

คำนำ

รายงานการศึกษาแนวทางการปรับตัวด้านดิจิทัล (Digital Adoption) สำหรับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ศึกษาสถานการณ์การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐในปัจจุบัน ผ่านการประเมินผลระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่ส่งเสริมการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ รวมทั้งสิ้น 5 ระบบ ประกอบด้วย ระบบ e-Tax Invoice และ e-Filing ของกรมสรรพากร ระบบ e-Registration ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ระบบ e-Customs ของกรมศุลกากร และระบบ e-Payment ของสำนักงานประกันสังคม

นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยนี้ยังวิเคราะห์ดัชนีชี้วัดการยอมรับสู่ดิจิทัลสากล (Digital Adoption Index : DAI) ที่สะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลซึ่งจัดทำโดยธนาคารโลก ตลอดจนศึกษานโยบายองค์ประกอบความสำเร็จ และวิธีการที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนการเข้าถึงดิจิทัลของทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปรับปรุงการให้บริการดิจิทัลได้ตรงประเด็น และวิเคราะห์ศักยภาพในพัฒนาด้านบริการดิจิทัลภาครัฐของประเทศไทยให้สามารถอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจได้ตามเกณฑ์การประเมินของธนาคารโลก

ผลการศึกษาของโครงการวิจัยนี้ ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยที่กำกับดูแลระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตระหนักถึงประเด็นปัญหาต่างๆ รวมทั้งเข้าใจแนวทางการปรับตัวด้านดิจิทัลมากขึ้นจากการรับฟังเสียงสะท้อนและประสบการณ์การใช้งานบริการดิจิทัลภาครัฐของผู้ประกอบการ ประชาชนและนักวิชาการ นอกจากนี้ หน่วยงานยังสามารถรับทราบและเรียนรู้จากประสบการณ์ของประเทศอื่น ๆ ที่กำลังเผชิญกับความท้าทายที่คล้ายคลึงกัน ทั้งวิกฤตทางเศรษฐกิจและการเมืองควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของโลกในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำไปสู่การปรับตัวด้านดิจิทัล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1

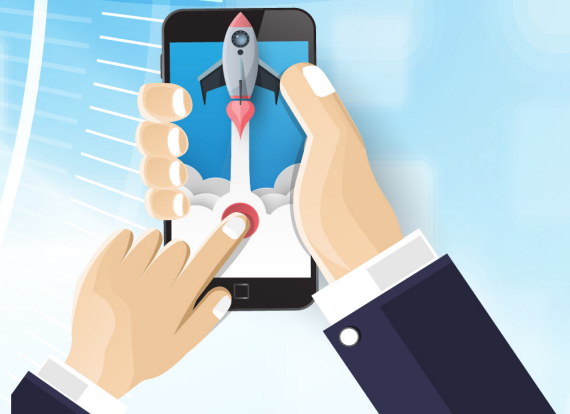
ศึกษาสถานการณ์การดำเนินงานด้านเทคโนโลยี
ดิจิทัลของภาครัฐในปัจจุบัน เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงาน

- ของรัฐพัฒนาระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
- ความสะดวกในการประกอบธุรกิจ

2

ศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จการใช้งานระบบ
ดิจิทัลภาครัฐ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในการ

- ประกอบธุรกิจของประเทศไทย และอันดับของ
- ประเทศไทยในรายงาน Doing Business
- ของธนาคารโลก

