภาครัฐต่างๆ จะต้องเตรียมและยื่นเอกสารพร้อมกับสำเนาเอกสารต่างๆ ต่อเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อเป็นการยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิ

ในระดับที่ 2 ประชาชนสามารถใช้เพียง Smart Card บัตรเดียวเพื่อเป็นการยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิ เมื่อเข้ารับบริการที่สำนักงานภาครัฐต่างๆ โดยแต่ละสำนักงานมีเครื่องอ่านบัตร Smart Card ไว้สำหรับตรวจสอบข้อมูลจากบัตร

ในระดับที่ 3 ในการรับบริการภาครัฐที่สำนักงาน ประชาชนไม่จำเป็นต้องเตรียมเอกสาร หรือบัตรใดๆ แต่ใช้ลักษณะทางชีวภาพเป็นการยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิ เช่น ลายนิ้วมือ ม่านตา เป็นต้น



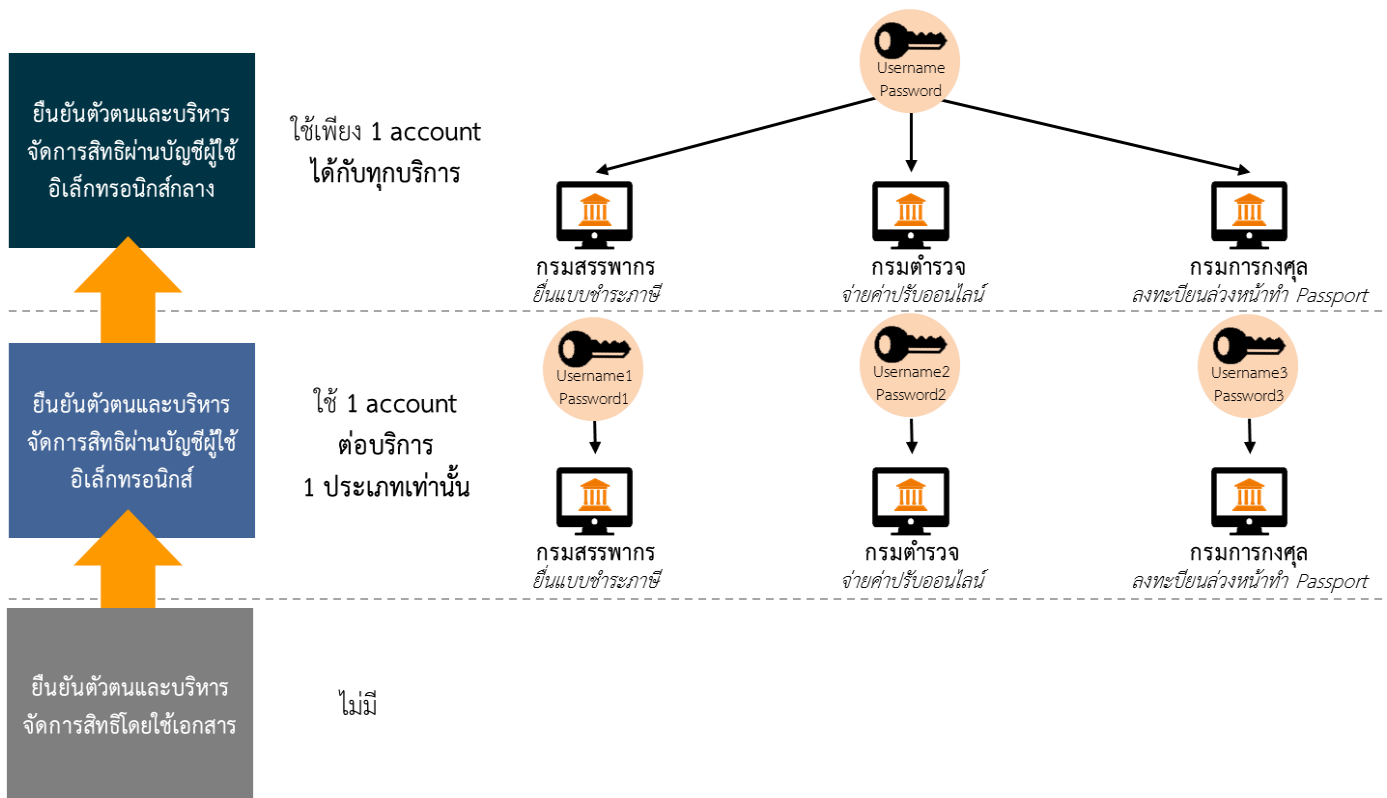
รูปที่ 25 ระดับการพัฒนาของการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ กรณีรับบริการที่สำนักงาน

ในการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยรวบรวมการเข้าถึงบริการภาครัฐต่างๆ ในลักษณะ single electronic user account ดังแสดงในรูปด้านล่าง

ในระดับที่ 1 ภาครัฐยังไม่มีให้บริการประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ในระดับที่ 2 แต่ละหน่วยงานรัฐได้ทำการพัฒนาระบบเพื่อให้บริการประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามแต่ละประเภทงานบริการที่หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยประชาชนต้องมี 1 บัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic User Account) เพื่อใช้ในการเข้ารับบริการ ต่อ 1 ประเภทของงานบริการภาครัฐ ตัวอย่างเช่น ในการยื่นภาษี ประชาชนต้องมี 1 บัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย ชื่อบัญชี (User name) และรหัสผ่าน (Password) สำหรับยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิสำหรับระบบยื่นภาษีของกรมสรรพากร ในขณะเดียวกัน หากประชาชนต้องการที่จะทำการจ่ายค่าปรับผ่านช่องทางออนไลน์ ประชาชนก็ต้องมีอีก 1 บัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งประกอบด้วยชื่อบัญชี และรหัสผ่าน สำหรับระบบจ่ายค่าปรับออนไลน์ของกรมตำรวจ เป็นต้น

ในระดับที่ 3 มีการพัฒนาระบบยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิกลาง โดยผู้ใช้งานจะมี 1 บัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยชื่อบัญชี และรหัสผ่าน ที่สามารถใช้ในการยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิได้กับทุกงานบริการภาครัฐ เพื่อเป็นการเพิ่มความปลอดภัย อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวกสบาย และง่ายต่อการใช้งานของประชาชน



รูปที่ 26 ระดับการพัฒนาของการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ กรณีรับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัล ด้านการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card หรือผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง 1 account ต่อบริการภาครัฐทุกประเภท ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

การบริการที่สำนักงาน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 2 การยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card	<ul style="list-style-type: none"> การแสดงผลและยืนยันตัวตนผ่านบัตรประชาชนของผู้รับบริการและ/หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ ผ่านเครื่องอ่าน Smart Card การยืนยันตัวตนเพื่อเข้าทำธุรกรรมที่สำคัญโดยใช้รหัสผ่าน (PIN) การกำหนดลำดับสิทธิ์สำหรับการทำธุรกรรมหรือการเข้าถึงข้อมูล การตรวจสอบสิทธิ์ขอขออนุญาตของนิติบุคคลในการทำธุรกรรมโดยเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างทะเบียนบุคคลและทะเบียนนิติบุคคล

ตารางที่ 5 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการยืนยันตัวตน และการบริหารจัดการสิทธิ เมื่อบริการที่สำนักงาน

การบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง	<ul style="list-style-type: none"> ระบบยืนยันตัวตนกลางสามารถใช้ หนึ่ง User account ต่อหนึ่งเลขบัตรประชาชน หรือ ต่อหนึ่งเลขนิติบุคคล สำหรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐทุกประเภท (Single User for all Government e-Services) ระบบยืนยันตัวตนกลางที่สามารถลงทะเบียน บันทึกลง และแก้ไขข้อมูลใน User account กลางได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล พาสเวิร์ด (User Registration and Account Management) ระบบยืนยันตัวตนกลางที่สามารถบริหารจัดการข้อมูลและสิทธิ์ความชอบธรรมของตัวแทน สำหรับการทำธุรกรรมในนามนิติบุคคล (Corporate Account Management) ระบบยืนยันตัวตนกลางที่มีการจัดการความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญแตกต่างกันตามระดับความสำคัญ เช่น SMS OTP หรือ Token (2-FA18 for transactions with sensitive data) ระบบยืนยันตัวตนกลางที่สามารถตรวจสอบสิทธิ์ความชอบธรรมในการทำธุรกรรมของนิติบุคคล โดยระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างทะเบียนบุคคลและทะเบียนนิติบุคคล ระบบยืนยันตัวตนกลางที่สามารถจำกัดสิทธิ์ในการทำธุรกรรมหรือการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลได้ ระบบยืนยันตัวตนกลางที่สามารถแจ้งเตือนการยืนยันตัวตนเมื่อมีการทำธุรกรรมภาครัฐ

ตารางที่ 6 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการยืนยันตัวตน และการบริหารจัดการสิทธิ เมื่อบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 78% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

- ระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (E-Citizen and E-Business Single Sign-on) จัดทำระบบกลางสำหรับยืนยันตัวตนเพื่อใช้ในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐทุกประเภท (government e-services) โดยใช้บัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ 1 บัญชีต่อ 1 เลขบุคคลหรือนิติบุคคล

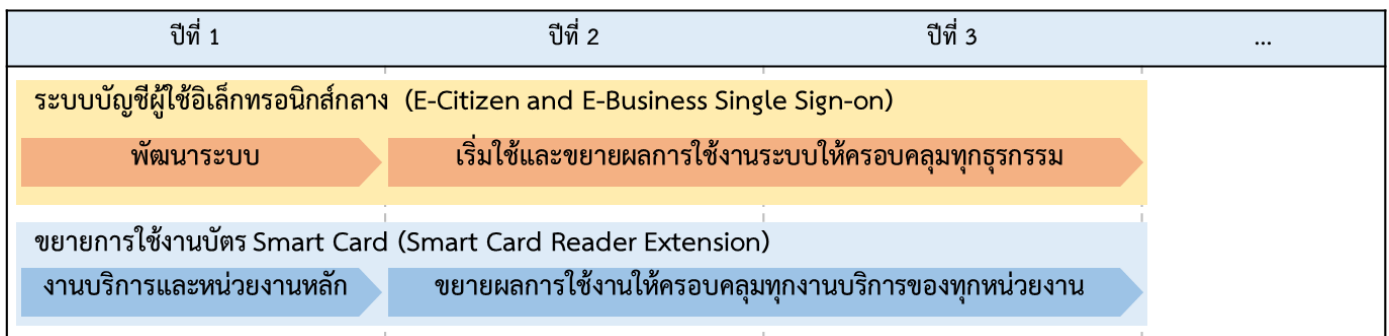
¹⁸ 2-FA: Two-Factor Authentication

- ขยายการใช้งานบัตร Smart Card (Smart Card Reader Extension) ขยายการใช้งานของบัตร Smart Card ในการยืนยันตัวตนเมื่อเข้ารับบริการผ่านช่องทางกายภาพให้ครอบคลุมงานบริการภาครัฐทุกประเภทของทุกหน่วยงาน เพื่อลดการใช้สำเนาเอกสาร และลดขั้นตอนการป้อนข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 ระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (E-Citizen and E-Business Single Sign-on)	1. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
2 ขยายการใช้งานบัตร Smart Card (Smart Card Reader Extension)	1. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

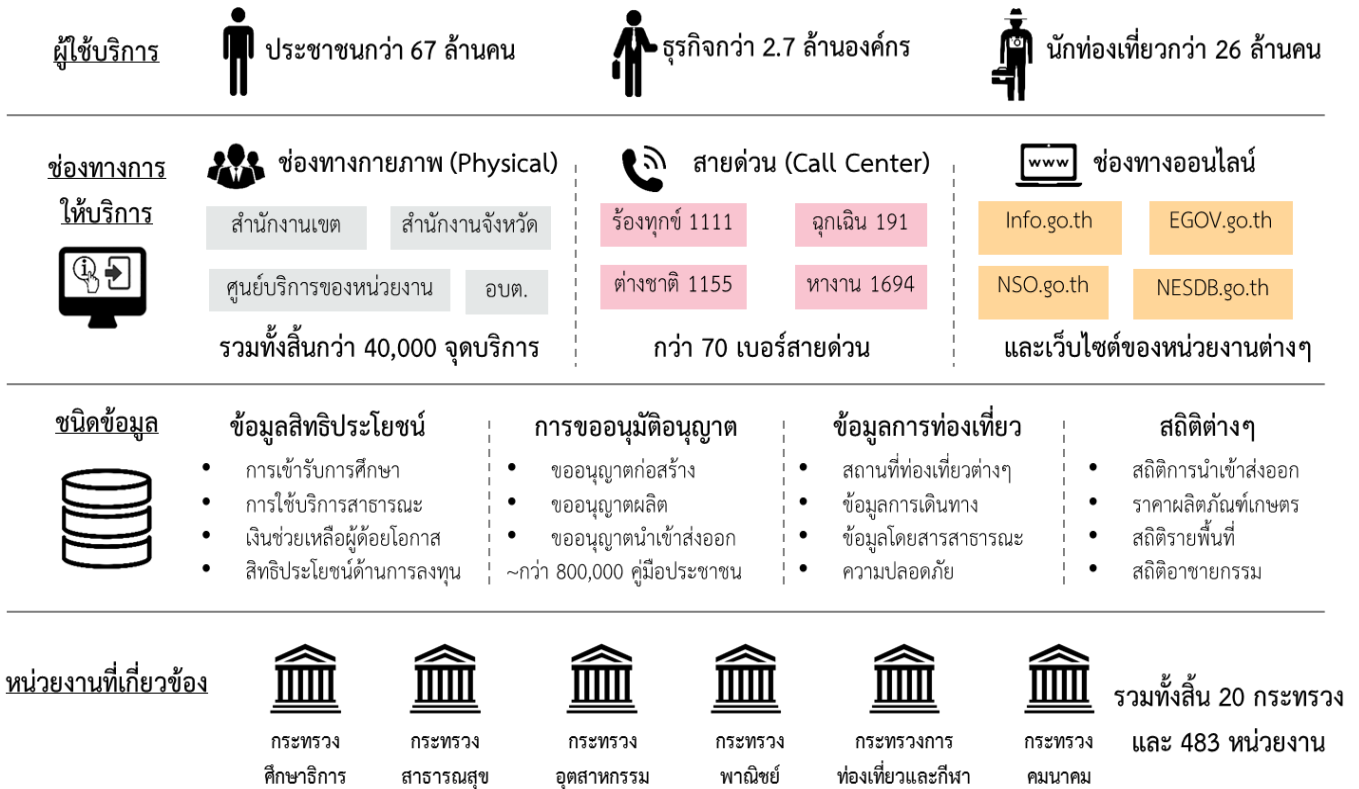
รูปที่ 27 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ



รูปที่ 28 แผนการดำเนินการโครงการด้านการยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ

6.3 การให้ข้อมูล

การให้ข้อมูลงานบริการภาครัฐในปัจจุบันมีความซับซ้อนสูง เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ช่องทางการให้บริการที่มีทั้งแบบกายภาพ สายด่วน และช่องทางออนไลน์ ชนิดของข้อมูลที่มีอยู่หลากหลาย เช่น ข้อมูลสิทธิประโยชน์ การขออนุมัติอนุญาต ข้อมูลการท่องเที่ยว และข้อมูลสถิติต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสิ้น 20 กระทรวงและ 483 หน่วยงาน ซึ่งล้วนแต่มีปริมาณมาก รวมถึงมีความต้องการและมีมาตรฐานที่แตกต่างกันออกไป¹⁹

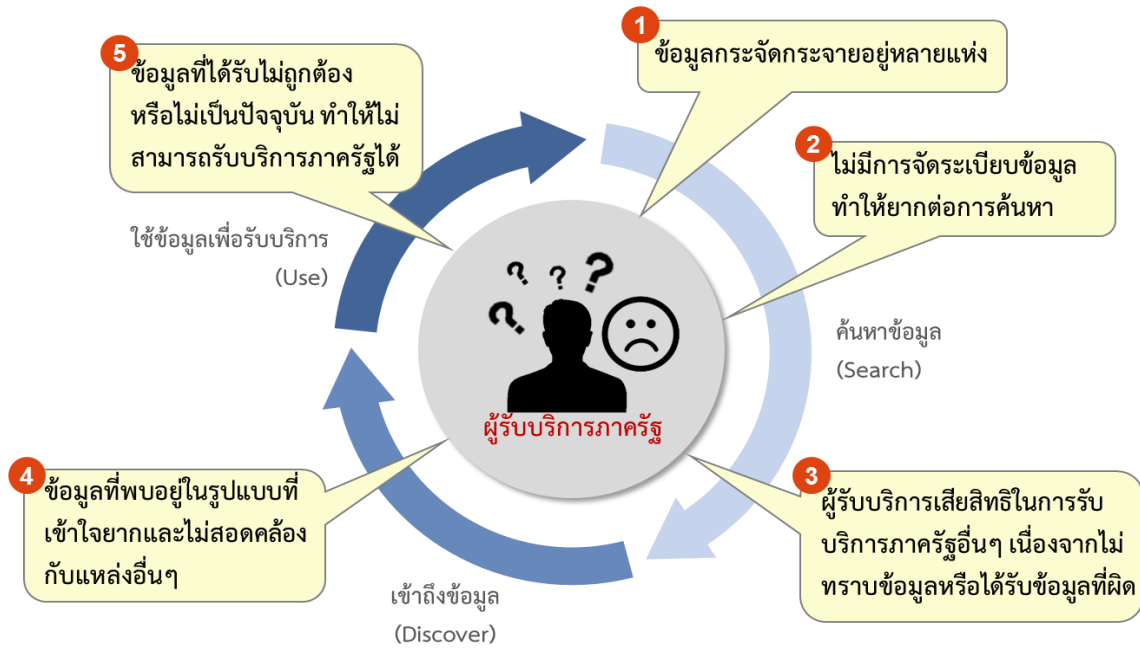


รูปที่ 29 โครงสร้างการให้ข้อมูลภาครัฐไทยในปัจจุบัน

ปัจจุบันผู้รับบริการกำลังประสบปัญหาหลัก 5 ข้อ อันเกิดจากการให้ข้อมูลงานบริการภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

- ข้อมูลกระจุกกระจายอยู่หลายแห่งทำให้ต้องหาข้อมูลจากหลายแหล่ง
- ไม่มีการจัดระเบียบข้อมูลทำให้ยากต่อการค้นหา
- ผู้รับบริการเสียสิทธิในการรับบริการภาครัฐอื่นๆ เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลหรือได้รับข้อมูลที่ผิด
- ข้อมูลที่พบอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจยากและไม่สอดคล้องกับแหล่งอื่นๆ
- ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถรับบริการภาครัฐได้

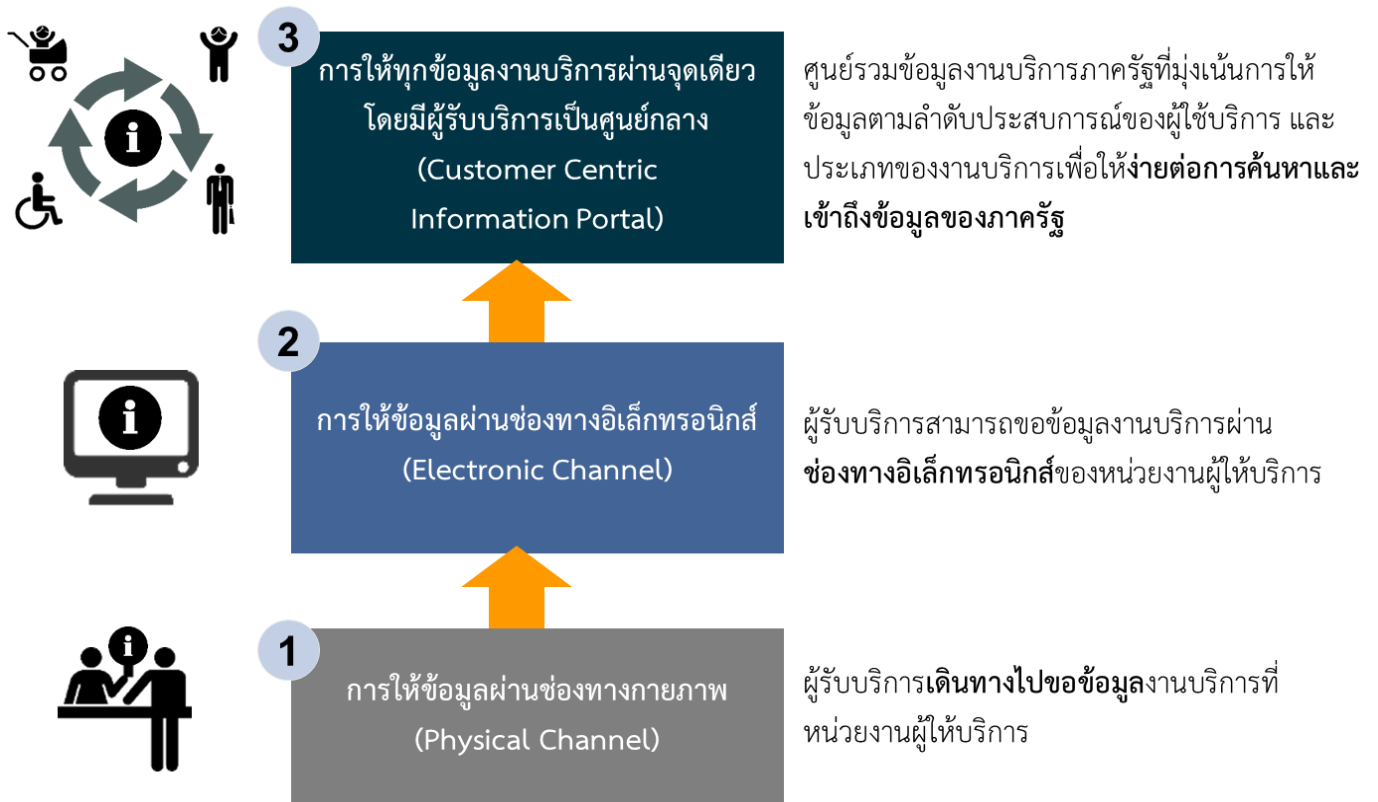
¹⁹ เอกสารพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 | World Bank Data Indicators on Tourism 2013 | OECD 'Organisation for Economic Cooperation and Development' Library | สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.) | สำนักงานรัฐบาลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โครงการช่องทางให้บริการ | สำนักงานสถิติแห่งชาติ



รูปที่ 30 ประสบการณ์ของผู้รับบริการภาครัฐในปัจจุบัน

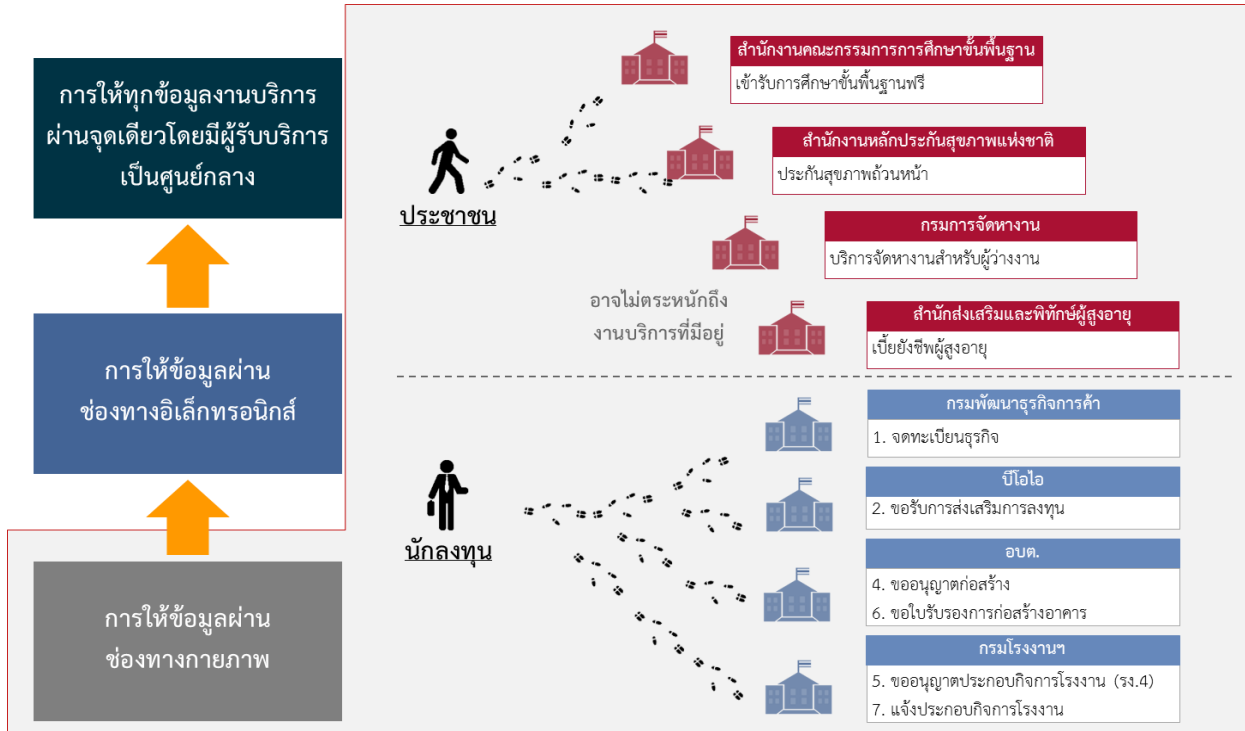
ภาครัฐสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบโจทย์ความท้าทายต่างๆ และให้ผู้รับบริการทั้งในภาคประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนผ่านจุดเดียว โดยสามารถแบ่งการพัฒนาการให้ข้อมูลได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

- ระดับที่ 1 การให้ข้อมูลผ่านช่องทางกายภาพ (Physical Channel) โดยผู้รับบริการต้องเดินทางไปขอข้อมูลงานบริการที่หน่วยงานผู้ให้บริการด้วยตัวเอง
- ระดับที่ 2 การให้ข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Channel) ผู้รับบริการสามารถขอข้อมูลงานบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จากแต่ละหน่วยงานผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละหน่วยงานต่างให้ข้อมูลแยกกัน
- ระดับที่ 3 การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Information Portal) ศูนย์รวมข้อมูลงานบริการภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้ข้อมูลตามลำดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการและประเภทของงานบริการเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐ ณ ปัจจุบันได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว



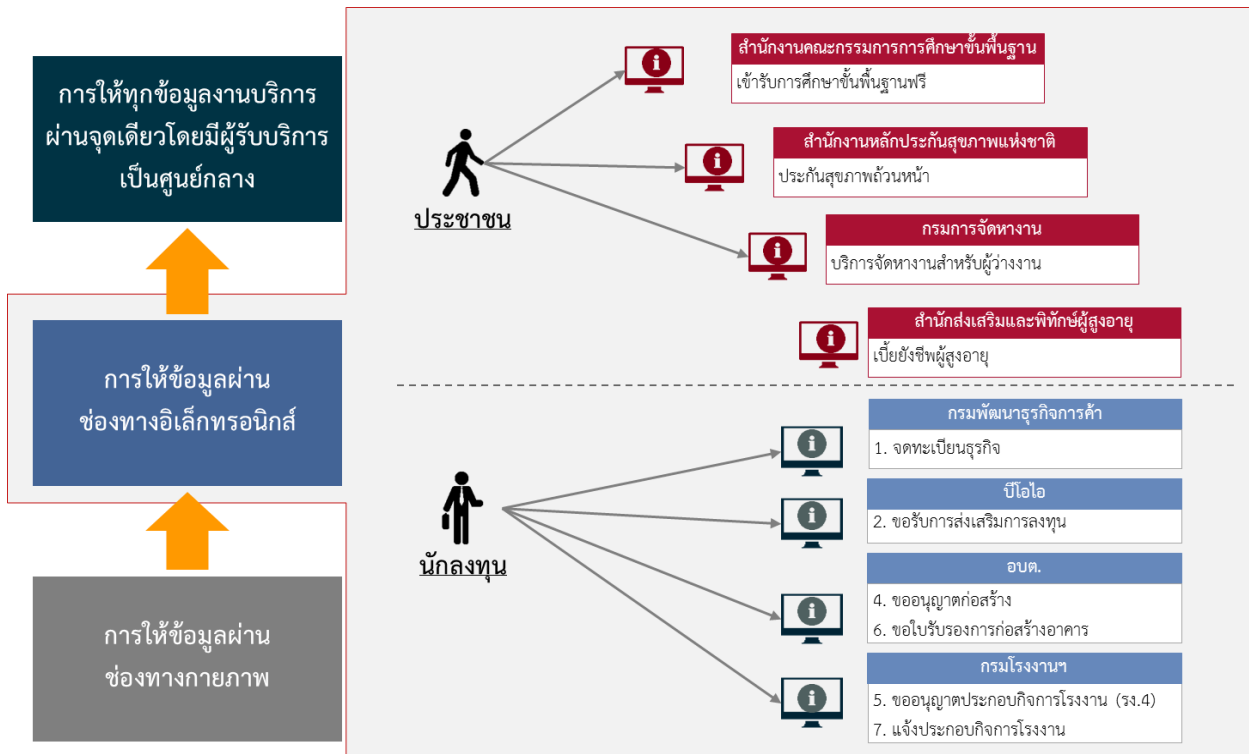
รูปที่ 31 ระดับการพัฒนาของการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

ในระดับที่ 1 การให้ข้อมูลผ่านช่องทางกายภาพ โดยผู้รับบริการต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐเพื่อขอข้อมูลงานบริการด้วยตนเอง ซึ่งใช้เวลานานและอาจไม่ตระหนักถึงข้อมูลงานบริการที่มีอยู่ทั้งหมด



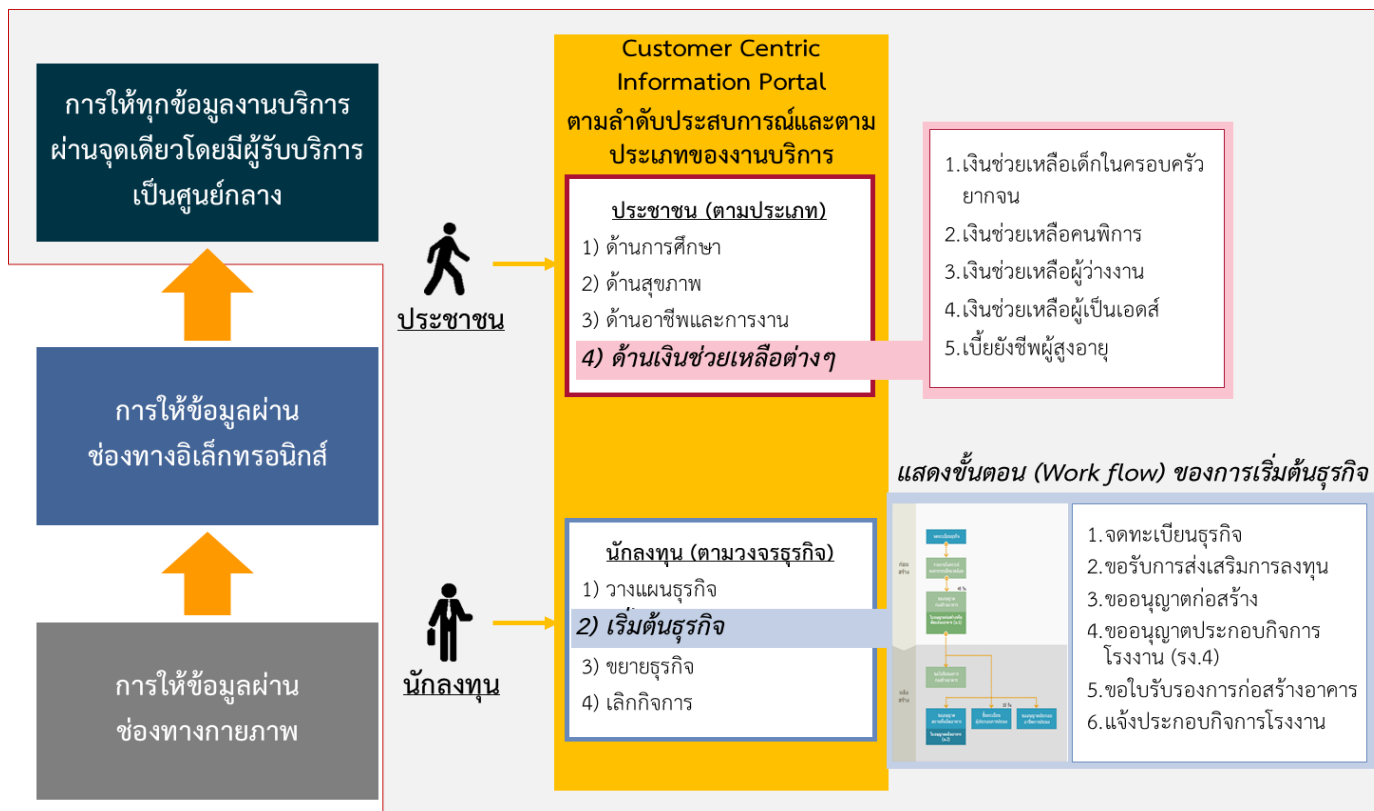
รูปที่ 32 การให้ข้อมูลผ่านช่องทางกายภาพ

ในระดับที่ 2 การให้ข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับบริการสามารถหาข้อมูลต่างๆ ผ่านระบบของแต่ละหน่วยงานได้ ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูล



รูปที่ 33 การให้ข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ในระดับที่ 3 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียว โดยสามารถเลือกดูข้อมูลตามประเภทงานบริการและตามลำดับประสบการณ์ เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว



รูปที่ 34 การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลด้านการให้ข้อมูล ให้เป็นแบบผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการสร้างข้อมูล

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง	<ul style="list-style-type: none"> ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลด้านงานบริการภาครัฐ มีรูปแบบและเนื้อหาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น รูปแบบภาษาที่ใช้ เป็นต้น ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐที่สามารถบริหารจัดการสถานะข้อมูล (Content Life Cycle) ตั้งแต่การสร้างข้อมูล การอนุมัติใช้ข้อมูล การเผยแพร่ข้อมูล จนถึงการเลิกใช้งานระบบ ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐที่สามารถบริหารจัดการเวอร์ชันของข้อมูล (Version Control) เพื่อให้สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น ส่วนของเนื้อหาของที่มีการเปลี่ยนแปลง ผู้ที่ทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล วันและเวลาที่ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เป็นต้น ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐที่สามารถบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้ระบบ (Data Authorization) เช่น สิทธิของผู้สร้างข้อมูล สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น

ตารางที่ 7 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ข้อมูล ในขั้นตอนการสร้างข้อมูล

ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบริการผ่านช่องทางออนไลน์²⁰ ที่ผู้รับบริการสามารถสืบค้นข้อมูลงานบริการของหน่วยงาน ระบบบริการที่ผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลโดยใช้ฟังก์ชันค้นหาทั่วไป (Generic Search) ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐสำหรับทุกงานบริการ ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลของภาครัฐที่สามารถค้นหาข้อมูลงานบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ข้อมูลสำหรับบุคคล²¹ ข้อมูลสำหรับธุรกิจ²² และข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว²³ เป็นต้น ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐที่สามารถค้นหาข้อมูลบริการแยกตามประเภทของงานบริการ เช่น ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านสิทธิประโยชน์ เป็นต้น ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐที่สามารถเลือกดูข้อมูลที่ถูกค้นหาบ่อย (Popular Search)

ตารางที่ 8 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ข้อมูล ในขั้นตอนการค้นหาข้อมูล

ขั้นตอนการนำเสนอข้อมูล

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง	<ul style="list-style-type: none"> การแสดงผลของข้อมูลของแต่ละงานบริการมีมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การเรียงลำดับชนิดของเนื้อหา ขนาดและรูปแบบตัวอักษรที่ใช้ เป็นต้น ระบบบริการดาวน์โหลดข้อมูล รายการเอกสาร และแบบฟอร์มต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐที่นำเสนอข้อมูลในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลประชาชนสามารถแสดงความเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละส่วนงาน (Process Workflow) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลได้ด้วยตนเอง ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้งานในแต่ละงานบริการและระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นเพื่อทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้

ตารางที่ 9 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ข้อมูล ในขั้นตอนการนำเสนอข้อมูล

²⁰ ช่องทางออนไลน์ รวมถึง ช่องทางเว็บไซต์ อีเมลล์ และ ช่องทางมือถือ

²¹ ข้อมูลสำหรับบุคคล หมายถึง ข้อมูลสำหรับกลุ่มบุคคล ที่มีต้องการข้อมูลแตกต่างกันไปตามเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลนั้นๆ ประสบในตลอดช่วงชีวิต เช่น การแจ้งเกิด การเข้าศึกษา การเข้าทำงาน เป็นต้น

²² ข้อมูลสำหรับธุรกิจ หมายถึง ข้อมูลสำหรับการดำเนินธุรกิจตั้งแต่เริ่มธุรกิจจนกระทั่งยกเลิกกิจการ เช่น การวางแผนธุรกิจ การขยายธุรกิจ การยกเลิกกิจการ เป็นต้น

²³ ข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว หมายถึง ข้อมูลสำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ เช่น การวางแผนการเดินทาง การตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว และการให้ข้อเสนอแนะการท่องเที่ยว เป็นต้น

ขั้นตอนการทำให้เป็นลักษณะเฉพาะ

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง	<ul style="list-style-type: none"> ระบบสนับสนุนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบบของหน่วยงานมีความเชื่อมโยงกับระบบ Login กลางของภาครัฐ (Single Sign-On) เมื่อผู้ใช้งาน Login ผ่านระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐระบบสามารถแสดงข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ได้ (Personalization) ระบบศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐสามารถแสดงข้อมูลเป็นภาษาสำคัญอื่นๆ เช่น จีน ญี่ปุ่น รัสเซีย เป็นต้น

ตารางที่ 10 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ข้อมูล ในขั้นตอนการทำให้เป็นลักษณะเฉพาะ

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ข้อมูลโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 75% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

- **ระบบศูนย์รวมข้อมูลของประชาชนรายบุคคล (My Government Portal)** ระบบศูนย์รวมข้อมูลที่แสดงข้อมูลของประชาชนแบบครบวงจร โดยแสดงผลข้อมูลรายบุคคลเมื่อมีการ log in เข้าใช้งานระบบ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ข้อมูลการศึกษาและการจ้างงาน ฯลฯ และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ผ่านตู้ให้บริการเอกประสงค์ภาครัฐ (Smart Government Kiosk)
- **ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)** ระบบศูนย์รวมข้อมูลงานบริการภาครัฐที่มุ่งเน้นความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยให้ข้อมูลในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย ตามลำดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ และมีการแสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (GAC), เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Gov Portal), ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th)

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 ระบบศูนย์รวมข้อมูลของประชาชนรายบุคคล (My Government Portal)	1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
2 ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)	1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รูปที่ 35 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการให้ข้อมูล

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
ระบบศูนย์รวมข้อมูลของประชาชนรายบุคคล (My Government Portal & Smart Government Kiosk)			
ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel อาทิ Data.go.th, GAC เป็นต้น)			

รูปที่ 36 แผนการดำเนินการโครงการด้านการให้ข้อมูล

6.4 การรับฟังความคิดเห็น

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาภาครัฐไทยได้พยายามรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปของประชาชนคนไทยกว่า 67 ล้านคนทั่วประเทศ โดยได้จัดตั้งหน่วยงานผู้รับเรื่องร้องเรียนประเภทต่างๆ โดยมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบกายภาพ สายด่วน และช่องทางออนไลน์²⁴ ซึ่ง ณ ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับฟังเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะของประชาชนอยู่ 5 หน่วยงานหลัก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค²⁵ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน²⁶ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ²⁷ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111²⁸ และ ศูนย์ดำรงธรรม²⁹



รูปที่ 37 โครงสร้างการให้บริการการรับฟังความคิดเห็นแก่ประชาชนในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาผลการจัดอันดับสากลด้านการรับฟังและตอบสนองความต้องการของประชาชนใน World Justice Project พบว่าอันดับของประเทศไทยลดลงอย่างต่อเนื่องตลอด 3 ปีที่ผ่านมา จากอันดับที่ 42 ในปี 2013 เป็นอันดับที่ 68 ในปี 2015 เนื่องจากบริบทและความท้าทายที่เปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล โดยสามารถสรุปได้เป็น 3 ข้อหลัก ได้แก่

- ประชาชนมีความคาดหวังจากการให้บริการของภาครัฐที่สูงขึ้น เนื่องจากมีการเปรียบเทียบกับมาตรฐานการให้บริการของภาคเอกชน
- การร้องเรียนหลายครั้งมีความซับซ้อนที่ต้องการความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน (Cross Agency)
- ประชาชนร้องเรียนผ่านหลายช่องทางรวมถึงช่องทางที่ไม่ใช่ของรัฐ เช่น สื่อสังคมต่างๆ (Social Media)

²⁴ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.), ช่องทางการร้องเรียนอื่นๆ , Ministry of Public Health Thailand | Ministry of Education Contact Page, หน้าการติดต่อช่องทางกรร้องเรียนของ กระทรวงศึกษาธิการ

²⁵ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน้าเกี่ยวกับ , Office of The Consumer Protection Board

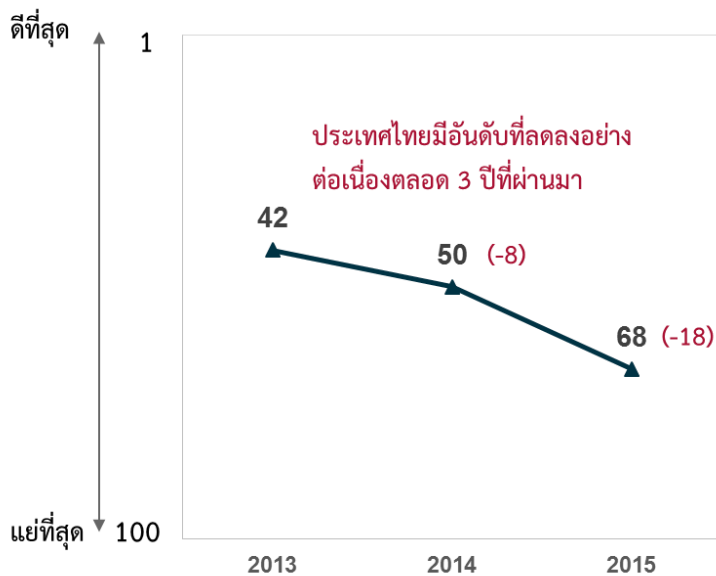
²⁶ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา, Ombudsman Office

²⁷ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, Office of the National Human Rights Commission of Thailand

²⁸ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 1111 และเอกสารประกอบในหน้าหลัก

²⁹ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, Damrongdharma Center , Ministry of Interior

การจัดอันดับสากลด้านการรับฟังและตอบสนอง
ความต้องการของประชาชนชน World Justice Project



รูปที่ 38 บริบทที่เปลี่ยนไปและความท้าทายในการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน³⁰

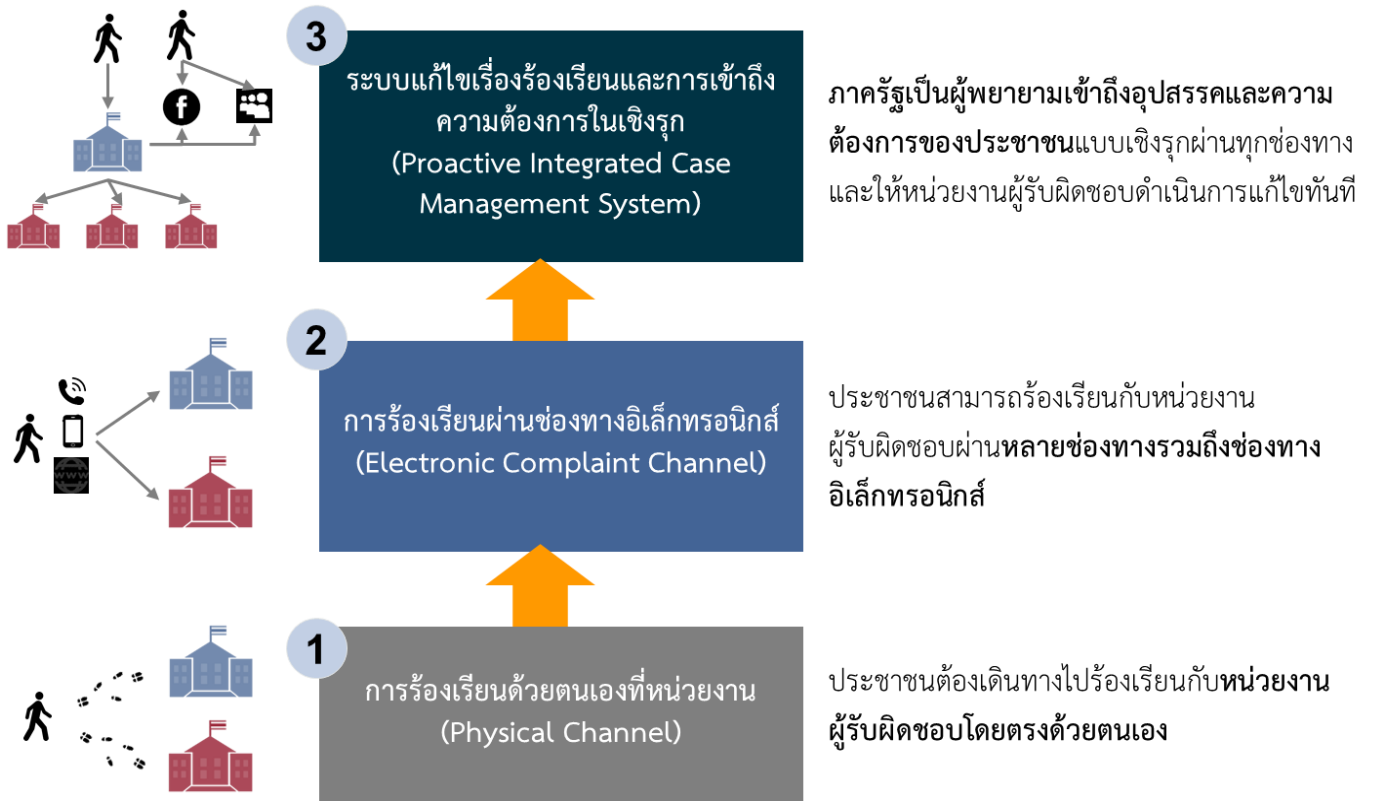
รัฐบาลสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบโจทยความท้าทายต่างๆ ด้านการรับฟังความคิดเห็น ทำให้ภาครัฐสามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้ถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สามารถแบ่งระดับการพัฒนาการรับฟังความคิดเห็นได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

- **ระดับที่ 1 การร้องเรียนด้วยตนเองที่หน่วยงาน (Physical Channel)** ซึ่งประชาชนจะต้องเดินทางไปร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรงด้วยตนเอง
- **ระดับที่ 2 การร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Complaint Channel)** ประชาชนสามารถร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบผ่านหลายช่องทางรวมถึงช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- **ระดับที่ 3 ระบบแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก (Proactive Integrated Case Management System)** ภาครัฐเป็นผู้พยายามเข้าถึงอุปสรรคและความต้องการของประชาชนแบบเชิงรุกผ่านทุกช่องทาง และดำเนินการส่งปัญหาและข้อร้องเรียนที่ได้ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขทันที โดยประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องใดผ่านช่องทางใดก็ได้ (No Wrong Door)

