

ความสำคัญ และความจำเป็น...
ของการให้บริการ e-Service และแนวทางในอนาคต

18 พฤษภาคม 2565

e-Service

การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ

โดยเกณฑ์ในการพิจารณาว่าระบบสารสนเทศของหน่วยงานจัดว่าเป็นระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ **ต้องเป็นการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลภายนอก** โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจ และองค์กร รวมถึงระบบดังกล่าวมีการให้ข้อมูลสนับสนุน หรือให้บริการที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน
(ที่มาจาก www.egov.go.th)



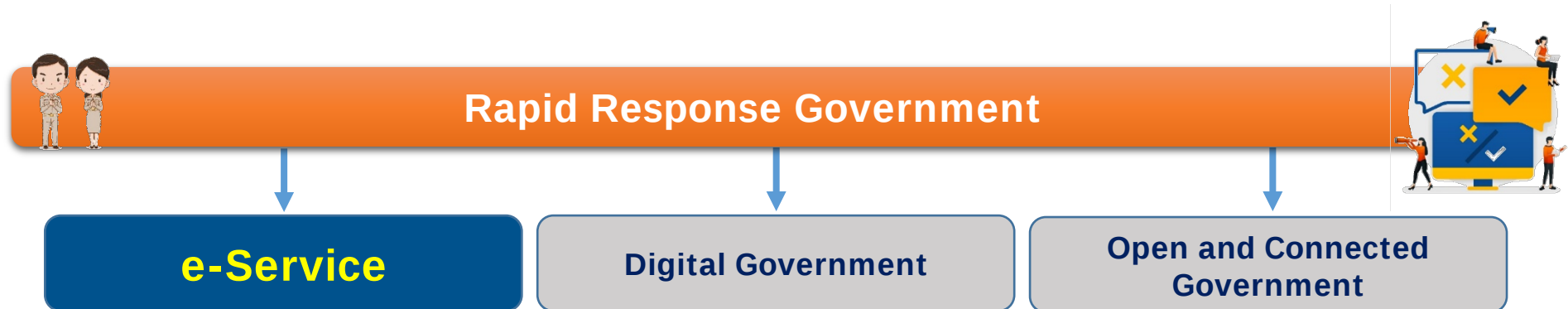
กรม. เมื่อวันที่ 31 มี.ค. 2563 เห็นชอบหลักการของมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19))

Post COVID-19



ก.พ.ร. -2/2563 วันที่ 13 พ.ค. 2563 และ 3/2563 วันที่ 22 ก.ค. 2563 เห็นชอบ

- หลักการกรอบแนวทางการพัฒนาระบบราชการในอนาคต (ภายหลังสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19)
- แนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐ



เมษายน 2563 สำนักงาน ก.พ.ร. สำนวณหน้าเว็บไซต์หน่วยงานของรัฐ พบว่า มีงานบริการ e-Service 280 งานบริการ ปัจจุบันเพิ่มเป็น 343 งานบริการ

ความท้าทาย การใช้บริการแบบออนไลน์ (e-Service)

ไม่มั่นใจว่าการทำธุรกรรมออนไลน์
จะเสร็จสมบูรณ์อย่างถูกต้องหรือไม่

“กรอกข้อมูลผิด ชีวิตเปลี่ยน
ต้องไปพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานอยู่ดี”

“กรอกข้อมูลไปแล้ว ข้อมูลไม่ขึ้นในระบบ”

“ไม่มั่นใจว่า Print มาแล้วจะมีกฎหมายรองรับ”

ไม่สามารถที่จะเคลียร์ข้อสงสัย

“เจ้าหน้าที่ตอบไม่ตรงกัน”

“ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้เมื่อมีปัญหา”

“เจ้าหน้าที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ IT
ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคได้”

ระบบมีความซับซ้อน
ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน

“การออกแบบระบบ
ไม่ง่ายต่อการใช้งาน”

“อยากให้ มี username-password
เดียวและใช้ได้ทุกธุรกรรม
ตอนนี้ต่างคนต่างมี จำไม่ไหว”

“ระบบไม่มีการจัดเก็บข้อมูล
เมื่อย้อนกลับไปทำจะต้องกรอกใหม่”

ทำไมประชาชนจำนวนมากยังคงนิยมช่องทาง
การทำธุรกรรมแบบ face-to-face ?



“หากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตล้ม
ระหว่างการทำการรายการ ผู้ใช้ไม่แน่ใจ
ว่าต้องกลับไปจุดเริ่มต้นหรือไม่”

“server มักจะล่มในช่วงวันหยุดราชการ”

“ต้องเริ่มต้นจากศูนย์เพื่อเรียนรู้
วิธีใช้งานในแต่ละเว็บไซต์”

หากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้า
มากอาจเกิดปัญหาขณะทำธุรกรรม

“ควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
ว่าใช้แล้วได้ประโยชน์อย่างไร”

“ไม่มีช่องทางในการให้ feedback / comment”

“ควรมี Call center เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา”

มีระยะห่างระหว่าง
ภาครัฐและประชาชน

“e-Registration ดูซ้ำเพราะว่ามี
ขั้นตอนที่ต้องรอให้ผู้ให้บริการและ
เจ้าหน้าที่เข้ามาทำในระบบด้วยกัน”

“ระบบออนไลน์ยุ่งยาก ไม่คุ้มค่า
เสียเวลา ให้ตัวแทนยื่นดีกว่า”

“พอเป็นกระดานการทำธุรกรรมง่ายกว่า
เพราะเจ้าหน้าที่เตรียมเอกสารพร้อม
ทุกคนเซ็นมายื่น”

ช่องทางปกติ
มีความสะดวก รวดเร็ว

กรอบการประเมินส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

องค์ประกอบการประเมิน

1

การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Base) (ร้อยละ 70) (3-5 ตัวชี้วัด)

- 1.1 ผลการดำเนินงานตาม Agenda เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายรัฐบาล โดยเฉพาะนโยบายเร่งด่วน เช่น การฟื้นฟูเศรษฐกิจ เป็นต้น
- 1.2 ผลการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญที่เป็นการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันหลายหน่วยงาน (Joint KPIs) เช่น อุบัติเหตุทางถนน ป่าไม้ ชยะ อากาศ คุณภาพแหล่งน้ำ
- 1.3 ผลการดำเนินงานตามภารกิจพื้นฐาน งานประจำ งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย กฎ หรือภารกิจในพื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด (Function KPI / Area KPI)

2

(ร้อยละ 30) (1 ตัวชี้วัด)

2.1 ผลการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

1) การพัฒนาองค์การสู่ดิจิทัล (ร้อยละ 15)

- การพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitize Data) ทั้งข้อมูลที่ใช้ภายในหน่วยงาน และข้อมูลที่จะเผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก/สาธารณะ เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data)
- การเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูล (Sharing Data)
- การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน (Digitalize Process) เพื่อนำไปสู่การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจ (Decision Making)
- การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการงาน หรือการให้บริการ (e-Service)

2) การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) (ร้อยละ 15)

องค์ประกอบ การประเมิน

1 การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base) (ร้อยละ 70)

- 1.1 ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทฯ มติ ครม. นโยบายรัฐบาล โดยเฉพาะนโยบายเร่งด่วน เช่น การฟื้นฟูเศรษฐกิจ (Agenda KPI)
- 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิรูปประเทศในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ
- 1.3 ผลการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญที่เป็นการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันหลายหน่วยงาน เช่น ประเด็นการจัดความยากจน อุบัติเหตุทางถนน ปัญหาชายแดนภาคใต้ เป็นต้น (Joint KPIs)
- 1.4 ผลการดำเนินงานตามภารกิจพื้นฐาน งานประจำ งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย กฎ หรือภารกิจในพื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด (Function KPI / Area KPI)
- 1.5 ดัชนีชี้วัดสากลที่วัดผลตามภารกิจของหน่วยงาน (International KPIs)

2 การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) (ร้อยละ 30)

- 2.1 การพัฒนาองค์การสู่ดิจิทัล (ร้อยละ 15) เลือกจากประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
 - การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการงานหรือการให้บริการ (e-Service)
 - การพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitize Data) ทั้งข้อมูลที่ใช้ภายในหน่วยงาน และข้อมูลที่จะเผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก/สาธารณะ เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data)
 - การเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูล (Sharing Data)
 - การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน (Digitalize Process)
- 2.2 การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) (ร้อยละ 15)

Lo

ไม่มีระบบออนไลน์

1. ยื่นคำขอ ณ จุดบริการ / ไปรษณีย์

L1

ยื่นคำขอทางระบบออนไลน์

1. มี e-Form ที่กรอกข้อมูลบนเว็บไซต์
2. มีข้อมูลพื้นฐานที่เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง / กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (pre-filled)
3. มีการเชื่อมโยงระบบข้อมูลที่เป็นเอกสารประกอบอื่นๆ

L2

ชำระเงินผ่านระบบออนไลน์

1. ออกใบเรียกชำระเงินบนระบบ (bill payment)
2. ออกใบเสร็จรับเงินเป็นอิเล็กทรอนิกส์

L3

รับเอกสาร/ออกใบอนุญาตได้เบ็ดเสร็จ

1. มี e-License มี e-Document
2. มี e-Signature ที่ได้รับการรับรองจาก CA (Certificate Authority)
3. ต้องตรวจสอบ PDF/A-3

