

(ร่าง) แผนพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ของประเทศไทย

พ.ศ. 2570 - 2575

(ฉบับเผยแพร่)





(ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575 (ฉบับเผยแพร่)

จัดพิมพ์และเผยแพร่โดย

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
เลขที่ 120 หมู่ 3 ชั้น 8-9 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 (อาคาร ซี)
ซอยแจ้งวัฒนะ 7 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์: 0 2612 6060

เว็บไซต์: www.dga.or.th

อีเมล: contact@dga.or.th

บทสรุปผู้บริหาร

โลกกำลังก้าวเข้าสู่ยุคที่ “ดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (AI)” ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานอีกต่อไป แต่ได้กลายเป็น “โครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ” ที่กำหนดความสามารถในการแข่งขัน คุณภาพชีวิตประชาชน และประสิทธิภาพของภาครัฐในระยะยาว ประเทศที่สามารถเปลี่ยนผ่านภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลที่เชื่อมโยงข้อมูล ใช้ข้อมูลและ AI ในการตัดสินใจ และให้บริการประชาชนอย่างไร้รอยต่อ จะเป็นประเทศที่สามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สร้างความเชื่อมั่น และรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับประเทศไทย แม้ว่าที่ผ่านมาได้มีการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงเผชิญความท้าทายสำคัญ ทั้งการดำเนินงานที่แยกส่วน การลงทุนซ้ำซ้อน การเชื่อมโยงข้อมูลที่ยังไม่สมบูรณ์ และการให้บริการที่ยังยึดโครงสร้างหน่วยงานเป็นศูนย์กลาง ส่งผลให้ประชาชนและภาคธุรกิจยังต้องเผชิญกับภาระด้านเอกสาร ขั้นตอน และระยะเวลาในการติดต่อภาครัฐ ขณะเดียวกัน การเติบโตอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี AI กำลังเปลี่ยนรูปแบบการบริหารประเทศทั่วโลก ทำให้ “การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลและรัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและ AI” ไม่ใช่เพียงทางเลือก แต่เป็น “ความจำเป็นเชิงยุทธศาสตร์ของประเทศ”

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575 จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็น “กรอบปฏิบัติการร่วมของภาครัฐทั้งระบบ (Whole-of-Government Execution Framework)” ในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางดำเนินงานร่วมกันของทุกหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเร่งขับเคลื่อนประเทศไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ทันสมัย โปร่งใส เชื่อมโยงถึงกัน และใช้ข้อมูลกับ AI เป็นกลไกหลักในการบริหารประเทศ โดยมุ่งยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐให้เทียบเคียงมาตรฐานสากล

ภายใต้วิสัยทัศน์

“สะดวก มั่นใจ บริการภาครัฐไทยสำหรับทุกคน”

แผนฉบับนี้มุ่งเปลี่ยนบทบาทภาครัฐจาก “ผู้ให้บริการ” ไปสู่ “ผู้สร้างประสบการณ์บริการภาครัฐแบบไร้รอยต่อ” ที่ประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องเข้าใจโครงสร้างภายในของหน่วยงานรัฐอีกต่อไป ผ่านการออกแบบบริการบนพื้นฐานของ “เหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Life Events)” “เหตุการณ์ทางธุรกิจ (Business Events)” เช่น การเกิด การศึกษา การประกอบธุรกิจ การลงทุน หรือการเกษียณ แทนการให้บริการแบบแยกส่วนตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน

ในขณะเดียวกัน แผนฉบับนี้มุ่งวางรากฐานสู่ “รัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ (Data- and AI-driven Government)” โดยผลักดันให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกันทั้งภาครัฐ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน บริการดิจิทัลพื้นฐาน และองค์ประกอบพื้นฐานด้าน AI ที่สามารถใช้ร่วมกันได้ในระดับประเทศ อาทิ ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ แพลตฟอร์ม AI กลาง บริการ AI-as-a-Service และมาตรฐานด้านข้อมูลและจริยธรรม AI เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลและ AI ได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ และยกระดับคุณภาพของบริการภาครัฐ

แผนฉบับนี้มุ่งยกระดับการให้บริการภาครัฐใน 4 กลุ่มเป้าหมายสำคัญ ได้แก่

- 1) **ประชาชน** ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดภาระการติดต่อราชการ และได้รับบริการเชิงรุกที่ “รู้ใจ” มากขึ้นผ่านการใช้ข้อมูลและ AI
- 2) **ภาครัฐกิจ** สามารถดำเนินธุรกิจได้ง่ายขึ้น ลดต้นทุนและขั้นตอน เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และเข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) **ชาวต่างชาติ** เข้าถึงข้อมูลภาครัฐที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ และได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดความซับซ้อนในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการพำนักในประเทศไทย
- 4) **ภาครัฐ** สามารถลดความซับซ้อนในการดำเนินงาน ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ตัดสินใจเชิงนโยบายได้แม่นยำขึ้น ยกระดับความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นจากประชาชนและนานาชาติ

เพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม แผนฉบับนี้ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกันของทุกหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้ “เงื่อนไขร่วมของภาครัฐ (Non-negotiable Principles)” ที่ทุกหน่วยงานต้องถือปฏิบัติ ได้แก่

- การออกแบบและปรับกระบวนการใหม่ทั้งระบบ (Re-design) โดยคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้เป็นหลัก ไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว (No Copy / No Re-submission)
- การเชื่อมโยงข้อมูลและบริการระหว่างหน่วยงาน (Integration) ตามมาตรฐานกลาง
- การใช้โครงสร้างพื้นฐาน บริการดิจิทัลพื้นฐาน และแพลตฟอร์มกลางของประเทศร่วมกัน (Infrastructure & Common Services)
- การบริหารจัดการด้วยข้อมูลและ AI ภายใต้กรอบธรรมาภิบาล (Governance) เพื่อความแม่นยำ โปร่งใส มีจริยธรรม และตรวจสอบได้

การขับเคลื่อนแผนกำหนดให้มีการดำเนินการผ่าน 5 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ที่ 1** ยกระดับประสบการณ์การใช้บริการดิจิทัลและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้
- ยุทธศาสตร์ที่ 2** พัฒนาโครงสร้างและบริการพื้นฐานทางเทคโนโลยี
- ยุทธศาสตร์ที่ 3** ผลักดันการดำเนินงานภาครัฐให้ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์
- ยุทธศาสตร์ที่ 4** สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการใช้บริการดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 5** พัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ใช้

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของแผนฉบับนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับ “การเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีทำงานของภาครัฐทั้งระบบ” จากการทำงานแบบแยกส่วน ไปสู่การทำงานร่วมกันในฐานะ “รัฐบาลเดียวกัน (One Government)” ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ต่อประชาชนเป็นสำคัญ พร้อมยอมรับการใช้ข้อมูล โครงสร้างพื้นฐาน บริการดิจิทัลพื้นฐาน และองค์ประกอบพื้นฐานด้าน AI ร่วมกัน เพื่อสร้างบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประเทศในอนาคต

สารบัญ

หน้า

01 ที่มาและความสำคัญ

5

02 ความสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แผน 3 ระดับ
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (SDGs) และนโยบายระดับชาติ

7

03 การประเมินสถานการณ์ด้านรัฐบาลดิจิทัล

12

04 สาระสำคัญของ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575

26

05 แนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ของประเทศไทย

58

06 กรอบและกลไกการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ และปัจจัยแห่งความสำเร็จ

70

01 ที่มาและความสำคัญ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียง “เครื่องมือสนับสนุน” แต่กลายเป็น “โครงสร้างพื้นฐานหลักของประเทศ” ที่กำหนดทิศทางการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ รูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนได้เปลี่ยนไปสู่ความคาดหวังใหม่ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงได้ตลอดเวลา ขณะเดียวกัน ภาคธุรกิจต้องการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ ลดขั้นตอน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลก

ภายใต้บริบทดังกล่าว ภาครัฐไม่สามารถดำเนินงานในรูปแบบเดิมที่แยกส่วนและยึดหน่วยงานเป็นศูนย์กลางได้อีกต่อไป หากแต่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนสู่การเป็น “รัฐบาลดิจิทัล” ที่ให้บริการแบบบูรณาการ เชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการระหว่างหน่วยงานอย่างไร้รอยต่อ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้งที่มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้

ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงได้ตรา พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2562 เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และเป็นกรอบทางกฎหมายในการยกระดับการดำเนินงานของภาครัฐให้ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบ กฎหมายฉบับดังกล่าวมุ่งเน้นให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลและบริการระหว่างหน่วยงานของรัฐบาลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้งเอื้อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐบาลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความเชื่อมั่นต่อภาครัฐมากยิ่งขึ้น

พระราชบัญญัติดังกล่าว มาตรา 10 (1) ได้กำหนดให้มีการจัดทำ “แผนพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล” เพื่อเป็นกรอบกำหนดทิศทางการพัฒนาการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล โดยมุ่งให้การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐมีความสอดคล้องและบูรณาการร่วมกันในระดับประเทศ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติฯ รวมถึงยุทธศาสตร์ชาติและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง สำนักงานพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล จึงได้จัดทำแผนพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2566

อย่างไรก็ตาม สถานการณ์โลกในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี โดยเฉพาะการพัฒนาแบบก้าวกระโดดของเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีอุบัติใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการและการบริหารจัดการภาครัฐในหลายประเทศ ขณะเดียวกันประเทศชั้นนำทั่วโลกได้เร่งพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล โดยยึดโยงกับมาตรฐานสากลและบูรณาการการใช้ข้อมูลและ AI เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ส่งผลให้การแข่งขันในมิติของ “คุณภาพภาครัฐ (Public Sector Performance)” มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น

สำหรับประเทศไทย แม้ว่าจะมีความก้าวหน้าในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างต่อเนื่องในช่วงที่ผ่านมา แต่ยังคงมีความท้าทายสำคัญ ทั้งในด้านการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน การเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลอย่างเต็มศักยภาพ การลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน และการยกระดับบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ โดยเฉพาะ AI มาใช้ประโยชน์อย่างเป็นระบบและมีธรรมาภิบาล จึงทำให้ประเทศไทยยังมีช่องว่างในการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล เมื่อเทียบกับประเทศชั้นนำ และจำเป็นต้องเร่งยกระดับการพัฒนาในทุกมิติ

นอกจากนี้ ภายใต้วิสัยทัศน์ของรัฐบาลที่มุ่งยกระดับประเทศไทยให้เป็นผู้นำในภูมิภาค และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติ ภาครัฐจึงมีบทบาทสำคัญในฐานะ “กลไกหลักของประเทศ” ที่ต้องปรับตัวให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงที การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลจึงไม่ใช่เพียงทางเลือก แต่เป็น “ความจำเป็นเชิงยุทธศาสตร์” ของประเทศ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงมีความจำเป็นในการทบทวนและปรับปรุงแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับบริบทของประเทศ และเทียบเคียงมาตรฐานสากล โดยเฉพาะการวางรากฐาน “รัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ (Data- and AI-driven Government)” ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและองค์ประกอบพื้นฐานด้าน AI ของภาครัฐที่สามารถใช้ร่วมกันได้ทั้งประเทศ รวมถึงการกำหนดมาตรฐาน กลไกกำกับดูแล และแนวทางการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575 เพื่อใช้เป็นกรอบเชิงนโยบายในการกำหนดทิศทางและแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศในระยะต่อไป โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านจากการพัฒนาแบบแยกส่วนไปสู่การพัฒนาแบบบูรณาการทั้งภาครัฐ (Whole-of-Government) การใช้โครงสร้างพื้นฐานและบริการดิจิทัลพื้นฐานร่วมกัน (Shared Infrastructure and Common Services) รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการประชาชนให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล

แผนฉบับนี้จึงมีความสำคัญในฐานะกลไกหลักในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านภาครัฐไทย ไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ โดยไม่เพียงมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยี แต่ยังมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการทำงาน และรูปแบบการให้บริการของภาครัฐทั้งระบบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืนในระยะยาว

ท้ายที่สุด ความสำเร็จของการขับเคลื่อน (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ ฉบับนี้ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและนักลงทุน และวางรากฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศไทยในยุคดิจิทัลอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนอย่างบูรณาการต่อไป

02 ความสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แผน 3 ระดับ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (SDGs) และนโยบายระดับชาติ

(ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ จัดทำขึ้นโดยคำนึงถึงความสอดคล้องเชื่อมโยงกับกฎหมายหลักและแผนพัฒนาระดับชาติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (SDGs) เพื่อให้การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเป็นไปในทิศทางเดียวกับการพัฒนาประเทศในภาพรวม และสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล

2.1 ความสอดคล้องกับกฎหมายหลัก

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยจำเป็นต้องดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การกำหนดทิศทางและการขับเคลื่อนแผนเป็นไปอย่างถูกต้อง มีความสอดคล้องเชิงนโยบาย และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นเอกภาพในทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1.1 พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัตินี้เป็นกฎหมายสำคัญที่กำหนดกรอบและแนวทางในการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการทำงานระหว่างกันได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักของการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลใน 5 เรื่อง ได้แก่ (1) การนำระบบดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง (2) การพัฒนามาตรฐานหลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับระบบดิจิทัล และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่จำเป็นให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างและพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐให้มีความสอดคล้องและมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน โดยมีการบูรณาการและสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ (3) การสร้างและพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูล (4) การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะที่หน่วยงานของรัฐจัดทำและครอบครองในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล และ (5) การรักษาวินัยการเงินการคลังภาครัฐและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าและเป็นไปตามเป้าหมาย

นอกจากนี้ พระราชบัญญัตินี้ยังได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อกำหนดกรอบและทิศทางการบริหารงานภาครัฐ และการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบของเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575 จึงมีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว โดยมุ่งเน้นการยกระดับบริการดิจิทัลภาครัฐ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การจัดทำมาตรฐานที่เกี่ยวกับบริการดิจิทัลภาครัฐ การผลักดันการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การยกระดับคุณภาพและความพร้อมใช้งานข้อมูลเปิด ตลอดจนการสร้างเชื่อมั่นด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐ

2.1.2 ความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

พระราชบัญญัตินี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ และการให้บริการของหน่วยงานของรัฐผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจลดภาระขั้นตอนในการติดต่อราชการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของภาครัฐ

กฎหมายดังกล่าวกำหนดให้หน่วยงานของรัฐสามารถรับคำขอ การยื่นเอกสาร การติดต่อสื่อสาร การออกหนังสือราชการ หรือการแจ้งผลการพิจารณาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยมีหลักการสำคัญในการยอมรับเอกสารและหลักฐานในรูปแบบดิจิทัล การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินกระบวนการทางราชการ รวมถึงการกำหนดมาตรการเพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบ

(ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575 จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาบริการดิจิทัลที่สามารถดำเนินการได้แบบครบวงจรผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาแพลตฟอร์ม โครงสร้างพื้นฐานและบริการพื้นฐานที่รองรับการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล ตลอดจนการผลักดันให้เกิดการบูรณาการข้อมูลและระบบงานระหว่างหน่วยงาน การเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน รวมถึงการผลักดันการบังคับใช้มาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

2.2 ความสอดคล้องกับแผน 3 ระดับ ตามนโยบายของมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2560 และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (SDGs)

การพัฒนารัฐบาลไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง โดยแนวทางในการพัฒนาถูกกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางและผลักดันให้ประเทศไทยบรรลุความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การวิเคราะห์ความสอดคล้องเชื่อมโยงของ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575 กับแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ สามารถสรุปความสอดคล้องได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



2.3 ความสอดคล้องกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี

(ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ มีความสอดคล้องกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี ณ วันที่ 9 เมษายน 2569 ในทุกมิติสำคัญ โดยมีบทบาทในการช่วยขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการสร้างประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว สามารถสรุปความสอดคล้องรายประเด็นได้ดังนี้

1) ด้านเศรษฐกิจ

นโยบายด้านเศรษฐกิจมุ่งปรับโครงสร้างเศรษฐกิจ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน บูรณาการข้อมูล สนับสนุนให้คนไทยเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและส่งเสริมการใช้ปัญญาประดิษฐ์ เพื่อสร้างโอกาสให้กับทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม โดยนโยบายนี้มีความสอดคล้องกับ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับประสิทธิภาพการใช้บริการดิจิทัลและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ที่มีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการรวมถึงสิทธิสวัสดิการจากภาครัฐได้อย่างเท่าเทียม และยุทธศาสตร์ที่ 3 ผลักดันภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์ ที่มุ่งผลักดันให้ภาครัฐบูรณาการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน จัดทำข้อมูลเปิดเพื่อให้ภาคเอกชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล รวมถึงการต่อยอดผ่านการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

2) ด้านความมั่นคงและการต่างประเทศ

นโยบายด้านความมั่นคงมุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจากอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับประสิทธิภาพการใช้บริการดิจิทัลและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ซึ่งรวมถึงการยกระดับบริการแจ้งความและการติดตามสถานะคดีผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความโปร่งใสในการให้บริการ และยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการใช้บริการดิจิทัล ที่มุ่งยกระดับมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัล และเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและรับมือกับความเสี่ยงด้านความมั่นคงในรูปแบบใหม่ได้อย่างเหมาะสม

3) ด้านสังคม

นโยบายด้านสังคมมุ่งส่งเสริมการเข้าถึงการศึกษาอย่างทั่วถึง และนโยบายที่มุ่งพัฒนาระบบสุขภาพและฐานข้อมูลสุขภาพที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน โดยจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม โดยนโยบายนี้มีความสอดคล้องกับ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับประสิทธิภาพการใช้บริการดิจิทัลและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ซึ่งรวมถึงการยกระดับบริการดิจิทัลสำคัญ ได้แก่ การเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ตลอดช่วงชีวิต ที่มุ่งเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และบริการด้านสาธารณสุขในสถานพยาบาลภาครัฐ ที่มีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและโอนข้อมูลสุขภาพส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ

4) ด้านภัยพิบัติและสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านภัยพิบัติมุ่งพัฒนาระบบประกันภัยพิบัติแห่งชาติ เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ และสนับสนุนการเยียวยาผลกระทบแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว ทั่วถึง และเป็นธรรม โดยนโยบายนี้มีความสอดคล้องกับ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับประสิทธิภาพการใช้บริการดิจิทัลและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ซึ่งรวมถึงการยกระดับบริการด้านการแจ้งเตือนภัยพิบัติและการช่วยเหลือเยียวยาผ่านช่องทางดิจิทัล ให้สามารถแจ้งเตือนได้อย่างทันทั่วถึงและเข้าถึงข้อมูลภัยพิบัติ รวมถึงการขอช่วยเหลือเยียวยาได้ง่าย

5) ด้านการบริหารภาครัฐและการปฏิรูปกฎหมาย

นโยบายด้านการบริหารภาครัฐและการปฏิรูปกฎหมายมุ่งผลักดันการดำเนินงานของภาครัฐให้เปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ และการปรับปรุงกฎหมายให้เอื้อต่อการให้บริการที่ทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนโยบายนี้มีความสอดคล้องกับ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ ในทุกยุทธศาสตร์ มุ่งส่งเสริมการพัฒนาภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พัฒนาบริการภาครัฐให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมโยงกันอย่างไร้รอยต่อ ควบคู่กับการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การบูรณาการข้อมูล และการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล



03 การประเมินสถานการณ์ด้านรัฐบาลดิจิทัล

3.1 สถานการณ์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล

การศึกษาและวิเคราะห์แนวโน้มการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล ถือเป็นกรอบแนวทางสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากลที่พิสูจน์แล้วว่ามีประสิทธิภาพ และช่วยให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ผ่านการสังเคราะห์กรณีความสำเร็จจากแบบอย่างที่ดีที่สุด (Best Practices) ของประเทศชั้นนำด้านรัฐบาลดิจิทัล และแนวโน้มเทคโนโลยีภาครัฐในระดับสากล

3.1.1 แนวโน้มสำคัญของรัฐบาลดิจิทัลในระดับโลก

แนวโน้มการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับโลกสะท้อนถึงทิศทางสำคัญที่ภาครัฐในหลายประเทศนำมาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะและการบริหารจัดการภาครัฐ โดยสังเคราะห์จากกรอบแนวคิดและรายงานวิชาการขององค์กรระหว่างประเทศที่ได้รับการยอมรับ อาทิ Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) United Nations และ World Bank ควบคู่กับการศึกษารณีตัวอย่างจากประเทศที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น อาทิ ราชอาณาจักรเดนมาร์ก สาธารณรัฐสิงคโปร์ สาธารณรัฐเอสโตเนีย สหราชอาณาจักร สาธารณรัฐเกาหลี และเครือรัฐออสเตรเลีย เป็นต้น สามารถสรุปเป็นแนวโน้มสำคัญของรัฐบาลดิจิทัลได้ 9 ประการ ดังนี้



1) การให้บริการเชิงรุก เฉพาะบุคคล และอิงตามเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Proactive, Personalized and Life-Event-Based Services)

การออกแบบบริการภาครัฐโดยคำนึงถึงความต้องการและเหตุการณ์สำคัญในชีวิตของประชาชนเป็นศูนย์กลาง แทนการออกแบบบริการตามโครงสร้างหรือภารกิจของหน่วยงาน เป็นประเด็นสำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดย OECD¹ ระบุว่า บริการสาธารณะแบบเฉพาะบุคคลและเชิงรุกเป็นแนวโน้มการปฏิรูปสำคัญ ซึ่งมีบทบาทในการยกระดับบริการให้สามารถเข้าถึงได้สะดวก ไร้รอยต่อ และครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้ โดยบริการภาครัฐควรออกแบบให้สอดคล้องกับเหตุการณ์สำคัญในชีวิตของประชาชน รวมถึงการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกระบวนการบริการเดียว (Single Service Flow) อาศัยกลไกสนับสนุนต่าง ๆ เช่น การให้คำแนะนำเฉพาะบุคคล การช่วยกรอกข้อมูลล่วงหน้า (Pre-filled Data) การแจ้งเตือนเชิงรุก ตลอดจนการให้บริการโดยอัตโนมัติ ตัวอย่างเช่น แพลตฟอร์ม LifeSG ของสิงคโปร์ ที่บูรณาการบริการจากหลายหน่วยงานภาครัฐ จัดกลุ่มบริการตามเหตุการณ์สำคัญในชีวิต และให้คำแนะนำเฉพาะบุคคล² และเอสโตเนียมีการให้บริการเชิงรุกเฉพาะบุคคล อาทิ การแจ้งเตือนข้อเสนอสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ปกครองโดยอัตโนมัติภายหลังการจดทะเบียนการเกิดของบุตร การจ่ายสวัสดิการสังคมบางประเภทเมื่อผู้มีสิทธิมีคุณสมบัติครบถ้วนโดยอัตโนมัติและไม่ต้องยื่นคำขอเพิ่มเติม รวมถึงการแจ้งเตือนภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น การต่ออายุเอกสารราชการ และการดำเนินการด้านภาษี³

¹ OECD (2024), *Global Trends in Government Innovation 2024 : Fostering Human-Centred Public Services*. Available at : www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/12/global-trends-in-government-innovation-2024_2513b7fb/c1bc19c3-en.pdf

² GovTech (2025), *LifeSG*. Available at : <https://www.life.gov.sg/>

³ e-Estonia (2019), *Factsheet - Proactive Government*. Available at : https://e-estonia.com/wp-content/uploads/factsheet_proactive_government.pdf



2) การออกแบบโดยคำนึงถึงความครอบคลุมของผู้ใช้ และการให้บริการผ่านหลายช่องทาง (Inclusion by Design and Omnichannel)

ภาครัฐมุ่งขับเคลื่อนการออกแบบบริการภายใต้แนวคิด Inclusive by Design โดยให้ความสำคัญกับการออกแบบบริการที่สามารถเข้าถึงและใช้งานได้โดยประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้มีทักษะดิจิทัลจำกัด หรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านภาษา เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้บริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียม⁴ ภายใต้แนวคิดดังกล่าว การให้บริการผ่านหลายช่องทาง (Omnichannel) จึงเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยภาครัฐต้องจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายและเชื่อมโยงกันอย่างไร้รอยต่อครอบคลุมทั้งช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน รวมถึงช่องทางออฟไลน์ เช่น การให้บริการ ศูนย์บริการ หรือการช่วยเหลือผ่านเจ้าหน้าที่⁵ ตัวอย่างเช่น สหราชอาณาจักรกำหนดแนวทางการพัฒนาบริการภาครัฐ (Service Standard) เพื่อให้บริการสามารถเข้าถึงและใช้งานได้โดยผู้ใช้ทุกกลุ่ม ควบคู่กับการพัฒนาแพลตฟอร์ม GOV.UK ให้เป็นศูนย์กลางการเข้าถึงบริการภาครัฐแบบครบวงจร รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน พร้อมจัดให้มีช่องทางช่วยเหลือสำหรับผู้ที่ไม่สามารถใช้บริการดิจิทัลได้ (Assisted Digital) ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการและยกระดับความครอบคลุมของการให้บริการภาครัฐ⁶



3) ความสามารถในการทำงานร่วมกันและการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใต้หลักการให้ข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Interoperability and Once Only)

การพัฒนาาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ (Interoperability) ควบคู่กับหลักการให้ข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Once Only) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล เพื่อมุ่งลดภาระประชาชนและภาคธุรกิจในการยื่นข้อมูล หากข้อมูลถูกจัดเก็บอยู่ในระบบของภาครัฐ โดยหน่วยงานภาครัฐสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อใช้ร่วมกันอย่างปลอดภัย ช่วยให้บริการรวดเร็ว สะดวก และไร้รอยต่อมากขึ้น โดยมีตัวอย่างที่โดดเด่น ได้แก่ X-Road ของเอสโตเนีย เป็นแพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ทำงานร่วมกับหลักการ Once Only เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างปลอดภัย ส่งผลให้การบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดต้นทุนที่ซ้ำซ้อน และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของภาครัฐ⁷



4) โครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลและบริการดิจิทัลพื้นฐานของภาครัฐ (Digital Public Infrastructure and Common Government Services)

การเปลี่ยนผ่านระบบที่แยกส่วนของแต่ละหน่วยงานไปสู่โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลสาธารณะที่ใช้ร่วมกัน (Digital Public Infrastructure : DPI) โดยมีบริการดิจิทัลพื้นฐานที่นำมาใช้ซ้ำได้ เช่น ระบบยืนยันตัวตนดิจิทัล ระบบการชำระเงินดิจิทัล ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล ระบบแจ้งเตือน และฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร

⁴ UNDP (2022), *Inclusive by Design : Accelerating Digital Transformation for the Global Goals*. Available at : <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-07/UNDP-Inclusive-by-Design-Accelerating-Digital-Transformation-for-the-Global-Goals.pdf>

⁵ OECD (2022), *Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age*. Available at : https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/11/oecd-good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery-in-the-digital-age_f3845ec3/2ade500b-en.pdf

⁶ GOV.UK (2025), *Service Manual - Service Standard*. Available at : <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>

⁷ e-Estonia (2025), *X-Road : The backbone of Estonia's interoperable digital state*. Available at : <https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services/x-road/>

เพื่อให้บริการภาครัฐนำไปใช้ต่อยอดได้โดยไม่ต้องพัฒนาซ้ำ ถือเป็นรากฐานสำคัญของการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ และสอดคล้องกับแนวคิด “Government as a Platform”⁸ ตัวอย่างเช่น Government Tech Stack ของสิงคโปร์ เป็นชุดเครื่องมือที่ช่วยให้การพัฒนาระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการใช้ได้ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และช่วยให้หน่วยงานสามารถพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีความปลอดภัยและมีคุณภาพได้รวดเร็วยิ่งขึ้น⁹ และเอสโตเนียพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและองค์ประกอบกลาง (Common Building Blocks) เช่น ระบบยืนยันตัวตนดิจิทัล (Digital ID) แพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนข้อมูล X-Road และพอร์ทัลกลางภาครัฐ (State Portal) ที่สามารถนำมาใช้ซ้ำได้ในภาครัฐ แทนการพัฒนาแบบใหม่แยกกันในแต่ละหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพ และสนับสนุนการให้บริการแบบบูรณาการทั้งภาครัฐ¹⁰



5) ระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลที่น่าเชื่อถือและปลอดภัย (Trusted and Secure Digital Identity)

ภาครัฐในหลายประเทศมุ่งยกระดับระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลให้มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญกับระดับการรับรองตัวตน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความสามารถในการเชื่อมโยงข้ามหน่วยงาน โดยมุ่งพัฒนาระบบที่มีมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยและธรรมาภิบาลที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้บริการภาครัฐได้อย่างมั่นใจในทุกช่วงของการทำธุรกรรมกับภาครัฐ ตัวอย่างเช่น MitID ของเดนมาร์ก เป็นระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลระดับชาติที่รองรับการใช้งานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยได้กำหนดระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตนให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของบริการแต่ละประเภท พร้อมโครงสร้างการเชื่อมต่อผ่านตัวแทนกลางเพื่อให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถบูรณาการการใช้งานบนมาตรฐานเดียวกัน¹¹ ตลอดจน Singpass ของสิงคโปร์ เป็นระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประชาชนผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การยืนยันตัวตนสองขั้นตอน (2FA) เพื่อทำธุรกรรมกับภาครัฐอย่างปลอดภัยและเชื่อถือได้¹²



6) การออกแบบโดยคำนึงถึงความน่าเชื่อถือ (Secure-by-Design)

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ถูกยกระดับจากบทบาทเชิงเทคนิคเฉพาะด้าน ไปสู่หลักการสำคัญในการออกแบบและพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยไม่เพียงเน้นการตอบสนองต่อภัยคุกคามหรือเสริมมาตรการป้องกันภายหลังการพัฒนาระบบ แต่เป็นการบูรณาการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความโปร่งใสในการดำเนินงานไว้ในทุกขั้นตอนของการพัฒนาบริการและโครงสร้างพื้นฐาน¹³ ซึ่งครอบคลุมการมีระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การกำหนดธรรมาภิบาลที่ชัดเจน การเฝ้าระวังและประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง การควบคุมการเข้าถึง และการยืนยันตัวตน ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านความมั่นคงปลอดภัยขั้นสูงตามความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น สหราชอาณาจักรกำหนดแนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Service Standard) ที่เน้นการออกแบบบริการให้ปลอดภัย ใช้งานง่าย

⁸ OECD (2024), *The OECD Digital Government Policy Framework and OECD, Digital public infrastructure for digital governments*. Available at : https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/12/digital-public-infrastructure-for-digital-governments_11fe17d9/fff525dc8-en.pdf

⁹ Government Technology Agency of Singapore (2025), *Singapore Government Tech Stack (SGTS)*. Available at : <https://www.tech.gov.sg/products-and-services/for-government-agencies/software-development/sg-tech-stack/>

¹⁰ E-Estonia (2025), *e-Estonia solutions*. Available at : <https://e-estonia.com/solutions/>

¹¹ MitID (2025), *MitID : Your digital ID*. Available at : <https://www.mitid.dk/en-gb/>

¹² Singpass (2025), *Singpass*. Available at : <https://portal.singpass.gov.sg/>

¹³ United Nations (2024), *E-Government Survey 2024*. Available at : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>

และตอบโจทช์ผู้ใช้ โดยความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลเป็นองค์ประกอบที่ต้องพิจารณาตั้งแต่ต้นทางของการออกแบบและพัฒนาบริการ¹⁴



7) การบริหารราชการที่ขับเคลื่อนด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI-Enabled Public Administration)

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในภาครัฐเริ่มก้าวข้ามจากโครงการนำร่อง ไปสู่การประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารราชการอย่างเต็มรูปแบบเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ทั้งการทำงานอัตโนมัติในงานธุรการ การสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนหน้า การพัฒนาระบบสนทนาอัตโนมัติ การตรวจจับการทุจริตหรือความผิดปกติ การจัดลำดับความสำคัญของคำร้อง และการออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มผลผลิตภาพ ความรวดเร็ว และความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีนัยสำคัญ ตัวอย่างเช่น แพลตฟอร์ม Pair ของสิงคโปร์ เป็นเครื่องมือ Generative AI เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ อาทิ การสรุปข้อมูล การจัดทำเอกสาร และการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ช่วยลดภาระงานเชิงธุรการ เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ และยกระดับผลผลิตภาพของภาครัฐในภาพรวม¹⁵ และการประยุกต์ใช้ AI ในการตรวจจับความผิดปกติและการทุจริตด้านภาษีของเอสโตเนีย โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ร่วมกับแบบจำลอง AI เพื่อระบุพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงสูง ทำให้หน่วยงานสามารถดำเนินการเชิงรุก ในการป้องกันการทุจริต เพิ่มประสิทธิภาพการเก็บรายได้ของรัฐ¹⁶ ทั้งนี้ หากขาดการกำกับดูแลที่เหมาะสม ในการขับเคลื่อนการใช้ AI อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น จึงจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กับการกำหนดกรอบธรรมาภิบาลที่ชัดเจน กลไกกำกับติดตามที่มีประสิทธิภาพ และการเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กร¹⁷ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม



8) การบริหารจัดการภาครัฐที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Governance)

การนำข้อมูลมาใช้ในการกำกับดูแลและตัดสินใจ เช่น การใช้แดชบอร์ดติดตามผล การประยุกต์ใช้วิทยาการข้อมูล (Data Science) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) และการใช้ข้อมูลแบบเรียลไทม์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและการปรับทิศทางนโยบายอย่างทันท่วงที เป็นแนวทางที่มีความสำคัญมากขึ้นภายใต้แรงกดดันที่ภาครัฐต้องตอบสนองได้รวดเร็ว จัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการทดลองใช้นโยบายก่อนบังคับใช้จริง ภาครัฐมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาธรรมาภิบาลข้อมูล ส่งเสริมการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กร และสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณะ¹⁸ ตัวอย่างเช่น ออสเตรเลียยกระดับธรรมาภิบาลข้อมูลสู่มาตรฐานระดับชาติผ่านการจัดตั้งหน่วยงานกลาง Office of the National Data Commissioner (ONDC) เพื่อกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพและน่าเชื่อถือ โดยมีการวางโครงสร้างสถาปัตยกรรมข้อมูลผ่าน DATA Scheme และแพลตฟอร์ม Dataplace เพื่อเชื่อมโยงทรัพยากรและองค์ความรู้ข้ามหน่วยงานให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกันอย่าง

¹⁴ GOV.UK (2025), Service Manual - Service Standard. Available at : <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>

¹⁵ Open Government Products (2025), Pair.gov.sg. Available at : <https://pair.gov.sg/>

¹⁶ e-Estonia (2024), Digitising taxation secures Estonia's nr. 1 position in Tax Competitiveness Index. Available at : <https://e-estonia.com/digitising-taxation-secures-estonias-nr-1-position-in-tax-competitiveness-index/>

¹⁷ World Bank (2025), Digital Progress and Trends Report 2025: Strengthening AI Foundations. Available at : <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099112525160536089/pdf/P505350-59c98ca8-0803-4f23-b470-17f3dab010ab.pdf>

¹⁸ OECD (2019), *The Path to Becoming a Data-Driven Public Sector*. Available at : https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/11/the-path-to-becoming-a-data-driven-public-sector_9ed7e867/059814a7-en.pdf; OECD (2020), *The OECD Digital Government Policy Framework : Six Dimensions of a Digital Government*. Available at : https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2020/10/the-oecd-digital-government-policy-framework_11dd6aa8/f64fed2a-en.pdf

มีประสิทธิภาพ พร้อมวางกลไกการติดตามเชิงรุกผ่านตัวชี้วัดเชิงโครงสร้างและระบบการตรวจสอบ การปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนภาครัฐไปสู่การตัดสินใจเชิงนโยบายบนพื้นฐานของข้อมูล (Data-Based Governance) อย่างแท้จริง¹⁹ และโครงการ Effortless Customer Experience Programme ของกรุงอาบูดาบี ใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร่วมกับเครื่องมือกลาง เช่น ระบบ CRM ภาครัฐ แบบรวมศูนย์ ตัวชี้วัดด้านประสบการณ์ของผู้ใช้ ระบบรายงาน และการประเมินระดับความพร้อม เพื่อสร้างระบบนิเวศที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลสำหรับติดตามและพัฒนาบริการร่วมกัน²⁰



9) การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ (Implementation Practice)

ความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัลมิได้ขึ้นอยู่กับแนวคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถของ ภาครัฐในการขับเคลื่อนให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอทั้งระบบ โดยต้องอาศัยการกำหนด ทิศทางที่ชัดเจน มาตรฐานกลางที่มีการใช้ร่วมกัน การจัดสรรงบประมาณอย่างสอดคล้อง การติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงกฎระเบียบและกระบวนการทำงาน รวมถึงพัฒนาศักยภาพ ด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ ล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่เอื้อต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ทั้งการยกระดับบริการ การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานกลาง หรือการประยุกต์ ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ตัวอย่างเช่น สาธารณรัฐเกาหลีมีการกำกับทิศทางจากส่วนกลางอย่างเข้มแข็ง ควบคู่กับ กลไกด้านการลงทุนดิจิทัล การพัฒนาทักษะ และการดำเนินงานแบบบูรณาการทั้งภาครัฐ²¹ และ ราชอาณาจักรเดนมาร์กมีรูปแบบการกำกับดูแลความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยยุทธศาสตร์ ดิจิทัลที่ตกลงร่วมกันระหว่างหน่วยงานระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิด การจัดลำดับความสำคัญ การจัดสรรงบประมาณ และการดำเนินงานที่สอดคล้องกันในทุกกระดับ²²



¹⁹ Australian Government (2025), *Data and Digital Government Strategy Implementation Plan 2025*. Available at : <https://www.dataanddigital.gov.au/sites/default/files/documents/2025-11/2025%20Implementation%20Plan.pdf>

²⁰ Abu Dhabi Government (2025), *Abu Dhabi Program for Effortless Customer Experience*. Available : <https://www.abudhabi.gov.ae/en/programmes/abu-dhabi-program-for-effortless-customer-experience>

²¹ OECD (2025), *Digital Government Review of Korea - Harnessing Digital and Data to Transform Government*. Available at : https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/10/digital-government-review-of-korea_f49872f3/9defc197-en.pdf

²² Agency of Digital Government (2025), *The Joint Government Digital Strategy*. Available at : <https://en.digst.dk/strategy/the-joint-government-digital-strategy/>

3.1.2 แนวโน้มเทคโนโลยีของภาครัฐในประเทศชั้นนำ



1) ปัญญาประดิษฐ์เชิงตัวแทน หรือผู้ช่วยอัจฉริยะ (AI Agents)

ภาครัฐเริ่มมีการต่อยอดการใช้ปัญญาประดิษฐ์จากเครื่องมือสนับสนุน เช่น แชทบอต การค้นหาขั้นสูง และระบบอัตโนมัติ ไปสู่ระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความสามารถเชิงตัวแทน หรือผู้ช่วยอัจฉริยะ (AI Agents) สามารถวางแผน ประสานงาน และดำเนินการบูรณาการร่วมกับหลายระบบได้ ซึ่งมีศักยภาพอย่างมากในการสนับสนุนการพลิกโฉมโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานของภาครัฐและระบบราชการ²³ ตัวอย่างเช่น แพลตฟอร์ม Dida.AI ของประเทศยูเครน ภายใต้แผน Agentic State ถูกออกแบบให้เป็นตัวแทนอัจฉริยะที่ให้บริการแก่ประชาชนผ่านการโต้ตอบเชิงสนทนา มากกว่าการให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว²⁴ และสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์กำหนดกรอบการดำเนินงานของภาครัฐ ให้ประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงตัวแทนในร้อยละ 50 ของหน่วยงาน บริการ และกระบวนการภาครัฐ ภายในระยะเวลา 2 ปี พร้อมออกแบบนโยบาย กระบวนการ และขั้นตอนการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับการทำงานของ AI แบบอัตโนมัติ²⁵



2) เทคโนโลยีควอนตัม (Quantum Technology)

เทคโนโลยีควอนตัมเป็นเทคโนโลยีขั้นสูงที่สามารถรองรับการคำนวณที่ซับซ้อนและการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีการนำมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ เช่น การประมวลผลขั้นสูงเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและจำลองสถานการณ์เชิงนโยบาย การพัฒนาระบบสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูง ตลอดจนการเตรียมความพร้อมด้านการเข้ารหัสเพื่อรองรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีควอนตัมยังไม่ถูกนำมาใช้ในการให้บริการภาครัฐในวงกว้าง แต่เริ่มเป็นประเด็นสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ของภาครัฐ²⁶ เนื่องจากระบบภาครัฐจำนวนมากพึ่งพาการเข้ารหัสในการยืนยันอัตลักษณ์ การลงลายมือชื่อดิจิทัล การสื่อสาร และการคุ้มครองข้อมูล ทั้งนี้ การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับความเสี่ยงในอนาคต โดยมุ่งเน้นการสร้างความตระหนัก การกำหนดทิศทางและมาตรฐาน ตลอดจนการวางแผนระยะยาว มีความสำคัญยิ่งกว่าการเร่งนำเทคโนโลยีมาใช้งานในระยะสั้น ตัวอย่างเช่น ศูนย์ความมั่นคงไซเบอร์ของประเทศแคนาดาได้เผยแพร่แผนการดำเนินงาน (Roadmap) สำหรับการเปลี่ยนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่เป็นความลับไปสู่การเข้ารหัสแบบ Post-Quantum โดยกำหนดผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ระยะดำเนินการ หมายเหตุสำคัญ และกลไกกำกับดูแลสำหรับการเปลี่ยนผ่านในระดับภาครัฐ²⁷ และศูนย์ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติของสหราชอาณาจักรได้กำหนดกรอบระยะเวลาในการเปลี่ยนผ่านสำหรับภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล และภาคอุตสาหกรรม โดยคาดว่าจะดำเนินการเปลี่ยนผ่านได้อย่างสมบูรณ์ภายในปี 2578²⁸

²³ Ilves, L., Kilian, M., Peixoto, T. and Velsberg, O (2025/2026), *The Agentic State: Rethinking Government for the Era of Agentic AI*. Available at : <https://agenticstate.org/paper.html>

²⁴ The Agentic State (2026), *Building the Agentic State in Ukraine: Roadmap from Vision to Implementation*. Available at : <https://agenticstate.org/projects/ukraine-roadmap.html>

²⁵ UAE Government Media Office (2026), *Mohammed bin Rashid chairs UAE Cabinet meeting, approves new housing policy and Agentic AI framework*. Available at : <https://www.mediaoffice.ae/en/news/2026/april/23-04/mohammed-bin-rashid-chairs-uae-cabinet-meeting>

²⁶ OECD (2025), *Digital Economy Papers: A Quantum Technologies Policy Primer*. Available at : https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/01/a-quantum-technologies-policy-primer_bdac5544/fd1153c3-en.pdf

²⁷ Canadian Centre for Cyber Security (2025), *Roadmap for the migration to post-quantum cryptography for the Government of Canada*. Available at : <https://www.cyber.gc.ca/en/guidance/roadmap-migration-post-quantum-cryptography-government-canada-itsm40001>

²⁸ UK National Cyber Security Centre (2025), *Timelines for migration to post-quantum cryptography*. Available at : <https://www.ncsc.gov.uk/guidance/pqc-migration-timelines>



3) ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต (AI Supported Horizon Scanning)

ภาครัฐมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์และเครื่องมือด้านการวิเคราะห์แนวโน้มอนาคต เพื่อเสริมสร้างการกำกับดูแลเชิงคาดการณ์ (Anticipatory Governance) โดยมุ่งยกระดับความสามารถในการคาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้า ทั้งการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์สถานการณ์ และการคาดการณ์ความต้องการใช้บริการในอนาคต ซึ่งช่วยให้ภาครัฐสามารถออกแบบนโยบายและบริการได้อย่างเหมาะสมและทันเวลาที่มากยิ่งขึ้น แม้แนวทางดังกล่าวยังอยู่ในระยะเริ่มต้นและยังไม่เป็นขีดความสามารถหลักของภาครัฐในปัจจุบัน แต่มีความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องภายใต้บริบทของความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ตัวอย่างเช่น Virtual Singapore ของสิงคโปร์ เป็น Digital Twin ระดับชาติ เพื่อสนับสนุนการวางผังเมือง การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน และการเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติ โดยช่วยให้ผู้กำหนดนโยบายสามารถประเมินประเด็นต่าง ๆ เช่น การใช้ประโยชน์ที่ดิน ความเสี่ยงจากน้ำท่วม และโครงสร้างสาธารณูปโภคใต้ดิน²⁹ และกองทุนเพื่อการนวัตกรรม SITRA ของสาธารณรัฐฟินแลนด์ เป็นศูนย์รวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และคาดการณ์อนาคตเชิงยุทธศาสตร์ (Foresight) และการศึกษาอนาคตเชิงระบบ (Futures Studies) ในภาครัฐ ช่วยให้ผู้กำหนดนโยบายสามารถมองข้ามกรอบระยะสั้นทางการเมือง และเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว³⁰



4) บล็อกเชน (Blockchain)

เทคโนโลยีบล็อกเชนยังคงเป็นแนวโน้มที่ได้รับความสนใจจากภาครัฐในนานาประเทศ โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องการสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูลและธุรกรรม ตัวอย่างเช่น โครงการ European Blockchain Services Infrastructure ของสหภาพยุโรป มุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานบล็อกเชนที่มีความน่าเชื่อถือสำหรับบริการภาครัฐข้ามพรมแดน เช่น การรับรองตัวตนดิจิทัล (Verifiable Credentials) การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เชื่อถือได้ และการรับรองเอกสาร³¹ ทั้งนี้ การนำบล็อกเชนไปใช้ในภาครัฐมีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่สามารถก้าวผ่านระยะนำร่องไปสู่การใช้งานจริง³² สะท้อนให้เห็นว่าภาครัฐยังไม่ได้นำไปใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานหลักอย่างแพร่หลาย เนื่องจากข้อจำกัดด้านความคุ้มค่า ความซับซ้อนของการบูรณาการกับระบบเดิม และความไม่ชัดเจนด้านมาตรฐานและกฎระเบียบ



5) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things : IoT)

เทคโนโลยี IoT มีการประยุกต์ใช้งานที่ชัดเจนในเชิงปฏิบัติ โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการเมือง การคมนาคม และการติดตามการให้บริการ ตัวอย่างเช่น การใช้ข้อมูลจากเซนเซอร์เพื่อปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะในสาธารณรัฐเกาหลี โดยเขต Seongdong ได้นำระบบ Smart Shelter และ Smart Crosswalk ที่ใช้ IoT มาใช้ในการติดตามข้อมูลการจราจร อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ และความปลอดภัยของคนเดินเท้าแบบเรียลไทม์ เพื่อยกระดับคุณภาพการคมนาคมและการเดินทางในเมือง³³ อย่างไรก็ตาม

²⁹ OECD (2024), *Global Trends in Government Innovation 2024 : Fostering Human-Centred Public Services*. Available at : https://www.oecd.org/en/publications/global-trends-in-government-innovation-2024_c1bc19c3-en/full-report/component-8.html

³⁰ OECD (2025), *Building Anticipatory Capacity with Strategic Foresight in Government*. Available at : https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/05/building-anticipatory-capacity-with-strategic-foresight-in-government_ed581d05/d7eb0bb6-en.pdf

³¹ European Commission (2024), *Blockchain : Creation of EUROPEUM-EDIC*. Available at : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/blockchain-creation-europeum-edic>

³² OECD (2022), *Blockchain at the frontier : Impacts and issues in cross-border co-operation and global governance*. Available at : <https://doi.org/10.1787/80e1f9bb-en>

³³ OECD Observatory of Public Sector Innovation (2019), *Everyday safety and convenience through cutting-edge technology : Seongdong's smart shelter & crosswalk*. Available at : <https://oecd-opsi.org/innovations/everyday-safety-and-convenience-through-cutting-edge-technology-seongdongs-smart-shelter-crosswalk-2>

การนำ IoT ไปใช้ยังเผชิญข้อจำกัดสำคัญอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านงบประมาณ ความมั่นคงปลอดภัยดิจิทัล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความสามารถในการเชื่อมโยงระบบ และการขยายผลในระดับระบบ ส่งผลให้การใช้งานยังคงอยู่ในวงจำกัด โดยมีกลุ่มนำไปใช้ทดลองหรือประยุกต์ใช้ในกรณีเฉพาะ มากกว่าการนำไปใช้ในวงกว้างทั่วทั้งระบบราชการ

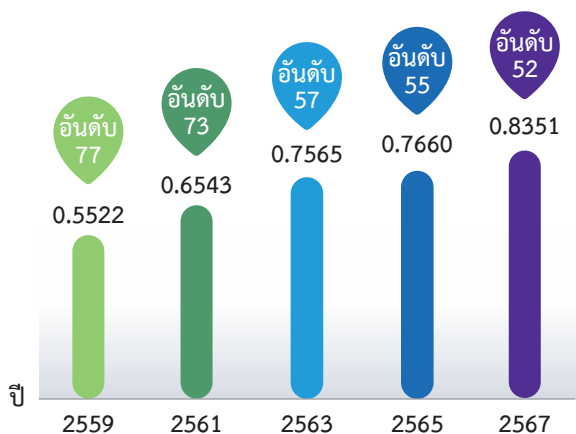
3.2 สถานการณ์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

3.2.1 สถานการณ์ของประเทศไทยจากการประเมินจากภายนอก

ผลการวิเคราะห์การจัดอันดับและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสะท้อนให้เห็นสถานะของประเทศไทยเมื่อเทียบกับมาตรฐานสากล โดยการวิเคราะห์นี้อ้างอิงจากผลการจัดอันดับด้านรัฐบาลดิจิทัลจาก 3 องค์กร ได้แก่