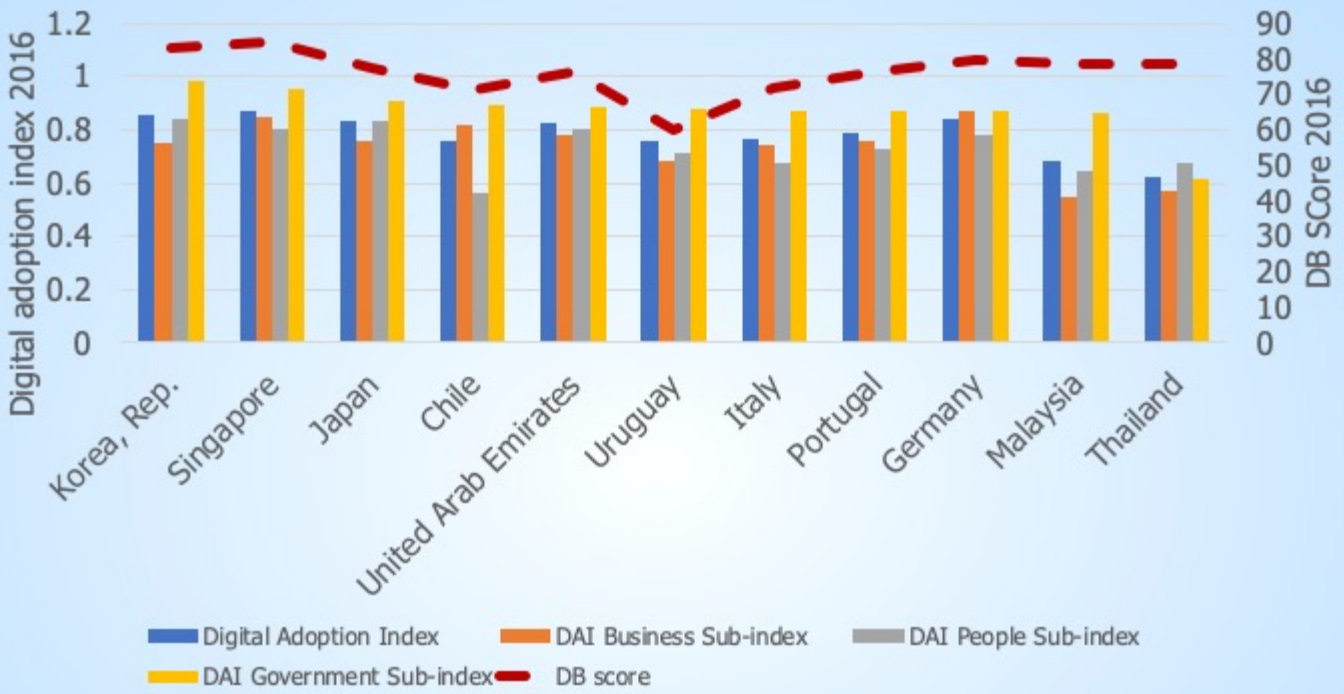


ขอบเขตการศึกษา



ศึกษาสถานการณ์การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐในปัจจุบัน วิเคราะห์ดัชนีชี้วัดการยอมรับสู่ดิจิทัลสากล (Digital Adoption Index : DAI) ที่สะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลซึ่งจัดทำโดยธนาคารโลก ตลอดจน ศึกษานโยบาย องค์กร ประกอบความสำเร็จ และวิธีการที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนการเข้าถึงดิจิทัลของทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปรับปรุงการให้บริการดิจิทัลได้ตรงประเด็น และวิเคราะห์ศักยภาพในพัฒนาด้านบริการดิจิทัลภาครัฐของประเทศไทยให้สามารถอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจได้ตามเกณฑ์การประเมินของธนาคารโลก





- การปรับตัวด้านดิจิทัล คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ (digital adoption) กับการบริหารงานภาครัฐ เมื่อศึกษาข้อมูลร่วมกับรายงาน DB แสดงให้เห็นว่า DAI มีผลต่อคะแนน DB
- สำหรับประเทศไทย ถึงแม้มี DAI ที่น้อย แต่คะแนน DB สูง เนื่องจากมีการปฏิรูปด้านกฎหมายในระดับที่สูง
- หากประเทศไทยสามารถผลักดันเรื่อง Digital adoption ให้มากขึ้นได้ จะส่งผลดีต่อคะแนน DB

นิยาม ปฏิบัติการ

Digital adoption

หมายความว่า การนำระบบดิจิทัลมาปรับใช้ และการปรับตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของระบบไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ ในการใช้งานระบบ



โครงสร้างของรายงานการศึกษา

1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

2 ทบทวนวรรณกรรมเชิงแนวคิดและทฤษฎี

3 พัฒนาการภาครัฐดิจิทัลในต่างประเทศและในประเทศไทย



7 ข้อเสนอแนะและสรุป

6 ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

5 ระเบียบวิธีวิจัย

4 ระบบบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับภาครัฐกิจในประเทศไทย

กรอบการวิจัย (Research Framework)

ขั้นตอนที่ 1: ทบทวนวรรณกรรมเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานบางส่วน มาประกอบการตัดสินใจในการกำหนด คำถาม วัตถุประสงค์ และแนวทางการศึกษา ขั้นตอนนี้เปรียบเสมือนการประเมินแนวทางการดำเนินงานวิจัยเบื้องต้น



ขั้นตอนที่ 2: การตั้งคำถามการวิจัย กำหนดวัตถุประสงค์ การวิจัย และการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวด้านดิจิทัล (Digital Adoption) สำหรับภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ

สร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคำถามการวิจัย ซึ่งใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ (empirical data)

ขั้นตอนที่ 3: การวางแผนทางวิธีการเก็บข้อมูล

Purposive sampling

- E-tax invoice กรมสรรพากร
- E-filing กรมสรรพากร
- E-registration กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- E-customs กรมศุลกากร
- E-payment สำนักงานประกันสังคม
- ตัวแทนภาคเอกชน
- ตัวแทนภาคประชาชน

ขั้นตอนที่ 4: การขอรับรองจริยธรรมการวิจัย

การขอรับรองจริยธรรมการวิจัยจากหน่วยงานที่มีคณะกรรมการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัย

ขั้นตอนที่ 5: การลงพื้นที่ภาคสนาม ณ สถานที่ต่าง ๆ

กรมสรรพากร กรมศุลกากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งสถานที่เอกชน

ขั้นตอนที่ 6: การวิเคราะห์ข้อมูลดิบ

- การถอดรหัสที่สำคัญ (Coding)
- วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 7: การศึกษาและการสังเคราะห์ข้อมูลบริการดิจิทัลภาครัฐ สรุปและให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย





Literature review
(การทบทวนวรรณกรรม)



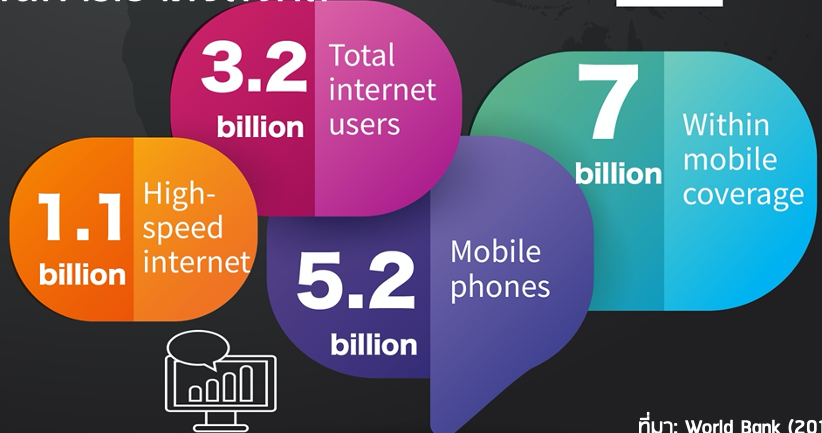
7 of 10

people in the bottom fifth of the population in developing countries own a mobile phone