บริบทที่เปลี่ยนไปและความท้าทายในยุคดิจิทัล
สามารถสรุปออกเป็น 3 ข้อ

1. ประชาชนมีความคาดหวังจากการให้บริการของภาครัฐที่**สูงขึ้น**โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานของภาคเอกชน
2. การร้องเรียนหลายครั้งเป็นการร้องเรียนที่ซับซ้อนที่ต้องการ**ความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน (Cross Agency)**
3. ประชาชนร้องเรียนผ่านหลายช่องทางรวมถึง**ช่องทางที่ไม่ใช่ของรัฐ** อาทิ สื่อสังคมต่างๆ (Social Media)

³⁰ ตัวชี้วัดด้าน Open Government ของโครงการยุติธรรมโลก (World Justice Project)



รูปที่ 39 ระดับการพัฒนาของการรับฟังความคิดเห็นประชาชน จากการรับฟังสู่การพยายามเข้าใจในเชิงรุก

ทั้งนี้ขั้นตอนในการดำเนินงานในด้านการรับฟังความคิดเห็นประชาชน สามารถแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนหลักได้แก่

- ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน (Capture)
- ขั้นตอนการแก้ปัญหา (Resolve)
- ขั้นตอนการติดตามและแจ้งผล (Track & Notification)
- ขั้นตอนการทำงานเชิงรุก (Proactivity)



รูปที่ 40 ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการรับฟังความคิดเห็น

ในระดับที่ 1 การร้องเรียนด้วยตนเองที่หน่วยงาน ผู้ร้องเรียนต้องเดินทางไปแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยตัวเองที่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบได้รับทราบเรื่องและดำเนินการแก้ไข อย่างไรก็ตาม ในระดับแรกนั้น ผู้ร้องเรียนจะไม่สามารถติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนได้โดยง่ายเนื่องจากไม่มีช่องทางที่เหมาะสมในการติดตามผล นอกจากนี้ รัฐบาลยังไม่มีข้อมูลเพียงพอในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในเชิงรุก

ในระดับที่ 2 การร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน โดยระหว่างการดำเนินการแก้ไขผู้ร้องเรียนยังสามารถติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนต่างๆ ได้ผ่านทางช่องทางออนไลน์ รวมถึงมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรัฐเพื่อเข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชนและสามารถนำไปแก้ไขได้ในเชิงรุก

ในระดับที่ 3 ระบบแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนภาครัฐแบบบูรณาการ โดยผู้ร้องเรียนสามารถทำการร้องเรียนต่อภาครัฐเรื่องใดผ่านช่องทางใดก็ได้ (No Wrong Door) และเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนระบบจะดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Complex Case

Management) ที่สามารถติดตามสถานการณ์แก้ไขทุกเรื่องร้องเรียนได้ผ่านจุดเดียว รวมถึงมีการวิเคราะห์ข้อมูลจากช่องทางอื่นๆ เพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่างๆในเชิงรุก (Social Media Analytics)



รูปที่ 41 ระดับการพัฒนาของการรับฟังความคิดเห็นประชาชนในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลด้านการรับฟังความคิดเห็นให้เป็นแบบระบบแก้ไขเรื่องร้องเรียน และการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก	<ul style="list-style-type: none"> ระบบรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์³¹ ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถเก็บประวัติข้อมูลเพื่อติดตามการแก้ไข ระบบรับเรื่องร้องเรียนสามารถรับทุกเรื่องร้องเรียนของทุกหน่วยงานและสามารถรับเรื่องร้องเรียนผ่านได้หลายช่องทาง ระบบรับข้อร้องเรียนสามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน

ตารางที่ 11 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการรับฟังความคิดเห็น ในขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการแก้ปัญหา

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก	<ul style="list-style-type: none"> ระบบรับเรื่องร้องเรียนสามารถบริหารจัดการสถานะ การแก้ไขปัญหาในแต่ละขั้น ระบบรับเรื่องร้องเรียนสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา ระบบรับเรื่องร้องเรียนสามารถระบุผู้รับผิดชอบโดยอัตโนมัติตามประเภทเรื่องร้องเรียน ระบบรับเรื่องร้องเรียนสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยอัตโนมัติเมื่อประชาชนร้องเรียนผิดหน่วยงาน

ตารางที่ 12 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการรับฟังความคิดเห็น ในขั้นตอนการแก้ปัญหา

ขั้นตอนการติดตามและแจ้งผล

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก	<ul style="list-style-type: none"> ระบบรับเรื่องร้องเรียนสามารถบริหารจัดการเวลาการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Case Resolution SLA) และเมื่อใกล้ครบกำหนดระบบสามารถแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ระบบรับเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งสถานะของแก้ไขปัญหาแก่ผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ระบบรับเรื่องร้องเรียนแสดงสถานะเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานผ่านช่องทางเดียว

ตารางที่ 13 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการรับฟังความคิดเห็น ในขั้นตอนการติดตามและแจ้งผล

ขั้นตอนการทำงานเชิงรุก

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก	<ul style="list-style-type: none"> ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนที่แท้จริงของประชาชน (Social Media Analytics) ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อบริการภาครัฐ ณ จุดรับบริการ (Real-time Satisfaction Survey) ระบบบูรณาการการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนภาครัฐ (Citizen Complaint Dashboard)

ตารางที่ 14 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการรับฟังความคิดเห็น ในขั้นตอนการทำงานเชิงรุก

³¹ ช่องทางออนไลน์ รวมถึง ช่องทางเว็บไซต์ อีเมล และ ช่องทางมือถือ

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ความช่วยเหลือโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 62% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

- ขยายผลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ภาครัฐ 1111 (Integrated Complaint Management System) ยกกระดับประสิทธิภาพและการทำงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1111 ให้เป็นระบบกลางที่สามารถเชื่อมโยงเรื่องร้องเรียนทุกประเภทของทุกหน่วยงานได้ ทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการและติดตามสถานะข้อร้องเรียนของประชาชนทั้งหมดได้แบบบูรณาการ
- ระบบวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในเชิงรุก (Proactive Needs Analysis) ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ ณ จุดบริการ และการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นประชาชนจากช่องทางต่างๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อระบุอุปสรรคความต้องการของประชาชนให้สามารถนำไปแก้ไขในเชิงรุก

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 ขยายผลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ภาครัฐ 1111 (Integrated Complaint Management System)	1. สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี
2 ระบบวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในเชิงรุก (Proactive Needs Analysis)	1. สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี

รูปที่ 42 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ โดยแผนการดำเนินโครงการตามระยะเวลาดังกล่าว

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
ขยายผลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ภาครัฐ 1111 (Integrated Complaint Management System)			
	ระบบวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในเชิงรุก (Proactive Needs Analysis)		

รูปที่ 43 แผนการดำเนินการโครงการด้านการการรับฟังความคิดเห็น

6.5 โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานการบริการอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ครอบคลุมทุกงานบริการกลาง และยังขาดการบูรณาการด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับหน่วยงานภาครัฐและสนับสนุนระบบงานบริการกลางเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ควรมีการบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลดังต่อไปนี้

- การบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ (Government Shared Infrastructure) บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT ภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล เช่น Government Information Network (GIN), Government Cloud (G-Cloud), Government Computer Emergency Response Team (G-CERT), Government Common Services (G-SaaS), ศูนย์นวัตกรรมบริการรัฐบาลดิจิทัล

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก

คำอธิบาย

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก

1

การบูรณาการโครงสร้างพื้นฐาน
กลางด้าน ICT สำหรับบริการ
ภาครัฐ (Government
Shared Infrastructure)

บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้
ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล เช่น
Government Information Network (GIN),
Government Cloud (G-Cloud),
Government Computer Emergency Response Team (G-CERT),
Government Common Services (G-SaaS),
ศูนย์นวัตกรรมบริการรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Innovation
Center)

1. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รูปที่ 44 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
การบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ (Government Shared Infrastructure)			
ขยายผลการใช้งานให้ครอบคลุมทุกงานบริการของทุกหน่วยงาน (GIN, G-Cloud, G-CERT)			
พัฒนาระบบ และขยายผลการใช้งาน (G-SaaS, Digital Government Innovation Center)			

รูปที่ 45 แผนการดำเนินการโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

6.6 การยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ

การทำให้บุคลากรภาครัฐพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล และให้ภาครัฐมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการในยุคดิจิทัลมากขึ้น เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลดังต่อไปนี้

- การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Capacity Building) สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้บุคลากรหน่วยงานภาครัฐพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก

1

การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล
(Digital Government Capacity Building)

1. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รูปที่ 46 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Capacity Building)			

รูปที่ 47 แผนการดำเนินการโครงการด้านการยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ

บทที่ 7 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพประชาชนครอบคลุม 2 มาตรการ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ และการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน

7.1 การให้ความช่วยเหลือ

ปัจจุบันภาครัฐได้มีการให้ความช่วยเหลือประชาชนเป็นจำนวนมากตลอดช่วงชีวิต ทั้งในรูปแบบเงินช่วยเหลือชนิดต่างๆ ตั้งแต่เงินช่วยเหลือเด็กยากจน เงินช่วยเหลือผู้ว่างงาน เบี้ยยังชีพคนพิการ ฯลฯ รวมถึงการช่วยเหลือด้านการศึกษา ด้านสุขภาพสาธารณสุข ตลอดจนจนถึงด้านที่พักอาศัย เพื่อให้ประชาชนและผู้ด้อยโอกาสทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถเติบโตในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพรวมงบประมาณการช่วยเหลือของภาครัฐปัจจุบันตลอดช่วงชีวิตของประชาชน

รวมเป็นเงินกว่า 50,000 ล้านบาทต่อปี



รูปที่ 48 ภาพรวมงบประมาณการช่วยเหลือของภาครัฐปัจจุบันตลอดช่วงชีวิตของประชาชน³²

หากแต่ในปัจจุบันความท้าทายหลักที่ภาครัฐต้องเผชิญในการให้ความช่วยเหลือมีอยู่ 5 ประการ³³ ดังต่อไปนี้

- ข้อมูลการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐกระจุกกระจายอยู่หลายแห่ง ส่งผลให้ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือในหลายๆ ด้านเข้าถึงข้อมูลได้อย่างยากลำบาก เนื่องจากต้องทำการติดต่อหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอข้อมูลความช่วยเหลือ โดยไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้จากจุดเดียว
- ผู้รับบริการเสียสิทธิในการรับความช่วยเหลือต่างๆ จากภาครัฐเนื่องจากไม่ทราบข้อมูล ด้วยเหตุที่ผู้คนเหล่านี้มีอุปสรรคทางภูมิศาสตร์ ทางภาษา หรือทางการเข้าถึงข้อมูลทั่วไป
- ผู้รับบริการต้องเดินทางไปติดต่อหลายหน่วยงานเพื่อทำการรับสิทธิต่างๆ ด้วยตัวเอง เนื่องจากต้องมีการตรวจสอบเพื่อยืนยันสิทธิและคุณสมบัติในการได้รับสิทธิ ในขณะที่ยังไม่มีบูรณาการงานบริการและข้อมูลรายบุคคลแบบครบวงจร ทำให้การตรวจสอบสิทธิมีความซับซ้อนและยุ่งยาก

³² เอกสารประมวลสถิติด้านสังคม จัดทำโดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร ได้สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

³³ Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) Report on 'Structural Policies & Country Notes of Thailand' | World Education Organization & Save The Children's Report on 'Pathways to a Better Future: A Review of Migrant Children in Thailand'

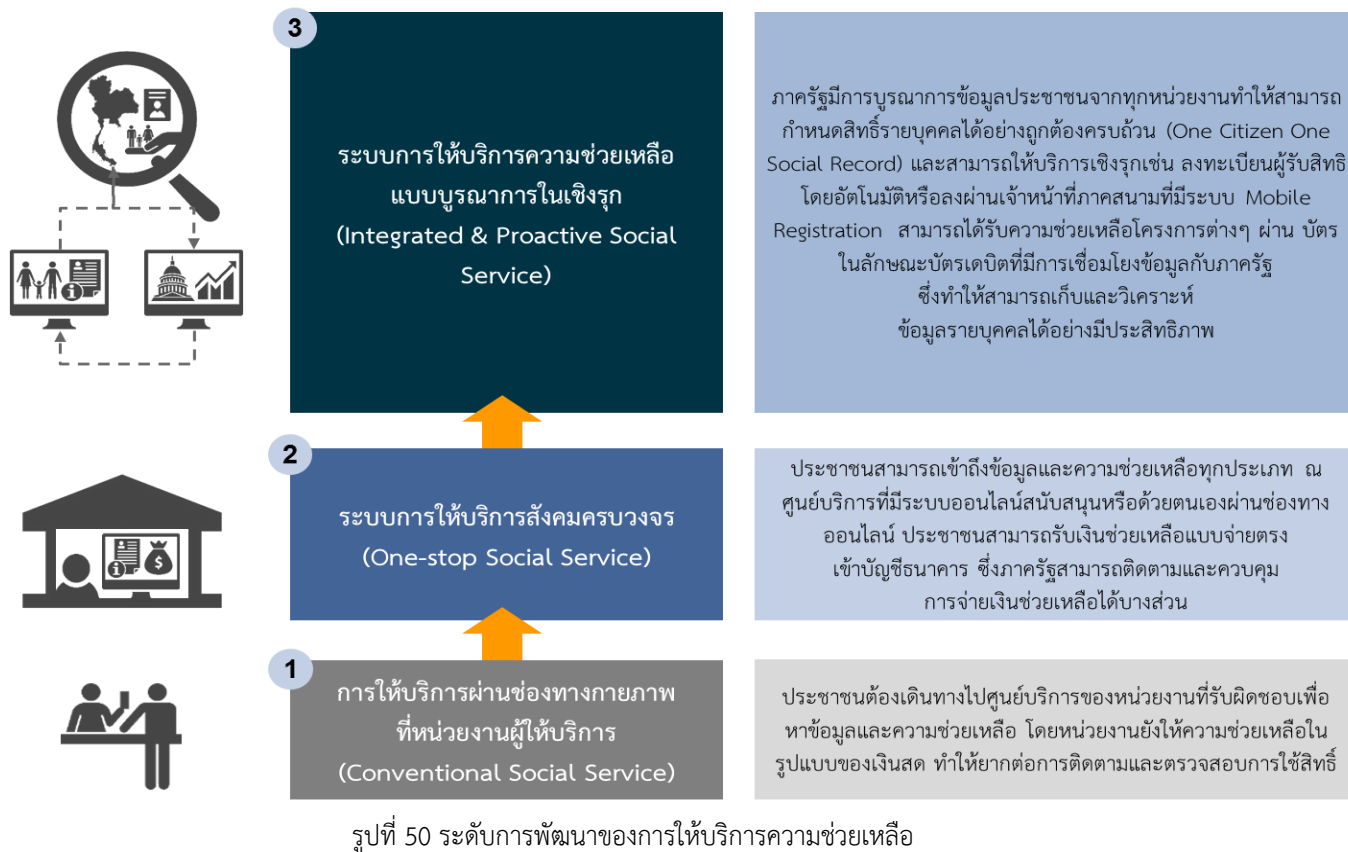
- ประชาชนอาจนำเงินช่วยเหลือที่ได้รับไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ เนื่องจากในปัจจุบันการให้เงินช่วยเหลือยังอยู่ในรูปแบบของเงินสด ทำให้ภาครัฐไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ขอรับเงินช่วยเหลือได้นำเงินที่ได้รับไปใช้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่
- การติดตามและประเมินประสิทธิผลของโครงการสามารถทำได้ยาก เนื่องจากไม่มีกลไกในการติดตามหรือประเมินผล ทำให้ภาครัฐไม่สามารถที่จะควบคุมการใช้สิทธิรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง



รูปที่ 49 ความท้าทายหลักของภาครัฐในการให้ความช่วยเหลือ

ภาครัฐสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อโจทย์ความท้าทายต่างๆ ทั้งด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงงานบริการ ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง และด้านการยกระดับประสิทธิภาพงานบริการ

- **ระดับที่ 1** การให้บริการผ่านช่องทางกายภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการ (Conventional Social Service) โดยประชาชนต้องเดินทางไปที่ศูนย์บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อค้นหาข้อมูลและขอรับความช่วยเหลือ หากแต่ความช่วยเหลือจากหน่วยงานนั้นอยู่ในรูปแบบของเงินสด จึงทำให้ยากต่อการติดตามและตรวจสอบการใช้สิทธิ
- **ระดับที่ 2** การให้บริการสังคมครบวงจร (One-Stop Social Service) โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความช่วยเหลือทุกประเภท ณ ศูนย์บริการที่มีระบบออนไลน์สนับสนุนหรือด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ประชาชนสามารถรับเงินช่วยเหลือแบบจ่ายตรงเข้าบัญชีธนาคาร ทำให้ภาครัฐสามารถติดตามและควบคุมการจ่ายเงินช่วยเหลือได้บางส่วน
- **ระดับที่ 3** การให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก (Integrated & Proactive Social Service) โดยภาครัฐมีการบูรณาการข้อมูลประชาชนจากทุกหน่วยงานทำให้สามารถกำหนดสิทธิ์รายบุคคลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน (One Citizen One Social Record) และสามารถให้บริการเชิงรุก เช่น ลงทะเบียนผู้รับสิทธิโดยอัตโนมัติหรือลงผ่านเจ้าหน้าที่ภาคสนามที่มีระบบ Mobile Registration สามารถได้รับความช่วยเหลือโครงการต่างๆ ผ่านบัตรในลักษณะบัตรเดบิตที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับภาครัฐ ซึ่งทำให้สามารถเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลรายบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาครัฐมีการบูรณาการข้อมูลประชาชนจากทุกหน่วยงานทำให้สามารถกำหนดสิทธิรายบุคคลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน (One Citizen One Social Record) และสามารถให้บริการเชิงรุกเช่น ลงทะเบียนผู้รับสิทธิโดยอัตโนมัติหรือลงผ่านเจ้าหน้าที่ภาคสนามที่มีระบบ Mobile Registration สามารถได้รับความช่วยเหลือโครงการต่างๆ ผ่าน บัตรในลักษณะบัตรเดบิตที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับภาครัฐ ซึ่งทำให้สามารถเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลรายบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
















ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความช่วยเหลือทุกประเภท ณ ศูนย์บริการที่มีระบบออนไลน์สนับสนุนหรือด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ ประชาชนสามารถรับเงินช่วยเหลือแบบจ่ายตรงเข้าบัญชีธนาคาร ซึ่งภาครัฐสามารถติดตามและควบคุมการจ่ายเงินช่วยเหลือได้บางส่วน

ประชาชนต้องเดินทางไปศูนย์บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อหาข้อมูลและความช่วยเหลือ โดยหน่วยงานยังให้ความช่วยเหลือในรูปแบบของเงินสด ทำให้ยากต่อการติดตามและตรวจสอบการใช้สิทธิ์

ในระดับที่ 1 ข้อมูลบุคคลถูกจัดเก็บอยู่ในรูปแบบเอกสารตามหน่วยงานโดยไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้การประเมินและการวิเคราะห์เพื่อกำหนดสิทธิ์มีความยากลำบาก ประชาชนจึงต้องเดินทางไปขอข้อมูล ตรวจสอบการใช้สิทธิ์ต่างๆ และลงทะเบียนด้วยตนเองตามจุดให้บริการของแต่ละหน่วยงาน เมื่อผ่านขั้นตอนการพิจารณาแล้ว ประชาชนต้องเดินทางไปยังหน่วยงานเพื่อรับเงินช่วยเหลือด้วยตนเอง และเนื่องจากภาครัฐให้เงินช่วยเหลือในรูปแบบเงินสด ทำให้ภาครัฐติดตามและควบคุมการใช้จ่ายของผู้ใช้สิทธิ์ได้ยาก และอาจไม่สามารถพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้สิทธิ์ได้อย่างถ่องแท้

ในระดับที่ 2 ข้อมูลของบุคคลถูกจัดเก็บอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐจึงสามารถกำหนดสิทธิ์ของแต่ละบุคคลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามยังไม่มีบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ทำให้หน่วยงานยังไม่สามารถเห็นภาพที่สมบูรณ์ของสิทธิ์ที่บุคคลพึงจะได้รับ หากประชาชนต้องการทราบสิทธิ์ที่ตนพึงได้รับ สามารถเลือกที่จะเดินทางไปติดต่อหน่วยงาน ณ ศูนย์บริการจุดเดียว (One-Stop Social Service) ผ่านช่องทางกายภาพหรือช่องทางออนไลน์ จากนั้นประชาชนสามารถรับเงินช่วยเหลือจากการโอนเงินเข้าบัญชีโดยตรง จึงไม่จำเป็นต้องเดินทางไปรับสิทธิ์และใช้สิทธิ์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการ ซึ่งวิธีการดังกล่าวทำให้ภาครัฐสามารถกำหนดสิทธิ์ให้สอดคล้องกับรายการช่วยเหลือ และติดตามควบคุมการไหลเวียนของเงินช่วยเหลือได้แม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่ภาครัฐได้รับทราบและนำข้อมูลรายจ่ายต่างๆ ไปวิเคราะห์ ทำให้สามารถกำหนดทิศทางของการช่วยเหลือโดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ในระดับที่ 3 มีการบูรณาการข้อมูลอย่างครบถ้วนจากทุกหน่วยงานภาครัฐทำให้ภาครัฐสามารถเข้าถึงข้อมูลความต้องการรายบุคคล ซึ่งส่งผลให้ภาครัฐสามารถกำหนดสิทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับรายบุคคล และสามารถให้บริการทางสังคมได้ในรูปแบบบูรณาการและเชิงรุก (Integrated and Proactive Social Service) เมื่อภาครัฐมีมุมมองของประชาชนรายบุคคลแล้ว (One Citizen One Social Record) ภาครัฐสามารถแจ้งสิทธิ์ให้แก่ประชาชนได้ในเชิงรุก เช่น การติดต่อผ่าน SMS หรือผ่านช่องทางออนไลน์ที่บ้านทักข้อมูลส่วนตัว ในกรณีที่ประชาชนขาดการติดต่อทางสังคม หรือไม่มีความสามารถที่จะเข้าถึงภาครัฐ ภาครัฐก็สามารถให้บริการเชิงรุกโดยมีเจ้าหน้าที่ภาคสนามเดินทางไปติดต่อผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ โดยมีระบบลงทะเบียนและกรอกข้อมูลโดยอัตโนมัติ จากนั้นประชาชนจะได้รับบัตรในลักษณะบัตรเดบิตที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับภาครัฐเพื่อรับและใช้สิทธิ์ต่างๆ โดยไม่ต้องคำนึงถึงการมีบัญชีธนาคารหรือการเก็บเงินสด ในขณะที่เดียวกันภาครัฐจะได้รับประโยชน์จากการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้จ่ายรายบุคคล และสามารถควบคุมการใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการที่ประชาชนสามารถใช้งานบัตรตามขอบเขตที่ภาครัฐกำหนดไว้

	การกำหนดสิทธิ์	การเข้าถึงข้อมูลและคุณสมบัติในการใช้สิทธิ์	การลงทะเบียน	การรับสิทธิ์และใช้สิทธิ์	การวัดผล / ตรวจสอบสิทธิ์
ระบบการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก (Integrated and Proactive Social Service)	 มีการบูรณาการข้อมูลจากทุกหน่วยงานเพื่อนำมาประกอบการกำหนดสิทธิ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (One Citizen One Social Record)	 มีการแจ้งสิทธิ์ที่ประชาชนพึงจะได้รับในเชิงรุก เช่น แจ้งสิทธิ์ผ่านช่องทางรายบุคคล เช่น SMS และมีช่องทางออนไลน์ให้ประชาชนตรวจสอบสิทธิ์ได้ด้วยตนเอง	 มีเจ้าหน้าที่ภาคสนามที่เข้าถึงประชาชนสามารถลงทะเบียนผ่านระบบ Mobile Registration หรือลงทะเบียนอัตโนมัติ	 ประชาชนรับความช่วยเหลือต่างๆ ผ่านการใช้บัตรในลักษณะบัตรเดบิต เช่นนำไปรับอาหาร รับอุปกรณ์การเกษตร ฯลฯ หรือนำไปรับเงินสด	 ภาครัฐติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้จ่ายรายบุคคลได้จากการใช้จ่ายผ่าน บัตรในลักษณะบัตรเดบิตที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับภาครัฐ
ระบบการให้บริการสังคมครบวงจร (One-stop Social Service)	 ข้อมูลถูกจัดเก็บในระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ยังคงการบูรณาการให้เห็นเป็นภาพรายบุคคลเดียวกัน (Single View)	 สามารถเข้าถึงข้อมูลสิทธิ์ต่างๆ ทุกชนิด ที่หลายศูนย์บริการตามความสะดวกของประชาชนหรือผ่านช่องทางออนไลน์	 สามารถเดินทางไปลงทะเบียนรับสิทธิ์ชนิดใดก็ได้ที่หลายศูนย์บริการตามความสะดวกของประชาชน	 ประชาชนสามารถรับเงินช่วยเหลือต่างๆ ผ่านการโอนเงินบัญชีธนาคารโดยตรง	 ภาครัฐสามารถติดตามและควบคุมการจ่ายเงินช่วยเหลือได้บางส่วนเช่น การเบิกจ่าย
การให้บริการผ่านช่องทางกายภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการ (Conventional Social Service)	 ข้อมูลอยู่ในรูปแบบเอกสาร ซึ่งยากต่อการนำมาวิเคราะห์กำหนดสิทธิ์	 เดินทางไปขอข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ์ด้วยตนเองที่หน่วยงานผู้ให้บริการ	 ต้องเดินทางไปลงทะเบียนด้วยตนเองที่หน่วยงานผู้ให้บริการ	 ต้องเดินทางไปรับเงินช่วยเหลือด้วยตนเองที่หน่วยงานผู้ให้บริการ	 ติดตามหรือตรวจสอบการใช้จ่ายของผู้ใช้สิทธิ์ได้ยาก

รูปที่ 51 ระดับการพัฒนาของการให้ความช่วยเหลือในแต่ละขั้นตอนของการบริการ

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลด้านการให้ความช่วยเหลือผ่านระบบการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก และ Universal Debit Card ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการกำหนดสิทธิ์

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก (Integrated and Proactive Social Service)	<ul style="list-style-type: none"> ฐานข้อมูลประชาชนเพื่อใช้ในการกำหนดสิทธิ์ที่ภาครัฐควรให้ช่วยเหลือประชาชน โดยแยกข้อมูลตามหน่วยงาน ระบบบูรณาการข้อมูลประชาชนจากทุกหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ระบบข้อมูลประชาชนสามารถแบ่งกลุ่มบุคคล เพื่อวิเคราะห์และกำหนดสิทธิ์ที่แต่ละกลุ่มบุคคลควรได้รับความช่วยเหลือ

ตารางที่ 15 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ความช่วยเหลือ ขั้นตอนการกำหนดสิทธิ์

ขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลและคุณสมบัติในการใช้สิทธิ์

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก (Integrated and Proactive Social Service)	<ul style="list-style-type: none"> ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐใช้ในการตรวจสอบสิทธิ์ต่างๆ ที่ประชาชนพึงจะได้รับ ระบบแสดงข้อมูลสิทธิ์ต่าง ๆ ของประชาชนพึงจะได้รับ โดยสามารถแสดงข้อมูลเป็นรายบุคคล ระบบมีการแจ้งเตือนประชาชนเป็นรายบุคคลถึงสิทธิ์ที่พึงจะได้รับเช่น การส่ง SMS ถึงผู้ประสบภัยน้ำท่วมเพื่อให้ได้รับข้อมูลเรื่องเงินช่วยเหลือ เป็นต้น ระบบอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสิทธิ์ที่ตนเองพึงจะได้รับผ่านช่องทางออนไลน์ (Self-Eligibility Check)

ตารางที่ 16 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ความช่วยเหลือ ขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลและคุณสมบัติในการใช้สิทธิ์

ขั้นตอนการลงทะเบียน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก (Integrated and Proactive Social Service)	<ul style="list-style-type: none"> ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐใช้ในอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพื่อลงทะเบียนรับสิทธิ์ทุกชนิด (One-stop Social Service Registration) และสามารถเชื่อมโยงกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน ระบบลงทะเบียนกลางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและรับสิทธิ์ทุกประเภทจากทุกหน่วยงานภาครัฐ (Integrated Registration System) ระบบกรอกข้อมูลลงบนฟอร์มลงทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างอัตโนมัติ (Pre-fill Registration Form) ระบบตรวจสอบสิทธิ์และลงทะเบียนสิทธิ์แทนประชาชนโดยอัตโนมัติ (Automatic Registration) เช่น เมื่อประชาชนอายุถึง 60 ปีประชาชนได้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุถึงแม้ไม่ได้มาลงทะเบียนสิทธิ์ไว้ล่วงหน้า เครื่องมือเคลื่อนที่ (Mobility Tools) สำหรับเจ้าหน้าที่ภาคสนามเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับตรวจสอบและลงทะเบียนรับสิทธิ์ เช่น แอปพลิเคชันลงทะเบียนขอรับสิทธิ์บน Smart Phone เป็นต้น ระบบอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการลงทะเบียนรับสิทธิ์ได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ (Self-Service Registration)

ตารางที่ 17 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ความช่วยเหลือ ขั้นตอนการลงทะเบียน

ขั้นตอนการรับสิทธิ์และใช้สิทธิ์

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก (Integrated and Proactive Social Service)	<ul style="list-style-type: none"> บัตรเดบิตร่วม (Universal Debit Card) มีการเก็บข้อมูลของผู้ถือบัตร เช่น หมายเลขบัตรประชาชน ข้อมูลสิทธิ์ต่างๆของผู้ถือบัตรที่พึงจะได้รับ เป็นต้น บัตรเดบิตร่วม (Universal Debit Card) สามารถใช้ตรวจสอบและบันทึกการใช้สิทธิ์ต่างๆ ผ่านเครื่องอ่านบัตร โดยสามารถดำเนินการตรวจสอบสิทธิ์ ณ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บัตรเดบิตร่วม (Universal Debit Card) สามารถใช้ตรวจสอบและบันทึกการใช้สิทธิ์ต่างๆ ผ่านเครื่องอ่านบัตร โดยสามารถดำเนินการตรวจสอบสิทธิ์ ณ ธนาคาร ระบบจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทุกประเภททำธุรกรรมผ่านบัตรเดบิตร่วม (Universal Debit Card)

ตารางที่ 18 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ความช่วยเหลือ ขั้นตอนการรับสิทธิ์และใช้สิทธิ์

ขั้นตอนการวัดผล / การตรวจสอบสิทธิ์

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบการให้บริการสังคมแบบบูรณาการในเชิงรุก (Integrated and Proactive Social Service)	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลธุรกรรมต่างๆ ของบัตร เดบิตร่วม (Universal Debit Card) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการจ่ายเงินช่วยเหลือของภาครัฐ, การใช้สิทธิ์ต่างๆ ของประชาชน เพื่อนำข้อมูลมาใช้เพื่อสนับสนุนการจัดทำนโยบายด้านการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐในอนาคต (Benefits Tracking & Evaluation)

ตารางที่ 19 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ความช่วยเหลือ ขั้นตอนการวัดผล / ตรวจสอบสิทธิ์

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการให้ความช่วยเหลือโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 62% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

- โครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (Integrated Social Benefits) บูรณาการฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือภาครัฐจากหน่วยงานต่างๆ ให้มีข้อมูลครบถ้วนเพียงพอสำหรับนำมากำหนดนโยบายการช่วยเหลือให้ตรงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพไม่ซ้ำซ้อน รวมถึงช่วยให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิ์ต่างๆ ที่พึงจะได้รับ และทำให้หน่วยงานภาครัฐทราบถึงประสิทธิภาพของนโยบายการให้ความช่วยเหลือสามารถติดตามได้ว่าประชาชนนำเงินช่วยเหลือไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่
- โครงการระบบชำระเงินแบบ Any ID และโครงการขยายการใช้บัตร (Universal Benefits Card) พัฒนาระบบการให้เงินช่วยเหลือภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) เพื่อเพิ่มช่องทางการขอรับเงินช่วยเหลือให้กับประชาชนในการเลือกใช้ โดยภาครัฐจะใช้หมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขอื่นใดของผู้รับสิทธิ์เป็นการระบุผู้รับเงิน รวมถึงออกบัตรเดบิตให้แก่ประชาชนเพื่อเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการนำเงินสวัสดิการที่ได้รับไปใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 โครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (Integrated Social Benefits)	1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2. กรมบัญชีกลาง
2 โครงการระบบชำระเงินแบบ Any ID และโครงการขยายการใช้บัตร (Universal Benefits Card)	1. ธนาคารแห่งประเทศไทย 2. กระทรวงการคลัง

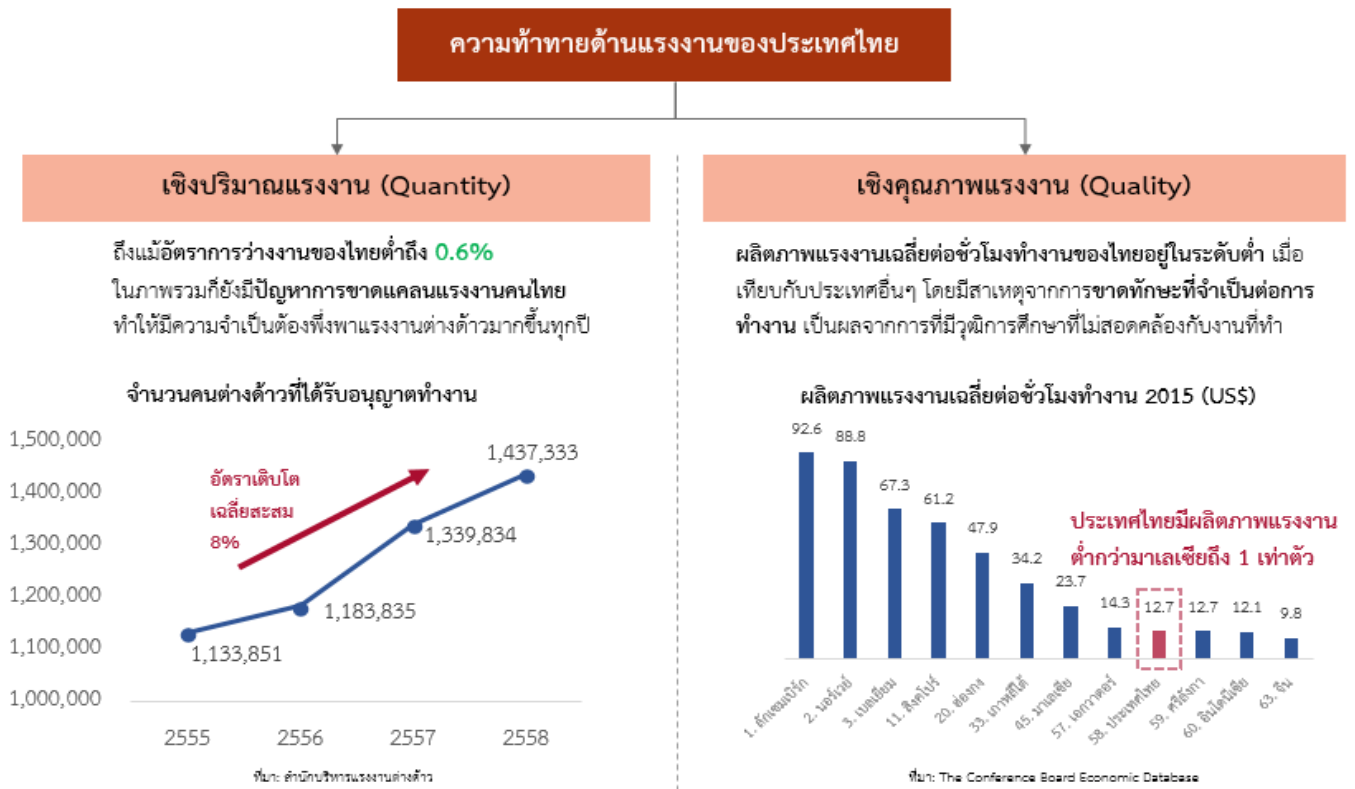
รูปที่ 52 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการให้ความช่วยเหลือ

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
โครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (Integrated Social Benefits)			
โครงการระบบชำระเงินแบบ Any ID และโครงการขยายการใช้บัตร (Universal Benefits Card)			

รูปที่ 53 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการให้ความช่วยเหลือ

7.2 การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน

การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจรเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพแรงงานและผลักดันให้ประชาชนเป็นผู้ขับเคลื่อนหลักทางเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันประเทศไทยประสบความสำเร็จในการส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำโดยมีอัตราการว่างงานที่ต่ำถึง 0.6%³⁴ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีแก่ทั่วทั้งสังคม โดยเฉพาะการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นรวมถึงการเพิ่มกำลังซื้อประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตามตลาดแรงงานของไทยยังมีความท้าทายหลักทั้งในเชิงปริมาณ ซึ่งยังมีปัญหาการขาดแรงงานคนไทยอยู่อย่างต่อเนื่องและต้องพึ่งพาแรงงานต่างด้าวมากขึ้นทุกปี³⁵ และเชิงคุณภาพ ซึ่งแรงงานไทยเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ มีผลิตภาพแรงงานเฉลี่ยต่อชั่วโมงทำงานในระดับต่ำ³⁶ ทำให้ภาครัฐยังคงต้องมีหน้าที่ในการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงานเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสามารถมีผลิตผลทั้งแง่คุณภาพและปริมาณ



รูปที่ 54 ความท้าทายด้านแรงงานของประเทศไทยในปัจจุบัน

เพื่อก้าวข้ามอุปสรรคด้านปริมาณและคุณภาพของแรงงานไทย จำเป็นต้องมีการร่วมมือกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก ซึ่งต่างล้วนมีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปผู้เกี่ยวข้องทางตลาดแรงงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม คือ ภาครัฐ ผู้จ้างงาน สถานศึกษา ผู้ทำงาน และผู้สมัครงาน

³⁴ อัตราการว่างงาน, ฐานข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ | สถิติแรงงานรายเดือน, ศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ, National Labour Information Center

³⁵ รายงานรายปีของ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, Office of Foreign Workers Administration

³⁶ The Conference Board Total Economy Database 1950-2013 | Eurostat European Commission Database Country List

- ภาครัฐ ต้องการที่จะมีข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับอุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงาน เพื่อสนับสนุนการจัดทำมาตรการและนโยบายภาครัฐ เช่น ทุนการศึกษา การฝึกอบรม เป็นต้น
- ผู้จ้างงาน ต้องการผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติและทักษะที่เหมาะสมเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงาน
- สถานศึกษา ต้องการเข้าใจความต้องการเชิงทักษะของตลาดแรงงานเพื่อสามารถจัดการฝึกอบรมทักษะภายใต้ความต้องการของตลาด
- ผู้ทำงาน ต้องการได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ และต้องการได้รับการฝึกอบรมทักษะเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันและผลิตภาพ
- ผู้สมัครงาน ต้องการที่จะเข้าถึงข้อมูลการจัดหางานภายในแหล่งเดียว โดยมีการจับคู่งานที่ตรงตามคุณสมบัติและทักษะของผู้สมัครงาน และต้องการทราบถึงความต้องการด้านทักษะของแรงงานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมได้ถูกต้อง

การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับตลาดแรงงาน



รูปที่ 55 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับตลาดแรงงาน

ทั้งนี้ภาครัฐสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบโจทย์ความท้าทายต่างๆ และให้ผู้เกี่ยวข้องในตลาดแรงงาน ทั้งในภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ สามารถร่วมมือกันเพื่อพัฒนาตลาดแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้สามารถแบ่งระดับการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงานได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

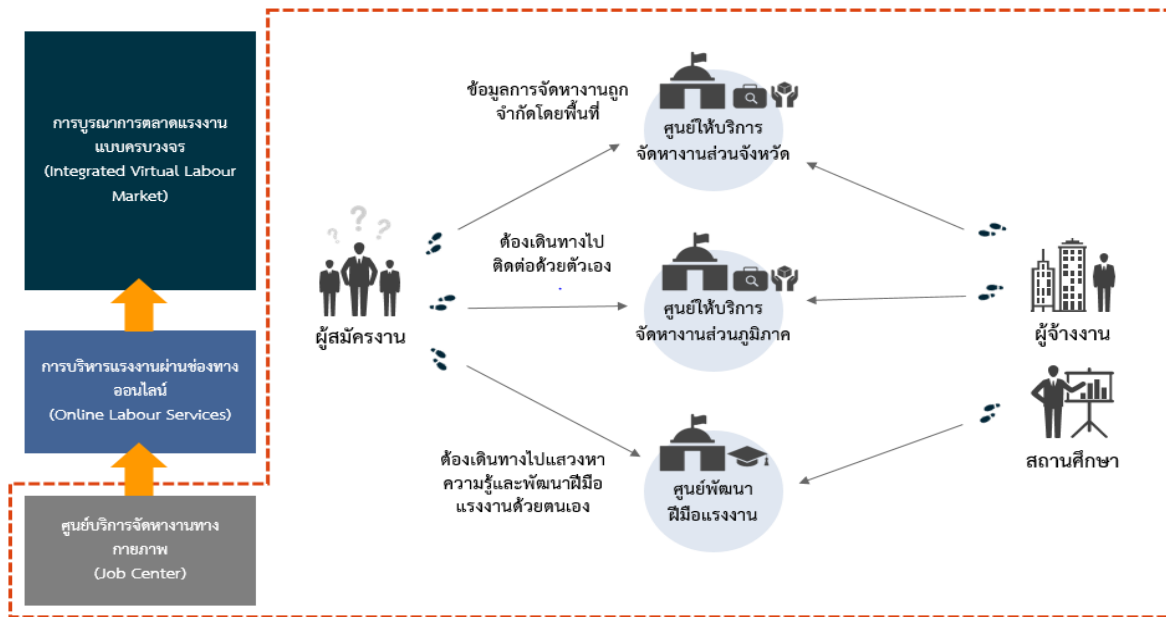
- **ระดับที่ 1 การบริการจัดหางานทางกายภาพ (Job Center)** โดยศูนย์จัดหางานจะช่วยจับคู่นายจ้างและผู้ทำงาน ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอาชีพการงาน จัดอบรมทักษะ และบริหารจัดการสวัสดิการแรงงาน อย่างไรก็ตาม กระบวนการทำงานยังพึ่งพาการใช้เอกสารเป็นหลักและผู้ใช้บริการต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง
- **ระดับที่ 2 การบริหารแรงงานผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Labour Services)** โดยยกระดับการให้บริการด้านแรงงานสู่ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การจัดหางานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีตัวเลือกในการพัฒนาทักษะที่หลากหลายผ่าน e-learning และสามารถลงทะเบียนรับสิทธิประโยชน์ด้านแรงงานผ่านช่องทางออนไลน์ได้ แต่ยังไม่สามารถบูรณาการข้อมูลและผู้เกี่ยวข้องกับตลาดแรงงานได้

- **ระดับที่ 3 การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labour Market)** จากการบูรณาการฐานข้อมูลตลาดแรงงานและสร้างความร่วมมือระหว่างผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไว้ ณ จุดเดียวโดยนำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Data Analytics) ในการจับคู่หางาน การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ การฝึกอบรมและพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิตการทำงาน และการปรับสมดุลตลาดแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด



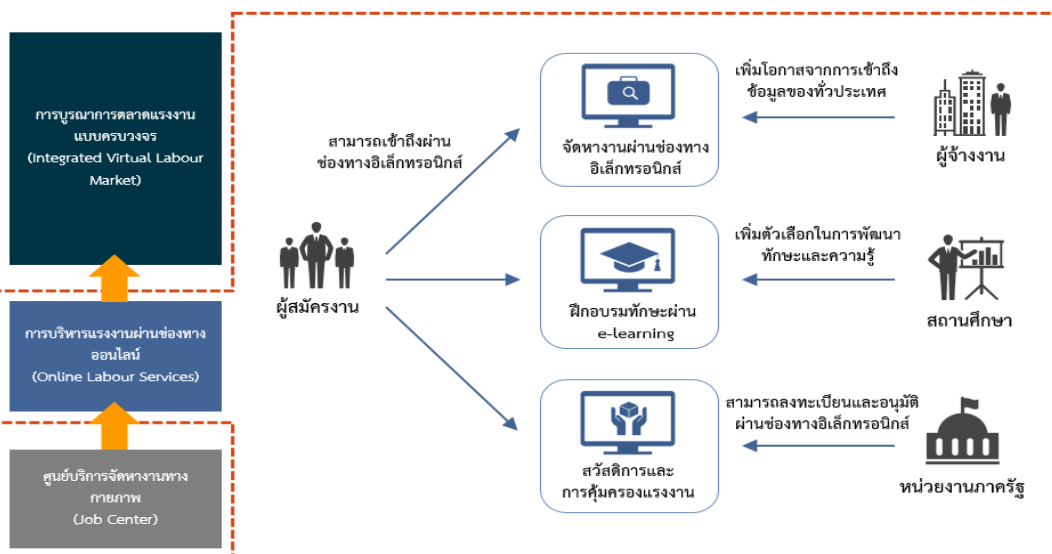
รูปที่ 56 ระดับการพัฒนาของการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน

ในระดับที่ 1 ผู้ทำงานและผู้จ้างงานจำเป็นต้องติดต่อศูนย์ให้บริการผ่านช่องทางกายภาพ ทำให้ต้องเดินทางไปติดต่อกับตนเอง ซึ่งใช้เวลานานและเป็นภาระที่หนักสำหรับการทำงานทั้งสองฝ่ายการได้รับข้อมูลทั้งความรู้สำหรับพัฒนาฝีมือแรงงานและตำแหน่งว่างงานมีจำกัดเฉพาะงานในท้องถิ่นเนื่องจากวิธีการบันทึกข้อมูลอยู่ในรูปแบบเอกสาร