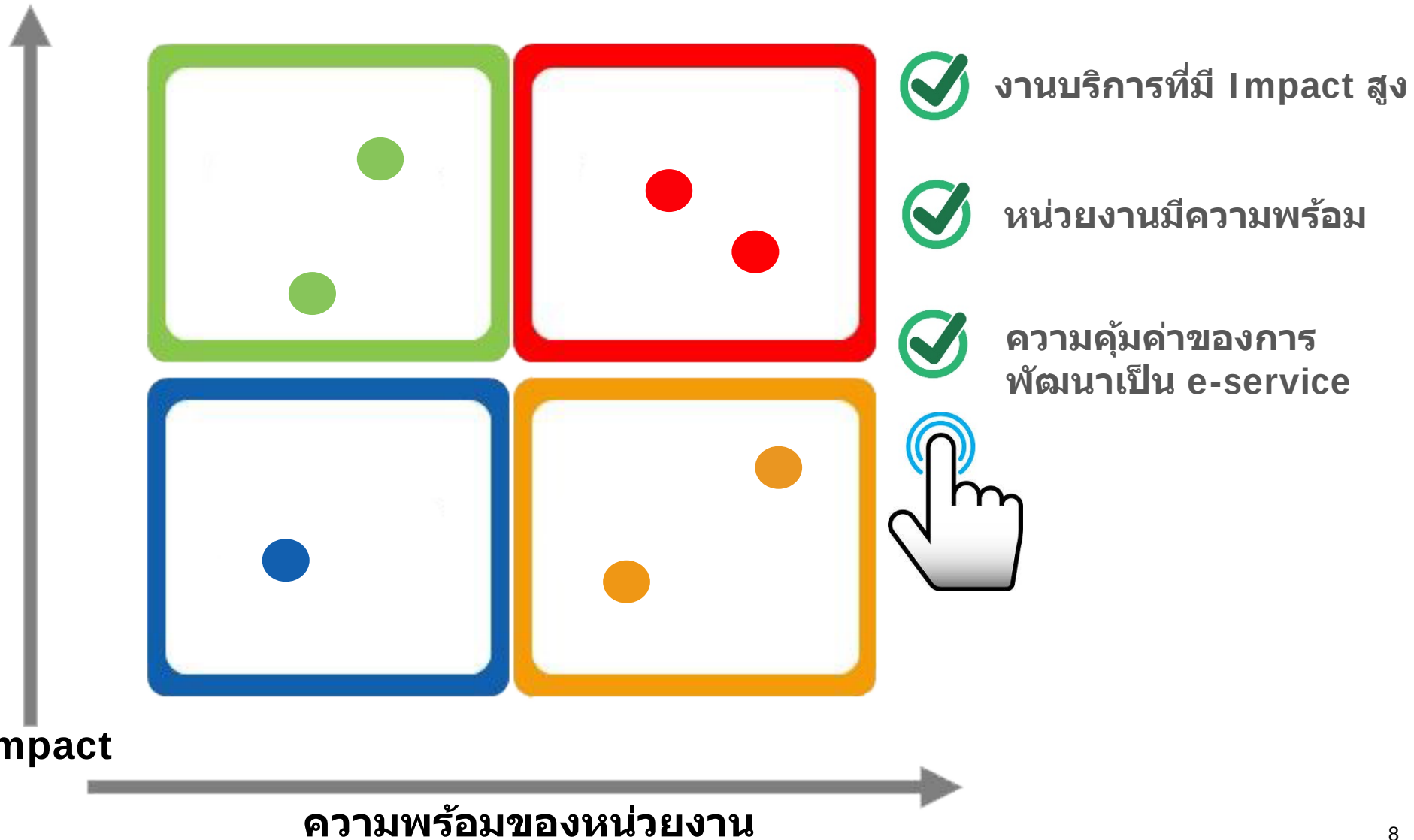
How to

- Google form
 - SMS
 - ถ่ายรูปส่ง line
- * ควรเลือกงานเบ็ดเสร็จ / ถ้าเชื่อมโยงหน่วยงานอื่น (ความสำเร็จจะยาก)
- Guideline Shopping list 

- ช่องทางบริการ : ปรับตามกลุ่มผู้รับบริการ
- Counter Service
 - Mobile Banking
 - QR Code ชำระเงิน
 - KTB Corporate

- ❖ เลือกงานบริการที่เกี่ยวข้องกัน (งานเชื่อมโยงข้อมูลหลังบ้าน)
- ❖ เลือกงานบริการที่สามารถพัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย

High Impact







FASTER

- เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาอนุมัติผ่านระบบออนไลน์ได้
- ลดเวลาจัดเตรียมเอกสาร
- ลดระยะเวลาตรวจสอบพื้นที่จริงโดยใช้ภาพถ่ายดาวเทียม



EASIER

- แจ้งความประสงค์ออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา
- ผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลจากระบบได้ด้วยตนเอง



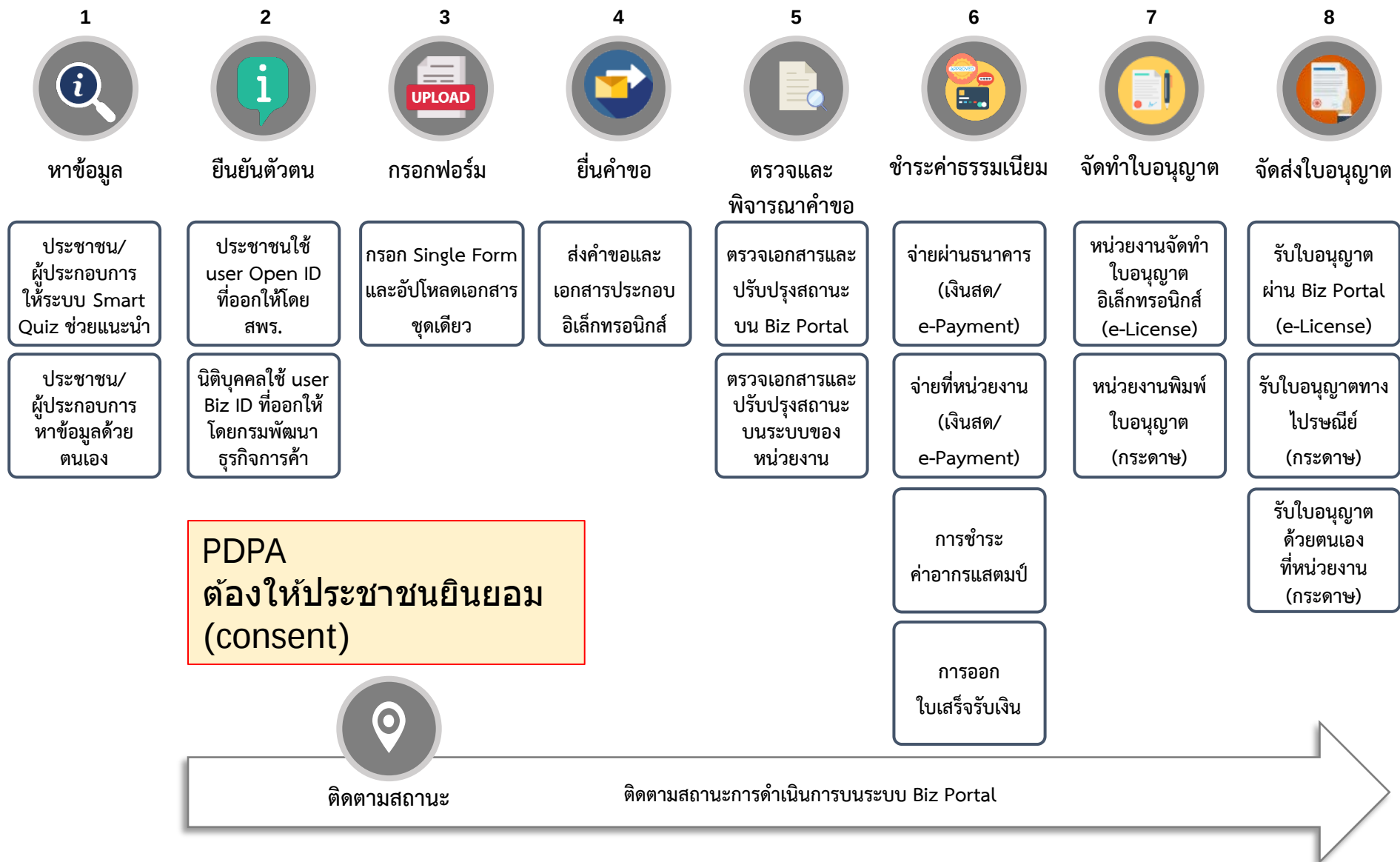
CHEAPER

- ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารโดยสามารถสอบถามหรือแจ้งผลผ่านระบบออนไลน์
- ลดค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมเอกสาร



SMARTER

- ความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น e-form /e-document และ Mobile Application

