

Balancing the Use of Government SuperApp



Petch Kruapanich

Tech Lead and Specialist, Digital Citizen Platform Development Division at Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)

Balancing the Use of Government SuperApp



App Fatigue

A close-up photograph of a person's hand holding a smartphone. The hand is positioned horizontally, with the thumb and index finger visible, suggesting interaction with the device. The background is dark and out of focus.

**ในมือที่คุณ
มีแอปที่ตัว?**



**มีแอปที่ใช้งาน
ประจำทำอะไร?**



8M

จำนวนแอป
ทั้งหมด

60

จำนวนแอปเฉลี่ย
ในเครื่องต่อคน

7-9

จำนวนแอปเฉลี่ย
ที่ใช้ประจำต่อวัน



App Fatigue

สารพัดแอปจริงๆ ราชการบ้านเรานัดทำงานแบบ silo

Like · Reply · 3w



กุดต้องโหลดก็แอป

Like · Reply · 3w

ประเทศแห่งการลงทะเลเบียน

Like · Reply · 3w



เมม กูจะเต็ม ละ ขยัน สร้างแอปจัง ใช้งานได้จริงใช่ไหม

Like · Reply · 3w

แอปเยอะ แต่ใช้ไม่ได้เรื่องสักแอป

Like · Reply · 3w · Edited

ขยันสร้างแอปจริงๆ

Like · Reply · 3w

แอปเป็นล้าน ใช้ไม่ได้สักแอป 😞

Like · Reply · 3w

แอปเต็มเครื่องไปหมด 555 วลีฮิตราชการ "บูรณาการ" เอาไว้พูดไว้เขียนเฉยๆสินะ

Like · Reply · 3w



หลายแอปละ รกมือถือ

Like · Reply · 3w

หมดงานนี้จะมีก็แอป งงจริงๆ

Like · Reply · 3w

โทรศัพท์ต้องมีพื้นที่เท่าไรถึงจะเพียงพอสำหรับโหลดแอปพลิเคชันในรัฐบาลขุดนี้

Like · Reply · 3w

มันทำแอปเดียวแล้วแยกย่อยอีกทีในแอปได้มั้ย แอปหาไรเยอะแยะ

Like · Reply · 3w

อายุน้อยร้อยแอปพพพพ

Like · Reply · 3w

A person is holding a smartphone, and the text "SuperApp" is overlaid in large white font. The background is dark and slightly blurred, showing the person's hands and part of their clothing.

SuperApp

Government SuperApp



By 2027, more than 50% of the global population will be daily active users of multiple superapps.

Gartner

Elevating Convenience to Government Experience

A bridge between the Philippine Government and the Filipino People towards a public service in a click.



정부24 100배 활용방법

카드결제 자동환불 서비스 이용가이드

2/2 < || >



내게 필요한 민원/생활/혜택 정보를 확인하세요.

로그인

[아이디찾기](#) | [비밀번호찾기](#)

[회원가입](#)

자주찾는 검색

1주인등록등본

찾으시는 서비스를 입력하세요



자주찾는 서비스

자주찾는서비스 설정 | 모아보기

발급

토지(임야)

발급

주민등록등본

발급

자동차

발급

건축물대장

발급

가족관계

신청

여권 재발급

발급

지방세

발급

납세증명

Your improved digital ID to make life easy

Singpass is your trusted digital identity for all the secure transaction needs in your everyday life.





แอปฯ ทางรัฐ



กว่า 140 บริการภาครัฐ ในแอปฯ เดียว

Key Features of Gov Superapp



Digital Identity Verification

สามารถยืนยันตัวตน เพื่อเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก และปลอดภัยยิ่งขึ้น



Unified Access to Gov Services

ผู้ใช้เข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว และเข้าถึงบริการของภาครัฐทั้งหมด ลดความยุ่งยาก เพิ่มความสะดวกในการใช้งาน



Secure Digital Payments

รองรับการทำธุรกรรมการเงิน เช่น การจ่ายค่าธรรมเนียม ภาษี หรือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมนั้นๆ



Document and Digital Signing

รองรับการตรวจสอบ และลงนามเอกสารต่างๆ เพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมกับภาครัฐ



Personalization

การนำเสนอ และแนะนำบริการที่เกี่ยวข้องกับคนนั้นๆ ในแต่ละช่วงวัย หรือตามความต้องการของคนแต่ละประเภท



Notifications and Alerts

รองรับการแจ้งเตือนสิทธิที่เกี่ยวข้อง สถานะคำร้อง การทำธุรกรรม หรือแจ้งเตือนกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

จุดเด่นของ Government Superapp



Convenience

ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงหลายบริการได้ในแอปเดียว สามารถใช้ได้ทุกวัน



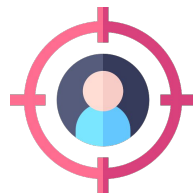
Cost Reduction

ลดค่าใช้จ่ายบางส่วนที่สามารถ share ได้ เช่นการลงทะเบียน, eKYC



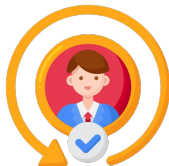
Cross Selling

ผู้ใช้งานอาจจะเข้ามา เพื่อใช้บริการหนึ่ง แต่สุดท้ายอาจเข้าใช้บริการอื่นร่วมด้วย



Data and Personalization

สามารถนำข้อมูลที่มี ไปต่อยอดในการให้บริการแบบเฉพาะบุคคลได้ไม่ยาก



Engagement and Retention

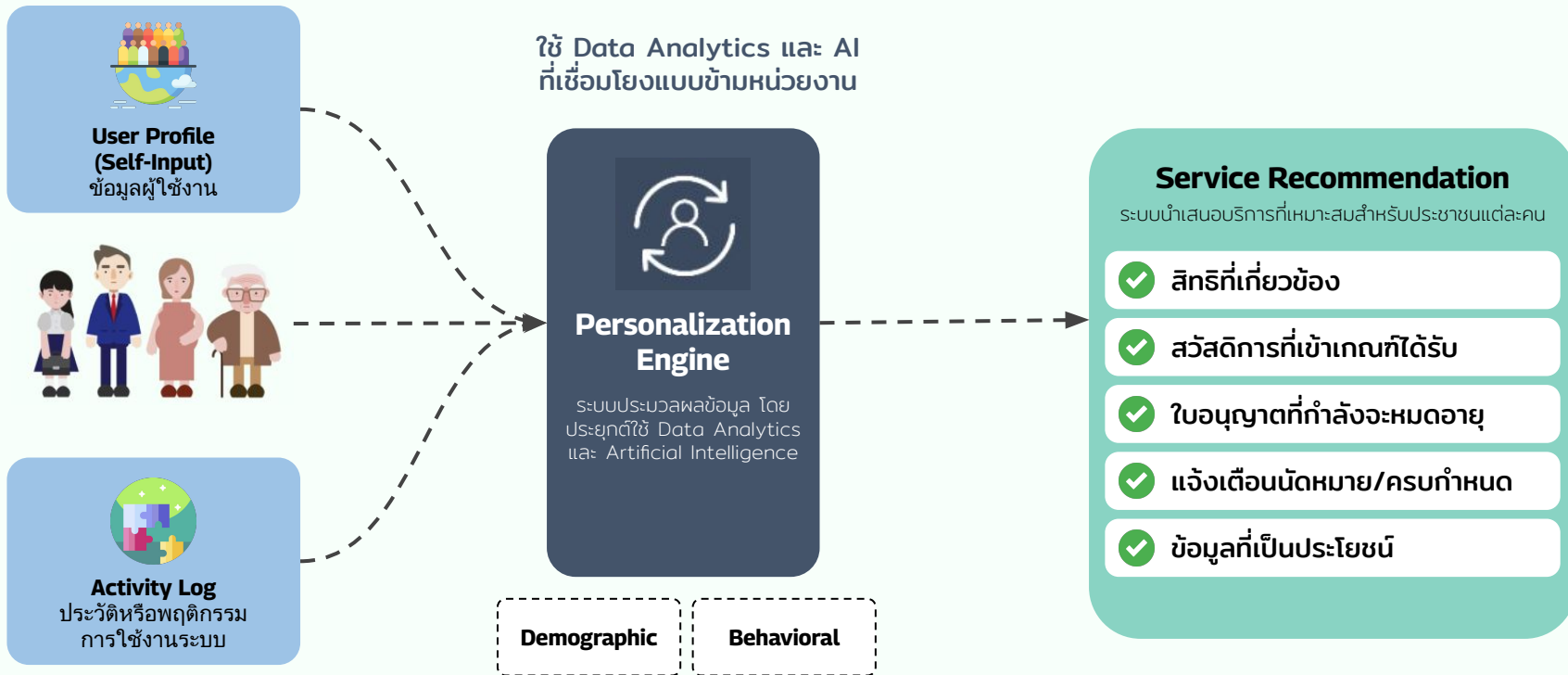
เพิ่มโอกาส ในการกลับเข้ามาใช้แอปซ้ำ และต่อยอดไปสู่การใช้บริการต่างๆ



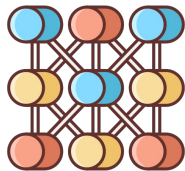
Single Trusted Channel

ลดความสับสน และการถูกหลอกจากมิจฉาชีพ เพราะบริการถูกตรวจสอบ

Personalization



ความท้าทายในการทำ Super app



COMPLEXITY

ความซับซ้อนในการพัฒนาบริการย่อยบน Superapp เนื่องจากมีการใช้งานร่วมกันหลายบริการ หากออกแบบไม่ดี อาจยากต่อการจัดการ



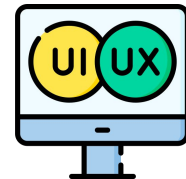
SECURITY RISK

ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ถือเป็นอีกหนึ่งความท้าทาย หาก Superapp ดังกล่าวไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ บริการภายใน ก็ไม่ปลอดภัยไปด้วย



INTEGRATION ISSUES

การเชื่อมโยงข้อมูลกับ 3rd party อาจจะเป็นสิ่งที่มีความท้าทาย เพราะแต่ละบริการ ย่อมมีความต้องการ และ requirement ที่แตกต่างกันไป



USER EXPERIENCE

การออกแบบ Super app ไม่ใช่สิ่งที่ง่ายนัก เพราะต้องจัดการกับข้อมูลจำนวนมาก ที่แตกต่างกันไป

จะดีกว่าไหมถ้า

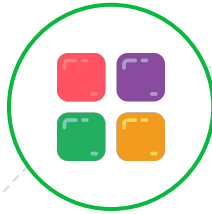
**SuperApp จะช่วยจัดการงานที่วุ่นวาย
และหน่วยงาน สามารถมุ่งเน้นที่การ
พัฒนาบริการ ที่ตอบโจทย์ประชาชนได้
อย่างเต็มที่**



บริการที่ตอบโจทย์ ประชาชนเป็นอย่างดี

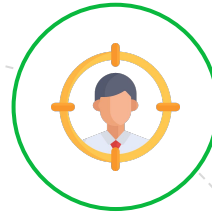
Centralized

รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐไว้ ณ จุดเดียว



Personalized

ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง และที่เกี่ยวข้องเท่านั้น



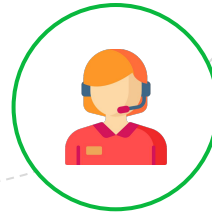
Proactive

ให้บริการเชิงรุก เพื่อลดการเสียสิทธิ



Responsive

ได้รับบริการและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว



Easy

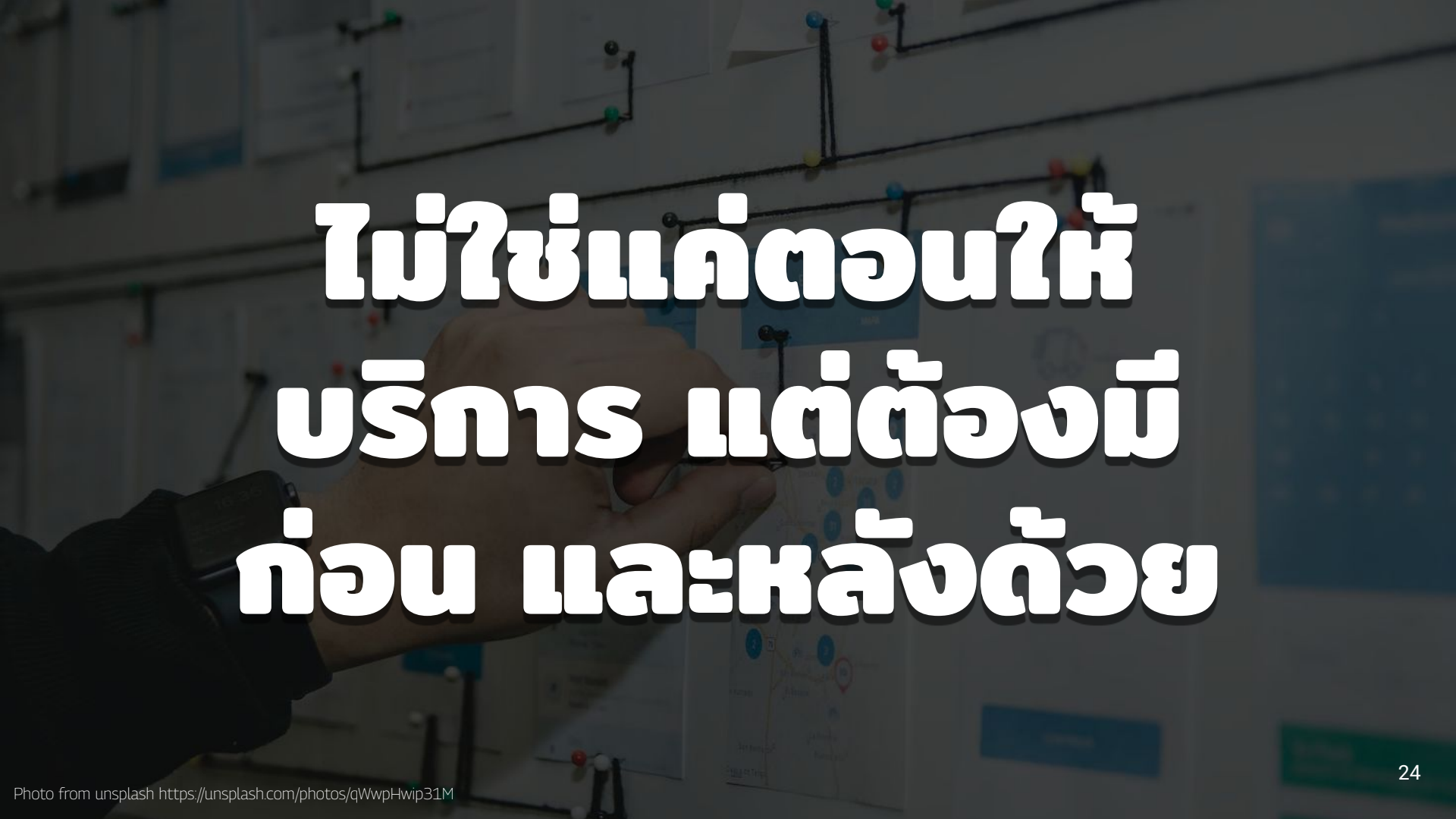
ให้บริการในช่องทางที่สะดวก



Trust

ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ปลอดภัย มีเสถียรภาพ



A hand in a dark sleeve is pointing at a whiteboard. The whiteboard has several papers pinned to it with colorful pushpins. One paper in the foreground shows a diagram with blue circles and lines. The background is slightly blurred, showing more papers and pushpins.

**ไม่ใช่แค่ตอนให้
บริการ แต่ต้องมี
ก่อน และหลังด้วย**

Overall Service Journey

DURING-STAGE
(ขณะให้บริการ)



Overall Service Journey

PRE-STAGE
(ก่อนการใช้บริการ)



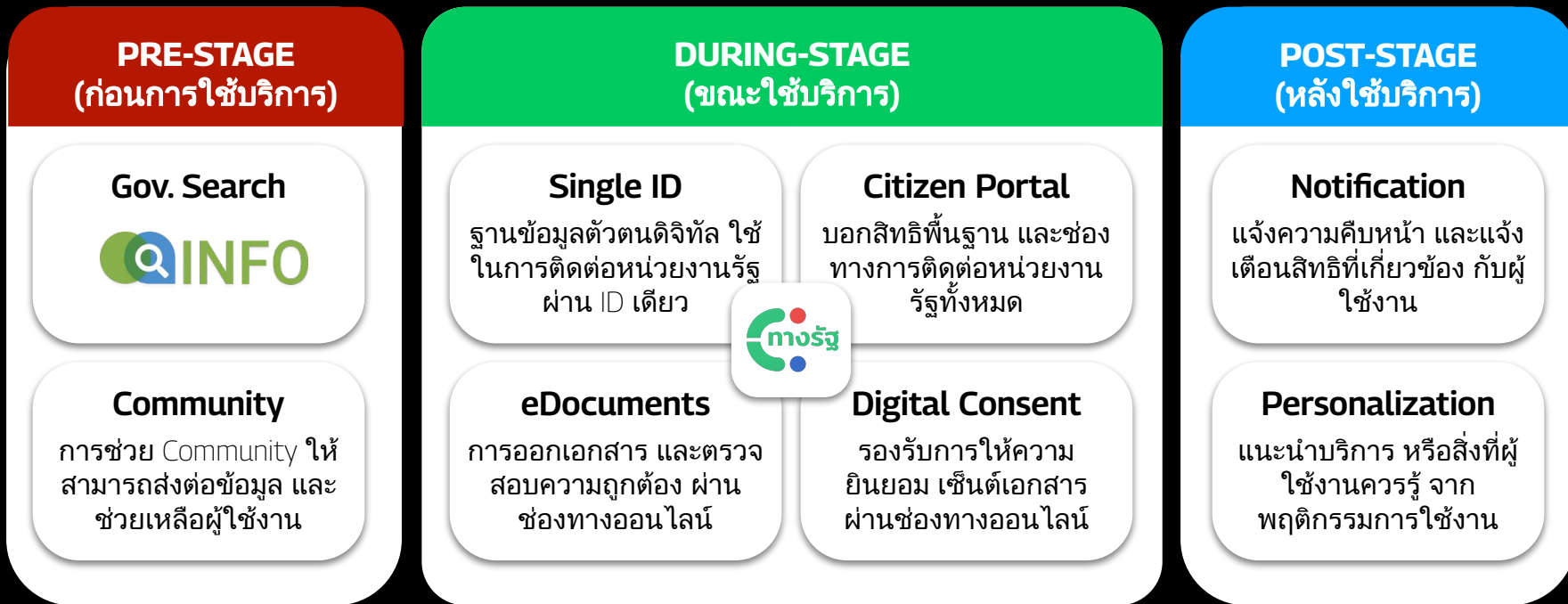
DURING-STAGE
(ขณะใช้บริการ)



POST-STAGE
(หลังใช้บริการ)



Overall Service Journey





สแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลดแอปฯ



The background of the slide is a dark grey color with a repeating pattern of 3D question marks. The question marks are a dark brown color and have a slight shadow, giving them a three-dimensional appearance. They are scattered across the entire page.

Q&A