

A hand holding a glowing globe with digital icons and a network overlay. The background is a sunset sky with silhouettes of trees. The globe is surrounded by various icons representing digital government, such as people, a globe, a target, a checklist, a bar chart, a speech bubble, a house, a location pin, a gear, and a target. A network of lines connects these icons, creating a digital map or network structure.

The Making of Digital by Design Government

Charin Thiratitayangkul
VP of Digital Government Strategy Department
Digital Government Development Agency (DGA)

Digital Government Policy Framework

Proactiveness

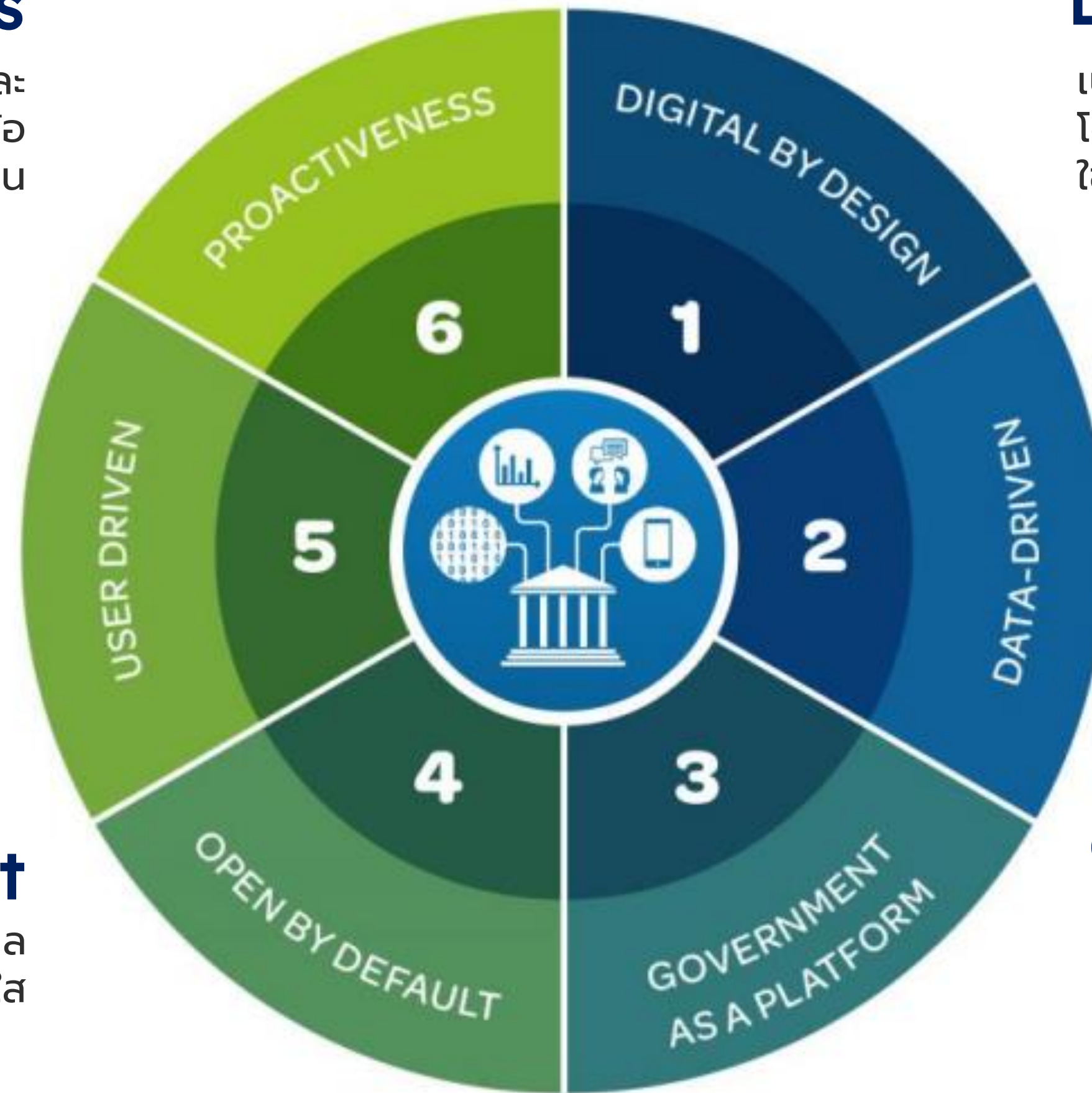
ภาครัฐมีการดำเนินการเชิงนโยบาย และให้บริการเชิงรุกมากขึ้น แทนการรอรับข้อเรียกร้องจากประชาชน

User Driven

เปลี่ยนการจัดการที่มีรัฐเป็นผู้นำ เป็นประชาชนเป็นผู้นำ และให้ภาครัฐเป็นผู้ประยุกต์การทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

Open by Default

เปลี่ยนจากการเป็นภาครัฐที่ไม่เปิดเผยข้อมูล เป็นการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส



Digital by Design

เปลี่ยนแปลงการให้บริการรูปแบบเดิมสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการออกแบบบริการภาครัฐที่เป็นมิตรใช้งานง่าย

Data-Driven

เปลี่ยนการรวมศูนย์ข้อมูลที่รัฐบาลไปสู่ภาครัฐที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล มุ่งเน้นการใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐานและกำลังในการวางแผน ทำงานและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

Government as a platform

ปรับแนวคิดจากการให้รัฐเป็นผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียว ปรับเป็นให้รัฐเป็นแพลตฟอร์มเพื่อให้ภาคเอกชน และหน่วยงานภาคี มีส่วนร่วมในการสร้างมูลค่าร่วมกับการให้บริการของรัฐด้วย



Evolving Technologies and New Approaches in Digital Government

- **Cognitive Government:** Leverages past experiences, real-time data, and foresight to enhance decision-making. Utilizes historical data, integrates real-time data, employs predictive analytics, and combines various data sources into an intelligence architecture.
- **Agile and Adaptive Government:** Emphasizes flexibility and responsiveness, especially highlighted by the COVID-19 pandemic. Transitions from rigid bureaucratic structures to decentralized models, enabling timely decisions and better meeting evolving citizen demands.
- **Seamless Government:** Aims to provide personalized, proactive services with minimal friction. Digitalizes services, clusters them around life events, and builds robust infrastructure. Shifts to user-driven governance with public feedback and engagement, and uses predictive analytics and AI for proactive operations.

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

W.S.U.
การอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาต
ของทางราชการ
พ.ศ. 2558

W.S.U.
การบริหารงานและ
การให้บริการภาครัฐ
ผ่านระบบดิจิทัล
พ.ศ. 2562

W.S.U.
การปฏิบัติราชการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ. 2565

พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

พ.ร.บ. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570

รัฐบาลดิจิทัล

วิสัยทัศน์ “บริการภาครัฐสะดวก โปร่งใส กั้นสมัย ตอบโจทย์ประชาชน”

เป้าหมายและตัวชี้วัด



ภาครัฐที่ปรับตัวทันการณ
(Agile Government)



ให้บริการที่ตอบสนองประชาชน
และลดความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงบริการ
(Responsive Government)



เพิ่มความสามารถและศักยภาพ
ในการแข่งขันของภาคธุรกิจ
(Enhance Competitiveness)



โปร่งใส เปิดเผยข้อมูล
ประชาชนเชื่อถือและมีส่วนร่วม
(Open Government & Trust)

ตัวชี้วัด 1 : ความพึงพอใจของ ปชช. ต่อการใช้บริการออนไลน์ภาครัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ **85** ตัวชี้วัด 2 : อันดับดัชนี EGD I ของไทย ไม่ต่ำกว่าอันดับที่ **40** ของโลก

ยุทธศาสตร์

- ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น
- พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย
- สร้างมูลค่าเพิ่มและอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ



ด้านความเหลื่อมล้ำทาง
สิทธิสวัสดิการประชาชน



ด้านการศึกษา



ด้านสุขภาพ
และการแพทย์



ด้านสิ่งแวดล้อม



ด้านการเกษตร



ด้านการส่งเสริมวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม



ด้านแรงงาน



ด้านการท่องเที่ยว



ด้านการมีส่วนร่วม
โปร่งใส และตรวจสอบได้
ของประชาชน



ด้านยุติธรรม

กลไกการขับเคลื่อนสำคัญด้วยความร่วมมือ กับ หน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น

คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

- คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- คณะอนุกรรมการสถาปัตยกรรมและมาตรฐานการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- คณะอนุกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

นโยบาย มติ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

แผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล

ระบบติดตามประเมินผลแห่งชาติ (eMENSCR)

องค์กรระหว่างประเทศและภาคีเอกชน



สนับสนุนความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อสร้างมูลค่านวัตกรรมให้กับบริการของรัฐ และสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน

พัฒนาการมีส่วนร่วมของเอกชนในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการให้บริการรัฐ ด้วยการร่วมพัฒนาผ่าน PPP เช่น Digital Sandbox, Gov Service Hackathon

หน่วยงานรัฐตามด้านที่เน้นความสำคัญ (Focus Area)



บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละด้านที่สำคัญ เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาการให้บริการบนแพลตฟอร์มร่วม แก่ผู้ใช้งาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน


หน่วยงานรัฐส่วนกลาง



- ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในการทำงานของรัฐทั้งด้านเครื่องมือและความมั่นคงปลอดภัย
- กำหนดระเบียบ แนวทางการดำเนินงาน และมาตรฐานการทำงานทั้งด้านข้อมูล กระบวนการทำงานที่กระชับ ให้ทุกหน่วยงานรัฐ
- พัฒนาบริการกลางร่วมเพื่อความคุ้มค่า และการทำงานไร้รอยต่อ
- พัฒนาทักษะ และขีดความสามารถของบุคลากรรัฐ
- บริหารจัดการด้านงบประมาณและประเมินผลความสำเร็จของโครงการภายใต้แผนอย่างต่อเนื่อง และโปร่งใส

ปรับกระบวนการทำงาน และใช้งานโครงสร้างพื้นฐานหรือบริการกลางร่วมของทุกหน่วยงานรัฐ โดยมีมาตรฐานแนวทางที่ดำเนินการได้ง่ายมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน


หน่วยงานรัฐส่วนท้องถิ่น



ประกอบด้วย

1. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล (เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล)
3. องค์กรบริหารส่วนตำบล
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา)

การส่งเสริมให้รัฐบาลท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือบริการที่เหมาะสมกับพื้นที่และบริบทพื้นที่ของตนเอง ผ่านการเปิดช่องทางความร่วมมือในการนำเสนอโครงการ หรือกระบวนการทำงานระหว่างท้องถิ่นสู่ส่วนกลาง /กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้นๆ จะทำให้เกิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจากฐานรากมากขึ้น



ศูนย์ดิจิทัลชุมชน Digital Community Center

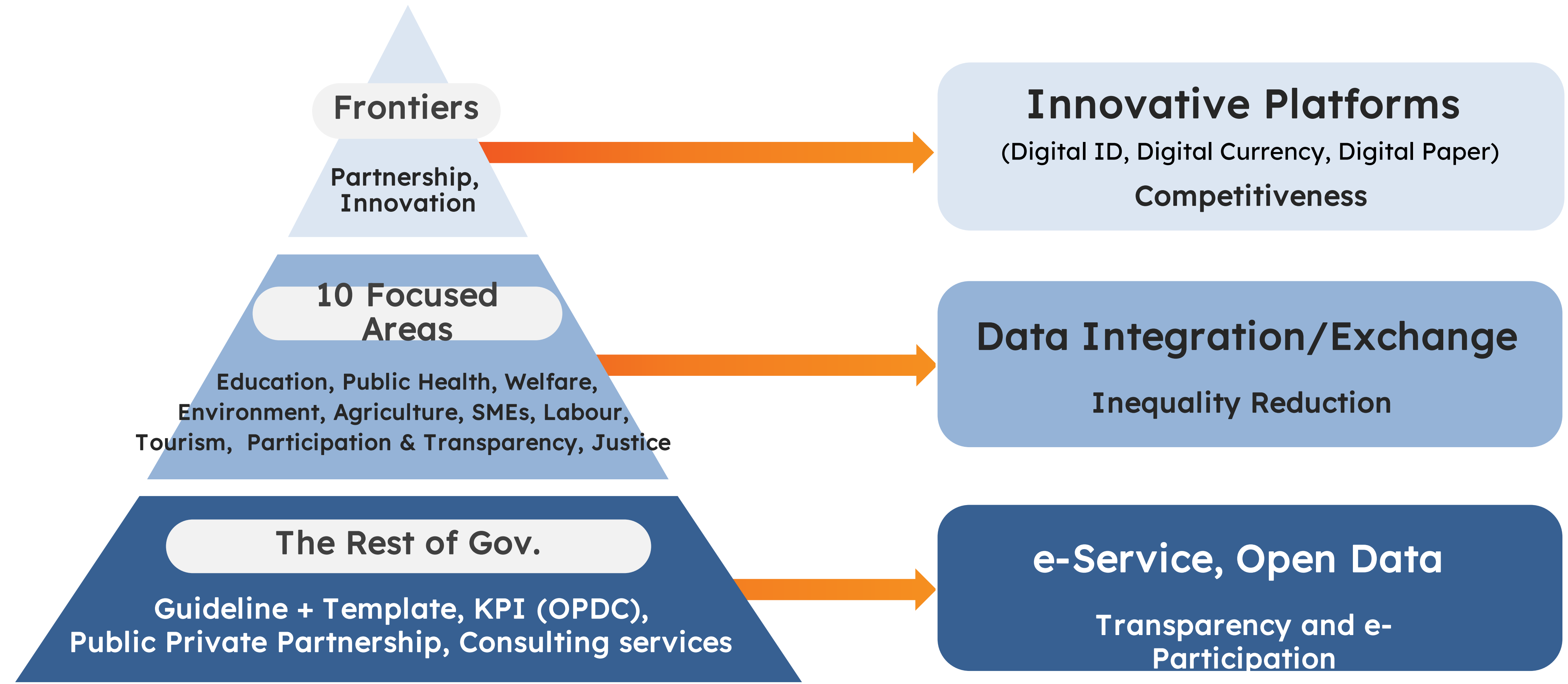
ยกระดับศูนย์ดิจิทัลชุมชนให้เป็นจุดเสริมสร้างสมรรถนะและพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงอาจพัฒนาเป็นหน่วยให้บริการดิจิทัลของรัฐให้แก่ท้องถิ่นที่ยังมีช่องว่างด้านดิจิทัลต่อไป

หน่วยงานรัฐทั่วไป

ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการดิจิทัลแก่ประชาชนตามภารกิจของหน่วยงาน

แผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานภาครัฐ

How to Drive Digital Transformation



10 Tips for Digital Leaderships

1. **Visionary Thinking**: Leaders must have a clear and forward-thinking vision for how digital technologies and AI can be leveraged to achieve strategic goals. This involves understanding the potential of AI and other technologies to transform business models, processes, and customer experiences.

2. **Tech Savviness**: While leaders don't need to be technical experts, they should have a solid understanding of digital and AI technologies. This knowledge helps them make informed decisions, ask the right questions, and bridge the gap between technical teams and other departments.

3. **Agility and Adaptability**: The pace of technological change requires leaders to be agile and adaptable. They must be able to pivot quickly in response to new opportunities or challenges and foster a culture that embraces change and innovation.

4. **Data-Driven Decision Making**: AI and digital tools provide vast amounts of data. Leaders must be adept at leveraging data analytics to make informed decisions, predict trends, and optimize operations. This includes understanding key metrics and KPIs relevant to their industry.

5. **Ethical and Responsible AI Use**: With the power of AI comes responsibility. Leaders must ensure that AI and digital technologies are used ethically, respecting privacy, reducing biases, and considering the broader societal impacts. Establishing clear ethical guidelines and governance structures is crucial.

6. **Collaborative Leadership**: Digital transformation often involves cross-functional collaboration. Leaders need to break down silos and encourage collaboration between departments such as IT, marketing, operations, and R&D. This also extends to building partnerships with external stakeholders, including tech vendors and academic institutions.

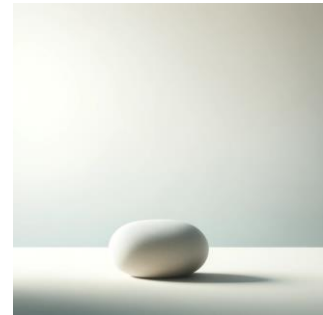
7. **Continuous Learning and Development**: Leaders should foster a culture of continuous learning within their organizations. This includes upskilling employees to keep pace with technological advancements and encouraging experimentation and innovation.

8. **Customer-Centric Approach**: Understanding and anticipating customer needs is more important than ever. Leaders should leverage digital tools to gain insights into customer behavior, personalize experiences, and enhance customer satisfaction.

9. **Resilience and Risk Management**: The digital era introduces new risks, including cybersecurity threats and data breaches. Leaders must prioritize resilience and risk management, ensuring robust cybersecurity measures and preparing for potential disruptions.

10. **Inclusive Leadership**: Diversity and inclusion are critical in the digital age, where diverse perspectives can drive innovation. Leaders should champion diversity within their teams and ensure that digital transformation benefits all employees and customers.

Challenges in Building a Digital Government



Simplicity - Legacy Systems: Transitioning from outdated systems to new digital platforms without disrupting services. - Change Management: Ensuring readiness of employees and citizens to adapt to new systems.



Smart Solutions - AI and Automation: Leveraging technologies while managing risks and ethical considerations. - Data Silos: Enabling better data sharing and utilization across departments. - Skill Gaps: Addressing the lack of technical skills in the government workforce.



Trust - Regulatory Compliance: Adhering to national and international regulations. - Public Engagement: Building trust through participatory governance. - Ethical Concerns: Ensuring fairness in data usage and automated decision-making.

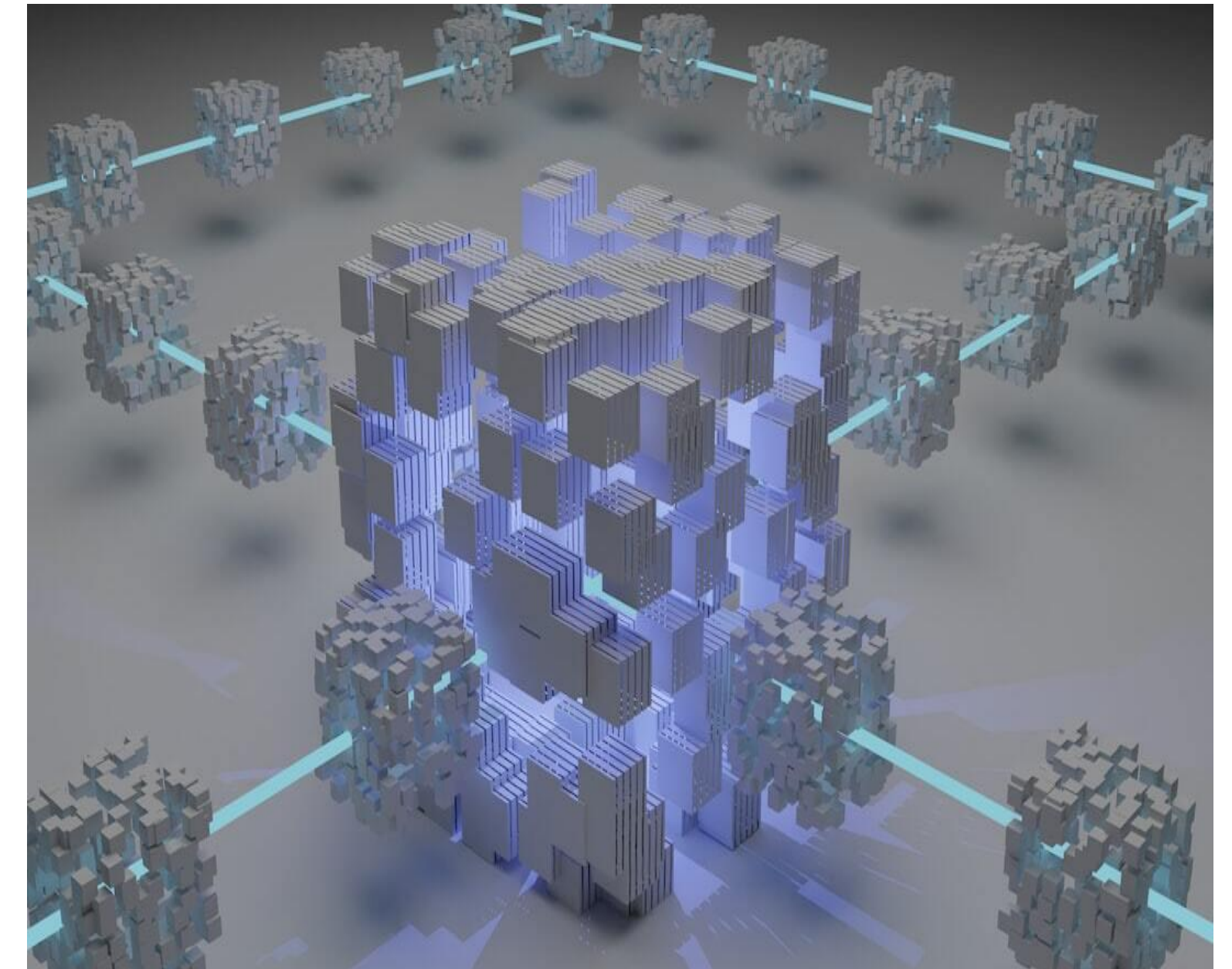


Photo by Shubham Dhage on Unsplash

Additional Considerations: - Funding: Securing resources for long-term projects. - Digital Divide: Ensuring equitable access to services. - Infrastructure: Building resilient digital infrastructure. - International Collaboration: Aligning with global standards.



Smart Nation Smart Life

*“ประเทศทันสมัย
ชีวิตคนไทยก็ง่ายขึ้น”*



CONTACT CENTER

0-2612-6060



SEND US AN EMAIL

contact@dga.or.th



VISIT OUR WEBSITE

www.dga.or.th