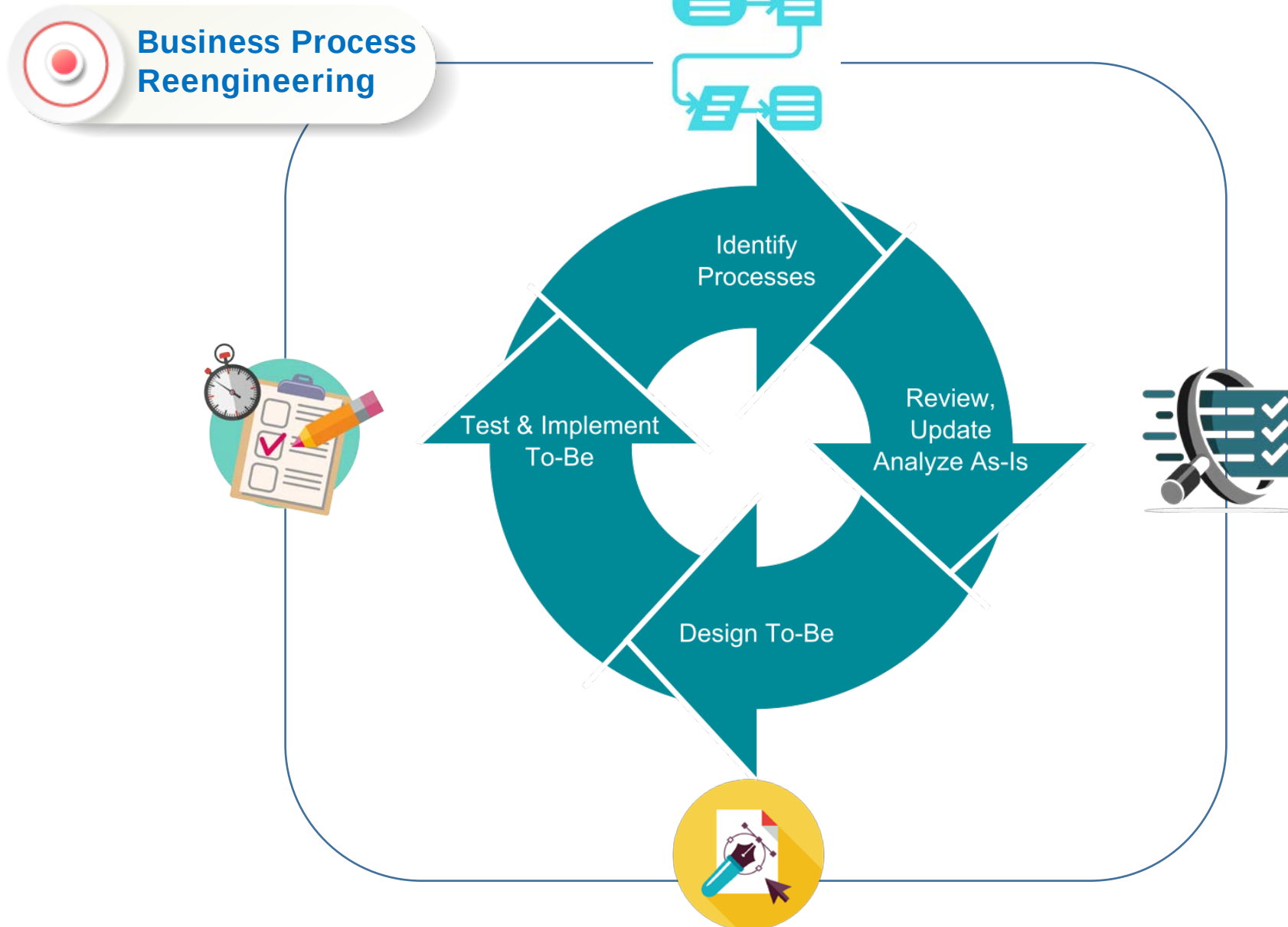


Customer Journey

ทฤษฎีในการเข้าใจลูกค้า เพื่อโน้มน้าวพฤติกรรมกรรมการบริโภคของลูกค้าได้ถูกช่วงเวลาและถูกวิธี

Customer Journey







การที่ภาครัฐที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบ ตอบสนองความต้องการ
ของประชาชนได้อย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริหาร
ราชการและการให้บริการประชาชน





ระบบราชการแบบเปิด คือ...

“ระบบราชการที่มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ**ในรูปแบบดิจิทัล**ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรับผิดชอบ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำแนะนำ และประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลตามหลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี ”

มีช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียนและให้คำแนะนำพร้อมทั้งให้ความเห็นตอบกลับ รวมถึงการเปิดเผยสถิติการร้องเรียนและอุทธรณ์ และผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนและเรื่องอุทธรณ์

6

1

มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ในรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีมาตรฐาน (รายการ ความถูกต้อง ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูล) สามารถนำไปวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และรับรองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล

มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเชื่อมโยงหรือการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน

5

6

ลักษณะสำคัญของระบบราชการแบบเปิด

2

มีการส่งเสริม/ สนับสนุนให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ (มีระบบ/วิธีการจัดการและการให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียบนพื้นฐานความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้) เพื่อให้บริการสาธารณะตรงตามความต้องการ

มีการพัฒนาหรือการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ หรือนวัตกรรม หรือเทคโนโลยี ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

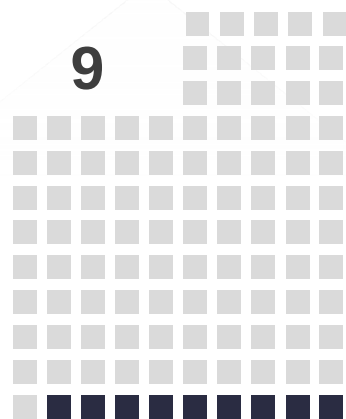
4

3

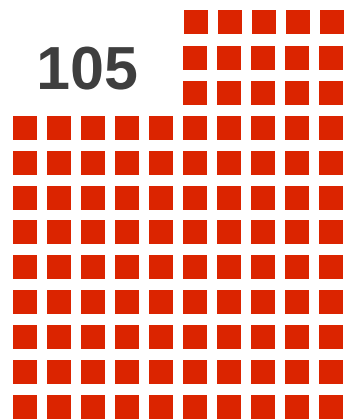
มีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นของรัฐอย่างเสมอภาคและสะดวก