「DIVIDE」

ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงดิจิทัล

70%



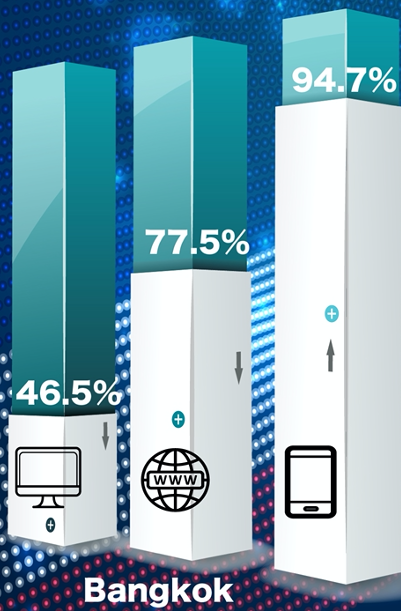
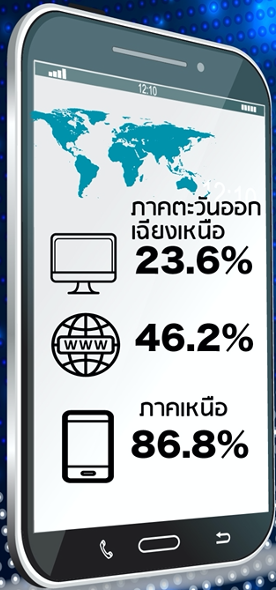
ที่มา: World Bank (2016)

ข้อมูลระดับครัวเรือนในประเทศกำลังพัฒนา มีโทรศัพท์มือถือมากกว่าการเข้าถึงไฟฟ้าหรือน้ำสะอาด และกว่าร้อยละ 70 ของประชากร ในประเทศกำลังพัฒนา มีโทรศัพท์มือถือ จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเป็นสามเท่าในรอบทศวรรษ จาก 1 พันล้านในปี 2548 ถึงประมาณ 3.2 พันล้าน ณ สิ้นปี 2558 ซึ่งหมายความว่า ภาคธุรกิจ ประชาชนและภาครัฐเชื่อมต่อกันมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉลี่ยแล้ว 7 ใน 10 ของประชากรในประเทศกำลังพัฒนา มีโทรศัพท์มือถือ และมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะอยู่ในอันดับที่ห้าของประชากรที่มีรายได้ต่ำ กว่าร้อยละ 70 มีโทรศัพท์มือถือ การรุดทางโทรศัพท์ที่ต่ำที่สุดอยู่ใน Sub-Saharan Africa (ร้อยละ 73) เทียบกับร้อยละ 98 ในประเทศที่มีรายได้สูง แต่การรับเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้ (Internet Adoption) นั้นมีความล่าช้ามาก : มีเพียงร้อยละ 31 ของประชากรในประเทศกำลังพัฒนาที่เข้าถึงได้ในปี 2014 เทียบกับร้อยละ 80 ในประเทศที่มีรายได้สูง ประเทศจีนมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดรองลงมา คือ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น อินเดียและบราซิล

หากมองจากมุมมองของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนั้นดูมีความเท่าเทียมกันมากกว่า เมื่อปรับขนาดตามรายได้สะท้อนถึงโลกาภิวัตน์ที่รวดเร็วของอินเทอร์เน็ต คำถามที่เกิดขึ้นคือ ในขณะที่เทคโนโลยีดิจิทัลกำลังขยายตัว การแบ่งสรรผลประโยชน์จากดิจิทัลกลับไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากเหตุผลหลักสองประการ ได้แก่ 1) กว่าร้อยละ 60 ของประชากรทั่วโลกยังคงใช้บริการในรูปแบบออฟไลน์ และไม่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในเศรษฐกิจดิจิทัล 2) การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลถูกกีดกันด้วยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ ประเทศเศรษฐกิจขั้นสูงหลายแห่งเผชิญกับตลาดแรงงานที่มีการแบ่งขั้วเพิ่มขึ้นและความไม่เท่าเทียมที่เพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีต้องการทักษะที่สูงขึ้นในขณะเดียวกันก็สามารถแทนที่งานประจำ ส่งผลให้แรงงานจำนวนมากต้องแข่งขันเพื่อหางานที่มีรายได้น้อย นอกจากนี้ การลงทุนของภาครัฐในเทคโนโลยีดิจิทัล ในหลายกรณีก็ขาดการรับผิดชอบ เอื้อผลประโยชน์ต่อชนชั้นสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดการครอบครองนโยบายและการควบคุมของรัฐมากขึ้น และเนื่องจากธุรกิจอินเทอร์เน็ตมักจะมีทุนหนา การผูกขาดโดยธรรมชาติ การขาดสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เอื้อต่อแข่งขันกันได้นั้นจะส่งผลให้เกิดตลาดที่เข้มข้นมากขึ้น

ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงดิจิทัล

10「DIVIDE」



21.2%
ผู้สูงอายุ

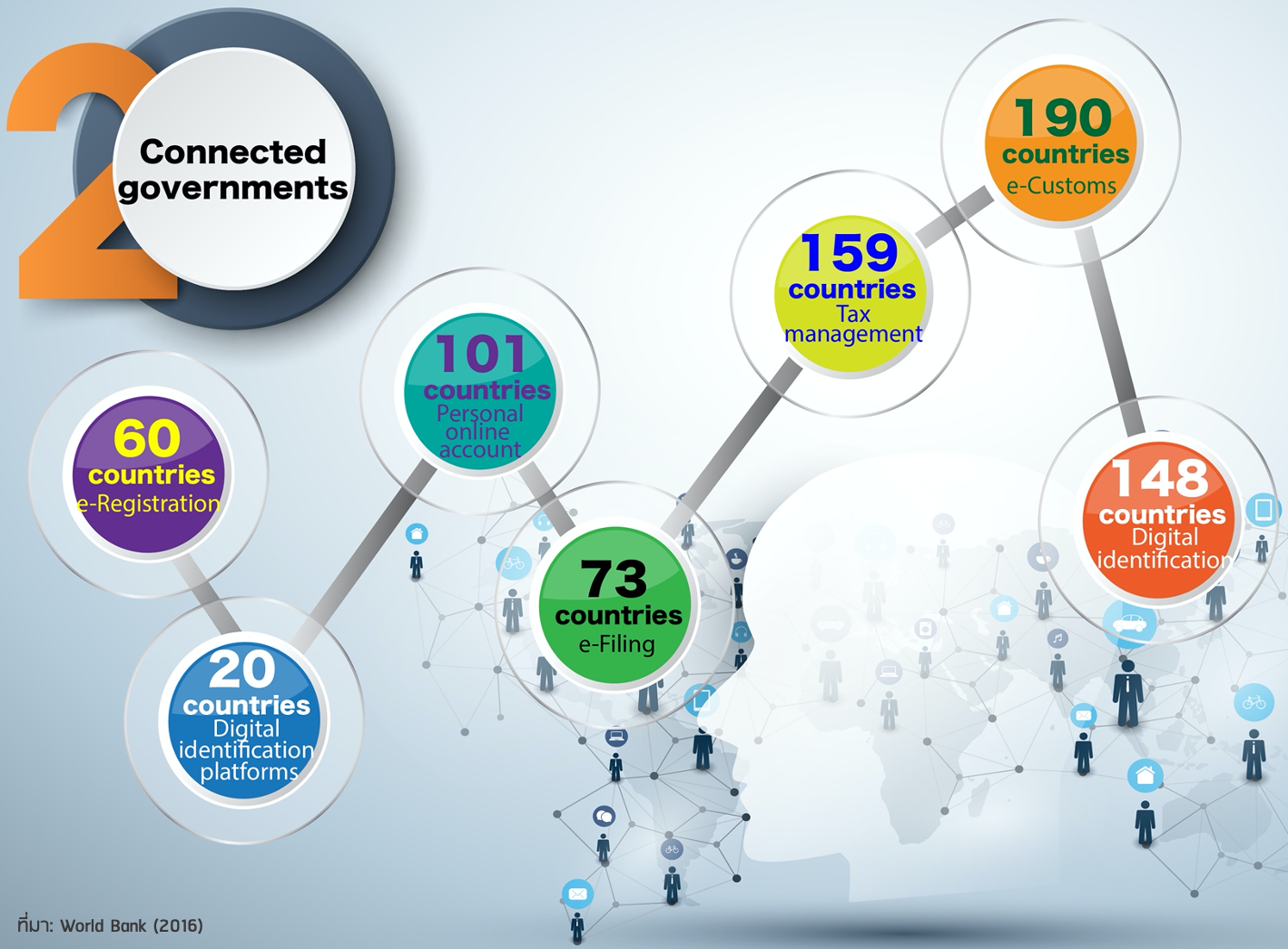
91.4%
เยาวชน



ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2561)

ผลการสำรวจประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปจำนวน 63.3 ล้านคน พบว่า กรุงเทพมหานครมีจำนวนผู้ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือสูงที่สุด (ร้อยละ 46.5 ร้อยละ 77.5 และร้อยละ 94.7 ตามลำดับ) ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่ำที่สุด ร้อยละ 23.6 และร้อยละ 46.2 ในขณะที่การใช้โทรศัพท์มือถือต่ำที่สุดคือภาคเหนือ ร้อยละ 86.8 เมื่อพิจารณาการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างเพศชายและเพศหญิงพบว่าไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ความเหลื่อมล้ำเกิดขึ้นระหว่างเยาวชน (ร้อยละ 91.4) และผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 21.2) และมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตเทศบาลร้อยละ 66.1 ในขณะที่นอกเขตเทศบาลมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 49.3 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

ช่องว่างที่เกี่ยวพันกับกลุ่มประชากรแบบเดียวกันนี้ก็เกิดขึ้นในละตินอเมริกา และแม้แต่ในประเทศที่รายได้ปานกลางหรือรายได้สูงในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป (World Bank, 2016) ช่องว่างทางดิจิทัลสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและอุปสรรคในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ พื้นที่มากมายยังคงขาดการเชื่อมต่อ นอกจากนี้ ประชาชนเป็นส่วนใหญ่มักจะใช้ e-government ในการรับข้อมูลสารสนเทศ มากกว่าเพื่อทำธุรกรรมและการใช้ e-government ของประชาชนนั้นมักจะไม่มีความไม่เท่าเทียมกัน ช่องว่างทางดิจิทัลสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและอุปสรรคในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ พื้นที่มากมายยังคงขาดการเชื่อมต่อ



ที่มา: World Bank (2016)

เชื่อมโยงภาครัฐ

ภาครัฐกำลังก้าวเข้าสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น และการแบ่งงานด้านไอซีทีของภาครัฐในประเทศกำลังพัฒนามีความเข้มข้นมากกว่าภาคเอกชน ภายในปี 2557 รัฐสมาชิกทั้ง 193 แห่งของสหประชาชาติ (UN) มีเว็บไซต์ระดับชาติ : 101 ประเทศสามารถสร้างบัญชีออนไลน์ส่วนบุคคล 73 ประเทศสามารถดำเนินการยื่นภาษีรายได้ออนไลน์และ 60 ประเทศสามารถดำเนินการจดทะเบียนนิติบุคคล สำหรับระบบการบริหารราชการ 190 ประเทศสมาชิกมีระบบการบริหารจัดการทางการเงินแบบอัตโนมัติ 179 ประเทศใช้ระบบดังกล่าวสำหรับการประมวลผลบุคลากร และ 159 ประเทศสำหรับการบริหารจัดการภาษี และ 148 ประเทศมีรูปแบบ digital identification และ 20 ประเทศมีแพลตฟอร์ม digital identification ปัจจุบันประเทศกำลังพัฒนาได้ลงทุนในฟังก์ชัน back-office โดยอัตโนมัติมากกว่าการให้บริการโดยตรงแก่ประชาชนและภาครัฐ



Why many citizens still prefer the face-to-face channel? (ทำไมประชาชนยังนิยมใช้ช่องทางปกติ?)



The citizens' voice

ไม่มั่นใจว่าการทำธุรกรรมออนไลน์จะ
เสร็จสมบูรณ์อย่างถูกต้องหรือไม่

ไม่สามารถที่จะเคลียร์ข้อสงสัย

หากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
ช้ามากปัญหาอาจเกิดขึ้น
ขณะทำธุรกรรม

ระบบมีความซับซ้อน
ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน

ช่องทางปกติมีความ
สะดวก รวดเร็ว

ระยะห่างระหว่าง
ภาครัฐและประชาชน



The citizens' voice

8 IN 10

ไม่มั่นใจว่าการทำธุรกรรมเสร็จสมบูรณ์
อย่างถูกต้องหรือไม่

“ระบบไม่มีให้กรอกข้อมูล ณ ตอนนั้น ถ้าไม่ใส่ข้อมูล
ลงไปจะถือว่ามีความผิดพลาดทางกฎหมายหรือไม่”

“ยังไม่กล้าทิ้งกระดาษ เพราะกฎหมายยังไม่มีการบังคับใช้”



“ไม่มั่นใจว่า Print มาแล้วจะมีกฎหมายรองรับ”
“กรอกข้อมูลไปแล้ว ข้อมูลไม่ขึ้นในระบบ”

“กรอกข้อมูลผิด ชีวิตเปลี่ยน ต้องไปพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานอยู่ดี”

“การให้บริการของภาครัฐบางหน่วยงาน
ยังคงติดปัญหาเรื่องการใช้เอกสารตัวจริง”

The citizens' voice

9 IN 10

ไม่สามารถที่จะเคลียร์ข้อสงสัย

“เจ้าหน้าที่ไม่ใช่ IT Staff ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคได้”

“ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้เมื่อมีปัญหา”

“เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ไม่สามารถจะให้
คำอธิบายได้ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยทันที”

“เจ้าหน้าที่ตอบไม่ตรงกัน”



The citizens' voice

7 IN 10

ระบบมีความซับซ้อน ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน

“การออกแบบระบบไม่ง่ายต่อการใช้งาน”

“สร้างการให้ผู้ใช้ระบบที่ไม่มีมีความชำนาญในการทำธุรกรรมนั้น ๆ ”

“ระบบไม่มีการจัดเก็บข้อมูล เมื่อย้อนกลับไปทำจะต้องกรอกใหม่”

“อยากให้มี username-password เดียวและใช้ได้ทุกระบบ ตอนนี้ต่างคนต่างมี จำไม่ไหว”

“เมื่อเกิดปัญหาและแก้ปัญหาในระบบไม่ได้ ผู้ใช้งานไม่สามารถที่จะกลับไปยื่นระบบปกติได้ ”

“ลักษณะของไฟล์ที่ทางเซิร์ฟเวอร์ไม่สามารถให้อัปโหลดได้”

“หากเราใช้บริการด้วยตนเองเราจะสามารถรับเอกสารกลับมาได้ ขณะเดียวกันที่ยื่นเอกสารออนไลน์มีระยะเวลาที่ต้องเพื่อไว้ ”

The citizens' voice

6 IN 10

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

“หากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตล่าช้าระหว่างการทำรายการ ผู้ใช้ไม่แน่ใจว่าต้องกลับไปจุดเริ่มต้นหรือไม่ ”

“อินเทอร์เน็ตช้ามากปัญหาอาจเกิดขึ้นขณะทำธุรกรรม ”

“server มักจะล่มในช่วงวันหยุดราชการ”

“สามารถเข้าระบบได้เมื่ออยู่ต่างประเทศ”

“ ไม่มีความสม่ำเสมอในเว็บไซต์ของรัฐบาลเกี่ยวกับความเร็ว เนื้อหา หรืองานนำเสนอ ”

“ต้องเริ่มจากศูนย์เมื่อเรียนรู้วิธีใช้งานแต่ละเว็บไซต์ ”



The citizens' voice

8 IN 10

ระยะห่างระหว่างภาครัฐและประชาชน

“ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นว่าใช้แล้วได้ประโยชน์อย่างไร จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกถึงการใช้แล้ว ไม่ก่อให้เกิดปัญหาเมื่อเกิดปัญหาจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐ”

“ไม่มีช่องทางแก่ภาคเอกชนและประชาชนในการให้ feedback เกี่ยวกับบริการดิจิทัลภาครัฐ”

“ถ้าหากมีการเปิดโอกาสให้ comment หลังจากที่ใช้ระบบในทุก ๆ ครั้ง จะทำให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรง เพราะในทุก ๆ ครั้งที่ใช้ระบบอาจจะเจอปัญหาได้ในทุกครั้งที่เจอและเจอปัญหาหลากหลายรูปแบบ ว่าดีไม่ดี”

“ที่ผ่านมามีหลายหน่วยงานไม่มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น หรือ feedback กับภาครัฐในระบบออนไลน์”

“ควรจะมี Call center ที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา”

“ภาครัฐมักจะไม่ค่อยรู้ความต้องการของประชาชน หรือข้อเรียกร้องของประชาชน รวมทั้งประสบการณ์การใช้งานของประชาชน”

The citizens' voice

ALMOST 10 OUT OF 10

ช่องทางปกติมีความสะดวก รวดเร็ว

“พอเป็นกระดานการทำธุรกรรมง่ายกว่า เพราะเจ้าหน้าที่เตรียมเอกสารพร้อม ทุกคนเซ็นมาขึ้น”

“ชินกับการใช้บริการแบบกระดาษ”

“อยากหารื้อกับนายทะเบียน กรณีติดขัดข้อกฎหมาย”

“ระบบออนไลน์ยุ่งยาก ไม่คุ้มค่าเสียเวลา ให้ตัวแทนยื่นดีกว่า”

“e-Registration ดูซ้ำเพราะว่ามีขั้นตอนที่ต้องรอให้ทั้งฝั่งผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่เข้ามาทำในระบด้วยกัน ถ้าอยู่หน้าจอพร้อมกันเลย ประมาณ 10 นาทีก็เสร็จ มีบางรายแก้ไข 10 กว่ารอบ ซึ่งถ้ามาขึ้นเองในช่องทางปกติ ก็สามารถแก้ได้ที่ตรงนั้น เลย ”

“ยื่นแบบกระดาษเร็วมากอยู่แล้ว เพียงแค่ครึ่งชั่วโมง แต่ระบบออนไลน์ต้องใช้เวลาเพื่อรอเจ้าหน้าที่อนุมัติ”

“เทคโนโลยียังไม่สามารถทำแทนคนได้ทั้งหมด เช่น การจดทะเบียนฯ ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญในการตรวจคำขอ ท้ายที่สุดต้องไปพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน”

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ในการปรับตัวด้านดิจิทัลภาครัฐ



ประโยชน์ของระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



ผลการศึกษาพบว่า การมีอยู่และการดำเนินการของระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ล้วนสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนและผู้ประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (ease of doing business) สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินการของระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบสนองต่อบริบทการทำงานของภาคธุรกิจที่ไม่มีข้อจำกัดด้านช่วงเวลาในการทำงาน ช่วยให้ผู้ประกอบการและประชาชนมีทางเลือกในการรับบริการทางเลือกที่เพิ่มขึ้นนี้ย่อมทำให้การทำธุรกิจมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นฐานสำคัญให้กับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล การยกระดับความรู้ด้านดิจิทัล ไม่เพียงแต่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบ แต่ยังมีปัจจัยด้านการเผยแพร่ความรู้อย่างเป็นระบบด้วยเช่นกัน ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่วิเคราะห์มาใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการได้



ความท้าทายและข้อเสนอแนะใน

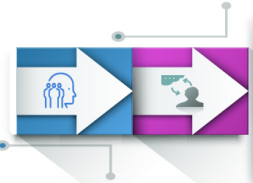
ปัญหาการพัฒนาที่กระจุกตัว



ความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล
(Digital divide)

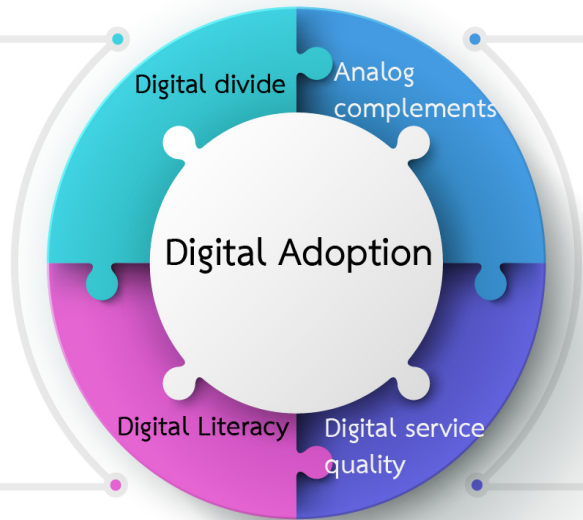
ปัญหาความพร้อมโครงสร้างพื้นฐาน

ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล
ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล
(Digital Literacy)

ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล
ของผู้ใช้บริการระบบ



การลดความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล

การเสริมสร้างปัจจัยร่วมและ

เสริมสร้างโครงสร้าง
พื้นฐาน

การเสริมสร้าง
ความรู้และทักษะ
ด้านดิจิทัล

การส่งเสริมการ
ดำเนินงานเชิง
บูรณาการ

การ
แก้

การปรับตัวด้านดิจิทัล

ปัจจัยร่วมแอนะล็อก
(analog complements)



พัฒนาระบบการ
บริหารภาครัฐ

ความซับซ้อน
กฎหมาย

คุณภาพการบริการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์
(digital service quality)



คุณภาพการบริการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์

- การโต้ตอบกับผู้รับบริการ
- ความง่ายในการใช้สื่อบัน
- การตอบสนองวัตถุประสงค์
ในการรับบริการ
- ความมีประสิทธิภาพของเว็บไซต์
- ความไว้วางใจ

การรับรู้ของ
ผู้ใช้บริการดิจิทัล
ภาครัฐ

- การรับรู้ประโยชน์บริการ
ดิจิทัลภาครัฐ
- วัฒนธรรมดิจิทัลภาครัฐ

แอนะล็อก

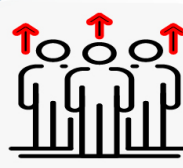
การยกระดับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์



สหภาพและ
ใช้กฎหมาย



การตอบสนองความ
ต้องการของ
ผู้รับบริการ



การยึดประชาชน
เป็นศูนย์กลาง

การลดความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล (Digital divide)

การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

มุ่งเน้นนโยบายที่ส่งเสริมการแข่งขัน

01

สร้างความร่วมมือ
ระหว่างภาคประชาชน
และภาครัฐกิจ

ด้านอุปทาน

02

มีการกำกับตลาด
โทรคมนาคมและ
การกำกับดูแล
อินเทอร์เน็ตที่มี
ประสิทธิภาพ

03

ด้านอุปสงค์

สร้างความมั่นคง
ปลอดภัยไซเบอร์

ลดการพัฒนาที่
กระจุกตัวอยู่ในเมืองใหญ่



มีนโยบายที่สนับสนุน
ความเป็นส่วนตัวและ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ลดระดับการปิดกั้นและ
กลั่นกรองเนื้อหาที่ไหลเวียน
อยู่ในอินเทอร์เน็ต

การเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านดิจิทัล ของผู้ใช้บริการระบบและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ทักษะของเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ให้บริการยังคงเป็นปัญหาที่ท้าทายสำหรับผู้ที่กำหนดนโยบายที่จะต้องวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นและเตรียมความพร้อมในการรองรับการให้บริการดิจิทัลภาครัฐผ่านการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐ



กำหนดนโยบายในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นและเตรียมความพร้อมในการรองรับการให้บริการดิจิทัลภาครัฐผ่านการฝึกอบรม



ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐ



พัฒนายุทธศาสตร์เพื่อดึงดูดพัฒนาและรักษาข้าราชการที่มีทักษะด้านเทคโนโลยี



กำหนดให้มีเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)



เสริมทักษะดิจิทัลบนพื้นฐานของการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของดิจิทัล และเสริมสร้างความเชี่ยวชาญ และทักษะความเป็นผู้นำ

การเสริมสร้างปัจจัยร่วมแอนะล็อก (Analog complements)

A CITIZEN-CENTRED APPROACH

(การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง)

แบ่งปันทรัพยากรด้านเทคโนโลยีเพื่อเอื้อต่อการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น และให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

จัดทำระบบดิจิทัลที่มีความเชื่อมโยงและบูรณาการ

กำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่มีความเชื่อมโยงกับการทำให้ง่ายและเป็นดิจิทัลทั่วทั้งภาครัฐ

เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการดิจิทัลภาครัฐ



DIGITAL SERVICE QUALITY

(การยกระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์)

ความมีประสิทธิภาพของเว็บไซต์ (website effectiveness)

การโต้ตอบกับผู้รับบริการ (responsiveness)

ความง่ายในการใช้สับสน (ease of navigation)

การตอบสนองวัตถุประสงค์ในการรับบริการ (fulfilment)

