



 EGA
 e-Government Agency
 THAILAND

รายงานสรุปประชุมระดมความคิดเห็น
 เรื่อง “Digital Government Strategy เพื่อกำหนดบทบาท ของ สรอ.”
 วันจันทร์ที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘ โรงแรม เดอะ สุกโศล กรุงเทพ



สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้จัดการประชุมระดมความคิดเห็นเรื่อง “Digital Government Strategy เมื่อวันจันทร์ที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ณ ห้องกมลทิพย์ ๒ ชั้น ๒ โรงแรม เดอะ สุกโศล กรุงเทพ เพื่อกำหนดบทบาท ของ สรอ.” โดยเป็นการร่วมระดมความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร สรอ.และผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐที่จะมีบทบาทสำคัญในการร่วมผลักดัน Digital Economy ต่อไป ตลอดจนเตรียมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี และ แผนระดับชาติที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งสามารถสรุปผลการประชุมได้ดังนี้ ในการประชุมดังกล่าวแบ่งเป็น ๒ ช่วง ช่วงเช้าเป็นการเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และช่วงบ่ายเป็นการแบ่งกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วยบุคลากรภาครัฐและผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIOs) จำนวน ๘๑ ท่านจาก ๖๔ หน่วยงาน เข้าร่วมประชุมในครั้งนี้

๑. ช่วงเช้า: การอภิปราย (Panel Discussion) เรื่อง “ทิศทาง Digital Government Strategy สำหรับประเทศไทย” โดยมีวิทยากรร่วมให้ความคิดเห็น จำนวน ๕ ท่าน ได้แก่ นายชัยณรงค์ โชไชย รองอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ดร.รอม หิรัญพฤษฏ์ กรรมการ คณะกรรมการระบบชำระเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย, ดร.ธนชาติ นุ่มนนท์ ผู้อำนวยการ สถาบันไอเอ็มซี (IMC Institute), ดร.กษิติธร ภูภราดัย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (NSTDA) และ นายไชยเจริญ อติแพทย์ กรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ดำเนินรายการโดย ดร. ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสื่อสารองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีสรุปเนื้อหาและข้อคิดเห็น ดังนี้



นายชัยณรงค์ โชไชย รองอธิบดี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้กล่าวถึงโครงการ Trade intelligence คือ สามารถดึงข้อมูลจากกระทรวงพาณิชย์ออกมาใช้ เพื่อการบริหารจัดการ และพัฒนาการตลาด สำหรับประชาชน ผู้ประกอบการ ภาครัฐ และภาคธุรกิจ และแนวโน้ม (Trend) 5P ที่ควรมีในระบบราชการ ได้แก่

Paper less - กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พัฒนาระบบ “งบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์” โดยดำเนินการเปลี่ยนระบบของรัฐจำนวน ๕ - ๖ กรม ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ได้สำเร็จ โดยมีธนาคารแห่งประเทศไทย, สภาวิชาชีพ, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ), ตลาดหลักทรัพย์ และสรรพากร ให้การยอมรับ และมีการออกระเบียบการแปลงเอกสารกระดาษให้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการเก็บรักษาและนำข้อมูลไปใช้ต่อไป โดยที่สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ยังไม่มีการเทียบการทำลายเอกสาร

Process - มีการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่รองรับ (Redesign) หรือเลือก Core Process ที่จะนำมาปรับปรุงให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

Payment - พัฒนาโปรแกรมอัตโนมัติสำหรับการทำธุรกรรม โดยทำให้เป็น e-Payment

Partnership - มีผู้ร่วมดำเนินงาน ซึ่งมีธนาคารที่เข้าร่วมจำนวน 6 แห่ง เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

Public Relation - การสื่อสารประชาสัมพันธ์ครบถ้วนทุกกลุ่ม

ทั้งนี้ เห็นว่ามีความท้าทายที่บุคลากรหน่วยงานภาครัฐจะต้องเปลี่ยน Mindset ที่ต้องมี Partner ภาคเอกชนร่วมดำเนินการ รวมถึงหน่วยงานกลางต้องพร้อมให้การสนับสนุนกับหน่วยงานราชการต่างๆ โดยต้องกำหนดแนวทางดำเนินการที่ชัดเจนและเตรียมพร้อมแก้ปัญหาและอุปสรรคสำหรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีหลัก ๓ ข้อ ได้แก่ ๑) งานหลักขององค์กร (Core Business) ๒) มีผลกระทบต่อลูกค้าหรือไม่ (Impact) ๓) โอกาสความสำเร็จ ที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และภาครัฐควรเตรียม บุคลากร, เทคโนโลยี, กระบวนการ (Process) และกฎหมาย รองรับให้สอดคล้องกับ Digital Economy โดยต้องสามารถนำไปใช้ได้จริง ระบบมีความปลอดภัยในการให้บริการที่ทันสมัย ข้อมูล Update ใช้ได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการต่างๆ

ดร.รอม หิรัญพฤกษ์ กรรมการ คณะกรรมการระบบชำระเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ฝากประเด็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีกับชุมชน ชนบท ภาคเกษตรกรรม โดยยกตัวอย่างเหตุการณ์ในปี ๑๙๙๙ ซึ่ง Jack Ma ได้จัดทำ e-Commerce ด้วยการก่อตั้งอาลีบาบา (Alibaba) ในเมืองหางโจว ประเทศจีน ซึ่งเป็นเมืองที่มีปัญหาเรื่องวงจรไฟฟ้าดับบ่อยในขณะนั้น แต่ปัจจุบัน Alibaba กลายเป็นหนึ่งในกิจการที่มีพอร์ตหุ้นใหญ่ที่สุด ความแตกต่างในการขายสินค้าคือ ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถต่อรองราคากันได้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีกับภาคเกษตรกรรม จะทำให้เกษตรกรเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือเข้าสู่ตลาดได้หลากหลายมากขึ้น สามารถต่อรองทางธุรกิจได้รวมถึงเห็นข้อมูลของราคาสินค้าทุกชนิดร่วมกัน

ปัจจุบันมีการเปิดตัวสกุลเงินใหม่ในรูปแบบของ Digital Currency โดยประเทศเอกวาดอร์ประกาศเริ่มนำมาใช้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางออนไลน์ จุดเด่นคือ เข้าถึงง่าย สะดวก มีต้นทุนในการทำธุรกรรมที่ต่ำ ไม่ต้องใช้เอกสารยุ่งยาก ทำให้ขีดจำกัดในการโอนเงินระหว่างประเทศลดลง และช่วยให้การค้าระหว่างประเทศเกิดการขยายตัวเพิ่มขึ้น ประเทศไทยนั้นจะต้องมีหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบสถาปัตยกรรมระบบ IT ของทั้งประเทศเพื่อทำการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงเครือข่าย แลกเปลี่ยนข้อมูลจนเป็น Open Data

ดร.ธนาชาติ นุ่มนนท์ ผู้อำนวยการ สถาบันไอเอ็มซี (IMC Institute) ได้อธิบายถึงเทคโนโลยีดิจิทัลกับผลกระทบกับการทำธุรกรรมการเงิน การธนาคาร ในยุคของการก้าวกระโดดของเทคโนโลยี เช่น Mobile Banking ซึ่งสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา, ช่องทางการชำระเงินแบบ Mobile Payment ซึ่งสามารถจ่ายเงินได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง, ธนาคารมีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการธุรกรรม ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการของลูกค้า และอาจมี Smart Watch หรือ Smart TV รวมถึงแอปพลิเคชันต่างๆ ซึ่งทุกวันนี้อุปกรณ์หลายอย่างสามารถเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ต (Internet Of Thing) ทำให้สามารถใช้บริการต่างๆ ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งรัฐบาลแต่ละประเทศเห็นช่องทางในการให้บริการของภาครัฐ เช่น สิงคโปร์มีโครงการ Smart Nation โดยจะติดตั้งจุดเซ็นเซอร์เชื่อมโยงระบบหรือข้อมูลต่างๆ หรือโครงการรถยนต์ไร้คนขับ เป็นต้น และ Cloud Computing ถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญเพราะจะสามารถทำงานเข้ากับระบบและข้อมูลต่างๆ กับผู้ใช้งานได้ ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ตาม บริการภาครัฐจะต้องเข้าถึงประชาชนได้ทุกที่ จนสามารถทำให้เกิด Big Data ที่มีข้อมูลมากมายมหาศาลซึ่งภาครัฐจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์

นอกจากนี้ยังมองว่าภาครัฐมีความล่าช้าในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และยกตัวอย่างหน่วยงานที่สามารถเปลี่ยนกระบวนการจัดการอย่าง มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับระบบบริหารจัดการด้านไอที โดยผู้บริหารสั่งการให้เจ้าหน้าที่ทุกแผนกลดการใช้กระดาษ โดยกรอกข้อมูลในระบบ Google Doc และภาครัฐก็เริ่มหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้นเนื่องจากการแข่งขันทางด้านธุรกิจและบริการสูง

ดร.กษิติธร ภูภราดัย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (NSTDA) ได้กล่าวถึงเศรษฐกิจดิจิทัลว่าเป็นนโยบายในการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศซึ่งมีองค์ประกอบหลัก คือ ๑) Supply/คือภาคอุตสาหกรรม ICT ๒) Demand/คือผู้ใช้งาน ๓) การปรับปรุงโครงสร้างระบบ โดยมีแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนา Digital Economy ในลักษณะ Top down ลงมา และภาคเอกชนจะต้องเป็นผู้นำ แต่รัฐจะเป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) และส่งเสริมสนับสนุนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพภาครัฐ โดยมีคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติชี้นำทิศทางของการพัฒนาให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โครงสร้างในการจัดตั้งคณะกรรมการฯ มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานร่วมด้วยผู้แทนจากกระทรวงต่างๆ ตั้งแต่ระดับรัฐมนตรีจนถึงระดับปลัดฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้แทนจากภาคเอกชน ในกฎหมายระบุให้แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะ 5 ด้าน ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ (Hard Infrastructure)
๒. ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริการ (Service Infrastructure)
๓. ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมายและมาตรฐาน (Soft Infrastructure)
๔. ด้านการส่งเสริมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Economy Promotion)
๕. ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Society Promotion)

เป้าหมายของกรอบยุทธศาสตร์ Digital Economy ที่เกี่ยวข้อง คือ เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิต และการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศ ยกตัวอย่างเช่น ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริการ, การปรับปรุงบริการรัฐบาลดิจิทัลไปสู่ Smart Service โดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน หรือ Smart Card, มีแพลตฟอร์มการให้บริการพื้นฐานที่เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อรองรับการสร้างบริการรูปแบบใหม่ และนวัตกรรมบริการข้อมูล (Open Data) เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ แข่งนวัตกรรม แต่ยังคงให้ความสำคัญมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ซึ่งประชาชนทุกคนจะต้องได้ประโยชน์ (Digital Inclusion) ในการเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่ Digital Economy และปัจจุบันนี้ภาคธุรกิจเริ่มมีผู้เล่นรายใหม่เพิ่มเข้ามาที่ใช้ดิจิทัลเป็นช่องทางในการให้บริการประชาชน เช่น Facebook หรือ Uber ทำให้ธุรกิจมีการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการเดิมกับผู้ให้บริการรายใหม่ จำเป็นจะต้องมีการอภิปรายและกฎหมายที่รองรับ

นายไชยเจริญ อติแพทย์ กรรมการบริหาร สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้ให้ความเห็นเรื่อง Digital Economy นั้นมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ หรือไม่ และสำหรับประเทศไทยจะอย่างไรให้ประชาชนชาวไทยเข้าใจ และเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของ Digital Economy ซึ่งในประเทศมาเลเซียมีการจัดทำการ์ตูนให้ประชาชนเข้าใจความหมายของ Digital Economy นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการยกระดับบุคลากรภาครัฐในด้านทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skills) จำเป็นมากสำหรับข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนโดยตรงอย่างใกล้ชิดและสามารถให้ข้อมูลให้แก่ประชาชนได้ รวมทั้งทักษะด้านภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษสำหรับยุคดิจิทัล เพื่อปรับตัวเข้ากับรูปแบบการใช้ชีวิตใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

๒. ช่วงบ่าย: การประชุมเชิงปฏิบัติการระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานภาครัฐ เรื่อง “Digital Government และการกำหนดบทบาท ของ สรอ.” ซึ่งแบ่งเป็น ๔ กลุ่ม



โดยมีคำถามสำหรับการเข้าสู่ Digital Economy ของหน่วยงานภาครัฐ ๓ ข้อหลัก ดังนี้

- ๑) การดำเนินการเพื่อปรับปรุงแบบการทำงานไปสู่ Digital Government ของหน่วยงานภาครัฐ
- ๒) การเตรียมตัววางแผนดำเนินการไปสู่ Digital Government
- ๓) ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors) ของหน่วยงานภาครัฐสำหรับการเป็น Digital Government

ซึ่งได้รับข้อสรุปประเด็นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ มุมมองและความคิดเห็นของหน่วยงานผู้รับผิดชอบดังต่อไปนี้

ด้านอุปสรรคหลักในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

๑. แนวทางการพัฒนาภาครัฐไทยสู่รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานต่างๆ ขาดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกัน ทำให้ไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน
๒. โครงการเชิงดิจิทัลไม่ได้รับการสนใจและการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากขาดความเข้าใจและไม่ให้ความสำคัญ
๓. ระบบต่างๆ ถูกพัฒนาในลักษณะ “ต่างคนต่างทำ” ทำให้ไม่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. แต่ละหน่วยงานขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการ IT ที่เหมาะสมและไม่มี ความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ (Career Path)

๕. งบประมาณที่ได้รับไม่ต่อเนื่องจึงไม่เกิดผลเป็นรูปธรรม

๖. เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการยังรู้สึกไม่ปลอดภัยในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

๗. กฎหมาย IT ที่ขับเคลื่อนด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันยังไม่ได้ถูกนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม

ปัจจัยความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

๑. ด้านบุคลากรและการจัดการ

- ทุกหน่วยงานเข้าใจเป้าหมายร่วมกันและตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการพัฒนา Digital Government
- มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

๒. ด้านงบประมาณ

- งบประมาณเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงานต่อเนื่องและสอดคล้องกับแผน

๓. ด้านการสนับสนุนเชิงนโยบาย

- มีนโยบายและแผนการพัฒนา Digital Government ที่ชัดเจน
- ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนา Digital Government

๔. ด้านระบบสารสนเทศ

- ระบบสารสนเทศต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันและเหมาะสมต่อการใช้งาน

๕. ด้านกฎหมายและกฎระเบียบ

- มีกฎหมายและกฎระเบียบรองรับการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้มแข็ง

๖. การเชื่อมโยงฐานข้อมูลการออกแบบกระบวนการงานโครงสร้างพื้นฐาน

- มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์
- การพัฒนาจากความต้องการและความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
- มีหน่วยงานกลางที่ช่วยในการกำหนดมาตรฐานและกำกับกับการดำเนินงานที่ชัดเจน

การประชุมเสร็จสิ้น

เวลา ๑๘.๓๐ น.