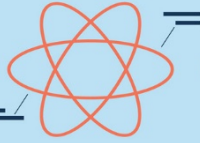




COLA
KKU



KONRAD
ADENAUER
STIFTUNG



การแปรเปลี่ยนทางดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรณ ไหล่หวัชรินทร์

การแปรเปลี่ยนทางดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณาธิการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
กฤษฎวรรณ ไส่ห้วชินทร์



COLA
KKU



KONRAD
ADENAUER
STIFTUNG

การแปรเปลี่ยนทางดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พิมพ์ครั้งแรก ธันวาคม 2563
บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรุณธน์ โล่ห์วัชรินทร์
ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์
ผู้จัดการโครงการ เกวรี แสงสว่าง
กองบรรณาธิการ ภาคภูมิ พลสูงเนิน
ปฐมพร มั่งมา
ออกแบบปก วิฬัฒญา ปัญญาอ่อนโยน (with illustration designed by pch.vector / Freepik)

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Copyright © 2020 by the College of Local Administration, Khon Kaen University. All rights reserved.

จัดพิมพ์และเผยแพร่โดย



**COLA
KKU**

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002
โทรศัพท์ 0-4320-3124 โทรสาร 0-4320-3875
เว็บไซต์ www.cola.kku.ac.th อีเมล cola@kku.ac.th

สนับสนุนการดำเนินโครงการและการจัดพิมพ์โดย



มูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ประเทศไทย
75/2 ซอยสุขุมวิท 61 แขวงคลองตัน เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์ 0-2714-1207/8, 0-2714-1306 โทรสาร 0-2714-1307
เว็บไซต์ <https://www.kas.de/th/web/thailand/home>

พิมพ์ที่โรงพิมพ์คลังน่านาวิทยา

232/199 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000
โทรศัพท์ 0-4346-6444 โทรสาร 0-4346-6863
เว็บไซต์ www.klungnana.com อีเมล klungpress@hotmail.com

คำนิยม

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ประเทศไทย มีความร่วมมือกันมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ในการดำเนินโครงการทางวิชาการ เพื่อพัฒนาการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดอื่น ๆ ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งสัมมนา สัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการบรรยายให้ความรู้ รวมไปถึงการผลิตหนังสือ สิ่งพิมพ์ทางวิชาการ



ในปี พ.ศ. 2563 แอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญมากขึ้นในชีวิตประจำวันโดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หน่วยงานภาครัฐต้องปรับวิธีการดำเนินนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ทั่วถึง วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นในฐานะสถาบันการศึกษา จึงได้จัดให้มีสัมมนาเชิงปฏิบัติการขึ้นเพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการเป็นรัฐบาลดิจิทัล และเพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญด้านการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมออนไลน์ต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่รัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของกิจกรรม นอกจากนี้ ด้วยความร่วมมืออย่างดียิ่งกับฝ่ายพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลและศูนย์นวัตกรรมการเรียนการสอนซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมเผยแพร่ความรู้อันมีค่านี้ให้แก่ผู้เข้าร่วมได้รับทราบ และสร้างแรงบันดาลใจในการเดินทางพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่รัฐสู่ยุคดิจิทัลให้เกิดได้อย่างเป็นรูปธรรม

เพื่อเป็นการเผยแพร่เนื้อหาตลอดจนข้อมูลอันมีค่าจากกิจกรรมในครั้งนี้ให้เข้าถึงข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศไทย วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นจึงได้จัดพิมพ์หนังสือเล่มนี้ขึ้น โดยหวังว่าหนังสือเล่มนี้จะได้ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้าของทั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่น ไปจนถึงนักวิชาการ อาจารย์ นักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศไทย และผู้สนใจทั่วไป

ในนามมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ดิฉันขอขอบพระคุณ รศ. ดร. พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ คณบดีวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น รองคณบดีผู้รับผิดชอบโครงการวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงเจ้าหน้าที่วิทยาลัยฯ ทุกท่าน ที่ริเริ่มและดำเนินโครงการนี้ได้สำเร็จ

ด้วยดี มูลนิธิฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าความร่วมมือในครั้งนี้จะได้สร้างคุณูปการต่อการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนทั้งในจังหวัดขอนแก่น จังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภูมิภาคอื่น ๆ ทั่วประเทศไทยในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อนี้และในอนาคตสืบไป

ดร.เซสึบ-อแก็ร คาโร

ผู้แทนมูลนิธิคอนราด อาเดเนาวร์

ประจำประเทศไทย

คำนิยม

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดตั้งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของการปกครองท้องถิ่น อันเป็นฐานรากของการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ ภายใต้การพัฒนาการทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดดและความพลิกผันในปัจจุบัน เราเล็งเห็นว่าความรู้เท่าทันและความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งในการยกระดับศักยภาพขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



วิทยาลัยฯ ได้ร่วมมือกับมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ประเทศไทย ในการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากเราเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น การที่บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการพัฒนา ปรับปรุง และเตรียมความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ย่อมจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถออกแบบ จัดทำ และส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ ตรงความต้องการของประชาชน และส่งเสริมประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นได้มากยิ่งขึ้นไปด้วย

ผมขอขอบคุณมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ที่ได้สนับสนุนงบประมาณในครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่นพงษ์ สุดภักดี รองอธิการบดีฝ่ายดิจิทัล มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งท่านเป็นผู้นำที่เข้มแข็งในการปรับเปลี่ยนมหาวิทยาลัยขอนแก่นสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลจนถึงทุกวันนี้ ทำให้เรามีโอกาสได้รับความรู้ที่ท่านนำมาถ่ายทอดให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เราก้าวไปด้วยกัน และขอขอบคุณวิทยากรอีกสองท่านคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชา โสมาบุตร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ศักดิ์สุริยา ไตรยราช ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานประจำด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้ ผมขอขอบคุณคุณไอรดา เหลืองวิไล ที่กรุณาบรรยายในหัวข้อ “การแปรเปลี่ยนทางดิจิทัล : จุดเน้นใหม่เชิงนโยบายของรัฐบาลไทย” ที่วิทยาลัยฯ ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งเราได้นำการบรรยายของท่านมาเป็นส่วนหนึ่งในหนังสือเล่มนี้ด้วย เพราะการบรรยายดังกล่าวมีคุณค่าอย่างยิ่งในการปรับพื้นฐานความรู้ความเข้าใจและเตรียมความพร้อมให้แก่หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการก้าวเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างประสบความสำเร็จ

ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการอบรมเชิงปฏิบัติการที่เราจัดขึ้นและหนังสือเล่มนี้ซึ่งเป็นผลผลิตจากการอบรมดังกล่าว จะเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านดิจิทัลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนาการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทยต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำบวนศิลป์

คณบดีวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ

ปรับองค์ประกอบอย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่นพงษ์ สุดภักดี	1
เครื่องมือดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชา โสมาบุตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศักดิ์สุริยา ไตรยราช และ ดร.ศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม	25
การแปรเปลี่ยนทางดิจิทัล : จุดเน้นใหม่เชิงนโยบายของรัฐบาลไทย ไอรดา เหลืองวิไล	45



รับรองครอย่างไร ให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่นพงษ์ สุดภักดี

รองอธิการบดีฝ่ายดิจิทัล
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การจัดกิจกรรมในครั้งนี้ ผมถือว่าเป็นเรื่องที่ดีมากที่กลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะได้เป็นผู้ขับเคลื่อนจากต้นทางของประชาชน ซึ่งจะสังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลงของทางภาครัฐ โดยเฉพาะเรื่องของการเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมาก ส่วนที่สำคัญที่สุดที่ท่านสังเกตเห็นอยู่ขณะนี้ก็คือ โครงการคนละครึ่ง ถือว่าเป็นโครงการที่มีความเป็นดิจิทัลค่อนข้างสูง ซึ่งในจังหวัดขอนแก่นก็มีผู้ใช้งานจำนวนมาก ผมว่าเป็นการลงทุนเพื่อปรับเปลี่ยนภาคดิจิทัล และเป็นครั้งสำคัญของประเทศที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงเรื่องของเครื่องมือทางภาคดิจิทัล