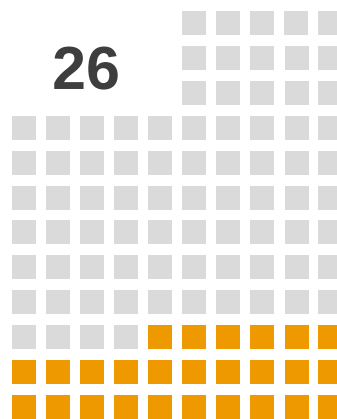
การเปิดเผยข้อมูล Open Data



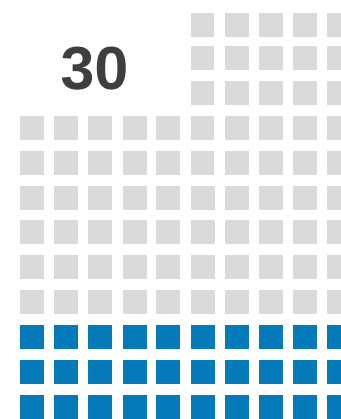
ไม่มี/ไม่ระบุ



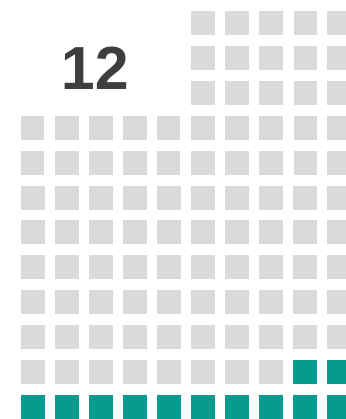
มีการเปิดเผย
ข้อมูลทุกรูปแบบ
บนเว็บไซต์ แต่ไม่
สามารถนำไป
วิเคราะห์ต่อได้
เช่น PDF



มีการเปิดเผย
ข้อมูลในรูปแบบที่
เครื่องสามารถอ่าน
ได้ หรือนำไป
วิเคราะห์ต่อได้
เช่น excel



มีการเชื่อมโยงไป
ยังแหล่งข้อมูลอื่น
(linked data)

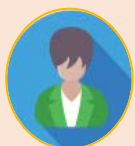


มีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับลักษณะข้อมูลนั้น
เช่น PDF และ Excel,
Excel และ Linked
Data เป็นต้น

ด้านสังคม



การแข่งขันเพื่อแย่งชิง Talent



บทบาทและพลังสตรี



แรงงานเป็รื่องปัญญา



การกระจุกตัวของความมั่นคง



การย้ายถิ่นฐาน



ภาคร่วมทางความคิด



แรงงานรุ่นใหม่



โมเดลความร่วมมือทางธุรกิจ



ความต้องการเฉพาะตน



DIY



สังคมเมือง



เศรษฐกิจแบบแบ่งปัน

ด้านเทคโนโลยี



การผลิตแบบการพิมพ์ 3 มิติ



ปัญญาประดิษฐ์



เทคโนโลยีภาพเสมือน



มุ่งเน้นความปลอดภัย



สื่อสังคม



จักรกลอัตโนมัติ



เทคโนโลยี Blockchain



เทคโนโลยีเพื่อสุขภาพ



การเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ดิจิทัล



เทคโนโลยีคลาวด์



Internet of Things



เทคโนโลยีข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ด้านเศรษฐกิจ



การทำเงินจากข้อมูล



โลกาภิวัตน์



การรวมตัวของอุตสาหกรรม



การผันผวนของราคาทรัพยากร

ด้านการเมือง



ความไม่สงบทางสังคม



ความแตกแยกทางการเมือง



การกำกับดูแลโดยทางการ



องค์กรก่อการร้าย

ด้านสิ่งแวดล้อม



การขาดแคลนทรัพยากร



การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม



การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



คน

1. พฤติกรรมและ
สุขลักษณะเปลี่ยนไป
2. การกิน/อยู่
ลดการสัมผัสและ
การเผชิญหน้า
3. การทำงานที่บ้าน
มีระยะห่างทางสังคม
4. พึ่งพา Digital



สังคม

1. ใช้ Digital
ในการสื่อสาร
และประชุม
2. มีกติกาสุขลักษณะ
ป้องกันการติดเชื้อ
3. คนว่างงานมากขึ้น
4. คนเอื้ออาทรกัน
5. ภาคธุรกิจมาช่วย
ภาครัฐแก้ปัญหา



เศรษฐกิจ

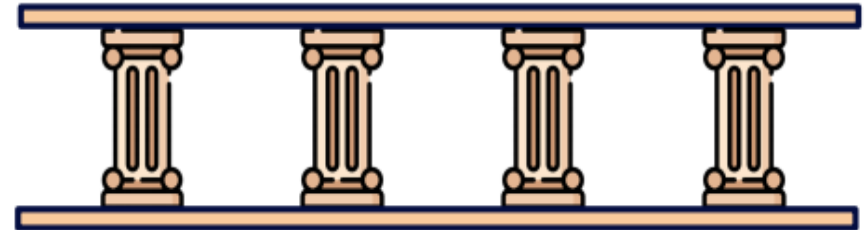
1. เศรษฐกิจภาพรวม
ถดถอย
2. เศรษฐกิจ Digital +
logistic ขยายตัว
3. ภาครัฐบริการท่องเที่ยว
การเดินทาง หดตัว

จินตนาการใหม่สำหรับภาครัฐ (ดร.วิโรท สันติประภพ อดีตผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย)

ปัญหาภาครัฐในปัจจุบัน

1. ภาครัฐใช้ทรัพยากรเยอะแต่ก็ยังไม่ได้ประสิทธิภาพทั้งการให้บริการประชาชนและการทำงานของภาครัฐ
2. ภาครัฐมีขนาดใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ ทำให้งบประมาณที่ต้องใช้มากขึ้น
3. โครงสร้างและวิธีการทำงานของภาครัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และไม่สามารถแก้ไขปัญหาในยามวิกฤตได้
4. กลไกการทำงานของรัฐตามไม่ทันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในปัจจุบัน
5. ภาครัฐยังเน้นการรวมศูนย์ทำให้การทำงานเป็นได้ช้า
6. ภาครัฐมีปัญหาด้านคอร์รัปชันจำนวนมาก

การเปลี่ยนแปลงควรเริ่มจาก 4 เสา



เสาการเมือง
ควรสนใจปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจังและ มองผลลัพธ์ในระยะยาวมากกว่าระยะสั้น

เสาโครงสร้าง
ระบบการทำงานภาครัฐ กลไกการบริหารและการกำกับ จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

เสากฎหมาย
ปฏิรูปกฎหมายอย่างจริงจัง

เสาแรงจูงใจ
การทำงานต้องจัดการระหว่าง การลงโทษและการให้รางวัลอย่างสมดุล

ภาครัฐไทยในจินตนาการใหม่



ภาครัฐประสิทธิภาพสูง



ภาครัฐที่มองไปข้างหน้า



ภาครัฐมีขนาดเล็กลง



ภาครัฐที่ทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ



ภาครัฐมีความคล่องตัวปรับตัวได้เร็ว



ภาครัฐต้องไม่สร้างปัญหาสะสมที่รอวันระเบิด



ภาครัฐต้องกล้าสร้างความเป็นธรรมให้สังคม โดยเฉพาะความเหลื่อมล้ำ และกระจายทรัพยากรให้เหมาะสม

หลักคิดของภาครัฐที่จำเป็นต้องมี

1. ภาครัฐไม่ต้องทำเองทุกอย่าง
2. การบริการของภาครัฐ ประชาชนต้องมีสิทธิเลือก
3. ภาครัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น
4. ภาครัฐต้องทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น โดยต้องรับฟังเข้าใจ ยอมรับความเสี่ยงและความสำเร็จร่วมกัน
5. ภาครัฐต้องรับความเสี่ยงได้
6. ปฏิรูปกฎหมายที่ล้าสมัยอย่างตั้งใจและจริงจัง โดยร่วมกันระหว่างภาคการเมืองและราชการ
7. ภาครัฐต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความโปร่งใส สร้างความเป็นธรรม
8. ภาครัฐต้องเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ขึ้นมาบริหารประเทศ
9. ภาครัฐต้องแก้ไขปัญหาเรื่องคอร์รัปชัน





“ประเทศไทยมีความสามารถที่สูง
ในการกิจขั้นต่ำ
แต่มีความสามารถที่จำกัด
ในการกิจขั้นกลางและขั้นสูง”



การกิจขั้นต่ำ

การให้บริการสาธารณะพื้นฐานต่างๆ



การกิจขั้นกลาง

กำกับดูแลกิจกรรมที่มีผลลัพธ์ไม่พึงประสงค์
และส่งเสริมกิจกรรมที่มีผลดีต่อสังคม



การกิจขั้นสูง

การทำงานเชิงรุกที่ภาครัฐมีบทบาทนำ
และประสานความร่วมมือภาคเอกชน

ภาครัฐไทยเก่งในการกิจขั้นต่ำ แต่ไม่ถนัดการกิจขั้นกลางและสูงเพราะลักษณะภาครัฐ

ลักษณะภาครัฐไทยในปัจจุบัน

-  รวมอำนาจที่ส่วนกลาง
-  เน้นปฏิบัติงานตามคำสั่ง
ลำดับระเบียบ
-  ทำงานเสร็จตามตัวชี้วัด
-  ทำงานให้เสร็จตามสายงาน
-  มีการวัดและกบฏวนผลลัพธ์
ที่เกิดกับประชาชนน้อย
-  ยึดแผนทำงานเดียวกันทั่วประเทศ
ไม่กล้าทดลองวิธีใหม่ๆ

แนวทางการทำภารกิจขั้นต่ำ

-  อาศัยการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญ
จำนวนไม่มากและมีขั้นตอนที่ชัดเจน
ในการปฏิบัติ

แนวทางการทำภารกิจขั้นกลางและขั้นสูง

-  ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
-  ต้องการความคิดสร้างสรรค์
-  ขั้นตอนที่ต้องทำยังไม่แน่ชัด ต้องทดลอง
และเรียนรู้จนเกิดผล

การเพิ่มขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อรองรับความท้าทายใหม่ในอนาคต (ต่อ)

ภารกิจของภาครัฐไทยเปลี่ยนไป เมื่อเผชิญความท้าทายใหม่ กับสภาวะ VUCA

เปลี่ยนไว ไม่แน่นอน ซับซ้อน คลุมเครือ

และไทยกำลังต้องเผชิญข้อจำกัดทางทรัพยากร
หนี้สาธารณะต่อ GDP จะอยู่ที่ร้อยละ 62 ในปี 65



การเข้าสู่
สังคมผู้สูงอายุ



การเกิดขึ้น
ของเทคโนโลยี
และธุรกิจปูนโลก



การเปลี่ยนผ่าน
เข้าสู่สังคมดิจิทัล



การบริหาร
วิกฤตฉับพลัน

ภาครัฐไทยจะรับมือความท้าทายใหม่ได้อย่างไร

ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการและการทำงานให้มีความสร้างสรรค์ ยืดหยุ่น
และตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย



การทำงานที่ยึดผลลัพธ์ที่ดี
ต่อพลเมืองเป็นสำคัญ
และกล้าปรับเปลี่ยน



การปรับบทบาท
และลดขนาด
ภาครัฐ



การเปิดให้ภาคเอกชน
ภาคสังคม และท้องถิ่น
มีส่วนร่วมมากขึ้น



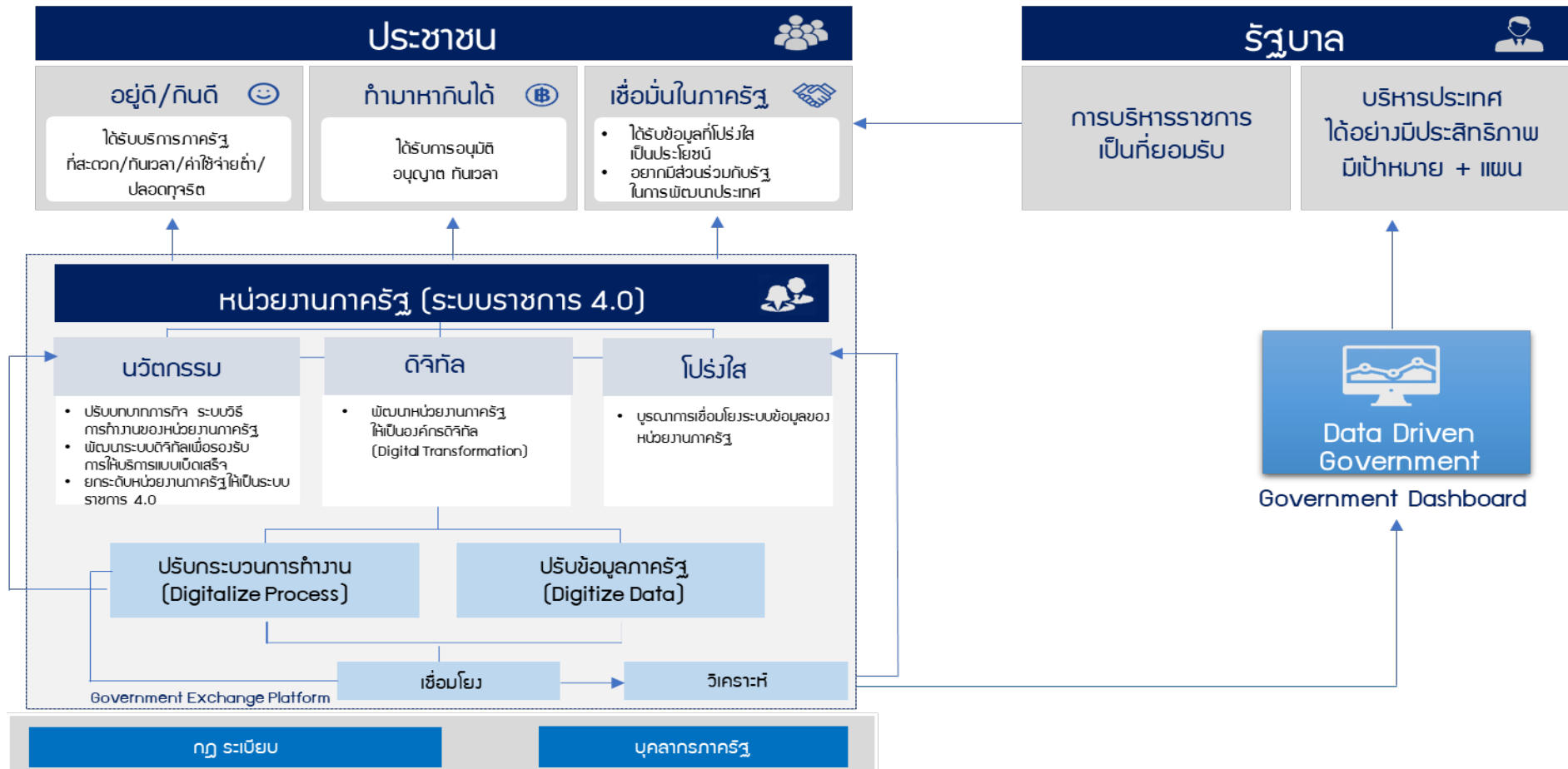
อ่านเพิ่มเติมที่

- เข้าใจความรู้สึก
ปชช.
- ลองทำสิ่งใหม่
- เรียนรู้ตลอดเวลา

- ทบทวนกฎระเบียบ
ที่ล้าสมัย
- ลดบทบาทเป็น
ผู้ให้บริการ

- ให้ภาคเอกชน / ท้องถิ่น
เป็นผู้ให้บริการ
- ให้ ปชช. มีส่วนร่วม
ออกแบบนโยบาย

Public Sector Development Blueprint



หมวดหมู่ที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน

13

เป้าหมาย

1

ยกระดับ
คุณภาพและ
การเข้าถึง
บริการภาครัฐ
ความพึงพอใจในบริการ
ภาครัฐไม่ต่ำกว่า 85%

2

พัฒนาภาครัฐให้มี
สมรรถนะสูง
และคล่องตัว
ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
อยู่ใน 40 อันดับแรกของโลก

กลยุทธ์

1

พัฒนาคุณภาพบริการ
ภาครัฐ ให้ตอบโจทย์
สะดวก และประหยัด

2

ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ
ภาครัฐ ให้ยืดหยุ่น เชื่อมโยง
เปิดกว้าง และมีประสิทธิภาพ

3

ปรับเปลี่ยนเป็น
รัฐบาลดิจิทัล
ที่ใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนา
ประเทศ

4

พัฒนาทักษะของบุคลากรภาครัฐ
และปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ
มาตรการภาครัฐ ให้เอื้อต่อ
การพัฒนาประเทศ

- e-Service เหมือนเหรียญ
 - มี 2 ด้าน ต้องอยู่คู่กัน
-

คือ

“ระบบ และ คน”



พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน
GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE

ศัพท์ที่ควรรู้อย่างเข้าใจ

e-Services

การให้บริการข้อมูลและ
การทำธุรกรรมของภาครัฐ
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

Open Government

การที่ภาครัฐที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบ
ตอบสนองความต้องการของประชาชน
ได้อย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับคุณภาพของ
การบริหารราชการและการให้บริการประชาชน

Open Government Data

ข้อมูลเปิดภาครัฐ คือ “ข้อมูลที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผย
ต่อสาธารณะตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ
ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงและใช้ได้อย่างเสรี
ไม่จำกัดแพลตฟอร์ม ไม่เสียค่าใช้จ่าย เผยแพร่ ทำซ้ำ หรือ
ใช้ประโยชน์ได้โดยไม่จำกัดวัตถุประสงค์”

Digital Disruption

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีที่
พัฒนาขึ้นมาจนถึงจุดที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม
ใหม่ ๆ ครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์ แพลตฟอร์ม
และโมเดลธุรกิจแบบใหม่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ
กับมูลค่าของสินค้าและบริการที่มีในตลาด

Open Data

ข้อมูลเปิดที่ทุกคนสามารถนำไปใช้
ได้โดยอิสระ เช่นการนำไปใช้
การนำกลับมาใช้ใหม่ หรือนำไป
เผยแพร่ได้โดยใครก็ตาม

หรือสรุปได้ว่า คือ ข้อมูลภาครัฐที่ผ่านกระบวนการจัดลำดับ
ชั้นความลับของข้อมูลแล้วว่าเป็น “ข้อมูลสาธารณะ”
ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้งาน วิเคราะห์ หรือ
ดัดแปลงได้ตามความต้องการ

Platform

โครงสร้างพื้นฐานของสถาปัตยกรรม
คอมพิวเตอร์เพื่อให้ซอฟต์แวร์นั้นสามารถ
ทำงานได้ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน
โดยผู้พัฒนาจะพัฒนาซอฟต์แวร์ใด ๆ
เพื่อให้สามารถใช้งานร่วมกับซอฟต์แวร์อื่น ๆ
ที่ใช้งานบน Platform A ผู้พัฒนาจะต้อง
ศึกษาโครงสร้างของ Platform A
เพื่อให้ซอฟต์แวร์นั้นสามารถใช้งานบน
Platform A ได้ เช่น Operation System
Platform, Browser Platform เป็นต้น

Web Portal (เว็บท่า)

ระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์
เพื่อให้เว็บไซต์นั้น ๆ เป็นศูนย์กลาง
เพื่อรวบรวมลิงก์เว็บไซต์ หรือเนื้อหา
หรือบทความต่าง ๆ โดยมีการจัด
เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ดูง่าย และสะดวก
ในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ
ที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่าง เว็บท่าของ
ต่างประเทศ เช่น Yahoo เป็นต้น

(Certification Authority : CA)

ผู้ให้บริการออกใบรับรอง ทำให้ผู้
ประกอบธุรกรรมต่าง ๆ ผ่าน อินเทอร์เน็ต
สามารถมั่นใจได้ว่าบุคคล หรือ อุปกรณ์
เครือข่าย ที่ทำการติดต่อด้วยมีตัวตนจริง

Hackathon

hack + marathon

hack : การค้นหาข้อบกพร่องของสิ่งที่มีอยู่ เพื่อที่จะหา
pain point และหา solution ที่ดีกว่า

marathon : การตั้งใจทำบางสิ่งบางอย่างเป็นเวลา
ติดต่อกันแบบไม่หยุดพัก

ดังนั้น hackathon คือ วิธีการหา solution ใหม่ จาก
ของเดิมที่ยังมี gap ที่ยังพัฒนาได้ โดยใช้เวลาติดต่อกัน
อย่างน้อย 8 ชั่วโมง

ปล. hackathon เป็นเพียงวิธีการหนึ่งในการสร้าง co-
creation ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา

Artificial Intelligent (AI)

เป็นเทคโนโลยีการสร้างความสามารถให้แก่เครื่องจักรและคอมพิวเตอร์ด้วยอัลกอริทึมและกลุ่มเครื่องมือทางสถิติ เพื่อสร้างซอฟต์แวร์ทรงปัญญาที่สามารถเลียนแบบความสามารถของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้ เช่น จดจำ แยกแยะให้เหตุผล ตัดสินใจ คาดการณ์ สื่อสารกับมนุษย์ เป็นต้น ในบางกรณีอาจไปถึงขั้นเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

Blockchain

เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลแบบ Shared Database หรือที่รู้จักกันในชื่อ “Distributed Ledger Technology (DLT)” โดยเป็นรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่รับประกันความปลอดภัยว่าข้อมูลที่ถูกบันทึกไปก่อนหน้านี้ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไข ซึ่งทุกผู้ใช้งานจะได้เห็นข้อมูลชุดเดียวกันทั้งหมด โดยใช้หลักการ Cryptography และความสามารถของ Distributed Computing เพื่อสร้างกลไกความน่าเชื่อถือ

Cryptocurrency

สกุลเงินดิจิทัลซึ่งมีมูลค่าเหมือนกับธนบัตรในสกุลเงินประเทศต่าง ๆ และถูกใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแบบดิจิทัล โดยการแลกเปลี่ยนรูปแบบดิจิทัลได้เริ่มขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 2009 ซึ่ง Blockchain Application ในกลุ่มเงินดิจิทัลได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ทั้งการโอนและการจ่ายเงิน ยกตัวอย่างเช่น Bitcoin และ Ripple

API : Application Programming Interface

ช่องทางการเชื่อมต่อ ช่องทางหนึ่งที่จะเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ ผู้ให้บริการ API จากที่อื่น เป็นตัวกลางที่ทำให้โปรแกรมประยุกต์เชื่อมต่อกับโปรแกรมประยุกต์อื่น หรือเชื่อมการทำงานเข้ากับระบบปฏิบัติการ

API เป็นส่วนสำหรับใช้ในการติดต่อกันสำหรับ Application API ถูกออกแบบมาเพื่อให้ Application ต่าง ๆ สามารถที่จะใช้งานซึ่งกันและกันได้มากขึ้น ซึ่ง API สามารถอยู่ได้ทั้งในรูปแบบของ Library หรือ Framework หรือ Web-service

Web Service

ระบบซอฟต์แวร์ที่ออกแบบมา เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ คือ XML เว็บเซอร์วิสมีอินเทอร์เน็ตเฟส ที่ใช้อธิบายรูปแบบข้อมูลที่เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลได้ ลักษณะการให้บริการของ Web Services นั้น จะถูกเรียกใช้งานจาก Application อื่น ๆ ในรูปแบบ RPC (Remote Procedure Call) ซึ่งการให้บริการจะมีเอกสารที่อธิบายคุณสมบัติของบริการกำกับไว้ โดยภาษาที่ถูกใช้เป็นสื่อในการแลกเปลี่ยนคือ XML ทำให้เราสามารถเรียกใช้ Component ใด ๆ ก็ได้ ใน ระบบ หรือ Platform ใด ๆ ก็ได้ บน Protocol HTTP ซึ่งเป็น Protocol สำหรับ World Wide Web หรือ อินเทอร์เน็ต อันเป็นช่องทางที่ได้รับการยอมรับทั่วโลกในการติดต่อสื่อสารกันระหว่าง Application กับ Application ในปัจจุบัน