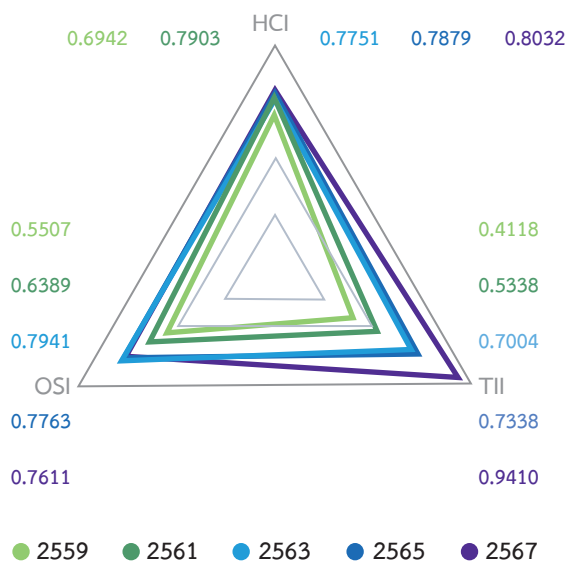
- 1) ผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index หรือ EGD) โดยองค์การสหประชาชาติ

แผนภาพอันดับและค่าคะแนนดัชนี รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยองค์การสหประชาชาติ (E-Government Development Index : EGD) ปี 2559 - 2567



ที่มา : United Nations. E-Government Survey 2016 - 2024 (สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2569)

แผนภาพค่าคะแนนดัชนีย่อย EGD ของประเทศไทย ปี 2559 - 2567

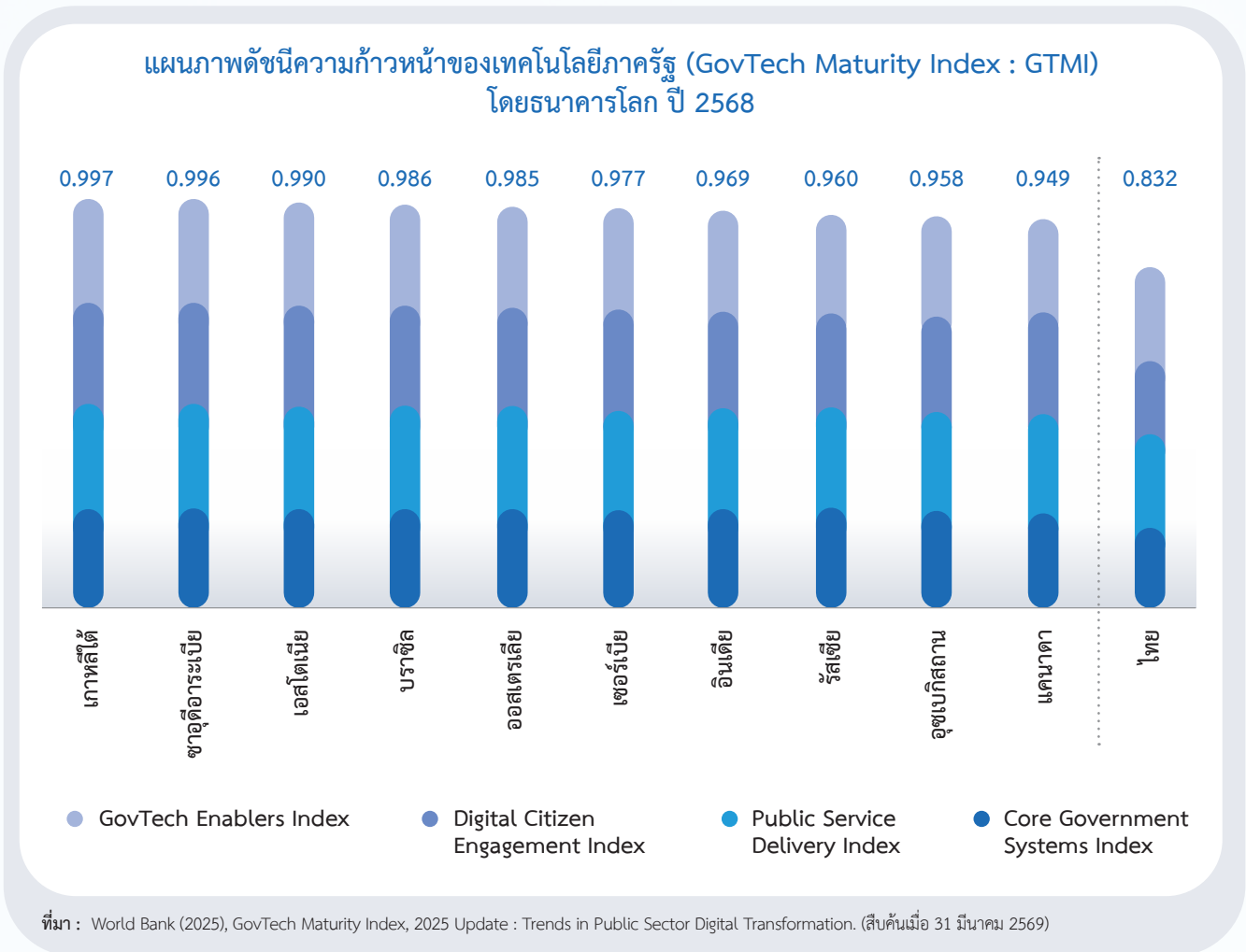


ที่มา : United Nations. E-Government Survey 2016 - 2024 (สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2569)

ผลการสำรวจล่าสุด ในปี 2567 ประเทศไทยมีคะแนนและอันดับดีขึ้นเมื่อเทียบกับผลการสำรวจในปี 2565 โดยได้รับการปรับอันดับขึ้นจากอันดับที่ 55 เป็นอันดับที่ 52 จาก 193 ประเทศ ด้วยคะแนนที่เพิ่มขึ้นจาก 0.7660 ในปี 2565 เป็น 0.8351 ในปี 2567 สะท้อนถึงพัฒนาการของการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยเมื่อพิจารณาในระดับภูมิภาค ประเทศไทยยังคงมีอันดับอยู่ในอันดับที่ 2 ของอาเซียนรองจากสิงคโปร์

เมื่อพิจารณาคะแนนในแต่ละด้าน พบว่า ดัชนีโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม (Telecommunication Infrastructure Index : TII) และดัชนีทุนมนุษย์ (Human Capital Index : HCI) ปรับตัวดีขึ้น จาก 0.7338 และ 0.7879 ในปี 2565 เป็น 0.9410 และ 0.8032 ในปี 2567 สะท้อนถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและศักยภาพของประชาชน ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ขณะที่ดัชนีการให้บริการออนไลน์ (Online Service Index : OSI) ลดลงเล็กน้อยจาก 0.7763 ในปี 2565 เป็น 0.7611 ในปี 2567 แสดงให้เห็นว่ายังมีประเด็นที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ โดยเฉพาะการยกระดับบริการดิจิทัลให้ครบวงจรและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

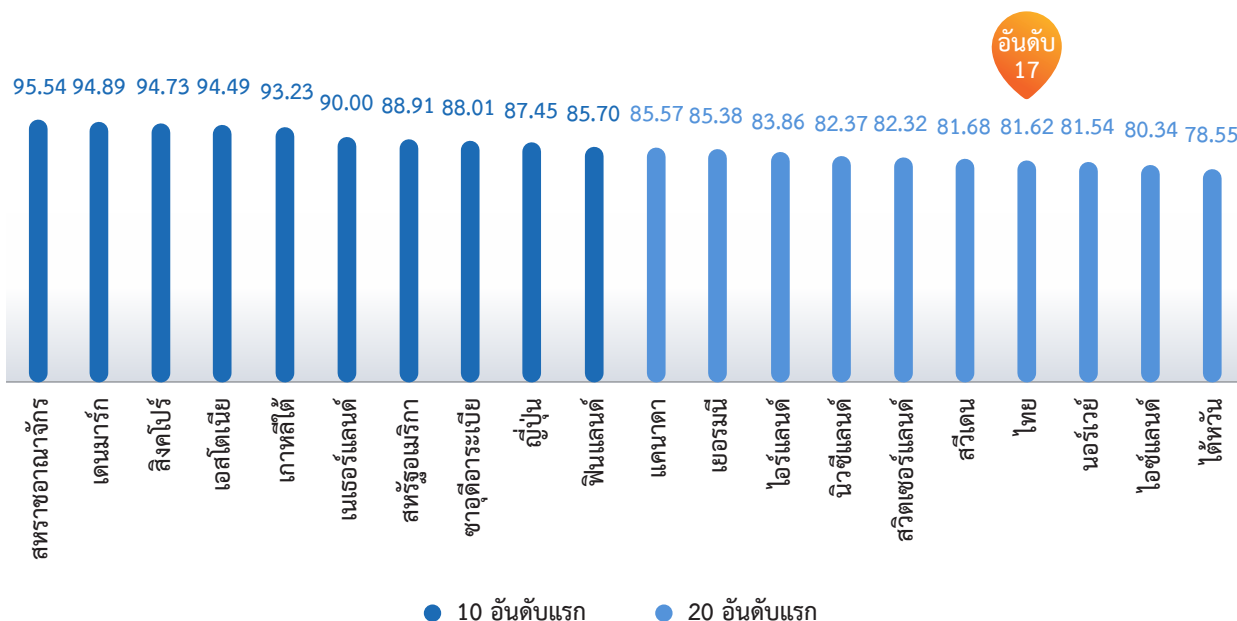
2) ผลการจัดอันดับดัชนีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีภาครัฐ (GovTech Maturity Index : GTMI) โดยธนาคารโลก



ผลการประเมินในปี 2568 ประเทศไทยได้รับคะแนน 0.832 สะท้อนถึงระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีความก้าวหน้าในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาคะแนนในรายดัชนีย่อย พบว่า ดัชนีบริการดิจิทัลของภาครัฐ (Public Service Delivery Index) และดัชนีปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัล (GovTech Enablers Index : GTEI) มีคะแนนสูงสุดที่ 0.911³⁴ สะท้อนถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาบริการดิจิทัลและความพร้อมด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกลไกสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ ขณะที่ดัชนีการมีส่วนร่วมทางดิจิทัลของพลเมือง (Digital Citizen Engagement Index : DCEI) มีคะแนนต่ำที่สุดที่ 0.707³⁴ สะท้อนถึงข้อจำกัดในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล ทั้งในด้านการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในกระบวนการภาครัฐ ซึ่งยังมีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนาเพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบและทั่วถึงยิ่งขึ้น

3) ผลการจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (World Digital Government Ranking Survey) โดยมหาวิทยาลัยวาเซดะร่วมกับสถาบัน International Academy of CIO (IAC)

แผนภาพคะแนนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (World Digital Government Ranking Survey) โดยมหาวิทยาลัยวาเซดะร่วมกับสถาบัน International Academy of CIO (IAC) ปี 2568



ที่มา : Waseda University (2025), The 20th Waseda - IAC World Digital Government Ranking 2025. (สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2569)

ผลการจัดอันดับในปี 2568 ประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับที่ 17 จาก 66 ประเทศ ด้วยคะแนน 81.62 และจัดอยู่ในอันดับที่ 2 ของกลุ่มประเทศอาเซียนรองจากสิงคโปร์ สะท้อนถึงระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความก้าวหน้าในภาพรวม โดยประเทศไทยมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในบางตัวชี้วัด โดยเฉพาะด้านการให้บริการออนไลน์ (Online Services : OS) ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 10 และด้านยุทธศาสตร์และการส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (E-Government Promotion : EPRO) ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 9 ร่วมกับสาธารณรัฐโปรตุเกส³⁵ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมยังพบว่าประเทศไทย

³⁴ Worldbank (2025), 2025 GovTech Maturity Index Update. Available at : <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/gtmi-2025-update>

³⁵ Waseda University (2025), The 20th Waseda - IAC World Digital Government Ranking 2025. Available at : https://idg-waseda.jp/pdf/2025_Digital_Government_Ranking_Report.pdf

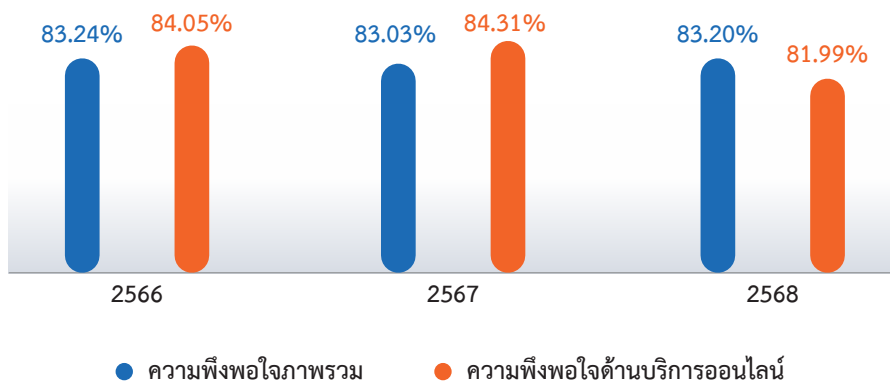
มีช่องว่างในหลายมิติที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม อาทิ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความสะดวกในการใช้งานพอร์ทัลกลาง ประสิทธิภาพด้านการบริหารและการเงิน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ และการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความครอบคลุมและสมดุลมากยิ่งขึ้น

ผลการประเมินจากองค์กรที่จัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากลสะท้อนถึงความจำเป็นในการยกระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในหลายมิติ ได้แก่ การพัฒนาแพลตฟอร์มกลางและบริการดิจิทัลให้ครบวงจรและยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างเป็นระบบ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐอย่างครอบคลุม ตลอดจนการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถด้านรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้

3.2.2 สถานการณ์ของประเทศไทยจากการประเมินจากภายใน

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ

แผนภาพระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ปี 2566 - 2568



ที่มา : สำนักงาน ก.พ.ร. ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ปี 2566 - 2568

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐในช่วงปี 2566 - 2568 อยู่ที่ร้อยละ 83.24 83.03 และ 83.20 ตามลำดับ สะท้อนถึงความสามารถในการรักษามาตรฐานการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจดังกล่าวสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 80 ในทุกปี

ระดับความพึงพอใจด้านบริการออนไลน์มีแนวโน้มปรับลดลง จากร้อยละ 84.05 และ 84.31 ในปี 2566 และ 2567 ตามลำดับ ลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 81.99 ในปี 2568 สะท้อนโอกาสในการยกระดับบริการออนไลน์ของภาครัฐให้มีความสะดวก เชื่อมโยง และตอบโจทย์ผู้ใช้งานมากขึ้น

3.2.3 วิวัฒนาการการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

วิวัฒนาการการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยสะท้อนการเปลี่ยนผ่านจากการวางรากฐานด้านกฎหมายและโครงสร้างพื้นฐาน สู่การพัฒนาบริการดิจิทัลและการปรับกระบวนการทำงานภาครัฐ โดยมีแนวโน้มมุ่งสู่การบูรณาการข้อมูลและบริการระหว่างหน่วยงานมากยิ่งขึ้น พัฒนาการดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการยกระดับจากการพัฒนาเชิงเทคโนโลยีรายส่วน ไปสู่การขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์แบบบูรณาการทั้งภาครัฐ ซึ่งเป็นฐานสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาในระยะต่อไป



วิวัฒนาการการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย



- พ.ร.บ. การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560
- พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

Digital Government Transformation

2560

- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฯ ฉบับที่ 12 (2560 - 2564)

- (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ช่วงที่ 2 (2560 - 2564)

- GDx
- Biz Portal
- Data.go.th

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (2563 - 2565)

- Law Portal
- Digital ID และ e-Signature
- Data Governance
- Health Link
- ThailandPlus
- Digital Transcript
- E-Workforce Ecosystem
- One Identification : ID
- One SMEs

- พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

2565

- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฯ ฉบับที่ 13 (2566 - 2570)

- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (2566 - 2570)

- ทางรัฐ Super App
- เตือนดี (Notification Platform)
- แจ้งรัฐ (บริการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน)
- D-Sign (แพลตฟอร์มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)
- ดีเด่น (Ask AI)
- ระบบการสื่อสารแบบรวมศูนย์ (workD Platform)
- Travel Link
- ระบบแจ้งเตือนสิทธิ์และช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของประชาชนตลอดช่วงชีวิต
- แพลตฟอร์มความร่วมมือข้อมูลเกษตรประเทศไทย (THAGRI)

2570

- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (2570 - 2575)

04

สาระสำคัญของ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575

4.1 วัตถุประสงค์

(ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575 จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เพื่อกำหนดกรอบและทิศทางการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบของเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศ มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) เพื่อพัฒนาบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลให้ใช้งานง่าย สะดวก และตอบโจทย์ประชาชนและผู้ให้บริการทุกกลุ่ม โดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ลดความซับซ้อนของกระบวนการ และเชื่อมโยงบริการระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การเข้าถึงบริการเป็นไปได้อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และเท่าเทียม
- (2) เพื่อยกระดับการดำเนินงานของภาครัฐให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนผ่านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ การเปิดเผยข้อมูล และการติดตามผลการให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของภาครัฐ
- (3) เพื่อเป็นกรอบทิศทางให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนและขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 รวมถึงสร้างความต่อเนื่องและการบูรณาการในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในระยะยาว

4.2 หลักคตินำทาง (Guiding Principles)

หลักคตินำทางเป็นกรอบสำคัญในการกำหนดทิศทางการขับเคลื่อนและเชื่อมโยงเป้าหมายของแผนสู่การออกแบบและจัดทำยุทธศาสตร์ มาตรการ โครงการ และบริการดิจิทัลสำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

จากการศึกษาหลักคตินำทางขององค์กรระหว่างประเทศ เช่น องค์กรสหประชาชาติ (United Nations)³⁷ และ องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organisation for Economic Co-operation and Development : OECD)³⁸ ตลอดจนแบบอย่างที่ดีที่สกัดจากประเทศชั้นนำ สามารถกำหนดหลักคตินำทาง เพื่อให้ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยมีความครบถ้วน ครอบคลุม และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) บริการที่คำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก (User-Centric) : เน้นการออกแบบบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ทำให้บริการใช้งานง่ายและตรงกับความต้องการของประชาชน โดยออกแบบประสบการณ์การใช้งานให้ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และมุ่งเน้นการให้บริการรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

³⁷ United Nations (2024), *E-Government Survey 2024*. Available at : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>

³⁸ OECD (2024), *The OECD Digital Government Policy Framework (2024)*. Available at : https://www.oecd.org/en/publications/the-oecd-digital-government-policy-framework_f64fed2a-en.html

- (2) หลักการให้ข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Once Only) : มุ่งลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน โดยประชาชนสามารถให้ข้อมูลกับภาครัฐเพียงครั้งเดียว และหน่วยงานภาครัฐสามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันผ่านแพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางของภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างปลอดภัยเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ
- (3) การออกแบบบริการโดยคำนึงถึงความครอบคลุมตั้งแต่ต้น (Inclusion by Design) : กำหนดให้การพัฒนาบริการภาครัฐคำนึงถึงความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มตั้งแต่ระยะออกแบบ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางและผู้ที่มีข้อจำกัดด้านดิจิทัล เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างเท่าเทียม ลดอุปสรรคเชิงโครงสร้างและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ทั้งนี้ การออกแบบบริการควรยึดหลักการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) มีความยืดหยุ่น รองรับความหลากหลายของผู้ใช้งาน จัดให้มีช่องทางการเข้าถึงบริการที่หลากหลาย (Multi-channel) และมีมาตรการสนับสนุนการเข้าถึงบริการอย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (4) โปร่งใสและเชื่อถือได้ (Transparent and Trustworthy) : สร้างความมั่นใจผ่านการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการที่ตรวจสอบได้ และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ โดยกำหนดให้มีระบบติดตามสถานะบริการ (Status Tracking) กลไกตรวจสอบย้อนหลัง (Audit Trail) การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) และการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด
- (5) ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Service Delivery) : ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยปรับกระบวนการให้เป็นดิจิทัล (Digital Process Re-engineering) เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดการขอข้อมูลซ้ำ และการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่ชัดเจน
- (6) พัฒนาและสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) : สนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่และนวัตกรรมมาใช้เพื่อปรับปรุงบริการอยู่เสมอ เพื่อให้บริการดิจิทัลของภาครัฐทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยส่งเสริมการทดลองและนำร่องการพัฒนาบริการ การนำข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์มาใช้ และการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้เพื่อนำมาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง
- (7) เสริมสร้างศักยภาพของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Capacity Building for Stakeholders) : มุ่งพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรภาครัฐและผู้เกี่ยวข้อง ให้พร้อมในการสนับสนุนการดำเนินงานดิจิทัล โดยจัดให้มีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและข้อมูล การสร้างองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถโดยรวมของภาครัฐ
- (8) ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Government) : มุ่งใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย และการพัฒนาบริการ โดยส่งเสริมการจัดทำและใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ การพัฒนาธรรมาภิบาลข้อมูล การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนการนำเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์มาใช้ เพื่อยกระดับการดำเนินงานของภาครัฐ
- (9) การขับเคลื่อนแบบบูรณาการทั้งภาครัฐ (Whole-of-Government Governance) : มุ่งเน้นการดำเนินงานอย่างบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจน จัดให้มีกลไกกำกับดูแล เช่น คณะกรรมการหรือหน่วยงานกลางในการกำหนดทิศทาง ติดตามความก้าวหน้า และแก้ไขอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อให้การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนและเกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม

4.3 (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575

ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ 14 มาตรการหลัก ซึ่งครอบคลุมทุกมิติของการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

วิสัยทัศน์	ระดม มุ่งใจ บริการภาครัฐไทยสำหรับทุกคน			
	ประชาชน	ภาครัฐกิจ	ชาวต่างชาติ	ภาครัฐ
เป้าหมาย	บริการภาครัฐที่ง่ายและตอบสนองผู้ใช้			
ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์/ มาตรการ	<p>1 ยกย่องผู้ประกอบการที่ใช้บริการดิจิทัล และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้</p> <p>1.1 ออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ (Single Portal) รวมถึงบริการดิจิทัลสำคัญ (Priority Services) อย่างเร่งด่วน พร้อมผลักดันให้ทุกหน่วยงานมีการเชื่อมต่อบริการบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ</p> <p>1.2 กำหนดกรอบและมาตรฐานการออกแบบบริการดิจิทัล โดยยึดหลักการ Once Only การลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และการยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง</p> <p>1.3 บูรณาการแผนประชาสัมพันธ์รัฐบาลดิจิทัลให้สอดคล้องกัน และสื่อสารให้ประชาชน ภาครัฐกิจ ชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่รัฐอย่างทั่วถึง</p> <p>1.4 พัฒนาช่องทางกลางสำหรับรับฟังความคิดเห็น และช่องทางอื่น พร้อมแสดงผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ</p>	<p>2 พัฒนาโครงสร้างและบริการพื้นฐานทางเทคโนโลยี</p> <p>2.1 วางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสำหรับประเทศ เพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาบริการดิจิทัล</p> <p>2.2 พัฒนาบริการดิจิทัลพื้นฐาน (Common Services) เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนา</p>	<p>3 ผลักดันการดำเนินงานภาครัฐที่ใช้ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์</p> <p>3.1 ผลักดันการปฏิบัติตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูลของหน่วยงานในเชิงรุก</p> <p>3.2 ผลักดันให้หน่วยงานมาเชื่อมต่อข้อมูลกับแพลตฟอร์มกลางสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ โดยให้ปฏิบัติตามมาตรฐานข้อมูลแลกเปลี่ยน และเชื่อมต่อกับข้อมูลระดับความสำคัญ</p> <p>3.3 ผลักดันให้หน่วยงานจัดทำข้อมูลเป็นมาเชื่อมต่อบนแพลตฟอร์มกลาง โดยให้ปฏิบัติตามมาตรฐานข้อมูลเปิด และคำนึงถึงการส่งเสริมความโปร่งใสและประโยชน์ต่อประชาชน ภาครัฐกิจ และภาครัฐ</p> <p>3.4 พัฒนาองค์ประกอบพื้นฐานและส่งเสริมการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ</p>	<p>บริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม เข้าถึงทุกคน</p>
	<p>4 สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการใช้บริการดิจิทัล</p> <p>4.1 ผลักดันการบังคับใช้มาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์และเครื่องมือตรวจสอบ ส่วนบุคคล การมีแนวปฏิบัติโดยละเอียดและให้หน่วยงานกำกับดูแลรับผิดชอบ ติดตามการดำเนินงาน และการทดสอบระดับการรักษามั่นคงของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และประเมินผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>5 พัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ใช้</p> <p>5.1 พัฒนาศักยภาพภาครัฐ อบรมผู้นำทางดิจิทัลให้มีความคิดและความพร้อมในการผลักดัน การเปลี่ยนแปลงขององค์กร อบรมและประเมินทักษะเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกเทคโนโลยี</p> <p>5.2 กำหนดตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพเพื่อผลักดันการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการทำงาน ของบุคลากรภาครัฐ</p> <p>5.3 พัฒนาศักยภาพของผู้ใช้</p>	<p>ภาคธุรกิจเข้าถึงการสนับสนุนและบริการจากภาครัฐได้ง่าย และสามารถเชื่อมโยงจาก Open Platform และข้อมูลเปิดเพื่อต่อยอดธุรกิจ</p>	<p>ภาคธุรกิจสามารถติดต่อและรับบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการภาครัฐ</p>
	<p>ประชาชนสามารถติดต่อและรับบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการภาครัฐ</p>	<p>ภาคธุรกิจสามารถติดต่อภาครัฐได้อย่างสะดวก เข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และได้รับการช่วยเหลืออย่างทั่วถึงเมื่อจำเป็น</p>	<p>ภาครัฐสามารถดำเนินงานและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถมุ่งเน้นงานที่สร้างคุณค่าเพิ่มเติมมากขึ้น</p>	
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ			

4.3.1 วิสัยทัศน์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

“ สะดวก มั่นใจ บริการภาครัฐไทยสำหรับทุกคน ”

1) สะดวก

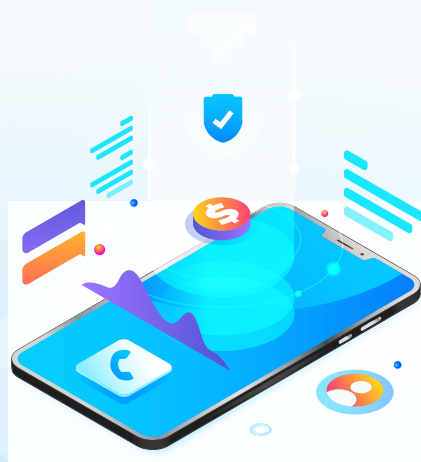
- 1.1) บริการภาครัฐที่ใช้งานง่าย เข้าถึงได้โดยสะดวก สามารถปรับตามความต้องการเฉพาะบุคคล ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระบวนการไม่ซับซ้อน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- 1.2) บริการภาครัฐที่เชื่อมต่อกันอย่างราบรื่น ไม่มีสะดุดตลอดการใช้งาน ไม่ต้องกรอกข้อมูลหรือลงชื่อเข้าใช้ซ้ำซ้อน
- 1.3) บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในจุดเดียว สามารถรับบริการจากหลายหน่วยงานภาครัฐบนแพลตฟอร์มเดียว
- 1.4) บริการภาครัฐที่มีความต่อเนื่องและยั่งยืน โดยบริการหรือแพลตฟอร์มให้บริการ ไม่ถูกเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง จนสร้างความสับสนหรือยุ่งยากให้กับผู้ใช้

2) มั่นใจ

- 2.1) บริการภาครัฐที่เชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้องแม่นยำ มีการบูรณาการด้านข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้แสดงข้อมูลที่ตรงกัน
- 2.2) บริการภาครัฐที่โปร่งใส สามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้ ไม่มีการปกปิด ตรวจสอบและติดตามผลได้
- 2.3) บริการภาครัฐที่มีความปลอดภัย มีการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ

3) บริการภาครัฐไทยสำหรับทุกคน

- 3.1) บริการภาครัฐที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม ออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม ทั้งประชาชน ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และชาวต่างชาติ
- 3.2) บริการภาครัฐที่ทุกคนเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม โดยไม่ถูกจำกัดด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ความรู้ทางดิจิทัล ความเข้าใจในบริการดิจิทัล



4.3.2 เป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ และค่าเป้าหมายการพัฒนาวิสัยทัศน์ของประเทศไทย

การพัฒนาวิสัยทัศน์มุ่งเน้นการยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของทุกภาคส่วน ได้แก่ ประชาชน ภาคธุรกิจ ชาวต่างชาติ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐ โดยมีเป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ และค่าเป้าหมาย ดังนี้

1) เป้าหมาย

1.1) บริการภาครัฐที่ง่ายและตอบโจทย์ผู้ใช้

บริการดิจิทัลภาครัฐที่ออกแบบโดยคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้เป็นหลัก รวบรวมบริการดิจิทัลสำคัญที่ตรงความต้องการของผู้ใช้ มีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

1.2) ภาครัฐที่โปร่งใสและเชื่อถือได้

มุ่งเน้นการเสริมสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐ รวมถึงยกระดับความถูกต้องของข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

1.3) บริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม เข้าถึงได้ทุกคน

มุ่งเน้นพัฒนาบริการดิจิทัลให้ผู้ใช้ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม โดยคำนึงถึงข้อจำกัดของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ทั้งประชาชน ภาคธุรกิจ ชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่รัฐ

2) ตัวชี้วัดความสำเร็จ

2.1) ความพึงพอใจในการให้บริการของรัฐ ด้านบริการออนไลน์

2.2) อันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGDI) ของประเทศไทย

3) ค่าเป้าหมาย

3.1) ภายในปี 2575 ความพึงพอใจในการให้บริการของรัฐ ด้านบริการออนไลน์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

3.2) ภายในปี 2575 อันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGDI) ของประเทศไทย ไม่ต่ำกว่าอันดับที่ 40

4) ผลที่คาดว่าจะได้รับสำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

4.1) **ประชาชน** สามารถเข้าถึงและรับบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐที่รวบรวมบริการสำคัญไว้ในช่องทางเดียว โดยช่วยลดภาระในการยื่นเอกสารและกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน รวมถึงลดความจำเป็นในการเดินทางไปยังสถานที่ราชการ ส่งผลให้สามารถเข้าถึงบริการสำคัญ อาทิ ด้านสวัสดิการ สาธารณสุข และการศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว และเท่าเทียม อันนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ

4.2) **ภาคธุรกิจ** สามารถเข้าถึงการสนับสนุนและบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐที่รวบรวมบริการสำคัญไว้ในช่องทางเดียว ช่วยลดต้นทุน เวลา และความซับซ้อนในการดำเนินธุรกรรมกับภาครัฐ พร้อมทั้งสามารถนำข้อมูลเปิดไปใช้ในการวิเคราะห์ พัฒนานวัตกรรม และต่อยอดธุรกิจได้อย่างเต็มศักยภาพ อันนำไปสู่การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจไทยในระดับสากล

- 4.3) **ชาวต่างชาติ** สามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือโดยตรง รวมถึงรับบริการภาครัฐได้อย่างสะดวกผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐที่รวบรวมบริการสำคัญไว้ในช่องทางเดียว ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกและลดความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวง พร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนหรือความช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีเมื่อมีความจำเป็น อันนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการอยู่อาศัยในประเทศไทย และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบบริการภาครัฐในระดับสากล
- 4.4) **ภาครัฐ** สามารถดำเนินงานและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเชื่อมโยงกันเป็นระบบเดียว โดยมีการบูรณาการและใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการงบประมาณ และทรัพยากรบุคคล พร้อมทั้งยกระดับการดำเนินงานสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและนวัตกรรมดิจิทัล ส่งผลให้เจ้าหน้าที่รัฐสามารถเปลี่ยนบทบาทจากงานเชิงธุรการไปสู่การมุ่งเน้นงานเชิงนโยบาย การวิเคราะห์ และการให้บริการที่สร้างคุณค่าเพิ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



4.3.3 ยุทธศาสตร์ มาตรการ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และแผนการดำเนินงาน

(ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ยุทธศาสตร์ โดยแต่ละยุทธศาสตร์ได้มีการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย มาตรการ โครงการสำคัญ และแผนการดำเนินงาน โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 - 2569 เป็นการเตรียมความพร้อมก่อน (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ จะมีผลใช้บังคับ และปีงบประมาณ พ.ศ. 2570 - 2575 เป็นการดำเนินงานตามแผนเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายและมาตรการที่กำหนดไว้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้



เป้าหมาย

- 1) บริการดิจิทัลสำคัญได้รับการพัฒนาตามแนวทางที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 - 2575 พร้อมทั้งบูรณาการการเชื่อมต่อให้สามารถเข้าถึงได้ผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ
- 2) ยกระดับประสิทธิภาพการใช้งานบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐสำหรับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ภายในปี 2575 คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หลังการใช้บริการดิจิทัลสำคัญสำหรับประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติ ผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

มาตรการ

1) มาตรการที่ 1.1 ออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ (Single Portal) รวมถึงบริการดิจิทัลสำคัญ (Priority Services) อย่างเร่งด่วน พร้อมผลักดันให้ทุกหน่วยงานมีการเชื่อมต่อบริการบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ

- 1.1) ปรับปรุงบริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มบริการดิจิทัลสำคัญสำหรับประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติ จำนวน 15 บริการ รวมถึงการกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการสำหรับกระบวนการสำคัญ (Service Level Agreement : SLA) และปรับปรุงกระบวนการให้เป็นไปตาม SLA เพื่อลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อนและออฟไลน์ โดยเริ่มจากบริการสำคัญก่อนขยายผลไปบริการอื่นเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการภาครัฐให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

กลุ่มบริการดิจิทัลสำคัญถูกจัดลำดับความสำคัญตามกรอบการประเมินและแนวปฏิบัติสากล ได้แก่ ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGDI) ขององค์การสหประชาชาติ แบบอย่างที่ดีที่สุดจากประเทศชั้นนำ และกรอบการประเมินภาคธุรกิจของธนาคารโลก (World Bank) ควบคู่กับการพิจารณาความสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐและผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ประกอบด้วย 15 กลุ่มบริการดิจิทัลสำคัญสำหรับประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติ ดังนี้

กลุ่มบริการดิจิทัลสำคัญ	แนวทางการยกระดับบริการ
1 บริการสาธารณสุขที่สถานพยาบาลภาครัฐ (Public Healthcare Services)	รวบรวมและบูรณาการข้อมูลบริการสาธารณสุข โดยประชาชนสามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มสุขภาพหลัก (หมอพร้อม) และเอกสารสุขภาพผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ พร้อมยกระดับแพลตฟอร์มสุขภาพหลัก (หมอพร้อม) ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลสุขภาพที่บูรณาการข้อมูลระหว่างสถานพยาบาล ยกระดับบริการจองคิวนัดหมาย และขยายการจองคิวนัดหมายให้ครอบคลุมสถานพยาบาลภาครัฐในวงกว้าง
2 บริการด้านการเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ (e-Learning)	รวบรวมและบูรณาการข้อมูลด้านการเรียนรู้ โดยประชาชนสามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มการเรียนรู้ และใบรับรองการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ พร้อมยกระดับแพลตฟอร์มการเรียนรู้หลักสำหรับการเรียนรู้ขั้นพื้นฐาน และการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้มีมาตรฐาน รวมถึงบูรณาการข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียนตลอดทุกช่วงชีวิต
3 บริการยื่นแบบและชำระภาษีอากรประจำปีสำหรับประชาชน (Personal Income Tax Filing and Payment)	รวบรวมและบูรณาการข้อมูลภาษีอากรประจำปีของประชาชน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและได้รับการแจ้งเตือนสำคัญผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ พร้อมยกระดับแพลตฟอร์มบริการยื่นภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ให้ครบวงจรและใช้งานง่าย
4 บริการด้านการจัดการภาษีสำหรับธุรกิจ (Business Tax Services)	รวบรวมและบูรณาการข้อมูลภาษีสำหรับธุรกิจ ได้แก่ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีสรรพสามิต และภาษีศุลกากร โดยผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงบริการและได้รับการแจ้งเตือนสำคัญผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ พร้อมยกระดับแพลตฟอร์มบริการของแต่ละหน่วยงานให้รองรับการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์อย่างครบวงจร
5 บริการด้านการจัดการภาษีสำหรับชาวต่างชาติ (Foreigner Tax Services)	รวบรวมและบูรณาการข้อมูลภาษีอากรประจำปีของชาวต่างชาติ โดยชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงบริการและได้รับการแจ้งเตือนสำคัญผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ พร้อมยกระดับแพลตฟอร์มบริการยื่นภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างครบวงจร และรองรับภาษาต่างประเทศ
6 บริการขึ้นทะเบียนลูกจ้างในระบบประกันสังคม (Business Social Security Registration for Employee)	รวบรวมและบูรณาการข้อมูลบริการด้านประกันสังคมสำหรับผู้ประกอบการ โดยผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงบริการผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ พร้อมยกระดับแพลตฟอร์มบริการให้รองรับการขึ้นทะเบียนลูกจ้างและดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องผ่านทางออนไลน์
7 บริการด้านสาธารณูปโภคสำหรับการดำเนินธุรกิจ (Business Utility Services)	รวบรวมและบูรณาการข้อมูลบริการด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา โดยผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงบริการและรับแจ้งเตือนสำคัญผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ พร้อมยกระดับแพลตฟอร์มบริการของแต่ละหน่วยงานให้รองรับการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์อย่างครบวงจร และส่งเสริมการบูรณาการร่วมกัน เช่น การขอใช้ไฟฟ้าและประปาผ่านแพลตฟอร์มบริการได้
8 บริการบัตรขาเข้าประเทศแบบดิจิทัล (Foreigner Digital Arrival Card)	รวบรวมและบูรณาการข้อมูลบริการบัตรขาเข้าประเทศ โดยชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงบริการผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ พร้อมยกระดับแพลตฟอร์มบริการให้อำนวยความสะดวกให้ชาวต่างชาติสามารถกรอกข้อมูลการเข้าประเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
9 บริการด้านวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน (Foreigner Visa and Work Permit Services)	รวบรวมและบูรณาการข้อมูลด้านวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน โดยชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงบริการและรับแจ้งเตือนสำคัญผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ พร้อมยกระดับแพลตฟอร์มให้บริการด้านวีซ่าและใบอนุญาตทำงานให้รองรับการดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มบริการดิจิทัลสำคัญ	แนวทางการยกระดับบริการ
10 บริการตรวจสอบและสมัครรับสิทธิสวัสดิการ (Social Welfare Eligibility and Enrollment)	พัฒนาบริการตรวจสอบและสมัครรับสิทธิสวัสดิการบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ โดยรวมศูนย์ข้อมูลสิทธิสวัสดิการ ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสิทธิสวัสดิการที่ได้รับและพึงได้รับ พร้อมสมัครและติดตามสถานะ และรับแจ้งเตือนสำคัญได้ในทีเดียว
11 บริการระบบตั๋วร่วมในระบบขนส่งสาธารณะ (Integrated Public Transport Ticketing)	พัฒนาระบบตั๋วร่วมสำหรับการขนส่งสาธารณะ ทั้งในรูปแบบบัตรโดยสารใบเดียว และรูปแบบดิจิทัล โดยเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ เพื่อยกระดับความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน
12 บริการแจ้งความและติดตามสถานะคดีและบริการขอตรวจสอบประวัติอาชญากรรม (Crime Reporting, Case Tracking, and Criminal Record Checks)	พัฒนาและบูรณาการบริการแจ้งความและการติดตามสถานะคดีไว้บนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ รวมถึงยกระดับแพลตฟอร์มบริการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมด้วยชื่อ-สกุลในรูปแบบดิจิทัล พร้อมเชื่อมต่อเข้ากับแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ
13 บริการแจ้งเตือนและให้ความช่วยเหลือเหตุภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน (Emergency Notification and Assistance)	ยกระดับการให้บริการด้านภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉิน ให้ประชาชนเข้าถึงได้ทันที่ผ่านบริการแจ้งเตือนภัยพิบัติ ข้อมูลคำแนะนำการรับมือภัยพิบัติ รองรับการขอรับความช่วยเหลือเยียวยาบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ
14 บริการสมัครรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล (Government Grant for Business)	พัฒนาบริการสมัครรับเงินอุดหนุนบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ โดยรวมศูนย์ข้อมูลโครงการเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถค้นหา ศึกษารายละเอียด สมัคร ติดตามสถานะ ตรวจสอบผล และรับแจ้งเตือนสำคัญได้ในทีเดียว
15 บริการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจ (Business Licensing)	พัฒนาบริการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ โดยรวมศูนย์ข้อมูลใบอนุญาต เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถค้นหา ศึกษา รายละเอียด ยื่นคำขอ ติดตามสถานะ ชำระเงิน รับใบอนุญาตดิจิทัล และรับแจ้งเตือนสำคัญได้ในทีเดียว

- 1.2) ยกระดับแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐให้เป็นศูนย์รวมบริการภาครัฐแบบครบวงจร และมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานให้ตอบโจทย์ผู้ใช้ โดยการกำหนดคุณลักษณะและข้อกำหนดในการพัฒนาหรือปรับปรุงแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐเพื่อให้เป็นศูนย์รวมบริการภาครัฐเพียงจุดเดียว และคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้งานทุกกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการพัฒนาหรือยกระดับแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับมาตรฐานและแนวทางที่กำหนดได้แก่ การเชื่อมต่อกับบริการดิจิทัลพื้นฐานที่สำคัญ การสร้างประสบการณ์แบบเฉพาะบุคคล และการจัดทำข้อมูลสำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแต่ละบริการและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอโดยหน่วยงานเจ้าของบริการ
- 1.3) เชื่อมโยงบริการดิจิทัลภาครัฐของหน่วยงานเข้าสู่แพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐตามแผนของสำนักงาน ก.พ.ร. และบริการสำคัญอื่นที่ต้องเชื่อมโยงเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดการบูรณาการบริการภาครัฐในภาพรวม และยกระดับการให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกกลุ่มผ่านช่องทางเดียวอย่างมีมาตรฐานเดียวกัน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) และหน่วยงานเจ้าของบริการ

- 2) มาตรการที่ 1.2 กำหนดกรอบและมาตรฐานการออกแบบบริการดิจิทัล โดยยึดหลักการให้ข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Once Only) การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และการยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centric)
 - 2.1) จัดทำมาตรฐานกลางด้านการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ โดยยึดผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งเสริมความสะดวกในการใช้งาน ความต่อเนื่องของประสบการณ์ผู้ใช้ และการเข้าถึงบริการของประชาชนอย่างทั่วถึง
 - 2.2) พัฒนาเครื่องมือสนับสนุนการออกแบบบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด โดยเครื่องมือดังกล่าว ได้แก่ ระบบการออกแบบกลาง (Design System) ซึ่งเป็นชุดองค์ประกอบมาตรฐานสำหรับการออกแบบบริการดิจิทัล ที่หน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการออกแบบและพัฒนาบริการได้อย่างเป็นระบบ
 - 2.3) กำหนดกลไกการขับเคลื่อนเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำมาตรฐานไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

- 3) มาตรการที่ 1.3 บูรณาการแผนประชาสัมพันธ์รัฐบาลดิจิทัลให้สอดคล้องกัน และสื่อสารให้ประชาชนภาคธุรกิจ ชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่รัฐอย่างทั่วถึง
 - 3.1) บูรณาการแผนการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐให้มีความสอดคล้อง เป็นเอกภาพ และมีทิศทางเดียวกันในระดับประเทศ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการสื่อสารและสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบริการดิจิทัลภาครัฐแก่กลุ่มเป้าหมายอย่างครอบคลุม ทัวถึง ชัดเจน โดยให้มีการกำหนดทิศทางและสารหลักการประชาสัมพันธ์ร่วมกัน
 - 3.2) จัดทำแผนบูรณาการประชาสัมพันธ์รัฐบาลดิจิทัลแห่งชาติ โดยครอบคลุมการกำหนดประเด็นสื่อสารหลักของประเทศ บทบาทหน้าที่ ช่องทางและรูปแบบการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมายและปฏิทินประชาสัมพันธ์รัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม
 - 3.3) ออกแบบกลไกหรือหลักเกณฑ์การพิจารณาการประชาสัมพันธ์ด้านรัฐบาลดิจิทัลผ่านช่องทางกลาง เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและสอดคล้องกันในภาพรวม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรมประชาสัมพันธ์ (กปส.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และหน่วยงานเจ้าของบริการ

4) มาตรการที่ 1.4 พัฒนาช่องทางกลางสำหรับรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน พร้อมแสดงผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

4.1) ออกแบบและพัฒนาช่องทางกลางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากประชาชน ครอบคลุมประเด็นด้านบริการภาครัฐ นโยบาย และกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมและสื่อสารกับภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบ โดยบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายระบบเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถติดตามสถานะการดำเนินการ ผลการพิจารณา และผลการปรับปรุงได้อย่างโปร่งใสและต่อเนื่อง

4.2) ทหาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ข้อตกลงในการตอบสนองต่อความคิดเห็น และกลไกกำกับดูแลการส่งต่อเรื่องและติดตามสถานะการดำเนินงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (สผ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

โดยยุทธศาสตร์ที่ 1 มีโครงการสำคัญ จำนวน 6 โครงการ ดังแผนภาพการดำเนินงานโครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับประสบการณ์การใช้บริการดิจิทัลและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้



ทั้งนี้ โครงการที่ 1.1.1 มีกลุ่มบริการสำคัญ จำนวน 15 กลุ่มบริการ ดังแผนภาพการดำเนินงานโครงการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดี มุ่งเน้นการปรับปรุงและยกระดับกลุ่มบริการดิจิทัลสำคัญสำหรับประชาชน ธุรกิจ และชาวต่างชาติ

แผนภาพการดำเนินงานโครงการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีสำหรับประชาชน ธุรกิจ และชาวต่างชาติ

ลำดับ	บริการดิจิทัลสำหรับประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติ	หน่วยงานหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2570				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2571				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2574				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2575							
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4				
1	บริการสาธารณสุขที่สถานพยาบาลภาครัฐ (Public Healthcare Services)	สธ.	[Progress Bar]																											
2	บริการด้านการเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ (e-Learning)	สพฐ. และ อว.	[Progress Bar]																											
3	บริการยื่นแบบและชำระภาษีอากรประจำปีสำหรับประชาชน (Personal Income Tax Filing and Payment)	กรมสรรพากร	[Progress Bar]																											
4	บริการด้านการจัดการภาษีสำหรับธุรกิจ (Business Tax Services)	กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต	[Progress Bar]																											
5	บริการด้านการจัดการภาษีสำหรับชาวต่างชาติ (Foreigner Tax Services)	กรมสรรพากร	[Progress Bar]																											
6	บริการขึ้นทะเบียนลูกจ้างในระบบประกันสังคม (Business Social Security Registration for Employee)	สปส.	[Progress Bar]																											
7	บริการด้านสาธารณสุขอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกิจ (Business Utility Services)	กพน. กปน. กฟผ. และ กปภ.	[Progress Bar]																											
8	บริการบัตรขาเข้าประเทศแบบดิจิทัล (Foreigner Digital Arrival Card)	สตม.	[Progress Bar]																											
9	บริการด้านวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน (Foreigner Visa and Work Permit Services)	กรมการกงสุล สตม. และกรมการจัดหางาน	[Progress Bar]																											
10	บริการตรวจสอบและสมัครรับสิทธิสวัสดิการ (Social Welfare Eligibility and Enrollment)	สป.พม.	[Progress Bar]																											
11	บริการระบบตั๋วร่วมในระบบขนส่งสาธารณะ (Integrated Public Transport Ticketing)	สนข.	[Progress Bar]																											

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาโครงสร้างและบริการพื้นฐานทางเทคโนโลยี



เป้าหมาย

- 1) พัฒนาและผลักดันการใช้งานโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่สำคัญของภาครัฐ
- 2) พัฒนาและผลักดันการใช้งานบริการดิจิทัลพื้นฐาน (Common Services) ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- 1) ภายในปี 2575 ร้อยละของหน่วยงานภาครัฐ ที่นำโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีภาครัฐไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 ของหน่วยงานเป้าหมาย³⁹
- 2) ภายในปี 2575 ร้อยละของหน่วยงานภาครัฐ ที่นำบริการดิจิทัลพื้นฐาน (Common Services) ไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 ของหน่วยงานเป้าหมาย⁴⁰

มาตรการ

- 1) มาตรการที่ 2.1 วางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสำหรับประเทศ เพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาบริการดิจิทัล
 - 1.1) จัดทำแผนดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีภาครัฐ เพื่อกำหนดกรอบการพัฒนาที่ครอบคลุมและตอบโจทย์การใช้งานในภาพรวมของภาครัฐ พร้อมวางแนวทางการพัฒนาต่อยอด ทั้งด้านการขยายขีดความสามารถ การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีใหม่ และกลไกการผลักดันการใช้งานให้สอดคล้องกับทิศทางรัฐบาลดิจิทัล
 - 1.2) ดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีภาครัฐ ควบคู่กับการส่งเสริมและผลักดันการใช้งานให้เป็นไปตามกลไกและมาตรฐานด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่กำหนด รวมทั้งสนับสนุนการใช้งานและประสานงานกับหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อคิดเห็นจากการใช้งานจริงมาปรับปรุงระบบให้เหมาะสม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

³⁹ พิจารณาจากจำนวนหน่วยงานที่จำเป็นต้องใช้งานระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (GDCC) หรือโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีความมั่นคงปลอดภัย (DG-Link) ในแต่ละบริการ ซึ่งกำหนดโดย ดศ. และ สพร.
⁴⁰ พิจารณาจากจำนวนหน่วยงานที่จำเป็นต้องใช้บริการดิจิทัลพื้นฐาน (Common Services) แต่ละบริการ กำหนดโดยหน่วยงานเจ้าของบริการดิจิทัลพื้นฐานแต่ละบริการ โดยระบุในระบับแผนปฏิบัติการหรือข้อเสนอโครงการ

2) มาตรการที่ 2.2 พัฒนาบริการดิจิทัลพื้นฐาน (Common Services) เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนา

2.1) จัดทำแผนโครงการพัฒนาบริการดิจิทัลพื้นฐานของภาครัฐในภาพรวม ซึ่งเป็นบริการพื้นฐานที่หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้ร่วมกันได้ โดยไม่ต้องพัฒนาซ้ำซ้อน และรองรับการดำเนินธุรกรรมออนไลน์ได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยสามารถพัฒนาให้รองรับการขยายตัวของกาให้บริการและรองรับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้น (Scalability) รวมทั้งออกแบบกลไกการผลักดันและกำกับดูแล เพื่อให้หน่วยงานรัฐนำไปใช้งานได้อย่างเต็มศักยภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2.2) พัฒนาบริการดิจิทัลพื้นฐานสำคัญจำนวน 13 บริการ สำหรับให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้ร่วมกัน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

ทั้งนี้ บริการดิจิทัลพื้นฐานสำคัญได้ถูกกำหนดโดยอ้างอิงแนวปฏิบัติสากล เช่น ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGDI) ขององค์การสหประชาชาติ แบบอย่างที่ดีที่สุดจากประเทศชั้นนำ และกรอบการประเมินภาคธุรกิจของธนาคารโลก (World Bank) ควบคู่กับการพิจารณาความสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐและผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ประกอบด้วย 13 กลุ่มบริการดิจิทัลพื้นฐาน

กลุ่มบริการดิจิทัลพื้นฐาน		แนวทางการยกระดับบริการ
1	แพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ (Single Portal)	พัฒนาแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐเพื่อให้ผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม (ประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติ) สามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐได้ผ่านจุดเดียว โดยดำเนินการทั้ง (1) การพัฒนาและปรับปรุงแพลตฟอร์มโดยยึดประสบการณ์ผู้ใช้เป็นสำคัญ และ (2) การเชื่อมโยงงานบริการของหน่วยงานภาครัฐให้มาให้บริการบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ
2	ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID and Biometrics - Facial Recognition)	พัฒนาระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลสำหรับประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติ โดยใช้ Foundation ID เป็นฐานข้อมูลอัตลักษณ์ของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม และพัฒนา Transactional ID สำหรับรองรับธุรกรรมออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐผ่านการลงชื่อเพียงครั้งเดียว (Single Sign-On : SSO) โดยมีระบบยืนยันตัวตน (Authentication) จากส่วนกลางที่ได้มาตรฐานความปลอดภัย โดยไม่จำเป็นต้องให้แต่ละหน่วยงานพัฒนาระบบยืนยันตัวตนเอง
3	ระบบลงลายมือชื่อดิจิทัล (e-Signature)	พัฒนาระบบลายมือชื่อดิจิทัลกลาง เชื่อมโยงกับระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลและระบบการร้องขอเอกสารของหน่วยงานรัฐ เพื่อให้ผู้ใช้งาน (ประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติ) สามารถลงนามเอกสารทางราชการเพื่อใช้บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก ถูกต้อง และปลอดภัย ผ่านการยืนยันตัวตนและระบุเจ้าของลายมือชื่อ พร้อมผลักดันการนำไปใช้งานจริง
4	แชทบอตหรือฟังก์ชันการค้นหา (Chatbot or Search Functionality)	พัฒนาระบบแชทบอตกลาง (Chatbot Engine) ที่หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปปรับใช้และฝึกสอนโมเดลด้วยข้อมูลของตนเอง เพื่อให้แชทบอตสามารถตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับภารกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยระบบแชทบอตกลางรองรับการส่งต่อการสนทนาระหว่างแชทบอตของหน่วยงานบนเครือข่าย และช่องทางสนับสนุนโดยเจ้าหน้าที่ (Live Chat) ซึ่งนำร่องการใช้งานผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ “ทางรัฐ” เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการดิจิทัลของภาครัฐได้ทันที
5	ระบบกระเป๋าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Document Wallet)	พัฒนาระบบกระเป๋าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนสามารถขอรับเอกสารจากหน่วยงานภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ และสามารถแสดงผลเอกสารได้ผ่านกระเป๋าเอกสารดิจิทัลส่วนตัว เพื่อนำไปส่งต่อเป็นหลักฐานให้หน่วยงานอื่นได้ทันที โดยนำร่องกับเอกสารที่มีปริมาณการใช้งานสูงทั้งบัตรประจำตัวดิจิทัลและเอกสารรับรองดิจิทัล ก่อนขยายผลให้ครอบคลุมเอกสารภาครัฐอื่น ๆ

กลุ่มบริการดิจิทัลพื้นฐาน		แนวทางการยกระดับบริการ
6	ระบบแจ้งเตือน (Notification)	พัฒนาระบบแจ้งเตือนบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐรองรับการแจ้งเตือน 3 ประเภท ได้แก่ สำหรับคุณ (การแจ้งเตือนเฉพาะบุคคล) เตือนภัย และประกาศ โดยเชื่อมโยงกับระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลเพื่อให้การแจ้งเตือนเป็นแบบเฉพาะบุคคล รองรับการแจ้งเตือนตามพื้นที่ (Location-based Notification) พร้อมกำหนดให้บริการบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐต้องแจ้งเตือนผ่านระบบนี้เป็นหลัก เพื่อสร้างเป็นช่องทางกลางที่น่าเชื่อถือในการแจ้งเตือนข่าวสารภาครัฐ
7	แพลตฟอร์มการชำระเงินทางดิจิทัลแห่งชาติ (National Payment Platform)	พัฒนาแพลตฟอร์มการชำระเงินดิจิทัลแห่งชาติให้เป็นช่องทางกลางในการทำธุรกรรมทางการเงินภาครัฐ ครอบคลุมทั้งการจ่ายเงินจากภาครัฐสู่ประชาชน (G2C) เพื่อสนับสนุนการตรวจสอบและการใช้จ่ายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยเชื่อมโยงกับระบบตรวจสอบสิทธิและการสมัครรับสวัสดิการ ตลอดจนการรับชำระเงินจากประชาชนสู่ภาครัฐ (C2G) ผ่านการเชื่อมต่อกับระบบรับชำระเงินกลางภาครัฐ (e-Payment Platform) ของกรมบัญชีกลาง เพื่อยกระดับความสะดวก รวดเร็ว และความต่อเนื่องในการให้บริการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
8	ช่องทางกลางสำหรับรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมแห่งชาติ (National e-Participation)	พัฒนาช่องทางกลางสำหรับรับฟังความคิดเห็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) การรับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับงานที่บริหารจัดการโดยภาครัฐ (e-Complaint) ซึ่งมุ่งบูรณาการเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางเข้าสู่ระบบกลางในการเก็บข้อมูลรับเรื่องและส่งเรื่องต่อ เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขได้อย่างแม่นยำ และให้ประชาชนติดตามสถานะได้ และ (2) การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือกฎหมาย (e-Consultation & e-Decision Making) ที่เน้นให้สามารถเข้าถึงแต่ละช่องทางได้ผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ พร้อมเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมการรับฟังข้อคิดเห็นต่อนโยบายหรือกฎหมายเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม
9	แพลตฟอร์มจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการด้านดิจิทัล (e-Procurement for Digital Products and Service)	รองรับการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการด้านดิจิทัลของภาครัฐผ่านระบบออนไลน์ ได้เต็มรูปแบบ โดยการบูรณาการแพลตฟอร์มการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการด้านดิจิทัลเพื่อสร้างศูนย์รวมข้อมูลโครงการภาครัฐด้านดิจิทัลทั้งหมด และศูนย์รวมข้อมูลผู้ประกอบการสินค้าและบริการด้านดิจิทัล เพื่อสร้างความสะดวก ยกระดับประสิทธิภาพ และความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการดิจิทัลของภาครัฐ
10	ระบบกลางบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับหน่วยงานภาครัฐ (Government ERP System)	พัฒนาระบบกลางบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับหน่วยงานภาครัฐ (Government ERP System) ให้ครอบคลุมกระบวนการหลักของภาครัฐ พร้อมทั้งรองรับการบูรณาการเชื่อมต่อบริการของหน่วยงานกับระบบบริหารจัดการส่วนกลางอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากร เพิ่มความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ และสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบ
11	บล็อกเชนกลางภาครัฐ (National Blockchain)	ยกระดับการใช้งานบล็อกเชนกลางภาครัฐ โดยผลักดันการนำไปใช้จริงผ่านการพัฒนาบริการภาครัฐที่เหมาะสมกับบล็อกเชน และกำหนดโครงการนำร่องเพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง โดยการสนับสนุนและพัฒนาร่วมกับหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมด้านการใช้งานผ่านการจัดทำมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนส่งเสริมให้ระบบรองรับการให้บริการได้อย่างมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และปลอดภัย
12	แพลตฟอร์มกลางสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Data Interoperability Platform)	ยกระดับศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDx) ให้เป็นแพลตฟอร์มกลางสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐในลักษณะ Federated Government Data Exchange Platform ผ่านการบูรณาการเชื่อมต่อแพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งปรับปรุงขีดความสามารถของระบบให้รองรับปริมาณการใช้งานและการเชื่อมต่อที่เพิ่มขึ้นและพัฒนาให้รองรับกระบวนการดำเนินงานภายในระบบแบบครบวงจรเพื่อรองรับการดำเนินธุรกรรมและการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล

กลุ่มบริการดิจิทัลพื้นฐาน	แนวทางการยกระดับบริการ
13 แพลตฟอร์มข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data Platform)	พัฒนาและปรับปรุงแพลตฟอร์มข้อมูลเปิดภาครัฐให้เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและให้บริการเผยแพร่ชุดข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ โดยคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ผ่านการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงการทำงานของระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งการค้นหาที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย ตลอดจนการยกระดับการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้ทุกภาคส่วนสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างครอบคลุม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และหน่วยงานเจ้าของบริการดิจิทัลพื้นฐานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมบัญชีกลาง สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (สผ.) กรมการปกครอง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และหน่วยงานเจ้าของแพลตฟอร์มเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอื่น ๆ

โดยยุทธศาสตร์ที่ 2 มีโครงการสำคัญ จำนวน 2 โครงการ ดังแผนภาพการดำเนินงานโครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาโครงสร้างและบริการพื้นฐานทางเทคโนโลยี



แผนภาพการดำเนินงานโครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาโครงสร้างและบริการพื้นฐานทางเทคโนโลยี

ชื่อ	มาตรการ/โครงการ	หน่วยงานหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2570				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2571				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2575			
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
2	พัฒนาโครงสร้างและบริการพื้นฐานทางเทคโนโลยี																					
2.1	วางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสำหรับประเทศ เพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาบริการดิจิทัล																					
2.1.1	โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีภาครัฐ	ดศ. และ สพร.																				
2.2	พัฒนาบริการดิจิทัลพื้นฐาน (Common Services) เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนา																					
2.2.1	โครงการพัฒนาบริการดิจิทัลพื้นฐาน (Common Services) สำหรับหน่วยงานภาครัฐ	สพร.																				

หมายเหตุ : ตัวอย่างหน่วยงาน สพร. คือ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และ ดศ. คือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ทั้งนี้ โครงการที่ 2.2.1 โครงการพัฒนาบริการดิจิทัลพื้นฐาน (Common Services) สำหรับหน่วยงานภาครัฐ พัฒนาบริการดิจิทัลพื้นฐานสำหรับหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 13 บริการ ดังแผนภาพการดำเนินงานพัฒนา/ปรับปรุงบริการดิจิทัลพื้นฐาน

แผนภาพการดำเนินงานพัฒนา/ปรับปรุงบริการดิจิทัลพื้นฐาน

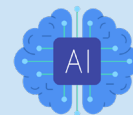
ชื่อ	บริการดิจิทัลพื้นฐาน	หน่วยงานหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2570				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2571				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2572				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2573				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2574				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2575			
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
1	แพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ (Single Portal) แพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ ที่รวมบริการสำคัญของภาครัฐ เพื่อให้ประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวก รวดเร็วจากจุดเดียว	สพร.	[Progress bar]																															
1	ปรับปรุงระบบแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ โดยคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้งานและความสอดคล้องกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเชื่อมโยงกับบริการดิจิทัลพื้นฐานที่สำคัญ	สพร.	[Progress bar]																															
2	การเชื่อมต่อบริการบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ ตามแผนงานของสำนักงาน ก.พ.ร. และทบพวเพิ่มเติม	สพร. สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานเจ้าของบริการ	[Progress bar]																															
3	หน่วยงานหลักของบริการสำคัญ (Agency Services) ดำเนินการปรับปรุงบริการเพื่อเชื่อมต่อบริการบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ โดยมีสำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. สนับสนุนและผลักดันการดำเนินงาน	สพร. สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานเจ้าของบริการ	[Progress bar]																															
2	ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID and Biometrics - Facial Recognition) ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในการใช้งานของประชาชนกับทุกบริการดิจิทัลของภาครัฐ ผ่านการลงชื่อเข้าใช้เพียงครั้งเดียว (Single Sign-On : SSO)		[Progress bar]																															
1	การพัฒนาในระบบ - ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลสำหรับประชาชน (Citizen ID)	สพร. และกรมการปกครอง	[Progress bar]																															
2	การพัฒนาในระบบ - ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลสำหรับภาคธุรกิจ (Business ID)	สพร. และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	[Progress bar]																															
3	การพัฒนาในระบบ - ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลสำหรับชาวต่างชาติ (Foreigner ID)	สพร. และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	[Progress bar]																															
4	การพัฒนา Capability เสริม	สพร.	[Progress bar]																															

หมายเหตุ : ตัวอย่างหน่วยงาน สพร. คือ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงาน ก.พ.ร. คือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ชื่อ	บริการดิจิทัลพื้นฐาน	หน่วยงานหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2570				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2571				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2572				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2573				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2574				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2575															
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4												
12	แพลตฟอร์มกลางสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Data Interoperability Platform) การเชื่อมต่อแพลตฟอร์มกลางสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของแพลตฟอร์ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแลกเปลี่ยนและใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	สปพร. และหน่วยงานเจ้าของแพลตฟอร์มอื่น																																												
13	แพลตฟอร์มข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data Platform) แพลตฟอร์มกลางด้านข้อมูลเปิดภาครัฐ เพื่อรวมศูนย์ข้อมูลสำคัญของหน่วยงานรัฐต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม	สปพร.																																												

หมายเหตุ : ตัวย่อหน่วยงาน สปพร. คือ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ผลักดันการดำเนินงานภาครัฐให้ขับเคลื่อน ด้วยข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์



เป้าหมาย

- 1) หน่วยงานภาครัฐมีการปฏิบัติตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล
- 2) ผลักดันการบูรณาการแพลตฟอร์มเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐเข้ากับศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) พร้อมยกระดับกระบวนการใช้งานแพลตฟอร์มให้สะดวกและมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ
- 3) ยกระดับคุณภาพและความพร้อมใช้งานชุดข้อมูลเปิดและแพลตฟอร์มข้อมูลเปิดภาครัฐ
- 4) ส่งเสริมการพัฒนาและขยายผลการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในภารกิจสำคัญของภาครัฐอย่างเป็นระบบ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- 1) ภายในปี 2575 ร้อยละของหน่วยงานที่มีการเชื่อมต่อเพื่อใช้ข้อมูลผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 ของหน่วยงานเป้าหมาย⁴¹
- 2) ภายในปี 2575 คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการใช้งานแพลตฟอร์มข้อมูลเปิด (data.go.th) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
- 3) ภายในปี 2575 จำนวนหน่วยงานภาครัฐที่มีการนำองค์ประกอบพื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI Component) ที่มีการพัฒนาไปใช้ ไม่น้อยกว่า 70 หน่วยงาน

มาตรการ

- 1) มาตรการที่ 3.1 ผลักดันการปฏิบัติตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูลของหน่วยงานในเชิงรุก
 - 1.1) ออกแบบการยกระดับการปฏิบัติตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูลและกลไกสนับสนุน โดยอาศัยการรวบรวมข้อคิดเห็นจากหน่วยงานและการวิเคราะห์ช่องว่างของการดำเนินงาน เพื่อกำหนดแนวทางการสนับสนุนและกำกับดูแลที่เหมาะสม
 - 1.2) สนับสนุนหน่วยงานในการดำเนินการตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล ผ่านการพัฒนาเครื่องมือ D-Governance เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้น 2 มิติหลัก ได้แก่ Data Quality และ Data Approval ควบคู่กับการปรับปรุงหลักสูตรและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3) ยกระดับกระบวนการกำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล ผ่านการตรวจสอบเชิงรุกโดยหน่วยงานกลาง ซึ่งสามารถดำเนินการตามการจัดลำดับความสำคัญของหน่วยงาน เพื่อให้การตรวจสอบครอบคลุมและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

⁴¹ พิจารณาจากจำนวนหน่วยงานที่จำเป็นต้องเชื่อมต่อเพื่อใช้ข้อมูลผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange : GDX) กำหนดโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) โดยระบุในระดับแผนปฏิบัติการหรือข้อเสนอโครงการ

- 2) มาตรการที่ 3.2 ผลักดันให้หน่วยงานมาเชื่อมต่อข้อมูลกับแพลตฟอร์มกลางสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ โดยให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล และเชื่อมต่อข้อมูลตามลำดับความสำคัญ
 - 2.1) ส่งเสริมการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ผ่านการปรับปรุงกระบวนการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มกลาง โดยผลักดันการอนุมัติสิทธิการเข้าถึงข้อมูลแบบหลายรายการผ่านกลไกคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งครอบคลุมการเสนอชุดข้อมูลสำคัญ โดยหน่วยงานผู้ใช้ข้อมูล และการกำหนดหลักเกณฑ์การเข้าถึงโดยหน่วยงานเจ้าของข้อมูล เพื่อรองรับการคัดกรองสิทธิ การจัดลำดับความสำคัญ และการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.2) ขับเคลื่อนการดำเนินการด้านข้อมูลของภาครัฐผ่านแนวคิดระบบนิเวศข้อมูลภาครัฐ เพื่อส่งเสริมการเชื่อมโยงและการใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันของ 3 แพลตฟอร์มหลัก ได้แก่ ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) สำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ แพลตฟอร์มการเชื่อมโยงและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐ (D2) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย และศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์
 - 2.3) ผลักดันศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) เป็นแพลตฟอร์มกลางสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลในลักษณะ Federated Government Data Exchange Platform เพื่อรองรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐอย่างครอบคลุม และสนับสนุนการนำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.4) เชื่อมต่อแพลตฟอร์มเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐที่สำคัญต่าง ๆ เข้ากับศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ เพื่อบูรณาการเครือข่ายการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐให้เป็นระบบเดียวกันและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หน่วยงานเจ้าของแพลตฟอร์มอื่น ๆ เช่น กรมการปกครอง สำนักงานกิจการยุติธรรม กรมศุลกากร สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หน่วยงานเจ้าของข้อมูล หน่วยงานผู้ใช้ข้อมูล และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

- 3) มาตรการที่ 3.3 ผลักดันให้หน่วยงานจัดทำข้อมูลเปิดมาเชื่อมต่อบนแพลตฟอร์มกลาง โดยให้ปฏิบัติตามมาตรฐานข้อมูลเปิด และคำนึงถึงการส่งเสริมความโปร่งใสและประโยชน์ต่อประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ
 - 3.1) ออกแบบและดำเนินการจัดทำกลไกกำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานข้อมูลเปิด โดยเน้นการกำกับเชิงรุกจากหน่วยงานกลางผ่านกฎหมาย งบประมาณ และตัวชี้วัด ควบคู่กับการเปิดให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วม เช่น การร้องขอข้อมูลและแจ้งปัญหาความถูกต้อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ คุณภาพ และความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
 - 3.2) ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงาน กรณีมีการร้องขอชุดข้อมูลหรือแจ้งปัญหาข้อมูล พร้อมจัดทำข้อกำหนดการตอบสนองที่ครอบคลุมกรอบระยะเวลาและสาระสำคัญของ การแจ้งผลการพิจารณา

- 3.3) ปรับปรุงและพัฒนาศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประสบการณ์ผู้ใช้งาน ให้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย พร้อมส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการค้นหา วิเคราะห์ และแสดงผล รวมถึงสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 3.4) ผลักดันการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเปิดที่สะท้อนภาพรวมการดำเนินงานในระดับประเทศ โดยเฉพาะผลการดำเนินนโยบายและการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ และสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หน่วยงานเจ้าของข้อมูล หน่วยงานผู้ใช้ข้อมูล และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

- 4) มาตรการที่ 3.4 พัฒนาองค์ประกอบพื้นฐานและส่งเสริมการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ
 - 4.1) ศึกษาและจัดทำแผนปฏิบัติการ AI สำหรับภาครัฐ เพื่อพัฒนาองค์ประกอบพื้นฐานด้าน AI และการผลักดันการใช้งาน AI ในหน่วยงานภาครัฐ
 - 4.2) จัดทำธรรมาภิบาลการใช้ AI สำหรับภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำ AI ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย
 - 4.3) จัดตั้งศูนย์ความเชี่ยวชาญ AI ของภาครัฐ เพื่อสนับสนุนหน่วยงานในการต่อยอดและประยุกต์ใช้ AI ในภารกิจของหน่วยงาน
 - 4.4) พัฒนาองค์ประกอบพื้นฐานด้าน AI กลางของภาครัฐ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถนำ AI ไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับการให้บริการประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม
 - 4.5) สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาและนำ AI ไปใช้ในภารกิจสำคัญของหน่วยงาน โดยคัดเลือกกรณีการใช้งาน (Use Cases) ที่มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่ (องค์การมหาชน) (BDI) สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.)

โดยยุทธศาสตร์ที่ 3 มีโครงการสำคัญ จำนวน 6 โครงการ ดังแผนภาพการดำเนินงานโครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ผลักดันการดำเนินงานภาครัฐให้ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์

แผนภาพการดำเนินงานโครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ผลักดันการดำเนินงานภาครัฐให้ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์

ชื่อ	มาตรการ/โครงการ	หน่วยงานหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2570				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2571				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2574				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2575			
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
3	ผลักดันการดำเนินงานภาครัฐให้ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์																									
3.1	ผลักดันการปฏิบัติตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูลของหน่วยงานในเชิงรุก																									
3.1.1	โครงการสนับสนุนการปฏิบัติตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance)	สพว.																								
3.2	ผลักดันให้หน่วยงานมาเชื่อมข้อมูลกับแพลตฟอร์มกลางสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ โดยให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล และเชื่อมข้อมูลตามลำดับความสำคัญ																									
3.2.1	โครงการขับเคลื่อนและยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ	สพว.																								
3.2.2	โครงการบูรณาการแพลตฟอร์มเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ	สพว.																								
3.3	ผลักดันให้หน่วยงานจัดทำข้อมูลเปิดมาเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลาง โดยให้ปฏิบัติตามมาตรฐานข้อมูลเปิด และคำนึงถึงการส่งเสริมความโปร่งใสและประโยชน์ต่อประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ																									
3.3.1	โครงการออกแบบกลไกเพื่อยกระดับการจัดทำข้อมูลเปิดภาครัฐ	สพว.																								
3.3.2	โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลเปิดภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพที่ดีของผู้ใช้งาน	สพว.																								
3.4	พัฒนาองค์ประกอบพื้นฐานและส่งเสริมการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ																									
3.4.1	โครงการพัฒนากล้องค์ประกอบพื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ และส่งเสริมการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในหน่วยงานภาครัฐ	ดศ. อว. สพว.																								

หมายเหตุ : ตัวอย่างหน่วยงาน สพว. คือ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ดศ. คือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม อว. คือ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ในการใช้บริการดิจิทัล



เป้าหมาย

สร้างความเชื่อมั่นในบริการดิจิทัลของภาครัฐ ผ่านการยกระดับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- 1) ภายในปี 2575 คะแนนเฉลี่ยการประเมินระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของหน่วยงานของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
- 2) ภายในปี 2575 คะแนนเฉลี่ยการประเมินดัชนีชี้วัดการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Index) ของหน่วยงานรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

มาตรการ

- 1) มาตรการที่ 4.1 ผลักดันการบังคับใช้มาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การมีแนวปฏิบัติโดยละเอียดและให้หน่วยงานกำกับดูแลรับผิดชอบติดตามการดำเนินการและทดสอบระดับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และประเมินผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
 - 1.1) บูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และหน่วยงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ครอบคลุมทั้งช่องทางการรับแจ้งเหตุ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และคู่มือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการป้องกัน รับมือ และตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างบูรณาการและทันท่วงที
 - 1.2) ออกแบบและจัดทำกลไกเพื่อยกระดับกระบวนการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยครอบคลุมการตรวจสอบเชิงรุก การสนับสนุนหน่วยงานผ่านคู่มือแนวปฏิบัติกลาง (Rulebook) และเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้
 - 1.3) ดำเนินการตรวจประเมินด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่หน่วยงาน พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขและยกระดับการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 1.4) จัดตั้งเครือข่ายผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี และถอดบทเรียนจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อเป็นกรณีศึกษาอ้างอิงอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) หน่วยงานกำกับดูแลโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (CII Regulator) และหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (CII)

โดยยุทธศาสตร์ที่ 4 มีโครงการสำคัญ จำนวน 2 โครงการ ดำเนินงานโครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการใช้บริการดิจิทัล

แผนภาพการดำเนินงานโครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการใช้บริการดิจิทัล

ชื่อ	มาตรการ/โครงการ	หน่วยงานหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569			ปีงบประมาณ พ.ศ. 2570			ปีงบประมาณ พ.ศ. 2571			ปีงบประมาณ พ.ศ. 2575			
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
4	สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการใช้บริการดิจิทัล																	
4.1	ผลักดันการบังคับใช้มาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การมีแนวปฏิบัติโดยละเอียดและให้หน่วยงานกำกับดูแลรับผิดชอบติดตามการดำเนินการ และทดสอบระดับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และประเมินผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ																	
4.1.1	โครงการขับเคลื่อนการบังคับใช้และกำกับดูแลตามมาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์	สกม.ช.																
4.1.2	โครงการขับเคลื่อนการบังคับใช้และกำกับดูแลตามมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	สคส.																

หมายเหตุ : ตัวอย่างหน่วยงาน สกม.ช. คือ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับอุดมศึกษาและสคส. คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ใช้



เป้าหมาย

- 1) พัฒนาบุคลากรภาครัฐทุกระดับให้มีความพร้อมทั้งทัศนคติและทักษะที่เกี่ยวข้องสำหรับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล
- 2) การพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้ใช้ทุกกลุ่ม ประชาชน ภาคธุรกิจ รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เพื่อให้ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัลและสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลของภาครัฐได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- 1) ภายในปี 2575 ร้อยละของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีผลการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ของตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดย่อยการอบรมและพัฒนาบุคลากร (Training and Development) อยู่ในระดับที่ 4 (ขั้นสูง) ขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
- 2) ร้อยละของการใช้งาน (Adoption Rate) จากบริการดิจิทัลสำคัญสำหรับประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติ⁴² ผ่านช่องทางออนไลน์ต่อภาพรวมการใช้งานบริการดังกล่าวผ่านช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

มาตรการ

- 1) มาตรการที่ 5.1 พัฒนาบุคลากรภาครัฐ อบรมผู้นำทางดิจิทัลให้มีทัศนคติและความพร้อมในการผลักดันการเปลี่ยนผ่านขององค์กร อบรมและประเมินทักษะเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
 - 1.1) ออกแบบโครงการและกลไกการผลักดันการเปลี่ยนผ่านองค์กรในด้านต่าง ๆ และจัดทำแผนการพัฒนาทักษะดิจิทัล เพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐควบคู่กับการส่งเสริมผ่านมาตรการจูงใจ เช่น การเชื่อมโยงการรับรองในด้านทักษะดิจิทัลกับความก้าวหน้า
 - 1.2) พัฒนาเครื่องมือระบบประเมินทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ และจัดทำสมรรถนะสนับสนุนการทำงานด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมถึงการกำหนดแนวทางในการเชื่อมโยงผลการประเมินกับตัวชี้วัดระดับบุคคลและความก้าวหน้าในการทำงาน
 - 1.3) พัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐผ่านหลักสูตรอบรมและโครงการต่าง ๆ ครอบคลุม 3 มิติ ได้แก่ การพัฒนาความรู้และทักษะดิจิทัลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างแนวคิดและทัศนคติที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล และการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เกิดการปฏิบัติจริงอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (สคช.) หน่วยงานบริหารบุคลากรภาครัฐอื่น (เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทหาร และตำรวจ) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) และส่วนราชการที่ใช้ระบบข้าราชการพลเรือนสามัญ

⁴² รายชื่อบริการดิจิทัลสำคัญสำหรับประชาชน ภาคธุรกิจ และชาวต่างชาติ ที่ได้กล่าวถึงในยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับประสบการณ์การใช้บริการดิจิทัลและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้

- 2) มาตรการที่ 5.2 กำหนดตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพเพื่อผลักดันการเปลี่ยนทัศนคติและการทำงานของบุคลากรภาครัฐ
 - 2.1) ออกแบบตัวชี้วัดเพื่อสะท้อนทัศนคติและทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในระดับบุคคล ครอบคลุมทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับการดำเนินการพัฒนาทักษะบุคลากรภาครัฐ
 - 2.2) ออกแบบตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการหรือการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัลในระดับหน่วยงาน เพื่อขับเคลื่อนให้บรรลุผลลัพธ์ของการพัฒนาทักษะดิจิทัลและยกระดับการให้บริการประชาชน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) และหน่วยงานบริหารบุคลากรภาครัฐอื่น (เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทหาร และตำรวจ)

- 3) มาตรการที่ 5.3 พัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้ใช้
 - 3.1) พัฒนาความรู้และทักษะดิจิทัลที่จำเป็นต่อการใช้งานบริการดิจิทัลผ่านการบูรณาการช่องทางการเรียนรู้ต่าง ๆ กับแพลตฟอร์มหลักด้านการเรียนรู้ การจัดทำมาตรฐานหลักสูตรสำหรับประชาชน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาเนื้อหาและสื่ออบรมที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละกลุ่ม การดำเนินโครงการและกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย รวมถึงการขยายขอบเขตบริการของอาสาสมัครดิจิทัล (อสด.) เพื่อเข้าถึงกลุ่มเปราะบางได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง
 - 3.2) เสริมสร้างแนวคิดและทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานบริการดิจิทัลผ่านการประชาสัมพันธ์รัฐบาลดิจิทัลถึงข้อดี ประโยชน์ และความจำเป็นของการใช้บริการดิจิทัลภาครัฐ ตลอดจนการสร้างมาตรการแรงจูงใจทางสังคม สำหรับบุคคลหรือชุมชนที่ให้ความร่วมมือกับโครงการต่าง ๆ ที่ให้ความสำคัญ
 - 3.3) ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้งานให้เกิดการนำบริการดิจิทัลไปใช้จริงผ่านการพัฒนามาตรฐานการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐที่สะดวกและใช้งานง่าย เพื่อจูงใจให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลาย (รายละเอียดการพัฒนามาตรฐานการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐระบุในมาตรการที่ 1.2)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.)⁴³ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.) หรือสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (สศด.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และหน่วยงานเจ้าของบริการ

⁴³ ดศ. รับผิดชอบการขับเคลื่อนการพัฒนาทักษะดิจิทัลของประชาชนในภาพรวม ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ผลักดันให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการพัฒนาทักษะดิจิทัลได้อย่างทั่วถึง และ อว. รับผิดชอบการดำเนินการดูแลและยกระดับแพลตฟอร์มกลางสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีพของประชาชน

โดยยุทธศาสตร์ที่ 5 มีโครงการสำคัญ จำนวน 3 โครงการ ดังแผนภาพการดำเนินงานโครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ใช้

แผนภาพการดำเนินงานโครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ใช้

ชื่อ	มาตรการ/โครงการ	หน่วยงานหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2570				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2571				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2572				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2573				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2574				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2575											
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4								
5	พัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ใช้																																									
5.1	พัฒนาบุคลากรภาครัฐ อบรมผู้นำทางดิจิทัลให้มีความคิดและความพร้อมในการผลักดันการเปลี่ยนผ่านขององค์กร อบรมและประเมินทักษะเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี																																									
5.1.1	โครงการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐสู่การปฏิบัติงานจริง	สำนักงาน ก.พ. และ สคช.																																								
5.2	กำหนดตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพเพื่อผลักดันการเปลี่ยนทัศนคติและการทำงานของบุคลากรภาครัฐ																																									
5.2.1	โครงการพัฒนาตัวชี้วัดการเสริมสร้างทัศนคติและรูปแบบการทำงานเชิงดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ	สำนักงาน ก.พ. และ สำนักงาน ก.พ.ร.																																								
5.3	พัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้ใช้																																									
5.3.1	โครงการพัฒนาศักยภาพดิจิทัลของประชาชน	คศ. และ อว.																																								

หมายเหตุ : หน่วยงานสำนักงาน สำนักงาน ก.พ. คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สคช. คือ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ สำนักงาน ก.พ.ร. คือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ คศ. คือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ อว. คือ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

05 แนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ ของประเทศไทย

การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาในเชิงพื้นที่ ควบคู่กับการขับเคลื่อนในระดับส่วนกลาง เนื่องจากบริการสาธารณะจำนวนมากยังอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในระดับพื้นที่ ทั้งราชการ ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจึงจำเป็นต้องขยายไปสู่ระดับพื้นที่อย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่

โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง สะดวก และเท่าเทียมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้หน่วยงานในพื้นที่สามารถใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

บทนี้จึงนำเสนอแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ที่สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย ผ่านการวิเคราะห์สถานการณ์และความพร้อมของพื้นที่ การสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีจากต่างประเทศ และการกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ขับเคลื่อนการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ภาพรวมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ของประเทศไทย รูปแบบการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่จากประเทศที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่สุด และแนวทางการดำเนินการในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่

5.1 ภาพรวมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ของประเทศไทย

การผลักดันรัฐบาลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานทุกระดับ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง หน่วยงานภาครัฐส่วนภูมิภาค และหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีบทบาทในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลที่แตกต่างกันและเชื่อมโยงกันในเชิงระบบ ดังแสดงในแผนภาพโครงสร้างการปกครองและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย

หน่วยงานส่วนกลาง มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย ทิศทาง และมาตรฐานการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ รวมถึงการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบดิจิทัลกลาง เช่น แพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ บริการพื้นฐานสำคัญ และระบบบริหารจัดการภาครัฐจากส่วนกลาง เช่น ระบบบัญชีและงบประมาณ

หน่วยงานส่วนภูมิภาค มีหน้าที่นำนโยบายและระบบจากส่วนกลางไปสู่การปฏิบัติ โดยปรับให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในภารกิจสำคัญ เช่น งานทะเบียนและการอนุญาต รวมถึงมีบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะและการบูรณาการการดำเนินงานในระดับจังหวัด

หน่วยงานส่วนท้องถิ่น มีบทบาทในการบริหารจัดการและพัฒนาพื้นที่ของตนเอง ทั้งด้านงบประมาณ การจัดการรายได้ และการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในระดับพื้นที่ โดยทิศทางการพัฒนาขึ้นอยู่กับบริบท และวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นเป็นสำคัญ

จากบทบาทและภารกิจที่แตกต่างกัน หน่วยงานในแต่ละระดับจึงมีการใช้ระบบดิจิทัลและรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย อย่างไรก็ตาม บริการภาครัฐบางส่วนยังไม่ได้ได้รับการพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ขณะที่บางบริการมีการพัฒนาระบบที่ซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดด้านการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมถึงความแตกต่างด้านความพร้อมของหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ ซึ่งล้วนเป็นประเด็นสำคัญ ที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบต่อไป



5.2 รูปแบบการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่จากประเทศที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่สุด

รูปแบบการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ จากประเทศที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่สุด (Best Practice) สามารถสรุปได้เป็น 3 รูปแบบหลัก โดยแต่ละรูปแบบมีบริบทที่สำคัญ ดังนี้

บริบทที่สำคัญของรูปแบบการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแต่ละรูปแบบ

ลำดับ	รูปแบบ	แนวทางการดำเนินงาน
1	แบบบนลงล่าง (Top-down Approach)	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีความต้องการที่คล้ายคลึงกัน มีความเหลื่อมล้ำด้านระดับความพร้อมทางดิจิทัล (Digital Readiness) ระหว่างหน่วยงานท้องถิ่น หรือหน่วยงานท้องถิ่นมีขีดความสามารถจำกัด เช่น งบประมาณ ความพร้อมด้านบุคลากร ความเข้าใจด้านดิจิทัล มาตรฐานและความปลอดภัย
2	แบบล่างขึ้นบน (Bottom-up Approach)	<ul style="list-style-type: none"> ระบบกระจายอำนาจที่เข้มแข็ง ระดับความพร้อมทางดิจิทัล (Digital Readiness) สูงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ หน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและบุคลากรเพียงพอ
3	แบบประสานความร่วมมือ (Collaborative Approach)	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานท้องถิ่นมีศักยภาพในระดับหนึ่ง มีโครงสร้างการบริหารแบบสมดุลระหว่างส่วนกลางและท้องถิ่น มีช่องทางร่วมตัดสินใจที่เป็นระบบ หรือมีคณะกรรมการร่วม (เช่น Joint Committee หรือ Steering Group)

5.3 แนวทางการดำเนินการในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่

5.3.1 รูปแบบและแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ที่เหมาะสมกับประเทศไทย

รูปแบบการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ของประเทศไทยควรเป็น “รูปแบบผสมผสานระหว่างการกำกับจากส่วนกลาง (Top-down) และการประสานความร่วมมือ (Collaborative)” โดยพิจารณาจากบริบทสำคัญของประเทศไทย ได้แก่ (1) ข้อจำกัดด้านทรัพยากรของหน่วยงานในพื้นที่ ทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร และความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาระบบและบริการดิจิทัลด้วยตนเองในแต่ละพื้นที่อาจไม่มีประสิทธิภาพ และ (2) ลักษณะความต้องการบริการภาครัฐพื้นฐานที่มีความคล้ายคลึงกันในทุกพื้นที่ ซึ่งเอื้อต่อการพัฒนาระบบหรือบริการมาตรฐานกลางจากส่วนกลางเพื่อนำไปใช้ร่วมกันในวงกว้าง

ภายใต้รูปแบบดังกล่าว การกำกับจากส่วนกลาง (Top-down) มุ่งเน้นการกำหนดยุทธศาสตร์ มาตรฐาน และการพัฒนาระบบกลางที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ เพื่อสร้างเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐ รวมถึงการกำหนดให้บริการดิจิทัลของส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงได้ผ่านแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ ตลอดจนสนับสนุนการใช้บริการดิจิทัลพื้นฐานร่วมกัน เช่น ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนดิจิทัล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบปฏิบัติการภายใน และการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ เพื่อลดภาระการลงทุน และการพัฒนาระบบซ้ำซ้อนของหน่วยงานในพื้นที่

ขณะที่การประสานความร่วมมือ (Collaborative) มุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้หน่วยงานในพื้นที่มีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบบริการและแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบท ความพร้อม และความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ โดยหน่วยงานในพื้นที่สามารถต่อยอดหรือปรับปรุงแบบบริการบางส่วนให้เหมาะสมกับบริบทและปัญหาเฉพาะของพื้นที่ได้ ซึ่งจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

ทั้งนี้ เพื่อให้การขับเคลื่อนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย การพัฒนาวิสัยทัศน์เชิงพื้นที่ควรประกอบด้วย 3 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) การกำหนดแนวทางเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนวิสัยทัศน์เชิงพื้นที่ ควรประกอบไปด้วย 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านแผนและการกำกับดูแล ด้านบริการดิจิทัลและระบบปฏิบัติการภายใน ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากรดิจิทัล ซึ่งจำเป็นต้องกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในแต่ละด้าน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันและเชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานหลักที่มีบทบาทในการประสานความร่วมมือ ประกอบด้วย สำนักงานพัฒนาวิสัยทัศน์ (องค์การมหาชน) สำหรับระดับส่วนกลาง กรมการปกครองสำหรับระดับภูมิภาค และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสำหรับระดับท้องถิ่น

(2) การกำหนดแผนการดำเนินงานในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง โดยแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวต้องครอบคลุมทั้ง 5 ด้านสำคัญที่กำหนดไว้ในแนวทางเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนวิสัยทัศน์เชิงพื้นที่

(3) การกำหนดกลไกการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่สามารถสะท้อนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการในการพัฒนา อันจะช่วยให้การดำเนินงานสอดคล้องกับบริบท ความพร้อม และข้อจำกัดของแต่ละพื้นที่มากยิ่งขึ้น รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความต่อเนื่องในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์เชิงพื้นที่ในระยะยาว

5.3.2 แนวทางเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนวิสัยทัศน์เชิงพื้นที่

เพื่อให้การขับเคลื่อนวิสัยทัศน์เชิงพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ควรกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้มีความชัดเจนทั้ง 5 ด้านสำคัญ โดยในส่วนภูมิภาค กรมการปกครองควรทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนการดำเนินงานในระดับจังหวัด ขณะที่ส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานด้านวิสัยทัศน์ รายละเอียดแนวทางเชิงกลยุทธ์ 5 ด้านสำคัญ มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านแผนและการกำกับดูแล

การขับเคลื่อนวิสัยทัศน์เชิงพื้นที่ควรมีการกำหนดทิศทางการพัฒนา ตลอดจนแนวทาง กลไกการกำกับดูแล และกลไกการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานในทุกระดับสามารถดำเนินงานได้อย่างสอดคล้องกัน ดังนี้

1.1) กำหนดทิศทางการพัฒนาวิสัยทัศน์เชิงพื้นที่และกรอบแนวปฏิบัติในภาพรวมของประเทศ โดยสำนักงานพัฒนาวิสัยทัศน์ (องค์การมหาชน) และหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางดำเนินการกำหนดทิศทางในภาพรวม และระดับส่วนกลาง กรมการปกครองกำหนดทิศทางในระดับภูมิภาค และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดทิศทางในระดับท้องถิ่น โดยหน่วยงานในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นควรจัดทำแผนและดำเนินงานให้สอดคล้องกับแนวทางที่กำหนดจากส่วนกลาง

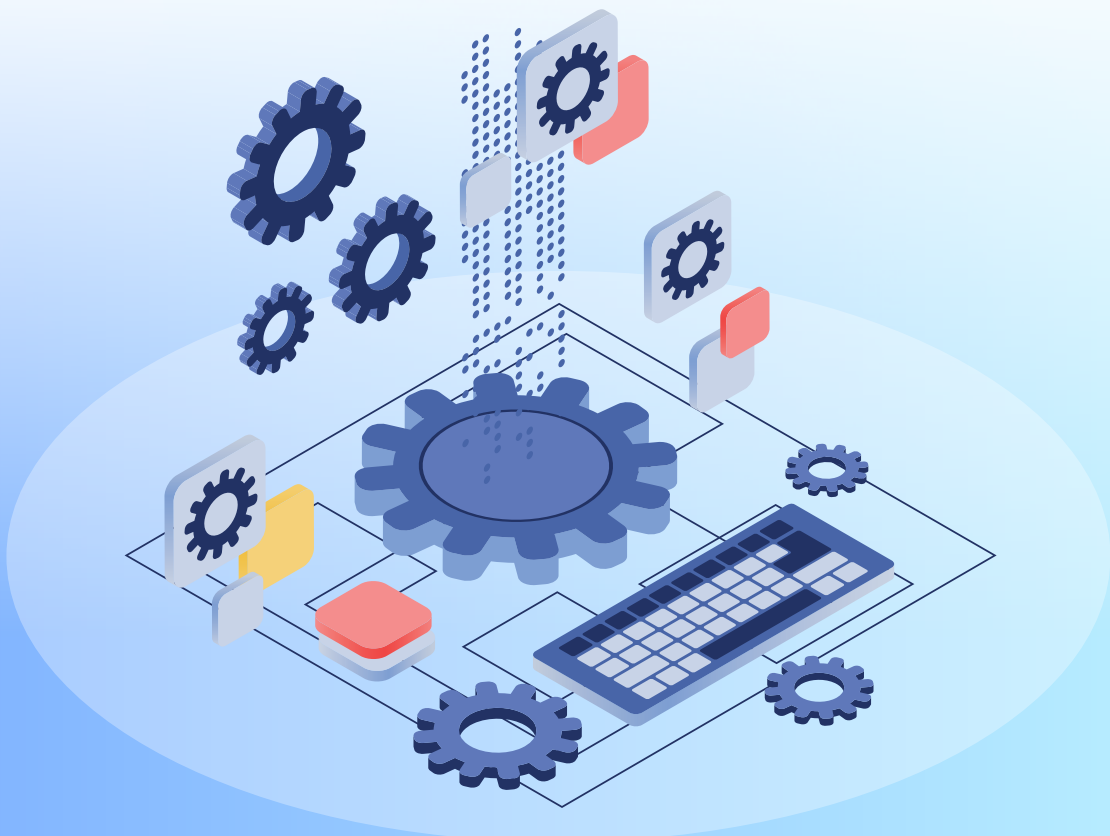
1.2) ติดตามการดำเนินงานของแต่ละพื้นที่ โดยเป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง กรมการปกครอง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานในระดับภูมิภาค และหน่วยงานในส่วนท้องถิ่น

1.3) สร้างกลไกการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เพื่อออกแบบ บริการที่ตอบโจทย์บริบทของพื้นที่และวางแผนการดำเนินการโดยคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละพื้นที่

2) ด้านบริการดิจิทัลและระบบปฏิบัติการภายใน

การพัฒนาบริการดิจิทัลและระบบปฏิบัติการภายในควรมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ประกอบด้วย (1) การวางแผนด้านบริการและระบบปฏิบัติการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดบริการที่ควรมีในรูปแบบดิจิทัล การคัดเลือก ระบบหลักที่จะใช้งานในกรณีที่มีหลายระบบเข้าซ้อน รวมถึงการวางแผนการพัฒนาระบบเพิ่มเติมในกรณีที่ยังไม่มีระบบ รองรับ (2) การรวบรวมความคิดเห็นจากแต่ละพื้นที่เพื่อนำไปปรับปรุงบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการอย่างต่อเนื่อง และ (3) การติดตามการนำระบบไปใช้ของหน่วยงานทั้งส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ

เพื่อให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่โดยเฉพาะประเด็นด้านบริการดิจิทัลและระบบปฏิบัติการเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและมีเอกภาพ หน่วยงานหลักจึงควรเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลภาพรวมในการขับเคลื่อน รายละเอียดดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพรวมแนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลและระบบปฏิบัติการภายใน

บทบาทหน้าที่ด้านดิจิทัล

- กำหนดนโยบายพัฒนา
รัฐบาลดิจิทัลระดับประเทศ
- กำกับ ติดตาม และประเมินผล
การดำเนินงาน

ส่วนกลาง



สำนักงานพัฒนา
รัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน)

- แพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐรวมบริการ
ดิจิทัลของภาครัฐส่วนกลางและท้องถิ่น
และบริการพื้นฐานสำคัญ เช่น Digital ID

หน่วยงาน : สพร.

- บริการระดับประเทศ เช่น ภาษีเงินได้
ประกันสังคม สาธารณูปโภค

หน่วยงาน : หน่วยงานเจ้าของบริการ

บริการดิจิทัล

หน่วยงานหลัก

ระบบให้บริการผู้ใช้และระบบปฏิบัติการภายใน

ระบบปฏิบัติการภายใน

ระบบบริหารจัดการส่วนกลาง อาทิ

- ระบบบัญชีและการจัดซื้อจัดจ้างของ **บก. และ สถ.**
(เฉพาะส่วนท้องถิ่น)
- ระบบงบประมาณของ **สพ. และ สถ.** (เฉพาะส่วน
ท้องถิ่น)
- ระบบติดตามการดำเนินงานโครงการของ **สศช.**
- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของ **สำนักงาน ก.พ.
และ บก.**
- ระบบเอกสารของ **ตศ. และ ปค.**
- ระบบบริหารจัดการภายในองค์กร การสื่อสาร และ
บริการสารสนเทศของ **ตศ. สพร.** (เฉพาะส่วนท้องถิ่น)
และ สถ. (เฉพาะส่วนท้องถิ่น)

ส่วนภูมิภาค

- รับทิศทางนโยบายจากส่วนกลาง
ไปปรับให้เหมาะสมกับบริบท
ของพื้นที่
- ให้บริการงานทะเบียน
- ขับเคลื่อนการพัฒนาเมือง
อัจฉริยะ (Smart City)



กรมการปกครอง

- ปกครองตนเอง บริหารจัดการ
งบประมาณและบริการ
สาธารณะในพื้นที่
- ให้บริการประชาชน รวมถึง
บริการดิจิทัล เช่น งานทะเบียน
ทั่วไป ภาษี ค่าธรรมเนียม
และบริการสาธารณะ

ส่วนท้องถิ่น

- งานทะเบียนทั่วไป เช่น จัดทะเบียนพาณิชย์
จดทะเบียนสมาคม
- งานภาษี เช่น ภาษีที่ดิน ภาษีโรงแรม
- งานใบอนุญาต เช่น ขออนุญาตก่อสร้าง
- บริการสาธารณะ เช่น ค่าเก็บขยะมูลฝอย

หน่วยงาน : สถ. สพร. และ กทม.

ระบบกลางบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับหน่วยงาน ภาครัฐ (ERP)

ระบบบริหารพัสดุ	ระบบแผนยุทธศาสตร์
ระบบบริหารข้อมูล	ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง
ระบบบริหารครุภัณฑ์	ระบบงานงบประมาณ
ระบบบริหารงานบุคคล	ระบบการเงินและบัญชี
ระบบแอปพลิเคชันสำหรับ ผู้บริหาร	ระบบบริหารจัดการองค์กร

- หน่วยงานส่วนกลาง-ส่วนภูมิภาค-ส่วนท้องถิ่น ใช้ระบบ
ERP กลางเป็นระบบปฏิบัติการภายใน เชื่อมโยงข้อมูล
กับระบบบริหารจัดการส่วนกลางของภาครัฐได้

หมายเหตุ : ตัวอย่างหน่วยงาน สพร. คือ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สศช. คือ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) สท. คือ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สท. คือ กรมการปกครอง ตศ. คือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม บก. คือ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และ depa คือ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

3.1) การสำรวจความพร้อมและช่องว่างด้านโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งดำเนินการโดยการประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานหลักจากส่วนกลางร่วมกับส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

3.2) สนับสนุนการวางแผนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เหมาะสมกับระดับความพร้อมและช่องว่างของแต่ละพื้นที่

3.3) ประสานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น ศูนย์ข้อมูลกลาง หรือเน็ตเวิร์กระดับภูมิภาค และท้องถิ่น

4) ด้านงบประมาณ

การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่จำเป็นต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ในด้านสำคัญต่าง ๆ เช่น สนับสนุนการพัฒนาระบบดิจิทัล การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร และการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนพัฒนาระบบของภาครัฐ โดยมีแนวทางสำคัญ ดังนี้

4.1) กำหนดให้ภายหลังจากหน่วยงานหลักได้กำหนดหรือมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในแต่ละด้านแล้ว หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวเป็นผู้ขอรับการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงระบบดิจิทัล รวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและการสนับสนุนการใช้งานของหน่วยงานส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

4.2) พิจารณาแนวทางร่วมกับสำนักงบประมาณ ในการจัดทำงบประมาณบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่

5) ด้านบุคลากร

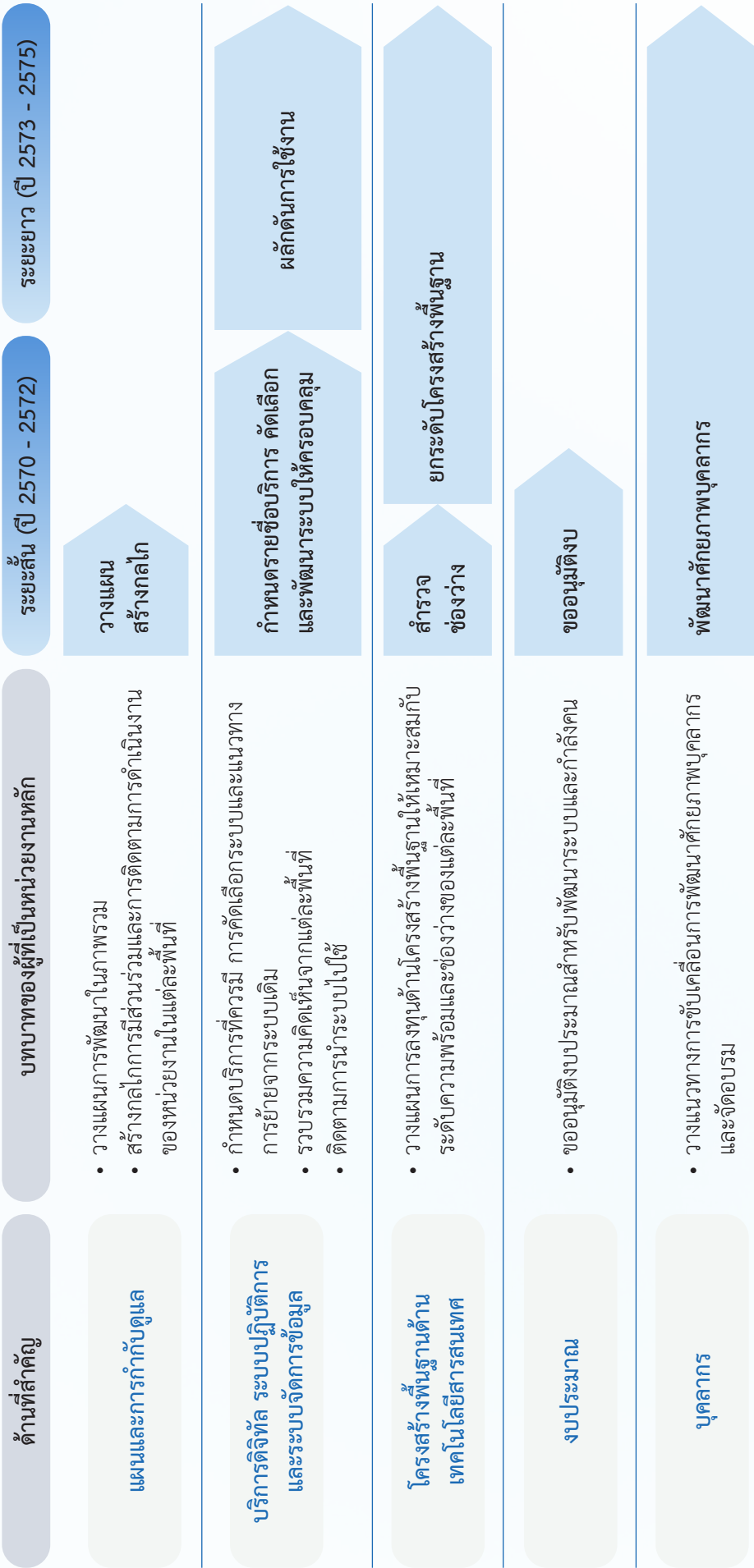
บุคลากรภาครัฐทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ควรมีความพร้อมในการใช้งานระบบกลาง และสามารถให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล รวมถึงมีทักษะด้านข้อมูล ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และทักษะดิจิทัลด้านอื่น ๆ โดยหน่วยงานหลักจากส่วนกลางมีหน้าที่ในการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ร่วมกับหน่วยงานด้านการพัฒนาบุคลากรภาครัฐอื่น ๆ

5.3.3 แผนการดำเนินงานในระยะสั้นและระยะยาว

เพื่อให้การพัฒนารัฐบาลเชิงพื้นที่ในแต่ละระยะมีความชัดเจน จึงกำหนดแผนการดำเนินงานในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ดำเนินการพัฒนาอย่างครอบคลุมในทุกด้าน และวางแผนการดำเนินงานแต่ละระยะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแนวทางการขับเคลื่อนในแต่ละระยะแสดงดังแผนภาพการดำเนินงานต่อไปนี้



แผนการดำเนินงานการพัฒนารัฐบาลเชิงพื้นที่ในระยะสั้นและระยะยาว



การดำเนินงานในระยะสั้น มุ่งเน้นการวางแผนและจัดเตรียมกลไกสนับสนุน การกำหนดบริการและระบบสำคัญที่ควรเร่งพัฒนา รวมถึงการสำรวจช่องทางดำเนินการสร้างพื้นฐานและการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ขณะที่การดำเนินงานในระยะยาวมุ่งเน้นการผลักดันการใช้งานระบบดิจิทัลร่วมกัน การยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาศักยภาพหน่วยงานในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

5.3.4 กลไกการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในพื้นที่

การกำหนดกลไกการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในพื้นที่เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ เนื่องจากหน่วยงานในแต่ละพื้นที่มีบริบท ระดับความพร้อม และข้อจำกัดที่แตกต่างกัน การเปิดโอกาสให้หน่วยงานในระดับพื้นที่มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานและการพัฒนาบริการดิจิทัล จะช่วยให้การพัฒนาระบบและบริการภาครัฐสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่มากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยลดปัญหาการพัฒนาระบบที่ไม่ตอบโจทย์การใช้งานจริง

ทั้งนี้ ประเทศไทยมีกลไกการบริหารงานเชิงพื้นที่ที่สามารถนำมาใช้สนับสนุนการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ได้อยู่แล้ว โดยเสนอให้ใช้กลไกคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และคณะกรรมการนโยบายการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ (ก.น.บ.) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ พ.ศ. 2565 เป็นกลไกหลักในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อร่วมกันกำหนดทิศทาง แผนงาน และข้อเสนอในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของแต่ละพื้นที่ต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การประชุมระดับจังหวัด

การขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ในระดับจังหวัด คณะทำงานการสร้างกลไกการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในพื้นที่ ควรดำเนินการผ่านคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนจากส่วนภูมิภาค ตัวแทนจากส่วนท้องถิ่น โดยควรมีตัวแทนของหน่วยงานหลักด้านการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ อยู่ในคณะกรรมการ คือ จำจังหวัด (ที่ทำการปกครองจังหวัด กรมการปกครอง) และท้องถิ่นจังหวัด (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด) ด้วย

ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้มีความสำคัญเนื่องจากการรวบรวมตัวแทนในพื้นที่จากหลากหลายภาคส่วน ทำให้สามารถรับฟังความเห็นได้อย่างครบถ้วน ตลอดจนมีการประชุมอย่างต่อเนื่องในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด จึงเสนอให้มีการนำประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่เป็นหนึ่งในวาระการประชุม ประกอบด้วย (1) การหารือเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะต่อระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และ (2) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ได้หารือ เพื่อกำหนดเป็นหัวข้อหลักในการดำเนินการประจำปี

2) การประชุมระดับประเทศ

การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ที่ต้องยกระดับจากการดำเนินงานในระดับจังหวัดสู่การมองภาพรวมระดับประเทศ โดยสร้างความเชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานส่วนภูมิภาค และหน่วยงานส่วนท้องถิ่นให้เกิดการบูรณาการอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ กลไกสำคัญในการขับเคลื่อนคือคณะกรรมการนโยบายการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ (ก.น.บ.) ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และมีกรมการปกครองและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นร่วมอยู่ด้วย โดยเสนอให้มีการเพิ่มประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่เป็นหนึ่งในวาระการประชุมครบรอบด้วย (1) สื่อสารแผนขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเชิงพื้นที่ประจำปี (2) ทหหรือเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะที่ได้รวบรวมจากระดับพื้นที่ ซึ่งได้รับการจัดลำดับความสำคัญจากการประชุมรายไตรมาส และ (3) สรุปทิศทางการขับเคลื่อนแผนร่วมกัน



06

กรอบและกลไกการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ และปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม จำเป็นต้องอาศัยกรอบและกลไกการขับเคลื่อนที่สามารถเชื่อมโยงเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ไปสู่การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างเป็นระบบ โดยการกำหนดกรอบการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ รวมถึงกลไกและปัจจัยแห่งความสำเร็จ มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนทิศทางเชิงนโยบาย การเปลี่ยนแปลงกระบวนการและคุณภาพของบริการภาครัฐ และผลักดันความร่วมมือระหว่างหน่วยงานได้อย่างแท้จริง

6.1 กรอบการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศและแผนที่นำทาง

การกำหนดกรอบทิศทางในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ มีความสำคัญต่อการปฏิรูปภาครัฐ ประกอบด้วย (1) ภาพรวมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Blueprint) เพื่อแสดงองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในภาพใหญ่ระดับประเทศ (2) แผนที่นำทาง (Roadmap) เพื่อระบุเป้าหมายการพัฒนาและการดำเนินการสำคัญในแต่ละช่วงเวลา ช่วยสร้างเอกภาพในการขับเคลื่อนและการปรับตัวของทุกภาคส่วนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ (3) ระบบนิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem) ที่สะท้อนความสำคัญของความร่วมมือจากหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องตลอดการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตั้งแต่ระดับต้นน้ำในการกำหนดนโยบายและโครงสร้างพื้นฐาน ไปจนถึงระดับปลายน้ำในการให้บริการของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

6.1.1 ภาพรวมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Blueprint)

กรอบภาพรวมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสะท้อนองค์ประกอบหลักที่แผนฉบับนี้มุ่งขับเคลื่อนอย่างบูรณาการครอบคลุมการพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐสำหรับประชาชน ภาคธุรกิจ ชาวต่างชาติ และภาครัฐ การยกระดับบริการดิจิทัลพื้นฐานในรูปแบบแพลตฟอร์มกลาง และโครงสร้างพื้นฐานที่มั่นคงปลอดภัย

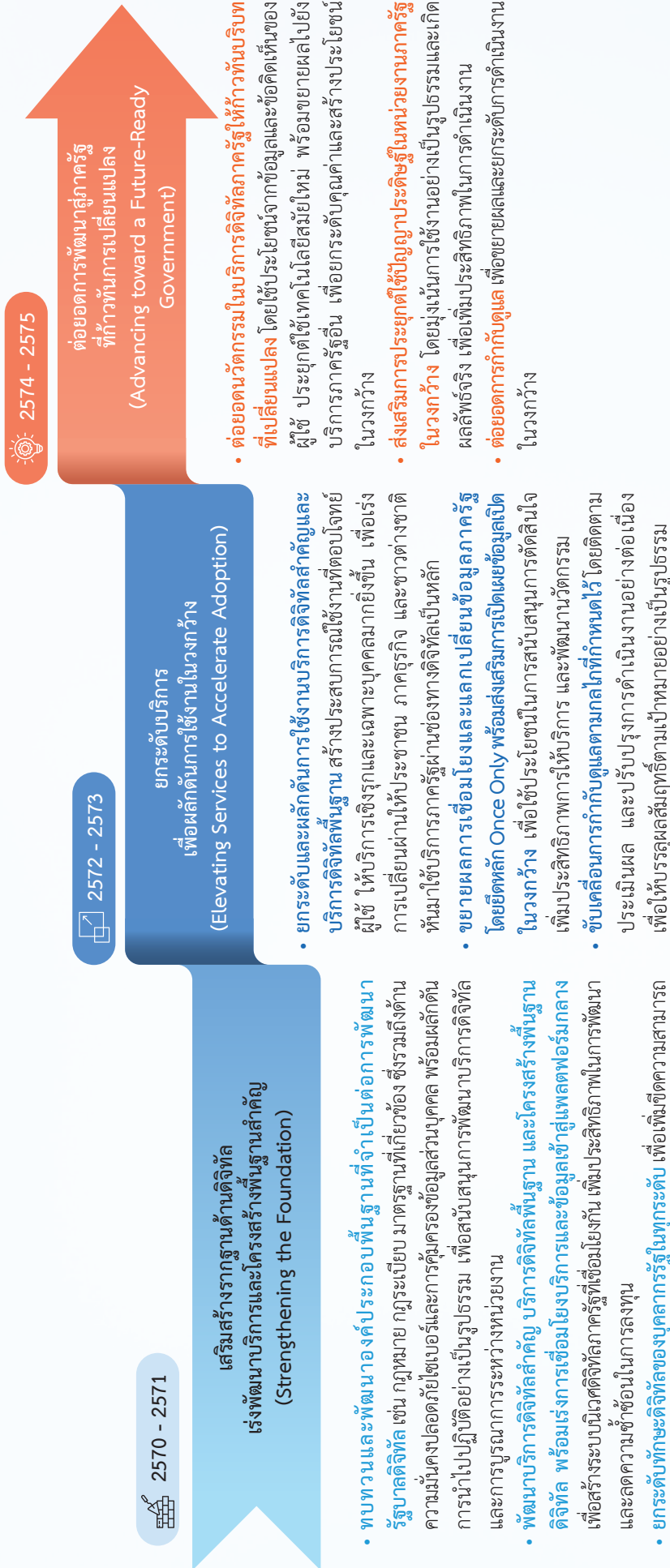
พร้อมทั้งเสริมสร้างองค์ประกอบสนับสนุนที่สำคัญ โดยองค์ประกอบทั้งหมดจะถูกขับเคลื่อนผ่านมาตรการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1-5 เพื่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม

ภาพรวมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Blueprint)



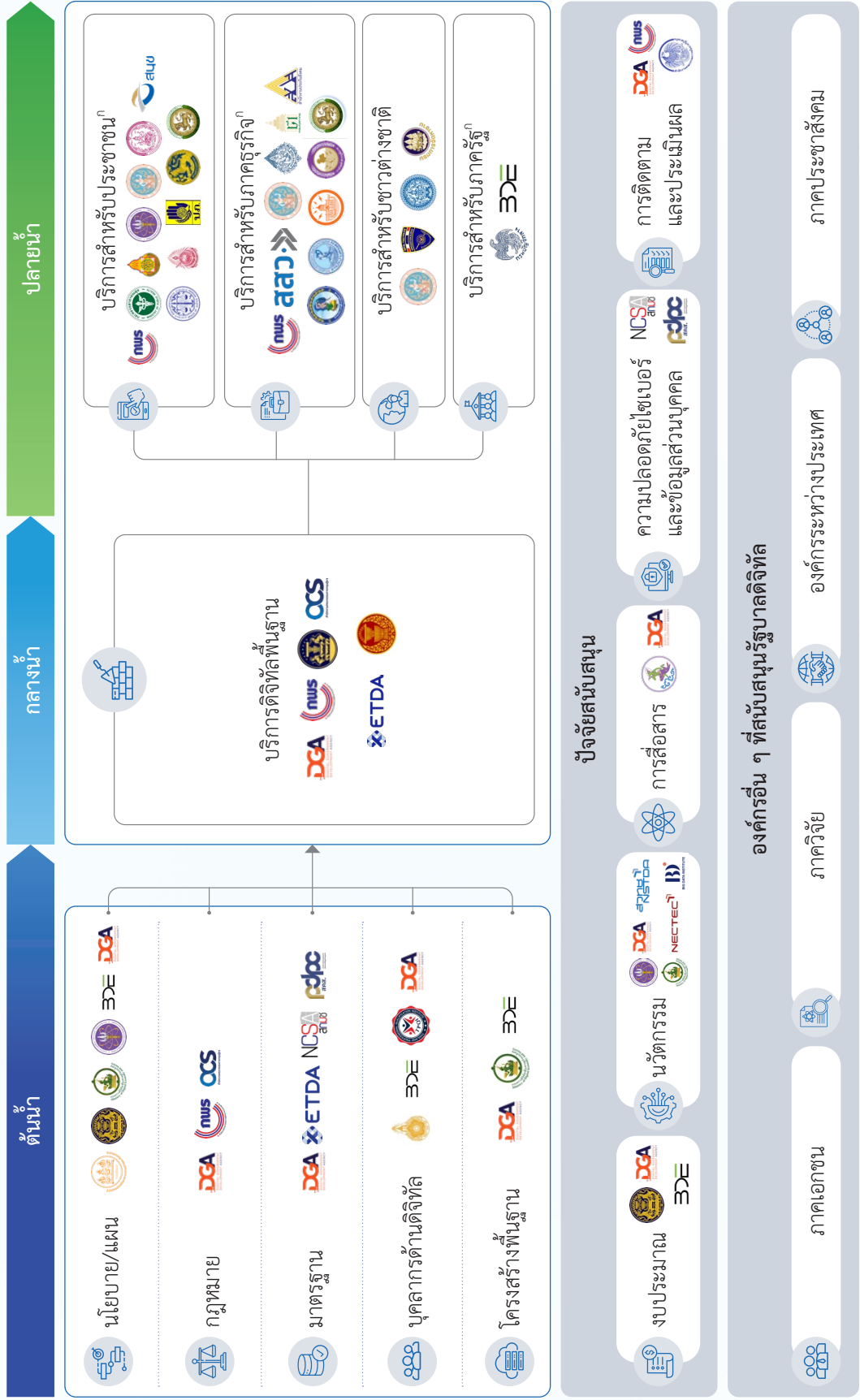
6.1.2 แผนที่นำทางในการขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Roadmap)

แผนที่นำทางเป็นกรอบการดำเนินงานตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยระบุเป้าหมายและประเด็นที่มุ่งเน้นในแต่ละช่วงเวลา เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในทิศทางการดำเนินงานของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสนับสนุนการเตรียมความพร้อมและการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะสำคัญ รายละเอียดดังแผนภาพแผนที่นำทางในการขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Roadmap)



6.1.3 ระบบนิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem)

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบโดยหน่วยงานหลักและความร่วมมือจากหน่วยงานสนับสนุนครอบครัวตลอดระบบนิเวศตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ตั้งแต่แผนภาพระบบนิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem)



หมายเหตุ : * ครอบคลุมบริการระดับประเทศ บริการส่วนภูมิภาค และบริการส่วนท้องถิ่น

1) **ต้นน้ำ** มุ่งเน้นการกำหนดนโยบายและแผน การจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การทบทวนและพัฒนากฎหมายและมาตรฐาน ตลอดจนการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัล รายละเอียดตั้งแต่แผนภาพระบบนิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem) ในช่วงต้นน้ำ

แผนภาพระบบนิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem) ในช่วงต้นน้ำ



นโยบาย/แผนการดำเนินงาน

- แผนยุทธศาสตร์ชาติ
- แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ
- แผนการปฏิรูปประเทศ
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ
- นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- แผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไทย
- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล)
- แผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล

กฎหมาย

- พ.ร.บ. การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล
- พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
- พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
- (ร่าง) พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการภาครัฐ (ร่าง) พ.ร.บ. ยกระดับการบริหารงานภาครัฐให้มีความทันสมัย

รวมถึงกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐาน

- ETDA มาตรฐานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- NCSA มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
- DGA มาตรฐานภาครัฐ
- ETDA มาตรฐานด้านข้อมูลส่วนบุคคล
- DGA มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (มสพร.)

บุคลากรด้านดิจิทัล

- 3DE
- DGA

พัฒนาทักษะและขีดความสามารถด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ

โครงสร้างพื้นฐาน

Cloud & Data Center

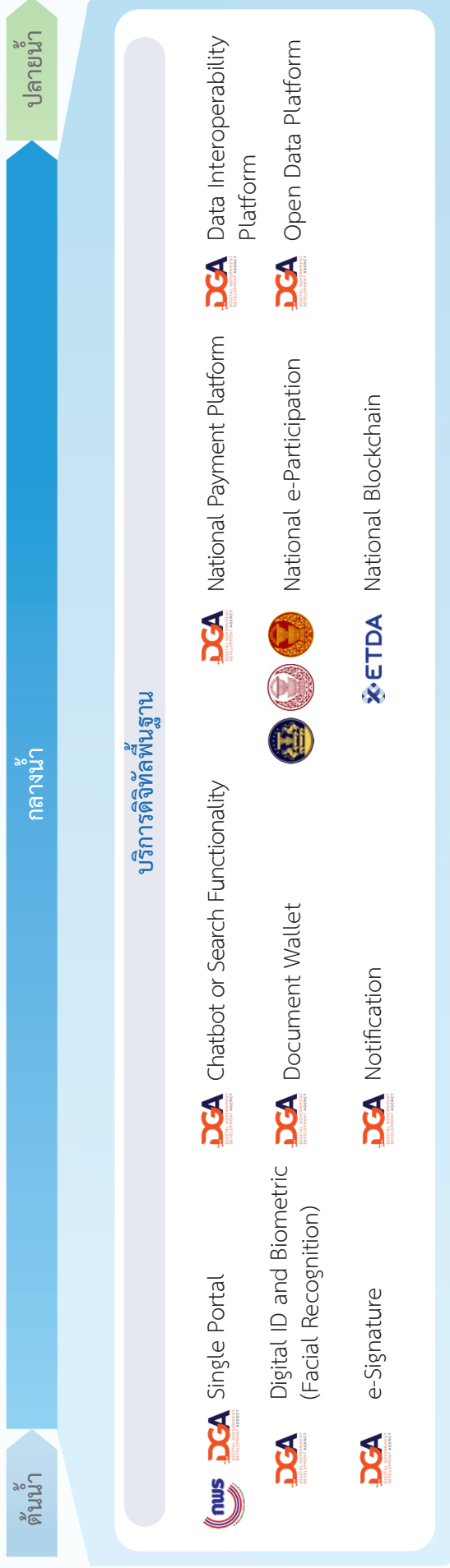
- 3DE
- GDCG

Government Secure Network

- DGA
- DG Link

2) กลางนำ มุ่งเน้นการพัฒนาและบูรณาการบริการดิจิทัลพื้นฐานของภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดดังแผนภาพระบบนิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem) ในช่วงกลางนำ

แผนภาพระบบนิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem) ในช่วงกลางนำ



3) **ปลายทาง** มุ่งยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน ภาคธุรกิจ ชาวต่างชาติ และไวรัลต่อ รายละเอียดแผนภาพระบบนิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem) ในช่วงปลายน้ำ

แผนภาพระบบนิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem) ในช่วงปลายน้ำ



ทั้งนี้ ความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบปัจจัยสนับสนุนสำคัญ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณ การส่งเสริม นวัตกรรม การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนการกำกับติดตามและประเมินผล รายละเอียดดังแผนภาพระบบ นิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem) ในส่วนปัจจัยสนับสนุน

แผนภาพระบบนิเวศของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Ecosystem) ในส่วนปัจจัยสนับสนุน



นอกจากนี้ ยังรวมถึงความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และองค์กรระหว่างประเทศ

6.2 กลไกการขับเคลื่อนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงของแผนพัฒนาวิสัยทัศน์

การขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้บรรลุเป้าหมายของแผนพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างเป็นรูปธรรม จำเป็นต้องมีกลไกที่มีประสิทธิภาพและบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 3 กลไกสำคัญ ได้แก่ (1) กลไกการกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาวิสัยทัศน์และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (2) กลไกการพิจารณาและกำกับงบประมาณด้านดิจิทัลให้สอดคล้องกับทิศทางของแผนพัฒนาวิสัยทัศน์ และ (3) กลไกการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบเพื่อลดอุปสรรคและผลักดันการดำเนินงานตามแผนพัฒนาวิสัยทัศน์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.2.1 กลไกการกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาวิสัยทัศน์และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

คณะกรรมการพัฒนาวิสัยทัศน์มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง นโยบาย กำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปตามแผนพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ผ่านการติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ การใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดประกอบการกำกับติดตาม ตลอดจนการสนับสนุนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและเกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมในระดับประเทศ



โครงสร้างการกำกับดูแลการพัฒนาวิสัยทัศน์ในปัจจุบัน

การกำกับดูแลการพัฒนาวิสัยทัศน์ของประเทศเป็นไปตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการพัฒนาวิสัยทัศน์เป็นกลไกหลักและมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและขับเคลื่อนแผนพัฒนาวิสัยทัศน์ของประเทศ ตลอดจนกำกับดูแลให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการให้เป็นไปตามกรอบและทิศทางที่กำหนด โดยมีสำนักงานพัฒนาวิสัยทัศน์ (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานในภาพรวม

ภายใต้กรอบดังกล่าว คณะกรรมการพัฒนาวิสัยทัศน์มุ่งเน้นการสร้างความเป็นเอกภาพในการดำเนินงานของภาครัฐทั้งระบบ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการได้สอดคล้องภายใต้ทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน พร้อมพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นกลไกสนับสนุนให้การกำหนดนโยบายมีความครอบคลุม ชัดเจน และสามารถกำกับดูแลการขับเคลื่อนแผนไปสู่การปฏิบัติจริงตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ การกำกับดูแลจะดำเนินการผ่านกลไกบูรณาการระหว่างหน่วยงาน โดยมีสำนักงานพัฒนาวิสัยทัศน์ (องค์การมหาชน) (สพร.) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการประสาน สนับสนุน และติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายและกรอบที่กำหนด โดยหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ปรับปรุงแผนและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกรอบและทิศทางการพัฒนาวิสัยทัศน์ เพื่อให้การพัฒนาวิสัยทัศน์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อน และเกิดผลประโยชน์ต่อประเทศอย่างเป็นรูปธรรม



โอกาสในการพัฒนาและยกระดับการกำกับดูแลและติดตามผล

ภายใต้กรอบการกำกับดูแลและกลไกการขับเคลื่อนในปัจจุบัน การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านนโยบาย โครงสร้างพื้นฐาน และการให้บริการ เพื่อยกระดับการขับเคลื่อนให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น มีประเด็นสำคัญที่สามารถต่อยอดการขับเคลื่อนการดำเนินงานในภาพรวมได้ ดังนี้

1) การกำกับดูแลการดำเนินงาน ติดตามความก้าวหน้า และขับเคลื่อนเชิงรุก

การขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบันเน้นการกำกับและติดตามเชิงนโยบายเป็นหลัก มีโอกาสในการยกระดับการผลักดันไปสู่การปฏิบัติให้เกิดความต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการติดตามความก้าวหน้าแบบเชิงรุก เพื่อสนับสนุนการเร่งรัดการดำเนินงาน การแก้ไขประเด็นปัญหาอย่างทันท่วงที และสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

2) การบูรณาการระหว่างหน่วยงาน และการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ

การบูรณาการด้านรัฐบาลดิจิทัลยังมีโอกาสในการเสริมสร้างความเชื่อมโยงและเอกภาพของหน่วยงานภาครัฐให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐเพื่อสนับสนุนการให้บริการแบบบูรณาการ ทั้งนี้ สามารถพัฒนาแนวทางและกลไกการตัดสินใจให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในบางประเด็น เช่น การพิจารณาการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการมีกลไกในการประสานและคลี่คลายประเด็นความเห็นต่างระหว่างหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานเชิงบูรณาการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีเอกภาพ และเกิดประสิทธิภาพในภาพรวม

3) การใช้โครงสร้างพื้นฐานกลางร่วมกัน

การพัฒนาและการใช้โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลกลางของภาครัฐยังมีโอกาสในการกำหนดทิศทางร่วมให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการส่งเสริมการนำบริการดิจิทัลพื้นฐาน (Common Services) กลางภาครัฐมาใช้ในหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ ลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนาระบบ และสนับสนุนการเชื่อมโยงการให้บริการภาครัฐในภาพรวม ทั้งนี้ สามารถพัฒนาแนวทางการใช้งาน การบูรณาการกับระบบของหน่วยงาน ตลอดจนการกำกับคุณภาพ ความมั่นคงปลอดภัย และความน่าเชื่อถือของบริการ ให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น

4) การกำกับงบประมาณด้านดิจิทัล

กระบวนการพิจารณาโครงการและงบประมาณด้านดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และยังมีโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพของการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการดิจิทัลให้สอดคล้องกับทิศทางของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมมากยิ่งขึ้น เพื่อลดความซ้ำซ้อน และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรของภาครัฐอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด



แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลและติดตามผล

คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ทำหน้าที่กำกับติดตามและบูรณาการการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ควบคู่กับการสร้างความเข้าใจร่วมกันในทิศทางการดำเนินงาน และการผลักดันให้มีการหารือประเด็นสำคัญอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแก้ไขอุปสรรคและเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน โดยควรมุ่งเน้นบทบาทสำคัญดังนี้

1) การกำกับและติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

1.1) ส่งเสริมให้หน่วยงานดำเนินงานและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมถึงการรวมศูนย์บริการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนของหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

1.2) ติดตามรายงานความก้าวหน้าของหน่วยงานตามกรอบระยะเวลา และติดตามตัวชี้วัดการปฏิบัติตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงรุกและต่อเนื่อง

1.3) สนับสนุนการหารือและกำหนดแนวทางแก้ไขอุปสรรคในการขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานรายงานความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นระยะ

2) การกำกับดูแลการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX)

2.1) ผลักดันให้ GDX เป็นแพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางของรัฐเพียงหนึ่งเดียว (Federated Government Data Exchange Platform) เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการบูรณาการแพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนข้อมูลของประเทศ โดยให้หน่วยงานเจ้าของแพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนข้อมูลอื่น ๆ บูรณาการแพลตฟอร์มกับ GDX พร้อมสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงอย่างต่อเนื่องภายในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม

2.2) กำหนดชุดข้อมูลภาครัฐที่ต้องเชื่อมโยงผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) ผลักดันให้หน่วยงานจัดเตรียมและเชื่อมโยงข้อมูลภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

2.3) ติดตามและประเมินผลการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

2.4) สนับสนุนการหารือและกำหนดแนวทางแก้ไขอุปสรรคในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงและการใช้ข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่กำหนด เช่น การกำหนดแนวทางในกรณีที่หน่วยงานมีความเห็นไม่ตรงกันเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลหรือการเชื่อมโยงแพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนข้อมูลอื่น

3) การกำกับดูแลการพัฒนา การใช้งาน และการขยายผลบริการดิจิทัลพื้นฐาน (Common Services) รวมถึงระบบหรือแพลตฟอร์มที่ใช้ร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ

3.1) กำหนดทิศทางและกรอบการพัฒนาบริการดิจิทัลพื้นฐานของภาครัฐให้มีความชัดเจน รวมถึงสถาปัตยกรรมดิจิทัลของภาครัฐในภาพรวม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานสามารถใช้งานบริการร่วมกัน โดยให้หน่วยงานพิจารณาใช้บริการดิจิทัลพื้นฐานกลางของภาครัฐก่อนการพัฒนาระบบใหม่

3.2) ส่งเสริมและสนับสนุนการนำบริการดิจิทัลพื้นฐานไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ ลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนาระบบ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

4) การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการพิจารณางบประมาณด้านดิจิทัลของภาครัฐ

4.1) ส่งเสริมให้โครงการดิจิทัลที่มีความเกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล อยู่ภายใต้ขอบเขตของแผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล

4.2) กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณางบประมาณด้านดิจิทัลให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ เพื่อใช้เป็นกรอบกลางในการพิจารณาการลงทุนโครงการด้านดิจิทัล

4.3) ส่งเสริมให้หน่วยงานจัดทำข้อมูลโครงการในระบบบริหารภาพรวมการลงทุนด้านดิจิทัลของภาครัฐ (Digital Government Investment Portfolio) เพื่อประกอบการพิจารณาอย่างเป็นระบบ

ทั้งนี้ ในกรณีที่การขับเคลื่อนประเด็นสำคัญบางประการยังมีข้อจำกัดในการดำเนินงานในทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง อาจพิจารณาใช้กลไกอื่น ๆ ที่มีอยู่เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เช่น การเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน และการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการดำเนินงานในระยะยาว

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

6.2.2 กลไกการพิจารณาและกำกับงบประมาณด้านดิจิทัลให้สอดคล้องกับทิศทางของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

กลไกด้านงบประมาณเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยสามารถยกระดับให้การจัดสรรและการใช้จ่ายงบประมาณมีความสอดคล้องกับทิศทางของแผนในภาพรวมมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด



การเบิกจ่ายงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลในปัจจุบัน

การเบิกจ่ายงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลของประเทศไทยสามารถจำแนกได้เป็น 4 ช่องทางหลัก ตามลักษณะของโครงการและแหล่งที่มาของงบประมาณ ได้แก่

1) งบรายจ่ายประจำปีของกระทรวง/กรม

งบประมาณที่จัดสรรให้หน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อใช้ดำเนินการกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ รวมถึงการพัฒนาระบบงานและการให้บริการประชาชน โดยต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และแผนพัฒนาที่เกี่ยวข้อง และจัดทำคำของบประมาณตามหลักเกณฑ์ของสำนักงบประมาณ

2) กองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (DE Fund)

แหล่งเงินทุนเฉพาะกิจตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 เพื่อสนับสนุนโครงการที่เป็นประโยชน์สาธารณะและส่งเสริมการพัฒนาดิจิทัลของประเทศ โดยโครงการต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกองทุนและสอดคล้องกับนโยบายด้านดิจิทัล

3) งบบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล

งบประมาณภายใต้แผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัลที่มีสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เป็นหน่วยงานเจ้าภาพ ใช้รองรับโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล แพลตฟอร์มกลาง การบูรณาการข้อมูล และการพัฒนาบริการดิจิทัล โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ร่วมระหว่างหลายหน่วยงาน

4) โครงการพิเศษระดับชาติ (Special Projects)

งบประมาณสำหรับโครงการดิจิทัลที่มีผลกระทบในระดับประเทศและมีความจำเป็นเร่งด่วน ตามระเบียบ บกกลาง พ.ศ. 2562 โดยต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์งบกลางตามที่กำหนด เช่น กรณีฉุกเฉิน จำเป็น หรือเร่งด่วน รวมถึงโครงการที่ได้รับมติคณะรัฐมนตรีให้เป็นโครงการสำคัญระดับชาติ



โอกาสในการพัฒนากระบวนการจัดสรรงบประมาณด้านดิจิทัล

1) การจัดสรรงบประมาณด้านดิจิทัลในภาพรวม

การจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐแบบแยกส่วน และยังมีโอกาสในการเสริมความเชื่อมโยงในภาพรวม เพื่อสนับสนุนการกำกับทิศทางการลงทุนดิจิทัลในระดับประเทศให้มีความเป็นเอกภาพมากยิ่งขึ้น และยังมีข้อจำกัดด้านการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลการลงทุนด้านดิจิทัลของภาครัฐอย่างครอบคลุม เพื่อให้เห็นภาพรวมการลงทุนและใช้ประกอบการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายในระดับประเทศ

2) การเชื่อมโยงกระบวนการพิจารณางบประมาณกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและมาตรฐานด้านดิจิทัล

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและมาตรฐานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบดิจิทัล และสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณาและอนุมัติงบประมาณได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้โครงการด้านการพัฒนาบริการดิจิทัลมีคุณภาพ และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ ตลอดจนช่วยลดความเสี่ยงของการพัฒนาระบบที่ซ้ำซ้อน



แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกลไกการพิจารณาและกำกับงบประมาณด้านดิจิทัล

1) การกำหนดหลักเกณฑ์กลางในการพิจารณางบประมาณด้านดิจิทัลภาครัฐ

กำหนดหลักเกณฑ์กลางในการพิจารณางบประมาณด้านดิจิทัล เพื่อเป็นกรอบอ้างอิงร่วมของหน่วยงานกำกับดูแลในการพิจารณาโครงการดิจิทัลผ่านช่องทางงบประมาณดิจิทัลต่าง ๆ โดยมุ่งให้การจัดสรรงบประมาณเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อน และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยมีแนวทางการพิจารณางบประมาณ 2 ระดับ ได้แก่

1.1) เกณฑ์วงเงินและเงื่อนไข เพื่อคัดกรองและระบุโครงการที่มีวงเงินสูงหรือมีผลกระทบในวงกว้าง ต้องเข้าสู่การพิจารณาภายใต้หลักเกณฑ์กลาง เช่น โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มกลาง โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล หรือระบบบริการดิจิทัลที่ใช้ร่วมกันหลายหน่วยงาน

1.2) เกณฑ์การพิจารณาโครงการสำหรับการพิจารณาเพื่อเห็นชอบด้านงบประมาณก่อนเริ่มดำเนินโครงการ เช่น ความซ้ำซ้อนของโครงการ หรือความคุ้มค่าในการใช้ประโยชน์จากบริการดิจิทัลพื้นฐาน/โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลกลาง การปฏิบัติตามมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติกลางที่กำหนด อาทิ มาตรฐานการออกแบบบริการภาครัฐ มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ การปฏิบัติตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล กลไกการดำเนินการทดสอบในลักษณะนำร่อง (Pilot) หรือพื้นที่ทดสอบ (Sandbox) เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาความเป็นไปได้และความสำเร็จของโครงการก่อนการอนุมัติงบประมาณจริงสำหรับโครงการขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอุบัติใหม่

2) การพัฒนาระบบบริหารภาพรวมการลงทุนด้านดิจิทัลของภาครัฐ (Digital Government Investment Portfolio)

การพัฒนาระบบบริหารภาพรวมการลงทุนด้านดิจิทัลของภาครัฐ เพื่อเป็นฐานข้อมูลกลางสำหรับรวบรวม ติดตาม และกำกับดูแลข้อมูลโครงการ ระบบ และแพลตฟอร์มดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในภาพรวมของประเทศ ช่วยสนับสนุนการมองเห็นภาพรวมของงบประมาณด้านดิจิทัลที่ถูกนำไปใช้ การตรวจสอบความซ้ำซ้อนของโครงการและการลงทุนระหว่างหน่วยงาน การวิเคราะห์ผลลัพธ์ของแต่ละโครงการ และการพิจารณางบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบบริหารดังกล่าวควรครอบคลุมการจัดเก็บข้อมูลในระดับรายโครงการ และมีแดชบอร์ดสรุปภาพรวมในระดับประเทศ โดยครอบคลุมข้อมูลสำคัญ เช่น จำนวนและประเภทของโครงการ มูลค่าและการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงสถานะการดำเนินงานในภาพรวม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหารระดับประเทศ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานงบประมาณ (สงป.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.)

6.2.3 กลไกการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบเพื่อลดอุปสรรคและผลักดันการดำเนินงานตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



สถานการณ์ด้านกฎหมายและกฎระเบียบด้านดิจิทัลในปัจจุบัน

ประเทศไทยมีการพัฒนากฎหมายและกฎระเบียบด้านดิจิทัลในหลายมิติอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ทั้งในด้านการกำกับดูแล การให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญในการวางรากฐานและกำหนดทิศทางการพัฒนาภาครัฐตลอดมา

ด้วยบริบทของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และรูปแบบการให้บริการภาครัฐที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัดบางประการ ทั้งในด้านความชัดเจนของการบังคับใช้ ความสอดคล้องระหว่างกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินงานและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป



โอกาสในการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบ

จากการศึกษาเบื้องต้นเพื่อระบุประเด็นอุปสรรคของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล โดยอาศัยการวิเคราะห์ผ่าน 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ผลกระทบต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล การมีอยู่ของกฎหมายหรือมาตรการทดแทน และระยะเวลาในการปิดช่องว่างทางกฎหมาย พบข้อจำกัดของกฎหมายที่ควรเร่งพิจารณาปรับปรุงแก้ไข หรือเร่งรัดการดำเนินการด้านกฎหมาย โดยสามารถจำแนกกฎหมายตามบทบาทในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การส่งเสริมให้หน่วยงานหลักมีเครื่องมือและกลไกในการขับเคลื่อนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) การยกระดับกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐสู่ดิจิทัลแบบครบวงจร (3) การยกระดับมาตรการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้เข้มแข็ง และ (4) การรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การส่งเสริมให้หน่วยงานหลักมีเครื่องมือและกลไกในการขับเคลื่อนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กฎหมายมีข้อจำกัดด้านกลไกกำกับในกรณีที่หน่วยงานไม่ปฏิบัติตามหรือไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่กฎหมายกำหนด แนวทางการขับเคลื่อนและการวินิจฉัยข้อพิพาทระหว่างหน่วยงาน โดยเฉพาะในประเด็นการเชื่อมโยงบริการและข้อมูลยังขาดความชัดเจนในทางปฏิบัติ และการกำหนดขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลยังไม่เพียงพอ ส่งผลให้การพัฒนาข้อมูลเปิดของภาครัฐยังไม่สามารถขยายผลได้อย่างเต็มที่ โดยสามารถพิจารณากำหนดกลไกรับเรื่องร้องเรียนกรณีหน่วยงานไม่ปฏิบัติตาม พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกในการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานโดยคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนและการแก้ไขประเด็นอุปสรรคต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

2) การยกระดับกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐสู่ดิจิทัลแบบครบวงจร

2.1) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีช่องทางให้บริการดิจิทัลรองรับแล้ว แต่ในทางปฏิบัติยังพบการร้องขอเอกสารฉบับจริงพร้อมลงลายมือชื่อจริงจากประชาชนในบางกรณี ส่งผลให้การดำเนินงานดิจิทัลยังไม่เกิดขึ้นอย่างเต็มรูปแบบ โดยมีโอกาสในการเสริมกลไกการบังคับใช้กฎหมายในทางปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนการปรับกระบวนการให้บริการของภาครัฐให้เปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

2.2) พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549

ขอบเขตการบังคับใช้ยังจำกัดเฉพาะกระบวนการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีความแตกต่างจากพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมดิจิทัลในมิติที่กว้างกว่า อาจส่งผลต่อความชัดเจนในการบังคับใช้ในภาพรวม โดยสามารถพิจารณาปรับปรุงพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐให้มีเนื้อหาหลักเกณฑ์สอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าว

2.3) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ปัจจุบันอยู่ระหว่างการปรับปรุงกฎหมาย โดยกำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและลดภาระขั้นตอนที่ไม่จำเป็น จึงมีความสำคัญในการเร่งรัดการพิจารณาและประกาศใช้กฎหมายฉบับปรับปรุง เพื่อรองรับการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.4) (ร่าง) พระราชบัญญัติยกระดับการบริหารงานภาครัฐให้มีความทันสมัย พ.ศ. ...

ปัจจุบันอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาและยังไม่มีผลบังคับใช้ โดยครอบคลุมแนวทางการบริหารราชการรูปแบบพิเศษ ซึ่งเปิดพื้นที่ให้หน่วยงานสามารถทดลองนวัตกรรม (Sandbox) หรือจัดตั้งหน่วยงานเสมือนจริง เพื่อสร้างความคล่องตัวและนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการบริหารงาน จึงมีความสำคัญในการเร่งรัดกระบวนการพิจารณาและประกาศใช้กฎหมาย เพื่อสนับสนุนการนำรูปแบบการบริหารที่ยืดหยุ่นมาใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.5) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

การเปิดเผยข้อมูลยังจำกัดอยู่ตามที่กฎหมายกำหนดในมาตรา 7 และมาตรา 9 ซึ่งยังไม่ครอบคลุมข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และหน่วยงานภาครัฐบางส่วนยังมีความระมัดระวังในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่น เนื่องจากข้อกังวลด้านกฎหมายการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและเงื่อนไขเรื่องความยินยอม จึงมีโอกาสนในการพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ควบคู่กับการพัฒนากลไกสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อส่งเสริมให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2.6) พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550

ข้อกำหนดของกฎหมายยังมีลักษณะจำกัดการเข้าถึงและการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านสุขภาพซึ่งไม่เอื้อต่อการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลในบางกรณี โดยสามารถพิจารณาทบทวนกรอบกฎหมายและกำหนดแนวทางการใช้และแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพภายใต้เงื่อนไขบางประการ เพื่อสนับสนุนการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐอย่างเหมาะสม

2.7) กฎระเบียบภายในของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ

กฎระเบียบภายในของหน่วยงานภาครัฐในหลายกรณียังไม่สอดคล้องกับแนวทางการให้บริการและการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัล รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยยังมีข้อกำหนดบางประการที่ยึดโยงกับกระบวนการแบบเดิม เช่น การใช้เอกสารกระดาษ การลงลายมือชื่อจริง และการชำระเงินสด ส่งผลให้การปรับกระบวนการสู่ดิจิทัลดำเนินการได้อย่างจำกัด อีกทั้งการปรับปรุงกฎระเบียบยังไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบการให้บริการ จึงมีโอกาสนในการพัฒนาการทบทวนและปรับปรุงกฎระเบียบอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการปรับกระบวนการของหน่วยงานสู่รูปแบบดิจิทัลได้อย่างคล่องตัวยิ่งขึ้น

3) การยกระดับมาตรการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้เข้มแข็ง

พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

กฎหมายมีข้อจำกัดด้านบทกำหนดโทษในบางกรณีของการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ เช่น การไม่จัดทำมาตรฐานการไม่รายงานความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ภัยคุกคาม รวมถึงขอบเขตการบังคับใช้ที่อาจยังไม่ครอบคลุมหน่วยงานที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทั้งหมด นอกจากนี้ แนวทางการรายงานเหตุการณ์และข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้แจ้งยังขาดความชัดเจน โดยสามารถพิจารณาปรับปรุงกฎหมายให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นในด้านดังกล่าว เพื่อยกระดับการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในภาพรวม

4) การรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

(ร่าง) พระราชบัญญัติว่าด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์แห่งประเทศไทย พ.ศ. ... และ (ร่าง) พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการที่ใช้ฐานระบบปัญญาประดิษฐ์ พ.ศ. ...

ปัจจุบันอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณา โดยมีเนื้อหาในบางส่วนที่ใกล้เคียงหรือทับซ้อนกัน เช่น การลงทะเบียน การรับรองมาตรฐาน และบทบาทของหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งอาจก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนในการบังคับใช้นิยามและขอบเขตของปัญญาประดิษฐ์ในแต่ละฉบับยังมีความแตกต่างกัน โดยสามารถพิจารณาปรับให้กฎหมายมีความสอดคล้องกันหรือบูรณาการกัน และมีความสำคัญในการเร่งรัดกระบวนการพิจารณาและประกาศใช้กฎหมาย โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ เพื่อให้มีกรอบรองรับการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ของหน่วยงานภาครัฐอย่างเหมาะสม



แนวทางการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบ

- 1) ศึกษาและวิเคราะห์เชิงลึก พร้อมระบุช่องว่างของกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนและการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- 2) ปรับปรุงหรือจัดทำกฎหมายโดยคำนึงถึงการส่งเสริมการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในกระบวนการให้บริการภาครัฐ
- 3) ปรับปรุงกฎระเบียบในระดับหน่วยงานให้สอดคล้องกับกฎหมายระดับประเทศและแนวทางที่กำหนด เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) หน่วยงานเจ้าของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานเจ้าของบริการ

6.3 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การดำเนินงานตาม (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ ทั้งในด้านนโยบาย การขับเคลื่อนและการบังคับใช้ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนศักยภาพของหน่วยงานและบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรมภายในกรอบระยะเวลาของแผนที่กำหนด โดยแนวคิดการกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จของการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลสอดคล้องกับกรอบการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ Organisation for Economic Co-operation and Development และ United Nations ที่ระบุว่า การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล จำเป็นต้องอาศัยภาวะผู้นำเชิงนโยบาย กลไกการกำกับและประสานงานระหว่างหน่วยงาน กรอบกฎหมายและนโยบายที่เอื้อต่อการดำเนินงาน รวมถึงศักยภาพของหน่วยงานและบุคลากรในการดำเนินโครงการดิจิทัลภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดปัจจัยแห่งความสำเร็จ มีดังนี้

แผนภาพปัจจัยแห่งความสำเร็จ