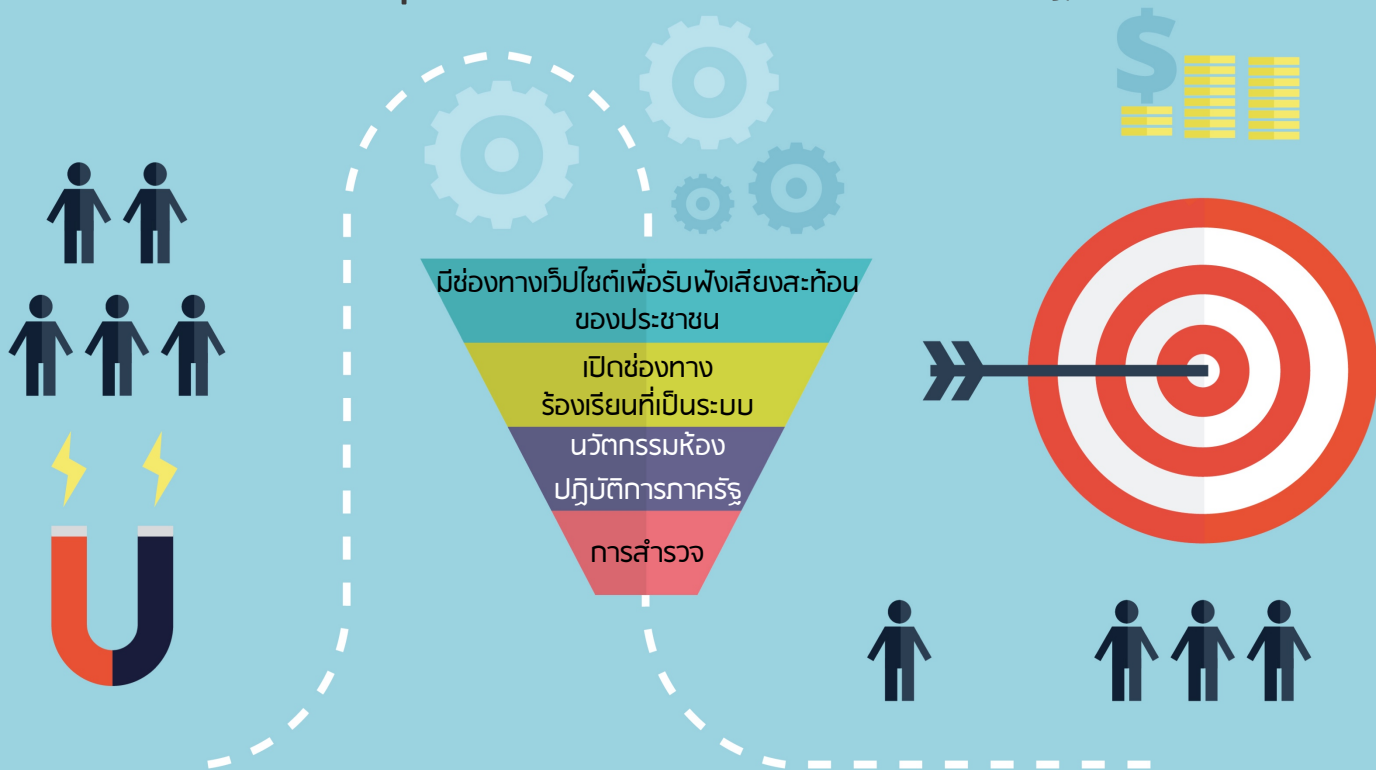


กำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่มีความเชื่อมโยงกับการทำให้ง่ายและเป็นดิจิทัลทั่วทั้งภาครัฐ



- การวางแผนการดำเนินงานที่ขับเคลื่อนได้จริง และมีภาระรับผิดชอบ
- การทบทวนกฎหมายที่เป็นอุปสรรค
- การกำหนดหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- การออกแบบและให้บริการที่เป็นมิตร

เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการดิจิทัลภาครัฐ



จัดทำระบบดิจิทัลที่มีความเชื่อมโยงและบูรณาการ

ลดความซับซ้อนของข้อกำหนด
ในการดำเนินธุรกรรมของภาครัฐ

การสร้างมาตรฐานในรูปลักษณะของ
interfaces และการโต้ตอบ

อำนวยความสะดวกในการเข้าถึง
สำหรับคนพิการ



แบ่งปันทรัพยากรด้านเทคโนโลยีเพื่อเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน
กับหน่วยงานอื่น และให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ระบบดิจิทัลด้านอัตลักษณ์

DIGITAL IDENTITY

ลายเซ็นดิจิทัล

DIGITAL SIGNATURE

แพลตฟอร์มที่สามารถ
ทำงานร่วมกัน

**INTEROPERABILITY
PLATFORM**

ระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูล

**NATIONAL SINGLE
WINDOW**

ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

E-PAYMENT&E-RECEIPT

ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

E-DOCUMENT

การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงานและการกำหนดมาตรฐาน ได้แก่ แพลตฟอร์มความสามารถในการทำงานร่วมกัน (interoperability platform) ซึ่งเชื่อมต่อแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน digital identity ที่สามารถตรวจสอบและยืนยันตัวตนได้ ลายเซ็นดิจิทัล (e-signature) ใช้ลายเซ็นจริงสำหรับการรับรองความถูกต้องของเอกสาร หรือขั้นตอนต่าง ๆ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) และพัฒนาระบบ National Single Window และการจัดทำ e-document ที่มีมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งภาครัฐ



นอกจากนี้ ภาครัฐควรให้บริการที่เป็นมิตรกับประชาชน โดยยึดหลักการ 3 ประการที่ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เป็นมิตรกับผู้ใช้และประชาชนมากขึ้น ได้แก่ 1) ลดความซับซ้อนของข้อกำหนดในการดำเนินธุรกรรมของภาครัฐ เช่น หลีกเลี่ยงการขอข้อมูลที่ภาครัฐครอบครองอยู่แล้วและสามารถหาได้จากการทำงานร่วมกันระหว่างระบบของหน่วยงานต่าง ๆ 2) การสร้างมาตรฐานในรูปลักษณะของอินเทอร์เน็ตเฟชและการโต้ตอบ เช่น การออกแบบเดียวกันสำหรับจุดบริการประชาชน เว็บไซต์และ การกำหนดมาตรฐานของรูปแบบการเก็บข้อมูล และฟังก์ชันการทำงานของเว็บไซต์ 3) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสำหรับคนพิการ เช่น สำหรับช่องทางปกติ ควรอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทางกายภาพ สำหรับระบบออนไลน์ ศักยภาพในการเข้าถึงสำหรับผู้ที่มีความสามารถด้านการมองเห็น การได้ยิน หรือการรับรู้ที่แตกต่างกัน ควรได้รับการขยายผลให้มากที่สุด การจัดเตรียมอินเทอร์เน็ตเฟชแบบบูรณาการและใช้งานง่าย ต้องใช้ปัจจัยเสริมที่ส่งผลต่อกระบวนการส่วนหน้า (front office processes) เช่น การแปลงธุรกรรมของรัฐบาลให้เป็นดิจิทัล และการใช้ National Single Window และกระบวนการ re-engineering และการสร้างมาตรฐาน ความสามารถในการทำงานร่วมกันและการปรับปรุงกฎข้อบังคับเพื่อทำให้การบริหารราชการง่ายขึ้น ปฏิสัมพันธ์กับประชาชนเป็นแบบบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพและเรียบง่าย

