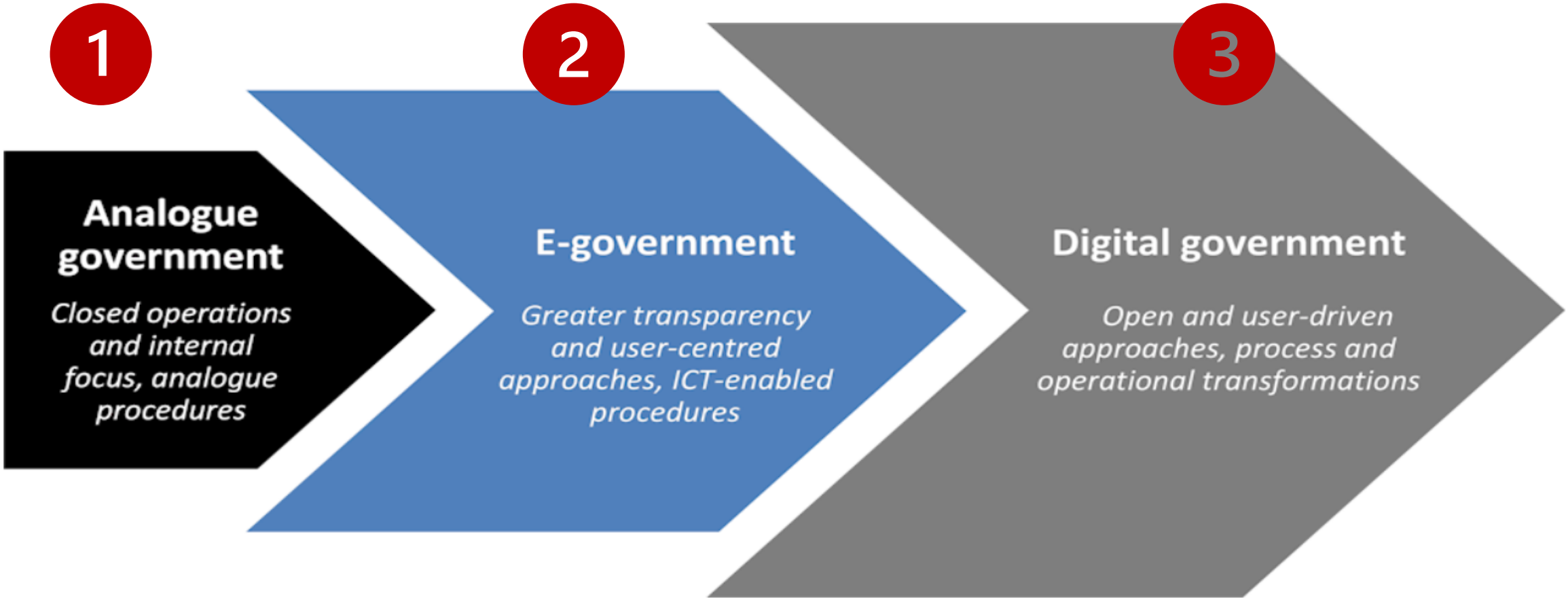
Transforming The Future of Digital Public Services

ดร.สุพจน์ เธียรวุฒิ
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

Intelligent and Data-Driven Government, eGovernment Forum 2021, Aug 25th, 2021

Digital Government



Source: Based on OECD (2014[1]) Recommendation of the Council on Digital Government Strategies OECD, https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0406.

ประเด็นความท้าทาย

NEW NORMAL

New Way of Communicating

New way of Working/Doing

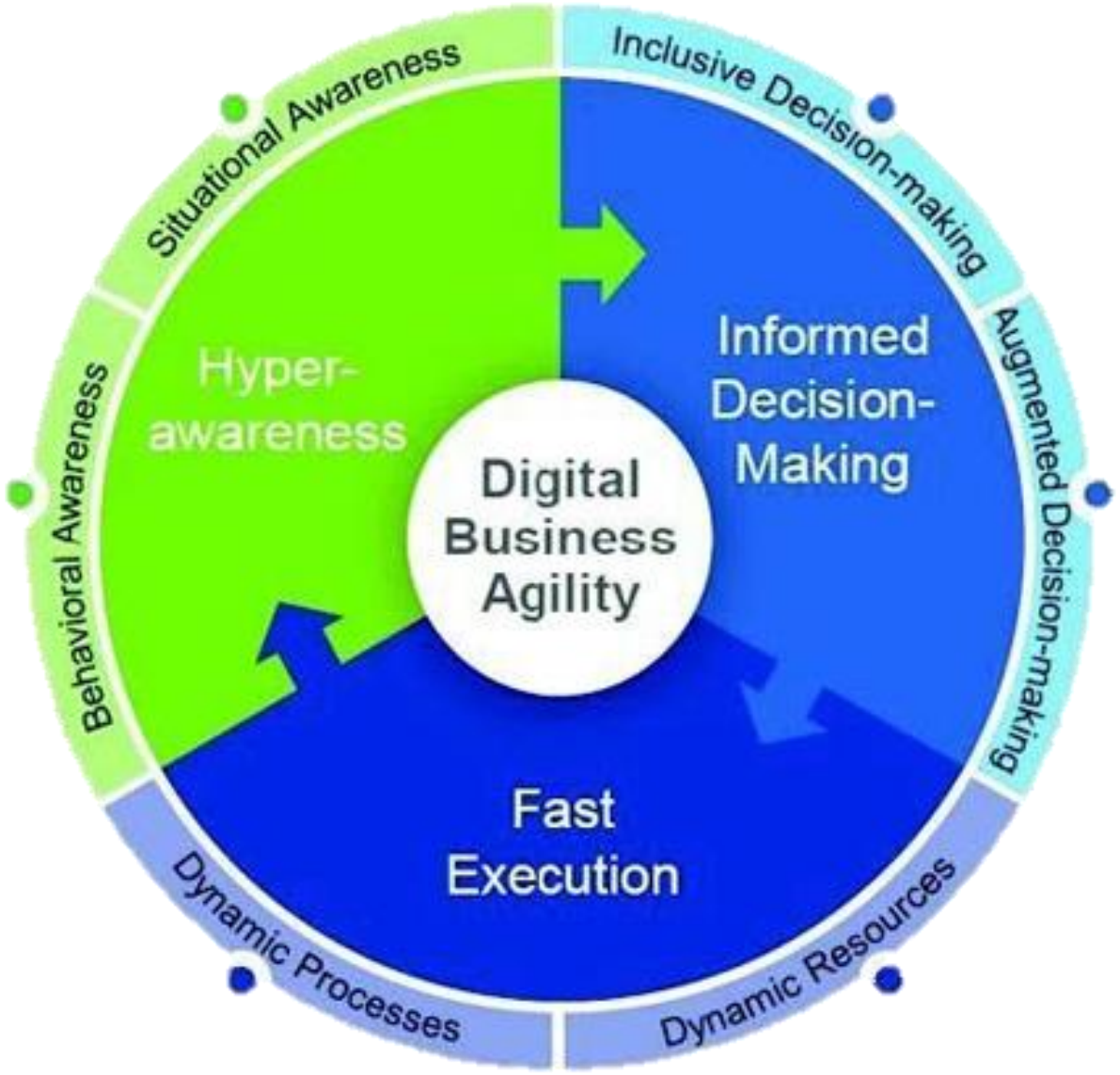
New Way of Thinking

New Way of Winning

New Way of Living

New Expectation

ที่มา: (ร่าง) แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน(พ.ศ. 2561-2565) (ฉบับปรับปรุง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563)



DIGITAL BUSINESS AGILITY

Source: https://www.imd.org/research/insightsimd/digital-business-agility-and-workforce-transformation/

Agile Government

10 Principles for Creating Digital Public Services

1. Identify the user's actual problem and need
2. Involve innovative people who have varied knowledge in the team
3. Play through the possible solutions and choose the best one
4. When considering solutions, look to the future, too
5. Create a necessary and easy service
6. Develop the service with users and other parties
7. Ensure interoperability, reuse existing ones, and open your creation to others
8. Work agilely
9. Create and keep the service secure and transparent
10. Run your own service

Source: https://e-estonia.com/how-to-create-the-best-digital-state/

Digital Government Architecture

สำคัญสู่การเป็น รัฐบาลดิจิทัล

DGA
Digital Government Development Agency

วิสัยทัศน์

รัฐบาลดิจิทัล เปิดเผยเชื่อมโยง และร่วมกันสร้างบริการที่มีคุณค่าให้ประชาชน

"ลดความเหลื่อมล้ำ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน"

Customer Experience
via One Stop Service

- **Citizen** (สพร. + ก.พ.ร. + กระทรวงการคลัง)
- **Business** (ก.พ.ร. + สพร.)
- **Foreigner** (ต.ม. + สพร.)
- **Open Data Portal** (สพร.)

MIS | Data Analytics | Big Data

DGA **Core Service Processes** [Digital Government Transformation]

Digital Platforms

Common Platforms
- Digital ID & Signature
- Service Request and Tracking
- e-Tax, e-Receipt
- e-Certificate / e-License
- Open Data Platform
- e-Form, Service Tracking
- e-Payment / Wallet
- etc.

Exchange Platforms
- Government Data Exchange : GDX
- Linkage Center
- DXC
- NSW
- etc.

Back Office
- e-Saraban
- e-Meeting
- e-Procument
- ERP Platform

Foundation

Standards
- Data Governance Framework
- DG Standard & Others relevant

Infrastructure
- GDCC (ดศ.)
- GIN (สพร.), DG Cloud (สพร.)

Policy & Regulations
- DG Plan

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
[ก.พ., ดศ., สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพฯ, ก.พ.ร., สพร.]

Digital Government Innovation

- GovTech Innovation Hub
- AI Platform
- National Open Source Code
- Local Gov. Digital Transformation
- Personalized Knowledge Platform

Partners / Owners

กพร
สำนักงาน ก.พ.
กระทรวงการคลัง
สดช.

หน่วยงานภาครัฐ
ประชาชน / เอกชน

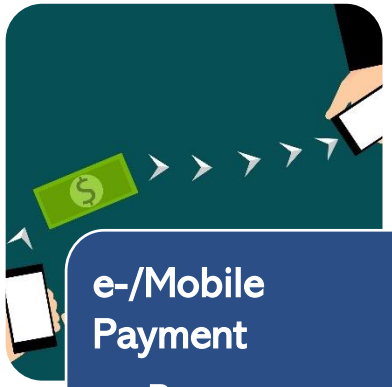
Common Platform for Government Services

Digital ID & Signature

- e-KYC for identity proofing
- Authentication
- Digital Signature

Service Request & Tracking

- Single e-Form
- Service tracking
- Once-only



e-/Mobile Payment

- e-Payment
- Mobile Payment

e-Cert/ License

- Electronic Certificate, Licenses
- Digital Signature
- Digital Transcript

Personal Data Protection

Cyber Security

การดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการภาครัฐ

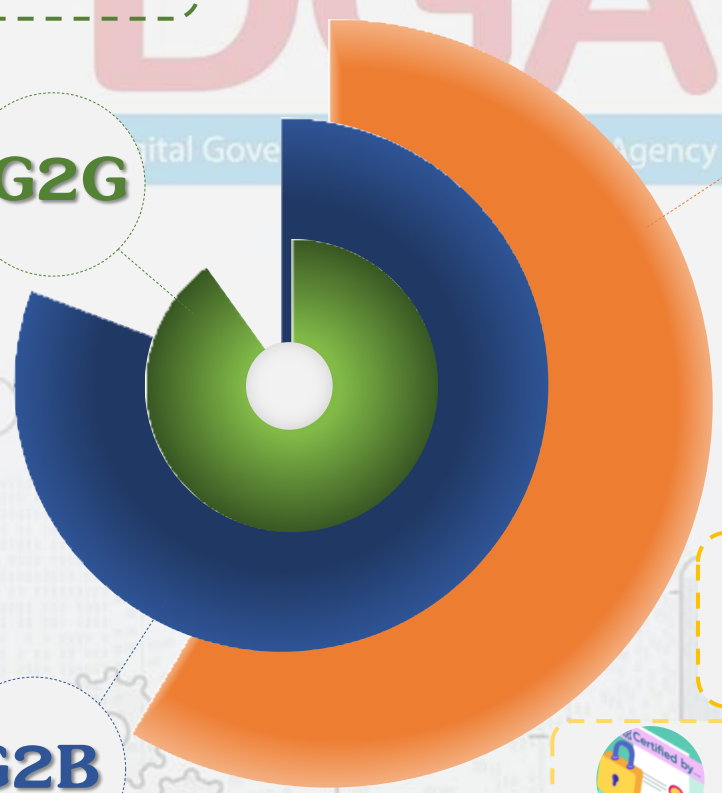
นายอนุชา นาคาศัย รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานเปิดศูนย์ปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ ซึ่งมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligence) ประยุกต์ใช้กับระบบการบริหารและบริการภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ประเทศแถวหน้าในการเป็นผู้นำเทคโนโลยี

ศูนย์กลางนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐไทยแบบครบวงจร เกิดโครงการนวัตกรรม 2 โครงการ [แม่เหียะโมเดลและ Social Listening] มีผู้ใช้ประโยชน์แล้ว 27 หน่วยงาน

สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล ได้พัฒนาทักษะบุคลากรภาครัฐ ด้าน Digital Literacy 120,075 คน High Level Skill 10,649 คน

3 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานฯ แนวทางการจัดทำบัญชีข้อมูลภาครัฐ มาตรฐานฯ การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ และ มาตรฐาน Digital ID

- เชื่อมโยงข้อมูลคน/นิติบุคคล/ภาษีมูลค่าเพิ่ม/สหกรณ์/ทะเบียนพาณิชย์ จาก LINKAGE CENTER และหน่วยงานอื่นๆ แล้วกว่า 250 ชุดข้อมูล 67 หน่วยงาน
- เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อรองรับการยกเลิกสำเนาเอกสารทางราชการ และบริการอื่นๆ แล้วกว่า 38.88 ล้านครั้ง



- เปิดตัวเมื่อ 28 พ.ค. 64
- จำนวนบริการบนแอปพลิเคชัน "ทางรัฐ" 18 บริการ

สนับสนุนการพัฒนา App. เพื่อลดความเสี่ยงต่อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) App. MorChana, ThailandPlus และ HI/CI CARE มีผู้ใช้งานแล้วกว่า 7 ล้านราย

- จัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) มีหน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลแล้วกว่า 2,900 ชุดข้อมูล
- มีผู้ใช้ประโยชน์ข้อมูลเปิดแล้วกว่า 1,929,500 ราย

- เปิดเผยโครงการจัดซื้อจัดจ้าง/ การจัดสรงบประมาณของภาครัฐตั้งแต่ปี 2558 แล้วกว่า 21 ล้านโครงการ มูลค่ากว่า 6 พันล้านล้านบาท

ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และมหาวิทยาลัยนำร่อง 5 แห่ง จัดทำโครงการ DIGITAL TRANSCRIPT สำหรับนักศึกษาจบใหม่ในปีการศึกษา 2563 เป็นต้นไป

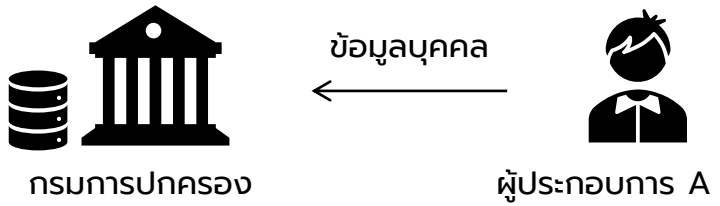
ร่วมกับสำนักงาน กพร. เปิดให้บริการยื่นใบอนุญาตออนไลน์แบบ ONE STOP SERVICE ได้ 29 ประเภทธุรกิจ คลอบคลุม 78 ใบอนุญาต (10 ใบอนุญาตเป็นขั้นตอนดิจิทัลและเต็มรูปแบบ) 400 ผู้ประกอบการ (ราย)

ประชาชนได้ประโยชน์ การนำพาภาครัฐไปสู่แนวคิด

Once Only Principle

>>> เพื่อให้เกิด Once Only Principle

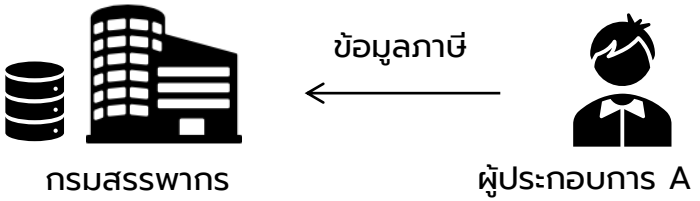
คือเป้าหมายที่จะให้ประชาชนให้ข้อมูลครั้งเดียวกับภาครัฐ และ ภาครัฐเชื่อมโยงผ่าน Exchange Platform เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนได้แบบครบวงจร



การแลกเปลี่ยนข้อมูลบุคคล

>>> ต้องใช้ Data Exchange Platform

Data Exchange จะเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานรัฐ บนช่องทางการสื่อสารที่มีความปลอดภัย เช่น ระบบการยื่นภาษีของกรมสรรพากรจะขอใช้ข้อมูลบุคคลจากกรมการปกครองเป็นต้น



ประชาชนคาดหวังอะไรจากภาครัฐในยุคดิจิทัลและ New Normal?

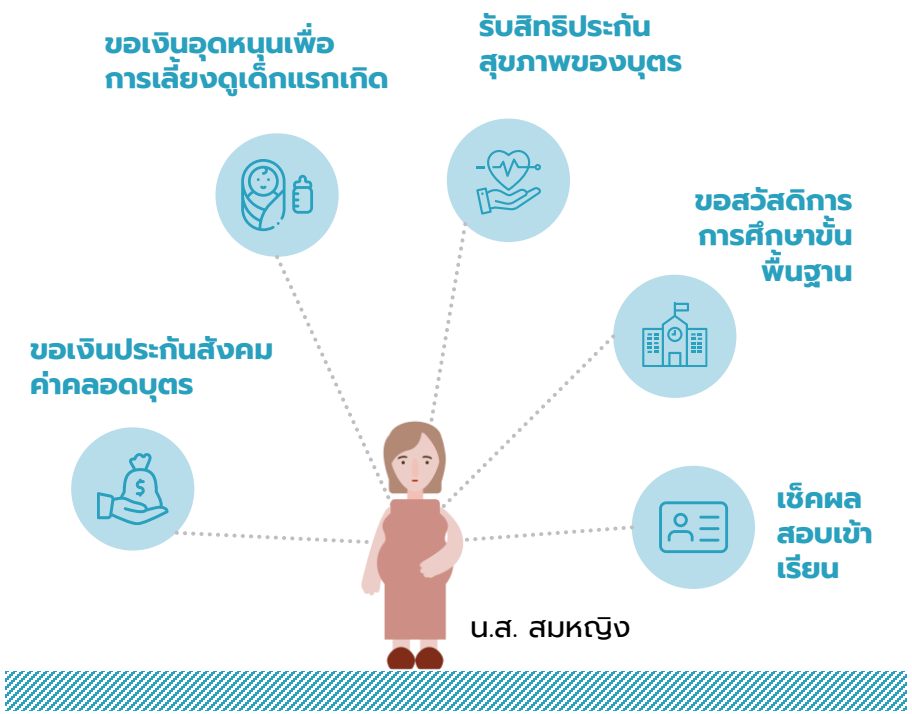
ถึงแม้ภาครัฐจะมีบริการดิจิทัลมากขึ้น แต่ความคาดหวังของประชาชนก็สูงขึ้นเช่นกัน

ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อราชการ...

ตัวอย่างเสียงสะท้อนประชาชน

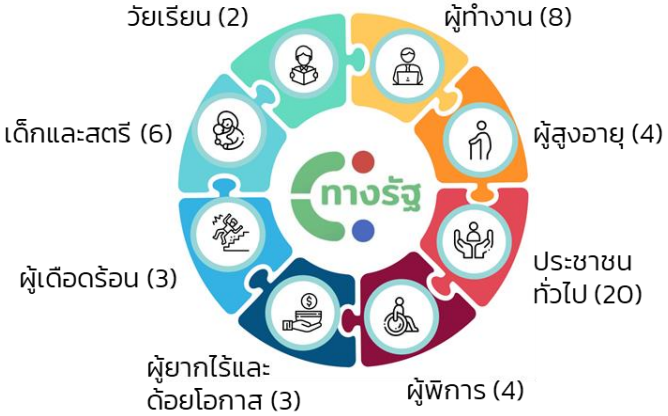
...ในขณะที่บริการภาครัฐในปัจจุบันไม่สามารถตอบโจทย์เนื่องจากยังขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน

ตัวอย่าง น.ส. สมหญิงที่กำลังจะแต่งงานและวางแผนมีบุตรต้องติดต่อภาครัฐในหลายด้านตั้งแต่การตั้งครรภ์จนถึงบุตรเข้าเรียน



สพร. และสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำแผนแม่บท Citizen Portal เพื่อ...

ให้บริการแก่ประชาชน 8 กลุ่ม



ครอบคลุม 170 บริการหลัก
โดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ระยะ
โดยปีที่ 1 จำนวน 50 บริการ
ปีที่ 2 จำนวน 60 บริการ
และปีที่ 3 จำนวน 60 บริการ

เกี่ยวเนื่องกับ 18 กระทรวง 79 หน่วยงาน
ที่จะร่วมกันขับเคลื่อนให้สำเร็จ

ไทยควรพัฒนา Digital Service สำหรับประชาชนอย่างไร?

แนวคิด Citizen Portal จะรวบรวมงานบริการภาครัฐสำหรับประชาชน ไว้เป็นแหล่งเดียว เพื่อการให้บริการที่สะดวก ครบถ้วน และชาญฉลาด

ช่องทางรับบริการ: Desktop | Mobile / Tablet | Kiosk | Partner Apps

ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Digital ID)

พอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)

พอร์ทัลกลางที่รวบรวมข้อมูลและงานบริการต่างๆ เพื่อประชาชน โดยบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากล

My Profile
- User Profile (Self-Input)
- User Profile (Shared from Agencies)
- Activity Log

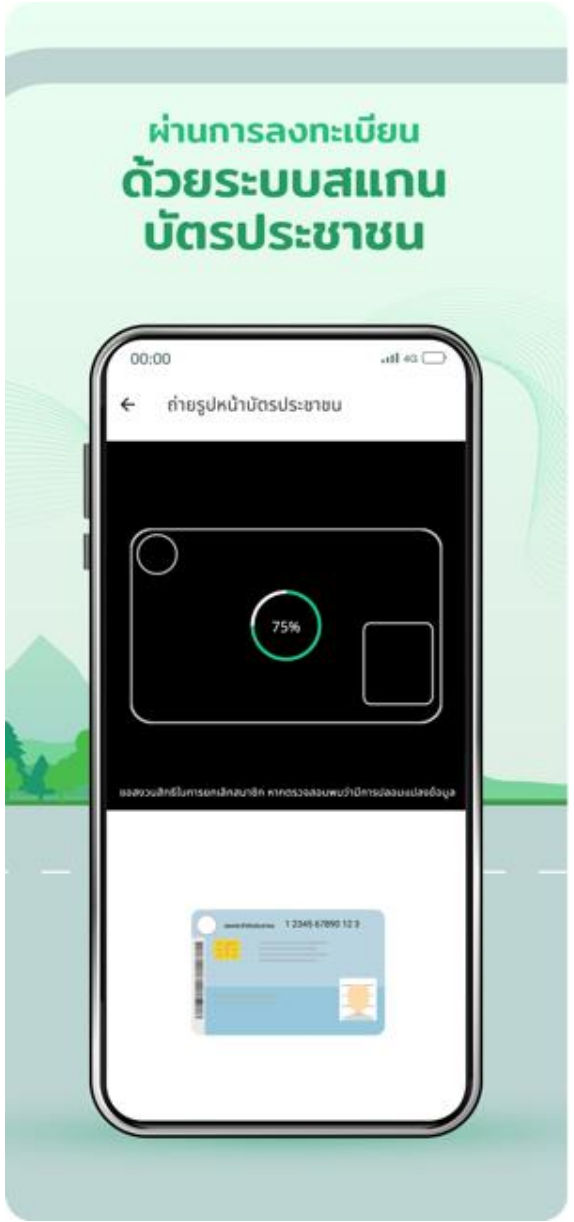
- My Inbox
- Personalized Recommendation
- Proactive Notification
- One-Stop Service Info
- Live Chat / AI Chatbot
- Apply / Book
- Service Tracking
- Digital Payment

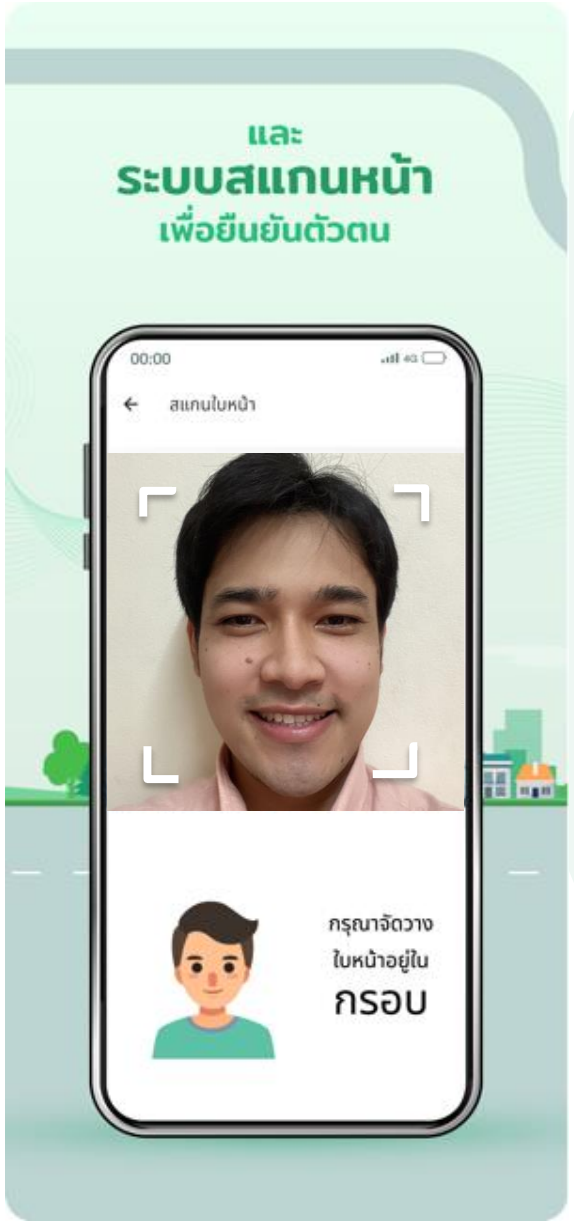
หน่วยงาน 1 | หน่วยงาน 2 | หน่วยงาน 3 | หน่วยงาน 4 | หน่วยงาน 5 | หน่วยงาน 6 | ...

เชื่อมโยงข้อมูลและเอกสารข้ามหน่วยงาน

แอปพลิเคชันทางรัฐ

"รู้ ยื่น จ่าย รับ"





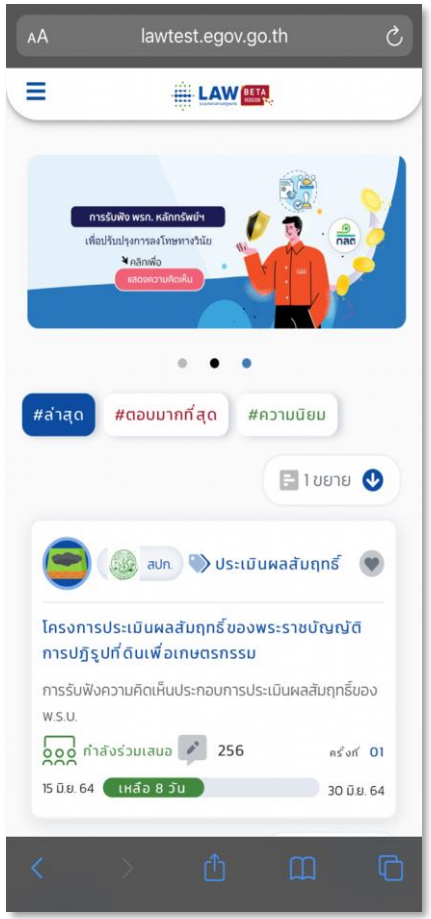
LAW
ระบบกลางทางกฎหมาย

ประชาชนและหน่วยงานรัฐ ได้อะไร? จากการมี Law.go.th

DGA
Digital Government Development Agency

ระยะที่ 1 : จัดทำระบบแสดงความคิดเห็นประกอบการจัดทำ ร่างกฎหมายและประเมินผลสัมฤทธิ์กฎหมายของหน่วยงานรัฐ เว็บไซต์ Law.go.th

ระยะที่ 2 : จัดทำฐานข้อมูลทางกฎหมายของประเทศ



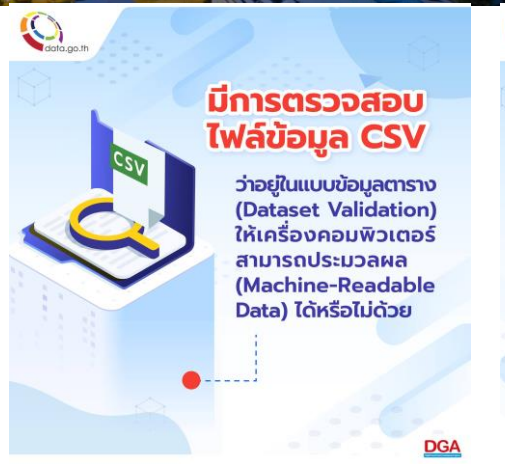
DGA
Digital Government Development Agency

data.go.th

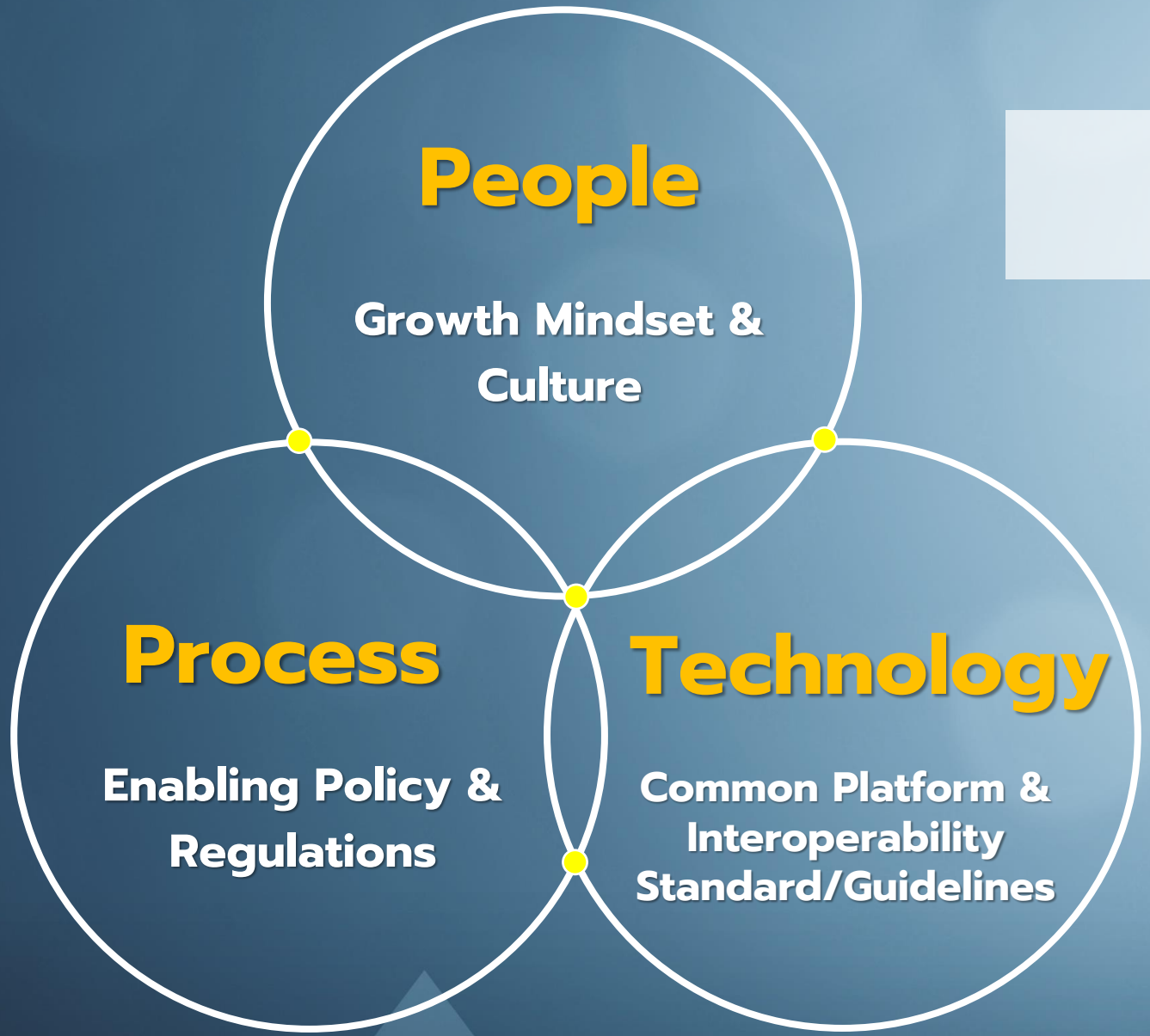
ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ

ที่เว็บไซต์ data.go.th

ข้อมูลเปิดภาครัฐ เข้าใจง่าย ใช้ได้ทุกคน



Key Success Factor



Thank You

DGA
Digital Government Development Agency

DGA Thailand
DGA Thailand
DGA Thailand
contact@dga.or.th