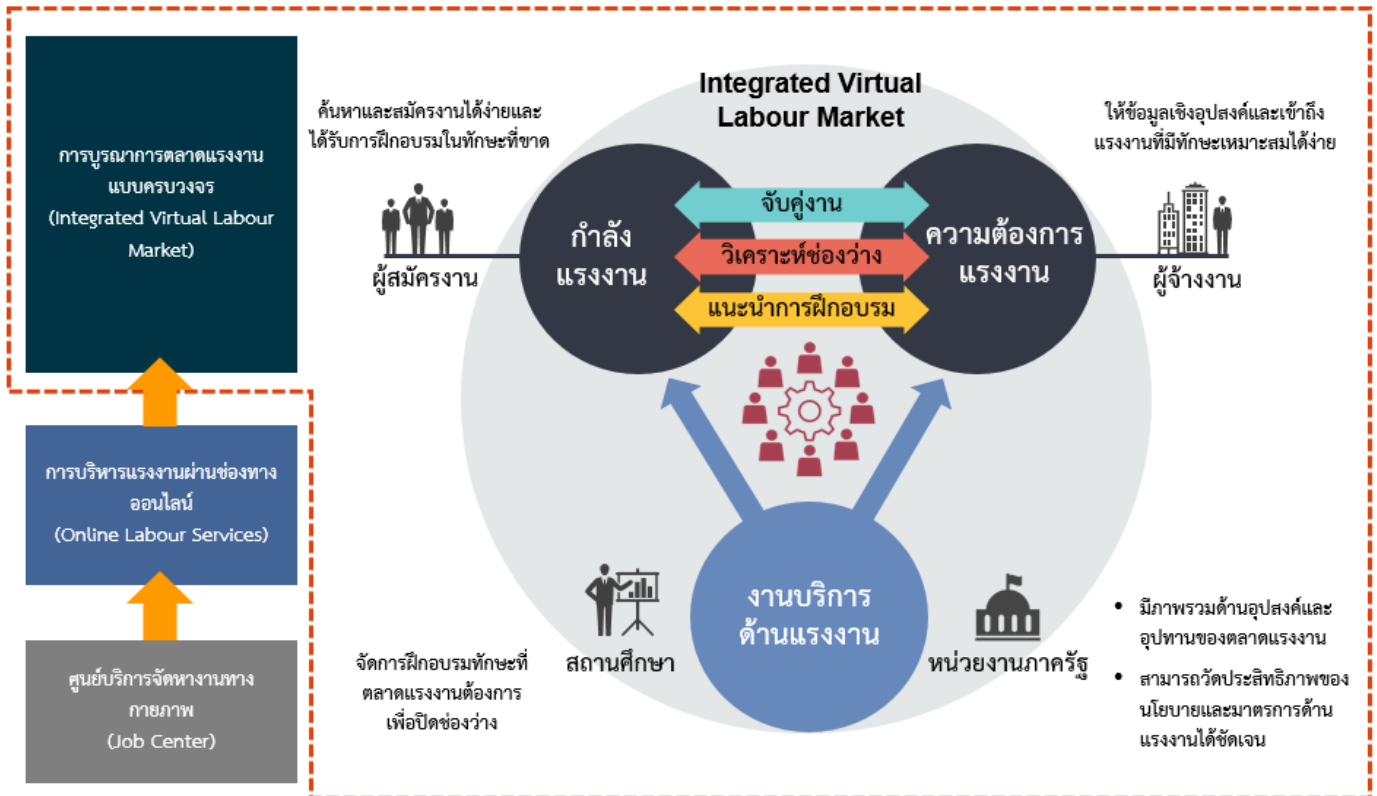
รูปที่ 57 ศูนย์บริการจัดหางานทางกายภาพของตลาดแรงงาน

ในระดับที่ 2 ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดหางาน การฝึกอบรมพัฒนาฝีมือ และการคุ้มครองแรงงาน ผู้สมัครงานสามารถที่จะค้นหาตำแหน่งว่างงานได้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ขณะเดียวกันผู้จ้างงานก็สามารถส่งข้อมูลตำแหน่งงานว่างผ่านระบบเช่นเดียวกัน อีกทั้งผู้สมัครงานยังสามารถพัฒนาฝีมือได้ผ่านระบบ e-learning และยังสามารถค้นหาสวัสดิการที่พึงจะได้รับผ่านช่องทางเดียวกัน ซึ่งในระยะนี้ แต่ละหน่วยงานได้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการทำงานของแต่ละหน่วยงาน แต่ยังขาดการบูรณาการระหว่างทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด



รูปที่ 58 การบริการแรงงานผ่านช่องทางออนไลน์ของตลาดแรงงาน

ในระดับที่ 3 ภาครัฐจะผู้กระตุ้นให้เกิดการจัดการบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วน เช่น การจัดหางาน การให้คำปรึกษา การพัฒนาทักษะความรู้ การเก็บข้อมูลแรงงาน ทั้งหมด ณ จุดเดียว ซึ่งการบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานและสถาบันที่เกี่ยวข้องกัน สามารถช่วยให้ภาครัฐเข้าใจถึงกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจแรงงานได้มากขึ้นจากมุมมองเดียว ตลอดจนภาครัฐสามารถที่จะดูแลแรงงานในระดับรายบุคคลได้ตลอดช่วยชีวิตการทำงาน โดยสามารถทำการส่งเสริมความรู้และทักษะที่ต้องการเพื่อให้เกิดการเจริญเติบโตในอนาคตต่อไป



รูปที่ 59 การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงานผ่านระบบบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการจัดหางาน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labour Market)	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบูรณาการข้อมูลจัดหางาน จากหน่วยงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ผู้สมัครงานสามารถค้นหาตำแหน่งว่างงานที่มีอยู่ทั้งหมดได้ผ่านช่องทางเดียว (Integrated Online Job Listing and Application) ระบบจัดเก็บข้อมูลและคุณสมบัติผู้หางานรายบุคคล เช่น ข้อมูลพื้นฐาน ประวัติการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และทักษะอื่นๆ เป็นต้น (Applicant Profile Management) ระบบสามารถค้นหาและติดต่อผู้หางานที่มีคุณสมบัติและทักษะที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ผู้ประกอบการเปิดรับสมัครผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Recruitment for Employers) ระบบวิเคราะห์คุณสมบัติและทักษะของผู้หางาน เพื่อระบุตำแหน่งงานว่างที่เหมาะสมตรงกับคุณสมบัติของผู้หางาน (Data Analytics for Job Matching)

ตารางที่ 20 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน ขั้นตอนการจัดหางาน

ขั้นตอนการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labour Market)	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบริการข้อมูลหลักสูตรและการอบรมการพัฒนาฝีมือแรงงานผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้หางานและผู้มีงานทำสามารถพัฒนาทักษะได้ด้วยตนเอง (e-Learning) ระบบออกประกาศนียบัตรแก่ผู้สำเร็จการอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Certification System) ระบบวิเคราะห์คุณสมบัติผู้หางานรายบุคคล และสามารถระบุทักษะที่ผู้หางานควรพัฒนา เพื่อเพิ่มโอกาสในการหางาน (Skill Gap Analysis and Recommendation) ระบบแนะนำหลักสูตรการอบรมแก่ผู้หางานเพื่อเพิ่มทักษะให้กับผู้หางาน ระบบที่อัปเดตคุณสมบัติและทักษะของผู้หางานโดยอัตโนมัติ เมื่อสำเร็จการฝึกอบรมผ่านระบบ e-Learning การบริการให้คำปรึกษาและขอแนะนำด้านการหางานและการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจากผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Career Counseling)

ตารางที่ 21 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน ขั้นตอนการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ขั้นตอนการคุ้มครองสิทธิแรงงาน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labour Market)	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบบริการที่สามารถร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิแรงงานผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Labor Protection Request) • ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิแรงงานแบบครบวงจร ตั้งแต่เริ่มการบันทึกเรื่องร้องเรียนจนถึงการแก้ปัญหา (Case Management) • การบริการลงทะเบียนใช้สิทธิสวัสดิการแรงงานผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Benefits Registration) • ระบบสามารถแสดงความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนและการได้รับการคุ้มครองสิทธิแรงงานผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Status Tracking) • ระบบแจ้งเตือนผู้ลงทะเบียนคนว่างงานเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการแรงงานที่ผู้ว่างงานพึงจะได้รับในเชิงรุก เช่น ข้อมูลเงินทดแทนที่พึงจะได้เมื่อมาลงทะเบียนผู้ว่างงาน (Proactive Engagement) • ระบบการช่วยเหลือแรงงานแบบบูรณาการ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสวัสดิการแรงงานและสิทธิต่างๆ เพื่อภาครัฐสามารถให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือให้ความช่วยเหลืออื่นๆ แก่แรงงานในเชิงรุก เช่น การให้บริการจัดหางานเมื่อถูกเลิกจ้าง หรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง เป็นต้น • ระบบสามารถอำนวยความสะดวกบริการออนไลน์ประกันสังคมได้ครบวงจร โดยเชื่อมโยงสิทธิประกันสังคมแก่ผู้ใช้บริการ และ บริหารการแลกเปลี่ยนทางการเงินอย่างอัตโนมัติ (Automatic Welfare Assistance)

ตารางที่ 22 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน ขั้นตอนการคุ้มครองสิทธิแรงงาน

ขั้นตอนการวางแผนแรงงาน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labour Market)	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการแรงงานจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อระบุและคาดการณ์ความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบันและในอนาคต (Workforce Planning) • ระบบวิเคราะห์ความต้องการของตลาดแรงงานและปริมาณแรงงานเพื่อนำผลวิเคราะห์มาสนับสนุนการจัดทำมาตรการและนโยบายภาครัฐที่เหมาะสม อาทิ การวางแผนการอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรของสถานศึกษาที่ตรงกับความต้องการตลาด เป็นต้น (Labor Demand and Supply Analysis)

ตารางที่ 23 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน ขั้นตอนการวางแผนแรงงาน

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่าปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงานโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 69% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

- **ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตลาดแรงงาน (Labour Market Intelligence Centre)** ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์อุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงานปัจจุบันรวมถึงแนวโน้มในอนาคต เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาสนับสนุนการจัดทำมาตรการและนโยบายภาครัฐ รวมถึงการวางแผนการอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรของสถานศึกษาต่างๆ
- **ศูนย์รวมตลาดแรงงานออนไลน์ (Integrated Virtual Labour Market)** ระบบศูนย์รวมข้อมูลและการให้บริการด้านแรงงานโดยใช้ระบบวิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตลาดแรงงานโดยรวม เช่น การวิเคราะห์จับคู่ผู้ว่างงานกับตำแหน่งงานที่เหมาะสม ระบบแนะนำหลักสูตรและการฝึกอบรมทักษะที่เหมาะสมกับผู้ว่างงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตนเอง และการให้ข้อมูลสิทธิและสวัสดิการต่างๆ ที่ภาครัฐมี

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตลาดแรงงาน (Labour Market Intelligence Centre)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
2 ศูนย์รวมตลาดแรงงานออนไลน์ (Integrated Virtual Labour Market)	1. กรมการจัดหางาน 2. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

รูปที่ 60 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตลาดแรงงาน (Labour Market Intelligence Centre)			
ศูนย์รวมตลาดแรงงานออนไลน์ (Integrated Virtual Labour Market)			

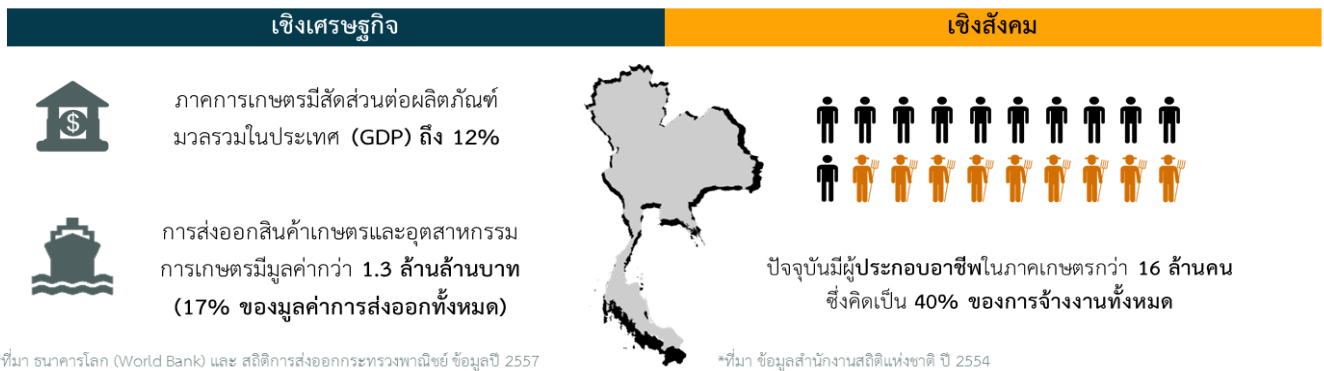
รูปที่ 61 แผนการดำเนินการโครงการด้านการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน

บทที่ 8 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ

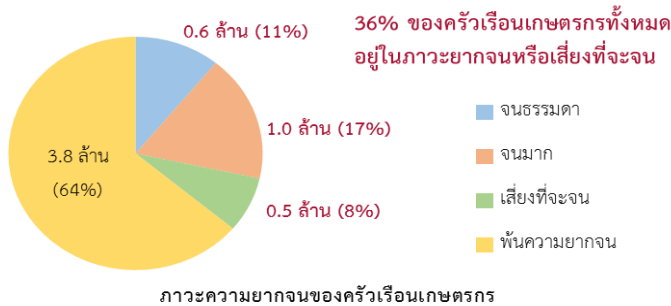
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจครอบคลุม 6 มาตรการ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร การท่องเที่ยว การลงทุน การค้า (นำเข้า/ส่งออก) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ ภาษีและรายได้

8.1 การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร

อุตสาหกรรมการเกษตรเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญของไทยทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม โดยภาคการเกษตรมีส่วนต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ถึง 12% และการส่งออกสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมการเกษตรมีมูลค่ากว่า 1.3 ล้านล้านบาท (คิดเป็น 17% ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมด³⁷) ยิ่งไปกว่านี้ประเทศไทยยังมีผู้ประกอบการอาชีพในภาคการเกษตรกว่า 16 ล้านคน (คิดเป็น 40% ของการจ้างงานทั้งหมดในประเทศ³⁸) แต่อย่างไรก็ตามปัจจุบันยังมีจำนวนเกษตรกรที่ยากจนและเสี่ยงจะจนกว่า 2.1 ล้านครัวเรือน (คิดเป็น 36% ของครัวเรือนเกษตรกรทั้งหมด³⁹) จึงเป็นประเด็นปัญหาสำคัญที่ภาครัฐต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อช่วยเพิ่มรายได้และคุณภาพชีวิตของเกษตรกร



นี่ปัญหาเกษตรกรยากจนยังเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องรีบแก้ไข



*ที่มา สถิติเกษตรกรยากจนสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรปี 2555

ภาครัฐสามารถช่วยเพิ่มรายได้และคุณภาพชีวิตของเกษตรกรได้อย่างไร?

รูปที่ 62 ความสำคัญของภาคการเกษตรในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

ในด้านของการเพิ่มรายได้เกษตรกรนับเป็นโจทย์ที่ท้าทายเรื่องหนึ่งสำหรับรัฐบาล เนื่องจากมีอุปสรรคทั้งในมิติการสร้างรายได้และในมิติการลดรายจ่ายและการบริหารจัดการความเสี่ยง

เมื่อพิจารณามิติด้านรายได้ เกษตรกรส่วนใหญ่ประสบปัญหาขาดแคลนพื้นที่เพาะปลูก โดยมีเกษตรกรกว่า 1.4 ล้านครัวเรือนหรือเกษตรกรกว่า 39% ที่มีเนื้อที่เพาะปลูกต่ำกว่า 10 ไร่ อีกทั้งเกษตรกรไทยยังมีผลผลิตต่อไร่น้อยกว่า⁴⁰ เนื่องจากมีการปลูกพืชที่ไม่เหมาะสมกับพื้นที่ และขาดความรู้ที่เพียงพอในการทำการเกษตร ทำให้มีผลผลิตต่อไร่น้อยกว่าประเทศคู่แข่ง เช่น การผลิตข้าวเปลือก

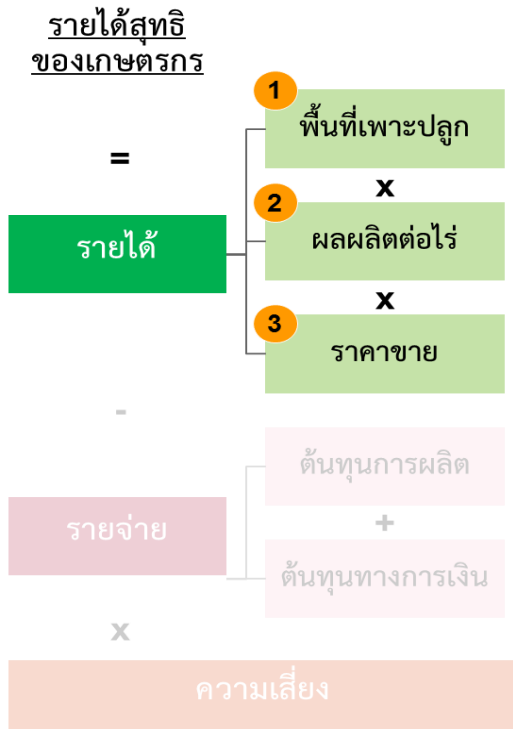
³⁷ ธนาคารโลก (World Bank) และ สถิติการส่งออกกระทรวงพาณิชย์ปี 2557

³⁸ ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2554

³⁹ สถิติเกษตรกรยากจนสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรปี 2555

⁴⁰ สำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2551

ไทยมีผลผลิตต่อไร่ต่ำกว่าเวียดนามเกือบเท่าตัว⁴¹ นอกจากนี้ ราคาผลผลิตทางการเกษตรยังมีความไม่แน่นอนและแปรผันอยู่ตลอดเวลา โดยตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา มีการผันผวนกว่า 3 เท่าตัว ส่งผลให้เกษตรกรมีรายได้ที่ไม่คงที่⁴²



1 เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรที่มีพื้นที่เพาะปลูกที่จำกัด

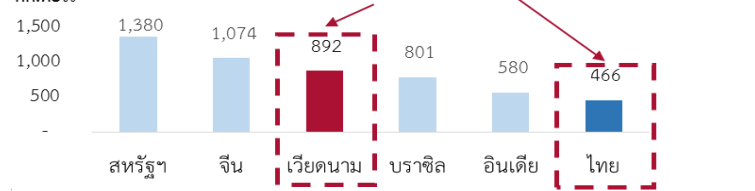
เกษตรกรกว่า 1.4 ล้านครัวเรือน (39%) มีเนื้อที่เพาะปลูกต่ำกว่า 10 ไร่

ขนาดพื้นที่	< 6 ไร่	6 – 9 ไร่	10 – 39 ไร่	> 40 ไร่
จำนวนครัวเรือน	1,431,088	818,281	3,005,634	564,857
สัดส่วน	25%	14%	51%	10%

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ ข้อมูลปี 2551

2 ผลผลิตต่อไร่ต่ำเนื่องจากการปลูกพืชที่ไม่เหมาะสมกับพื้นที่และขาดความรู้

ตัวอย่าง: ผลผลิตข้าวเปลือกต่อไร่เฉลี่ยของไทยต่ำกว่าเวียดนามเกือบเท่าตัว



ที่มา: องค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) ปี 2556

3 ราคาผลผลิตทางการเกษตรมีความไม่แน่นอนและแปรผันอยู่ตลอดเวลา



ที่มา: U.S. Department of Agriculture (USDA)

รูปที่ 63 ข้อมูลเชิงสถิติด้านรายได้ของเกษตรกร

ในมิติด้านรายจ่าย เกษตรกรประสบกับปัญหาต้นทุนการผลิตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอัตราที่สูงขึ้น อาทิ ต้นทุนการผลิตข้าวเปลือกเฉลี่ยทั้งประเทศมีอัตราเติบโตเฉลี่ยสะสม 4.2% ต่อปี⁴³ ทำให้เกษตรกรยังต้องพึ่งพาการกู้หนี้ยืมสินในระบบซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยทั่วไป โดยพบว่า กว่า 39% ของหนี้สินของชาวนาเป็นหนี้นอกระบบ⁴⁴ นอกจากนี้ภาคการเกษตรยังมีความเสี่ยงอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมหลายปัจจัย จากสถิติปี 2553 พบว่า 10% ของมูลค่าข้าวทั้งประเทศได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติต่างๆ คิดเป็นตัวเลขความเสียหายรวมถึงกว่า 38,907 ล้านบาท⁴⁵

⁴¹ องค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติปี 2556

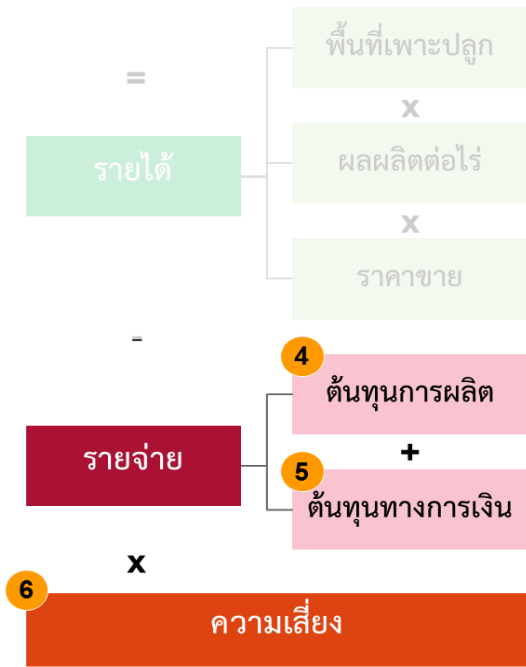
⁴² U.S Department of Agriculture (USDA) ปี 2547-2557

⁴³ รายงานข้อมูลพื้นฐานเศรษฐกิจการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

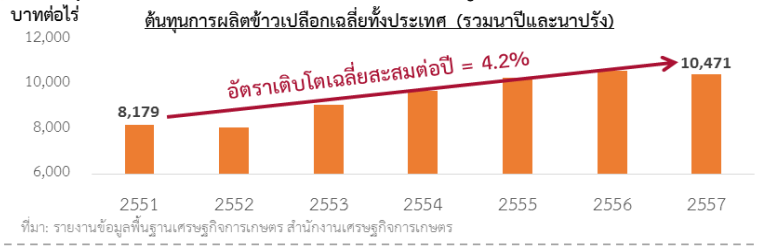
⁴⁴ ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

⁴⁵ บทสรุปรายงานความเสียหายและการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยธรรมชาติ กรมส่งเสริมการเกษตร

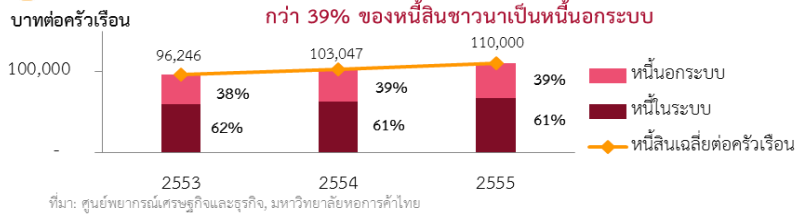
**รายได้สุทธิ
ของเกษตรกร**



4 ต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอัตราที่สูง



5 เกษตรกรยังต้องพึ่งการกู้หนี้ยืมสินนอกระบบที่มีดอกเบี้ยสูง

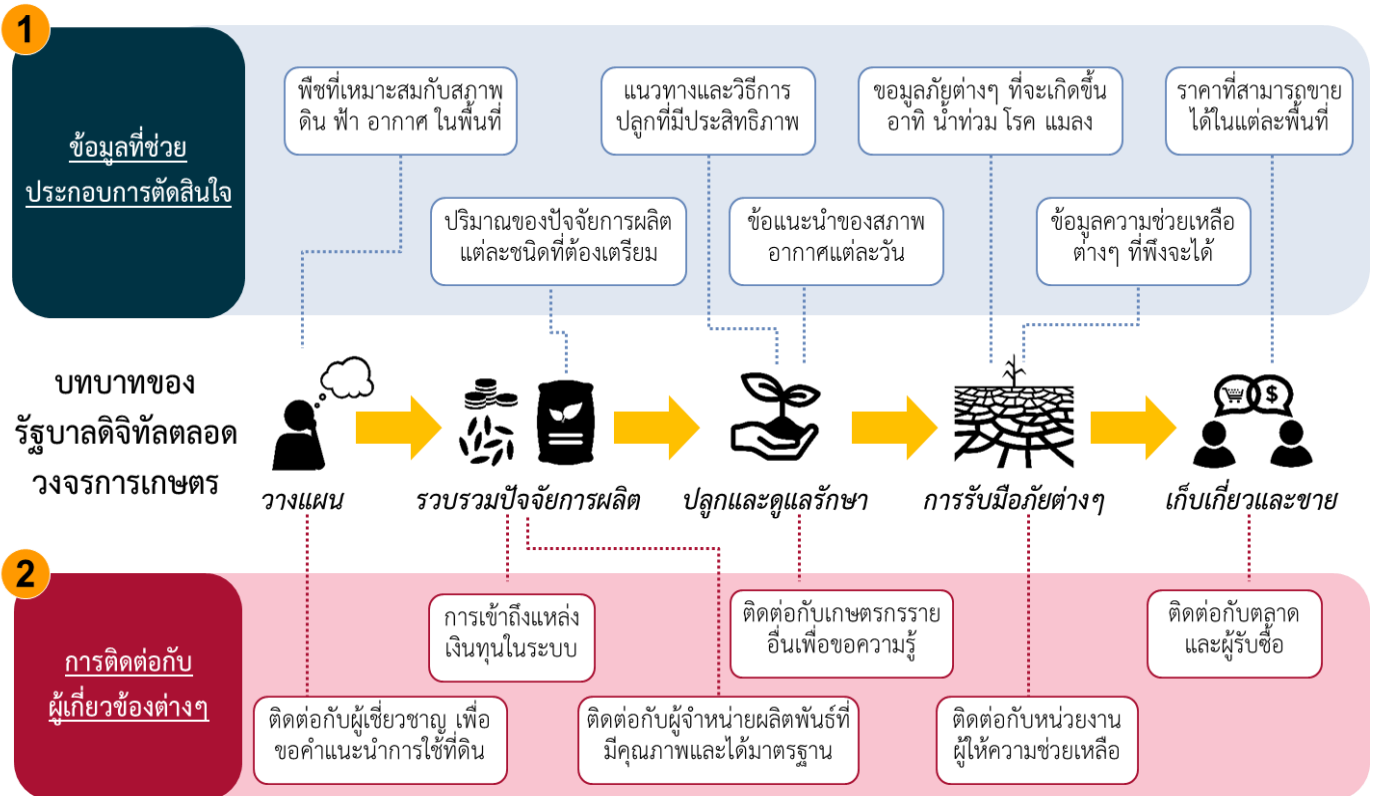


6 ภาคการเกษตรมีความเสี่ยงที่อยู่นอกเหนือการควบคุมหลายปัจจัย



รูปที่ 64 ข้อมูลเชิงสถิติด้านรายจ่ายของเกษตรกร

รัฐบาลสามารถนำขีดความสามารถเชิงดิจิทัลเข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตรตลอดทั้งวงจร โดยมุ่งเน้นการให้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ช่วยประกอบการตัดสินใจของเกษตรกร และการอำนวยความสะดวกเกษตรกรในการติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดวงจรการดำเนินงาน ตั้งแต่การวางแผน การรวบรวมปัจจัยการผลิต การปลูกและดูแลรักษา การรับมือกับภัยต่างๆ จนถึงการเก็บเกี่ยวและขายผลผลิต



รูปที่ 65 การนำขีดความสามารถเชิงดิจิทัลเข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตรตลอดวงจร

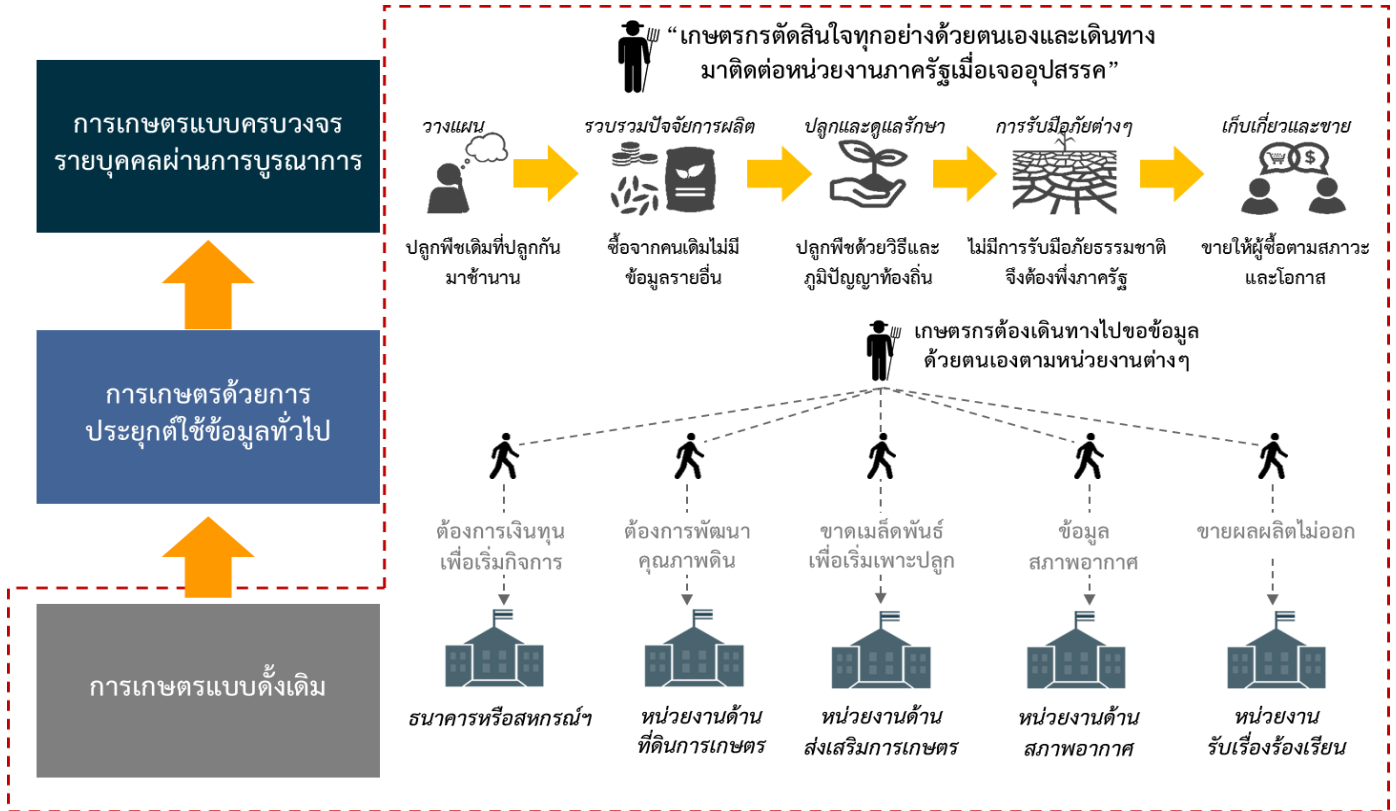
จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพในภาคการเกษตรตลอดทั้งวงจร โดยสามารถแบ่งการพัฒนาได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

- **ระดับที่ 1 การเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farmer)** โดยเกษตรกรเป็นผู้ตัดสินใจทุกอย่างจากประสบการณ์ที่ตนเองมี ตั้งแต่การเลือกพืชที่จะปลูก จนถึงการเก็บเกี่ยวและขายผลผลิต และจะเดินทางมาติดต่อหน่วยงานภาครัฐต่อเมื่อมีปัญหา
- **ระดับที่ 2 การเกษตรด้วยการประยุกต์ใช้ข้อมูลทั่วไป (Information-led Farmer)** โดยเกษตรกรสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ในแต่ละขั้นตอนการผลิต แต่มีข้อจำกัดคือเกษตรกรต้องนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- **ระดับที่ 3 การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคลผ่านการบูรณาการ (Connected Farmer with Real Time Analytics)** โดยภาครัฐมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับนำมาวิเคราะห์ เพื่อให้ข้อมูลและงานบริการที่ตรงกับความต้องการของเกษตรกรรายบุคคลในเชิงรุกตลอดเวลา ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ



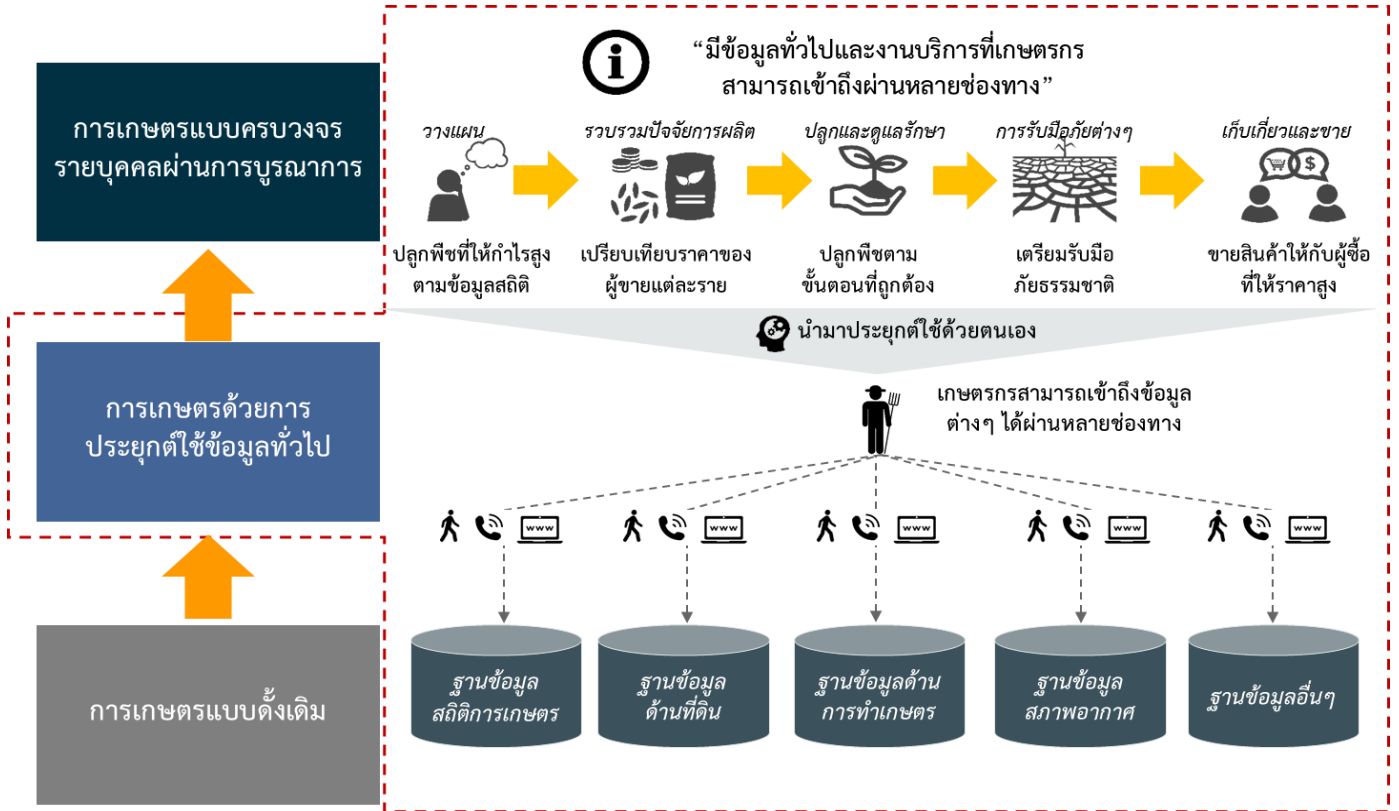
รูปที่ 66 ระดับการพัฒนาของการนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร

ในระดับที่ 1 ภาครัฐไม่มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สายด่วน หรือเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลด้านการเกษตรแก่เกษตรกร ทำให้เกษตรกรต้องตัดสินใจทุกอย่างในทุกขั้นตอนการดำเนินงานโดยอาศัยจากประสบการณ์ที่ตนเองมี ถ้าหากเกษตรกรต้องการข้อมูลใดๆ หรือประสบปัญหาจะต้องเดินทางไปขอข้อมูลด้วยตนเองตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยตัวเอง ส่งผลให้ผลผลิตที่ได้ขาดมาตรฐานทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ



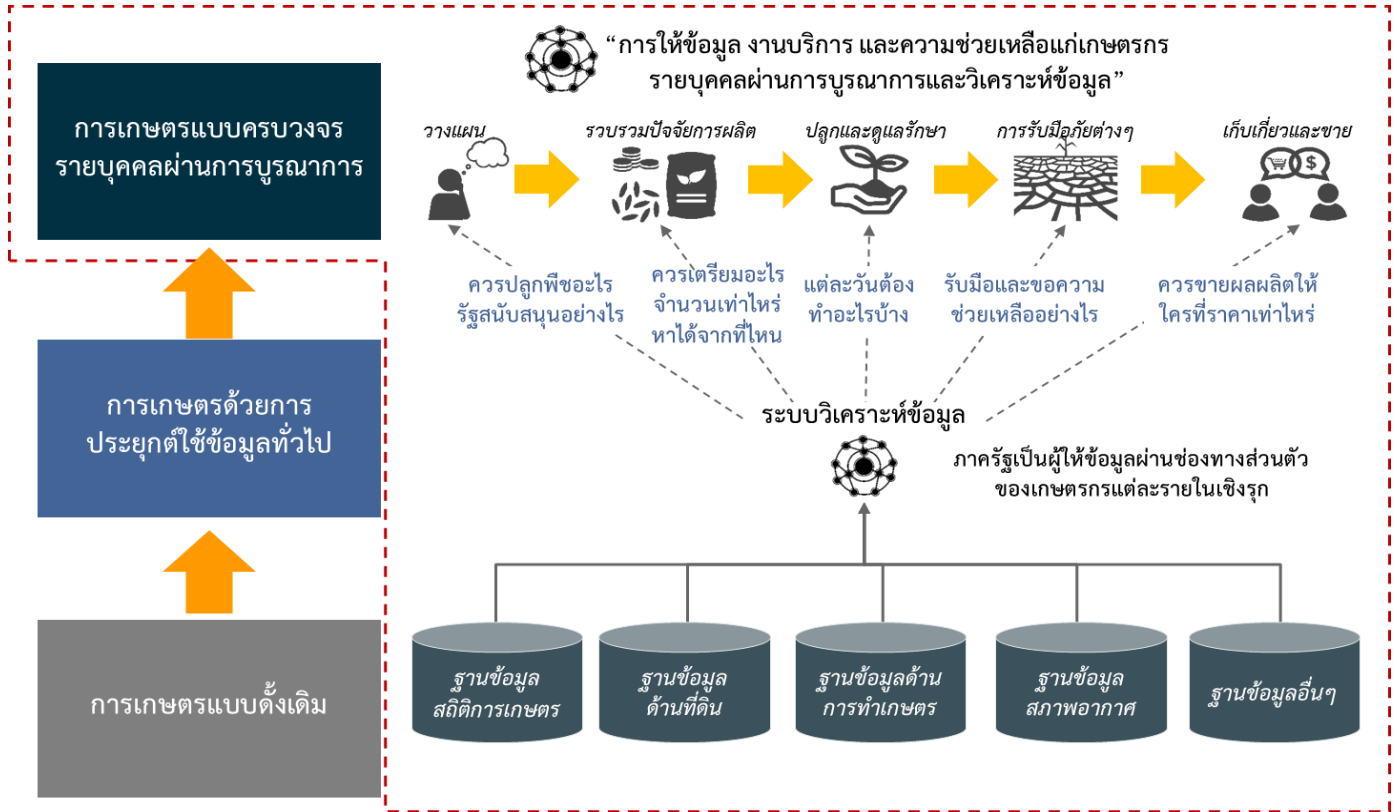
รูปที่ 67 การทำการเกษตรแบบดั้งเดิม

ในระดับที่ 2 เกษตรกรสามารถเข้าถึงข้อมูลทั่วไปผ่านช่องทางบริการต่างๆของภาครัฐ เช่น ช่องทางกายภาพ สายด่วน และเว็บไซต์ แต่ต้องนำข้อมูลที่นำมาประยุกต์ใช้ด้วยตัวเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นการนำข้อมูลมาใช้จึงมีข้อจำกัดโดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้และความสามารถของเกษตรกร และเนื่องจากต้องใช้เวลาเพื่อที่จะเข้าถึงและประมวลข้อมูล จึงทำให้ข้อมูลที่ได้มาไม่เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์เท่าที่ควร



รูปที่ 68 การเกษตรด้วยการประยุกต์ใช้ข้อมูลทั่วไป

ในระดับที่ 3 เนื่องจากมีการภาครัฐมีข้อมูลรายบุคคลของเกษตรกรแต่ละคน จึงสามารถให้ข้อมูลงานบริการ และให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรแบบรายบุคคลผ่านการบูรณาการข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูล โดยภาครัฐเป็นผู้ให้ข้อมูลผ่านช่องทางส่วนตัวของเกษตรกรแต่ละรายในเชิงรุก เช่น ผ่านข้อความทางโทรศัพท์ ทำให้เกษตรกรมีข้อมูลที่ทันสมัยสำหรับการตัดสินใจ ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผลผลิตทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ



รูปที่ 69 การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคลผ่านการบูรณาการ

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลด้านการเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคลผ่านการบูรณาการ ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการวางแผน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
<p>ระดับที่ 3 การเกษตรแบบครบวงจร รายบุคคลผ่านการบูรณาการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบเก็บสถิติข้อมูลย้อนหลังผ่านช่องทางออนไลน์โดยแยกข้อมูลตามพื้นที่ เช่น ข้อมูลผลผลิตต่อไร่ ข้อมูลราคาขาย และข้อมูลต้นทุนการผลิตของพืชแต่ละชนิด (Area-based Agricultural Statistics) • ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุความต้องการของผลผลิตทางการเกษตร ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ (End-to-end Value Chain Planning) เช่น การคำนวณปริมาณความต้องการอ้อยสดจากการวิเคราะห์ความต้องการ น้ำตาล กากน้ำตาล กากอ้อย เอทานอล และผลิตภัณฑ์อ้อยอื่น ๆ ของตลาด เป็นต้น • ระบบวิเคราะห์ข้อมูลของเกษตรกรเพื่อระบุประเภทเกษตรกรรมที่เหมาะสมต่อเกษตรกรเป็นรายบุคคล และเพื่อให้ผลผลิตตรงกับความต้องการของตลาด (Personalized Advice on Agricultural Zoning) • ระบบบูรณาการข้อมูลเกษตรกรแบบครบวงจร (Single View of Farmer) โดยแสดงข้อมูลเกษตรกรเป็นรายบุคคล ตั้งแต่ ข้อมูลบุคคล พื้นที่ปลูก/เก็บเกี่ยว รายได้ หนี้สิน ต้นทุน เป็นต้น • มีข้อมูลช่องทางติดต่อกับเกษตรกรเป็นรายบุคคล เช่น เบอร์โทรศัพท์มือถือ เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลข่าวสารเชิงรุกแก่เกษตรกรโดยตรง (Connected Farmer) • ระบบเก็บข้อมูลสภาพแวดล้อมการผลิตจากอุปกรณ์เซ็นเซอร์และอุปกรณ์โดรน (Drone) เช่น ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลสภาพดิน ข้อมูลระดับน้ำ ภาพถ่ายทางอากาศ เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนได้อย่างแม่นยำ

ตารางที่ 24 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร ขั้นตอนการวางแผน

ขั้นตอนการรวบรวมปัจจัยการผลิต

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การเกษตรแบบครบวงจร รายบุคคลผ่านการบูรณาการ	<ul style="list-style-type: none"> ระบบฐานข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ผลิตวัตถุดิบการเกษตรผ่านช่องทางออนไลน์⁴⁶ เช่น ข้อมูลราคาปัจจัยการผลิตเมล็ดพันธุ์ เพื่อนำมาเปรียบเทียบราคา เป็นต้น ระบบบูรณาการข้อมูลสามารถวิเคราะห์ความต้องการปัจจัยการผลิตในแต่ละพื้นที่ เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่เกษตรกรในการบริหารจัดการ เช่น เกษตรกรสามารถร่วมกันซื้อวัตถุดิบเพื่อให้ได้ราคาที่ถูกลง เป็นต้น ระบบวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับเกษตรกร เช่น วิเคราะห์คุณภาพของดิน วิเคราะห์พันธุ์พืชที่ควรปลูกในพื้นที่ เพื่อคำนวณชนิดและปริมาณของปัจจัยการผลิตที่เกษตรกรแต่ละรายต้องจัดเตรียม ระบบบูรณาการข้อมูลเกษตรกรแบบครบวงจร (Single View of Farmer) โดยแสดงข้อมูลเกษตรกรเป็นรายบุคคล ตั้งแต่ ข้อมูลบุคคล พื้นที่ปลูก/เก็บเกี่ยว รายได้ หนี้สิน ต้นทุน เป็นต้น มีข้อมูลช่องทางติดต่อกับเกษตรกรเป็นรายบุคคล เช่น เบอร์โทรศัพท์มือถือ เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลข่าวสารเชิงรุกแก่เกษตรกรโดยตรง (Connected Farmer) ระบบเก็บข้อมูลสภาพแวดล้อมการผลิตจากอุปกรณ์เซ็นเซอร์และอากาศยานไร้คนขับ (Drone) เช่น ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลสภาพดิน ข้อมูลระดับน้ำ ภาพถ่ายทางอากาศ เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนได้อย่างแม่นยำ

ตารางที่ 25 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร ขั้นตอนการรวบรวมปัจจัยการผลิตขั้นตอนการปลูกและดูแลรักษา

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การเกษตรแบบครบวงจร รายบุคคลผ่านการบูรณาการ	<ul style="list-style-type: none"> ระบบให้ความรู้เกษตรกรผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น ความรู้การเพาะปลูกพืชชนิดต่างๆ เป็นต้น ระบบวิเคราะห์ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่เกษตรกรเป็นรายวัน เช่น ปริมาณน้ำและปุ๋ยที่ควรจะใช้ภายใต้สภาพอากาศของวันนั้นๆ เคล็ดลับการดูแลรักษาในแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น ระบบบูรณาการข้อมูลเกษตรกรแบบครบวงจร (Single View of Farmer) โดยแสดงข้อมูลเกษตรกรเป็นรายบุคคล ตั้งแต่ ข้อมูลบุคคล พื้นที่ปลูก/เก็บเกี่ยว รายได้ หนี้สิน ต้นทุน เป็นต้น มีข้อมูลช่องทางติดต่อกับเกษตรกรเป็นรายบุคคล เช่น เบอร์โทรศัพท์มือถือ เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลข่าวสารเชิงรุกแก่เกษตรกรโดยตรง (Connected Farmer) ระบบเก็บข้อมูลสภาพแวดล้อมการผลิตจากอุปกรณ์เซ็นเซอร์และอากาศยานไร้คนขับ (Drone) เช่น ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลสภาพดิน ข้อมูลระดับน้ำ ภาพถ่ายทางอากาศ เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนได้อย่างแม่นยำ

ตารางที่ 26 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร ขั้นตอนการดูแลรักษา

⁴⁶ ช่องทางออนไลน์ รวมถึง เว็บไซต์ อีเมล และ แอปพลิเคชันมือถือ

ขั้นตอนการรับมือกับภัยธรรมชาติ

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การเกษตรแบบครบวงจร รายบุคคลผ่านการบูรณาการ	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบูรณาการและให้ข้อมูลการจัดการภัยธรรมชาติโดยสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าผ่านช่องทางออนไลน์ (Predictive Disaster Data Integration) ระบบแจ้งเตือนภัยธรรมชาติทั้งภัยที่กำลังเกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น รวมถึงวิธีการรับมือภัยธรรมชาติให้แก่เกษตรกรเป็นรายบุคคล ระบบบูรณาการข้อมูลเกษตรกรแบบครบวงจร (Single View of Farmer) โดยแสดงข้อมูลเกษตรกรเป็นรายบุคคล ตั้งแต่ ข้อมูลบุคคล พื้นที่ปลูก/เก็บเกี่ยว รายได้ หนี้สิน ต้นทุน เป็นต้น มีข้อมูลช่องทางติดต่อกับเกษตรกรเป็นรายบุคคล เช่น เบอร์โทรศัพท์มือถือ เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลข่าวสารเชิงรุกแก่เกษตรกรโดยตรง (Connected Farmer) ระบบเก็บข้อมูลสภาพแวดล้อมการผลิตจากอุปกรณ์เซ็นเซอร์และอุปกรณ์โดรน (Drone) เช่น ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลสภาพดิน ข้อมูลระดับน้ำ ภาพถ่ายทางอากาศ เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนได้อย่างแม่นยำ

ตารางที่ 27 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร ขั้นตอนการรับมือกับภัยธรรมชาติ

ขั้นตอนการเก็บเกี่ยวและขาย

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การเกษตรแบบครบวงจร รายบุคคลผ่านการบูรณาการ	<ul style="list-style-type: none"> ระบบฐานข้อมูลแสดงราคาซื้อขายผลผลิตแบบตอบสนองทันที (Real time) โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับซื้อผลผลิตทั้งหมดในประเทศ ระบบให้คำแนะนำการขายผลผลิตแก่เกษตรกรเป็นรายบุคคล ระบบรวบรวมข้อมูลผลผลิตในระดับพื้นที่ เช่น ข้อมูลการเก็บเกี่ยวของพื้นที่เกษตรข้างเคียง เพื่อให้ข้อมูลแก่เกษตรกรบริหารจัดการในการเก็บเกี่ยววัตถุดิบ ระบบบูรณาการข้อมูลเกษตรกรแบบครบวงจร (Single View of Farmer) โดยแสดงข้อมูลเกษตรกรเป็นรายบุคคล ตั้งแต่ ข้อมูลบุคคล พื้นที่ปลูก/เก็บเกี่ยว รายได้ หนี้สิน ต้นทุน เป็นต้น มีข้อมูลช่องทางติดต่อกับเกษตรกรเป็นรายบุคคล เช่น เบอร์โทรศัพท์มือถือ เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลข่าวสารเชิงรุกแก่เกษตรกรโดยตรง (Connected Farmer) ระบบเก็บข้อมูลสภาพแวดล้อมการผลิตจากอุปกรณ์เซ็นเซอร์และอุปกรณ์โดรน (Drone) เช่น ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลสภาพดิน ข้อมูลระดับน้ำ ภาพถ่ายทางอากาศ เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนได้อย่างแม่นยำ

ตารางที่ 28 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร ขั้นตอนการเก็บเกี่ยวและขาย

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตรโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 67% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

- ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเกษตร (Agricultural Intelligence Centre) มีการบูรณาการข้อมูลด้านการเกษตรจากหน่วยงานต่างๆ เช่น ข้อมูลความต้องการของสินค้าเกษตรในปัจจุบัน ข้อมูลราคาสินค้าเกษตร ข้อมูลอัตรา

การผลิต รวมถึงระบบวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การทำเกษตรโซนนิ่ง

- ระบบให้คำแนะนำเกษตรกรรายบุคคลในเชิงรุก (Connected Farmer) ระบบวิเคราะห์และให้คำแนะนำที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของเกษตรกรรายบุคคลในเชิงรุกผ่านช่องทางส่วนตัว เช่น แนวทางและวิธีการปลูกที่มีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะของสภาพอากาศแต่ละวัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก

1	ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเกษตร (Agricultural Intelligence Centre)	1. สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
2	ระบบให้คำแนะนำเกษตรกรรายบุคคลในเชิงรุก (Connected Farmer)	1. กรมส่งเสริมการเกษตร

รูปที่ 70 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเกษตร (Agricultural Intelligence Centre)			
ระบบวิเคราะห์และให้คำแนะนำเกษตรกรรายบุคคลในเชิงรุก (Connected Farmer)			

รูปที่ 71 แผนการดำเนินการโครงการด้านการเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร

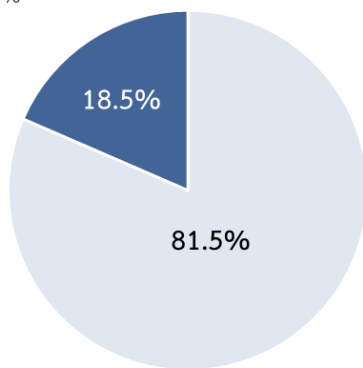
8.2 การท่องเที่ยว

ภาคการท่องเที่ยวเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจไทย ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2557 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมดประมาณ 2.2 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็น 18.5% ของผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ของประเทศไทย (11.9 ล้านล้านบาท⁴⁷) อีกทั้งมีอัตราการเติบโตของรายได้ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดย 5 ปีที่ผ่านมา มีอัตราการเติบโตสะสมเฉลี่ย 12% ต่อปี⁴⁸

ภาคการท่องเที่ยวสร้างรายได้เป็นจำนวนมาก
นับเป็น 18.5% ของ GDP ประเทศไทย

สัดส่วน (%) ของการท่องเที่ยวต่อ GDP ประเทศไทย

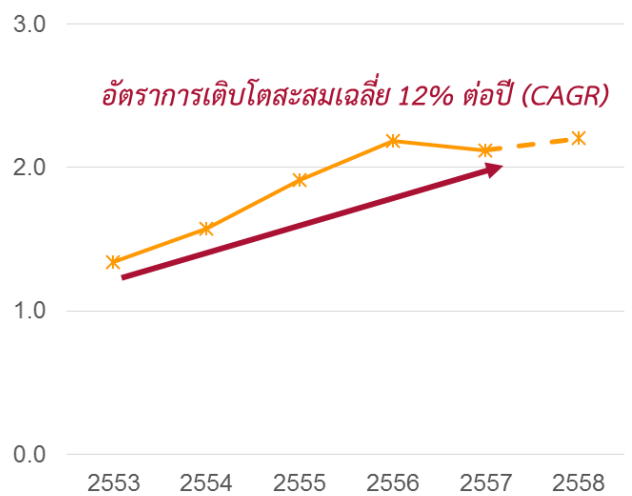
หน่วย: %



สร้างรายได้ 18.5% (~2.2 ล้านล้านบาทต่อปี)
ของ GDP ประเทศไทยในปี 2557 (11.9 ล้านล้านบาท)

...โดยมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี
ตั้งแต่ปี 2553 ถึง ปี 2557

หน่วย: ล้านล้านบาท



รูปที่ 72 ความสำคัญของภาคการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ทั้งนี้พฤติกรรมนักท่องเที่ยวกำลังเปลี่ยนไปโดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ตลอดช่วงประสบการณ์การท่องเที่ยว คือเปลี่ยนจากการค้นหาข้อมูลในรูปแบบเอกสาร และการแบ่งปันข้อมูลโดยตรงจากการพูดคุยกับผู้ที่มีประสบการณ์ สู่การค้นหาข้อมูลและแบ่งปันประสบการณ์ผ่านเทคโนโลยี ดังนั้นภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญกับการยกระดับประสบการณ์เชิงดิจิทัลของนักท่องเที่ยว

⁴⁷ ฐานข้อมูลและสถิติ กรมการท่องเที่ยว , กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา

⁴⁸ Accenture Analysis | ฐานข้อมูลและสถิติ กรมการท่องเที่ยว , กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา



รูปที่ 73 สถิติการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวโดยการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี

เทคโนโลยีสามารถพัฒนางานบริการด้านการท่องเที่ยวให้ไปสู่ระบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจรได้ โดยสามารถแบ่งการพัฒนาออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

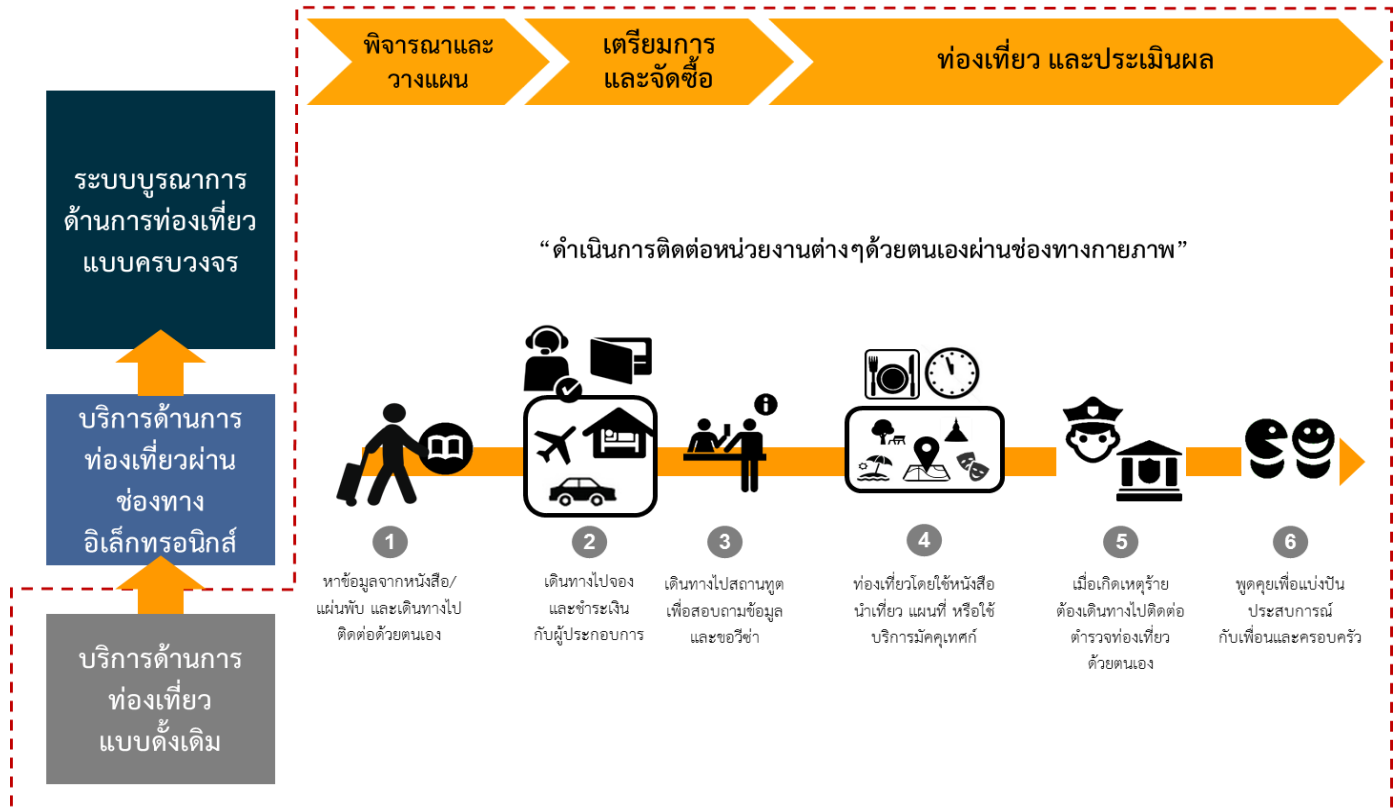
- **ระดับที่ 1 การบริการด้านการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิม (Traditional Tourism)** นักท่องเที่ยวต้องเดินทางไปติดต่อภาครัฐเพื่อรับบริการด้านการท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยที่งานบริการมีความซับซ้อน ใช้เอกสารจำนวนมาก และใช้เวลานาน
- **ระดับที่ 2 การบริการด้านการท่องเที่ยวผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Information-led Tourism)** นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงงานบริการภาครัฐหลากหลายหน่วยงานได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ โดยนักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลเพื่อการวางแผนท่องเที่ยว และขออนุมัติอนุญาตผ่านช่องทางออนไลน์
- **ระดับที่ 3 ระบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร (Digital Tourism)** นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงงานบริการภาครัฐทั้งหมดได้ ณ จุดเดียวผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งด้านข้อมูลเพื่อการวางแผนท่องเที่ยว และด้านการขออนุมัติอนุญาตผ่านช่องทางออนไลน์

วิวัฒนาการการนำเทคโนโลยีมาใช้ยกระดับงานบริการด้านการท่องเที่ยว



รูปที่ 74 ระดับการพัฒนาของการบริการด้านการท่องเที่ยว

ในระดับที่ 1 นักท่องเที่ยวมีการวางแผนและเดินทางโดยใช้เทคโนโลยีที่จำกัด เนื่องจากช่องทางการให้ข้อมูลท่องเที่ยวยังมีจำกัด ทำให้ลักษณะการรับบริการส่วนใหญ่ เป็นการเดินทางไปเพื่อติดต่อขอข้อมูลหรือร้องเรียนโดยตรงผ่านช่องทางกายภาพ จึงส่งผลให้ต้องใช้เวลาและใช้เอกสารจำนวนมากในการขอรับบริการ ซึ่งสวนทางกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในปัจจุบันที่มีการพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น



รูปที่ 75 บริการด้านการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิม

ในระดับที่ 2 นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้มากขึ้น เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของช่องทางการให้ข้อมูล เช่น ผ่านช่องทางกายภาพ ผ่านทางโทรศัพท์ และผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ข้อมูลท่องเที่ยวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มากขึ้น เช่น การแสดงแผนที่อิเล็กทรอนิกส์ หรือการรีวิวประสบการณ์การท่องเที่ยว ทำให้การเข้าถึงข้อมูลจากช่องทางออนไลน์มีความสะดวกมากขึ้น



รูปที่ 76 บริการด้านการท่องเที่ยวผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ในระดับที่ 3 ภาครัฐสามารถยกระดับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว โดยการให้ข้อมูลเชิงรุกตลอดช่วงประสบการณ์การท่องเที่ยวแบบครบวงจร เช่น การทำการตลาดผ่านสื่อดิจิทัลต่างๆ เพื่อเข้าถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย การจัดการแผนการท่องเที่ยวเฉพาะเจาะจงรายบุคคลให้แก่นักท่องเที่ยวตามความสนใจ การใช้ระบบบอกเส้นทางและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้เคียงได้ และการเตือนภัยหากนักท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย รวมถึงการให้บริการธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การชำระเงินและขอวีซ่าผ่านช่องทางออนไลน์



รูปที่ 77 ระบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

จากผลการประเมินและวิเคราะห์ในเชิงลึกของภาคการท่องเที่ยว ภายใต้โครงการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สามารถสรุปเป้าหมายของการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการท่องเที่ยว ให้มีการพัฒนาระบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการพิจารณาและวางแผน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบให้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีข้อมูลครบวงจร ณ จุดเดียว (Tourist Information Portal) ระบบสามารถสร้างและแนะนำแผนการท่องเที่ยว ที่พัก และการเดินทาง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลความสนใจของนักท่องเที่ยวและฐานข้อมูลการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น โปรไฟล์นักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ (Trip Planner) มีระบบการตลาดผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยแนะนำการท่องเที่ยวอย่างสอดคล้องกับความต้องการรายบุคคล (Digital Marketing through Segments of One) มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยว เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ความสนใจของนักท่องเที่ยว งบการท่องเที่ยวรายบุคคล ฯลฯ (Tourist Profile) มีการบูรณาการข้อมูลการท่องเที่ยวจากหน่วยงานต่างๆ เช่น ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลที่พัก ข้อมูลร้านอาหาร ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัย ฯลฯ (Data Integration)

ตารางที่ 29 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการท่องเที่ยว ขั้นตอนการพิจารณาและวางแผน

ขั้นตอนการเตรียมการและจัดซื้อ

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบให้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีข้อมูลครบวงจร ณ จุดเดียว (Tourist Information Portal) ระบบสามารถสร้างและแนะนำแผนการท่องเที่ยว ที่พัก และการเดินทาง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลความสนใจของนักท่องเที่ยวและฐานข้อมูลการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น โปรไฟล์นักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ (Trip Planner) มีระบบการตลาดผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยแนะนำการท่องเที่ยวอย่างสอดคล้องกับความต้องการรายบุคคล (Digital Marketing through Segments of One) มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยว เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ความสนใจของนักท่องเที่ยว งบการท่องเที่ยวรายบุคคล ฯลฯ (Tourist Profile) มีการบูรณาการข้อมูลการท่องเที่ยวจากหน่วยงานต่างๆ เช่น ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลที่พัก ข้อมูลร้านอาหาร ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัย ฯลฯ (Data Integration)

ตารางที่ 30 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการท่องเที่ยว ขั้นตอนการเตรียมการและจัดซื้อ

ขั้นตอนการท่องเที่ยวและประเมินผล

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร	<ul style="list-style-type: none"> • มีระบบนำทางไปยังสถานที่ต่างๆ ตามแผนการเดินทาง โดยแสดงข้อมูลวิธีการเดินทางในรูปแบบต่างๆ เช่น เดิน หรือ ขนส่งสาธารณะ (Interactive Map) • ระบบสามารถอ่านชื่อที่พัก สถานที่ หรือ กิจกรรมตามแผนการเดินทางด้วยเสียงภาษาไทยได้ (Smart Audio) • มีระบบแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อนำเสนอสถานที่และกิจกรรมระหว่างเดินทางที่ตรงกับความสนใจของนักท่องเที่ยวรายบุคคล (Personalized Push Notification) • มีระบบร้องเรียนเหตุร้ายกับตำรวจท่องเที่ยวได้ผ่านช่องทางออนไลน์และเตือนภัยหากนักท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยหรือบริเวณใกล้เคียง (Live Chat with Tourist Call Center) • มีระบบรับข้อเสนอแนะที่นักท่องเที่ยวสามารถให้คะแนนและแบ่งปันประสบการณ์การท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์ (Travel Review) • ระบบสามารถวิเคราะห์สถิติการท่องเที่ยวเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาแผนการตลาดอย่างต่อเนื่อง (Campaign effectiveness Evaluation) • มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยว เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ความสนใจของนักท่องเที่ยว งบการท่องเที่ยวรายบุคคล ฯลฯ (Tourist Profile) • มีการบูรณาการข้อมูลการท่องเที่ยวจากหน่วยงานต่างๆ เช่น ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลที่พัก ข้อมูลร้านอาหาร ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัย ฯลฯ (Data Integration)

ตารางที่ 31 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการท่องเที่ยว ขั้นตอนการท่องเที่ยวและประเมินผล

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 75% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 4 โครงการดังต่อไปนี้

- ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว (Tourism Intelligence Centre) มีการบูรณาการข้อมูลการท่องเที่ยวจากหน่วยงานต่างๆ เช่น ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลที่พัก ข้อมูลร้านอาหาร ข้อมูลการเดินทาง รวมถึงระบบวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน
- ระบบช่วยวางแผนการท่องเที่ยวแบบครบวงจร (Smart Trip Planner) ระบบวางแผนการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถระบุข้อมูลต่างๆ เช่น ความสนใจ งบประมาณ ประเภทการเดินทาง โดยระบบจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเสนอแผนการท่องเที่ยวที่ตรงตามความต้องการรายบุคคลโดยเฉพาะ
- แอปพลิเคชันรวมด้านการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว (Smart Travel App) แอปพลิเคชันรวมด้านการเดินทางซึ่งมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับ Smart Trip Planner เพื่อยกระดับประสบการณ์นักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง ตั้งแต่การบอกเส้นทางไปยังสถานที่ต่างๆ จนถึงการแนะนำกิจกรรมและสิ่งที่น่าสนใจในละแวกใกล้เคียง
- การออกอิเล็กทรอนิกส์วีซ่าผ่านทางออนไลน์ (Electronic Visa) การให้บริการ Electronic Tourist Visa แบบครบวงจรผ่านช่องทางออนไลน์ โดยนักท่องเที่ยวสามารถหาข้อมูล ยื่นขอวีซ่า ชำระเงิน และรับการอนุมัติผ่านทางเว็บไซต์ ก่อนเดินทางมายังประเทศไทย

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินงานโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว (Tourism Intelligence Centre)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
2 ระบบช่วยวางแผนการท่องเที่ยวแบบครบวงจร (Smart Trip Planner)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
3 แอปพลิเคชันรวมด้านการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว (Smart Travel App)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
4 การออกอิเล็กทรอนิกส์วีซ่าผ่านทางออนไลน์ (Electronic Visa)	1. กรมการกงสุล

รูปที่ 78 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการท่องเที่ยว

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว			
ระบบช่วยวางแผนการท่องเที่ยวแบบครบวงจร			
แอปพลิเคชันรวมด้านการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว			
	การออกอิเล็กทรอนิกส์วีซ่าผ่านทางออนไลน์		

รูปที่ 79 แผนการดำเนินการโครงการด้านการท่องเที่ยว

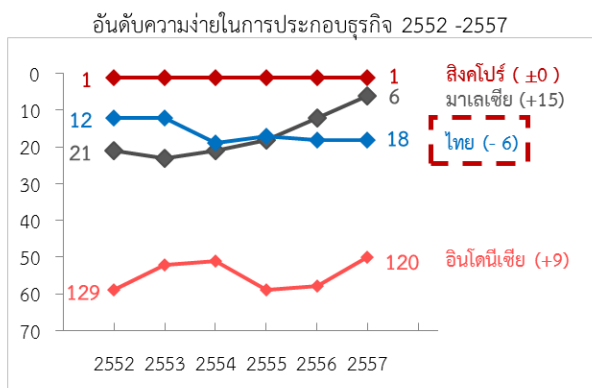
8.3 การลงทุน

การลงทุนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจไทย เนื่องจากมีผลกระทบเชิงกว้างต่อปัจจัยเศรษฐกิจอื่นๆ เช่น การขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ การเพิ่มขึ้นของอัตราการจ้างงาน เป็นต้น แต่ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบปัญหาที่สำคัญด้านการลงทุน 2 ประการ ดังนี้

- ประเทศไทยกำลังสูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการลงทุน ซึ่งเห็นได้จากอันดับความง่ายในการประกอบธุรกิจของไทยตั้งแต่ปี 2552 ถึงปี 2557 ที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประเทศไทยถูกปรับลดอันดับลง 6 อันดับ (จากอันดับที่ 12 ในปี 2552 ลดลงเป็นอันดับที่ 18 ในปี 2557) หากเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ประเทศมาเลเซีย พบว่ามีการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันด้านการลงทุนอย่างก้าวกระโดด โดยมีการปรับอันดับขึ้น 15 อันดับ ภายใน 5 ปี (จากอันดับที่ 21 ในปี 2552 เพิ่มขึ้นเป็นอันดับที่ 6 ในปี 2557)⁴⁹
- นักลงทุนกำลังสูญเสียความเชื่อมั่นด้านการลงทุนในประเทศไทย ซึ่งเห็นได้จากมูลค่าการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) ของประเทศไทยที่มีอัตราการเติบโตที่ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศคู่แข่ง หากเปรียบเทียบกับประเทศอื่นในภูมิภาคเดียวกัน เช่น ประเทศมาเลเซียพบว่ามีอัตราการเติบโตของมูลค่าการลงทุนจากต่างประเทศมากกว่าไทยถึง 4.5 เท่า และเมื่อเทียบกับประเทศสิงคโปร์ พบว่ามูลค่าการลงทุนจากต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในสิงคโปร์ 1 ปี มีมูลค่าเทียบเท่ากับการลงทุนของต่างประเทศที่เข้าสู่ประเทศไทยรวมกันถึง 5 ปี ในขณะที่ขนาดเศรษฐกิจของสิงคโปร์เล็กกว่าประเทศไทยถึง 25%⁵⁰

ด้วยเหตุนี้ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและยกระดับประสิทธิภาพของการลงทุนเพื่อดึงดูดเงินลงทุนจากต่างชาติ จึงเป็นความท้าทายหลักของภาครัฐไทย

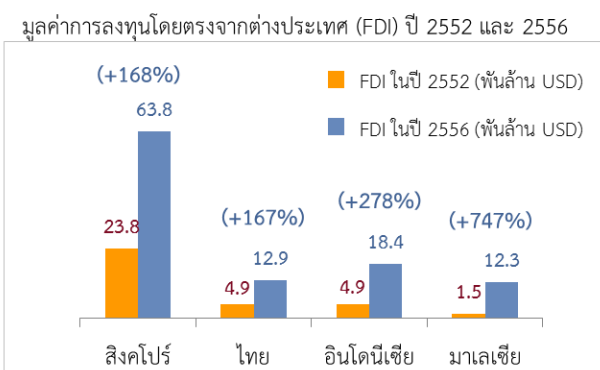
ประเทศไทยกำลังสูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการลงทุน โดยอันดับความง่ายในการประกอบธุรกิจลดลงอย่างต่อเนื่อง



ที่มา: รายงาน Doing Business 2552-2557, World Bank

อันดับของไทยลดลง 6 อันดับ (จากอันดับที่ 12 เป็น 18) ในขณะที่ประเทศคู่แข่งโดยเฉพาะมาเลเซียมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด โดยมีอันดับเพิ่มขึ้น 15 อันดับ (จากอันดับที่ 21 เป็น 6) ภายใน 5 ปี

นักลงทุนสูญเสียความเชื่อมั่นในการลงทุนในประเทศไทย โดยอัตราการเติบโตของการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) ในไทยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศคู่แข่ง



ที่มา: FDI Statistics, UNCTAD

มาเลเซียมีอัตราการเติบโตของมูลค่าการลงทุนต่างชาติมากกว่าไทยถึง 4.5 เท่าและการลงทุนต่างชาติในสิงคโปร์ 1 ปี มีมูลค่าเทียบเท่ากับการลงทุนต่างชาติในไทย 5 ปี ทั้งที่ขนาดเศรษฐกิจสิงคโปร์เล็กกว่าไทย ถึง 25%

รูปที่ 80 ภาพรวมสถานการณ์การลงทุนของไทยในปัจจุบัน

⁴⁹ รายงาน Ease of Doing Business 2552-2557, World Bank

⁵⁰ Foreign Direct Investment Statistics, News, and Publications, United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)

การนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานคือหัวใจสำคัญที่จะทำให้ภาครัฐไทยสามารถยกระดับประสิทธิภาพของภาคการลงทุนและดึงดูดนักลงทุนได้สำเร็จในโลกยุคดิจิทัล โดยสามารถแบ่งการพัฒนาของเทคโนโลยีด้านการลงทุนออกได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

- **ระดับที่ 1 ระบบงานบริการด้านการลงทุนแบบใช้เอกสาร (Paper-based Business Licensing)** ซึ่งมีการให้บริการอนุมัติอนุญาตด้านการลงทุน ณ จุดให้บริการตามหน่วยงานต่างๆ โดยผู้ประกอบการต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐผู้ให้อนุมัติอนุญาต ณ จุดให้บริการด้วยตนเอง โดยยื่นคำขอและเอกสารประกอบในรูปแบบเอกสาร
- **ระดับที่ 2 ระบบงานบริการด้านการลงทุนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Business Licensing)** ซึ่งมีการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการลงทุน เช่น ขั้นตอนการขออนุญาตลงทุนในประเทศไทย หรือข้อมูลใบอนุญาตต่างๆตามประเภทของการลงทุน นอกจากนี้ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขออนุญาตและยื่นเอกสารประกอบโดยดำเนินการผ่านระบบที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน
- **ระดับที่ 3 ระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน (Integrated Business Licensing System)** ซึ่งเป็นระบบที่มีการบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน ทำให้ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอใบอนุญาตเพื่อเริ่มต้นลงทุนได้ทุกประเภท ณ จุดเดียวผ่านช่องทางออนไลน์ และผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอและส่งเอกสารประกอบเพียงชุดเดียวโดยไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารซ้ำซ้อนซึ่งภาครัฐมีข้อมูลอยู่แล้ว

วิวัฒนาการการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งเสริมการลงทุน



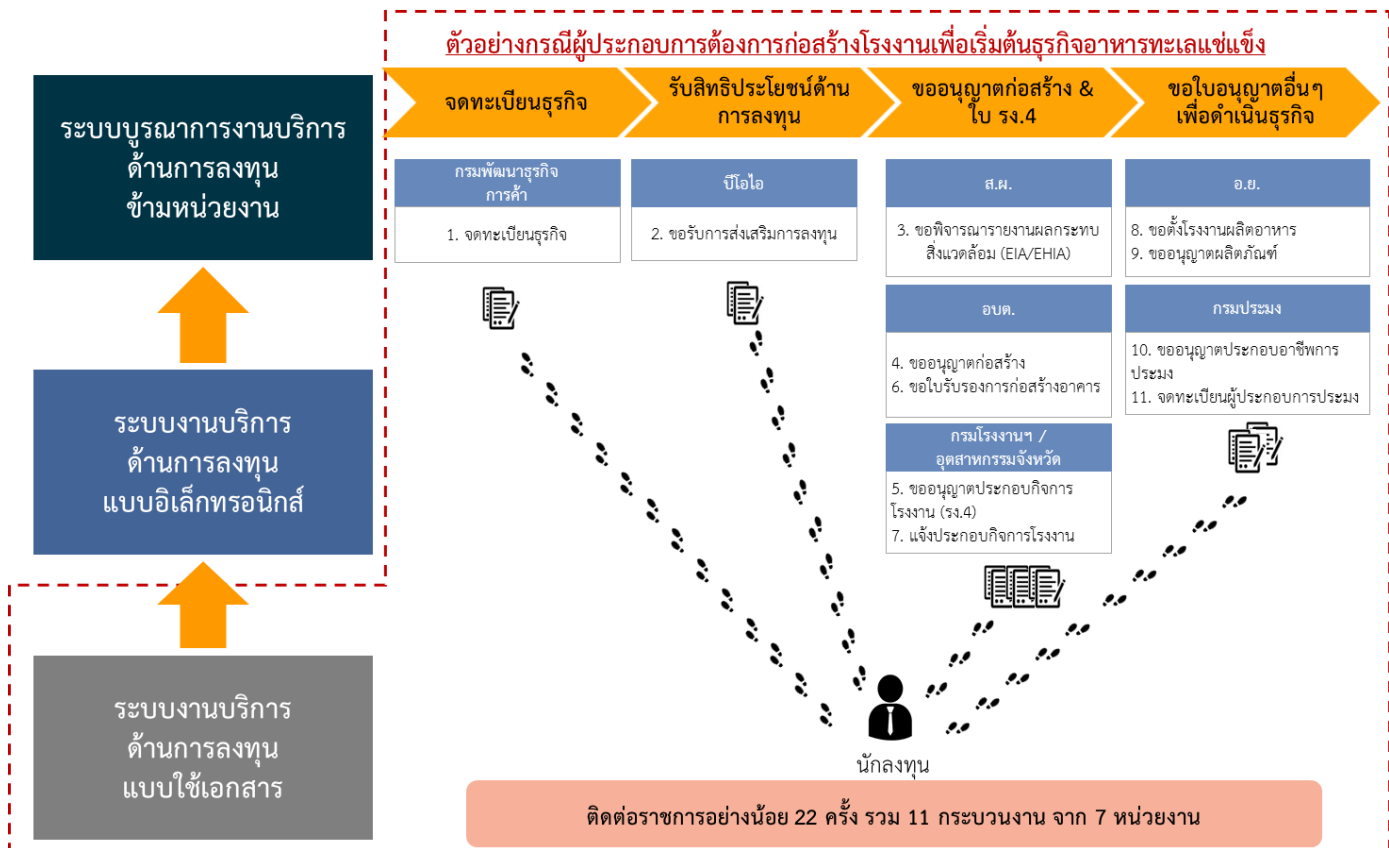
มีระบบกลางเพื่อบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนแบบข้ามหน่วยงาน ทำให้ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอใบอนุญาตเพื่อเริ่มลงทุนได้ทุกประเภท ณ จุดเดียวผ่านช่องทางออนไลน์ และสามารถยื่นคำขอและส่งเอกสารเพียงชุดเดียว โดยไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว

มีระบบการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ และยื่นคำขอและส่งเอกสารประกอบผ่านระบบ โดยผู้ประกอบการยังต้องดำเนินการผ่านระบบที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน

มีการให้บริการโดยผู้ประกอบการต้องเดินทางไปติดต่อภาครัฐด้วยตนเอง ณ จุดให้บริการ ยื่นคำขอและส่งเอกสารประกอบในรูปแบบเอกสาร

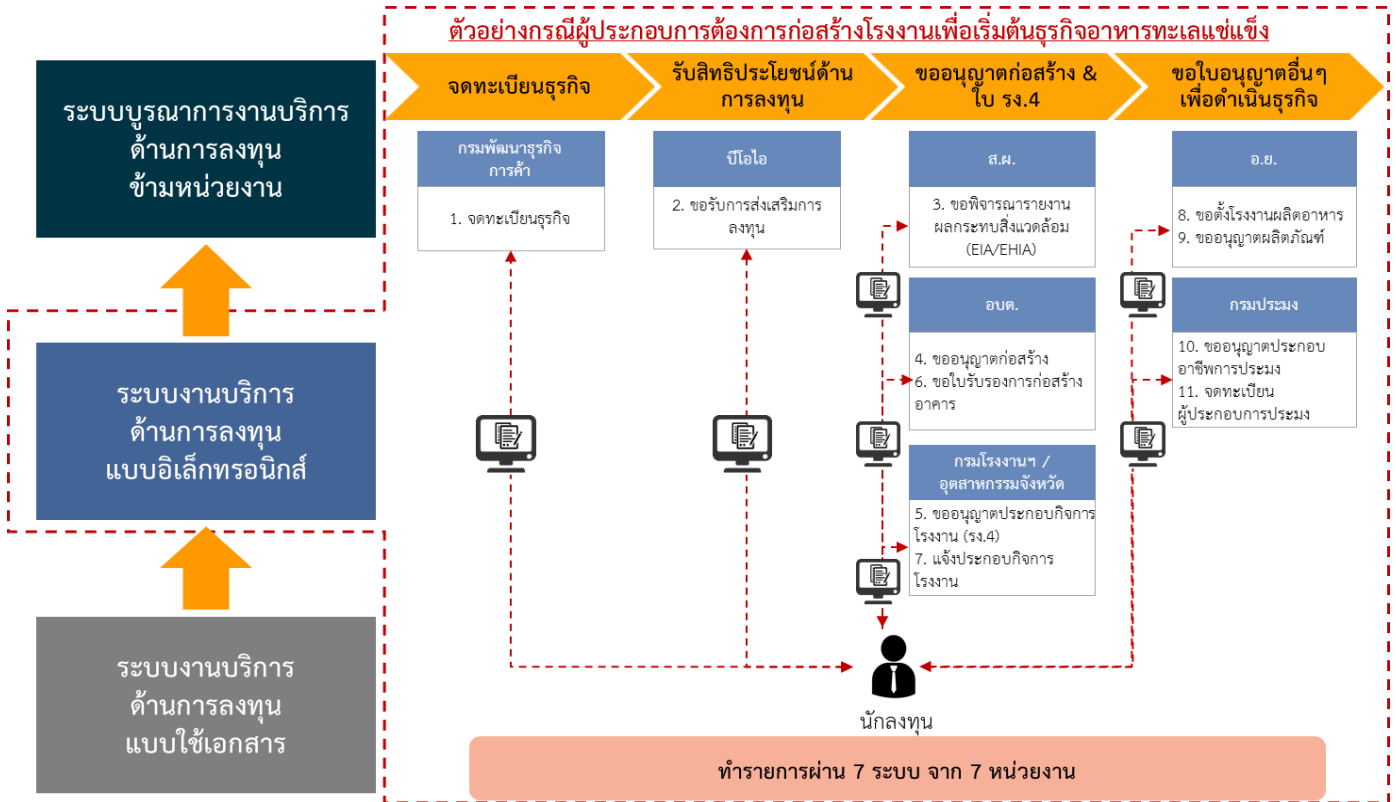
รูปที่ 81 ระดับการพัฒนาของการยกระดับงานบริการภาครัฐ ด้านการลงทุน

ในระดับที่ 1 ผู้ประกอบการที่กำลังเริ่มกิจการต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเองตามจุดให้บริการต่างๆ ของแต่ละหน่วยงาน โดยยื่นคำขอและส่งเอกสารประกอบในรูปแบบเอกสาร ทำให้เกิดความไม่สะดวกจากการติดต่อหลายหน่วยงานและการใช้เอกสารจำนวนมาก ในกรณีตัวอย่างของผู้ประกอบการที่ต้องการก่อสร้างโรงงานเพื่อเริ่มต้นธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง จำเป็นต้องติดต่อหน่วยงานทั้งหมด 7 หน่วยงาน ตั้งแต่การจดทะเบียนธุรกิจ รับสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน ขออนุญาตก่อสร้างและสร้างโรงงาน จนถึงขออนุญาตอื่นๆ เพื่อดำเนินธุรกิจ รวมการติดต่อราชการทั้งสิ้น 22 ครั้ง จาก 11 กระบวนงาน



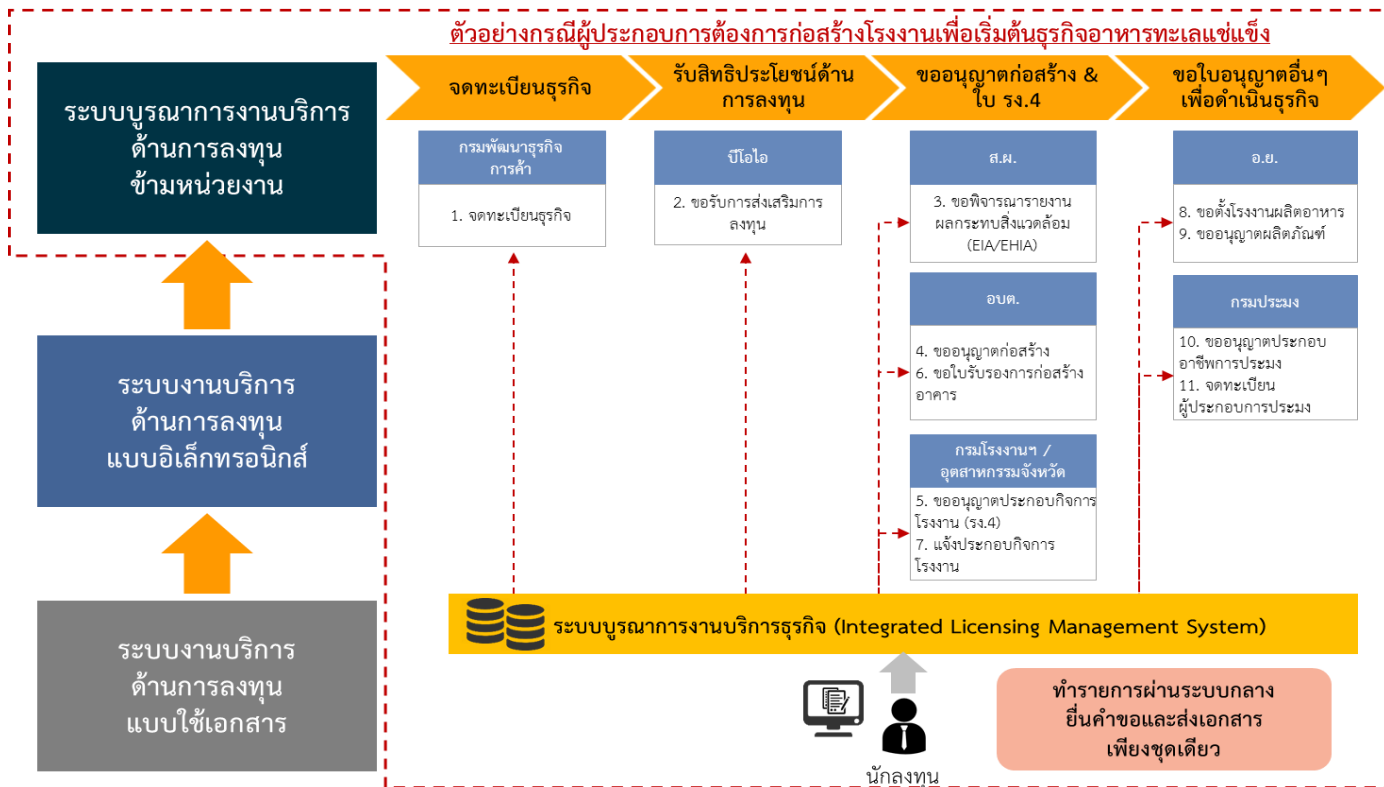
รูปที่ 82 ระบบงานบริการด้านการลงทุนแบบใช้เอกสาร

ในระดับที่ 2 ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอใบอนุญาตเริ่มต้นลงทุนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน อย่างไรก็ตามการให้บริการยังขาดการเชื่อมโยงของข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ทำให้ผู้ประกอบการยังคงต้องส่งข้อมูลประกอบเพื่อขออนุญาตในแต่ละครั้ง และเข้าระบบของแต่ละหน่วยงานเพื่อขออนุมัติอนุญาต ในกรณีตัวอย่างของผู้ประกอบการที่ต้องการก่อสร้างโรงงานเพื่อเริ่มต้นธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง สามารถทำรายการขออนุญาตดำเนินธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์แทนการเดินทางไปติดต่อโดยตรง แต่ผู้ประกอบการยังจำเป็นต้องทำรายการกับทั้ง 7 หน่วยงาน ผ่านระบบทั้งสิ้น 7 ระบบ



รูปที่ 83 ระบบงานบริการด้านการลงทุนแบบอิเล็กทรอนิกส์

ในระดับที่ 3 มีระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน ซึ่งเป็นระบบกลางที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐแบบครบวงจรตั้งแต่ขั้นตอนการขอจดทะเบียนธุรกิจ การรับสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน การขออนุญาตก่อสร้าง จนถึง การขอใบอนุญาตอื่นๆเพื่อดำเนินธุรกิจ ณ จุดเดียว โดยผู้ประกอบการสามารถทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อเริ่มต้นลงทุนผ่านระบบกลางเพียงระบบเดียว โดยยื่นคำขอและส่งเอกสารเพียงชุดเดียว ทำให้สามารถยกระดับประสิทธิภาพของงานบริการภาครัฐได้



รูปที่ 84 ระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน

จากผลการประเมินและวิเคราะห์ในเชิงลึกของภาคการลงทุน ภายใต้โครงการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สามารถสรุปเป้าหมายของการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการลงทุน ให้มีการพัฒนาระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการจดทะเบียนธุรกิจ

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบงานบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบูรณาการข้อมูลของผู้ประกอบการ เช่น เลขทะเบียนนิติบุคคล ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ ประเภทธุรกิจ และบุคคลผู้มีอำนาจในการทำธุรกรรมโดยเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Customer Profile) ระบบแนะนำและให้ข้อมูลใบอนุญาตที่จำเป็นในการเริ่มต้นธุรกิจรายประเภท (Permit Advisor) ระบบรองรับการยื่นคำขอเพื่อเริ่มต้นธุรกิจ โดยยื่นคำขอและส่งเอกสารเพียงชุดเดียวและมีการกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้วโดยอัตโนมัติ (Auto-Fill) ระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อส่งคำขอไปยังหน่วยงานต่างๆตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม (Business Process Management) ผู้ประกอบการสามารถติดตามการดำเนินงานทุกขั้นตอนของทุกหน่วยงานแบบ Real-Time และมีระบบแจ้งเตือน (Status Tracking & Notification) ระบบจดทะเบียนออนไลน์โดยไม่ต้องส่งเอกสารที่รัฐมีอยู่แล้ว เช่น บัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 32 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการลงทุน ขั้นตอนการจดทะเบียนธุรกิจ

ขั้นตอนการรับสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบงานบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบูรณาการข้อมูลของผู้ประกอบการ เช่น เลขทะเบียนนิติบุคคล ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ ประเภทธุรกิจ และบุคคลผู้มีอำนาจในการทำธุรกรรมโดยเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Customer Profile) ระบบแนะนำและให้ข้อมูลใบอนุญาตที่จำเป็นในการเริ่มต้นธุรกิจรายประเภท (Permit Advisor) ระบบรองรับการยื่นคำขอเพื่อเริ่มต้นธุรกิจ โดยยื่นคำขอและส่งเอกสารเพียงชุดเดียวและมีการกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้วโดยอัตโนมัติ (Auto-Fill) ระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อส่งคำขอไปยังหน่วยงานต่างๆตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม (Business Process Management) ผู้ประกอบการสามารถติดตามการดำเนินงานทุกขั้นตอนของทุกหน่วยงานแบบ Real-Time และมีระบบแจ้งเตือน (Status Tracking & Notification) ระบบยื่นขอสิทธิประโยชน์ออนไลน์โดยไม่ต้องส่งเอกสารที่รัฐมีอยู่แล้วเช่น หนังสือจดทะเบียนธุรกิจ ใบภ.พ.20

ตารางที่ 33 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการลงทุน ขั้นตอนการรับสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน

ขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง & ใบ รง.4

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบงานบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบูรณาการข้อมูลของผู้ประกอบการ เช่น เลขทะเบียนนิติบุคคล ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ ประเภทธุรกิจ และบุคคลผู้มีอำนาจในการทำธุรกรรมโดยเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Customer Profile) ระบบแนะนำและให้ข้อมูลใบอนุญาตที่จำเป็นในการเริ่มต้นธุรกิจรายประเภท (Permit Advisor) ระบบรองรับการยื่นคำขอเพื่อเริ่มต้นธุรกิจ โดยยื่นคำขอและส่งเอกสารเพียงชุดเดียว และมีการกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้วโดยอัตโนมัติ (Auto-Fill) ระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อส่งคำขอไปยังหน่วยงานต่างๆตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม (Business Process Management) ผู้ประกอบการสามารถติดตามการดำเนินงานทุกขั้นตอนของทุกหน่วยงานแบบ Real-Time และมีระบบแจ้งเตือน (Status Tracking & Notification) ระบบยื่นขอใบอนุญาตก่อสร้าง และใบ รง.4 ออนไลน์โดยไม่ต้องส่งเอกสารที่รัฐมีอยู่แล้ว เช่น หนังสือจดทะเบียนธุรกิจ ใบภ.พ.20

ตารางที่ 34 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการลงทุน ขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง & ใบ รง.4

ขั้นตอนการขออนุญาตอื่นๆเพื่อดำเนินธุรกิจ

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบงานบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบูรณาการข้อมูลของผู้ประกอบการ เช่น เลขทะเบียนนิติบุคคล ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ ประเภทธุรกิจ และบุคคลผู้มีอำนาจในการทำธุรกรรมโดยเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Customer Profile) ระบบแนะนำและให้ข้อมูลใบอนุญาตที่จำเป็นในการเริ่มต้นธุรกิจรายประเภท (Permit Advisor) ระบบรองรับการยื่นคำขอเพื่อเริ่มต้นธุรกิจ โดยยื่นคำขอและส่งเอกสารเพียงชุดเดียว และมีการกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้วโดยอัตโนมัติ (Auto-Fill) ระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อส่งคำขอไปยังหน่วยงานต่างๆตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม (Business Process Management) ผู้ประกอบการสามารถติดตามการดำเนินงานทุกขั้นตอนของทุกหน่วยงานแบบ Real-Time และมีระบบแจ้งเตือน (Status Tracking & Notification) ระบบยื่นขอใบอนุญาตออนไลน์โดยไม่ต้องส่งเอกสารที่รัฐมีอยู่แล้ว เช่น หนังสือจดทะเบียนธุรกิจ ใบภ.พ.20

ตารางที่ 35 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการลงทุน ขั้นตอนการขออนุญาตอื่นๆเพื่อดำเนินธุรกิจ

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่าปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการลงทุนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 71% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลดังต่อไปนี้

- ระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน (Integrated Business licensing system) ระบบรวมธุรกรรมด้านการลงทุนแบบครบวงจรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการติดต่อราชการเพื่อเริ่มต้นธุรกิจ ให้สามารถติดต่อขอใบอนุญาตเพื่อเริ่มลงทุนทุกประเภทได้ผ่านจุดเดียว และยื่นคำขอและส่งเอกสารเพียงชุดเดียว โดยไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว

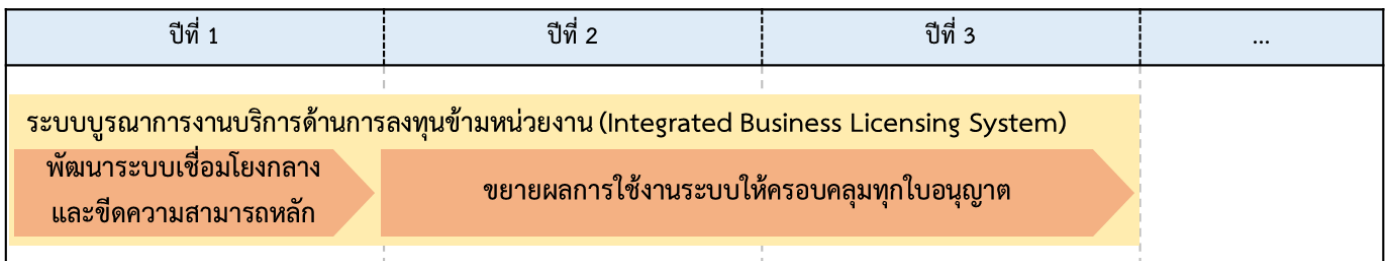
โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก

1	ระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน (Integrated Business Licensing System)	<ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 3. สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
----------	--	--

รูปที่ 85 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการลงทุน



รูปที่ 86 แผนการดำเนินการโครงการด้านการลงทุน

8.4 การค้า (นำเข้า/ส่งออก)

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับภาคการส่งออก ทั้งในด้านมูลค่าการส่งออกที่มีอัตราการเติบโตต่ำลง โดยจากปี 2553 ถึงปี 2557 อัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีลดลงจาก 17.7% สู่ 5.8%⁵¹ และด้านขีดความสามารถในการแข่งขันที่ลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับดัชนีการนำเข้า-ส่งออก หรือ Trading Across Border Index ตั้งแต่ปี 2551- 2557 พบว่าอันดับของประเทศไทยลดลงตั้งแต่ปี 2552 โดยปัจจุบัน ประเทศคู่แข่งในภูมิภาคเดียวกันมีอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันในการนำเข้า-ส่งออกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเทศมาเลเซียที่มีการพัฒนาอันดับอย่างก้าวกระโดด⁵²

การยกระดับขีดความสามารถในด้านการค้า (นำเข้า/ส่งออก) จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ภาครัฐควรเร่งแก้ไขปัญหามาเพื่อยกระดับขีดความสามารถทางการค้าไทยให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ

มูลค่าการส่งออกมีอัตราการเติบโตต่ำลง



จากปี 2553 ถึงปี 2556 ประเทศไทยมีอัตราการส่งออกที่มีการเติบโตเฉลี่ยต่อปีต่ำลงอย่างต่อเนื่อง (17.7% ในปี 2553 เป็น 5.8% ในปี 2557)

มูลค่าการส่งออกของประเทศไทยระหว่าง ปี 2553 -2557

ปี	มูลค่าการส่งออก (ล้านบาท)	อัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปี
2553	6,113,335	17.7%
2554	6,707,988	9.7%
2555	7,078,420	5.5%
2556	6,909,741	-2.4%
2557	7,313,066	5.8%

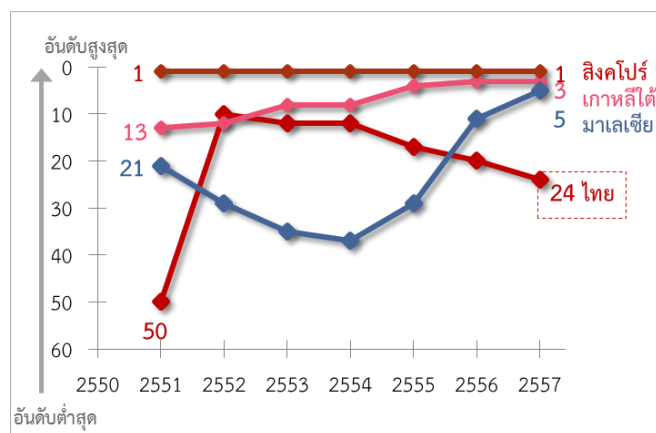
ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร

ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในด้านการค้าลดลงอย่างมีนัยสำคัญ



ขีดความสามารถในการแข่งขันในการนำเข้า-ส่งออกของประเทศไทยลดลงตั้งแต่ปี 2552 โดยปัจจุบันประเทศคู่แข่งในภูมิภาคมี Trading Across Border Index ที่สูงกว่าประเทศไทย

Trading Across Border Index ปี 2551 -2557



ที่มา: รายงาน Doing Business ปี 2551 -2557 โดย World Bank Group

รูปที่ 87 ปัญหาด้านการลงทุนที่ประเทศไทยกำลังเผชิญ

เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพทางการค้า ภาครัฐจึงสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการนำเข้า-ส่งออกแบบครบวงจรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยสามารถแบ่งการพัฒนาได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

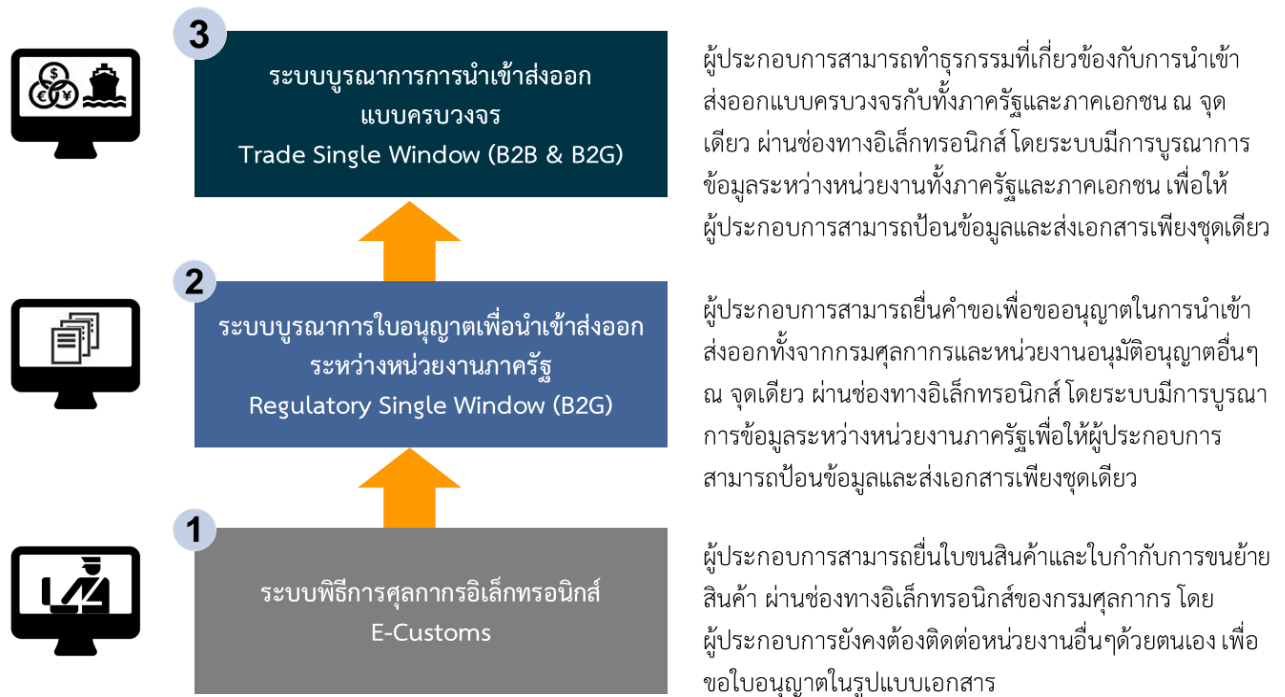
- **ระดับที่ 1 ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Customs)** โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นใบขนสินค้าและใบกำกับการขนย้ายสินค้า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร แต่ผู้ประกอบการยังคงต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ และภาคเอกชนด้วยตนเอง เพื่อขอใบอนุญาตในรูปแบบเอกสาร
- **ระดับที่ 2 ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Regulatory Single Window (B2G))** โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขออนุญาตในการนำเข้าส่งออก ทั้งจากกรมศุลกากรและหน่วยงานภาครัฐผู้ให้อนุมัติอนุญาตอื่นๆ ณ จุดเดียว ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบอิเล็กทรอนิกส์กลางที่มีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถป้อนข้อมูลและส่งเอกสารเพียงชุดเดียว

⁵¹ ข้อมูลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร

⁵² รายงาน Ease of Doing Business ปี 2551 -2557 โดย World Bank Group

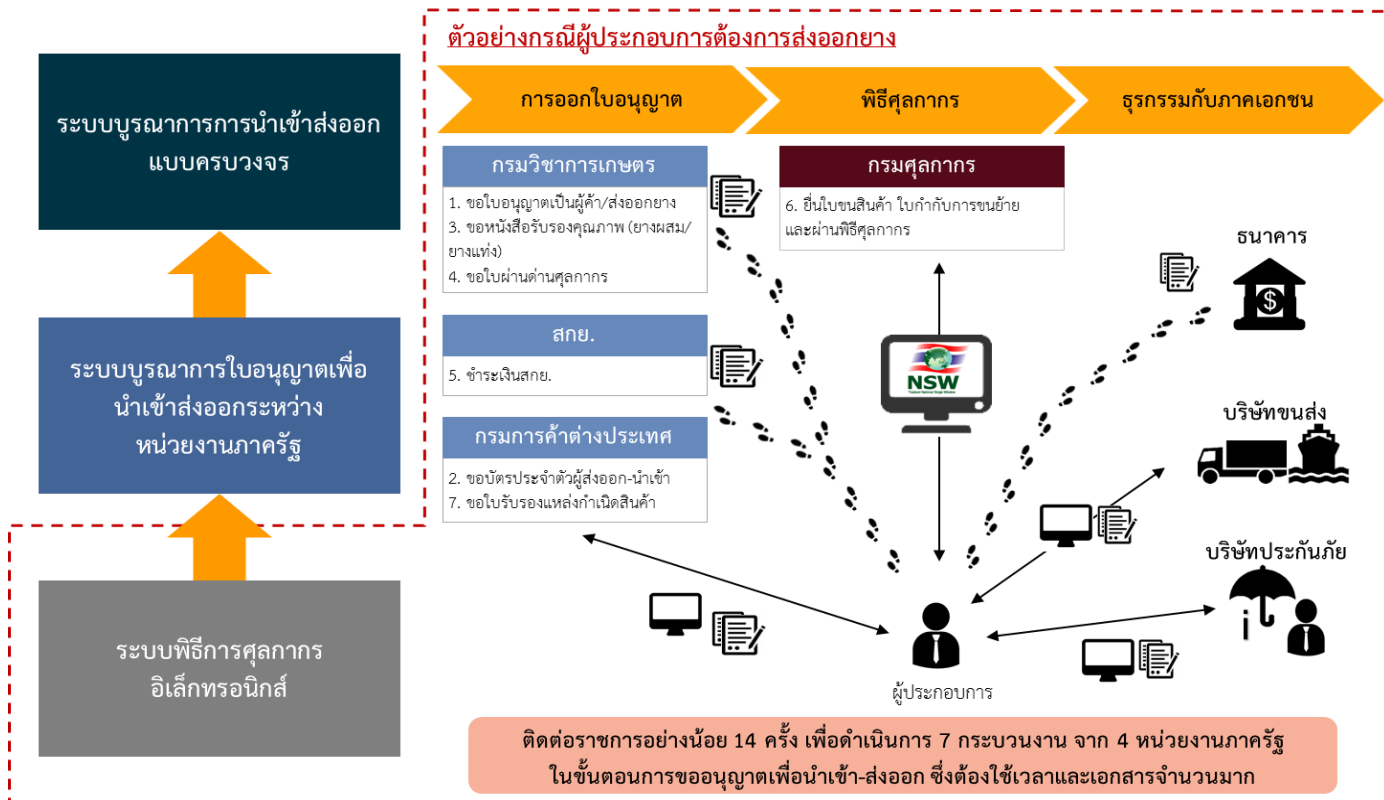
- ระดับที่ 3 ระบบบูรณาการการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจร (Trade Single Window (B2B & B2G)) ผู้ประกอบการสามารถทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจรกับทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ณ จุดเดียว ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถป้อนข้อมูลและส่งเอกสารเพียงชุดเดียวโดยไม่ต้องเตรียมเอกสารซ้ำซ้อน

วิวัฒนาการของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเข้าส่งออก



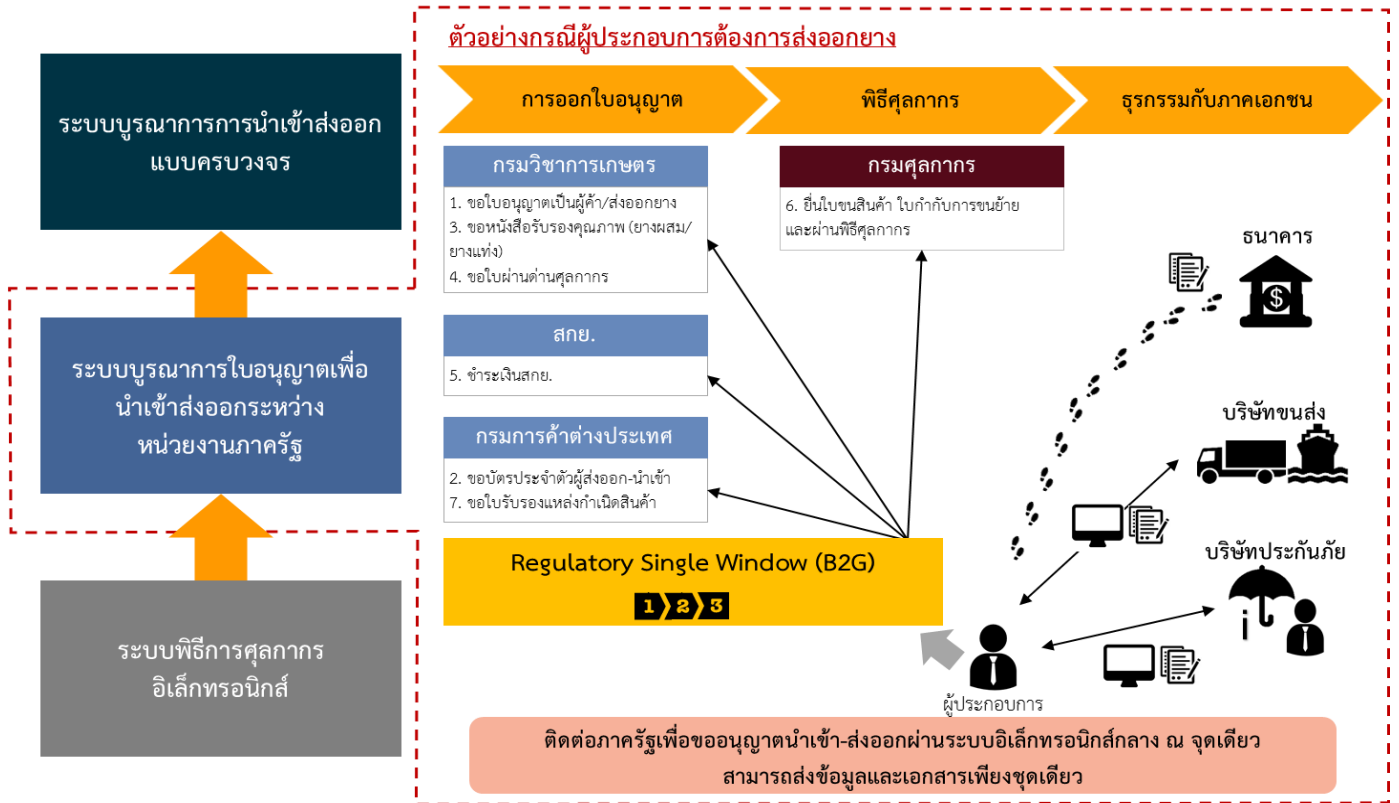
รูปที่ 88 ระดับการพัฒนาของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเข้าส่งออก

ในระดับที่ 1 ผู้ประกอบการสามารถยื่นใบขนสินค้าและใบกำกับการขนย้ายสินค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร แต่ยังคงต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ และภาคเอกชนด้วยตนเองเพื่อขอใบอนุญาตในรูปแบบเอกสาร ดังเช่น ผู้ประกอบการที่ต้องการส่งออกอย่างจำเป็นต้องติดต่อหน่วยงานภาครัฐถึง 3 หน่วยงานเพื่อขอใบอนุญาต ก่อนที่จะยื่นเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร และเมื่อได้รับการอนุญาตให้นำเข้า-ส่งออกแล้ว ผู้ประกอบการยังคงต้องติดต่อภาคเอกชนเพื่อทำธุรกรรมด้วยตนเอง ในการดำเนินการดังกล่าว มีการติดต่อหน่วยงานราชการทั้งหมด 4 หน่วยงาน โดยต้องติดต่อทั้งสิ้นอย่างน้อย 14 ครั้ง เพื่อดำเนินการทั้งหมด 7 กระบวนการ ซึ่งต้องใช้เวลาและเอกสารจำนวนมาก



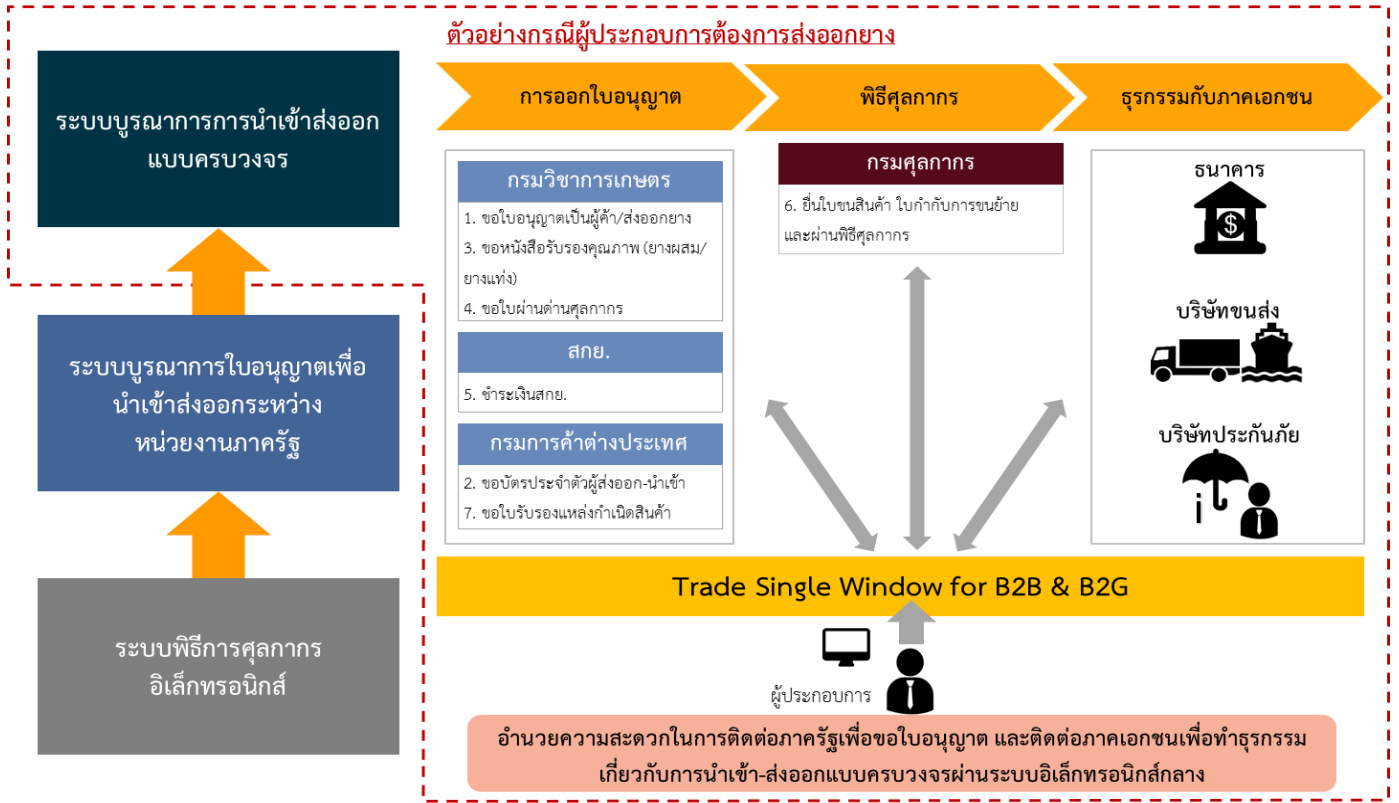
รูปที่ 89 ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

ในระดับที่ 2 ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอใบอนุญาตจากหน่วยงานภาครัฐและทำพิธีศุลกากรผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์กลางที่เชื่อมโยงกรมศุลกากรกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามเนื่องจากระบบอิเล็กทรอนิกส์กลางยังขาดการเชื่อมโยงกับระบบของหน่วยงานภาคเอกชน จึงส่งผลให้ผู้รับบริการต้องดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานภาคเอกชนเพื่อทำธุรกรรมด้วยตนเอง ดังในกรณีตัวอย่างผู้ประกอบการส่งออกยางสามารถติดต่อขอใบอนุญาตจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์กลาง ณ จุดเดียวได้ โดยไม่จำเป็นต้องติดต่อกรมวิชาการเกษตร สกย. กรมการค้าต่างประเทศ หรือกรมศุลกากรแยกตามหน่วยงาน แต่ยังคงจำเป็นต้องติดต่อภาคเอกชน เช่น ธนาคาร บริษัทขนส่งเพื่อทำธุรกรรมด้วยตนเอง



รูปที่ 90 ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

ในระดับที่ 3 ภาครัฐมีการพัฒนาระบบบูรณาการข้อมูลแบบครบวงจรที่เชื่อมโยงกับระบบของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้ผู้ประกอบการสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์กลาง ณ จุดเดียว ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นขอใบอนุญาต การผ่านพิธีศุลกากร และการทำธุรกรรมกับภาคเอกชน เช่น ผู้ประกอบการส่งออกสามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อนำเข้า-ส่งออก ได้ ณ จุดเดียว ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการส่งออกและนำเข้าสินค้าแก่ผู้ประกอบการได้



รูปที่ 91 ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกแบบครบวงจร

จากผลการประเมินและวิเคราะห์ในเชิงลึกของภาคการค้า ภายใต้โครงการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สามารถสรุปเป้าหมายของการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ด้านการค้า (นำเข้า/ส่งออก) ให้มีการพัฒนาระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการทำธุรกรรมบริการด้านใบรับรอง/ใบอนุญาต

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 2 ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบบูรณาการข้อมูลของผู้ประกอบการ เช่น เลขทะเบียนนิติบุคคล ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ ประเภทธุรกิจ และบุคคลผู้มีอำนาจในการทำธุรกรรมโดยเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Customer Profile) • ระบบให้ข้อมูลใบอนุญาตและขั้นตอนในการนำเข้า-ส่งออกรายสินค้า (Permit Advisor) • ระบบรองรับการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการนำเข้า-ส่งออกโดยเชื่อมโยงกับระบบของทุกหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอและส่งเอกสารเพียงชุดเดียว และระบบสามารถกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้วโดยอัตโนมัติ (Auto-Fill) • ระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อส่งคำขอยังหน่วยงานต่างๆตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม (Business Process Management) • ผู้ประกอบการสามารถติดตามการดำเนินงานทุกขั้นตอนของทุกหน่วยงานภาครัฐแบบ Real-Time และมีระบบแจ้งเตือน (Status Tracking & Notification) • ระบบบริการสำหรับลงทะเบียน ยื่นขอ ตรวจสอบสถานะของการออกใบอนุญาตของภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ • สามารถออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่ใช้เอกสารกระดาษ (e-Certificate)

ตารางที่ 36 เป้าหมายการพัฒนาเชิงดิจิทัลด้านการค้า (นำเข้า/ส่งออก) ในขั้นตอนการทำธุรกรรมบริการด้านใบรับรอง/ใบอนุญาต

ขั้นตอนพิธีศุลกากร

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 2 ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบูรณาการข้อมูลผู้ประกอบการ เช่น เลขทะเบียนนิติบุคคล ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ ประเภทธุรกิจ และบุคคลผู้มีอำนาจในการทำธุรกรรมโดยเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Customer Profile) ระบบให้ข้อมูลใบอนุญาตและขั้นตอนในการนำเข้า-ส่งออกรายสินค้า (Permit Advisor) ระบบรองรับการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการนำเข้า-ส่งออกโดยเชื่อมโยงกับระบบของทุกหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอและส่งเอกสารเพียงชุดเดียว และระบบสามารถกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้วโดยอัตโนมัติ (Auto-Fill) ระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อส่งคำขอไปยังหน่วยงานต่างๆตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม (Business Process Management) ผู้ประกอบการสามารถติดตามการดำเนินงานทุกขั้นตอนของทุกหน่วยงานภาครัฐแบบ Real-Time และมีระบบแจ้งเตือน (Status Tracking & Notification) ระบบเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตจากหน่วยงานภาครัฐผู้ให้อนุญาตเพื่อประกอบการผ่านพิธีศุลกากร มีระบบวิเคราะห์เชิงสถิติขั้นสูงเพื่อเพิ่มความแม่นยำในการสุ่มตรวจสอบสินค้าและอำนวยความสะดวกตามระดับความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ (Analytics)

ตารางที่ 37 เป้าหมายการพัฒนาเชิงดิจิทัลด้านการค้า (นำเข้า/ส่งออก) ในขั้นตอนพิธีศุลกากร

ขั้นตอนการทำธุรกรรมกับภาคเอกชน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 2 ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีการเชื่อมต่อข้อมูลกับภาคเอกชน

ตารางที่ 38 เป้าหมายการพัฒนาเชิงดิจิทัลด้านการค้า (นำเข้า/ส่งออก) ในขั้นตอนการทำธุรกรรมกับภาคเอกชน

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการค้า (นำเข้า/ส่งออก) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 83% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลดังต่อไปนี้

- ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Regulatory Single Window) ระบบรวมธุรกรรมด้านการนำเข้าส่งออกที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการนำเข้าส่งออก ให้สามารถยื่นคำขอเพื่อขออนุญาตในการนำเข้าส่งออกทั้งจากกรมศุลกากรและหน่วยงานอนุมัติอนุญาตอื่นๆ ณ จุดเดียว ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว

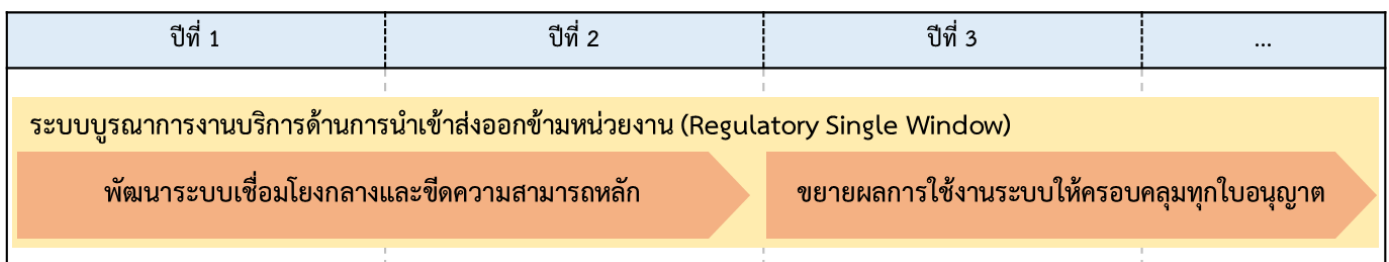
โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก

1	ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Regulatory Single Window)	1. กรมศุลกากร
----------	---	---------------

รูปที่ 92 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการค้า (นำเข้า / ส่งออก)



รูปที่ 93 แผนการดำเนินการโครงการด้านการค้า (นำเข้า / ส่งออก)

8.5 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีบทบาทสำคัญมากต่อเศรษฐกิจและสังคมไทยเนื่องจากทำให้เกิดการจ้างงานจำนวนมาก ประมาณ 10.5 ล้านคน หรือเท่ากับ 27% ของจำนวนแรงงานที่ถูกจ้างงานทั้งหมดในประเทศไทย⁵³ นอกจากนี้ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมียังจำนวนมาก โดยมีสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมประมาณ 2.7 ล้านราย หรือเท่ากับ 99.73% ของจำนวนวิสาหกิจทั้งหมดในประเทศไทย⁵⁴

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)
มีบทบาทที่สำคัญมากต่อเศรษฐกิจและสังคมไทย...

...แต่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ SME ไทย
ยังเป็นโจทย์สำคัญสำหรับภาครัฐ

มีการจ้างงานจำนวนมาก
ใน SMEs

ไทยมีวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมจำนวนมาก

ผลิตภาพแรงงานของไทยต่ำกว่า
ผลิตภาพแรงงานของมาเลเซีย 2 เท่า

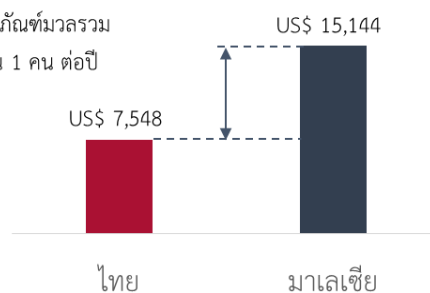


การจ้างงานของ SMEs
มีจำนวน 10.5 ล้านคน
นับเป็น 27% ของแรงงาน
ทั้งหมดในประเทศไทย



SMEs มีจำนวน ~2.7 ล้าน
รายคิดเป็น 99.73% ของ
จำนวนวิสาหกิจทั้งหมดใน
ประเทศไทย

มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม
ต่อแรงงาน 1 คน ต่อปี



ในปี 2557 แรงงานไทยสามารถสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ได้โดยเฉลี่ย 268,000 บาท ต่อคน ต่อปี (US\$7,548) ในขณะที่ผลิตภาพแรงงานมาเลเซียเฉลี่ย 537,700 บาท ต่อคน ต่อปี (US\$15,144)

รูปที่ 94 ภาพรวมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ถึงแม้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะมีความสำคัญมากต่อเศรษฐกิจไทย แต่การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการ ยังคงเป็นโจทย์สำคัญที่ภาครัฐไทยควรเร่งดำเนินการ เนื่องจากศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยในปัจจุบันยังต้องการพัฒนา โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน จะพบว่าผลิตภาพแรงงานในไทยในปี พ.ศ. 2557 เมื่อวัดจากมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมต่อแรงงาน 1 คน ต่อปี ยังมีมูลค่าต่ำกว่าผลิตภาพแรงงานของมาเลเซียประมาณ 2 เท่า⁵⁵

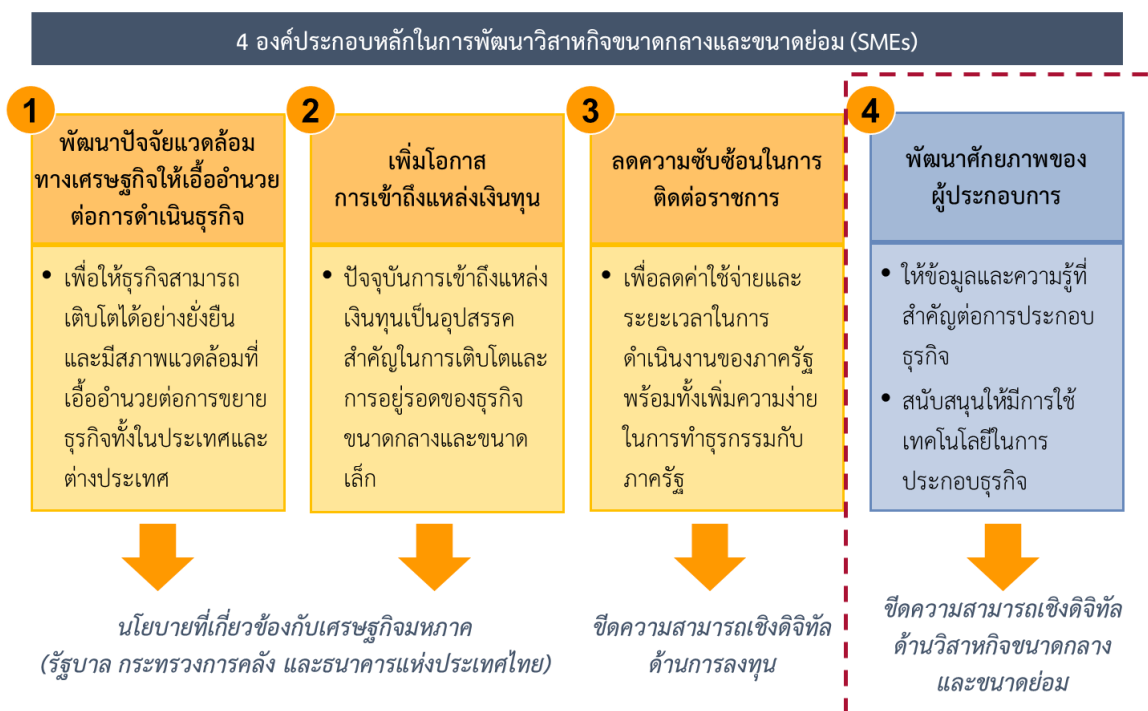
⁵³ การสำรวจภาวะการมีงานทำของประชากร สำนักงานสถิติแห่งชาติ ข้อมูลปี 2544-2557

⁵⁴ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ข้อมูลปี 2557

⁵⁵ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; Department of Statistics Malaysia Official Portal

ในภาพรวม การพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

- พัฒนาปัจจัยแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ หมายถึง การจัดโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ธุรกิจ SMEs สามารถเติบโตและขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น การแก้ไขกฎหมายให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ทั้งนี้การขับเคลื่อนมาตรการนี้จำเป็นต้องมีการพัฒนาโยบายที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจมหภาค โดยอาศัยการดำเนินงานจากหลายหน่วยงาน เช่น รัฐบาล กระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
- เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เนื่องจากปัจจุบันการเข้าถึงแหล่งเงินทุนยังเป็นอุปสรรคสำคัญของ SMEs ในการเติบโตและการอยู่รอดของธุรกิจ การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจะช่วยให้ SMEs ไทยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อให้อำนาจดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การขับเคลื่อนมาตรการดังกล่าวต้องอาศัยการพัฒนา นโยบายที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจมหภาคเช่นเดียวกัน
- ลดความซับซ้อนในการติดต่อราชการ เนื่องจากการทำธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้นกิจการจนถึงการเลิกกิจการจำเป็นต้องติดต่อหน่วยงานภาครัฐเพื่อขออนุมัติอนุญาต ดังนั้นการลดความซับซ้อนในการติดต่อราชการจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลา ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรที่สูงขึ้น นอกเหนือจากประโยชน์ต่อผู้ประกอบการแล้ว การลดความซับซ้อนยังทำให้ภาครัฐสามารถใช้งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการนำงบประมาณไปสนับสนุน SMEs ในด้านอื่นๆ แทน ทั้งนี้การขับเคลื่อนมาตรการดังกล่าวต้องการการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในด้านการลงทุน
- พัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ โดยการให้ข้อมูลและความรู้ในการดำเนินธุรกิจต่างๆ พร้อมทั้งสนับสนุนให้ SMEs ใช้เทคโนโลยีเพื่อดำเนินงานและขยายธุรกิจ ทั้งนี้การขับเคลื่อนมาตรการดังกล่าวอยู่ในขอบเขตของแผนการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



รูปที่ 95 องค์ประกอบหลัก 4 ด้านของการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

การนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ภาครัฐสามารถเข้าถึงผู้ประกอบการและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถแบ่งการพัฒนาได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

- **ระดับที่ 1 การส่งเสริม SME โดยใช้เทคโนโลยีอย่างจำกัด (Traditional SME)** ภาครัฐมีบทบาทที่จำกัดในการส่งเสริม SME และมุ่งเน้นการขึ้นทะเบียนเพื่อกำกับดูแลในภาพรวม ในระดับนี้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจมากกว่าการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อประกอบธุรกิจ อีกทั้งมีการใช้เทคโนโลยีอย่างจำกัดทำให้ยากต่อการขยายธุรกิจ
- **ระดับที่ 2 การส่งเสริม SME ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (SME Electronic Support)** โดยภาครัฐมีการส่งเสริม SME ผ่านช่องทางที่หลากหลายโดยการให้ข้อมูลที่สนับสนุนการประกอบธุรกิจต่างๆ โดยส่วนมากจะเป็นการให้ข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และเผยแพร่ข้อมูลบนระบบของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ภาครัฐยังส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ
- **ระดับที่ 3 การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต (Integrated & Proactive SME Support)** โดยบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้ประกอบการผ่านช่องทางออนไลน์ ณ จุดเดียว ซึ่งข้อมูลที่ภาครัฐเผยแพร่ให้ประชาชนจะตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการรายบุคคลจากการวิเคราะห์โปรไฟล์ของธุรกิจต่างๆ ภาครัฐมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ประกอบการใช้เพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) โดยที่ระบบสามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบภาครัฐเพื่อให้มีการทำธุรกรรมได้โดยอัตโนมัติ

วิวัฒนาการของการนำเทคโนโลยีส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



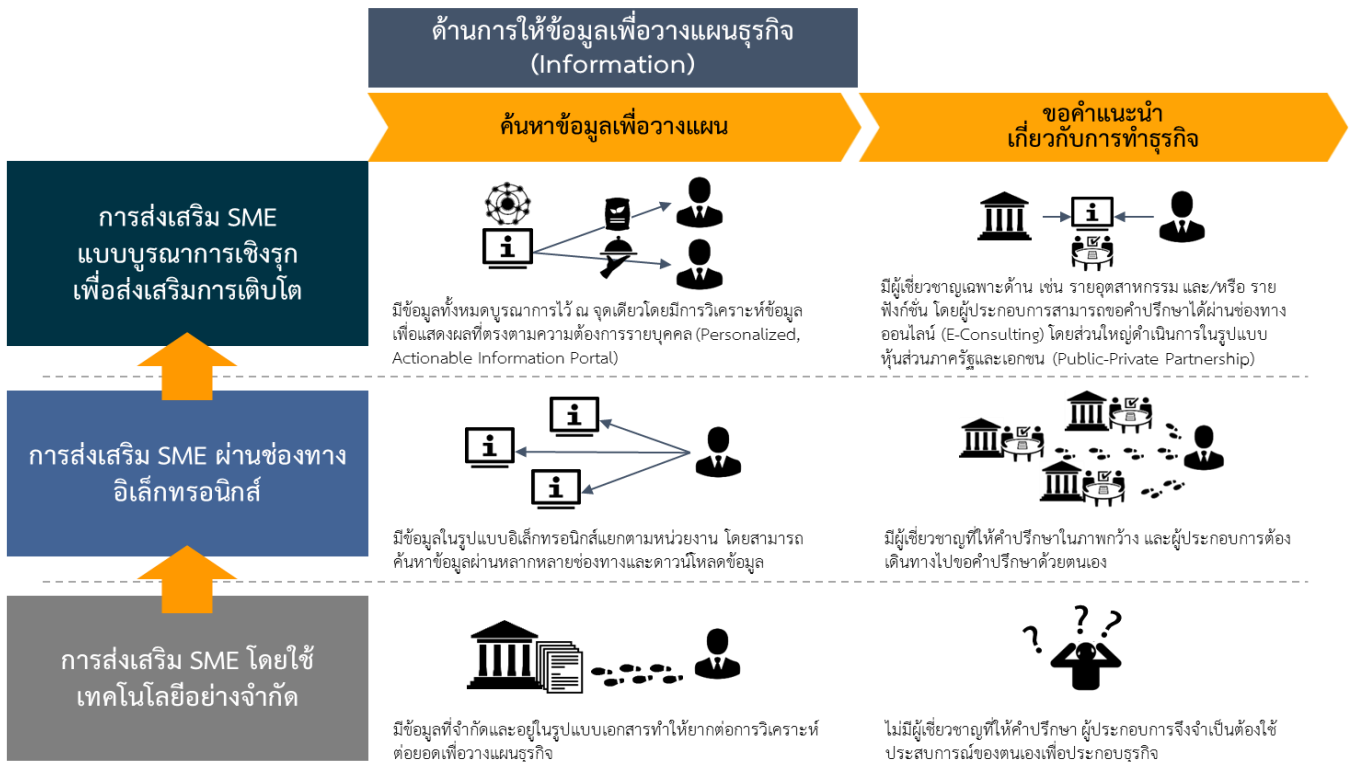
รูปที่ 96 ระดับการพัฒนาของการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ด้านการให้ข้อมูลเพื่อวางแผนธุรกิจ (Information) และด้านการประกอบธุรกิจ (Business Operations) ในด้านการให้ข้อมูล สามารถแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย คือ การค้นหาข้อมูลเพื่อวางแผน และการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการทำธุรกิจ ส่วนด้านการประกอบธุรกิจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย คือ การฝึกอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะ และการประกอบธุรกิจ



รูปที่ 97 ระดับการพัฒนาของการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ในด้านการให้ข้อมูลเพื่อวางแผนธุรกิจ เทคโนโลยีมีบทบาทในการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำเอาข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลเพื่อวางแผน และขั้นตอนการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการทำธุรกิจ



รูปที่ 98 ระดับการพัฒนาของการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการให้ข้อมูลเพื่อวางแผนธุรกิจ

ในขั้นตอนของการค้นหาข้อมูลเพื่อวางแผน เทคโนโลยีจะมีบทบาทในการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของผู้ประกอบการโดยสามารถเสนอข้อมูลที่ตรงกับความต้องการรายบุคคล ดังแสดงใน รูปที่ 98

ในระดับที่ 1 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ได้ค้นหาข้อมูลจากภาครัฐเพื่อวางแผนธุรกิจ อีกทั้งข้อมูลภาครัฐถูกจัดเก็บอยู่ในรูปแบบเอกสาร ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเดินทางไป ณ สถานที่ให้บริการข้อมูล หรือโทรศัพท์ไปเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจ

ในระดับที่ 2 หน่วยงานภาครัฐที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านมีข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนธุรกิจ โดยข้อมูลดังกล่าวถูกจัดเก็บอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการจึงสามารถค้นหาข้อมูลได้ตามเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ

ในระดับที่ 3 หน่วยงานภาครัฐมีการบูรณาการข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียว และมีระบบวิเคราะห์เพื่อแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการและตรงตามกับความต้องการรายบุคคลโดยอ้างอิงจากโปรไฟล์ของธุรกิจ

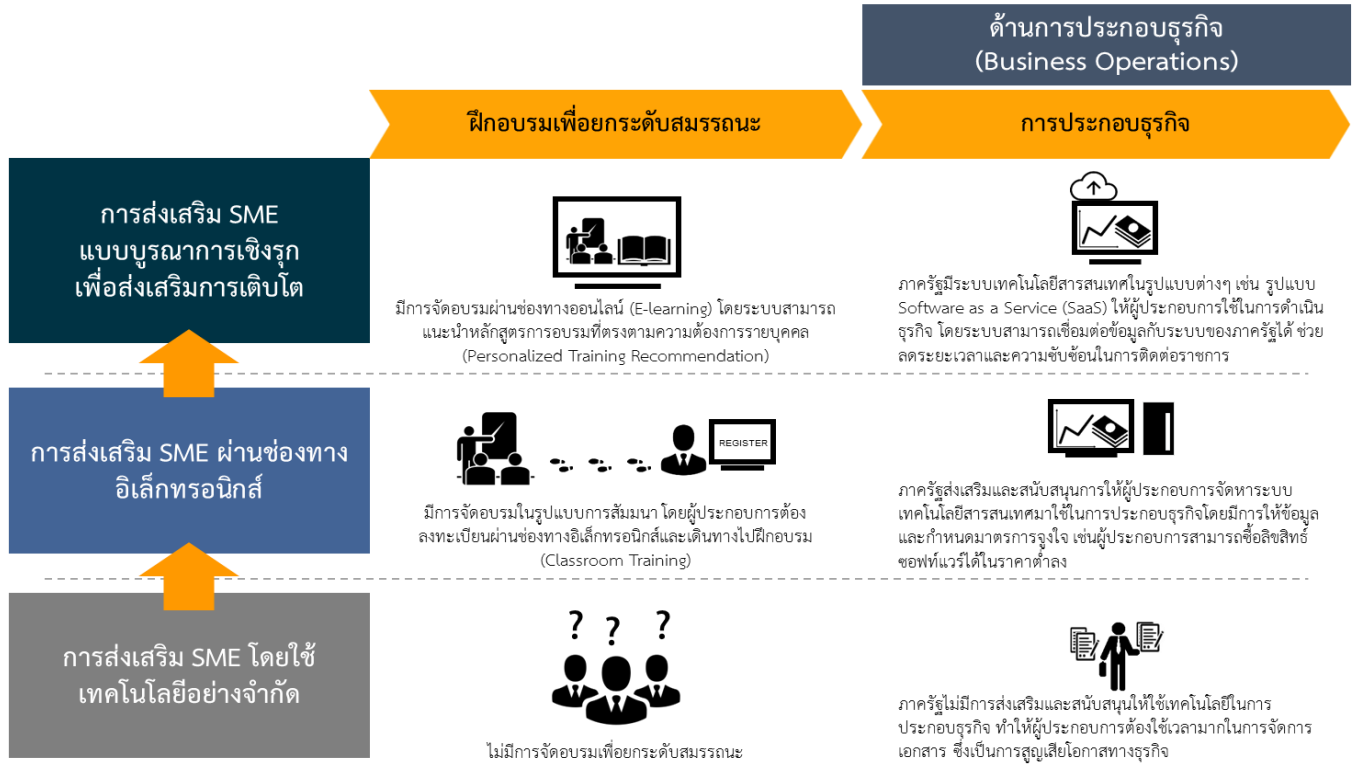
ในขั้นตอนของการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการทำธุรกิจ สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยเชื่อมต่อผู้ประกอบการกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้คำแนะนำในการทำธุรกิจ ดังแสดงใน รูปที่ 98

ในระดับที่ 1 ภาครัฐมีผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ แต่ไม่มีงานบริการให้คำปรึกษากับผู้ประกอบการทำให้ผู้ประกอบการต้องใช้ประสบการณ์ของตนเองเพื่อประกอบธุรกิจ

ในระดับที่ 2 หน่วยงานภาครัฐมีผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้คำปรึกษาในภาพกว้าง เช่นผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำแนะนำทั่วไปในการเริ่มต้นธุรกิจ หรือ ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นคำแนะนำที่ไม่เฉพาะเจาะจงกับผู้ประกอบการ หากผู้ประกอบการต้องการขอคำปรึกษาจะสามารถหาข้อมูลผู้เชี่ยวชาญผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และเดินทางไปขอคำปรึกษาด้วยตนเอง

ในระดับที่ 3 หน่วยงานภาครัฐมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ผู้เชี่ยวชาญรายอุตสาหกรรม และ/หรือ ผู้เชี่ยวชาญรายฟังก์ชันของธุรกิจ ซึ่งระบบจะสามารถแสดงข้อมูลแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของผู้ประกอบการรายบุคคล โดยที่ผู้ประกอบการสามารถขอคำแนะนำหรือคำปรึกษาได้ผ่านช่องทางออนไลน์ (E-Consulting) ซึ่งส่วนใหญ่ดำเนินการในรูปแบบของหุ้นส่วนภาครัฐและเอกชน (Public-Private Partnership)

ในด้านการประกอบธุรกิจ เทคโนโลยีจะมีบทบาทเพื่อช่วยยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการเพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและขยายธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นตอนการฝึกอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะ และขั้นตอนการประกอบธุรกิจ



รูปที่ 99 ระดับการพัฒนาของการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการประกอบธุรกิจ

ในขั้นตอนของการฝึกอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะ ภาครัฐสามารถใช้เทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการฝึกอบรมผู้ประกอบการ โดยการจัดอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลให้สามารถแสดงหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการรายบุคคล ดังแสดงใน รูปที่ 99

ในระดับที่ 1 ผู้ประกอบการใช้ประสบการณ์ของตัวเองในการประกอบธุรกิจและไม่มีการฝึกอบรมผู้ประกอบการเพื่อยกระดับสมรรถนะของธุรกิจ

ในระดับที่ 2 หน่วยงานภาครัฐมีหลักสูตรการฝึกอบรมผ่านช่องทางออนไลน์และจัดอบรมในรูปแบบการสัมมนา ซึ่งผู้ประกอบการสามารถค้นหาหลักสูตรที่ต้องการฝึกอบรมผ่านหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ เป็นต้น แต่ต้องเดินทางไปฝึกอบรม ณ สถานที่จัดฝึกอบรม (Classroom Training)

ในระดับที่ 3 หน่วยงานภาครัฐมีหลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลายผ่านช่องทางออนไลน์ และมีการจัดอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ (E-learning) นอกเหนือจากนี้ระบบยังสามารถแนะนำหลักสูตรการอบรมที่ตรงตามความต้องการรายบุคคลได้ โดยใช้ระบบวิเคราะห์ความสนใจของผู้ประกอบการแต่ละราย (Personalized Training Recommendation)

ในขั้นตอนของการประกอบธุรกิจ เทคโนโลยีสามารถเข้ามามีบทบาทในการประกอบธุรกิจเช่น การจัดเก็บข้อมูล การบริหารจัดการสินค้าคงคลัง ดังแสดงในรูปที่ 99

ในระดับที่ 1 ภาครัฐไม่มีการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการใช้เทคโนโลยีเพื่อประกอบธุรกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องดำเนินธุรกิจด้วยตนเองทั้งหมด ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรมากในการจัดการเอกสารต่างๆ และอาจทำให้สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

ในระดับที่ 2 ภาครัฐมีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพื่อประกอบธุรกิจ โดยมีการให้ข้อมูลและกำหนดมาตรการจูงใจ เช่น การให้ผู้ประกอบการสามารถซื้อลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ได้ในราคาที่ต่ำกว่าตลาด เป็นต้น

ในระดับที่ 3 ภาครัฐมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบ Software as a Service (SaaS) ให้ผู้ประกอบการใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบของภาครัฐได้ ส่งผลให้ช่วยลดระยะเวลาและความซับซ้อนในการติดต่อราชการ

จากผลการประเมินและวิเคราะห์ในเชิงลึกของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายใต้โครงการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สามารถสรุปเป้าหมายของการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้มีการพัฒนาการส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลเพื่อวางแผน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต	<ul style="list-style-type: none"> มีการบูรณาการข้อมูลเพื่อวางแผนและประกอบธุรกิจจากหน่วยงานต่างๆ มาไว้ ณ จุดเดียว โดยแสดงข้อมูลตามประสบการณ์ของผู้รับบริการ เช่น ค้นหาข้อมูลตาม วงจรธุรกิจ (Customer-Centric Portal) สามารถแสดงข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของ SME แต่ละกลุ่ม (Personalized Information by Customer Segment) มีระบบบริหารจัดการเพื่อกำกับการสร้างและแก้ไขข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน (Content Management & Governance) มีการจัดเก็บข้อมูลของ SME เช่น ข้อมูลธุรกิจ อุตสาหกรรม รายได้ ช่วงระยะในวงจรธุรกิจ ฯลฯ (SME Profile Management)

ตารางที่ 39 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้าน SME ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลเพื่อวางแผน

ขั้นตอนการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการทำธุรกิจ

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต	<ul style="list-style-type: none"> มีช่องทางออนไลน์ เช่น live chat หรือ video call ให้ SME สามารถขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในเฉพาะด้านได้ (E-Consulting) มีการจัดเก็บข้อมูลของ SME เช่น ข้อมูลธุรกิจ อุตสาหกรรม รายได้ ช่วงระยะในวงจรธุรกิจ ฯลฯ (SME Profile Management)

ตารางที่ 40 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้าน SME ขั้นตอนการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการทำธุรกิจ

ขั้นตอนการฝึกอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะ

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบเพื่อให้ผู้ให้บริการจัดการอบรมสามารถนำหลักสูตรการอบรมและเนื้อหาเผยแพร่ออนไลน์ (E-Learning Content Management) มีระบบเพื่อให้ SME สามารถรับการอบรมออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ เช่น text, audio, video (E-Learning System) ระบบสามารถให้คำแนะนำหลักสูตรการฝึกอบรมตามความต้องการรายบุคคล (Personalized Training Recommendations) ระบบสามารถบันทึกประวัติการเข้ารับการอบรมและผลการฝึกอบรมเพื่อวางแผนพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง (Training Certification) มีการจัดเก็บข้อมูลของ SME เช่น ข้อมูลธุรกิจ อุตสาหกรรม รายได้ ช่วงระยะเวลาในวงจรธุรกิจ ฯลฯ (SME Profile Management)

ตารางที่ 41 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้าน SME ขั้นตอนการฝึกอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะ

ขั้นตอนการการประกอบธุรกิจ

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) ให้ SME ใช้เพื่อประกอบธุรกิจ เช่น ระบบบัญชี ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารสินค้าฯลฯ มีการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ SME (SaaS) และระบบของหน่วยงานภาครัฐเพื่อส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ (Integration with Government Agency System) มีการจัดเก็บข้อมูลของ SME เช่น ข้อมูลธุรกิจ อุตสาหกรรม รายได้ ช่วงระยะเวลาในวงจรธุรกิจ ฯลฯ (SME Profile Management)

ตารางที่ 42 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้าน SME ขั้นตอนการประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 72% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

- ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อส่งเสริมศักยภาพ SME (SME Information Portal) ระบบศูนย์รวมข้อมูลและการให้บริการ โดยใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ SME ประกอบไปด้วย ข้อมูลเพื่อวางแผนและประกอบธุรกิจจากหน่วยงานต่างๆ ข้อมูลหลักสูตรและการอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะ รวมถึงมี live chat หรือ video call ให้ผู้ประกอบการ SME สามารถขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้
- ระบบซอฟต์แวร์สนับสนุนการประกอบธุรกิจสำหรับ SME (Software as a Service for SME) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบ Software as a Service ให้ผู้ประกอบการใช้เพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจ เช่น ฐานข้อมูลการประกอบธุรกิจ ระบบบัญชี ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารคลังสินค้า โดยมีการเชื่อมโยงกับระบบของหน่วยงานภาครัฐเพื่อส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ
- โครงการบ่มเพาะความสามารถเชิงดิจิทัลและส่งเสริมผู้ประกอบการ SME อาทิ จัดกิจกรรมการประกวดผลงานนวัตกรรมการพัฒนาโมบาย แอปพลิเคชันภาครัฐ เพื่อให้เกิด App บริการภาครัฐ และนำผลงานที่มีความพร้อมมาต่อยอดเพื่อให้เกิดบริการภาครัฐจริง

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อส่งเสริมศักยภาพ SME (SME Information Portal)	1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2 ระบบซอฟต์แวร์สนับสนุนการประกอบธุรกิจสำหรับ SME (Software as a Service for SME)	1. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
3 โครงการบ่มเพาะความสามารถเชิงดิจิทัลและส่งเสริมผู้ประกอบการ SME	1. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 2. สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ 3. เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์

รูปที่ 100 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านวิสาหกิจขนาดเล็กลงและขนาดย่อม

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
การจัดเก็บข้อมูลของผู้ประกอบการรายบุคคล			
ระบบซอฟต์แวร์สนับสนุนการประกอบธุรกิจสำหรับ SME			
บ่มเพาะความสามารถเชิงดิจิทัลและส่งเสริมผู้ประกอบการ SME			

รูปที่ 101 แผนการดำเนินการโครงการด้านวิสาหกิจขนาดเล็กลงและขนาดย่อม

8.6 ภาษีและรายได้

ปัจจุบัน ภาครัฐมีรายได้จากการเก็บภาษีรวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 2.8 ล้านล้านบาท โดยกว่า 2.5 ล้านล้านบาท (~90%) ถูกจัดเก็บโดย 3 หน่วยงานหลัก ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร โดยภาครัฐมีภารกิจด้านภาษีที่ทำนายเนื่องจากต้องรักษาสมดุลระหว่างความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บรายได้โดยจำเป็นจะต้องอาศัยแรงขับเคลื่อนในการดำเนินงานจากหน่วยงานจำนวนมาก ทั้งหน่วยงานหลัก เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร และหน่วยงานอื่นๆ เช่น กรรมการขนส่งทางบก หน่วยงานท้องถิ่น และส่วนราชการอื่นๆ และการอำนวยความสะดวกต่อผู้เสียภาษีที่มีจำนวนมากหลากหลายกลุ่มท่ามกลางความคาดหวังที่เพิ่มขึ้น



รูปที่ 102 ความท้าทายด้านการให้บริการด้านภาษี

ภาครัฐสามารถจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลามากขึ้น ผ่าน 3 มาตรการหลัก ได้แก่

- การเพิ่มจำนวนบุคคลที่อยู่ในระบบภาษี จากการศึกษาพบว่า ประเทศไทยมีจำนวนบุคคลในระบบภาษีต่ำเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรที่มีงานทำ โดยจากประชากรที่มีงานทำ 39 ล้านคน มี 9.8 ล้านคนที่ยื่นภาษี (~25% ของผู้มีงานทำ) และเพียง 3.3 ล้านคน ที่จ่ายภาษีตามลำดับ (~8% ของผู้มีงานทำ)⁵⁶
- การเพิ่มประสิทธิภาพของการตรวจภาษี (Audit) จากการศึกษาของประเทศผู้นำด้านภาษี พบว่าประมาณ 1-4% ของรายได้จากภาษีจะมาจากขั้นตอนการตรวจสอบ (Audit) ซึ่งสามารถคิดเป็นมูลค่าจำนวนเงินได้ประมาณ 10,000 ล้านบาทในบริบทของประเทศไทย⁵⁷
- การลดความผิดพลาดของกระบวนการยื่นภาษี โดยการทำให้ขั้นตอนการยื่นและจ่ายภาษีง่ายขึ้นเพื่อลดค่าใช้จ่าย และเวลาในการดำเนินงานของภาครัฐ เช่น ใช้คำศัพท์ภาษีที่เข้าใจง่าย ลดความซับซ้อนของขั้นตอนการเสียภาษี

⁵⁶ สถิติ กรมสรรพากร ปี 2555

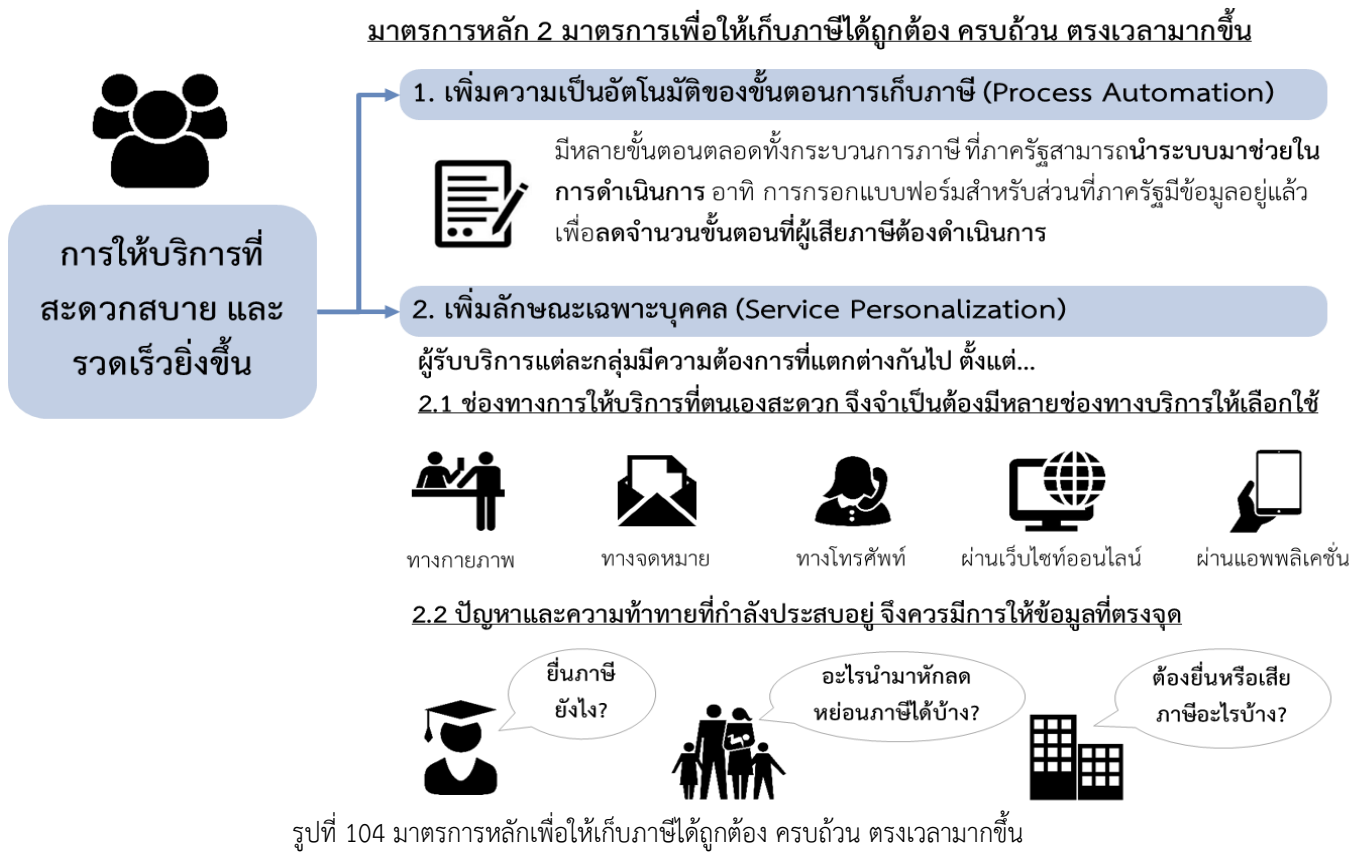
⁵⁷ สถิติ กรมสรรพากร ปี 2555, ที่มา 1% ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมกับภาษีเงินได้นิติบุคคล



รูปที่ 103 มาตรการเพื่อให้เก็บภาษีได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลามากขึ้น

ในขณะเดียวกันภาครัฐสามารถยกระดับการให้บริการเชิงภาษีให้สะดวกสบาย และ รวดเร็วยิ่งขึ้น ผ่าน 2 มาตรการหลัก ได้แก่

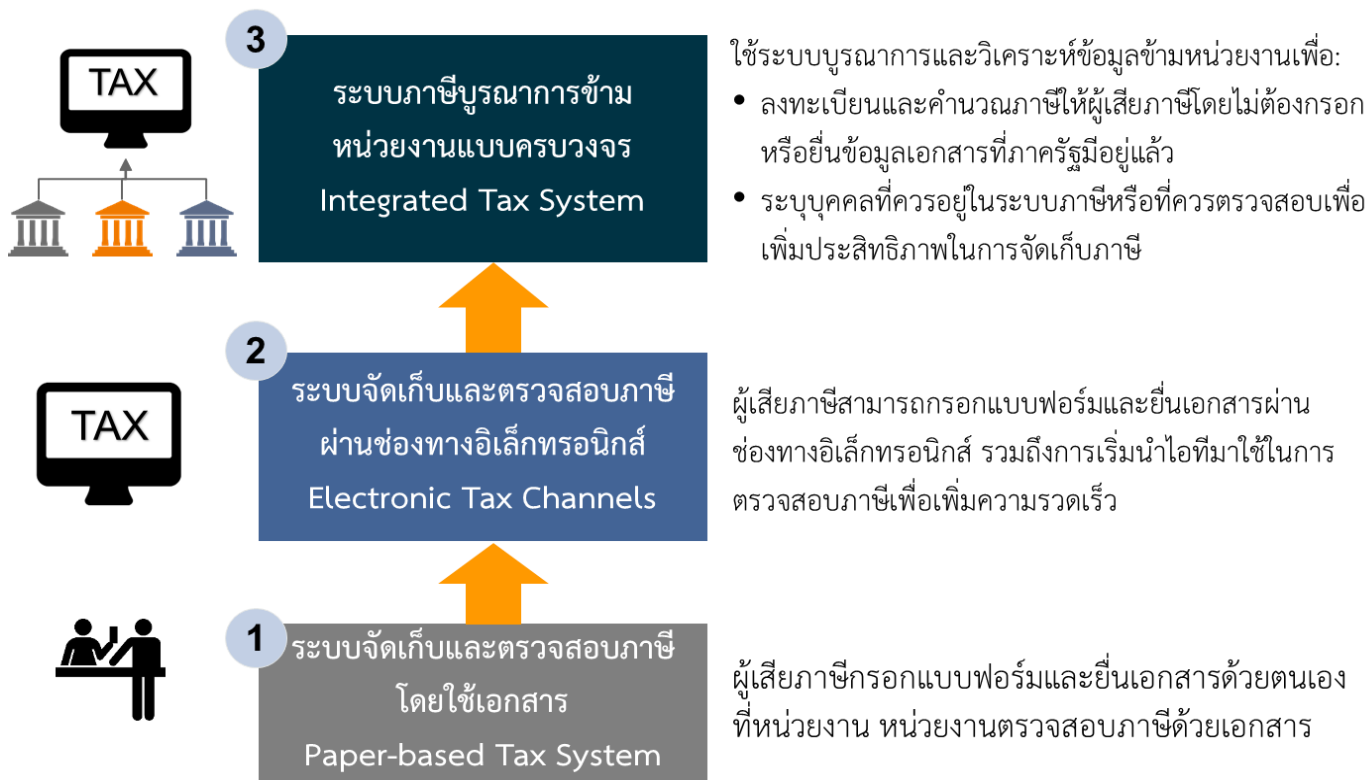
- เพิ่มความเป็นอัตโนมัติของขั้นตอนการเก็บภาษี (Process Automation) โดยมีหลากหลายขั้นตอนตลอดทั้งกระบวนการเก็บภาษีที่ภาครัฐสามารถนำระบบมาช่วยในการดำเนินการ อาทิ การกรอกแบบฟอร์มส่วนที่ภาครัฐมีข้อมูลอยู่แล้ว (Pre-fill) เพื่อลดจำนวนขั้นตอนที่ผู้เสียภาษีต้องดำเนินการ
- เพิ่มลักษณะเฉพาะบุคคล (Service Personalization) เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ตั้งแต่
 - มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้ง ช่องทางกายภาพ ทางจดหมาย ทางโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ ให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้ช่องทางที่ตนเองสะดวก
 - มีการให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม อาทิ ให้ข้อมูลขั้นตอนการยื่นภาษีแก่ผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงาน หรือ ให้ข้อมูลวิธีและช่องทางการลดหย่อนภาษีต่างๆ แก่ผู้ที่มีครอบครัว



รูปที่ 104 มาตรการหลักเพื่อให้เก็บภาษีได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลามากขึ้น

การนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานคือหัวใจสำคัญที่จะทำให้ภาครัฐไทยสามารถยกระดับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีในประเทศต่างๆ พบว่าสามารถแบ่งระดับการพัฒนาได้เป็น 3 ระดับหลักดังต่อไปนี้

- **ระดับที่ 1 ระบบจัดเก็บและตรวจสอบภาษีโดยใช้เอกสาร (Paper-based Tax System)** โดยผู้เสียภาษีจะต้องกรอกแบบฟอร์ม และยื่นเอกสารด้วยตนเองที่หน่วยงาน จากนั้นหน่วยงานจะดำเนินการตรวจสอบภาษีจากเอกสารที่ได้รับ
- **ระดับที่ 2 ระบบจัดเก็บและตรวจสอบภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tax Channels)** โดยผู้เสียภาษีสามารถกรอกแบบฟอร์ม และยื่นเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการริเริ่มนำระบบไอทีมาใช้ในการตรวจสอบภาษีเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบ
- **ระดับที่ 3 ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร (Integrated Tax System)** ซึ่งมีระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลข้ามหน่วยงานเพื่อ
 - ลงทะเบียนและคำนวณภาษีให้ผู้เสียภาษีโดยไม่ต้องกรอกหรือยื่นข้อมูลเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว
 - ระบุบุคคลที่ควรอยู่ในระบบภาษีหรือที่ควรตรวจสอบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี



รูปที่ 105 ระดับการพัฒนาของการยกระดับงานบริการด้านภาษีและรายได้

เทคโนโลยีจะช่วยลดจำนวนขั้นตอนที่ผู้เสียภาษีต้องดำเนินการผ่านการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และนำไปสู่ประสบการณ์ของผู้เสียภาษีที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยสามารถแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานด้านภาษีและรายได้ออกเป็น 4 ขั้นตอนหลัก ตั้งแต่การลงทะเบียนผู้เสียภาษี การกรอกแบบฟอร์มภาษี การชำระ/ขอคืนภาษี และการตรวจสอบภาษี



รูปที่ 106 ขั้นตอนหลักในการดำเนินงานด้านภาษีและรายได้

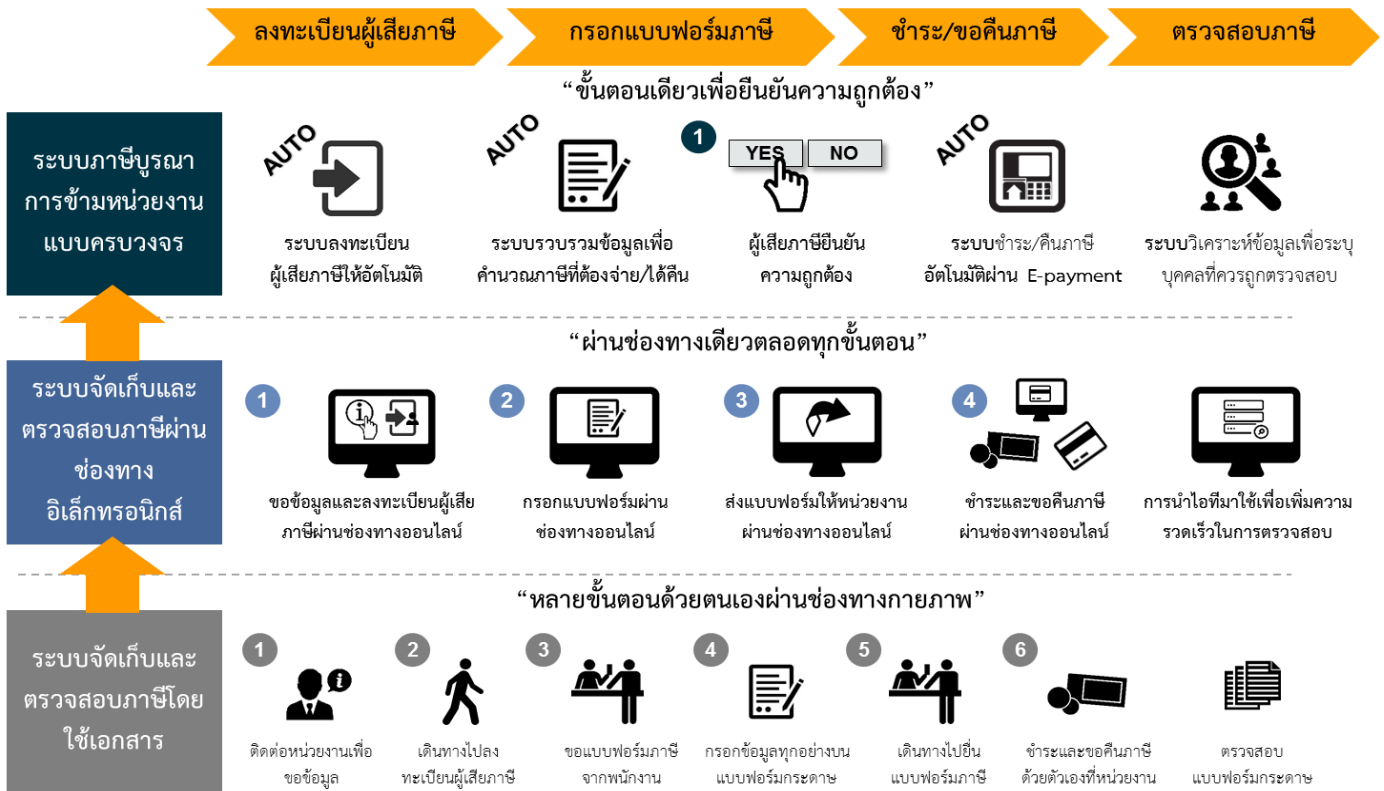
ในระดับที่ 1 ผู้เสียภาษีต้องดำเนินงานหลายขั้นตอนด้วยตนเองผ่านช่องทางกายภาพ ตั้งแต่การติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูล การเดินทางไปลงทะเบียนผู้เสียภาษี การกรอกข้อมูลทุกอย่างแบบฟอร์มกระดาษ การเดินทางไปยังแบบฟอร์มภาษี จนถึงการชำระและขอคืนภาษีด้วยตนเองที่หน่วยงาน ในขณะเดียวกันหน่วยงานภาครัฐทำการตรวจสอบภาษีทั้งหมดผ่านแบบฟอร์มกระดาษ

ในระดับที่ 2 ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินงานทุกขั้นตอนผ่านช่องทางเดียว ตั้งแต่การขอข้อมูล การลงทะเบียนผู้เสียภาษี การกรอกแบบฟอร์มและส่งเอกสารประกอบต่างๆ จนถึงชำระและขอคืนภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ภาครัฐยังมีการนำระบบไอทีมาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบภาษีอีกด้วย

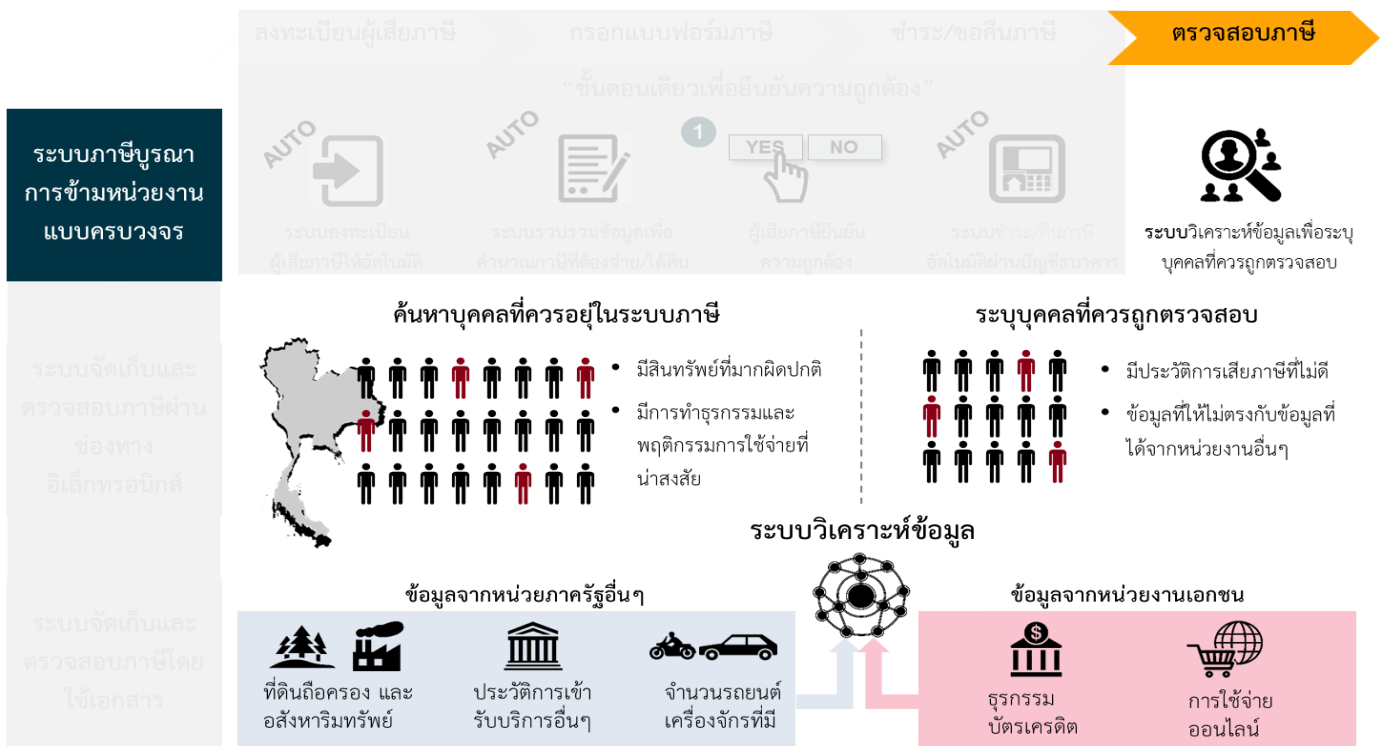
ในระดับที่ 3 การนำระบบมาใช้เพิ่มความอัตโนมัติในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่ระบบลงทะเบียนผู้เสียภาษีอัตโนมัติ ระบบรวบรวมข้อมูลเพื่อคำนวณภาษีที่ต้องจ่าย/ได้คืนอัตโนมัติ และระบบชำระ/คืนภาษีแบบอัตโนมัติ โดยผู้เสียภาษีเพียงต้องทำการยืนยันความถูกต้องปริมาณภาษีที่ต้องชำระหรือต้องได้รับคืนเพียงขั้นตอนเดียว รวมถึงการนำระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาบุคคลที่ควรอยู่ในระบบภาษี และระบุบุคคลที่ควรตรวจสอบภาษีซึ่งอ้างอิงข้อมูลจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตามเกณฑ์ดังนี้

- ค้นหาบุคคลที่ควรอยู่ในระบบภาษี เช่น บุคคลที่มีสินทรัพย์มากผิดปกติ หรือ บุคคลที่มีการทำธุรกรรมและพฤติกรรมการใช้จ่ายที่น่าสงสัย

- ระบุบุคคลที่ควรถูกตรวจสอบ โดยวิเคราะห์จากบุคคลที่มีประวัติการเสียภาษีที่ไม่ดี หรือ บุคคลที่มีการให้ข้อมูลไม่ตรงกับข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานอื่นๆ



รูปที่ 107 ระดับการพัฒนาของการยกระดับงานบริการด้านภาษีและรายได้ในแต่ละขั้นตอนการดำเนินการ



*ที่มา รายงานงบประมาณโดยสังเขปปี 2558 ของสำนักงานงบประมาณ สถิติ กรมสรรพากร ปี 2555

รูปที่ 108 ระบบตรวจสอบภาษี แบบค้นหาและระบุบุคคล

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลด้านการบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้เสียภาษี

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร	<ul style="list-style-type: none"> การบริการที่ผู้รับบริการสามารถสืบค้นข้อมูลด้านภาษีด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์⁵⁸ มีช่องทางการลงทะเบียนออนไลน์ การติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ การลงทะเบียนเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ผู้รับบริการสามารถดำเนินการด้วยตนเอง ระบบเลขทะเบียนภาษีหลัก (Single Tax ID) เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถทำธุรกรรมด้านภาษีทุกประเภท ระบบการยืนยันตัวตน โดยผู้เสียภาษี Login เข้าระบบเพียงครั้งเดียว (Single Sign On) สำหรับทำธุรกรรมด้านภาษีทุกประเภท ระบบให้ข้อมูลด้านภาษีที่ปรับตามความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม และแต่ละช่วงการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการ ระบบที่คอยอัปเดตข้อมูลและสถานะของผู้เสียภาษีตลอดช่วงชีวิต⁵⁹ มีการให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ

ตารางที่ 43 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านภาษีและรายได้ ในขั้นตอนการลงทะเบียนผู้เสียภาษี

ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มภาษี

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร	<ul style="list-style-type: none"> ระบบที่สามารถเติมข้อมูลที่หน่วยงานภาครัฐจัดเก็บไว้ (pre-fill) โดยอัตโนมัติ ระบบที่สามารถคำนวณภาษีอัตโนมัติ ที่ผู้เสียภาษีต้องชำระเพิ่มหรือได้รับคืน ระบบแจ้งเตือนผู้เสียภาษีส่งหน้าผ่านช่องทางติดต่ออีเมล หรือ SMS ส่วนบุคคล เช่น การแจ้งเตือนวันกำหนดส่งแบบฟอร์มภาษี การแจ้งเตือนวันครบกำหนดวันชำระภาษี เป็นต้น

ตารางที่ 44 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านภาษีและรายได้ ในขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มภาษี

⁵⁸ ช่องทางออนไลน์ รวมถึง ช่องทางเว็บไซต์ อีเมล และ ช่องทางมือถือ

⁵⁹ การเปลี่ยนแปลงทางรายได้และ/หรือรายจ่ายตลอดช่วงชีวิต เช่น เริ่มทำงาน แต่งงาน มีบุตร พิกัด เกษียณ ฯลฯ

ขั้นตอนการชำระ/ขอคืนภาษี

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร	<ul style="list-style-type: none"> ระบบชำระและคืนภาษีอัตโนมัติผ่านบัญชีธนาคารของผู้เสียภาษี

ตารางที่ 45 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านภาษีและรายได้ ในขั้นตอนการชำระ/ขอคืนภาษี

ขั้นตอนการตรวจสอบภาษี

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร	<ul style="list-style-type: none"> ระบบจัดเก็บข้อมูลด้านภาษีทุกชนิดในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบตรวจสอบภาษีและเอกสารประกอบการยื่นภาษี ผ่านช่องทางออนไลน์ ระบบวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาและระบุตัวบุคคลที่อยู่นอกระบบภาษี เพื่อขยายฐานภาษี (Taxpayer Discovery) ระบบวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาและระบุตัวบุคคลที่มีแนวโน้ม ควรถูกตรวจสอบด้านภาษี (Audit Selection) ระบบประเมินและให้คะแนนความเสี่ยง⁶⁰ของผู้เสียภาษี (Risk Scoring)

ตารางที่ 46 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านภาษีและรายได้ ในขั้นตอนการตรวจสอบภาษี

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านภาษีและรายได้โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 69% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

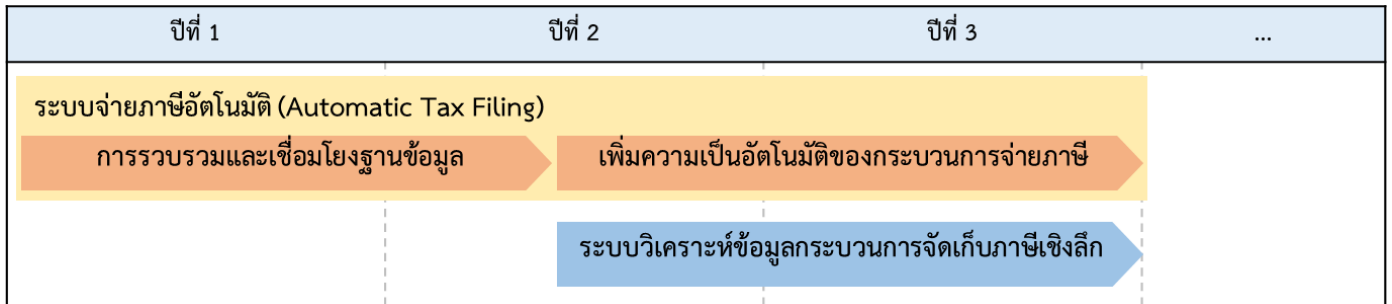
- **ระบบจ่ายภาษีอัตโนมัติ (Automatic Tax Filing)** ระบบที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ ของทั้งภาคประชาชนและภาคธุรกิจ เพื่อนำมาเพิ่มความเป็นอัตโนมัติในกระบวนการจ่ายภาษีและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี โดยการกรอกข้อมูลที่หน่วยงานภาครัฐมีอยู่แล้วให้โดยอัตโนมัติ (Auto-fill) การคำนวณภาษีและการชำระ/ขอคืนภาษีผ่านบัญชีเงินฝากอัตโนมัติเมื่อได้รับอนุมัติ
- **ระบบวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการจัดเก็บภาษีเชิงลึก (Tax Analytics)** ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดเก็บภาษีให้ถูกต้องครบถ้วน โดยการค้นหาและระบุบุคคลที่ควรอยู่ในระบบภาษี และการคัดเลือกบุคคลที่ควรถูกตรวจสอบเป็นพิเศษ อาทิ ผู้ที่มีการทำธุรกรรมและพฤติกรรมการใช้จ่ายที่น่าสงสัย

⁶⁰ ความเสี่ยงในที่นี้ หมายถึง โอกาสในการเกิดข้อผิดพลาดในกระบวนการยื่นภาษีของผู้เสียภาษีแต่ละราย เช่น กรอกข้อมูลผิด ค่าคำนวณภาษีผิด ยื่นเอกสารประกอบผิด ฯลฯ ซึ่งอาจประเมินจากประวัติการเสียภาษี หรือพฤติกรรมอื่นๆ ที่น่าสงสัย เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานทำการตรวจสอบภาษีของผู้เสียภาษีนั้นๆ

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 ระบบจ่ายภาษีอัตโนมัติ (Automatic Tax Filing)	1. สำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง
2 ระบบวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการจัดเก็บภาษีเชิงลึก (Tax Analytics)	1. สำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง

รูปที่ 109 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านภาษีและรายได้



รูปที่ 110 แผนการดำเนินการโครงการด้านภาษีและรายได้

บทที่ 9 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยกระดับความมั่นคงและเพิ่มความปลอดภัยของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยกระดับความมั่นคงและเพิ่มความปลอดภัยของประชาชนครอบคลุม 4 มาตรการ ได้แก่ ความปลอดภัยสาธารณะ การบริหารจัดการชายแดน การป้องกันภัยธรรมชาติ และการจัดการในภาวะวิกฤต

9.1 ความปลอดภัยสาธารณะ

วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยสาธารณะ คือการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีเทคโนโลยีหลายประเภทที่สามารถนำมาสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านความปลอดภัยสาธารณะ ดังเช่น

- การเพิ่มการเฝ้าระวัง (Surveillance) สามารถนำกล้องวงจรปิดมาติดตั้งให้ครอบคลุมพื้นที่ในวงกว้าง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสังเกตการณ์และบันทึกภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- การเพิ่มความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ (Mobility) สามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (mobile device) เช่น smart phone หรือ tablet ช่วยให้เจ้าหน้าที่ภาคสนามสามารถบันทึกและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งข้อมูลภาพ เสียง และข้อมูลอื่นๆ
- การเพิ่มการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (Crowdsourcing) โดยการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกยิ่งขึ้น และมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยสาธารณะและแก้ปัญหา
- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) สามารถนำมาช่วยวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงต่อการเกิดเหตุ และช่วยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลในการสืบสวน จับกุมและดำเนินคดี

เพิ่มการเฝ้าระวัง (Surveillance)



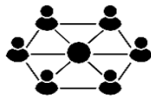
กล้องวงจรปิดที่ราคาต่ำลงทำให้สามารถติดตั้งให้ครอบคลุมพื้นที่ในวงกว้าง เพิ่มขีดความสามารถในการสังเกตการณ์และบันทึกภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เพิ่มความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ (Mobility)



อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (mobile device) เช่น smart phone หรือ tablet ช่วยให้เจ้าหน้าที่ภาคสนามสามารถบันทึกและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งข้อมูลภาพ เสียง และข้อมูลอื่นๆ

เพิ่มการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (Crowdsourcing)



เพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกยิ่งขึ้น และมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยสาธารณะและแก้ปัญหา

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics)



เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกช่วยวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงต่อการเกิดเหตุ และช่วยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลในการสืบสวน จับกุมและดำเนินคดี

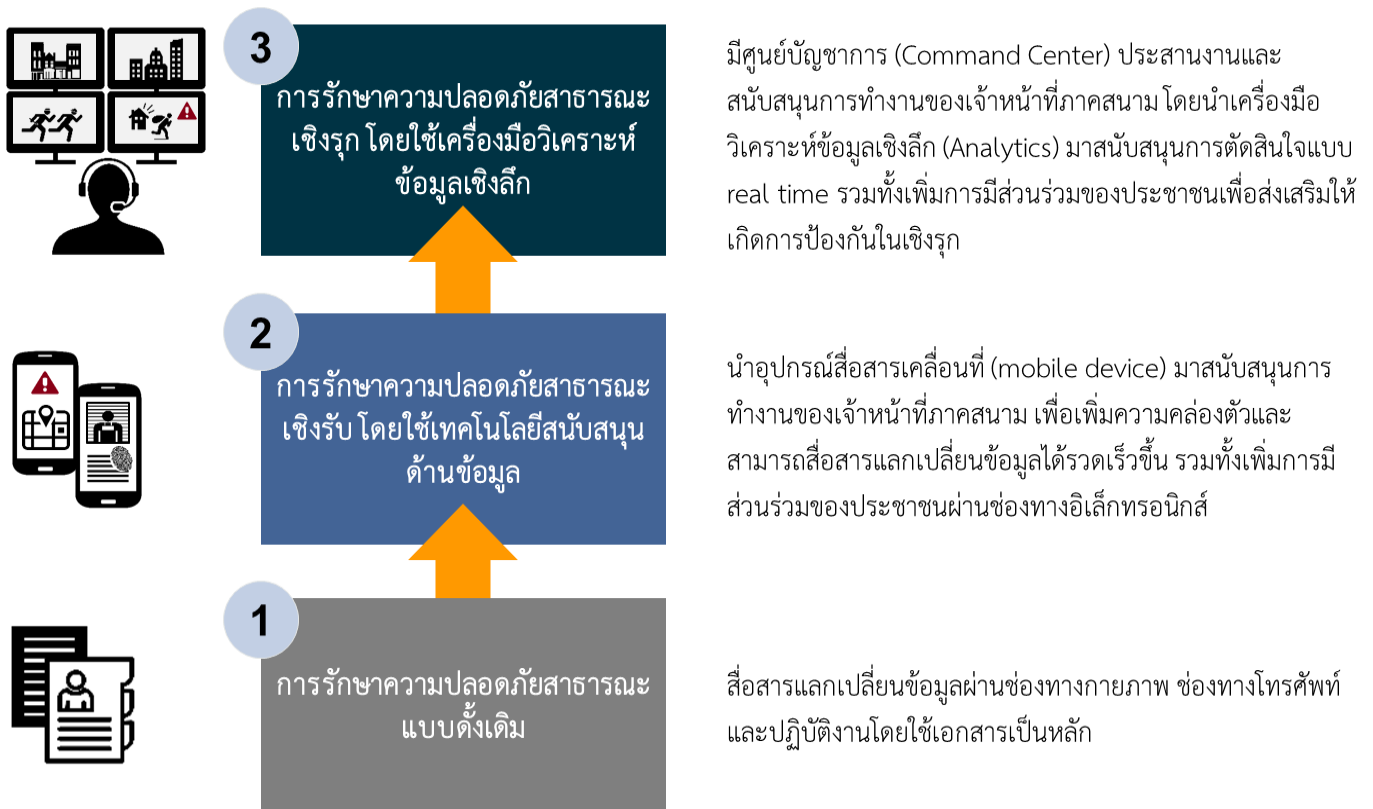
รูปที่ 111 เทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านความปลอดภัยสาธารณะ

ในปัจจุบันสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม และเปลี่ยนจากการแก้ไขสถานการณ์หลังเกิดเหตุมาเป็นการป้องกันก่อนเกิดเหตุมากขึ้น โดยสามารถแบ่งการพัฒนาได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

- ระดับที่ 1 การรักษาความปลอดภัยสาธารณะแบบดั้งเดิม (Traditional Public Safety) โดยมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านช่องทางกายภาพ ช่องทางโทรศัพท์ และปฏิบัติงานโดยใช้เอกสารเป็นหลัก
- ระดับที่ 2 การรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรับ โดยใช้เทคโนโลยีสนับสนุนด้านข้อมูล (Responsive Public Safety) เป็นการนำอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (mobile device) มาสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม เพื่อเพิ่ม

ความคล่องตัวและสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

- **ระดับที่ 3 การรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุก โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Proactive Public Safety)** มีศูนย์บัญชาการ (Command Center) ประสานงานและสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม โดยนำเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) มาสนับสนุนการตัดสินใจแบบ real time รวมทั้งเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการป้องกันในเชิงรุก



รูปที่ 112 ระดับการพัฒนาของการรักษาความปลอดภัยสาธารณะ

ในการรักษาความปลอดภัยสาธารณะสามารถแบ่งขั้นตอนได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ การรับแจ้งเหตุ การสืบสวน และการจับกุมและดำเนินคดี



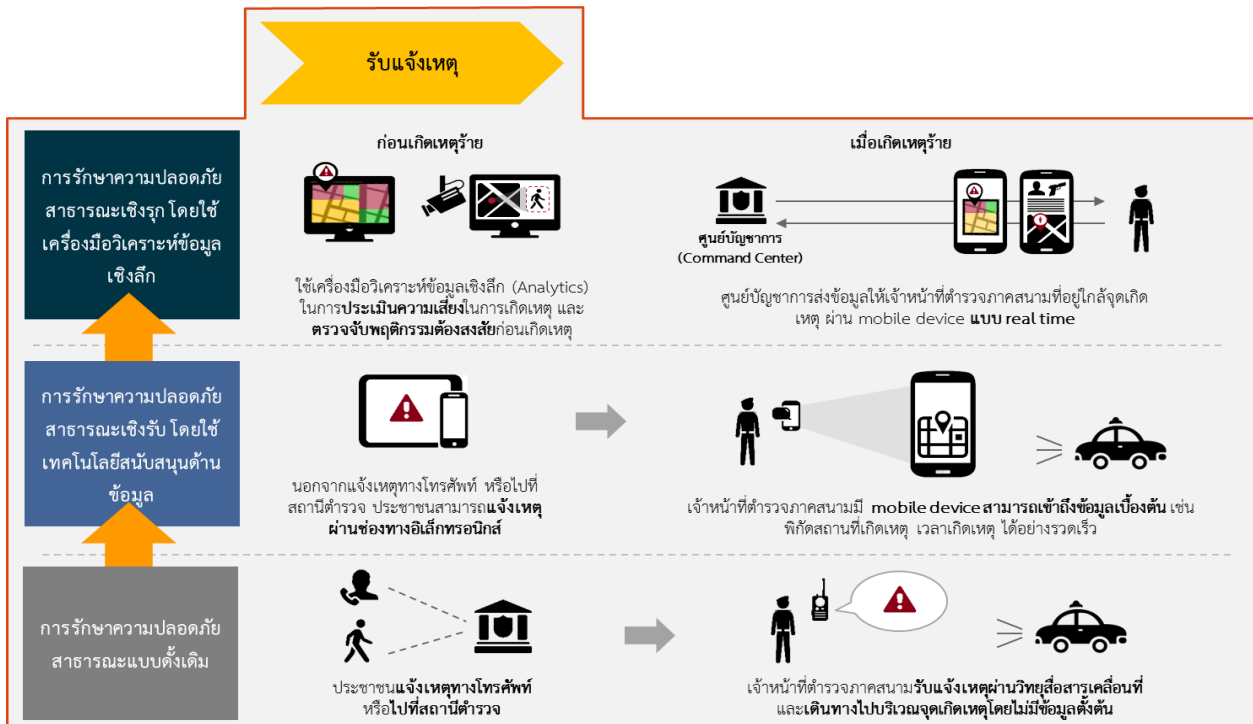
รูปที่ 113 ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยสาธารณะ

ในขั้นตอนของการรับแจ้งเหตุ เทคโนโลยีไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มช่องทางการรับแจ้งเหตุ และส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ภาคสนามปฏิบัติการ แต่ยังสามารถช่วยคาดการณ์ความเสี่ยงและแจ้งให้เจ้าหน้าที่รับทราบเพื่อเฝ้าระวังสถานการณ์ ดังแสดงในรูปที่ 114

ในระดับที่ 1 ประชาชนสามารถทำการแจ้งเหตุ ไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านทางโทรศัพท์ หรือเดินทางไปยังสถานีตำรวจ จากนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจภาคสนามจะได้รับแจ้งเหตุผ่านวิทยุสื่อสารเคลื่อนที่ และเดินทางไปยังบริเวณจุดเกิดเหตุโดยไม่มีข้อมูลตั้งต้น

ในระดับที่ 2 มีการเพิ่มช่องทางการแจ้งเหตุ โดยประชาชนสามารถแจ้งเหตุผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และเจ้าหน้าที่ตำรวจภาคสนามมีอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Mobile Device) ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเบื้องต้น เช่น พิกัดสถานที่เกิดเหตุ เวลาเกิดเหตุ ได้อย่างรวดเร็ว

ในระดับที่ 3 ก่อนเกิดเหตุร้ายเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) เพื่อทำการประเมินความเสี่ยงในการเกิดเหตุ และ ตรวจจับพฤติกรรมต้องสงสัยก่อนเกิดเหตุ และเมื่อเกิดเหตุร้าย ศูนย์บัญชาการจะสามารถส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจภาคสนามที่อยู่ใกล้จุดเกิดเหตุ ผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ แบบ Real-Time



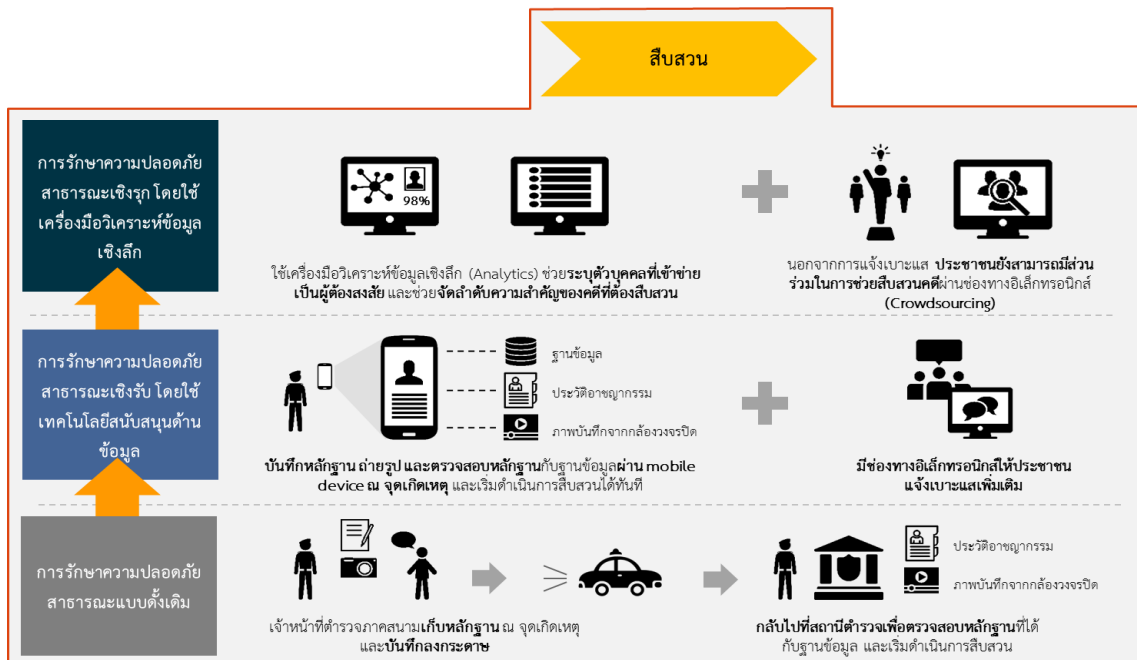
รูปที่ 114 ระดับการพัฒนาของการรักษาความปลอดภัยสาธารณะ ในขั้นตอนการรับแจ้งเหตุ

ต่อมาในขั้นตอนการสืบสวน เทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มความเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเพิ่มความร่วมมือของประชาชนในการช่วยคลี่คลายคดี ดังแสดงในรูปที่

ในระดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจภาคสนามเก็บหลักฐาน ณ จุดเกิดเหตุและบันทึกลงกระดาษ และเมื่อเดินทางกลับไปที่สถานีตำรวจเพื่อตรวจสอบหลักฐานที่ได้กับฐานข้อมูล และเริ่มดำเนินการสืบสวน

ในระดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกหลักฐาน ถ่ายรูป และตรวจสอบหลักฐานกับฐานข้อมูลผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ณ จุดเกิดเหตุ และเริ่มดำเนินการสืบสวนได้ทันที อีกทั้งยังมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสเพิ่มเติม

ในระดับที่ 3 มีการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) เพื่อช่วยระบุตัวบุคคลที่เข้าข่ายเป็นผู้ต้องสงสัย และช่วยจัดลำดับความสำคัญของคดีที่ต้องสืบสวน นอกจากการแจ้งเบาะแส ประชาชนยังสามารถมีส่วนร่วมในการช่วยสืบสวนคดีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Crowdsourcing)



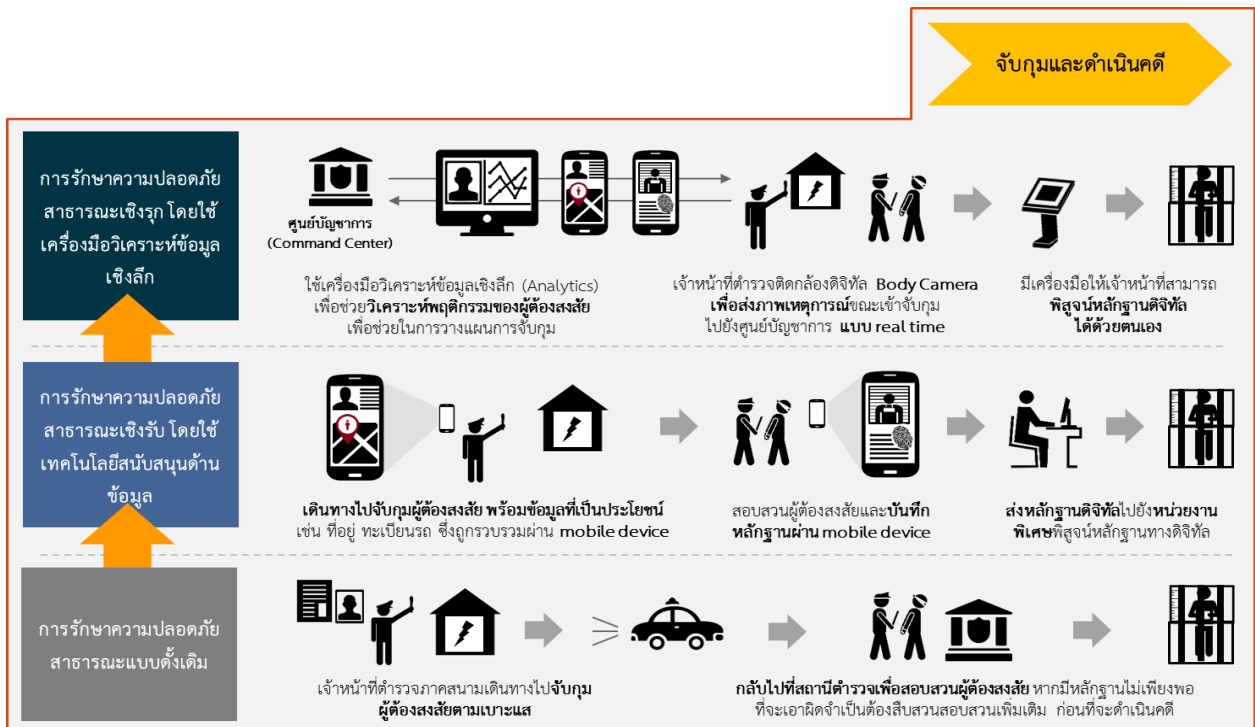
รูปที่ 115 ระดับการพัฒนาของการรักษาความปลอดภัยสาธารณะ ในขั้นตอนการสืบสวน

ในขั้นตอนการจับกุมและดำเนินคดี เทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มความแม่นยำและเป็นช่องทางในการรวบรวมหลักฐานมัดตัวผู้ต้องสงสัย จึงมีโอกาสสูงที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถเอาผิดและดำเนินคดีได้ทันที รวมทั้งปฏิบัติการได้อย่างปลอดภัย ดังแสดงในรูปที่

โดยในระดับที่ 1 หลังจากที่เจ้าหน้าที่ตำรวจภาคสนามเดินทางไปยังจับกุมผู้ต้องสงสัยตามเบาะแส แล้วเดินทางกลับไปสถานีตำรวจเพื่อสอบสวนผู้ต้องสงสัย หากมีหลักฐานไม่เพียงพอที่จะเอาผิด เจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องทำการสืบสวนสอบสวนเพิ่มเติม ก่อนที่จะดำเนินคดี

ในระดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเดินทางไปยังจับกุมผู้ต้องสงสัย พร้อมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น ที่อยู่ ทะเบียนรถ ซึ่งถูกรวบรวมผ่าน mobile device หลังจากนั้นสามารถทำการสอบสวนผู้ต้องสงสัยและบันทึกหลักฐานผ่าน mobile device และสามารถส่งหลักฐานดิจิทัลไปยังหน่วยงานพิเศษพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล

ในระดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) เพื่อช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ต้องสงสัย เพื่อช่วยในการวางแผนการจับกุม นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจยังสามารถติดกล้องดิจิทัล Body Camera เพื่อส่งภาพเหตุการณ์ขณะเข้าจับกุมไปยังศูนย์บัญชาการ แบบ real time และมีเครื่องมือให้เจ้าหน้าที่สามารถพิสูจน์หลักฐานดิจิทัลได้ด้วยตนเอง



รูปที่ 116 ระดับการพัฒนาของการรักษาความปลอดภัยสาธารณะ ในขั้นตอนการจับกุมและดำเนินคดี

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลด้านการรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุก โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนามาตรฐานดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการแจ้งเหตุ

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุก โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก	<ul style="list-style-type: none"> ระบบบริการประชาชนเพื่อแจ้งเหตุผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีเครื่องมือสื่อสารเคลื่อนที่ (Mobile Device) สำหรับรับแจ้งเหตุและรับข้อมูลเบื้องต้น ระบบที่มีการบูรณาการข้อมูลเชิงรุกเพื่อรักษาความปลอดภัยสาธารณะ เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลจากกล้องวงจรปิดของหน่วยงานต่างๆ กับข้อมูลอาชญากรรม เป็นต้น (Surveillance and Crime Cases Data Integration) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกและภาพเคลื่อนไหว (Video) สำหรับการประเมินความเสี่ยงการเกิดเหตุแต่ละพื้นที่ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อนำไปใช้ในการบริการจัดการการเฝ้าระวัง (Predictive Video Analytics) ระบบและเครื่องมือสำหรับศูนย์บัญชาการในการติดตาม ควบคุมและบริหารจัดการเหตุ (Command Center)

ตารางที่ 47 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านความปลอดภัยสาธารณะ ขั้นตอนการแจ้งเหตุ

ขั้นตอนการสืบสวน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุก โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีเครื่องมือสื่อสารเคลื่อนที่ (Mobile Device) เพื่อใช้บันทึกหลักฐานและสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลระหว่างการสืบสวน ระบบบริการประชาชนสำหรับแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับคดีหรือเหตุต่างๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบูรณาการข้อมูลเพื่อช่วยในการสืบสวน เช่น ประวัติอาชญากร และ คดีอาชญากรรม (Criminal Records and Crime Cases Data Integration) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อระบุผู้ต้องสงสัย และจัดลำดับความสำคัญของคดีที่สืบสวน (Suspect Identification and Case Prioritization enabled by Analytics) ระบบบริการประชาชนเพื่อให้มีส่วนร่วมในการสืบสวนคดีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แจ้งเบาะแสต่างๆ เป็นต้น (Crowdsourcing)

ตารางที่ 48 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านความปลอดภัยสาธารณะ ขั้นตอนการสืบสวน

ขั้นตอนการจับกุมและดำเนินคดี

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุก โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ภาคสนามมีเครื่องมือสื่อสารเคลื่อนที่ (Mobile Device) ที่สามารถแสดงข้อมูลสนับสนุนการเข้าจับกุมผู้ต้องสงสัย ระบบบูรณาการข้อมูลเพื่อตรวจสอบพฤติกรรมผู้ต้องสงสัย เช่น ข้อมูลการใช้โทรศัพท์ ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลธุรกรรมการเงิน เป็นต้น (Suspect's Behavior Data Integration) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมผู้ต้องสงสัยเพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการเข้าจับกุมผู้ต้องสงสัย (Pattern of Life Analytics) เครื่องมือที่ช่วยเจ้าหน้าที่พิสูจน์หลักฐานในรูปแบบดิจิทัลเพื่อประกอบการดำเนินคดี (Digital Evidence Forensic)

ตารางที่ 49 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านความปลอดภัยสาธารณะ ขั้นตอนการจับกุมและดำเนินคดี

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านความปลอดภัยสาธารณะโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 77% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

- **การรักษาความปลอดภัยสาธารณะในเชิงรุก (Safe City)** การบูรณาการข้อมูลจากกล้องวงจรปิดทั้งหมด และใช้ระบบ video analytics เพื่อตรวจสอบ ประเมิน และแจ้งเตือนความเสี่ยงของการเกิดเหตุในแต่ละพื้นที่และช่วงเวลา เพื่อให้สามารถจัดสรรการเฝ้าระวังในเชิงรุก เช่น แจ้งเตือนเมื่อมีวัตถุแปลกปลอมถูกทิ้งไว้ในที่สาธารณะเป็นเวลานาน หรือ มีผู้บุกรุกในบริเวณต้องห้าม
- **การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผ่านการใช้เครื่องมือและระบบดิจิทัล (Digital Police)** การนำเครื่องมือเชิงดิจิทัลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม

ตลอดทั้งกระบวนการ ครอบคลุมการรับเรื่อง การสืบสวน การจับกุมและการดำเนินคดีผู้ต้องสงสัย เช่น พัฒนาระบบรับแจ้งเหตุ เครื่องมือเก็บหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุผู้ต้องสงสัย

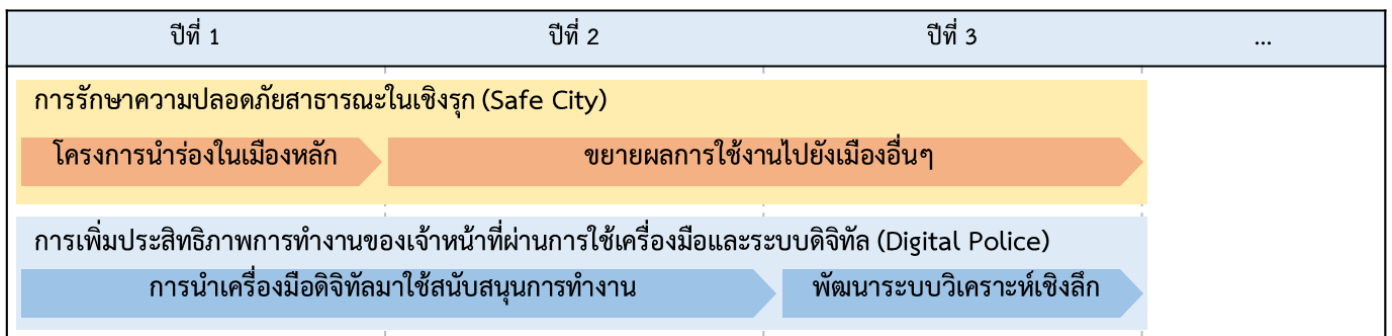
โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก

1	การรักษาความปลอดภัยสาธารณะในเชิงรุก (Safe City)	1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2	การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผ่านการใช้เครื่องมือและระบบดิจิทัล (Digital Police)	1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

รูปที่ 117 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านความปลอดภัยสาธารณะ



รูปที่ 118 แผนการดำเนินการโครงการด้านความปลอดภัยสาธารณะ

9.2 การบริหารจัดการชายแดน

เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลสามารถนำมาสนับสนุนการทำงานด้านความมั่นคง ซึ่งมีการบริหารจัดการชายแดนเป็นหนึ่งในหัวข้อหลักที่สำคัญ โดยวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการชายแดน คือการป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุกคามจากภายนอก

เมื่อพิจารณาการบริหารจัดการชายแดนในปัจจุบันจะสังเกตเห็นได้ว่ามีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในหลายๆ ด้าน เช่น เป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยว ซึ่งประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าวมากถึง 1.3 ล้านคน⁶¹ โดยประมาณ เป็นศูนย์กลางด้านการค้า การลงทุนจากต่างประเทศ โดยมีเงินลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศกว่า 120 ล้านบาท⁶² ประเทศไทยยังเป็นศูนย์กลางด้านการแพทย์ ซึ่งมีชาวต่างชาติเดินทางมารับการรักษาที่ประเทศไทยกว่า 2 ล้านคน ต่อปี⁶³ อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยว ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกว่า 25 ล้านคน⁶⁴ เดินทางเข้ามาในประเทศไทย เป็นต้น

นอกจากต้องรองรับบุคคลและสินค้าที่เข้า-ออกประเทศ ที่หลากหลายและมีจุดมุ่งหมายแตกต่างกันนั้น ประเทศไทยยังมีหลายช่องทางในการเข้า-ออกประเทศ ทั้งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ/ทะเล และชายฝั่ง ส่งผลให้ยากต่อการบริหารจัดการ ซึ่งความซับซ้อนทั้งหลายนี้ ยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นจากแรงกระตุ้นต่างๆ เช่น การเชื่อมโยงในอาเซียน และนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นต้น



รูปที่ 119 ความซับซ้อนในการบริหารจัดการชายแดนของประเทศไทย

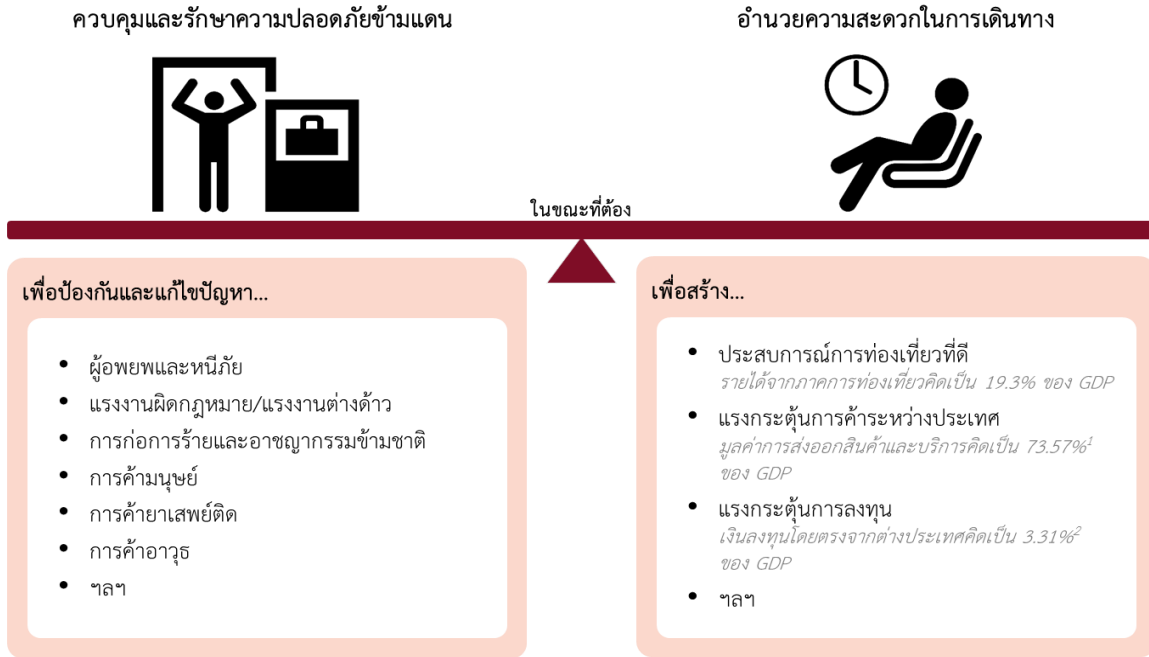
จากสาเหตุหลักดังกล่าวทำให้การบริหารจัดการชายแดนของไทย มีความท้าทายที่จะต้องทำการรักษาสมดุลระหว่างความปลอดภัยเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น (รูปที่ 120) ดังเช่น ผู้อพยพและหนีภัย แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานต่างด้าว การก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามชาติ การค้ามนุษย์ การค้ายาเสพติด การค้าอาวุธ เป็นต้น และในขณะเดียวกันก็มีความจำเป็นต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้เดินทาง เพื่อสร้างโอกาสและรายได้ให้แก่ประเทศชาติ อันจะนำไปสู่การพัฒนาทางสังคมและการเติบโตทางเศรษฐกิจต่อไป เช่น เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดี เพื่อสร้างแรงกระตุ้นการค้าระหว่างประเทศ และสร้างแรงกระตุ้นการลงทุน เป็นต้น

⁶¹ จำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานทั่วราชอาณาจักร ธันวาคม ปี 2557 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว

⁶² เงินลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ 2557 ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁶³ Daily News 'ไทย'จะเป็น.. ศูนย์กลางการแพทย์'

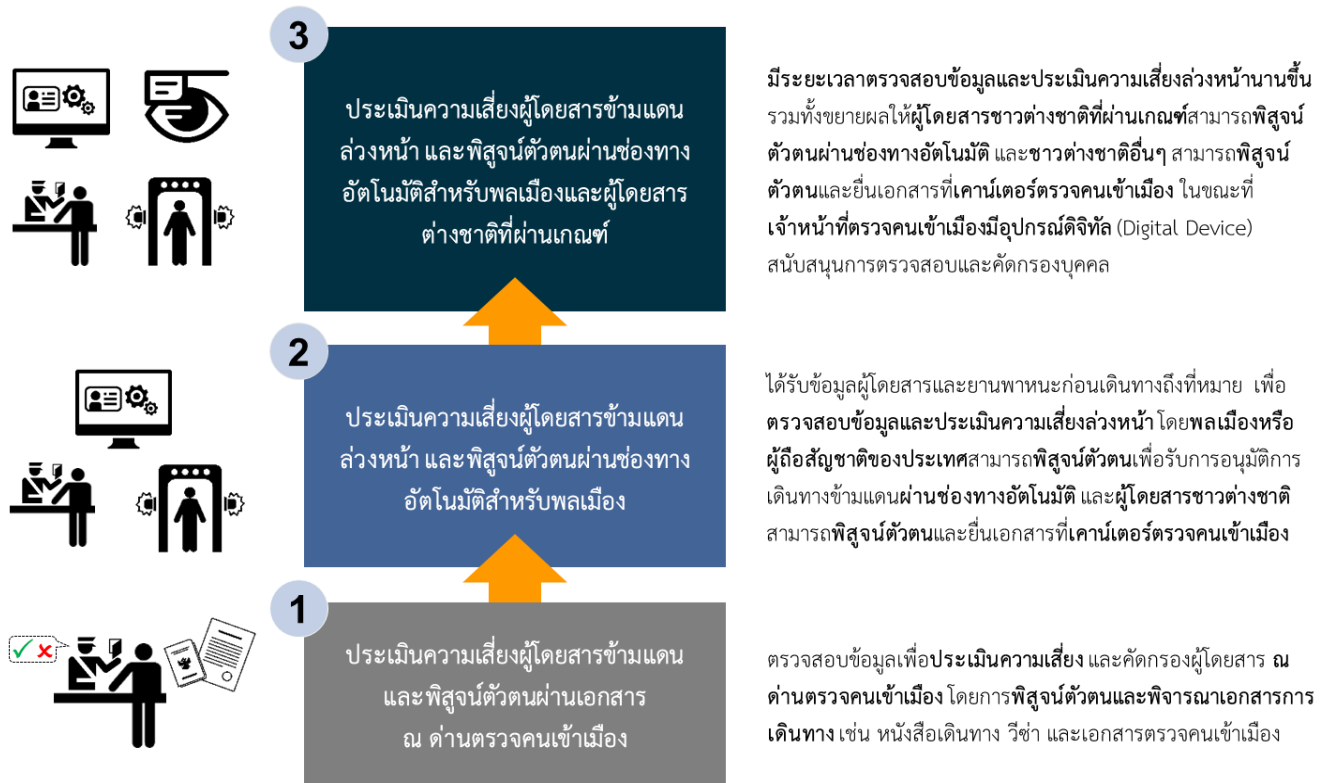
⁶⁴ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ม.ค.-ธ.ค. 57 กระทรวงการท่องเที่ยว

รูปที่ 120 ความท้าทายในการบริหารจัดการชายแดนของประเทศไทย⁶⁵

ในปัจจุบันสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการชายแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัย และช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง โดยสามารถแบ่งการพัฒนาได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับที่ 1 การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนและพิสูจน์ตัวตนผ่านเอกสาร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง (Paper Based Border Management)
- ระดับที่ 2 การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้า และพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติสำหรับพลเมือง (Advance Passenger Information & Automated Border Management for Citizen) โดยได้รับข้อมูลผู้โดยสารและยานพาหนะก่อนเดินทางถึงที่หมาย เพื่อตรวจสอบข้อมูลและประเมินความเสี่ยงล่วงหน้า โดยพลเมืองหรือผู้ถือสัญชาติของประเทศสามารถพิสูจน์ตัวตนเพื่อรับการอนุมัติการเดินทางข้ามแดนผ่านช่องทางอัตโนมัติ และผู้โดยสารชาวต่างชาติสามารถพิสูจน์ตัวตนและยื่นเอกสารที่เคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมือง
- ระดับที่ 3 การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้า และพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติสำหรับพลเมืองและผู้โดยสารต่างชาติที่ผ่านเกณฑ์ (Integrated & Automated Border Management) โดยได้รับข้อมูลผู้โดยสารตั้งแต่ทำการออกตั๋วโดยสาร หรือลงทะเบียนเดินทางผ่านแดนด้วยยานพาหนะ ทำให้เพิ่มระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลและประเมินความเสี่ยงล่วงหน้ามากขึ้น รวมทั้งขยายผลให้ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ผ่านเกณฑ์สามารถพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติ และชาวต่างชาติอื่นๆ สามารถพิสูจน์ตัวตนและยื่นเอกสารที่เคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมือง ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีอุปกรณ์ดิจิทัล (Digital Device) สนับสนุนการตรวจสอบและคัดกรองบุคคล

⁶⁵ Exports of goods and services (% of GDP) in Thailand in 2013 | Trading Economics Database Foreign direct investment; net inflows (% of GDP) in Thailand 2013, Trading Economics Database



รูปที่ 121 ระดับการพัฒนาของการรักษาความปลอดภัยในการบริหารจัดการชายแดน

เทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มศักยภาพในการประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดน เพิ่มความสะดวกสบายในการพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยสามารถแบ่งการทำงานของบริหารจัดการชายแดนได้เป็น 2 การทำงานหลัก คือ การประเมินความเสี่ยงผู้เดินทาง และการพิสูจน์ตัวตนเพื่อรับการอนุมัติการเดินทางข้ามแดน

ประเมินความเสี่ยงผู้เดินทาง

พิสูจน์ตัวตนเพื่อรับการอนุมัติการเดินทางข้ามแดน

รูปที่ 122 ขั้นตอนการทำงานหลักของการบริหารจัดการชายแดน

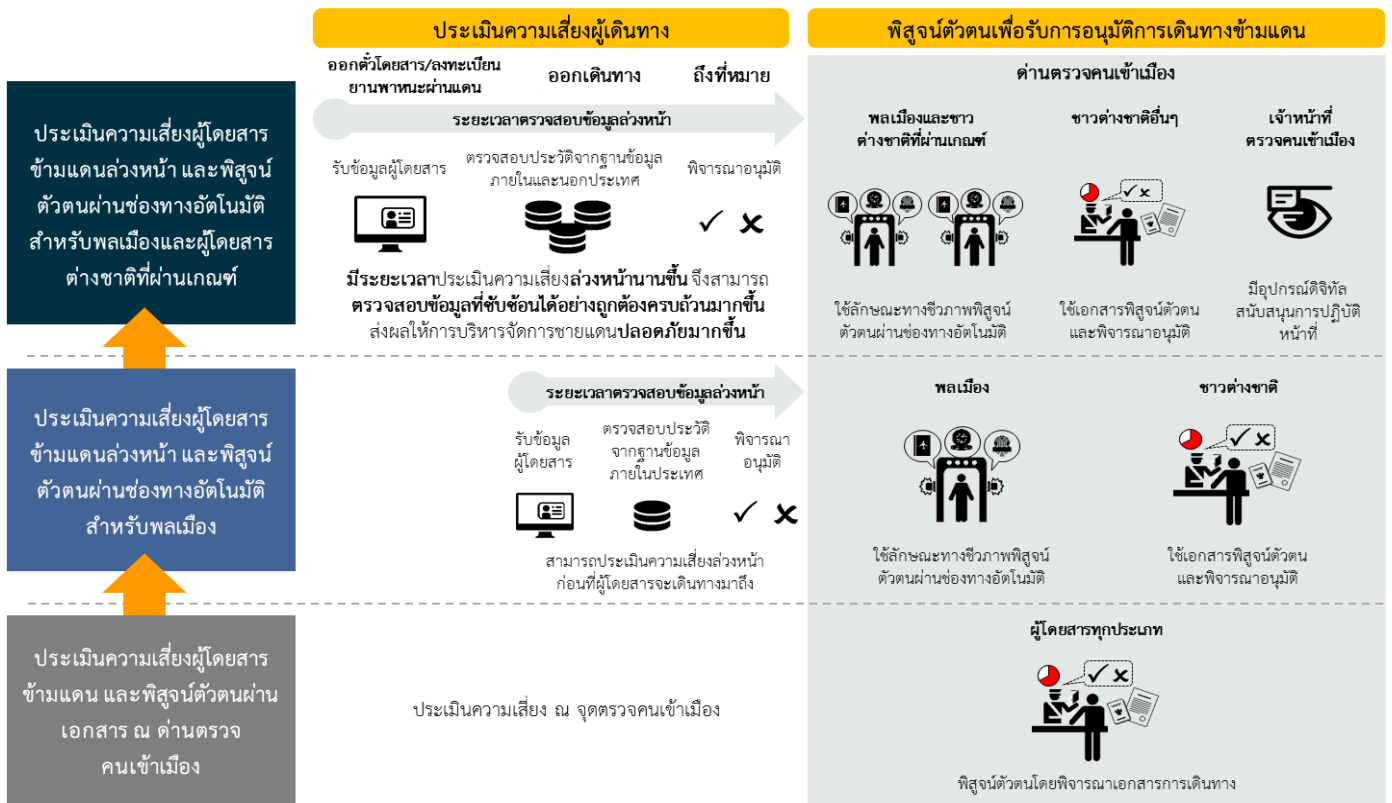
โดยในระดับที่ 1 การตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงในการคัดกรองบุคคลเข้าประเทศจะเกิดขึ้น ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองเมื่อผู้โดยสารเดินทางถึงจุดตรวจที่ประเทศปลายทาง โดยเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจะทำการพิจารณาเอกสารการเดินทางต่างๆ เช่น หนังสือเดินทาง วีซ่า และเอกสารตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ซึ่งผู้โดยสารทุกประเภทจะผ่านขั้นตอนและวิธีการคัดกรองในรูปแบบเดียวกัน ดังนั้นในระดับพัฒนานี้ถ้ามีจำนวนผู้โดยสารหนาแน่น อาจส่งผลทำให้การตรวจสอบคนเข้าเมืองทำได้ไม่ทั่วถึง เนื่องจากใช้เวลานานในการพิจารณา

ในระดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสามารถประเมินความเสี่ยงล่วงหน้าก่อนที่ผู้โดยสารจะเดินทางมาถึง เนื่องจากได้รับข้อมูลผู้โดยสารล่วงหน้าก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทาง ทำให้มีระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลกับฐานข้อมูลต่างๆ ภายในประเทศสามารถทำการประเมินความเสี่ยง และพิจารณาอนุมัติการเดินทางเข้าออกประเทศล่วงหน้า ดังนั้นเมื่อผู้โดยสารเดินทางมาถึง ณ จุดตรวจจะได้รับทราบถึงผลการอนุมัติทันทีหลังจากผ่านการยืนยันตัวตน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับความสำคัญการคัดกรองบุคคลและลดระยะเวลาพิจารณา

นอกจากนั้นในขั้นการพิสูจน์ตัวตนเพื่อรับการอนุมัติการเดินทางข้ามแดน สามารถใช้ลักษณะทางชีวภาพมาช่วยในการยืนยันตัวบุคคล สำหรับพลเมืองของประเทศโดยผ่านช่องทางอัตโนมัติ จึงทำให้สามารถลดระยะเวลา และเพิ่มความถูกต้องในการคัดกรองบุคคลเข้าประเทศได้

ในระดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองจะมีระยะเวลาประเมินความเสี่ยงล่วงหน้ามากขึ้น ตั้งแต่ผู้โดยสารทำการออกตัวโดยสาร หรือลงทะเบียนยานพาหนะข้ามผ่านแดน จึงสามารถตรวจสอบข้อมูลที่ซับซ้อนได้อย่างถูกต้องครบถ้วนมากขึ้น ทั้งตรวจสอบกับฐานข้อมูลภายในและภายนอกประเทศ จึงส่งผลให้การบริหารจัดการชายแดนปลอดภัยมากขึ้น

ในขณะที่ขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนเพื่อรับการอนุมัติการเดินทางข้ามแดน มีการขยายผลให้ทั้งพลเมืองและผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ผ่านเกณฑ์สามารถทำการพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติได้ และชาวต่างชาติอื่นๆ สามารถพิสูจน์ตัวตน ณ จุดตรวจโดยการยื่นเอกสาร ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีอุปกรณ์ดิจิทัล (Digital Device) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดียิ่งขึ้น



รูปที่ 123 ระดับการพัฒนาของการรักษาความปลอดภัยในการบริหารจัดการชายแดน สำหรับขั้นตอนการประเมินความเสี่ยง และพิสูจน์ตัวตน

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลด้านการประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้า และพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติสำหรับพลเมือง และผู้โดยสารต่างชาติที่ผ่านเกณฑ์ ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดของขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่จะนำไปจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

การประเมินความเสี่ยงผู้เดินทาง

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้า และพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติสำหรับพลเมืองและผู้โดยสารต่างชาติที่ผ่านเกณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> ระบบตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารเพื่อประเมินความเสี่ยงล่วงหน้า การบูรณาการข้อมูลผู้โดยสารระหว่างระบบตรวจคนเข้าเมืองกับระบบของสายการบินต่างๆ โดยมีการส่งข้อมูลระหว่างระบบแบบ Real time ยกตัวอย่างข้อมูลที่ส่ง เช่น ชื่อนามสกุล หมายเลขหนังสือเดินทาง เป็นต้น การบูรณาการข้อมูลแบบ Real time ระหว่างข้อมูลผู้โดยสาร และข้อมูลยานพาหนะเมื่อมีการลงทะเบียนเดินทางข้ามแดนด้วยยานพาหนะ การบูรณาการฐานข้อมูลที่สำคัญภายในประเทศระหว่างข้อมูลบุคคล และข้อมูลอาชญากร เช่น ทะเบียนราษฎร์ ข้อมูลหมายจับ บัญชีเฝ้าระวัง คำสั่งศาล เป็นต้น การบูรณาการข้อมูลอาชญากรกับฐานข้อมูลจากต่างประเทศ เช่น ข้อมูลตำรวจสากลเพื่อนำมาใช้ในการประเมินความเสี่ยง

ตารางที่ 50 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการบริหารจัดการชายแดน ในการประเมินความเสี่ยงผู้เดินทาง

การพิสูจน์ตัวตนเพื่อรับการอนุมัติการเดินทางข้ามแดน

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 3 การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้า และพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติสำหรับพลเมืองและผู้โดยสารต่างชาติที่ผ่านเกณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> ระบบอิเล็กทรอนิกส์กลางสำหรับให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองบันทึกข้อมูลผู้เดินทางข้ามแดน เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลลักษณะทางชีวภาพ และข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง เป็นต้น ระบบลงทะเบียนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าออกประเทศเป็นประจำ เช่น นักศึกษาชาวต่างชาติ และผู้ถือใบอนุญาตทำงาน (Registered Traveler Program) เป็นต้น การบริการตรวจสอบและพิสูจน์ตัวตนด้วยลักษณะทางชีวภาพ ผ่านช่องทางอัตโนมัติ (Automated Gate) เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า ม่านตา เพื่ออนุมัติการเดินทางข้ามแดนสำหรับชาวต่างชาติที่มีการลงทะเบียนไว้ล่วงหน้า อุปกรณ์ดิจิทัล (Digital device) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสำหรับตรวจสอบข้อมูลและพิสูจน์ตัวตนผู้เดินทางข้ามแดน

ตารางที่ 51 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการบริหารจัดการชายแดน ในการพิสูจน์ตัวตนเพื่อรับการอนุมัติการข้ามแดน

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการบริหารจัดการชายแดนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 68% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

- ระบบประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้า (Advance Passenger Processing) ระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้าเพื่อเพิ่มระดับการควบคุมความปลอดภัยของประเทศ โดยระบบจะช่วยให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสามารถตรวจสอบผู้โดยสารทุกรายที่กำลังจะเดินทางเข้าสู่ประเทศไทย ณ เคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบินในประเทศต้นทาง ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถอนุมัติหรือปฏิเสธการอนุญาตให้เข้าประเทศก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทาง
- ขยายการใช้งานช่องทางอัตโนมัติด้วยระบบพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ (Automated Gate Expansion) ขยายการใช้งานช่องทางอัตโนมัติสำหรับพิสูจน์ตัวตนด้วยลักษณะทางชีวภาพในการตรวจคนเข้าเมืองให้ครอบคลุมทุกช่องทางการเดินทาง ได้แก่ ทางอากาศ ทางพื้นดิน และทางน้ำ สำหรับทั้งพลเมืองและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าออกประเทศเป็นประจำที่ได้ทำการลงทะเบียนล่วงหน้าไว้ เช่น นักศึกษาต่างชาติ และผู้ถือใบอนุญาตทำงาน

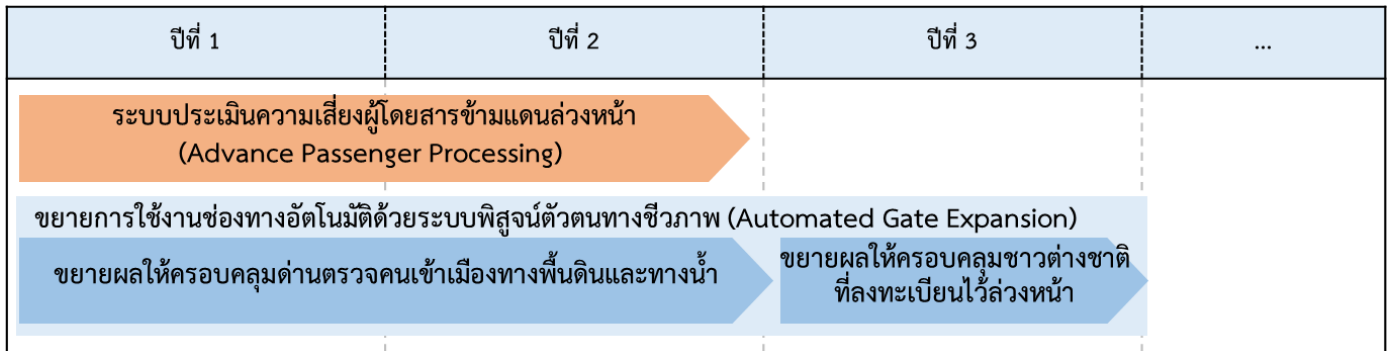
โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก

ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 ระบบประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้า (Advance Passenger Processing)	1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
2 ขยายการใช้งานช่องทางอัตโนมัติด้วยระบบพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ (Automated Gate Expansion)	1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

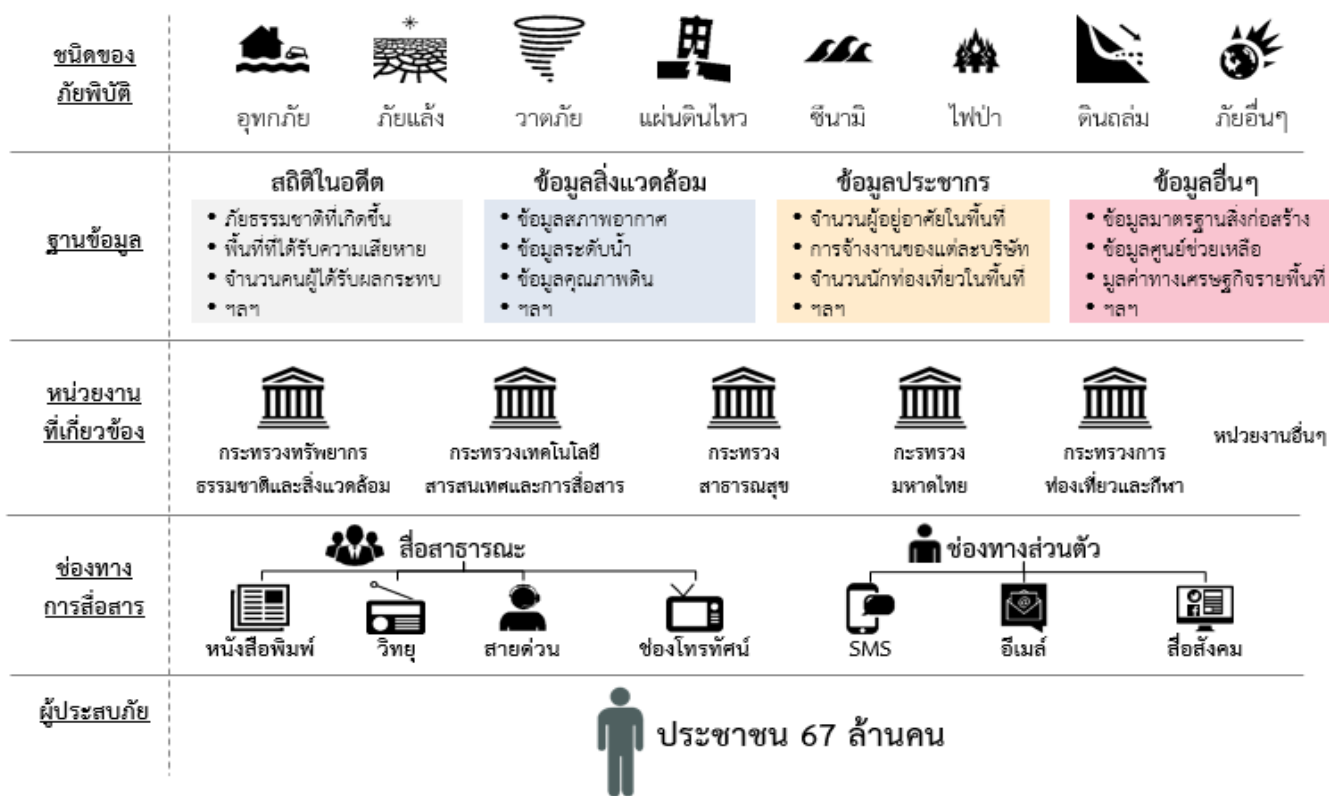
รูปที่ 124 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านความปลอดภัยสาธารณะ



รูปที่ 125 แผนการดำเนินการโครงการด้านความปลอดภัยสาธารณะ

9.3 การป้องกันภัยธรรมชาติ

การป้องกันภัยธรรมชาติ และการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติในปัจจุบันยังมีความซับซ้อนสูง ทั้งในด้านชนิดภัยพิบัติ ประเภทข้อมูล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการสื่อสาร ตลอดจนถึงผู้ประสบภัย ซึ่งล้วนแต่มีปริมาณมากที่ภาครัฐต้องทำการแบกรับ ส่งผลให้ภาครัฐต้องมีมาตรการที่เป็นมาตรฐานสากลในการป้องกันภัยธรรมชาติ โดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติในทุกๆ ปี มีการนำข้อมูล เครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ มาสนับสนุนการดำเนินงาน นอกจากนี้โครงสร้างในการดำเนินงานของภาครัฐยังมีการมอบอำนาจและกำหนดบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบตามความชำนาญให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับสื่อมวลชนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนล้วนต่างมีหน้าที่สำคัญในการติดต่อประชาชนในประเทศจำนวน 67 ล้านคน เพื่อให้เตรียมความพร้อมรับมือกับภัยต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ถึงแม้ว่าในปัจจุบันภาครัฐจะมีมาตรการรองรับดังกล่าวแล้วก็ตาม แต่การป้องกันภัยธรรมชาติยังมีความซับซ้อนที่เกิดจากสภาวะสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ภาครัฐหลายฝ่ายจำเป็นต้องหันมาให้ความสำคัญกับการรับมือภัยต่างๆ มากยิ่งขึ้น



รูปที่ 126 ความซับซ้อนของมาตรการจัดการภัยธรรมชาติของประเทศไทย

เทคโนโลยีสามารถถูกนำมาใช้เพื่อตอบโจทยความท้าทาย และลดผลกระทบของภัยธรรมชาติต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถแบ่งระดับการพัฒนาของการป้องกันภัยธรรมชาติออกได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

- **ระดับที่ 1 การป้องกันภัยธรรมชาติจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต (Natural Disaster Management Based on Past Incident)** เป็นการใชประสบการณ์และข้อมูลจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ทำให้สามารถป้องกันได้เฉพาะในพื้นที่ที่เคยประสบภัยมาแล้ว
- **ระดับที่ 2 การป้องกันภัยธรรมชาติผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Natural Disaster Management Driven By Basic Information)** โดยนำระบบวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นมาใช้คาดการณ์ภัยธรรมชาติที่อาจจะเกิดขึ้นทั่วประเทศ แม้กระทั่งในพื้นที่ที่ไม่เคยประสบภัยมาก่อน ทำให้สามารถป้องกันและลดผลกระทบได้ทั่วถึงมากขึ้น
- **ระดับที่ 3 การป้องกันภัยธรรมชาติผ่านการใช้ระบบจำลองเหตุการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ (Natural Disaster Management Driven by Scenario-Based Simulations)** โดยใช้ระบบจำลองสถานการณ์ (Scenario-Based Simulation) ผ่านการบูรณาการข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ที่สามารถระบุชนิดของภัยธรรมชาติที่จะเกิดขึ้น พื้นที่เกิดเหตุ

และสาเหตุของการเกิดล่วงหน้าได้ ทำให้สามารถกำหนดวิธีป้องกันที่เหมาะสมและเกิดผลกระทบน้อยที่สุดสำหรับแต่ละบุคคลในแต่ละพื้นที่



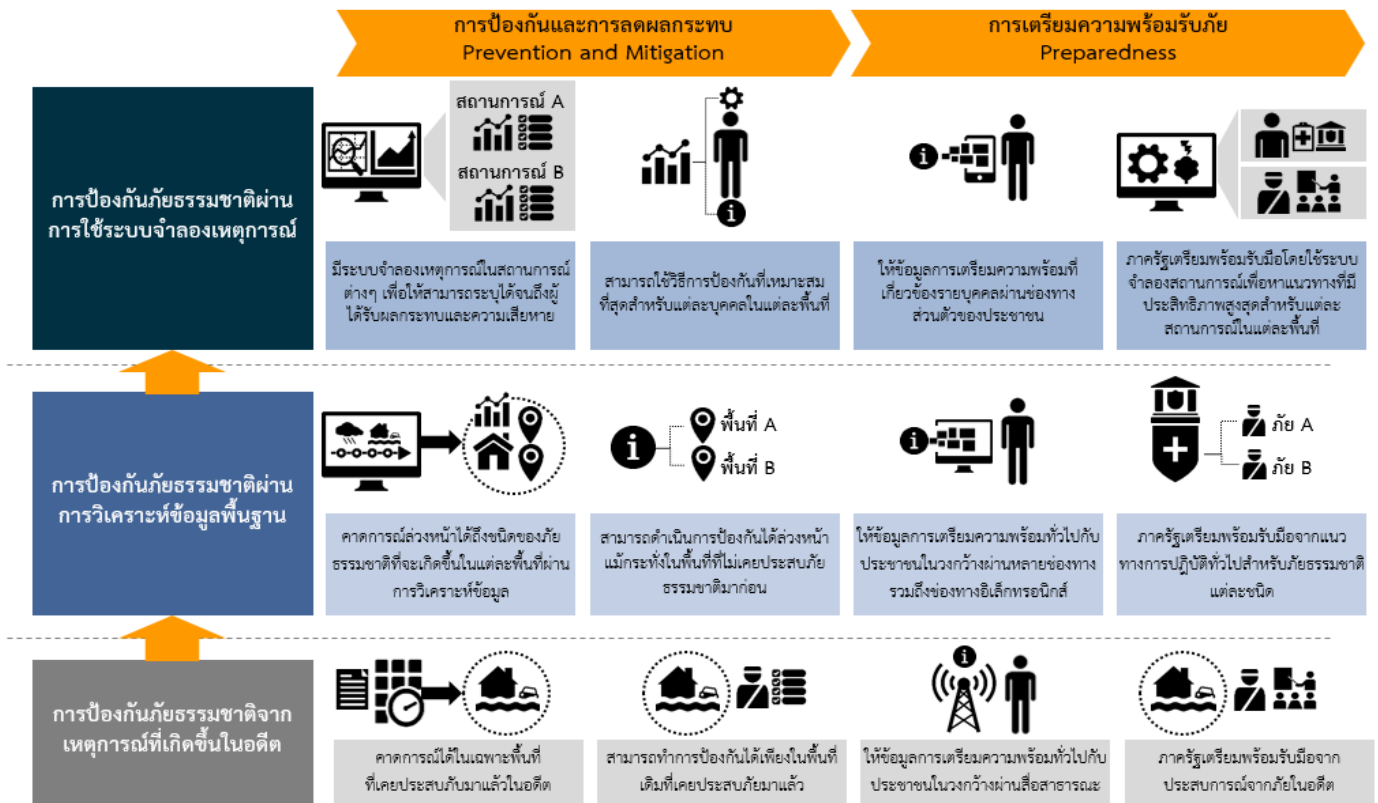
รูปที่ 127 ระดับการพัฒนาของการป้องกันภัยธรรมชาติ

ในระดับที่ 1 การคาดการณ์ของสถานการณ์ภัยพิบัติยังเป็นการคาดการณ์เชิงพื้นที่ โดยยกานาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตมาเป็นองค์ประกอบหลักในการวิเคราะห์ แต่ยังไม่มีการนำปัญหาภัยใหม่ๆ มาประกอบการพิจารณา นอกจากนี้ยังไม่มีการวางแผนรับมือกับภัยใหม่ๆ ที่คำนึงถึงลักษณะของการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม เนื่องจากในระดับนี้เป็นการคาดการณ์แบบเชิงพื้นที่ อีกทั้งยังมีความรู้ที่จำกัด ส่งผลให้ไม่มีการป้องกันที่ครบถ้วน มีการกระจายความรู้ผ่านสื่อสาธารณะที่ยากต่อการเข้าถึง และมีวิธีการรับมือที่เป็นแบบดั้งเดิมที่เคยปฏิบัติมาในอดีต

ในระดับที่ 2 ระบบสามารถคาดการณ์ภัยธรรมชาติล่วงหน้าโดยอาศัยข้อมูลภัยพิบัติเบื้องต้น ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานได้ โดยข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าวนี้สามารถถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์เหตุล่วงหน้าตามพื้นที่และตามชนิดภัยพิบัติซึ่งไม่สามารถกระทำได้ในอดีต

ในด้านการเตรียมความพร้อม เนื่องจากมีความเข้าใจถึงลักษณะภัยพิบัติมากขึ้น และมีมาตรฐานในการรับมือกับภัยพิบัติ ทำให้เมื่อทราบถึงภัยที่จะคุกคาม ภาครัฐก็สามารถที่จะให้ข้อมูลกับประชาชนได้โดยผ่านรูปแบบและช่องทางที่หลากหลายขึ้นด้วยเทคโนโลยีต่างๆ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ อีเมลล์ หรือหนังสือพิมพ์ออนไลน์ เป็นต้น นอกเหนือจากนี้ภาครัฐยังมีการเตรียมการเพื่อรับมือกับภัยพิบัติระดับรายชนิดอีกด้วย

ในระดับที่ 3 ระบบสามารถจำลองเหตุการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ โดยพิจารณาข้อมูลการป้องกันภัยธรรมชาติและคุณสมบัติต่างๆ เช่น ภูมิประเทศ ความหนาแน่นของประชาชนในพื้นที่ ลักษณะของภัยพิบัติ เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยสามารถระบุถึงรายละเอียดของเหตุการณ์ และประเมินความเสียหายต่างๆ พร้อมทั้งประเมินจุดเสี่ยงโดยประมาณการในสภาพแวดล้อมที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบ นอกจากนี้ระบบยังสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปแจ้งเตือนกลุ่มคนที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบเพื่อเตรียมความพร้อมผ่านช่องทางส่วนตัวต่างๆ เช่น โทรศัพท์ส่วนตัวหรืออีเมลล์ส่วนตัว เป็นต้น ทำให้ภาครัฐสามารถเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ตามสัดส่วนที่มีแนวโน้มจะเกิดเหตุได้ ประโยชน์อีกประการของระบบจำลองสถานการณ์คือการความสะดวกอำนวยให้ภาครัฐสามารถวางแผนได้ให้ครบทุกช่วงของภัยพิบัติและใช้มาตรการตามทุกเหตุที่เป็นไปได้



รูปที่ 128 การป้องกันภัยธรรมชาติในแต่ละระดับขั้นต้นและในแต่ละระดับการพัฒนา

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลด้านการป้องกันภัยธรรมชาติให้เป็นแบบผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ภายในระยะเวลา 3 ปี ซึ่งในแต่ละด้านของการป้องกันภัยธรรมชาติ สามารถแสดงขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่สำคัญตามระดับการพัฒนาด้านการป้องกันภัยธรรมชาติได้ดังตารางต่อไปนี้

ด้านการป้องกันและการลดผลกระทบ

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 2 การป้องกันภัยธรรมชาติผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> ระบบจัดเก็บข้อมูลสภาพแวดล้อมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ข้อมูลระดับน้ำ ข้อมูลสภาพอากาศ หรือข้อมูลการสั่นสะเทือนของพื้นดิน สำหรับเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ (Electronic Data) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์ภัยธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้น ระบบบูรณาการข้อมูลประชาชนแบบครบวงจรเป็นรายบุคคล เช่น ข้อมูลครัวเรือน ที่อยู่อาศัย รายได้ เป็นต้น เพื่อภาครัฐสามารถให้ความช่วยเหลือ ระบบให้ข้อมูลแก่ประชาชนผ่านช่องทางสื่อสารส่วนบุคคล เช่น ส่งข้อความ SMS เพื่อภาครัฐสามารถส่งข้อมูลแจ้งข่าวสารเตือนประชาชนเชิงรุก

ตารางที่ 52 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการป้องกันภัยธรรมชาติ ด้านการป้องกันและลดผลกระทบ

ด้านการเตรียมพร้อมรับมือภัย

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 2 การป้องกันภัยธรรมชาติผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> ระบบให้ข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือภัยธรรมชาติผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Information Broadcast) ระบบวางแผนเพื่อจัดการภัยพิบัติ เช่น การวางแผนสำรอง การวางแผนจัดฝึกอบรม เพื่อเตรียมรับมือภัยพิบัติ ระบบให้ข้อมูลแก่ประชาชนผ่านช่องทางสื่อสารส่วนบุคคล เช่น ส่งข้อความ SMS เพื่อให้ประชาชนเตรียมความพร้อมรับมือภัยธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้น ระบบบูรณาการข้อมูลประชาชนแบบครบวงจรเป็นรายบุคคล เช่น ข้อมูลครัวเรือน ที่อยู่อาศัย รายได้ เป็นต้น เพื่อภาครัฐสามารถให้ความช่วยเหลือ ระบบให้ข้อมูลแก่ประชาชนผ่านช่องทางสื่อสารส่วนบุคคล เช่น ส่งข้อความ SMS เพื่อภาครัฐสามารถส่งข้อมูลแจ้งข่าวสารเตือนประชาชนเชิงรุก

ตารางที่ 53 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการป้องกันภัยธรรมชาติ ด้านการเตรียมพร้อมรับมือภัย

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการป้องกันภัยธรรมชาติโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 85% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลดังต่อไปนี้

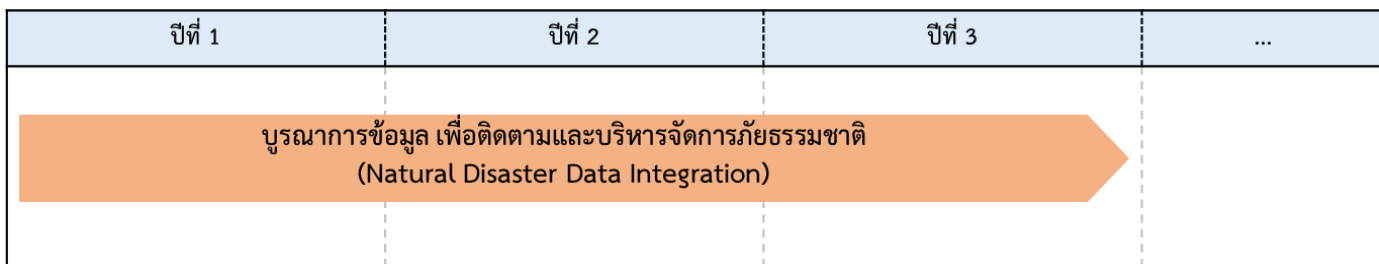
- **บูรณาการข้อมูล เพื่อติดตามและบริหารจัดการภัยธรรมชาติ (Natural Disaster Data Integration)** ระบบบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในเชิงสภาพแวดล้อมและเชิงประชากร เช่น จำนวนผู้อยู่อาศัยรายพื้นที่ ข้อมูลภูมิศาสตร์ ข้อมูลน้ำ หรือข้อมูลดิบจากเซ็นเซอร์ต่างๆ เพื่อใช้ในการติดตามและบริหารจัดการภัยพิบัติ โดยต้องมีมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปเชื่อมโยงและใช้ได้จริงโดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก และแผนการดำเนินโครงการดังนี้

ชื่อโครงการหลัก

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก

1	บูรณาการข้อมูล เพื่อติดตามและบริหารจัดการภัยธรรมชาติ (Natural Disaster Data Integration)	1. กรมป้องกันภัยธรรมชาติ
----------	--	--------------------------

รูปที่ 129 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการป้องกันภัยธรรมชาติ



รูปที่ 130 แผนการดำเนินการโครงการด้านการป้องกันภัยธรรมชาติ

9.4 การจัดการในภาวะวิกฤต

การจัดการในภาวะวิกฤตเป็นการแก้ปัญหาหลายมิติหลังจากที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น ซึ่งสาเหตุหนึ่งของปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การบริหารชายแดน ความปลอดภัยสาธารณะ และภัยธรรมชาติ การที่ภาครัฐไม่สามารถป้องกันและหลีกเลี่ยงสถานการณ์ได้ตั้งแต่ต้นจึงนำมาสู่ภาวะวิกฤต ภาครัฐจึงต้องมีมาตรการรองรับในการเผชิญเหตุการณ์ และมาตรการบรรเทาทุกข์เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากภาวะคับขันซึ่งขึ้นอยู่กับเวลา และความเชี่ยวชาญของทีมงานกอบกู้ ท้ายที่สุดแล้วภาครัฐต้องทำการฟื้นฟูประชาชนและประเทศให้กลับมามีสภาพที่แข็งแกร่งกว่าเดิม



รูปที่ 131 กระบวนการจัดการในภาวะวิกฤต

สำหรับด้านการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการดำเนินงานบริหารจัดการ โดยสามารถแบ่งระดับการพัฒนาออกได้เป็น 3 ระดับหลัก ดังนี้

- **ระดับที่ 1 การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตแบบดั้งเดิม (Conventional Crisis Management Practices)** โดยการแจ้งเตือนผ่านสื่อสาธารณะในวงกว้างและการค้นหาผู้ประสบภัยตามพื้นที่โดยไม่มีแนวทางการค้นหาที่ชัดเจน การบรรเทาทุกข์ (Relief) เฉพาะเมื่อมีผู้ประสบภัยมาลงทะเบียนร้องเรียน จนถึงการฟื้นฟู (Recovery) เพียงเพื่อให้ได้กลับมาสู่สภาพปกติก่อนที่จะเกิดภาวะวิกฤต
- **ระดับที่ 2 การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตด้วยข้อมูลพื้นฐาน (Information Led Crisis Management Practices)** มีการใช้ข้อมูลพื้นฐานในการประกอบการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตั้งแต่การแจ้งเตือนผ่านหลายช่องทางและการค้นหาผู้ประสบภัยตามข้อมูลผู้อยู่อาศัยรายพื้นที่ การคาดการณ์จำนวนผู้ประสบภัยเบื้องต้นเพื่อเตรียมความช่วยเหลือได้รวดเร็วยิ่งขึ้น จนถึงการเก็บข้อมูลและประเมินความเสียหายเบื้องต้นเพื่อให้มีแนวทางการฟื้นฟูที่เหมาะสม
- **ระดับที่ 3 การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตผ่านการบูรณาการแบบครบวงจร (Integrated Crisis Management Practices)** เป็นการบูรณาการข้ามหน่วยงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตั้งแต่การแจ้งเตือนผู้อยู่ในพื้นที่ประสบภัยผ่านช่องทางส่วนตัว และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างแม่นยำ จนถึงการบูรณาการข้อมูลผู้ประสบภัยเพื่อให้สามารถคำนวณชนิดและปริมาณการช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการ และการเก็บข้อมูลผลกระทบต่างๆ เพื่อนำมาฟื้นฟูให้ดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม



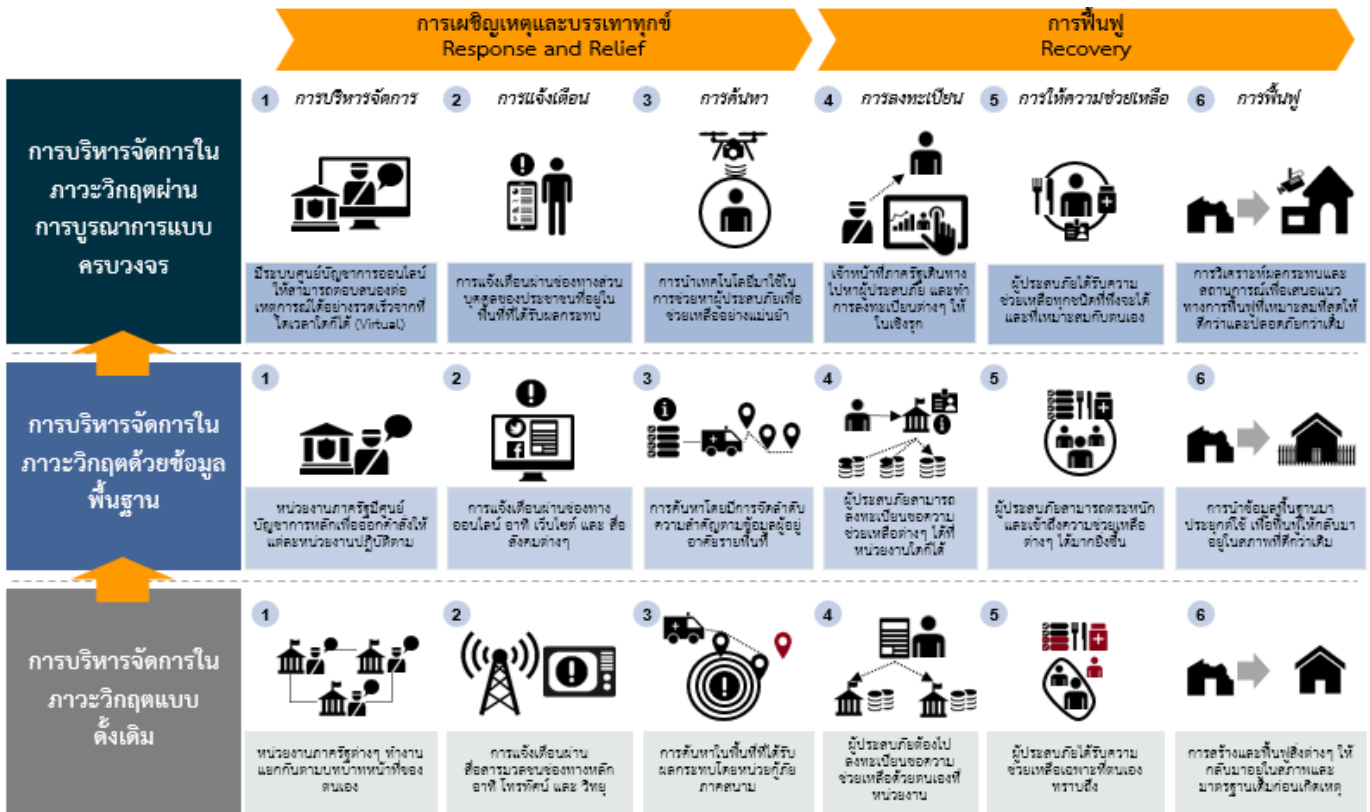
รูปที่ 132 ระดับการพัฒนาของระบบการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต

ในระดับที่ 1 เนื่องด้วยการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ เป็นแบบแยกปฏิบัติการตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยไม่มีการเชื่อมโยงความร่วมมือหรือไม่มีการบริหารจัดการจากจุดเดียว ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการบริหาร เวลา และทรัพยากรในการให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้การแจ้งเตือนประชาชนยังเป็นวิธีการแบบดั้งเดิมโดยใช้ระบบแจ้งเตือนผ่าน สื่อสารมวลชน เช่น โทรทัศน์ และ วิทยุ เป็นต้น ในระยะนี้ภาครัฐต้องระดมกำลังเพื่อออกกู้ผู้สูญหาย อีกทั้งการดำเนินงานของภาครัฐยัง ถูกจำกัดตามพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบซึ่งอาจส่งผลทำให้มองข้ามพื้นที่อื่นที่ภาครัฐไม่ได้รับข้อมูล ถึงแม้กระนั้น ผู้ประสบภัยและผู้ได้รับความช่วยเหลือจำเป็นต้องเดินทางไปลงทะเบียนเพื่อขอความช่วยเหลือด้วยตนเอง ส่งผลให้ภาครัฐให้ความช่วยเหลือได้เฉพาะบุคคลที่ ภาครัฐรับรู้ถึงตัวตนเท่านั้น ด้วยข้อมูลที่มีจำกัดรวมถึงบุคลากรและวิธีการดำเนินงานของภาครัฐ จึงทำให้สามารถฟื้นฟูสิ่งต่างๆ ให้ กลับมาเป็นสภาพเดิมได้เท่านั้น แต่ไม่สามารถพัฒนาให้ได้ดีกว่าเดิม

ในระดับที่ 2 หน่วยงานรัฐบาลทำงานได้ศูนย์ยังคับบัญชาการซึ่งมีการกำหนดระดับการทำงาน และระดับความรับผิดชอบให้ แต่ละหน่วยงาน จึงทำให้ความรับผิดชอบ หน้าที่ และขอบเขตการทำงานระหว่างหน่วยงานมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ที่มี อำนาจในการตัดสินใจต้องประจำการอยู่ที่ศูนย์เพื่อสั่งการ ในขั้นตอนถัดไปภาครัฐสามารถแจ้งเตือนประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์และสื่อสังคมต่างๆ เป็นต้น และค้นหาผู้ประสบภัยตามข้อมูลเบื้องต้นจากการจัดลำดับความสำคัญของพื้นที่ หลังจากที่ได้รับ การช่วยเหลือเบื้องต้นแล้วผู้ประสบภัยสามารถเข้าถึงหน่วยงานใดก็ได้ของภาครัฐ มากไปกว่านั้นภาครัฐยังสามารถคาดการณ์ถึง ความต้องการของผู้ประสบภัยในเชิงประมาณการของสิ่งที่จำเป็นสำหรับการอยู่รอดได้อีกด้วย ขณะเดียวกันภาครัฐสามารถนำข้อมูลที่สะสมมา ในอดีตและข้อมูลที่รวบรวมได้ในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้กับการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมให้กลับมาอยู่ในสภาพที่ดีกว่าเดิม

ในระดับที่ 3 การบูรณาการฐานข้อมูลและการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นสองปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการฟื้นฟูบูรณะประเทศให้ กลับมาแข็งแกร่งกว่าเดิม โดยเริ่มจากการมีผู้บังคับบัญชาการที่สามารถสั่งการจากที่ไหนก็ได้ผ่านระบบออนไลน์ 'Virtual Command Center' ทำให้ผู้มีอำนาจสามารถออกคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งช่วยให้สามารถออกมาตรการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้ สถานการณ์ไม่รุนแรงสาหัสเท่าที่ควร ในขณะเดียวกันการแจ้งเตือนผ่านช่องทางส่วนบุคคลจะช่วยให้ประชาชนได้รับข้อความที่ ความสำคัญซึ่งมีโอกาสที่ข้อความจะถึงตัวบุคคลมากกว่าการสื่อสารมวลชนทั่วไป ในสถานการณ์การค้นหา ภาครัฐมีการนำเทคโนโลยีที่มี ความสามารถในการตรวจจับและช่วยเหลือที่เหนือกว่าความสามารถของคนทั่วไป ส่วนในขั้นตอนการลงทะเบียน และประเมินความ ต้องการรายบุคคลได้นำเทคโนโลยีที่สะดวกต่อการพกพาของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลโดยละเอียดถึงระดับความต้องการ

เชิงลึก ทำให้สามารถให้บริการได้ในระดับรายบุคคล ท้ายที่สุด สำหรับขั้นตอนการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงได้มีการนำเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ ส่งผลให้ภาครัฐมีความสามารถในการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จในวงกว้าง



รูปที่ 133 การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตในแต่ละระดับการพัฒนา

จากการประชุมระดมสมองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประชุมมีความเห็นให้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัล ด้านการบริหารจัดการในภาวะวิกฤตด้วยข้อมูลพื้นฐาน ภายในระยะเวลา 3 ปี ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของการจัดการในภาวะวิกฤต สามารถ แสดงขีดความสามารถเชิงดิจิทัลที่สำคัญตามระดับการพัฒนาด้านการจัดการในภาวะวิกฤตได้ดังตารางต่อไปนี้

ขั้นตอนการเผชิญเหตุและบรรเทาทุกข์

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 2 การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตด้วยข้อมูลพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> ศูนย์บัญชาการสำหรับบริหารจัดการภาวะวิกฤตเพื่อสั่งการหรือเพื่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ภาคสนามแบบทันทีทันใด (Real time) ระบบแจ้งเตือนประชาชนถึงสถานการณ์ต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ และสื่อสังคม เป็นต้น ระบบบูรณาการข้อมูลประชาชน เพื่อให้ภาครัฐสามารถบริหารจัดการข้อมูลในภาวะวิกฤต เช่น ข้อมูลประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เกิดภัย สถานะแวดล้อมในพื้นที่เกิดภัย ระบบให้ข้อมูลแก่ประชาชนผ่านช่องทางสื่อสารส่วนบุคคล เช่น ส่งข้อความ SMS เพื่อภาครัฐสามารถส่งข้อมูลแจ้งข่าวสารแก่ประชาชนในภาวะวิกฤต

ตารางที่ 54 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต ขั้นตอนการเผชิญเหตุและบรรเทาทุกข์

ขั้นตอนการฟื้นฟู

ระดับการพัฒนา	ขีดความสามารถเชิงดิจิทัล
ระดับที่ 2 การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตด้วยข้อมูลพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> ระบบลงทะเบียนที่ให้ผู้ประสบภัยสามารถลงทะเบียนขอรับสิทธิความช่วยเหลือต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (One Stop Aid Registration) ระบบบูรณาการข้อมูลประชาชน เพื่อให้ภาครัฐสามารถบริหารจัดการข้อมูลในภาวะวิกฤต เช่น ข้อมูลประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เกิดภัย สถานะแวดล้อมในพื้นที่เกิดภัย เป็นต้น ระบบให้ข้อมูลแก่ประชาชนผ่านช่องทางสื่อสารส่วนบุคคล เช่น ส่งข้อความ SMS เพื่อภาครัฐสามารถส่งข้อมูลแจ้งข่าวสารแก่ประชาชนในภาวะวิกฤต

ตารางที่ 55 เป้าหมายการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลในการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต ขั้นตอนการฟื้นฟู

ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ผลประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการจัดการในภาวะวิกฤตโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 76% เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 3 ปี ดังนั้นเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างขีดความสามารถและพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ภายในกรอบระยะเวลา 3 ปี เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัล 2 โครงการดังต่อไปนี้

- ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านช่องทางส่วนตัวรายบุคคล (Personalized Warning System) ระบบบูรณาการข้อมูลภัยพิบัติ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและแจ้งเตือนภัยแก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่เกิดภัยพิบัติ ผ่านช่องทางการติดต่อส่วนตัว เช่น มือถือ และอีเมล ให้ประชาชนสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้ถูกต้องรวดเร็วมากขึ้น
- บูรณาการข้อมูลเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต (Intelligence Centre for Crisis Management) ระบบบูรณาการข้อมูลทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ศูนย์บัญชาการที่มีอยู่ในปัจจุบันใช้ประโยชน์ในการติดตามและบริหารจัดการในภาวะวิกฤต เช่น ข้อมูลภูมิศาสตร์ ข้อมูลสถานพยาบาล ข้อมูลแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านข้อมูลที่ตั้งหน่วยกู้ภัยหรือหน่วยบรรเทาภัย

โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักและแผนการดำเนินโครงการดังนี้

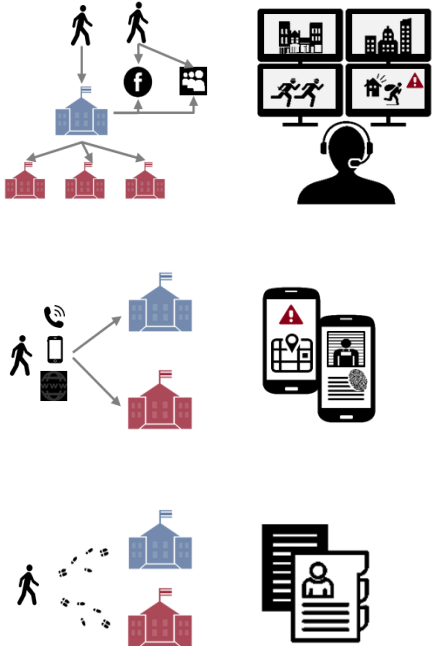
ชื่อโครงการหลัก	หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก
1 ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านช่องทางส่วนตัวรายบุคคล (Personalized Warning System)	1. กรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย
2 บูรณาการข้อมูลเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต (Intelligence Centre for Crisis Management)	1. กรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย

รูปที่ 134 รายละเอียดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของโครงการด้านการจัดการวิกฤต

ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	...
ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านช่องทางส่วนตัวรายบุคคล (Personalized Warning System)			
บูรณาการข้อมูลเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต (Intelligence Centre for Crisis Management)			

รูปที่ 135 แผนการดำเนินการโครงการด้านการจัดการวิกฤต

ส่วนที่ 3 กรอบระยะเวลาและแนวทาง การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม



บทที่ 10 กรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน

10.1 การจัดลำดับความสำคัญของมาตรการ

เพื่อให้สามารถระบุมาตรการเชิงดิจิทัลที่ต้องได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรก จำเป็นต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของมาตรการ โดยใช้ผลการวิเคราะห์ทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก

- **การวิเคราะห์ในเชิงลึก** หมายถึงระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐที่มีอยู่ปัจจุบันเปรียบเทียบกับระดับที่ต้องการจะเป็นในระยะ 3 ปี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการยกระดับที่สามารถทำได้ โดยใช้ผลการประเมินขีดความสามารถเชิงดิจิทัลปัจจุบันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้าน
- **การวิเคราะห์ในเชิงกว้าง** หมายถึงระดับความพร้อมในการพัฒนาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในมิติต่างๆ อาทิ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านนโยบายและวิสัยทัศน์ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้าน โดยใช้ผลการสำรวจความพร้อมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยที่จัดทำโดย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.)



โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากผลสำรวจความพร้อมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ของ สรอ.

รูปที่ 136 เกณฑ์การแบ่งกลุ่มตามระดับขีดความสามารถเพื่อจัดลำดับความสำคัญ

เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์มาใช้ประกอบการจัดลำดับความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแบ่งมาตรการทั้ง 18 มาตรการออกเป็น 3 ลำดับความสำคัญตามผลการประเมินเชิงกว้างและเชิงลึกดังต่อไปนี้

- **มาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 1** ประกอบด้วยมาตรการที่มีความพร้อมสูงและยกระดับได้มาก ควรเร่งสนับสนุนและผลักดันเพื่อให้เกิดผลและการพัฒนาแบบก้าวกระโดด รวมทั้งสิ้น 9 มาตรการดังต่อไปนี้
 1. การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง
 2. โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์
 3. ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ
 4. การให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก
 5. การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร
 6. การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคลผ่านการบูรณาการ

7. การบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน
 8. การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต
 9. ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร
 10. การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
 11. การบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร
- **มาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 2** ประกอบด้วยมาตรการที่มีความพร้อมสูงและยกระดับได้บางส่วน โดยเสนอให้จัดทำเป็น Quick Wins เพื่อปิดช่องว่างและพัฒนาให้ได้ถึงเป้าหมาย และมาตรการที่มีความพร้อมต่ำแต่ยกระดับได้มาก ซึ่งควรได้รับการผลักดันอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสิ้น 4 มาตรการดังต่อไปนี้
 1. การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card หรือผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง
 2. การแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก
 - **มาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 3** ประกอบด้วยมาตรการที่มีความพร้อมต่ำและยกระดับได้น้อย ควรมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ให้ดีเสียก่อน รวมทั้งสิ้น 5 มาตรการดังต่อไปนี้
 1. การบูรณาการการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจร
 2. การรักษาความปลอดภัยสาธารณะในเชิงรุกโดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก
 3. การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้าและพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติสำหรับผู้โดยสาร
 4. การบูรณาการข้อมูลเพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ
 5. การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต

ทั้งนี้เสนอให้ดำเนินโครงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะเวลา 3 ปีของมาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 1 ดังนี้

มาตรการ	ม.ค. - ธ.ค. 2559	ม.ค. - ธ.ค. 2560	ม.ค. - ธ.ค. 2561	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	
				ชื่อกระทรวง	ชื่อกรม, หน่วยงาน, สำนักงาน
1. การบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง	การบูรณาการข้อมูลประชาชน (Citizen Data Integration)			กระทรวงมหาดไทย กระทรวง ICT	สรอ.
	E-Government Act			กระทรวง ICT	สรอ.
	เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงข้อมูล (Smart Service)			สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงพาณิชย์ กระทรวง ICT	ก.พ.ร. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สรอ.
	การบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (Business Data Integration)				
2. โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์		การบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ (Government Shared Infrastructure) (Data Center)		กระทรวง ICT	สรอ.
3. ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ		การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Capacity Building)		กระทรวง ICT	สรอ.
4. การให้บริการความช่วยเหลือแบบบูรณาการในเชิงรุก		โครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (Integrated Social Benefits)		สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง	ก.พ.ร. กรมบัญชีกลาง
		โครงการระบบชำระเงินแบบ Any ID และโครงการขยายการใช้บัตร (Universal Benefits Card)		กระทรวงการคลัง	สปท.
5. การบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร		ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตลาดแรงงาน (Labor Market Intelligence Center)		กระทรวงแรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม	สป.ร. สศอ.
		ศูนย์รวมตลาดแรงงานออนไลน์ (Integrated Virtual Labour Market)		กระทรวงแรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม	กรมการจัดหางาน, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สศอ.
6. การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคลผ่านการบูรณาการ		ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเกษตร (Agricultural Intelligence Centre)		กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สศก.
		ระบบให้คำแนะนำเกษตรกรรายบุคคลในเชิงรุก (Connected Farmer)		กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรมส่งเสริมการเกษตร
7. การบูรณาการงานบริการด้านการลงทะเบียนข้ามหน่วยงาน		ระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทะเบียนข้ามหน่วยงาน (Integrated Business licensing system)		สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงอุตสาหกรรม	ก.พ.ร. สภท., สศอ.
8. การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเติบโต		ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อส่งเสริมศักยภาพ SME (SME Information Portal)		กระทรวงอุตสาหกรรม	สสว.
		ระบบซอฟต์แวร์สนับสนุนการประกอบธุรกิจสำหรับ SME (Software as a Service for SME)		กระทรวงอุตสาหกรรม	สสว.
		โครงการบ่มเพาะความสามารถเชิงดิจิทัลและส่งเสริมผู้ประกอบการ SME		กระทรวง ICT กระทรวงวิทย์ฯ	สรอ., SIPA Software Park
9. ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร		ระบบจ่ายภาษีอัตโนมัติ (Automatic Tax Filing) *		กระทรวงการคลัง	สป.ก.
		ระบบวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการจัดเก็บภาษีเชิงลึก (Tax Analytics) *			
10. การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		ระบบศูนย์รวมข้อมูลของประชาชนรายบุคคล (My Government Portal) (Smart Government KIOSK)		สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ICT	ก.พ.ร. สรอ.
		ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)(data.go.th, GAC, เป็นต้น)			
11. การบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร		ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว (Tourism Intelligence Centre)		กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	สป.ก.
		ระบบช่วยวางแผนการท่องเที่ยวแบบครบวงจร (Smart Trip Planner)			
		แอปพลิเคชันรวมด้านการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว (Smart Travel App)			

หมายเหตุ * ยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีภายในปี พ.ศ. 2559 เนื่องจากจำเป็นต้องมีการบูรณาการข้อมูลก่อน

รูปที่ 137 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระยะ 3 ปีของมาตรการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 1 ที่ 7-11

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะเวลา 3 ปี ของมาตรการที่สำคัญในลำดับถัดไป

มาตรการ	รายละเอียดโครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
		ชื่อกระทรวง	ชื่อกรม, หน่วยงาน, สำนักงาน
11. การบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร	การออกอิเล็กทรอนิกส์วีซ่าผ่านทางออนไลน์ (Electronic Visa)	กระทรวงการคลัง	กรมการกงสุล
12. การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิโดยใช้ Smart Card หรือผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง	ระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (E-Citizen and E-Business Single Sign-on)	กระทรวง ICT	สโร.
	ขยายการใช้งานบัตร Smart Card (Smart Card Reader Extension)	สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ICT	ก.พ.ร. สโร.
13. การแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึงความต้องการในเชิงรุก	ขยายผลศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ภาครัฐ 1111 (Integrated Complaint Management System)	สำนักงานรัฐมนตรี	สป.นร.
	ระบบวิเคราะห์ความต้องการประชาชนในเชิงรุก (Proactive Needs Analysis)		
14. การบูรณาการการนำเข้าสู่ออกแบบครบวงจร	ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าสู่ออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Regulatory Single Window)	กระทรวงการคลัง	กรมศุลกากร
15. การรักษาความปลอดภัยสาธารณะในเชิงรุกโดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก	การรักษาความปลอดภัยสาธารณะในเชิงรุก (Safe City)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	สตช.
	การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผ่านการใช้เครื่องมือและระบบดิจิทัล (Digital Police)		
16. การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้าและพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางอัตโนมัติ	ระบบประเมินความเสี่ยงผู้โดยสารข้ามแดนล่วงหน้า (Advance Passenger Processing)	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	สตม.
	ขยายการใช้งานช่องทางอัตโนมัติด้วยระบบพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ (Automated Gate Expansion)		
17. การบูรณาการข้อมูลเพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ	บูรณาการข้อมูล เพื่อติดตามและบริหารจัดการภัยธรรมชาติ (Natural Disaster Data Integration)	กระทรวงมหาดไทย	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
18. การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต	ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านช่องทางส่วนตัวบุคคล (Personalized Warning System)	กระทรวงมหาดไทย	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
	บูรณาการข้อมูลเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต (Intelligence Centre for Crisis Management)		

รูปที่ 138 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระยะ 3 ปีของมาตรการที่สำคัญในลำดับถัดไป

โดยภายในระยะเวลา 1 ปี ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐ จะเห็นผลลัพธ์ของโครงการดังต่อไปนี้

3 เดือน (ภายในมีนาคม)	6 เดือน (ภายในมิถุนายน)	12 เดือน (ภายในธันวาคม)
E-Government Act การจัดทำกฎหมาย E-Gov		
<ul style="list-style-type: none"> จัดทำการศึกษาเพื่อเตรียมดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> ร่างกฎหมาย E-Gov (นโยบายและแผนยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัล กำหนดและรับรองมาตรฐานบริการดิจิทัลของรัฐ ดูแลความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลหน่วยงานรัฐ ติดตามการปฏิบัติตามแผนและมาตรฐานต่างๆ) จัดประชาพิจารณ์ และ นำร่างกฎหมาย e-Gov เข้าครม. 	
เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงข้อมูล (Smart Service)		
<p>การลดการขอสำเนาเอกสาร (อาทิ สำเนาทะเบียนบ้าน) ในการรับบริการภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดทำมาตรฐานแนวทาง Technical Solution ในการดำเนินการ สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อม 	<ul style="list-style-type: none"> นำร่องปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ให้เป็นแบบ Smart Service จำนวน 5 บริการ * 	<ul style="list-style-type: none"> นำร่องปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ให้เป็นแบบ Smart Service จำนวน 87 บริการ *
ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)		
1.ผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทางเว็บไซต์ (govchannel.co.th, egov.go.th,data.go.th, info.go.th)		
<ul style="list-style-type: none"> Egov.go.th มีเว็บไซต์บริการภาครัฐ 845 เว็บไซต์ (ปัจจุบัน) Data.go.th มีชุดข้อมูล 486 ชุดข้อมูล (ปัจจุบัน) ระบบฐานข้อมูลคู่มือประชาชนบน info.go.th มีจำนวนคู่มือ 10049 ชุด (ปัจจุบัน) และอีก 635439 กำลังดำเนินการ ระบบแจ้งหนังสือล่าช้า ระบบรับเรื่องร้องเรียนและคำติชม 	<ul style="list-style-type: none"> Data.go.th มีชุดข้อมูล 550 ชุดข้อมูล ระบบวิเคราะห์กระบวนการ 	<ul style="list-style-type: none"> Data.go.th มีชุดข้อมูล 600 ชุดข้อมูล
2. ผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต		
<ul style="list-style-type: none"> e-Service: มีบริการจำนวน 116 บริการจาก 84 หน่วยงาน e-Service: เปิดตัวแอปฯ KasetQRCode (Ver.2) เปิดตัวแอปฯ จัดหางาน , G-News, ภาษีไปไหน, G-Chat 		<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการเก็บข้อมูลแอปฯ วันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าฯ 12 สค 59 และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ 5 ธค 59
3.ผ่านอุปกรณ์อื่นๆ (My Government Portal)		
<ul style="list-style-type: none"> ติดตั้งให้บริการเอกประสงค์ภาครัฐ (Smart Government Kiosk) เพิ่ม 4 ตู้ e-Service: ระบบตรวจสอบเงินสมทบ ข้อมูลสุขภาพ ข้อมูลผู้ใช้น้ำ, G-News, ภาษีไปไหน, G-Chat 	<ul style="list-style-type: none"> ติดตั้งให้บริการเอกประสงค์ภาครัฐ (Smart Government Kiosk) ครอบคลุมพื้นที่ทุกจังหวัด e-Service ระบบแสดงสิทธิและรับรองสิทธิการศึกษา ระบบตรวจสอบการนัดหมายระบบแสดงข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า 	
การบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานกลางด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ (Government Shared Infrastructure) (Data Center)		
<ul style="list-style-type: none"> มีหน่วยงานภาครัฐเครือข่าย GIN เป็นจำนวนสะสม 3,500 หน่วยงาน มีระบบบน G-Cloud เป็นจำนวนสะสม 780 ระบบ การให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai) 	<ul style="list-style-type: none"> มีหน่วยงานภาครัฐเครือข่าย GIN เป็นจำนวนสะสม 3,600 หน่วยงาน มีระบบบน G-Cloud เป็นจำนวนสะสม 810 ระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> มีหน่วยงานภาครัฐเครือข่าย GIN เป็นจำนวนสะสม 3,700 หน่วยงาน มีระบบบน G-Cloud เป็นจำนวนสะสม 850 ระบบ
Government Data and Shared Service Center		
<ul style="list-style-type: none"> ศึกษาความต้องการของ Shared Service ภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐาน Data Center และ Cloud ภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> เริ่มบริการ Government Data and Shared Services Center
การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Capacity Building)		
<ul style="list-style-type: none"> จำนวนบุคลากรภาครัฐที่ได้รับความรู้รวมทั้งสิ้น 500 คน 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนบุคลากรภาครัฐที่ได้รับความรู้รวมทั้งสิ้น 1,000 คน 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนบุคลากรภาครัฐที่ได้รับความรู้รวมทั้งสิ้น 1,500 คน
ระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน (Integrated Business licensing system)		
Doing Business การอำนวยความสะดวกผู้ประกอบการ		
<ul style="list-style-type: none"> มีระบบสนับสนุนการค้าเงินธุรกิจในด้านกรเริ่มต้นธุรกิจ 		<ul style="list-style-type: none"> ขยายผลมีระบบสนับสนุนการค้าเงินธุรกิจอย่างน้อย 3 ด้าน
โครงการบ่มเพาะความสามารถเชิงดิจิทัลและส่งเสริมผู้ประกอบการ SME		
<ul style="list-style-type: none"> จัดกิจกรรมการประกวดผลงานนวัตกรรมการพัฒนาโมบาย แอปพลิเคชันภาครัฐ เพื่อให้เกิด App บริการภาครัฐ และนำผลงานที่มีความพร้อมมาต่อยอดเพื่อให้เกิดบริการภาครัฐจริง 		
ระบบบูรณาการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว (Tourism Intelligence Centre)		
		<ul style="list-style-type: none"> ระยะที่ 1: บูรณาการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่ ปัจจุบันจากทุกหน่วยงานทั้งในและนอกกระทรวง
ระบบช่วยวางแผนการท่องเที่ยวแบบครบวงจร (Smart Trip Planner)		
		<ul style="list-style-type: none"> ระยะที่ 1: ระบบช่วยวางแผนการท่องเที่ยวที่ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวที่มีฐานข้อมูลอยู่ปัจจุบัน ในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก
แอปพลิเคชันรวมด้านการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว (Smart Travel App)		
		<ul style="list-style-type: none"> ระยะที่ 1: แอปพลิเคชันด้านการเดินทางที่ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวที่มีฐานข้อมูลอยู่ปัจจุบัน ในจังหวัดท่องเที่ยวหลักของประเทศ

หมายเหตุ * ขึ้นอยู่กับความพร้อมของหน่วยงาน

รูปที่ 139 แผนการดำเนินงานและผลลัพธ์ของปี 2559 ในระยะ 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือน

บทที่ 11 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

จากการศึกษาวิเคราะห์ประสบการณ์ในการขับเคลื่อนโครงการขนาดใหญ่ ที่มีขอบเขตกว้าง ความซับซ้อนสูง และมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก พบว่ามีปัจจัยสู่ความสำเร็จหลัก 5 ประการ

1. การเตรียมความพร้อมคน (Citizen Competence)

จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมคนทุกคนทั้งภาครัฐและภาคประชาชนให้พร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงในอนาคต ทั้งในเชิงการเพิ่มศักยภาพของคนที่สามารถรับมือการเปลี่ยนแปลง และการสร้างความเข้าใจให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)

มีผู้บริหารที่เข้าใจและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและคอยให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในการดำเนินงานเชิงบูรณาการที่ต้องได้รับความร่วมมือระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

3. แผนการดำเนินงานที่ขับเคลื่อนได้จริง (Actionable Plan)

มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนขับเคลื่อนได้จริง โดยมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักที่ชัดเจน รวมถึงการแบ่งบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านการจัดสรรงบประมาณ การติดตามและชี้วัดความสำเร็จ และการมอบหมายบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. มีการติดตามการดำเนินโครงการอย่างจริงจัง (Continuous Monitoring)

มีการติดตามการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยตอบสนองอย่างรวดเร็วเพื่อผลักดันโครงการให้เกิดผลตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ รวมถึงการผลักดันมาตรการเร่งด่วน (Quick Wins) ให้มีผลเป็นรูปธรรมและเป็นแรงขับเคลื่อนโครงการ

5. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง (Key Focus and Message)

มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์และการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม โดยให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการผลักดันโครงการและมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการรวมถึงลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต