



# DGA

Digital Government Development Agency

รายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ ปี 2563  
(UN E-Government Survey 2020)

โดย

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.)

## รายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ 2563 (UN E-Government Survey 2020)

รายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government Survey จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ เริ่มดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี 2546 โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินความพร้อมของการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ เพื่อให้เห็นถึงทิศทางการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และสะท้อนถึง ความสามารถของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน และเมื่อ วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา องค์การสหประชาชาติ ได้เผยแพร่รายงานการสำรวจรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2020 ซึ่งประกอบไปด้วยผลการสำรวจดัชนีด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานภาครัฐของ 193 ประเทศ 3 รายการ ได้แก่

- 1) ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI)
- 2) ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation Index: EPI)
- 3) ดัชนีให้บริการออนไลน์ภาครัฐส่วนท้องถิ่น (Local Online Service Index: LOSI)

โดยรายงานการสำรวจการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ UN เน้นย้ำถึงบทบาทความสำคัญของ ภาครัฐในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมที่ยั่งยืนและสามารถรับมือกับการ เปลี่ยนแปลงได้ (Sustainable and resilient society)

“Decade of Action for Sustainable Development” เป็นหัวข้อหลักของ ที่ยังคงเน้นย้ำถึง บทบาทความสำคัญของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อขจัดความยากจน ส่งเสริมการเจริญเติบโตทาง เศรษฐกิจ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างครอบคลุมและทั่วถึง อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ภายในปี 2030 โดยในรายงานนี้ยังให้ ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้จัดการกับปัญหาการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั้งด้านนโยบาย และแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคต ซึ่งประเด็นสำคัญของรายงานประจำปี 2563 มีดังนี้

**1. แนวโน้มการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของโลก** รัฐบาลของประเทศต่างๆ มีระดับการพัฒนา รัฐบาล ดิจิทัลในทิศทางที่ดีขึ้น แม้แต่ในกลุ่มประเทศที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร สะท้อนให้เห็นได้จากข้อมูลการสำรวจ ที่ค่าเฉลี่ยของ EGDI โดยรวมสูงขึ้น และสัดส่วนของประเทศที่อยู่ในกลุ่ม “ระดับการพัฒนาสูงมาก (Very High EGDI)” มีจำนวนมากขึ้น ในขณะที่กลุ่ม “ระดับการพัฒนาต่ำ (Low EGDI)” น้อยลง นอกจากนี้ยังมีการพัฒนา บริการทำธุรกรรมภาครัฐออนไลน์เพิ่มมากขึ้นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม หลายประเทศยังคงต้องเผชิญกับ อุปสรรคในการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล เช่น การขาดแคลนงบประมาณ การขาดการให้ความสำคัญในระดับ นโยบาย และการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น

**2. การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับท้องถิ่น** ผลการสำรวจ LOSI แสดงให้เห็นว่า เทศบาลเมืองหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ผ่านเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ ทว่ายังเป็นบริการในลักษณะของการให้ข้อมูล แต่ไม่สามารถให้บริการในการทำธุรกรรมใดๆ ได้ ในขณะที่บางแห่ง มีการพัฒนาเมืองในลักษณะ “เมืองอัจฉริยะ (Smart City)” ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการเมืองและการให้บริการแก่ประชาชน เช่น AI Chatbot Big Data และเทคโนโลยี IoT ทั้งนี้ การใช้เทคโนโลยีอุบัติใหม่ (Emerging technologies) ยังพบเห็นได้น้อย เนื่องจากข้อจำกัดด้านทรัพยากร และการขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี

**3. การมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์** การมีส่วนร่วมยังคงเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงเป็นภารกิจหนึ่งของรัฐบาลดิจิทัลที่ต้องได้รับการส่งเสริมทั้งในระดับการให้ข้อมูล การรับฟังความคิดเห็น และการร่วมตัดสินใจ รัฐบาลเกือบทุกประเทศได้มีการเผยแพร่ข้อมูลภาครัฐที่สำคัญในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งผ่านช่องทางออนไลน์ และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการรับฟังความคิดเห็นยังมีจำนวนมากขึ้น และมีการพัฒนารูปแบบที่หลากหลาย เช่น ฟอรัมแสดงความคิดเห็น การยื่นข้อติอิเล็กทรอนิกส์ หรือการแจ้งเหตุทุจริต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การมีช่องทางการมีส่วนร่วมที่หลากหลายมิได้เป็นสิ่งรับประกันจำนวนหรือความหลากหลายในการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน หากแต่เป็นความชัดเจนและความโปร่งใสในกระบวนการของรัฐบาลในการนำเสนอเสียงของประชาชนไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่อการทำงานและการตัดสินใจของภาครัฐ

**4. การมุ่งสู่รัฐบาลดิจิทัลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล** เป็นที่แน่ชัดว่า ข้อมูลเป็นทั้งทรัพยากรที่สำคัญต่อการทำงานของภาครัฐ และข้อมูลภาครัฐยังมีศักยภาพในสร้างคุณประโยชน์แก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจอย่างยิ่ง ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา จำนวนพอร์ทัลข้อมูลเปิดภาครัฐในประเทศกลุ่มสำรวจจึงมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมาก อีกทั้งยังพบว่า รัฐบาลได้ดำเนินกิจกรรมสนับสนุนและส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐมากขึ้นด้วยเช่นกัน เช่น การประกาศนโยบายข้อมูลเปิดภาครัฐ การจัดทำพจนานุกรมข้อมูล หรือการจัดทำคู่มือแนวทางการใช้ข้อมูลเปิดภาครัฐ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ทิศทางดังกล่าวยังสร้างแรงกดดันแก่ภาครัฐในการออกมาตรการรองรับการใช้ข้อมูลเปิดภาครัฐ หรือการนำข้อมูลภาครัฐไปใช้อย่างปลอดภัย เช่น การจัดทำและปฏิบัติตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูล (Data governance framework) และการออกมาตรการความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) เพื่อให้สามารถมุ่งสู่รัฐบาลดิจิทัลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์

**5. การเพิ่มศักยภาพในการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล** การเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลไม่สามารถสำเร็จได้จากเพียงการลงทุนด้านเทคโนโลยีแต่เพียงเท่านั้น ยังต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของภาครัฐในทุกระดับ ซึ่งรัฐบาลในกลุ่มประเทศที่มีระดับการพัฒนาสูง และสูงมาก มีการปรับเปลี่ยนโครงการองค์กรภาครัฐให้มีกระบวนการการทำงานที่เหมาะสมก่อนนำเทคโนโลยี อย่างระบบอัตโนมัติ (Automation) เข้ามาใช้ โดย UN ได้ระบุ 9 ปัจจัยหลักในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่ 1) ทักษะคนคิของบุคลากรภาครัฐ 2) กรอบการบริหารภาครัฐ 3) วัฒนธรรมองค์กร 4) ระบบคิดเชิงบูรณาการ 5) วัฒนธรรมข้อมูล 6) โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) การบริหารจัดการทรัพยากร 8) การสร้าง

เสริมศักยภาพให้แก่หน่วยพัฒนาศักยภาพภาครัฐ 9) ศักยภาพทางสังคมเพื่อส่งเสริมแนวคิด “ไม่ทอดทิ้งใครไว้เบื้องหลัง (Leaving no one behind)”

**6. รัฐบาลดิจิทัลในสถานการณ์ COVID-19** วิฤติ COVID-19 แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของภาครัฐอย่างเลี่ยงไม่ได้ ทั้งในการเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และการให้ข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชน รวมถึงเป็นเครื่องมือสร้างข้อมูลขนาดใหญ่แบบเป็นปัจจุบันสำหรับประกอบการตัดสินใจตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ภาครัฐบางแห่งยังได้ร่วมมือกับภาคเอกชนในการคิดค้นนวัตกรรมบริการเพื่อต่อสู้กับวิกฤติในครั้งนี้ ทั้งนี้ ภาครัฐควรคำนึงถึงประเด็นด้านความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยด้านข้อมูลในการนำไปใช้ด้วย

## ผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี 2563 (E-Government Development Index: EGDI 2020)

สำนักงานการเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (UN Department of Economic and Social Affairs: UNDESA) ได้พัฒนา E-Government Development Index (EGDI) ขึ้นเพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ของรัฐบาลในการให้บริการประชาชนขั้นพื้นฐาน รวมถึงปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อการใช้บริการภาครัฐของประชาชน โดยมี EGDI ประกอบไปด้วยดัชนี 3 ด้าน ได้แก่

- 1. Online Service Index (OSI)** การประเมิน OSI จะมุ่งเน้นให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมที่ยั่งยืนและสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ (Sustainable and resilient society) โดย UN ได้ดำเนินการส่งแบบสำรวจ Member-state Questionnaire ไปยังหน่วยงานหลักในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศต่างๆ เพื่อขอข้อมูลพื้นฐานด้านนโยบายและข้อมูลตั้งต้น เช่น ลิงก์ไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ หรือบริการภาครัฐ ก่อนทำการสำรวจบริการดิจิทัลด้วย Online Service Questionnaire (OSQ) ซึ่งประกอบไปด้วย 148 ชุดคำถามในการคำนวณคะแนน OSI สำหรับการสำรวจในปี 2563 เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทและแนวโน้มการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น แบบสำรวจ OSQ จึงได้ครอบคลุมถึงการให้บริการภาครัฐในด้านสาธารณสุข (Health) การศึกษา (Education) การจ้างงาน (Employment) สิ่งแวดล้อม (Environment) สวัสดิการและประกันสังคม (Social protection) และได้เพิ่มการสำรวจบริการในกิจการยุติธรรม (Justice) เป็นครั้งแรกในปีนี้
- 2. Telecommunication Infrastructure Index (TII)** TII เป็นการประเมินความพร้อมและการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสื่อสารสำหรับเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ โดยมีสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) เป็นแหล่งข้อมูลหลัก เนื่องด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้โทรศัพท์บ้าน (Fixed-line telephone) มีจำนวนการใช้ลดลงอย่างมากในหลายประเทศ และถูกแทนที่ด้วยการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้น การสำรวจในปี 2563 จึงได้นำดัชนีย่อยด้าน จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์บ้าน (Fixed-telephone subscriptions) ออก เหลือเพียง 4 ดัชนีย่อย ได้แก่ “จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (Internet users per 100 inhabitants)” “จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile subscribers per 100 inhabitants)” “จำนวนผู้ใช้บรอดแบนด์เคลื่อนที่ (Active mobile-broadband subscriptions)” และ “จำนวนผู้ใช้บรอดแบนด์ประจำที่ (Fixed-broadband subscriptions per 100 inhabitants)”

**3. Human Capital Index (HCI)** HCI เป็นการประเมินศักยภาพและความทั่วถึงในระบบการศึกษาของประเทศที่สะท้อนถึงการพัฒนาทักษะและความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล (Digital skills and literacy) ที่จำเป็นต่อการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและความสามารถในการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล โดยมีข้อมูลจากองค์การเพื่อการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) และสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) เป็นแหล่งข้อมูลหลัก และในปี 2563 มีการเปลี่ยนแปลงแหล่งข้อมูลอ้างอิง โดย ซึ่งประกอบด้วยดัชนีย่อย 4 ตัว ได้แก่ อัตราการรู้หนังสือ (Adult Literacy) อัตราส่วนผู้ลงทะเบียนเรียน (ต่อประชากรในวัยเรียน) (Gross Enrollment Ratio) จำนวนปีในโรงเรียนที่คาดการณ์ (Expected Year of Schooling) และค่าเฉลี่ยจำนวนปีในโรงเรียน (Mean Year of Schooling)

จากการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี 2563 พบว่า ประเทศที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ เดนมาร์กยังคงครองอันดับที่ 1 เป็นสมัยที่สอง รองลงมา เกาหลีใต้ โดยปรับขึ้นจากการสำรวจรอบก่อนหนึ่งอันดับมาอยู่ที่ 2 และเอสโตเนียก้าวกระโดดมาอยู่อันดับที่ 3 จากอันดับที่ 16 ในการสำรวจรอบก่อน ในขณะที่ ฟินแลนด์ขยับขึ้นมาเล็กน้อยมาอยู่ในอันดับที่ 4 และออสเตรเลียที่อยู่ในอันดับที่ 5 ลดลงจากอันดับที่ 2 หากพิจารณาประเทศที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด 10 อันดับแรกในภาพรวม พบว่า ประเทศชั้นนำด้านรัฐบาลดิจิทัลในการสำรวจรอบปี 2561 ยังคงความเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่อง มีเพียงการเปลี่ยนแปลงอันดับเล็กน้อย ไม่มีการเปลี่ยนแปลงด้านอันดับมากนัก เว้นแต่เอสโตเนียที่มีการพัฒนาอย่างชัดเจนทั้งสามด้าน โดยเฉพาะด้านโครงการสร้างพื้นฐาน (TII) ดังแสดงใน ตารางที่ 1

สำหรับประเทศไทยนั้น พบว่า อันดับของประเทศไทยปรับขึ้นมาเป็นอันดับที่ 57 จากอันดับที่ 73 ในปี 2561 และได้ยกระดับขึ้นมาจากประเทศในกลุ่มที่มีการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสูงมาอยู่ในกลุ่มที่มีการพัฒนาในระดับสูงมาก ร่วมกับอีก 56 ประเทศ โดยค่า EGDI ของประเทศไทยเพิ่มขึ้น จาก 0.6543 เป็น 0.7565 เท่ากับเพิ่มขึ้น 0.1022 คะแนน หรือ ประมาณร้อยละ 15 ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงสูงกว่าค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของ EGDI ซึ่งอยู่ที่ 0.0497 คะแนน

โดยเมื่อพิจารณาค่าคะแนน OSI ในปี 2563 พบว่า มีคะแนนเพิ่มขึ้นจากการสำรวจครั้งก่อน 0.1552 คะแนน เป็น 0.7941 และ TII ได้เพิ่มขึ้นถึง 0.1666 เป็น 0.7004 แต่ HCI มีค่าลดลงจากเดิมเล็กน้อยเพียง 0.0152 ทำให้ได้คะแนนเท่ากับ 0.7751

**ตารางที่ 1** ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EGDI ปี 2563 และ 2561 ของประเทศ 10 อันดับแรกของโลกและประเทศไทย

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EGDI		OSI		TII		HCI	
	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561
เดนมาร์ก	1	1	0.9758	0.915	0.9706	1	0.9979	0.7978	0.9588	0.9472
สาธารณรัฐเกาหลี	2	3	0.956	0.901	1	0.9792	0.9684	0.8496	0.8997	0.8743

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EGDI		OSI		TII		HCI	
	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561
เอสโตเนีย	3	16	0.9473	0.8486	0.9941	0.9028	0.9212	0.7613	0.9266	0.8818
ฟินแลนด์	4	6	0.9452	0.8815	0.9706	0.9653	0.9101	0.7284	0.9549	0.9509
ออสเตรีย	5	2	0.9432	0.9053	0.9471	0.9722	0.8825	0.7436	1	1
สวีเดน	6	5	0.9365	0.8882	0.9	0.9444	0.9625	0.7835	0.9471	0.9366
สหราชอาณาจักร	7	4	0.9358	0.8999	0.9588	0.9792	0.9195	0.8004	0.9292	0.92
นิวซีแลนด์	8	8	0.9339	0.8806	0.9294	0.9514	0.9207	0.7455	0.9516	0.945
สหรัฐอเมริกา	9	11	0.9297	0.8769	0.9471	0.9861	0.9182	0.7564	0.9239	0.8883
เนเธอร์แลนด์	10	13	0.9228	0.8757	0.9059	0.9306	0.9276	0.7758	0.9349	0.9206
<b>ไทย</b>	<b>57</b>	<b>73</b>	<b>0.7565</b>	<b>0.6543</b>	<b>0.7941</b>	<b>0.6389</b>	<b>0.7004</b>	<b>0.5338</b>	<b>0.7751</b>	<b>0.7903</b>

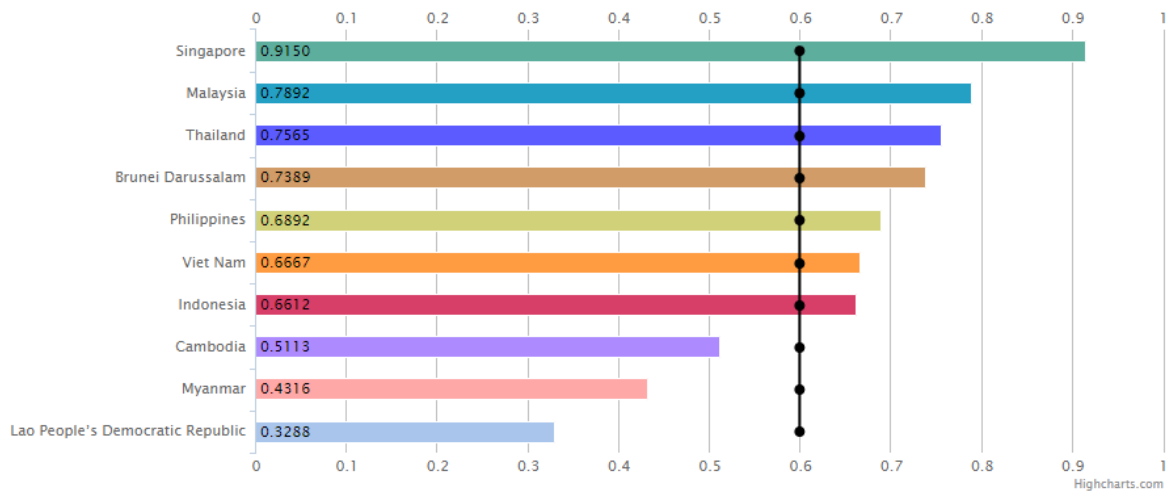
นอกจากนี้ ข้อมูลจากรายการที่ 1 แสดงให้เห็นว่า แม้เดนมาร์กจะยังคงเป็นที่หนึ่งด้านระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หากแต่เมื่อพิจารณาถึงเฉพาะด้านการให้บริการแล้ว พบว่า สาธารณรัฐเกาหลี ซึ่งเป็นที่ 1 ด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของภูมิภาคเอเชีย เป็นผู้นำด้านการให้บริการออนไลน์ของโลก ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการดำเนินตามแผน The e-Government Masterplan 2020 ที่มุ่งหวังให้ภาครัฐใช้เทคโนโลยี ICT ในการสร้างระบบนิเวศใหม่ที่ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาสังคม และประชาชน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีการวางกรอบการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และนวัตกรรมข้อมูลในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นสำคัญและตอบสนองต่อความต้องการของคนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง (Vulnerable groups) นอกจากนี้ รัฐบาลยังดำเนินการพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) แพลตฟอร์มข้อมูลเปิด (Open data) และแพลตฟอร์มจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-Procurement) รวมถึงดำเนินการด้านกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อให้เกิดการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลในทุกมิติ

**ตารางที่ 2** ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EGDI ปี 2563 และ 2561 ของประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EGDI		OSI		TII		HCI	
	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561
สิงคโปร์	11	7	0.915	0.8812	0.9647	0.986	0.8899	0.801	0.8904	0.855
มาเลเซีย	47	48	0.7892	0.7174	0.8529	0.888	0.7634	0.564	0.7513	0.698
<b>ไทย</b>	<b>57</b>	<b>73</b>	<b>0.7565</b>	<b>0.6543</b>	<b>0.7941</b>	<b>0.6389</b>	<b>0.7004</b>	<b>0.5338</b>	<b>0.7751</b>	<b>0.7903</b>
บรูไน	60	59	0.7389	0.6923	0.6353	0.722	0.8209	0.606	0.7605	0.748
ฟิลิปปินส์	77	75	0.6892	0.6512	0.7294	0.881	0.5838	0.354	0.7544	0.717

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EGD		OSI		TII		HCI	
	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561
เวียดนาม	86	88	0.6667	0.5931	0.6529	0.736	0.6694	0.389	0.6779	0.654
อินโดนีเซีย	88	107	0.6612	0.5258	0.6824	0.569	0.5669	0.322	0.7342	0.685
กัมพูชา	124	145	0.5113	0.3753	0.4529	0.25	0.5466	0.313	0.5344	0.562
เมียนมา	146	157	0.4316	0.3328	0.2588	0.229	0.5234	0.256	0.5125	0.512
ลาว	167	162	0.3288	0.3056	0.1941	0.166	0.2383	0.224	0.5539	0.525

แผนภาพที่ 1 แผนภูมิเปรียบเทียบคะแนน EGD 2020 ของประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนและค่าเฉลี่ยของโลก



ภาพจาก <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Compare-Countries>

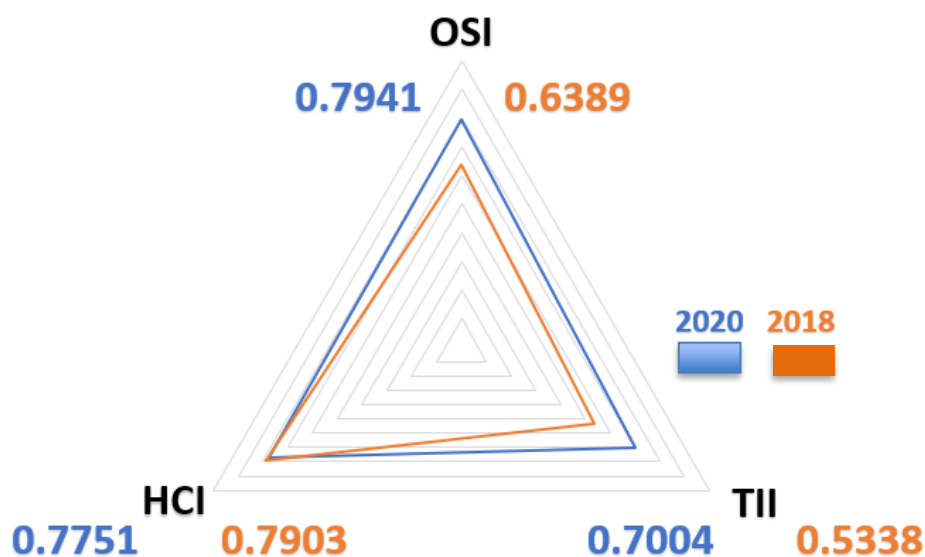
จากตารางที่ 2 ประเทศอาเซียนส่วนมากมีอันดับที่สูงขึ้น สิงคโปร์ซึ่งแม้จะมีค่า EGD เพิ่มขึ้น แต่ตกจากอันดับที่ 7 มาเป็นอันดับที่ 11 หากเมื่อคำนึงถึงเฉพาะประเทศอาเซียนแล้ว สิงคโปร์ยังคงมีระดับการพัฒนาธรรมาภิบาลที่สูงกว่าประเทศสมาชิกอื่นโดยเปรียบเทียบมาอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่มาเลเซียซึ่งเป็นอันดับ 2 ของอาเซียน มีอันดับสูงขึ้นเล็กน้อยจากที่ 48 เป็นที่ 47 และประเทศไทย มีอันดับเพิ่มขึ้นเป็นที่ 3 ของอาเซียนแทนที่ประเทศบรูไน โดยมีคะแนนดัชนีย่อยโดยเฉพาะ OSI และ TII เพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยจากแผนภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ประเทศอาเซียนส่วนใหญ่มีระดับการพัฒนาธรรมาภิบาลที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยโลก โดยมีการเปลี่ยนแปลงในช่วงสองปีที่ผ่านมาเฉลี่ยถึง 0.0759 ซึ่งสูงกว่าค่าเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยของโลก โดยเฉพาะประเทศกัมพูชา (เพิ่มขึ้น 0.136) อินโดนีเซีย (เพิ่มขึ้น 0.1354) และประเทศไทย (0.1022) มีเพียงประเทศกัมพูชา เมียนมาร์ และลาว เท่านั้น ที่มีคะแนน EGD ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย อย่างไรก็ตาม การสำรวจในปี 2563 แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาของประเทศอาเซียน



## ผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี 2563 ของประเทศไทย

หากพิจารณาผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2563 ในภาพรวมพบว่า มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นจากปี 2561 ในด้าน OSI และ TII ยกเว้นด้าน HCI ที่ลดลงเล็กน้อย ดังแสดงให้เห็นจากแผนภาพที่ 2

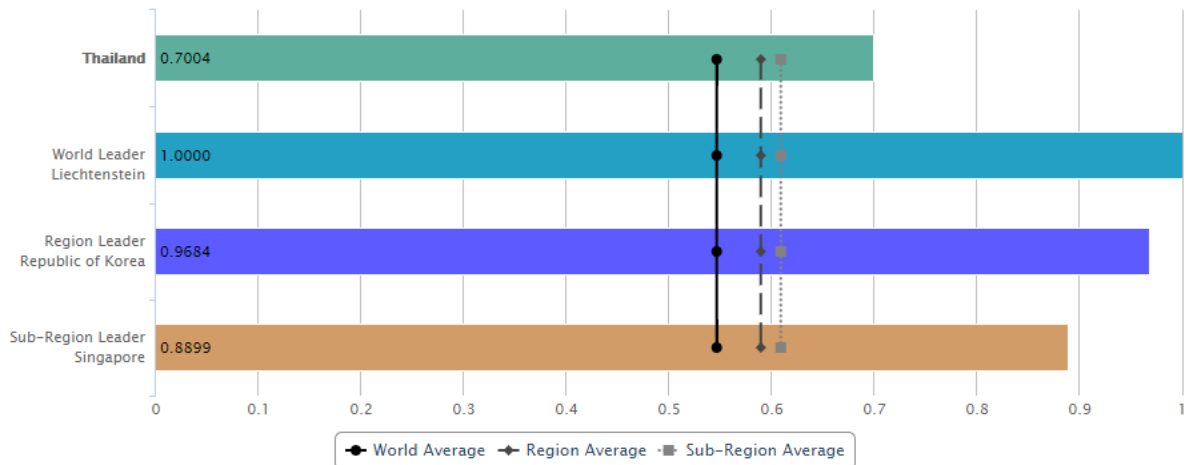
แผนภาพที่ 2 เปรียบเทียบค่าคะแนนดัชนีย่อยของประเทศไทยระหว่างปี 2563 และ 2561



โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

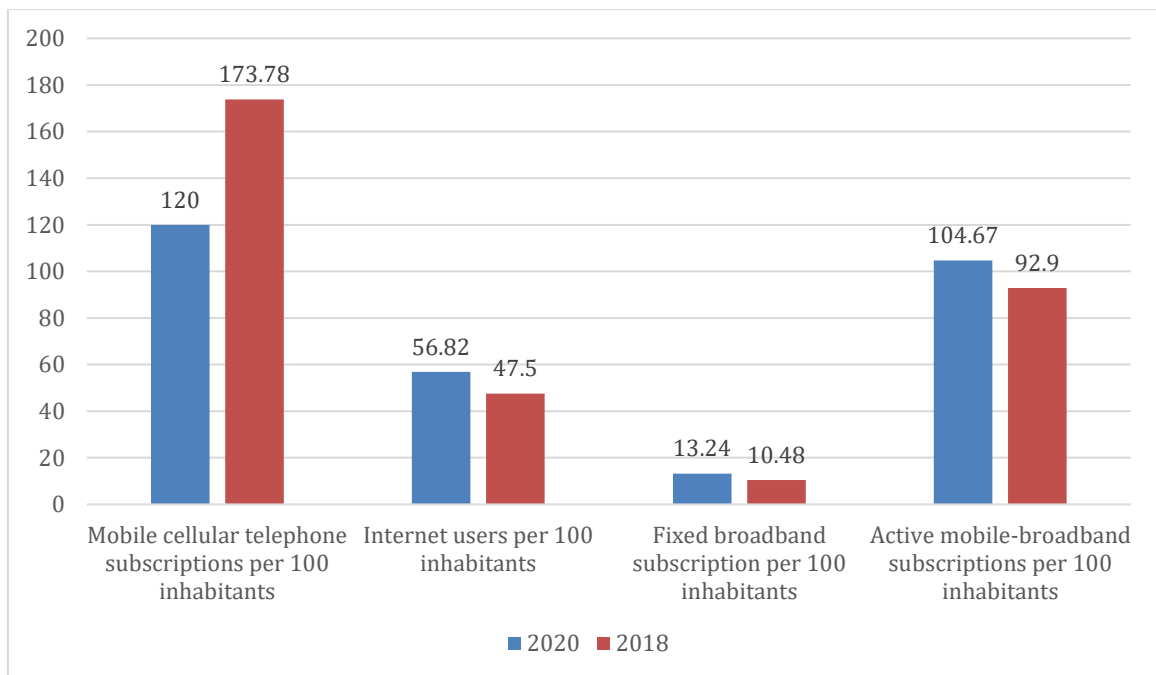
- **Telecommunication Infrastructure Index (TII)** ประเทศไทยได้คะแนน TII อยู่ที่ 0.7004 คะแนน มากกว่าค่าเฉลี่ยของโลกและค่าเฉลี่ยของประเทศในภูมิภาคอาเซียนซึ่งอยู่ที่ 0.5463 และ 0.6303 ตามลำดับ ขณะที่ประเทศที่ได้คะแนน TII มากที่สุดในโลก คือ ลิกเตนสไตน์ (Liechtenstein) ซึ่งได้ 1.0000 คะแนน และประเทศที่ได้คะแนน TII มากที่สุดในภูมิภาคอาเซียน คือ สิงคโปร์ ซึ่งได้ 0.8899 คะแนน ตามแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 เปรียบเทียบค่าดัชนี TII ของประเทศไทย อันดับหนึ่งของโลก อันดับหนึ่งของภูมิภาค อันดับหนึ่งของอนุภูมิภาค และค่าเฉลี่ย



ที่มา: UN (2020)

**แผนภาพที่ 3** การเปลี่ยนแปลงของค่าดัชนีย่อยของตัวชี้วัด TII ของประเทศไทย ระหว่างปี 2563 และ 2561



โดยแผนภาพที่ 3 แสดงรายละเอียดข้อมูลจากการประเมิน TII ในประเด็นย่อยต่างๆ ของประเทศไทย ซึ่งในปีนี้ได้ตัดประเด็นย่อยจากรอบสำรวจครั้งก่อน คือ ดังนี้

- จำนวนการสมัครใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากร 100 คน (Mobile cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants) มีจำนวนลดลงจากปี 2561 ที่มีจำนวน 173.78 ราย เป็น 120 ราย ซึ่ง หรือลดลงเป็นประมาณร้อยละ 31
- จำนวนการใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากร 100 คน (Internet users per 100 inhabitants) มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น เป็น 56.82 ราย จากปี 2561 ที่มีจำนวน 47.5 ราย

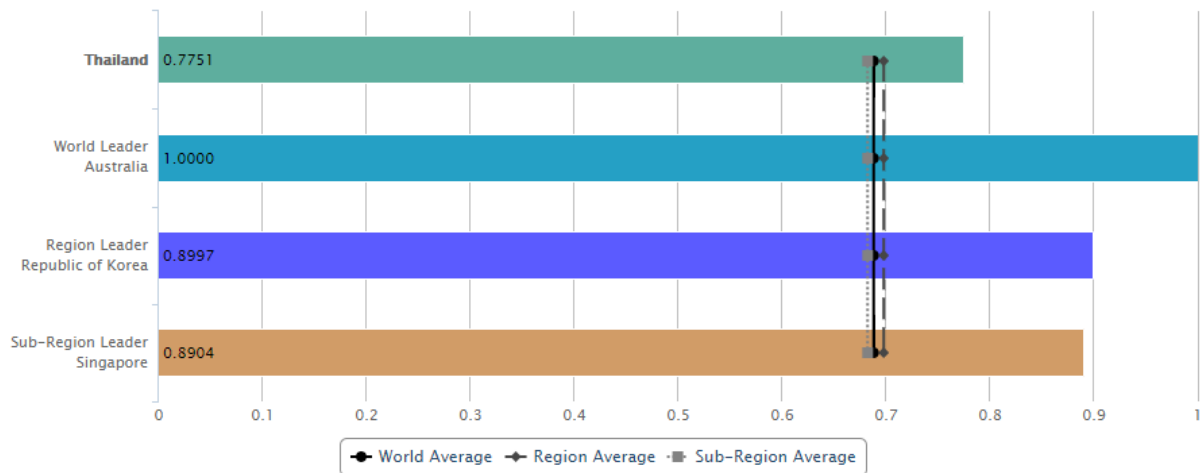
- จำนวนการสมัครใช้บรอดแบนด์แบบประจำที่ต่อประชากร 100 คน (Fixed-broadband subscriptions per 100 inhabitants) มีจำนวนผู้ใช้ 13.24 ราย ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2561 ซึ่งมีจำนวน 10.48 ราย
- จำนวนการสมัครใช้บรอดแบนด์เคลื่อนที่ที่มีการใช้งานต่อประชากร 100 คน (Active mobile-broadband subscription per 100 inhabitants)<sup>1</sup> มีจำนวนผู้ใช้ 104.67 ราย ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2561 ซึ่งมีจำนวน 92.9 ราย

● **Human Capital Index (HCI)** เป็นการประเมินศักยภาพและความทั่วถึงในระบบการศึกษาของประเทศที่สะท้อนถึงการพัฒนากิจกรรมและความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล (Digital skills and literacy) ที่จำเป็นต่อการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและความสามารถในการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล โดยมีข้อมูลจากองค์การเพื่อการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) และสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) เป็นแหล่งข้อมูลหลัก ซึ่งประกอบด้วยดัชนีย่อย 4 ตัว ได้แก่ อัตราการรู้หนังสือ (Adult Literacy) อัตราส่วนผู้ลงทะเบียนเรียน (ต่อประชากรในวัยเรียน) (Gross Enrollment Ratio) จำนวนปีในโรงเรียนที่คาดการณ์ (Expected Year of Schooling) และค่าเฉลี่ยจำนวนปีในโรงเรียน (Mean Year of Schooling)

ประเทศไทยได้คะแนน HCI อยู่ที่ 0.7751 คะแนน มากกว่าค่าเฉลี่ยของโลกและค่าเฉลี่ยของประเทศในภูมิภาคอาเซียนซึ่งอยู่ที่ 0.6879 และ 0.6944 ตามลำดับ ขณะที่ประเทศที่ได้คะแนน HCI มากที่สุดในโลก คือ ออสเตรเลีย ซึ่งได้ 1.0000 คะแนน และประเทศที่ได้คะแนน HCI มากที่สุดในภูมิภาคอาเซียน คือ สิงคโปร์ ซึ่งได้ 0.8904 คะแนน ตามแผนภาพที่ 4

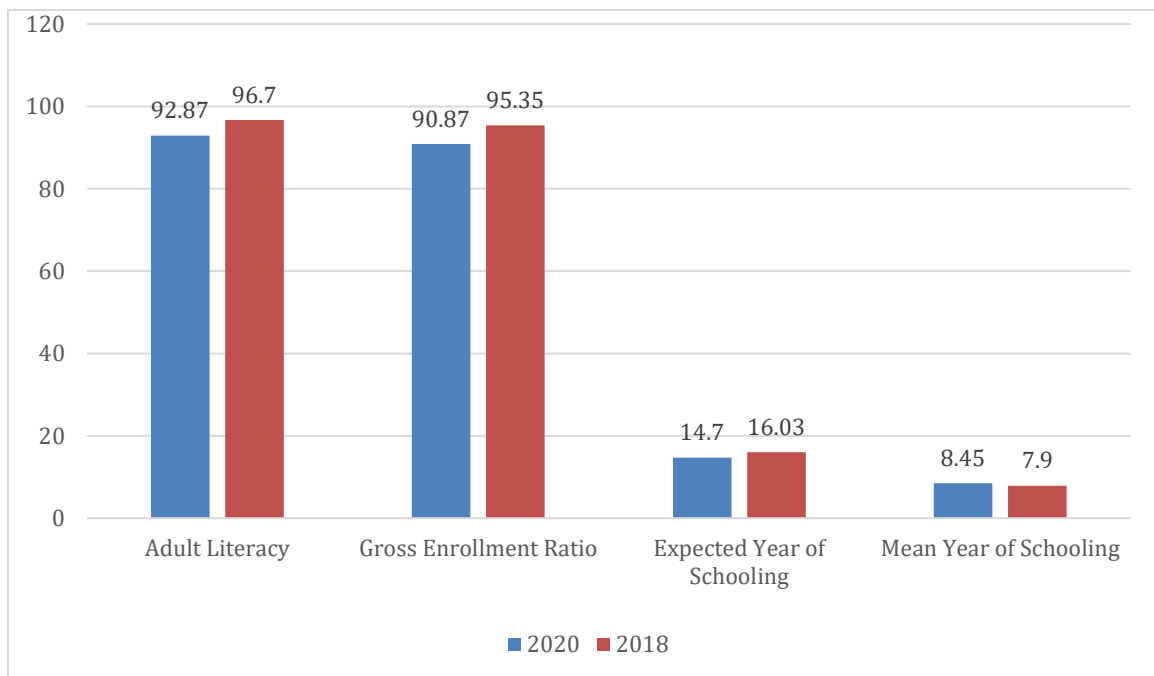
**แผนภาพที่ 4** ค่าดัชนี HCI โดยเปรียบเทียบของประเทศไทย และประเทศที่ได้รับค่าดัชนี HCI สูงสุดในระดับโลก ระดับภูมิภาค และระดับอนุภูมิภาค

<sup>1</sup> ในรายงาน UN E-Government Survey 2018 ได้มีการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดย่อยของ TII จาก “จำนวนการสมัครใช้งานบรอดแบนด์ไร้สาย (Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants)” เป็น “จำนวนการสมัครใช้บรอดแบนด์เคลื่อนที่ที่มีการใช้งานต่อประชากร 100 คน (Active mobile-broadband subscription per 100 inhabitants)”



ที่มา: UN (2020)

แผนภาพที่ 5 การเปลี่ยนแปลงค่าดัชนีย่อยของตัวชี้วัด HCI ของประเทศไทย ระหว่างปี 2563 และ 2561

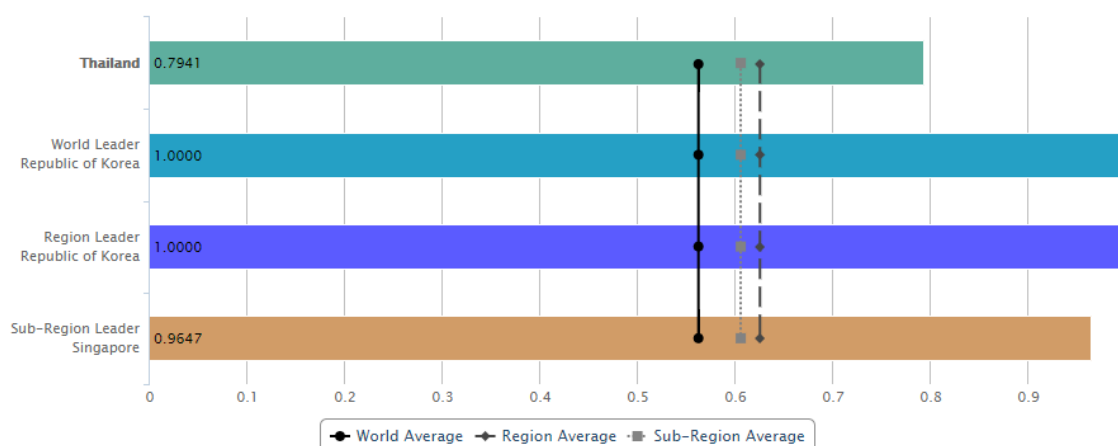


โดย HCI ประเมินจากประเด็นย่อยต่างๆ ดังนี้

- ประเทศไทยมีอัตราการรู้หนังสือในผู้ใหญ่ (Adult Literacy) **ลดลง** จากร้อยละ 96.7 เป็นร้อยละ 92.87 (ข้อมูล ณ ปี 2558) เนื่องจากเปลี่ยนแหล่งข้อมูลจาก UNDP เป็น UNESCO ซึ่งทำให้ค่าคะแนนมีการปรับลดลง

- อัตราส่วนผู้ลงทะเบียนเรียน (ต่อประชากรในวัยเรียน) (Gross Enrollment Ratio) ประเทศ อัตราส่วนเท่ากับร้อยละ 90.87 (ข้อมูล ณ ปี 2559) ซึ่งลดลงจากข้อมูลปี 2558 ที่อยู่ใน อัตราส่วนร้อยละ 95.35
- ประเทศไทยมีจำนวนปีในโรงเรียนที่คาดการณ์ (Expected Year of Schooling) เท่ากับ 14.7 ปี (ข้อมูล ณ ปี 2561) ซึ่งลดลงจาก 16.03 ปี (ข้อมูล ณ ปี 2558)
- ค่าเฉลี่ยจำนวนปีในโรงเรียน (Mean Year of Schooling) เท่ากับ 8.45 ปี (ข้อมูล ณ ปี 2561) ซึ่งเพิ่มขึ้น ที่อยู่ในจำนวน 7.9 ปี (ข้อมูล ณ ปี 2558)
- Online Service Index (OSI) ประเทศไทยได้คะแนน OSI อยู่ที่ 0.7914 คะแนน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี ก่อนหน้า 0.1552 คะแนน และมากกว่าค่าเฉลี่ยของโลกและค่าเฉลี่ยของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งอยู่ที่ 0.5619 และ 0.6217 ตามลำดับ ขณะที่ประเทศที่ได้คะแนน OSI มากที่สุดในโลก คือ สาธารณรัฐเกาหลี ซึ่งได้ 1.0000 คะแนน และประเทศที่ได้คะแนน OSI มากที่สุดในภูมิภาคอาเซียน คือ สิงคโปร์ ซึ่งได้ 0.9647 คะแนน ตามแผนภาพที่ 6

แผนภาพที่ 6 เปรียบเทียบค่าดัชนี OSI ของประเทศไทย อันดับหนึ่งของโลก อันดับหนึ่งของภูมิภาค อันดับหนึ่งของอนุภูมิภาค และค่าเฉลี่ย



ที่มา: UN (2020)

- สรุปประเด็นหลักและข้อสังเกตผลการจัดอันดับ EGD I 2020 ของประเทศไทย
  - ค่าคะแนน EGD I และอันดับของประเทศไทยในปี 2020 เพิ่มขึ้นอย่างมาก และได้ยกระดับ ขึ้นมาจากประเทศในกลุ่มที่มีการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสูง มาอยู่ในกลุ่มที่มีการพัฒนา ในระดับสูงมาก โดยมี OSI และ TII เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเนื่องจาก UN ไม่เปิดเผยรายละเอียดผลการสำรวจ OSI รายประเทศ อีกทั้งยังไม่มีกรยกตัวอย่าง

กรณีศึกษาของประเทศไทยในรายงาน จึงเป็นการยากในการระบุสาเหตุการเปลี่ยนแปลงในปี 2563 อย่างชัดเจน

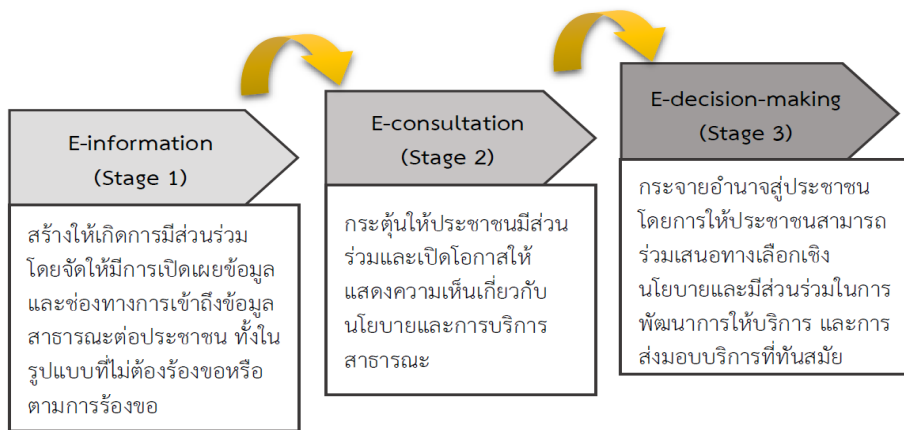
- ค่าคะแนน TII ของประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น สืบเนื่องมาจากการตัดดัชนีย่อย “จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์บ้าน” ออกจากจัดอันดับ ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คะแนนปรับเพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสื่อสารมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น แม้ว่าจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จะมีจำนวนลดลง
- ค่าคะแนน HCI ของประเทศไทยลดลงเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อมูลจาก UNDP เป็น UNESCO ซึ่งมีผลให้อัตราการรู้หนังสือในผู้ใหญ่ (Adult Literacy) ซึ่งเป็นประเด็นย่อยที่มีความสำคัญในการวัดผล HCI ลดลง จากร้อยละ 96.7 เป็นร้อยละ 92.87 (ข้อมูล ณ ปี 2558)
- เมื่อพิจารณา OSQ 2020 เปรียบเทียบความแตกต่างกับ OSQ 2018 โดยละเอียด สามารถคาดคะเนถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้ค่า OSI ของประเทศไทยได้ ดังนี้
  - เมื่อต้นปี 2562 สพร. ได้จัดประชุม “ชี้แจงแนวทางการตอบแบบสอบถาม เรื่อง United Nations E-Government Survey 2020” โดยมีวัตถุประสงค์ในการเตรียมความพร้อมและขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสำรวจ E-Government Survey เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลใน MSQ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ซึ่งช่วยให้นักวิจัยซึ่งเป็นตัวแทน UN ในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสำหรับการวัดผลส่วนของ OSI สามารถได้ง่าย และถูกต้องขึ้น
  - การเพิ่มมิติบริการด้านกิจการยุติธรรมอาจส่งผลให้คะแนนโดยรวมของประเทศไทยเพิ่มขึ้น ซึ่งรวมทั้งการเปิดเผยข้อมูล การสร้างการมีส่วนร่วม การมีบริการออนไลน์ที่ใช้ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเชื่อมโยงงานกับพอร์ทัลแห่งชาติ เป็นต้น โดยปัจจุบันกระทรวงยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการให้ข้อมูลด้านโครงสร้างองค์กร นโยบาย และงบประมาณตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 รวมถึงมีการดำเนินการข้อมูลเปิดอยู่แล้ว นอกจากนี้ ยังพบว่ามีการให้บริการ และการสร้างการมีส่วนร่วมผ่านแพลตฟอร์มเว็บไซต์ และแพลตฟอร์มอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โครงการ D-Court และ โครงการ e-Filing Version 3
  - การเพิ่มมิติด้านข้อมูลและบริการเชิงภูมิศาสตร์ในการสำรวจ ซึ่งภาครัฐไทยมีความพร้อมในการให้ข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศมาโดยตลอด จึงเป็นไปได้ว่าการให้บริการข้อมูลเชิงภูมิศาสตร์ เช่น ข้อมูลแผนที่ของ GISTDA หรือข้อมูลเชิงภูมิศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงโครงการ CITIZENinfo ที่เป็นแหล่งข้อมูลแสดงพิกัดจุดให้บริการประชาชนจะส่งผลให้คะแนน OSI ของประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น

- ในปี 2562 ประเทศมีการผลักดันกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และเป็นกฎหมายที่อยู่ในขอบเขตการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ พ.ร.บ. การบริหารงาน และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 พ.ร.บ. คู่ครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ถึงแม้ว่า เมื่อวันที่ 12 พ.ค. 2563 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเลื่อนการบังคับใช้ พ.ร.บ. คู่ครองข้อมูลส่วนบุคคล ออกไป แต่การเผยแพร่กฎหมายดังกล่าวในช่วงที่ทำการสำรวจอาจส่งผลต่อค่าคะแนนได้
- การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ UN นำมาจัดอันดับส่วนของ Open Government โดยประเทศไทยได้คะแนนเต็มในส่วนนี้ ซึ่งส่งผลสำคัญให้ค่าคะแนน OSI ในภาพรวมเพิ่มขึ้น พบว่า ประเทศไทยมีการผลักดันให้เกิดการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการขับเคลื่อนผ่าน พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งจัดให้มีศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ และส่งเสริมให้หน่วยงานรัฐจัดทำข้อมูลเปิดในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้งาน
- การให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (EPI) เป็นการนำคำถามของ OSQ ที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ มาคิดคำนวณ จากผลการสำรวจของปี 2563 พบว่า ค่า EPI ของประเทศไทยเพิ่มขึ้น จึงอนุมานได้ว่า ค่า OSI ที่เพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการพัฒนาด้านการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยเฉพาะในด้านการรับฟังความคิดเห็น (e-Consultation) ซึ่งจะกล่าวถึงโดยละเอียดในส่วนถัดไป

## ดัชนีการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์

### (E-Participation Index 2020 : EPI)

เนื่องจากการมีส่วนร่วมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความโปร่งใสและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับภาครัฐโดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น การนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาเพื่อส่งเสริมส่วนร่วมหรือ การมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นอีกมิติที่สำคัญของรัฐบาลดิจิทัลที่ UN ให้ความสำคัญ ซึ่ง EPI ประกอบด้วยการประเมินใน 3 ระดับ ดังนี้



โดยมีกิจกรรมของแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ	การออกนโยบาย	การให้บริการ
E-Information	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ยุทธศาสตร์ งบประมาณ กระบวนการทำงานภาครัฐ ฯลฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ข้อมูลเกี่ยวกับบริการภาครัฐ</li> <li>● ข้อมูลเปิดภาครัฐ</li> </ul>
E-Consultation	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ฟอรัมรับฟังความคิดเห็น</li> <li>● การไต่สวนสาธารณะ</li> <li>● การรับฟังความคิดเห็นในร่างกฎหมาย/นโยบาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Customer feedback</li> <li>● รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ</li> <li>● การวางแผนแบบมีส่วนร่วม (Participatory planning)</li> </ul>
E-decision-making	<ul style="list-style-type: none"> <li>● E-Voting</li> <li>● E-Petition</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crowdsourcing</li> <li>● Hackathon</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>● การยื่นเสนอร่างกฎหมายโดยประชาชน</li> <li>● การมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ (Participatory budgeting)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ (Participatory budgeting)</li> </ul>
--	---

ปรับปรุงจาก E-Government Survey 2020

โดยการสำรวจปี 2563 ได้มีการพิจารณาทบทวนคำถามเพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มและรูปแบบการเข้าถึงประชาชนของภาครัฐในการกำหนด ดำเนิน และประเมินนโยบายสาธารณะ โดยเพิ่มเติมคำถามที่สะท้อนถึงการเผยแพร่ข้อมูลโดยหน่วยงานภาครัฐ การแจ้งสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ การรับฟังข้อร้องเรียนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงบริการออนไลน์ภาครัฐ และการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โพลออนไลน์ และฟอรัมสนทนา เป็นต้น และเช่นเดียวกับ EGDI การสำรวจของ EPI ในปีนี้ ได้ขยายขอบเขตการสำรวจให้ครอบคลุมถึงกลไกการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านกิจการยุติธรรม ร่วมกับอีก 5 ด้านเดิม

**ตารางที่ 3** ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EPI ปี 2563 และ 2561 ของประเทศ 5 อันดับแรกของโลกและประเทศไทย

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EPI		Stage1 (%)		Stage2 (%)		Stage3 (%)	
	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561
เอสโตเนีย	1	27	1	0.9101	1	96.67	1	86.96	1	90.91
สหรัฐอเมริกา	1	5	1	0.9831	1	1	1	95.65	1	1
สาธารณรัฐเกาหลี	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ญี่ปุ่น	4	5	0.9881	0.9831	1	1	95.24	95.65	1	1
นิวซีแลนด์	4	5	0.9881	0.9831	1	1	95.24	95.65	1	1
ไทย	51	82	0.7738	0.6517	85.91	86.67	76.19	65.22	45.45	45.45

ข้อมูลจากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าประเทศ เอสโตเนีย สหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐเกาหลี มีการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (EPI) เป็นอันดับที่ 1 ของโลกร่วมกันด้วยค่าคะแนนเต็ม 1 ซึ่งสาธารณรัฐเกาหลียังคงได้คะแนนเต็มในทุกด้านมาตั้งแต่ปี 2561 สำหรับประเทศเอสโตเนียมีการพัฒนาโลกการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสามระดับ ส่งผลให้อันดับปรับตัวขึ้นมากถึง 26 อันดับ ตามมาด้วยลำดับที่ 4 ร่วม คือ ญี่ปุ่น และนิวซีแลนด์ ด้วย 0.9881 คะแนน โดยได้รับค่าคะแนนระดับที่ 1 2 และ 3 เท่ากับ 1 95.24 และ 1 คะแนน ตามลำดับ ในขณะที่ประเทศไทยในปี 2563 อยู่ในอันดับที่ 51 ด้วยคะแนน 0.7738 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากรอบการสำรวจปี 2561 ถึง 0.1221 คะแนน ถึงแม้ว่าคะแนนด้านการให้ข้อมูลของประเทศไทยจะน้อยลงเล็กน้อย และ

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับที่ 3 จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง แต่การรับฟังความคิดเห็น (e-Consultation) ในระดับที่ 2 มีคะแนนเพิ่มขึ้นอย่างมาก

**ตารางที่ 4** ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EPI ปี 2563 และ 2561 ของประเทศสมาชิกอาเซียน

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EPI		Stage1		Stage2		Stage3	
	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561	2563	2561
สิงคโปร์	6	13	0.9762	0.9663	98.15	1	95.24	91.30	1	1
มาเลเซีย	29	32	0.8571	0.8876	98.15	93.33	80.95	91.30	36.36	81.82
<b>ไทย</b>	<b>51</b>	<b>82</b>	<b>0.7738</b>	<b>0.6517</b>	<b>85.91</b>	<b>86.67</b>	<b>76.19</b>	<b>65.22</b>	<b>45.45</b>	<b>45.45</b>
อินโดนีเซีย	57	92	0.75	0.618	81.48	66.67	66.67	73.91	63.64	45.45
ฟิลิปปินส์	57	19	0.75	0.9382	90.74	1	57.14	91.30	36.36	90.91
เวียดนาม	70	72	0.7024	0.691	77.78	83.33	57.14	56.52	63.64	72.73
บรูไน	100	97	0.5476	0.6067	66.67	83.33	52.38	78.26	9.09	18.18
กัมพูชา	129	171	0.4167	0.1742	53.70	36.67	33.33	21.74	9.09	0
เมียนมาร์	168	181	0.2619	0.1348	33.33	26.67	19.05	13.04	18.18	9.09
ลาว	175	171	0.2143	0.1742	31.48	33.33	4.76	17.39	18.18	9.09

จากการเปรียบเทียบคะแนนในตารางที่ 4 พบว่า ในด้านการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ สิงคโปร์ ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 6 ของโลก ยังคงครองตำแหน่งผู้นำของอาเซียนด้วยคะแนนที่มากกว่าประเทศในกลุ่มอาเซียนในทุกด้าน ตามด้วยประเทศมาเลเซีย เป็นอันดับที่ 29 ของโลกและอันดับที่ 2 ของอาเซียน สำหรับประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 3 อินโดนีเซียมีได้คะแนนขั้นที่ 1 และ 3 เพิ่มขึ้น ทำให้มีอันดับเพิ่มขึ้นจาก 92 มาอยู่ที่ 57 ร่วมกับฟิลิปปินส์ และในอันดับที่ 4 ในกลุ่มประเทศอาเซียนด้วยคะแนน 0.75 โดยรวมแล้ว กลุ่มประเทศอาเซียนมีแนวโน้มการพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะประเทศไทย อินโดนีเซีย กัมพูชา และเมียนมาร์

#### สรุปประเด็นหลักและข้อสังเกตผลการจัดอันดับ EPI 2020 ของประเทศไทย

- ในภาพรวม ประเทศไทยมีการพัฒนาด้านกลไกการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในระดับที่ 2 ซึ่งหมายความว่า ภาครัฐไทยดำเนินการรับฟังความคิดเห็น (e-Consultation) จากภาคประชาชนในการกำหนดนโยบาย และการให้บริการภาครัฐ ด้วยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น
- ด้วยเหตุผลเช่นเดียวกับการวิเคราะห์ เป็นการยากในการระบุสาเหตุการเปลี่ยนแปลงในปี 2563 อย่างชัดเจน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดของค่าคะแนน EPI ที่เปลี่ยนแปลงไปใน

แต่ละระดับ ร่วมกับแนวคิดด้านการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรากฏในรายงาน สามารถคาดคะเนถึงปัจจัยที่ส่งเสริมต่อค่า EPI ของประเทศไทยได้ ดังนี้

- ประเทศไทยมีการส่งเสริมการใช้สื่อเทคโนโลยีดิจิทัลในการรับฟังความคิดเห็นในหลายมิติมากขึ้น เช่น เว็บไซต์รับฟังความคิดเห็นต่อร่าง พ.ร.บ. ตามมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญ ของรัฐสภา (<https://www.parliament.go.th/section77/>) การรับฟังความ ระบบรับฟังความคิดเห็นในการใช้บริการของภาครัฐผ่านแอปฯ CitizenINFO และระบบภาษีไปไหน ที่มีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ การจัดสรรงบประมาณ และการใช้จ่ายงบประมาณของภาครัฐผ่านระบบภาษีไปไหน) เป็นต้น
- ในปี 2562 ประเทศมีการผลักดันกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและ เป็นกฎหมายที่อยู่ในขอบเขตการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
- การมีส่วนร่วมในขั้นที่ 3 ยังคงเป็นจุดอ่อนของภาครัฐไทย ซึ่งนอกเหนือจากการขาดกลไกการมีส่วนร่วมในรูปแบบที่ประชาชนมีอำนาจในการกำหนดทิศทางการทำงานของภาครัฐมากขึ้น ช่องว่างดังกล่าวอาจหมายถึงการขาดความชัดเจนและความโปร่งใสในกระบวนการที่แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนมีผลต่อผลลัพธ์และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง

## ดัชนีการให้บริการออนไลน์ภาครัฐในระดับท้องถิ่น (Local Online Service Index: LOSI 2020)

รายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 2020 ได้ดำเนินการสำรวจการให้บริการออนไลน์ภาครัฐในระดับท้องถิ่น หรือ Local Online Service Index (LOSI) เป็นรอบที่ 2 UN ได้ปรับปรุงกระบวนการวิธีให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น โดย เพิ่มเมืองที่สำรวจจาก 40 เป็น 100 เมืองทั่วโลก จึงทำให้ยากต่อการเปรียบเทียบอันดับการพัฒนาของผลการสำรวจรอบก่อน โดยใช้แบบประเมินในการสำรวจเว็บไซต์ของเทศบาลท้องถิ่นในการให้ข้อมูลและบริการประชาชนที่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับแนวทางการเก็บข้อมูลของ OSI มากขึ้น ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดทั้งหมด 80 ข้อ ใน 4 หัวข้อ ได้แก่

1. เทคโนโลยี (Technology) เป็นการประเมินประสิทธิภาพของเว็บไซต์ เช่น ระบบนำทางคุณภาพของเว็บไซต์ และการใช้งาน เป็นต้น
2. การให้ข้อมูล (Content provision) เป็นการประเมินการว่าข้อมูลที่นำเสนอบนเว็บไซต์มีคุณภาพ ครบถ้วน เป็นประโยชน์ และกระชับหรือไม่ รวมถึงการให้ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน เอกสาร และนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy policy)
3. การให้บริการ (Service provision) เป็นการประเมินบริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การออกใบอนุญาต รับสมัครงาน การจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ และการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานทางออนไลน์ และการตอบคำร้องขอของประชาชนในการข้อมูลทางอีเมล เป็นต้น
4. การสร้างการมีส่วนร่วม (Participation and engagement) เป็นการประเมินระบบการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฟอรัมแสดงความคิดเห็น การส่งข้อร้องเรียน แบบสอบถามออนไลน์ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการใช้งบประมาณ บริการ และนโยบายท้องถิ่น

**ตารางที่ 5** ผลการจัดอันดับและคะแนน Local Online Service Index (LOSI) ปี 2563 ของเมือง 10 อันดับแรกและกรุงเทพมหานคร

อันดับ	เมือง	คะแนน LOSI	อันดับ	เมือง	คะแนน LOSI
1	มาดริด	0.9625	7	โบโกตา	0.8
2	นิวยอร์ก	0.9125	7	บัวโนสไอเรส	0.8
3	ทาลลินด์	0.8625	9	เบอร์ลิน	0.775
4	ปารีส	0.85	9	โซล	0.775
4	สตอกโฮล์ม	0.85	9	เชียงใหม่	0.775

อันดับ	เมือง	คะแนน LOSI	อันดับ	เมือง	คะแนน LOSI
6	มอสโก	0.8125	39	กรุงเทพฯ	0.4375

จากตารางที่ 5 พบว่า มาดริด (สเปน) เป็นเมืองที่มีการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับ 1 ตามมาด้วยนิวยอร์ก (อเมริกา) และทาลลินน์ (เอสโตเนีย) ในอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ โดยกรุงโซล (สาธารณรัฐเกาหลี) และเซี่ยงไฮ้ (จีน) ซึ่งได้ที่ 9 ร่วมกับกรุงเบอร์ลิน (เยอรมนี) เป็นเมืองที่มีการพัฒนามากที่สุดในภูมิภาคเอเชีย ในขณะที่ กรุงเทพฯ มีการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับที่ 39 ด้วยคะแนน 0.4375 คะแนน

นอกจากนี้ ประเทศไทยยังได้รับการประเมินติดอันดับ 10 ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านพอร์ทัลของเทศบาลในรูปแบบที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว