

## บทที่ 1

# แนวทางการให้บริการที่ควรเป็น (Service Operation Model) ของระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ แบบครบวงจร

### 1.1 แนวทางการให้บริการ (Operation Model)

การให้บริการประชาชนหรือธุรกิจในแต่ละเรื่องอาจมีรูปแบบการดำเนินการที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับหน่วยงานเจ้าของบริการนั้น การเลือกรูปแบบการให้บริการ หรือ Service Operation Model ที่เหมาะสมจะช่วยให้ประชาชนหรือธุรกิจได้รับความสะดวกและประสิทธิภาพที่ดี บริการประเภทเดียวกันอาจมีหน่วยงานให้บริการได้หลายหน่วยงาน เช่น หน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานส่วนภูมิภาค หน่วยงานส่วนท้องถิ่น บริการบางประเภทควรต้องให้ประชาชนและธุรกิจได้รับประสบการณ์เหมือนกัน ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ส่วนบริการบางประเภทอาจแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการ หรือ ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ หรือ บริบทอื่นๆ ก็ได้

สำหรับบริการบางประเภท หน่วยงานผู้ให้บริการอาจมีแนวทางการให้บริการ (Operation Model) ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับที่ตั้งทางภูมิศาสตร์และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ หรืออาจมีแนวทางการให้บริการที่เหมือนกันไม่ว่าจะมีที่ตั้งทางภูมิศาสตร์อยู่ที่ใด นอกจากนี้ การให้บริการบางเรื่องมีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารและใช้เอกสารและข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานย่อยภายใน มากบ้าง น้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการนั้นและรูปแบบโมเดลการให้บริการ ในบางบริการจำเป็นต้องติดต่อรับส่งข้อมูลและเอกสารกับหน่วยงานภายนอก

สองปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสบการณ์ของประชาชนและธุรกิจ ได้แก่ การผสานบูรณาการกระบวนการให้บริการ (Service Process Integration) และการกำหนดมาตรฐานกระบวนการให้บริการ (Service Process Standardization) บางบริการจำเป็นต้องมีการประสานข้ามหน่วยงานมาก (High integration) บางบริการก็น้อย (Low integration) บางบริการจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานวิธีการให้บริการที่เหมือนกัน (High standardization) บางบริการอาจไม่จำเป็น (Low standardization) การปรับแต่งสองปัจจัยนี้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานให้บริการ ทำให้สามารถแบ่งโมเดลการให้บริการออกเป็น 4 ประเภท

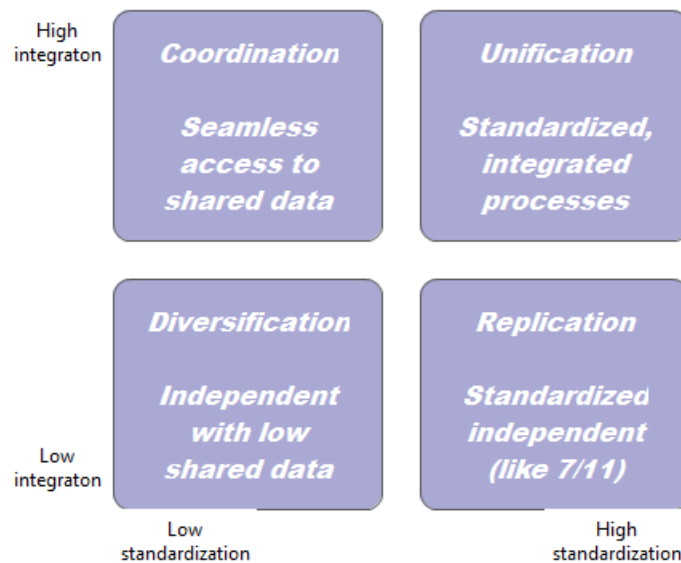


1. ยูนิฟิเคชัน : Unification (High integration, High standardization) การมีกระบวนการร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว
2. คอรัลดิเนชัน : Coordination (High integration, Low standardization) การพึ่งพา  
ระหว่างกัน
3. ไดเวอร์ซิฟิเคชัน : Diversification (Low integration, Low standardization) การมี  
ความเฉพาะตัว
4. เรพลีเคชัน : Replication (Low integration, High standardization) การมีมาตรฐานที่  
ชัดเจนและเฉพาะตัว

การเลือกว่าควรใช้แนวทางในการให้บริการ (Operation Model) แบบไหนนั้น ให้พิจารณาจาก  
คำถามต่อไปนี้

- ความสำเร็จของการให้บริการนั้น จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากหน่วยงานอื่นหรือไม่ ต้องใช้  
ข้อมูลอะไรบ้าง พิจารณาคคุณภาพข้อมูลนั้น เช่น ความถูกต้อง ความพร้อมใช้ ความเป็น  
ปัจจุบัน ทันกาล ถ้าจำเป็นมาก ก็เป็น High integration ถ้าจำเป็นน้อยก็เป็น Low  
integration
- หน่วยงานจะได้ประโยชน์อะไร มากแค่ไหน ถ้าทุกหน่วยงานเจ้าของข้อมูลที่เป็นนั้น ใช้  
วิธีการมาตรฐานเดียวกัน ถ้าได้ประโยชน์มาก ก็เป็น High standardization ถ้าน้อย ก็  
เป็น Low standardization





ภาพที่ 1- 1 Service Operation Model

### 1.1.1 Unification

แนวทางของโมเดลนี้ให้ความสำคัญกับทั้งการประสานเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน (High integration) และ การกำหนดมาตรฐานกระบวนการให้บริการ (High standardization) ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ (Customer experiences) ผ่านการประสานร่วมมือกันให้บริการ ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการให้บริการร่วมกัน (Shared transaction data) และให้ความสำคัญกับมาตรฐานกระบวนการให้บริการทำให้ง่ายต่อการกำกับและควบคุมคุณภาพของบริการ

### 1.1.2 Coordination

แนวทางของโมเดลนี้ จำเป็นต้องพึ่งพาการใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างใกล้ชิด จำเป็นต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน (Shared data) หน่วยงานมักมีลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกลุ่มเดียวกัน ให้ความสำคัญกับการให้บริการแบบบูรณาการหรือแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service กระบวนการให้บริการมีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกัน ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร ไม่เน้นลดต้นทุนการให้บริการ แต่เน้นประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer experiences) ไม่จำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานมากนัก กล่าวคือ High integration – Low standardization

### 1.1.3 Diversification

แนวทางโมเดลนี้ พึ่งพาบริการของส่วนกลางไม่มากนัก มีพันธกิจที่ค่อนข้างจำเพาะ มีภารกิจที่เป็นแกนกลางแตกต่างจากหน่วยงานอื่น มีความเกี่ยวข้องหรือพึ่งพาหน่วยงานอื่นไม่มากนัก ไม่มีความจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานวิธีปฏิบัติหรือมาตรฐานข้อมูลมากนัก สามารถใช้



ระบบดิจิทัลขั้นพื้นฐานโดยไม่ต้องพัฒนาระบบเฉพาะเพื่อรองรับการให้บริการ กล่าวคือ Low integration – Low standardization

#### 1.1.4 Replication

แนวทางโมเดลนี้ เน้นการกำหนดมาตรฐานกระบวนการให้บริการ แต่ไม่จำเป็นต้องมีการประสานกันในลักษณะเชื่อมโยงมากนัก หน่วยงานทำงานให้บริการได้อย่างอิสระแต่มีมาตรฐานสูง ให้ความสำคัญกับการทำงานที่มีขั้นตอนมาตรฐาน ทำให้ไม่ว่าให้ใครทำก็จะได้ผลลัพธ์เหมือนกัน กล่าวคือ Low integration – High standardization



## 1.2 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานที่มีการให้บริการสำหรับประชาชน หรือผู้ประกอบการ ได้พัฒนาบริการของตนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ บางหน่วยงานมีลักษณะบริการที่เป็นเฉพาะตน จึงสร้างระบบสนับสนุนงานบริการนั้นขึ้นอย่างอิสระ บางหน่วยงานมีความเกี่ยวข้องกับบางกลุ่มบริบท บางกลุ่มความสนใจ ก็ได้มีการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกร่วมกัน ภายใต้บริบทหรือกลุ่มความสนใจนั้น ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

### 1.2.1 แหล่งที่มาข้อมูล

การศึกษาและออกแบบระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร ใช้แหล่งที่มาข้อมูลจากหลากหลายแหล่ง ที่สำคัญได้แก่

- งานบริการ e-Service ของรัฐ 325 รายการ  
(<https://www.opdc.go.th/content/NjE4MQ>)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ได้รวบรวมงานบริการของรัฐที่ประชาชนหรือผู้ต้องการรับบริการสามารถใช้งานได้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 325 บริการ ประกอบด้วยบริการ 3 ประเภท ได้แก่ งานบริการเพื่อประชาชนจำนวน 87 บริการ งานบริการผู้ประกอบการธุรกิจ/SMEs จำนวน 195 บริการ และงานบริการด้านแรงงานหรือส่งเสริมการมีงานทำ จำนวน 46 บริการ รายละเอียด

- บริการผ่านแพลตฟอร์มบริการภาครัฐ (Common Platform) ตามที่ปรากฏในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565

#### ๑. Law portal ระบบกลางทางกฎหมาย

เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำร่างกฎหมาย และการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายที่มีผลใช้บังคับก่อนอยู่แล้ว โดยให้ประชาชน องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมาย สามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการร่างกฎหมายด้วยการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างกฎหมายที่ตนเป็นผู้เกี่ยวข้อง

#### ๒. Citizen Portal พอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน



เป็นระบบกลางของประเทศที่รวบรวมงานบริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงสนับสนุนการเชื่อมโยงบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ อีกทั้งเป็นช่องทางสำคัญที่จะทำให้ประชาชนได้รับรู้บริการภาครัฐมีอะไรบ้าง และสิทธิที่ควรจะได้รับ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาบริการของหน่วยงานตนเข้าสู่ระบบ Citizen Portal ได้โดยง่าย

๓. Biz Portal ศูนย์กลางบริการภาครัฐ เพื่อภาครัฐกิจ  
เป็นระบบที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ได้แบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้ประกอบการสามารถเข้ามาในระบบนี้ระบบเดียวแล้วได้รับบริการที่หลากหลายจากหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ สามารถได้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การยื่นคำขอ การชำระค่าธรรมเนียม การได้รับใบอนุญาต ฯ
๔. Digital ID ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล  
เป็นเทคโนโลยีเพื่อการยืนยันตัวตนบุคคลแบบดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์มีความสะดวกและปลอดภัยในการยืนยันตัวตนเพื่อรับบริการต่างๆจากภาครัฐและเอกชน เช่น ธนาคาร ธุรกิจประกันภัยและการลงทุน โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปแสดงตัวตน ณ สถานที่ทำการนั้นๆ ลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลและลดงานเอกสารซ้ำซ้อน
๕. Electronic Document การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล  
เป็นระบบการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลบนแพลตฟอร์มของสพร. โดยมีการพัฒนาระบบการของระบบเอกสาร ในการสร้างเอกสาร ลงนามเอกสาร ด้วยการใช้ลายเซ็นที่เป็นของบุคคลและนิติบุคคล โดยระบบทั้งหมดได้รับรองมาตรฐานตามกฎหมายแล้ว สะดวกต่อการนำไปใช้งาน อีกทั้งยังมีความปลอดภัยจากการสำเนาไฟล์เอกสารอีกด้วย
๖. Government Data Exchange ระบบศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ  
ระบบศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ เป็นระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐเป็นฐานรากสำคัญในการพัฒนาระบบราชการ 4.0 และเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ แผนชาติ นโยบายต่าง ๆ ของประเทศ ในพระราชบัญญัติ การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันและให้สำนักงานฯ ดำเนินการพัฒนาศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลและทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสนับสนุนภาครัฐในการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล



## ๗. Info ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ

ระบบบริการใหม่ที่ตอบโจทย์ประชาชนมากขึ้น ลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ ช่วยเพิ่มวิธีการค้นหาข้อมูล รวมถึงเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถจัดการบริหารข้อมูลได้ง่ายขึ้นเบ็ดเสร็จภายในระบบเดียว เพื่อให้ประชาชนจะได้รับบริการสะดวก รวดเร็ว พร้อมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงโครงการยกระดับบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**1.2.2 บริการภาครัฐที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี****1.2.2.1 ระบบบริการ Tax Single Sign On (Tax SSO) ของ 3 กรมภาษี**

ระบบบริการ Tax Single Sign On (Tax SSO) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อบูรณาการการเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ตของ 3 กรมที่ให้บริการด้านภาษี ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ด้วยการใช้รหัสผ่านเดียวในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) โดยมีเป้าหมายหลัก คือ เพื่อยกกระดับการให้บริการด้านภาษีของกระทรวงการคลัง ลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการใช้บริการด้านภาษีของ 3 กรมภาษี อีกทั้งช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก คล่องตัว รวดเร็ว และมั่นใจด้วยความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคลและประเภทบุคคล

**วัตถุประสงค์**

- เพื่อลดความยุ่งยากในการจดจำรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเข้าใช้บริการของ 3 กรมภาษี
- เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัย เพิ่มความมั่นใจ ด้วยการยืนยันตัวตนผู้ใช้งานผ่านรหัส One Time Password (OTP) ทางโทรศัพท์มือถือ และ อีเมล
- เพื่อความสะดวกในการให้บริการยื่นแบบและธุรกรรมภาษีของ 3 กรมภาษี





ภาพที่ 1- 2 ภาพรวมระบบบริการ Tax Single Sign On (Tax SSO)

#### 1.2.2.2 DBD e-Service ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

DBD e-Service เป็นโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคล/งบการเงิน ข้อมูลร้านค้าออนไลน์ที่จดทะเบียนพาณิชย์และข้อมูลสมาคม และบริการออนไลน์ ให้บริการทั้งบนเว็บไซต์ของกรม และผ่านโมบาย นูรณาการให้บริการหลายประเภท ได้แก่ บริการจดทะเบียนธุรกิจ บริการข้อมูลธุรกิจ บริการกำกับบัญชีและธุรกิจ และบริการส่งเสริมธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### บริการจดทะเบียนธุรกิจ

1. จอจกจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน/บริษัทจำกัด(เฉพาะ กทม)
2. บริการออนไลน์สำหรับนิติบุคคล
3. จดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)
4. จอจกชื่อนิติบุคคล
5. จดทะเบียนสัญญาหลักประกันทางธุรกิจ(e-Secured)
6. ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)
7. ออกเลขประจำตัวนิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศ (e-foreign)



## 8. ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม

**บริการบริการข้อมูลธุรกิจ**

1. ขออนุญาตรับรอง/คัดสำเนา
2. ขออนุญาตรับรองนิติบุคคลภาษาอังกฤษ
3. DBD DataWarehouse+ (คลังข้อมูลธุรกิจ)
4. สถิติข้อมูล
5. ระบบการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing)
6. ตรวจสอบหนังสือรับรอง
7. ตรวจสอบข้อมูลทะเบียนพาณิชย์
8. ค้นหาธุรกิจ
9. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Magazine)

**บริการกำกับบัญชีและธุรกิจ**

1. ผู้ทำบัญชี (e-Account)
2. งานการอนุญาต (e-Permit)
3. ระบบจัดการนักบัญชีคุณภาพรุ่นใหม่ (Young & Smart)
4. ระบบสำนักงานบัญชีคุณภาพ
5. (e-Accfirm)
6. แจ้งติดตั้งอุปกรณ์รับชำระเงิน (EDC)

**บริการส่งเสริมธุรกิจ**

1. e-Learning/อบรมสัมมนาออนไลน์ (VDO on Demand)
2. ศูนย์เครือข่ายธุรกิจ (MocBizclub)

บริการ e-Service ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีระบบตรวจสอบยืนยันตัวตนที่น่าเชื่อถือ จะมีการพิสูจน์ตัวตนในครั้งแรกที่ผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ หลังจากผ่านการสมัครและผ่านการพิสูจน์ตัวตนแล้ว สามารถเข้าไปใช้บริการผ่านออนไลน์



ได้ตั้งแต่ ขั้นตอนการจัดทำคำขอจัดตั้งธุรกิจ อำนาจความสะดวกสบายให้กับประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจได้อย่างมาก

### 1.2.2.3 NSW ของกรมศุลกากร

#### ภาพรวมการทำงานของระบบ NSW

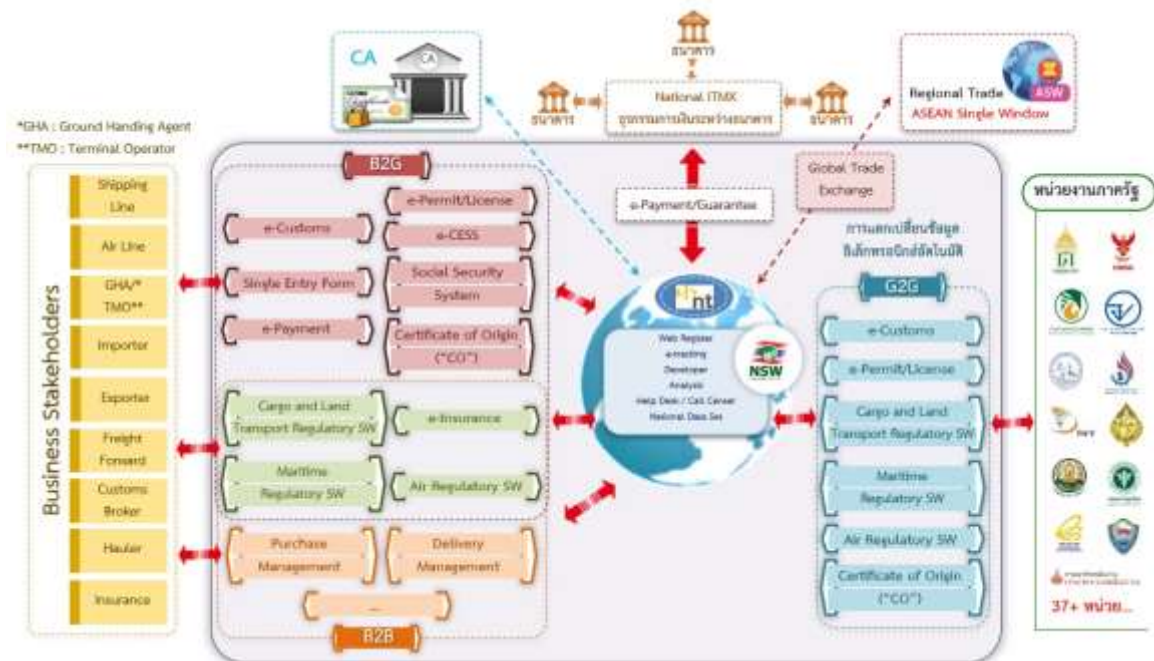
ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว National Single Window (NSW) เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G, B2G, G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เช่น ประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่นๆ โดยยึดแนวทางการพัฒนาระบบ Single Window ตามแนวทางของ UN/CEFACT Recommendation No.33 , The Single Window Concept the World Customs Organization's perspective, Agreement to Establish and Implement the ASW มีหลักที่สำคัญ คือ พัฒนาการให้บริการด้วยข้อมูลและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐาน โดยสามารถบันทึกข้อมูลในครั้งเดียว (Single Entry) แล้วนำไปใช้ได้หลายธุรกรรม

หากมีธุรกรรมใดเกี่ยวข้องตั้งแต่สองหน่วยงานขึ้นไป สามารถพิจารณาให้มีการยื่นข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Submitted once/Single submission) ซึ่งรวมไปถึงให้มีการตัดสินใจ ณ จุดเดียวในการตรวจสอบปล่อยสินค้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Single Decision Making) โดยระบบ NSW เป็นระบบอำนวยความสะดวกและบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และการลดรูปเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ (เช่น ผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์) สามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร เช่น การจัดเตรียมข้อมูลเพียงครั้งเดียวในการขอใบอนุญาตและใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ และการปฏิบัติพิธีการศุลกากรใบขนสินค้าและชำระค่าภาษีอากรแบบอัตโนมัติ

การใช้ข้อมูลร่วมกันกับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศ และการเชื่อมโยงข้อมูลภาคธุรกิจระหว่างประเทศ โดยผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ สามารถติดตามผลในทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานนำเข้า ส่งออกและการอนุมัติต่างๆผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้



(NSW e-Tracking) ทุกวันและตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยมีรูปแบบของการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจกับระบบ NSW ของประเทศดังนี้



ภาพที่ 1- 3 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ

#### 1.2.2.4 SSO Connect ของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมเปิดให้บริการแก่ผู้ประกันตนในลักษณะโมบายแอป เรียกว่า SSO Connect โดยมีให้บริการทั้งในระบบ iOS และ Android สามารถติดตั้งใช้บริการได้ทันทีผ่าน AppStore (iOS) และ PlayStore (Android)





ภาพที่ 1- 4 โหมบายแอปพลิเคชัน SSO Connect

ในแอปพลิเคชัน SSO Connect มีบริการที่สำคัญได้แก่

1. บริการตรวจสอบสิทธิประกันสังคม
2. บริการตรวจสอบกรณีทันตกรรม
3. บริการตรวจสอบประวัติการจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ปีแรก
4. บริการตรวจสอบประวัติการเบิกสิทธิประโยชน์ในแต่ละปี
5. บริการตรวจสอบยอดเงินสทบชราภาพ
6. บริการย้ายสถานพยาบาลหลัก
7. บริการเปลี่ยนโรงพยาบาลประจำปี
8. บริการข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ จากสำนักงานประกันสังคม

#### 1.2.2.5 e-LandsAnnouncement ของกรมที่ดิน



กรมที่ดินได้ปรับปรุงการให้บริการประชาชน โดยพัฒนาระบบ e- Lands Announcement ขึ้นเป็นระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดินเพื่อการรักษาสิทธิในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ตทางมือถือ เป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงประกาศของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศทั้ง 461 สาขาผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน หรือที่ <http://announce.dol.go.th> ได้อย่างสะดวกสบาย เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา



ภาพที่ 1- 5 ระบบ e- Lands Announcement ขึ้นเป็นระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดินเพื่อการรักษาสิทธิในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต

การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมบางประเภทตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2497) ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 อาทิ จดทะเบียนอาคารชุด จัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร เจ้าผู้มีส่วนได้เสีย (ม.61) มรดก โບแทน หรือรังวัดข้างเคียง ต้องมีการประกาศการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมก่อนการดำเนินการ มีกำหนด 30 วัน โดยให้ปิดประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ ซึ่งที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ ถ้าไม่มีผู้ใดคัดค้านภายในกำหนดเวลาแล้ว ให้ดำเนินการจดทะเบียนต่อไป จึงเป็นสิ่งที่ประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ต้องไปตรวจสอบประกาศดังกล่าวเพื่อรักษาสิทธิในที่ดินตามกฎหมาย

จากเดิมตามระเบียบกรมที่ดินจะต้องปิดประกาศในรูปแบบกระดาษ ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ซึ่งที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์นั้นตั้งอยู่ เพื่อแจ้งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ



โดยปัจจุบันมีการปิดประกาศทั่วประเทศกว่า 600,000 เรื่องต่อปี แต่ด้วยการดำเนินชีวิตของประชาชนในปัจจุบันที่มีความเร่งรีบและไม่สะดวกในการเดินทาง ทำให้การประกาศในรูปแบบเดิมยังไม่เพียงพอต่อการสร้างความรับรู้ให้กับประชาชน

ดังนั้น กรมที่ดินจึงพัฒนาระบบประกาศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมประเภทที่ต้องมีการประกาศก่อนการจดทะเบียน โดยสามารถค้นหาและดูประกาศจากจังหวัด สำนักงานที่ดินที่ต้องการติดต่อ ชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์/ผู้ขอ หรือประเภทประกาศ เช่น มรดก ใบแทน ออกโฉนด รั้ววัดข้างเคียง อาคารโรงเรือน แจ้งผู้มีส่วนได้เสีย (ม.61) จัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร และจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น ได้ทันทีจากโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์จากที่บ้าน

#### 1.2.2.6 GoBusiness ของประเทศสิงคโปร์

การดำเนินงานของสาธารณรัฐสิงคโปร์ ในช่วงเริ่มต้นของการวางแผนและการออกแบบ (Plan & Design) มีหน่วยงานผู้เข้าร่วมดำเนินการ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงอุตสาหกรรม (MTI) กระทรวงการคลัง (MOF) และองค์การพัฒนาระบบสื่อสารและสารสนเทศแห่งสิงคโปร์ (IDA) เพื่อวางกรอบการยกระดับการให้บริการภาครัฐออนไลน์ผ่าน e- Government Action Plan II โดยมีการว่าจ้างบริษัทเอกชนในการออกแบบระบบ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจออนไลน์

ในขั้นตอนการพัฒนาระบบ (Build) หน่วยงาน IDA และกระทรวงการสื่อสารและข้อมูล (MCI) ได้ดำเนินการว่าจ้างบริษัทเอกชน เพื่อพัฒนา ปรับปรุงระบบและเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

(1) ช่วงพัฒนาระบบและเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรกฎาคม 2546 ถึง สิงหาคม 2547) : มีการดำเนินการ 3 วาระ รวมทั้งสิ้น 69 ใบอนุญาต โดยแบ่งเป็น 20 ใบอนุญาต 17 ใบอนุญาต และ 32 ใบอนุญาต ตามลำดับ

(2) ช่วงปรับปรุงระบบ (พ.ศ. 2554): มีการขยายการดำเนินงานให้ครอบคลุม 250 ใบอนุญาต โดยหน่วยงานสามารถ สร้าง และแก้ไขใบอนุญาตได้ด้วยตนเอง รวมถึงเพิ่มการสร้างฐานข้อมูลกลางระหว่างหน่วยงาน และการปรับ Design หน้าจอผู้ใช้ (User Interface : UI) ให้ทันสมัยและใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น



สำหรับขั้นตอนการดำเนินการและการบำรุงรักษา (Operate & Maintenance) หน่วยงาน Government Technology Agency of Singapore (GovTech) และ MCI ได้ดำเนินการว่าจ้างบริษัทเอกชน เพื่อให้บริการตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้งานระบบ และรับฟังข้อเสนอแนะผ่าน 2 ช่องทางหลัก ได้แก่ สายด่วน (Hotline) ในช่วงเวลาราชการ และอีเมล



ภาพที่ 1- 6 ขั้นตอนการดำเนินงานระบบ LicenceOne

จากผลการดำเนินงานทั้ง 3 ขั้นตอน นำไปสู่ระบบ LicenceOne เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการภาครัฐของสาธารณรัฐสิงคโปร์ ซึ่งมีการให้บริการทั้งหมด 250 ใบอนุญาต 18 หน่วยงาน ผลจากการดำเนินการผ่านระบบช่วยลดระยะเวลาในการอนุมัติเฉลี่ย 21 วัน เป็น 8 วัน โดยมีผู้ใช้บริการคิดเป็น 80% ของธุรกิจที่ใช้บริการ



ภาพที่ 1- 7 ผลการใช้ระบบ LicenceOne

LicenceOne เป็นช่องทางในการออกใบอนุญาตของภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจที่มีจุดมุ่งหมายในการทำให้การออกใบอนุญาตเป็นเรื่องง่ายกับผู้ใช้และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่องทางของระบบแบบครบวงจรจะทำให้การขอใบอนุญาตและการชำระค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับ



ใบอนุญาตทำได้ง่ายขึ้น และช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถยื่นขอใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกันหลายใบพร้อมกันได้ และยังสามารถแก้ไขยกเลิกใบอนุญาตได้

LicenceOne เป็นโครงการใหญ่ของรัฐบาล (Whole of Government: WOG) มีกระทรวงและหน่วยงานหลัก 19 หน่วยงาน และครอบคลุมใบอนุญาตมากกว่า 186 ฉบับ และโครงการที่ดำเนินอยู่ กำลังเพิ่มใบอนุญาตอื่น ๆ อีกมากมายเพื่อให้ LicenceOne มีประสิทธิภาพมากขึ้น รายชื่อกระทรวง/และหน่วยงานที่เข้าร่วม สามารถใช้งานระบบ LicenceOne แสดงดังในภาพตาราง

List of LicenceOne Agencies (as of Jun 2019)		
S/No	Agency	Relevance (indicative)
1	Singapore Food Agency (aka Agri-Food & Veterinary Authority of Singapore (AVA)	Food safety
2	Early Childhood Development Agency (ECDA)	Education
3	Enterprise Singapore	Enterprises Development
4	Health Sciences Authority (HSA)	Health Science
5	Hotels Licensing Board (HLB)	Hotel Regulatory
6	Housing & Development Board (HDB)	Housing
7	Info-communications Media Development Authority (IMDA)	ICT
8	Inland Revenue Authority of Singapore (IRAS)	Finance
9	Majlis Ugama Islam Singapura (MUIS)	Religion
10	Ministry of Education (MOE)	Education
11	Ministry of Law	Law & Judiciary
12	Ministry of Manpower (MOM)	Manpower

ภาพที่ 1- 8 หน่วยงานที่ใช้ระบบ LicenceOne





List of LicenceOne Agencies (as of Jun 2019)		
S/No	Agency	Relevance (Indicative)
13	Ministry of Social and Family Development (MSF)	Social Development
14	National Environment Agency (NEA)	Environment Well-being
15	National Parks	Animals and plant health
16	Public Utilities Board (PUB)	Public Utility regulatory
17	Singapore Civil Defence Force (SCDF)	National Security (Social Defence)
18	Singapore Police Force (SPF)	National Security
19	SkillsFuture Singapore Agency (SSG)	Employment / Human Resource
20	Urban Redevelopment Authority (URA)	Urban Planning & Development
21	Land Transport Authority	Vocational Licence for Taxi and Private hire
22	Public Transport Council	Public Transport
23	Intellectual Property Office of Spore	IP and TradeMark
24	Ministry of Culture Community n Youth	Cultural and Social bond
25	Ministry of Home Affairs	Regulate Lottery
26	Central Narcotics Bureau	Drug enforcement

Table: List of the Agencies Onboarded to LicenceOne

### ภาพที่ 1- 9 หน่วยงานที่ใช้ระบบ LicenceOne (ต่อ)

LicenceOne เป็นระบบที่มีความซับซ้อน มีประสิทธิภาพสูง และสามารถปรับเพิ่มลดขนาดได้ จัดทำโดย CrimsonLogic เพื่อให้ภาคธุรกิจและเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถจัดการกับการขอใบอนุญาตและการตรวจสอบในระบบเดียวกันได้อย่างสะดวกและง่ายดาย จำนวนหน่วยงานและใบอนุญาตที่มีอยู่ในระบบ LicenceOne มีจำนวนมาก ระบบจึงต้องเชื่อมต่อกับระบบ Backend และระบบเดิมที่ซับซ้อนของหลายหน่วยงาน จึงเป็นงานที่ยิ่งใหญ่ และ CrimsonLogic ประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบ เป็นข้อพิสูจน์ว่าประสบการณ์ของ CrimsonLogic ในการแก้ไขปัญหาที่มีความท้าทายของโครงการขนาดใหญ่ที่ซับซ้อน จะช่วยให้สามารถสร้างระบบที่ดีขึ้นสำหรับลูกค้าได้

โดยในปัจจุบัน ระบบ LicenceOne ของสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้ปรับเปลี่ยนเป็น ระบบ GoBusiness Licensing ดังรูปที่ 1-9





ภาพที่ 1- 10 หน้าจอแสดงระบบ GoBusiness Licensing



### 1.3 กฎหมาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

#### 1.3.1 พรบ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565

พรบ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ กฎหมายกลางเพื่อหน่วยงานราชการสามารถปฏิบัติราชการโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อต้องการส่งเสริมให้รูปแบบการทำงานและการให้บริการของภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัล โดยสอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน เป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อราชการ การขออนุมัติ การอนุญาต ขึ้นทะเบียน จดทะเบียน การแจ้งเพื่อประกอบกิจการของประชาชน การรับเงิน และการออกไปเสร็จรับเงินของหน่วยงาน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และลดปัญหาการทุจริต ดังนั้นจึงทำให้ พ.ร.บ. ฉบับนี้เป็นความสำคัญของรัฐบาลไทยที่จะก้าวไปสู่ยุครัฐบาลดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน

มาตรา 6 กำหนดให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกันและเชื่อมโยงถึงกันได้ และมาตรา 19 ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดให้หน่วยงานของรัฐใช้และปฏิบัติ โดยสามารถจัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไป จึงได้พัฒนาแนวปฏิบัติพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐาน แนวปฏิบัติ แนวทางการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (มสพร.) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ มีเนื้อหาครอบคลุมกรอบแนวคิดในการออกแบบพัฒนากระบวนการ องค์ประกอบของกระบวนการ และแนวทางในการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อมของหน่วยงาน



โดยคำนึงถึงความพร้อมของหน่วยงาน ความสะดวกของผู้รับบริการ ความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน

1. การสืบค้นข้อมูล
2. การพิสูจน์ และยืนยันตัวตน
3. การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ
4. ตรวจสอบและพิจารณาคำขอ
5. การอนุมัติ
6. การชำระค่าธรรมเนียม
7. การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น
8. การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

ในแต่ละขั้นตอนสามารถใช้ระบบดิจิทัลมาสนับสนุนกระบวนการให้บริการได้ในรูปแบบแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมของหน่วยงานเจ้าของบริการ ปริมาณความต้องการและความพร้อมของประชาชน และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ เช่น อาจใช้อีเมลเป็นช่องทางสื่อสารในการให้บริการ สื่อสังคมออนไลน์ก็เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการ เว็บไซต์ก็เป็นอีกช่องทางสื่อสารในการให้บริการ รวมถึงโมบายแอป หรือ แอปพลิเคชันบนสมาร์โฟน

### 1.3.2 หลักคตินำทาง (Guiding Principles) (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570

หลักคตินำทาง (Guiding Principles) คือ หลักคิดที่เป็นข้อต่อระหว่างเป้าหมายหรือผลลัพธ์ของแผนกับการออกแบบมาตรการและกิจกรรม เพื่อกำกับให้มั่นใจว่าการดำเนินการตามแผนจะเกิดผลได้จริงตามที่คาดหวัง และใช้เป็นกรอบการพิจารณากลับกรองและจัดลำดับความสำคัญของมาตรการและกิจกรรมต่างๆ รวมถึงใช้กำกับการปรับปรุงมาตรการและกิจกรรมเมื่อบริบทที่เผชิญอยู่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และใช้กำหนดกรอบตัวชี้วัดให้สะท้อนผลลัพธ์ หรือ ความสำเร็จของแผนในแต่ละเรื่องด้วย



จากการศึกษาหลักคตินำทางที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจากองค์กรระหว่างประเทศและกรณีศึกษาการผลักดันรัฐบาลดิจิทัลในต่างประเทศ อาทิ Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), United Nations Development Programme (UNDP) และสหภาพยุโรป ประกอบกับสถานการณ์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย สามารถสังเคราะห์หลักคตินำทางเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ และมาตรการต่าง ๆ นอกจากนี้หลักคตินำทางยังช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ส่งผลให้ทิศทางการขับเคลื่อนของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 ชัดเจนมากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

## 1. การใช้ข้อมูลร่วมกัน (Data Sharing)

การใช้ข้อมูลร่วมกัน (Data Sharing) สนับสนุนให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐผ่านการมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของการใช้ข้อมูลร่วมกัน เช่น มาตรฐานข้อมูล (Data Standard) แนวทางการสร้าง API (API Guidance) และข้อตกลงการใช้เทมเพลตข้อมูลร่วมกัน (Template Data Sharing Agreement) ซึ่งจะช่วยลดอุปสรรคทางเทคนิคด้านความแตกต่างของระบบ รูปแบบการจัดเก็บ รวมถึงคุณภาพของข้อมูล อีกทั้งยังต้องกำหนดแนวทางการใช้ข้อมูลร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานให้ชัดเจนเพื่อลดความสับสนในการปฏิบัติตาม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยระบุให้ชัดเจนว่าข้อมูลใดถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลที่สามารถเปิดเผยใช้ร่วมกันได้ภายใต้หลักการของธรรมาภิบาลข้อมูล ที่สนับสนุนการทำงานระหว่างหน่วยงานบนแพลตฟอร์มกลางเดียวกัน

## 2. สร้างธรรมาภิบาลและการทำงานร่วมกัน (Governance and Cooperation on Digital Transformation)

สร้างธรรมาภิบาลและการทำงานร่วมกัน (Governance and Cooperation on Digital Transformation) จัดทำโครงการต้นแบบ (Engagement Project) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างโอเพนซอร์สเครื่องมือดิจิทัล (Digital Tools Open Source) หรือโครงสร้างพื้นฐานร่วมให้หน่วยงานอื่นสามารถนำโอเพนซอร์สเครื่องมือดิจิทัลไปใช้พัฒนา



งานบริการภาครัฐของหน่วยงานของตนเอง แฉฉังนำระบบงานบริการของแต่ละหน่วยงานมาเชื่อมต่อนกันใภยหลังโดยไมจำเป็นต้องสร้าง Single Website Domain ขึ้นมาก่อน ซึ่งช่วยประหยัดต้นทุนการพัฒนาบริการของรัฐและก่อให้เกิดมาตรฐานของระบบบริการ อีกทั้งยังกระตุ้นให้หน่วยงานเกิดความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของ (Sense of Ownership) และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ

### 3. ให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ (Digital by Default)

ให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ (Digital by Default) พัฒนาการดิจิทัลตั้งแต่กระบวนการต้นทางให้สะดวกและใช้งานง่ายสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยไม่ทอดทิ้งผู้ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการ หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง เพื่อให้ช่องทางดิจิทัลกลายเป็นช่องทางหลักในการรับบริการและทำธุรกรรมกับภาครัฐผ่านการออกแบบบริการที่สามารถทำงานร่วมกันได้ และสนับสนุนการให้บริการที่ครอบคลุมและหลากหลาย เช่น การพิจารณาอนุมัติ อนุญาต ออกใบอนุญาต รับผิดชอบ รับจดทะเบียน รับจดทะเบียน หรือรับแจ้ง รวมถึง จัดให้มีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ทั้งจากผู้ใช้และรับบริการที่ได้มาตรฐานและความปลอดภัยสูง เป็นต้น

### 4. หลักการครั้งเดียว (One Only Principle)

หลักการครั้งเดียว (One Only Principle) ประชาชนและภาคธุรกิจต้องสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐทั้งกระบวนการได้อย่างครบวงจร โดยการให้ข้อมูลกับภาครัฐเพียงครั้งเดียว ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ผ่านการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดการขอข้อมูลที่ซ้ำซ้อน และลดภาระที่เกิดขึ้นกับประชาชนในการให้ข้อมูลกับภาครัฐเหลือเพียงครั้งเดียว โดยอาศัยพื้นฐานสำคัญคือการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) ตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่เป็นจุดเริ่มต้นให้หน่วยงานจัดทำข้อมูลขององค์กรให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งสามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันกาล



## 5. สามารถทำงานร่วมกันได้ (Interoperability)

สามารถทำงานร่วมกันได้ (Interoperability) บริการดิจิทัลของรัฐที่มีความเกี่ยวข้องกันต้องได้รับการออกแบบสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ทั้งระหว่างหน่วยงานและระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กรเดียวกัน ผ่านแพลตฟอร์ม ระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล หรือเครื่องมือกลางสำหรับใช้ในกระบวนการสำคัญ (Microservices) เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูล (GDX) การตรวจสอบและยืนยันตัวตนด้วยระบบ Digital ID การชำระเงินผ่าน e-Payment การจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์กลางภาครัฐ หรือ Government Data Center and Cloud service (GDCC) เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานร่วมกับภาคเอกชนได้ด้วย

## 6. เปิดกว้างและโปร่งใส (Open and Transparent)

เปิดกว้างและโปร่งใส (Open and Transparent) หน่วยงานภาครัฐต้องมีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันและเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐโดยไม่ต้องร้องขอ และไม่มีค่าใช้จ่ายซึ่งประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายและเป็นรูปแบบข้อมูลเปิดที่สามารถนำไปใช้ได้สะดวกบนฐานของข้อมูลเปิดที่อ่านได้ด้วยเครื่อง (Machine Readable) ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) ที่เป็นเสมือนศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐรวมถึงหน่วยงานภาครัฐควรร่วมมือกับประชาชนและภาคธุรกิจเพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการของรัฐ ที่จะช่วยสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

## 7. ทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ (Digital Skill)

ทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ (Digital Skill) มุ่งขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลของหน่วยงานโดยการปรับปรุงขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role Description) สำหรับตำแหน่งด้านดิจิทัลให้ชัดเจน กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ขอดำรงตำแหน่งด้านดิจิทัล และการพัฒนาทักษะดิจิทัลร่วมกับภาคเอกชน โดยอาศัยกรอบรามาจากหลักสูตรและสถาบันของรัฐที่ได้มาตรฐาน ทั้งการจัดอบรมผ่านระบบออนไลน์ และออฟไลน์ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานมีบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลในตำแหน่งและ



วิชาชีพที่หลากหลายมากขึ้น แก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านดิจิทัล อีกทั้งควรพัฒนาทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐไปสู่ระดับพื้นที่อย่างทั่วถึง เพื่อกระจายการให้บริการดิจิทัลของรัฐได้อย่างครอบคลุม

## 8. ขยายขีดความสามารถการให้บริการดิจิทัลของรัฐให้สามารถใช้งานได้ในระยะยาว (Scale-up Public Services)

ขยายขีดความสามารถการให้บริการดิจิทัลของรัฐให้สามารถใช้งานได้ในระยะยาว (Scale-up Public Services) ในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 มีบริการดิจิทัลของรัฐจำนวนมากเกิดขึ้น และมีปริมาณผู้ใช้งานสูง จึงควรพัฒนาบริการดิจิทัลดังกล่าวทั้งในด้านการพัฒนาเส้นทางการให้บริการ (Journey) และโครงสร้างพื้นฐานสำหรับรองรับการให้บริการที่จะขยายตัวต่อไปทั้งในเชิงประสิทธิภาพและความมั่นคงปลอดภัย อีกทั้งประเด็นด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ที่ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานเชิงดิจิทัลผ่านการประเมินความเหมาะสมของกฎหมายเพื่อเพิ่มความไว้วางใจและความคล่องตัวในการบริหารงานและการให้บริการในระยะยาว

### 1.3.3 ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมนูญข้อมูลภาครัฐ

ประกาศเรื่อง ธรรมนูญข้อมูลภาครัฐฉบับล่าสุดจัดทำขึ้น เนื่องจากข้อมูลจัดเป็นทรัพย์สินที่สำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐจึงได้ให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลมาใช้สนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลให้กับทุกภาคส่วน

ในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐยังประสบกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ซึ่งเป็น ประเด็นปัญหาเชิงนโยบายและปฏิบัติ ทั้งในเรื่องความซ้ำซ้อนของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (เช่น การรักษาความลับ การเข้าถึงข้อมูล การรักษาความเป็นส่วนตัวบุคคล) คุณภาพของข้อมูล (เช่น ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความเป็นปัจจุบัน) การเปิดเผยข้อมูล (เช่น หน่วยงานเจ้าของข้อมูลไม่อนุญาตให้เข้าถึงข้อมูล กระบวนการขอใช้ข้อมูลซับซ้อนและใช้เวลานาน ข้อมูลไม่อยู่ในรูปแบบที่ใช้งานต่อได้ง่าย) และยังไม่มี การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม





ประเด็นปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้อาจเป็นผลมาจากการบริหารจัดการข้อมูลที่ไม่ครอบคลุมและไม่ชัดเจนของหน่วยงาน ประกาศฉบับนี้สนับสนุนให้หน่วยงานมีมาตรการและแนวปฏิบัติในธรรมาภิบาลข้อมูลและบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการศึกษาเกี่ยวกับธรรมาภิบาลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูล (Data Governance) พบว่า ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐถือเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) กล่าวคือ ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเป็นกลไกในการกำหนดทิศทาง ควบคุม และทวนสอบการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานได้ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลตามนโยบาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่ได้กำหนดไว้

ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance for Government) ที่ดีก่อให้เกิดการบริหารจัดการข้อมูลที่ดี ส่งผลให้ข้อมูลมีความมั่นคงปลอดภัย มีคุณภาพ มีคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม และมีความคุ้มค่าต่อการดำเนินงานเพื่อให้การได้มาและการนำไปใช้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มั่นคง ปลอดภัย รักษาความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล และสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงปลอดภัยได้จริง

ประกาศ เรื่องธรรมาภิบาลข้อมูลนี้ ถูกจัดทำขึ้น เพื่อ กำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการข้อมูล โดยประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ กฎเกณฑ์หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกับข้อมูล บทบาทและความรับผิดชอบในธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ กระบวนการธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และการวัด การดำเนินการและความสำเร็จของธรรมาภิบาล

บุคคลที่ได้รับบทบาทในธรรมาภิบาลจะมีหน้าที่ในการ กำหนดขอบเขต กฎเกณฑ์ และนโยบาย ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการธรรมาภิบาล เพื่อควบคุมและตรวจสอบการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การประมวลผล การใช้ การเผยแพร่ จนถึงการทำลาย โดยกฎเกณฑ์และนโยบายข้อมูลต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละ หน่วยงาน การวัดผลการดำเนินการช่วยให้เห็นระดับการดำเนินการของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ซึ่งส่งผลต่อ ความสำเร็จของการดำเนินการหรือคุณภาพของข้อมูลธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐจะเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐ ทั้งส่วน



ราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กร มหาชน และหน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่ นำไปปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้ สามารถปรับตัวตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการป้อนข้อมูลหรือโต้ตอบกับผู้ใช้งาน เพื่อให้ หน่วยงานสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปประมวลผลหรือใช้ในการตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ ต้องได้รับการบริหาร จัดการอย่างถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงาน เช่น

- 1) เพื่อการจัดเก็บ นำมาใช้งาน และประมวลผลข้อมูลตามที่หน่วยงานต้องการ
- 2) เพื่อควบคุม ตรวจสอบ และป้องกัน โดยใช้กระบวนการธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐและความปลอดภัยของข้อมูล
- 3) เพื่อจัดหมวดหมู่ และกำหนดมาตรฐานของข้อมูล โดยใช้การจำแนกข้อมูล และกำหนดกรอบการทำงานที่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย
- 4) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ได้ใหม่ภายหลังโดยกำหนดข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เรียกใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) เพื่อการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้องสมบูรณ์อยู่เสมอ
- 6) เพื่อการปกป้องข้อมูลจากการลักลอบใช้งานหรือแก้ไขโดยมิชอบรวมถึงจากเหตุการณ์ที่อาจเกิดจากภัยธรรมชาติหรือความบกพร่องภายในระบบคอมพิวเตอร์

- **การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล (Data Category)**

ข้อมูลแบ่งออกได้เป็น 4 หมวดหมู่ ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ



- 2) ข้อมูลความมั่นคง ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ที่ทำให้เกิดความสงบเรียบร้อย การมีเสถียรภาพความเป็นปึกแผ่น ปลอดภัยจากภัยคุกคาม เป็นต้น
- 3) ข้อมูลความลับทางราชการ ข้อมูลที่มีคำสั่ง ไม่ให้เปิดเผยและอยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่ เกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือที่เกี่ยวกับเอกชน ซึ่งมีการกำหนดให้มีชั้นความลับเป็น ชั้นลับ ชั้น ลับมาก หรือชั้นลับที่สุด
- 4) ข้อมูลสาธารณะ ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ สามารถ นำไปใช้ได้อย่างอิสระ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

- คำอธิบายชุดข้อมูลดิจิทัล หรือเมทาดาทา (Metadata)

คำอธิบายชุดข้อมูลดิจิทัล หรือเมทาดาทา คือ “ข้อมูลที่ใช้กำกับและอธิบายข้อมูลหลักหรือกลุ่มของข้อมูลอื่น” แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) เมทาดาทาเชิงธุรกิจ (Business Metadata) ซึ่งให้รายละเอียดของชุดข้อมูล (Datasets) ในด้าน ธุรกิจ เหมาะสำหรับผู้ใช้งานข้อมูล (Data User) นักวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analyst) และนัก วิทยาการข้อมูล (Data Scientist) ตัวอย่างรายการเมทาดาทาเชิงธุรกิจเช่น ชื่อข้อมูล ชื่อ เจ้าของข้อมูล คำสำคัญ คำอธิบายอย่างย่อ วันที่เริ่มต้นใช้งาน วันที่ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ภาษาที่ใช้ ชื่อฟิลด์ข้อมูล (เช่น ชื่อพนักงาน นามสกุล เพศ)

2) เมทาดาทาเชิงเทคนิค (Technical Metadata) ซึ่งให้รายละเอียดของชุดข้อมูล (Datasets) ใน ด้านเทคนิค (Technical) และปฏิบัติการ (Operational) เหมาะสำหรับผู้บริหารจัดการ ฐานข้อมูล (Database Administrator) ตัวอย่างรายการเมทาดาทาเชิงเทคนิค เช่น ชื่อตารางข้อมูลในฐานข้อมูล ชื่อฟิลด์ข้อมูลในตารางข้อมูล ประเภทข้อมูล (เช่น ตัวเลข ตัวหนังสือ หรือวันที่) ความกว้างของฟิลด์ข้อมูล (เช่น 10 ตัวอักษร 50 ตัวอักษร หรือ 100 ตัวอักษร) คีย์ข้อมูล (Primary Key หรือ Foreign Key) รวมไปถึงข้อมูลสำหรับการสำรองข้อมูล (Backup) และกู้คืนข้อมูล (Restore)



- **บัญชีข้อมูล (Data Catalog)**

บัญชีข้อมูล คือ “รายการของชุดข้อมูลที่หน่วยงานถือครองหรือบริหารจัดการ” (Australian Institute of Health and Welfare, 2014) ซึ่งรายการของชุดข้อมูลที่จำแนกแยกแยะโดยการจัดกลุ่ม หรือ จัดประเภทข้อมูลที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมของหน่วยงาน สามารถจัดเตรียมได้ในรูปแบบของตาราง รายชื่อชุดข้อมูล รายงาน หรือแอปพลิเคชัน บัญชีข้อมูลถูกใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาชุดข้อมูล (Datasets) หรือเมทาดาตา (Metadata) ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล เช่น ผู้ใช้งานข้อมูล (Data User) ใช้สำหรับการค้นหาข้อมูลที่ต้องการใช้งาน นักวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analyst) และนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) ใช้สำหรับการค้นหาข้อมูลที่ต้องการวิเคราะห์หรือประมวลผล บริกรข้อมูล (Data Stewards) ใช้สำหรับการค้นหาข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายข้อมูล (Data Policy Compliance) คณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Council) ใช้สำหรับการค้นหาข้อมูลที่ต้องการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลในระดับนโยบาย

#### 1.3.4 ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

ข้อมูลถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงาน เพื่อนำมาใช้ในการสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัลให้กับทุกภาคส่วน รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบริการหรือต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ แต่ในปัจจุบันข้อมูลส่วนใหญ่ของภาครัฐถูกจัดเก็บอยู่ภายในหน่วยงานหรือระหว่าง หน่วยงานเป็นหลัก ส่งผลให้การพัฒนาบริการหรือการใช้ประโยชน์จากข้อมูลยังมีข้อจำกัด

การเปิดเผยหรือ แบ่งปันข้อมูลเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูล จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐใน ทุกระดับ ทั้งในระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน เพื่อให้ทุกภาคส่วน เข้าใจถึงสถานการณ์และแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อน ปรับเปลี่ยนให้เป็นการทำงานเชิงรุก เน้นการยกระดับไปสู่ความร่วมมือกัน แสวงหาความคิดริเริ่ม



และสร้างนวัตกรรม แสดงถึงความโปร่งใสของการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ และสร้างประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึง ข้อมูล รวมถึงสนับสนุนให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนนำข้อมูลที่เปิดเผยไปสร้างนวัตกรรมและบริการเพื่อยกระดับการพัฒนาประเทศ

จากการจัดอันดับการเปิดเผยข้อมูลในภาครัฐ (Open Data Barometer) โดย World Wide Web Foundation ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า ประเทศไทยถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างจำกัด โดยอยู่ลำดับที่ 53 จาก 115 ประเทศ มีคะแนนอยู่ที่ 28 คะแนนจาก 100 คะแนน ซึ่งประเทศไทยมีแนวคิด และการวางโครงสร้างในการเปิดเผยข้อมูล แต่ข้อมูลที่สำคัญยังมีการเปิดเผยอย่างจำกัด โดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญของภาครัฐ รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการ หรือจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ค่อนข้างน้อย และไม่มีการลงทุนเพื่อการบริหารจัดการและดำเนินการให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างยั่งยืน รวมถึงขาดการพัฒนาและเตรียมความพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ โดยทั่วไปหน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ในรูปแบบที่ไม่สามารถนำไปใช้งานต่อได้ หรือเป็นเอกสารประกาศที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานนั้นๆ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการนำข้อมูลไปใช้เพื่อวิเคราะห์หรือสร้างนวัตกรรมข้อมูล

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้กำหนดแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการเปิดเผยให้สอดคล้องกับกฎหมาย สร้างความรู้ความเข้าใจในการเปิดเผยข้อมูล ประกอบด้วยการกำหนดขั้นตอน รูปแบบ และกลไกต่าง ๆ เช่น การคัดเลือกชุดข้อมูลในการเปิดเผย การควบคุมคุณภาพของข้อมูล วิธีการและช่องทางในการเปิดเผยข้อมูล ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ในการสร้างประโยชน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลเพื่อ ประโยชน์แก่สาธารณะได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการ พ.ศ. 2540 นอกจากนี้ ยังมีพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่าน ระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ โดยต้องให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้อย่างเสรี โดยไม่เสีย



ค่าใช้จ่าย และสามารถนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ หรือ พัฒนาบริการและนวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ได้ รวมถึงแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานและสามารถตรวจสอบได้จากทุกภาคส่วน

- ปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ

1. คุณลักษณะของข้อมูลเปิดภาครัฐ
2. การประเมินความพร้อมของการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ
- 3 กระบวนการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ
- 4 ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ
- 5 การนำข้อมูลเปิดไปใช้ประโยชน์

- คุณลักษณะของข้อมูลเปิดภาครัฐ

ข้อมูลภาครัฐที่จะถูกนำมาเปิดเผยต่อสาธารณะ ควรพิจารณาให้เป็นไปตามคุณลักษณะของข้อมูลเปิดภาครัฐ ทั้ง 10 ประการ ดังนี้

1. สมบูรณ์ (Complete) ข้อมูลเปิดต้องพร้อมใช้งานและไม่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลข้อมูล ความ มั่นคง หรือมีข้อกีดกันในการเปิดเผยข้อมูล
2. ปฐมภูมิ (Primary) ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลโดยตรง ไม่มีการปรับแต่ง หรืออยู่ในรูปแบบ ข้อมูล สรุป
3. เป็นปัจจุบัน (Timely) ข้อมูลต้องเป็นปัจจุบัน และเปิดเผยในเวลาเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เพื่อเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ใช้ข้อมูล
4. เข้าถึงได้ง่าย (Accessible) ข้อมูลต้องเข้าถึงได้ง่าย ผู้ใช้ข้อมูลสามารถค้นหา เข้าถึง และใช้งานชุดข้อมูลได้หลายช่องทาง
5. อ่านได้ด้วยเครื่อง (Machine-readable) ข้อมูลต้องมีโครงสร้าง สามารถอ่านได้ด้วยเครื่อง และนำข้อมูลไปใช้งานต่อได้



6. ไม่เลือกปฏิบัติ(Non-discriminatory)ผู้ใช้อข้อมูลต้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างอิสระ โดยไม่ต้องระบุตัวตน หรือเหตุผลของการนำไปใช้งาน
7. ไม่จำกัดสิทธิ(Non-proprietary)ข้อมูลต้องอยู่ในรูปแบบมาตรฐานเปิดที่สามารถใช้ได้หลายแพลตฟอร์ม และต้องไม่ถือครองกรรมสิทธิ์หลังจากนำข้อมูลเปิดไปใช้ประโยชน์
8. ปลอดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (License-free) ข้อมูลต้องไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า หรือความลับทางการค้า
9. คงอยู่ถาวร(Permanence)ข้อมูลต้องสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและมีการควบคุมการเปลี่ยนแปลงของชุดข้อมูล
10. ไม่มีค่าใช้จ่าย (Free of charge) ผู้ใช้อข้อมูลต้องไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงข้อมูล

ทั้งนี้ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของข้อมูลเปิดภาครัฐอย่างหนึ่งอย่างใดไว้เป็นการเฉพาะ ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐที่กำหนดไว้ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

- การเปิดเผยชุดข้อมูลของข้อมูลเปิดภาครัฐ

เมื่อหน่วยงานของรัฐได้รวบรวมชุดข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และจำแนกประเภทเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยชุดข้อมูลของข้อมูลเปิดภาครัฐ เพื่อให้ข้อมูลมีคุณภาพและอยู่ในรูปแบบของข้อมูลเปิด โดยจัดทำชุดข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของชุดข้อมูลเปิด การเปิดเผยชุดข้อมูลเปิดต้องมีการกำหนดรูปแบบของชุดข้อมูลเปิดในแต่ละประเภทเพื่อให้ผู้ใช้อข้อมูลสามารถนำไปใช้งานได้สะดวกมากขึ้น โดยมีการกำหนดระดับการเปิดเผยชุดข้อมูลเปิด



ระดับการเปิดเผย (Openness Rating)	คุณลักษณะ (Characteristics)	รูปแบบของข้อมูลเปิด (Open Data Format)
★★★★★ (OL)	เปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ได้ทุกรูปแบบ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้โดยไม่ต้องขออนุญาตจากหน่วยงานของรัฐ (OL - Open License) ซึ่งรูปแบบนี้สามารถสร้างได้ง่าย แต่นำข้อมูลไปต่อยอดใช้ประโยชน์ได้ยาก (Not Reusable)	 (.pdf)
★★★★★ (OL, RE)	เปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่อ่านได้ด้วยเครื่อง (RE - Machine-readable) เป็นข้อมูลที่มีโครงสร้าง (Structured Data) และใช้กับซอฟต์แวร์จำกัดสิทธิ์ (Proprietary Software) เช่น Excel	 (.xls)
★★★★★ (OL, RE, OF)	เปิดเผยข้อมูลในรูปแบบมาตรฐานแบบเปิด (OF - Open Format) และไม่จำกัดสิทธิ์โดยบุคคลใด (Non-proprietary)	 (.csv)
★★★★★ (OL, RE, OF, URI)	เปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่ใช้ยูอาร์ไอ (URI - Uniform Resource Identifier) ในการระบุตัวตนของข้อมูล และชี้ไปยังตำแหน่งของข้อมูลนั้น	 (.rdf)
★★★★★ (OL, RE, OF, URI, LD)	เปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงไปสู่แหล่งข้อมูลอื่น หรืออ้างอิงข้อมูลในชุดข้อมูลอื่นได้ (LD - Linked Data)	 (.rdf)

ภาพที่ 1- 11 การเปิดเผยชุดข้อมูลเปิด (open format)

การเปิดเผยชุดข้อมูลเปิด ควรเปิดเผยในคุณลักษณะแบบเปิด (Open Format) ที่ไม่ขึ้นกับแพลตฟอร์ม หรือไม่จำกัดสิทธิ์โดยบุคคลใด (Non-proprietary) และอ่านได้ด้วยเครื่อง (Machine-readable) [๑๗] ควรมีระดับการเปิดเผยชุดข้อมูลอย่างน้อย ระดับ ๓ ดาวขึ้นไป เปิดเผยในรูปแบบที่ใช้ยูอาร์ไอ หรือ ไออาร์ไอ (URI or IRI) ในการระบุตัวตนของข้อมูลและชี้ไปยังตำแหน่งของข้อมูลนั้น และจะให้ดียิ่งขึ้นควรเชื่อมโยงไปสู่แหล่งข้อมูลอื่น หรืออ้างอิงข้อมูลในชุดข้อมูลอื่นได้ (LD - Linked Data)





## 1.4 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่ควรเป็น

### 1.4.1 การให้บริการแบบ Single Platform เพื่อรองรับบริการแบบ Multiple Portal

พอร์ทัล คือ เว็บไซต์ที่ทำหน้าที่เหมือนประตูทางเข้าสู่หลายบริการ การมีพอร์ทัลทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น เนื่องจากไม่ต้องหาเว็บไซต์สำหรับแต่ละบริการด้วยตนเอง มีเว็บไซต์พอร์ทัลเป็นศูนย์รวมในการเชื่อมโยงไปสู่บริการที่ต้องการ ในการให้บริการประชาชน อาจมีได้หลายพอร์ทัล (Multiple Portals) โดยจัดกลุ่มพอร์ทัลแยกตามประเภทของบริการหรือความสนใจของประชาชน เช่น พอร์ทัลสำหรับบริการประชาชนคนทั่วไป (Citizen Portal) พอร์ทัลสำหรับบริการผู้ประกอบการ (Biz Portal) พอร์ทัลเกี่ยวกับการนำเข้าส่งออก (NSW) พอร์ทัลสำหรับผู้เสียภาษีชนิดต่างๆ (Tax Portal) เป็นต้น

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความความเป็นเอกภาพในการให้บริการ พอร์ทัลที่อาจมีได้หลายพอร์ทัลเหล่านี้ สามารถมีแพลตฟอร์มกลาง (Single Platform) ที่สนับสนุนฟังก์ชันพื้นฐานต่างๆ ทำให้แต่ละแพลตฟอร์มไม่จำเป็นต้องพัฒนาฟังก์ชันเดียวกันนั้น อาทิ เช่น ฟังก์ชันการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลประชาชน (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์) ฟังก์ชันการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนการค้า ทะเบียนนิติบุคคล ฟังก์ชันการตรวจสอบยืนยันตัวตน เป็นต้น การพัฒนาให้แพลตฟอร์มกลางสามารถสนับสนุนพอร์ทัลต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเอกภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญได้แก่ การทำงานประสานกันได้ (Interoperability) การมาตรฐานข้อมูลและมาตรฐานการเชื่อมต่อ (Standard) และการตรวจสอบยืนยันตัวตนผู้ใช้ (Authentication)

- การทำงานประสานกันของระบบดิจิทัล (Interoperability)

การที่จะให้ระบบซอฟต์แวร์ที่แตกต่างกันสามารถทำงานประสานกันได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีความสามารถในการปฏิบัติการร่วม (Interoperability) ได้แก่ ความสามารถในการรับส่งข้อมูลระหว่างระบบ ความสามารถในการเข้าใจรูปแบบข้อมูลระหว่าง



ระบบ (Syntactic interoperability) ความสามารถในการเข้าใจความหมายข้อมูลระหว่างระบบ (Semantic interoperability)

ความสามารถในการเข้าใจรูปแบบข้อมูลระหว่างระบบ หรือ Syntactic interoperability เป็นพื้นฐานสำคัญในการรับส่งข้อมูล ทำให้ระบบต่างกันสามารถทำงานประสานกันระหว่างกันได้โดยใช้รูปแบบข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน เช่น XML, JSON, RDF แต่อาจยังไม่เพียงพอให้ระบบคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันเข้าใจความหมายของข้อมูลและสามารถประมวลอย่างอัตโนมัติได้ จึงจำเป็นต้องมี ความสามารถในการเข้าใจความหมายข้อมูลระหว่างระบบ หรือ Semantic interoperability เพื่อกำหนดโครงสร้างและความหมายของข้อมูล ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจความหมายของข้อมูลที่ได้รับส่งระหว่างกันได้อย่างถูกต้องไม่คลาดเคลื่อน

- **การมีมาตรฐานกลาง (Standard)**

การที่จะทำให้พอร์ทัลต่างๆ (Multiple Portals) สามารถทำงานประสานร่วมกับแพลตฟอร์มกลาง (Single Platform) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รับส่งข้อมูลและเข้าใจความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานกลาง ที่เป็นมาตรฐานเปิด เพื่อให้ต่างๆ ระบบกันสามารถเรียกใช้ฟังก์ชันกลางได้อย่างถูกต้อง มาตรฐานที่สำคัญได้แก่ มาตรฐานการเชื่อมโยง API ซึ่งอาจใช้มาตรฐาน OpenAPI เป็นข้อกำหนดมาตรฐานกลางเพื่อให้พอร์ทัลต่างๆ สามารถเรียกใช้ฟังก์ชันกลางจาก แพลตฟอร์มได้อย่างอัตโนมัติ เช่น ฟังก์ชันการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล ฟังก์ชันสืบค้นข้อมูล เป็นต้น

- **การตรวจสอบยืนยันตัวตน (Authentication)**

การที่จะทำให้พอร์ทัลต่างๆ (Multiple Portals) สามารถระบุตัวตนและให้บริการประชาชนและธุรกิจได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการตรวจสอบยืนยันตัวตนผู้ใช้



(User Authentication) พอร์ทัลเหล่านั้นสามารถใช้ฟังก์ชันการตรวจสอบยืนยันตัวตนของส่วนกลาง ซึ่งเป็นฟังก์ชันหนึ่งของแพลตฟอร์มกลาง (Single Platform) ได้ ทำให้พอร์ทัลเหล่านั้น (Multiple Portal) เหล่านั้น ไม่จำเป็นต้องพัฒนาระบบพิสูจน์ตัวตน และระบบตรวจสอบยืนยันตัวตนของตนเอง ซึ่งนอกจากลดภาระในการพัฒนาระบบแล้ว ยังลดภาระของประชาชนในการต้องพิสูจน์ตัวตนหลายที่ หรือ ลดภาระการต้องจำรหัสผ่านหลายตัว

#### 1.4.2 แนวทางการพัฒนาการเชื่อมโยงบริการและข้อมูลบนแพลตฟอร์ม Biz Portal

ข้อเสนอ : ใช้วิธีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายบูรณาการ

1) หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายบูรณาการ พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ.2561 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2561 ได้บัญญัติข้อกำหนดเกี่ยวกับวิธีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายบูรณาการตามมาตรา 16 มาตรา 31 และมาตรา 32 มีสาระสำคัญกล่าวคือ งบประมาณรายจ่ายที่ตั้งไว้สำหรับแผนงานบูรณาการที่คณะรัฐมนตรีอนุมัติ ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ
- มีหน่วยงานรับงบประมาณตั้งแต่สองหน่วยขึ้นไปร่วมกันรับผิดชอบดำเนินการ โดยในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายบูรณาการให้มีการจัดทำแผนงานบูรณาการซึ่งประกอบด้วย
  - a. เป้าหมายร่วม
  - b. วัตถุประสงค์
  - c. งบประมาณรายจ่ายที่ต้องใช้ในการดำเนินการ
  - d. ระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจน
  - e. สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้

รวมทั้งภารกิจของหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักและหน่วยงานรับงบประมาณที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัด

2) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ.2561 - 2580) โดยสำนักงานดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมคณะกรรมการ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



เป้าหมายที่ 4 ปฏิรูปกระบวนการขั้นตอนการทำงานและการให้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้การปฏิบัติงานโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลพร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมายและ แผนงาน เป็น 4 ระยะ โดยกำหนดให้แผนงานระยะที่ 2 : การทำงานระหว่างภาครัฐจะเชื่อมโยงและบูรณาการเหมือนเป็นองค์กรเดียวกัน ดังนั้นแผนการบูรณาการทุกบริการของรัฐบาลบนแพลตฟอร์มเดียวกันจึง เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายบูรณาการ