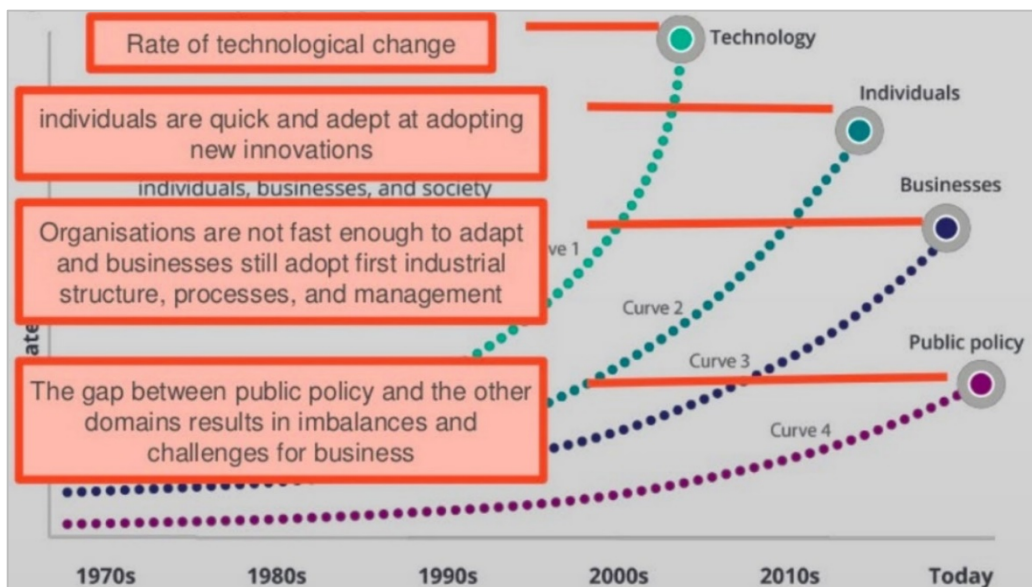
วันนี้ผมจะกล่าวถึงเรื่องของ Digital Transformation ใน Public Sector ซึ่งใช้เวลาประมาณหนึ่งชั่วโมง โดยเริ่มกล่าวถึงภาพรวมของประเทศไทยและประเทศในโลกว่า ในปัจจุบันผู้คนมีลักษณะอย่างไร หลังจากนั้นจะกล่าวถึงนโยบายของภาครัฐ เรามี พ.ร.บ.ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการภาครัฐอยู่หลายเรื่องและทยอยออกมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2563 ผมมองว่าเป็นเรื่องของกฎหมายที่เป็นผลกับนโยบายของชาติ แต่สิ่งที่สำคัญอีก 2 เรื่องคือ มีนโยบายในการที่เปลี่ยนเข้าสู่ดิจิทัลแล้ว จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ควบคู่กันก็คือ เรื่องของเทคโนโลยี ซึ่งวันนี้ทุกท่านได้มาอบรมเพื่อที่จะมารู้จักกับ 2 สิ่ง คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) มีนโยบายที่รู้จักเทคโนโลยีและเปลี่ยนแปลงผู้คนได้ กฎหมายเป็นเพียงแค่บาทบาทหนึ่ง สำหรับผมมองว่าเป็นเพียงร้อยละ 10-20 ของการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ดิจิทัลเท่านั้น อีกประมาณร้อยละ 30 จะเป็นเรื่องของเทคโนโลยี แต่สิ่งสุดท้ายที่ยากที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลง (Change) การเปลี่ยนแปลงเป็นการนำคนเข้ามาทำตามนโยบายแล้วขับเคลื่อนนโยบายหรือเข้าใจเทคโนโลยีนั้น ๆ จึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ฉะนั้น 3 อย่างนี้ก็คือ นโยบาย (Policy) เทคโนโลยี (Technology) และการบริหาร

การเปลี่ยนแปลง (Change Management) 3 อย่างนี้ในทุกโครงการจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้ ประเด็นที่สองเป็นเรื่องของการขับเคลื่อนภาครัฐตามกฎหมายกำหนด และประเด็นสุดท้ายจะเป็น กรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ผมได้เล่าให้ฟังว่าเราสามารถทำได้โดยใช้ 3 อย่างนี้คือ นโยบาย เทคโนโลยี และการบริหารการเปลี่ยนแปลง 3 อย่างนี้รวมกันแล้วเกิดผลอย่างไรนั้นจะเป็นกรณีศึกษาให้แก่ทุกท่าน

Digital Transformation ในประเทศไทยและทั่วโลก

ในอนาคตข้างหน้าเมื่อท่านร่างโครงการแต่ละอย่างขึ้นมาเสร็จแล้ว นโยบายจะเห็นด้วยหรือไม่ หัวหน้าเห็นด้วยหรือไม่ ผู้บังคับบัญชาสูงสุดเห็นด้วยหรือไม่ ถ้าไม่เห็นด้วยหรือหยุดไว้ตรงนั้น แทบจะต้องพับโครงการนั้นเก็บ เพราะอย่างไรก็ตามจะไม่ได้รับการสนับสนุนเรื่องเทคโนโลยี และจะไม่ได้รับการสนับสนุนเรื่องของการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ฉะนั้นทั้ง 3 อย่างนี้ ถ้านโยบายสนับสนุนดีมาก แต่ไม่สนับสนุนให้เทคโนโลยีให้รู้จักการเข้าถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ก็ไม่สามารถดำเนินการได้อยู่ดี ฉะนั้น 3 อย่างนี้ คือสิ่งที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้พยายามที่จะนำเข้ามาขับเคลื่อนในทุก ๆ โครงการเพื่อที่จะสร้างด้วยกันและทำให้โครงการนั้นประสบความสำเร็จ ส่วนที่เหลือคือยกตัวอย่างอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งยกตัวอย่างในสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นในทุกวันนี้อีกด้วย ซึ่งในโครงการที่นโยบายและเทคโนโลยีพร้อมดำเนินการไปด้วยกันประมาณร้อยละ 80 แล้ว Change Management นั้นกำลังดำเนินการอยู่ โดยเราจะได้ฟังในช่วงสุดท้าย

ภาพที่ 1.1 อัตราการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ปัจเจกบุคคล ธุรกิจ และนโยบายสาธารณะ



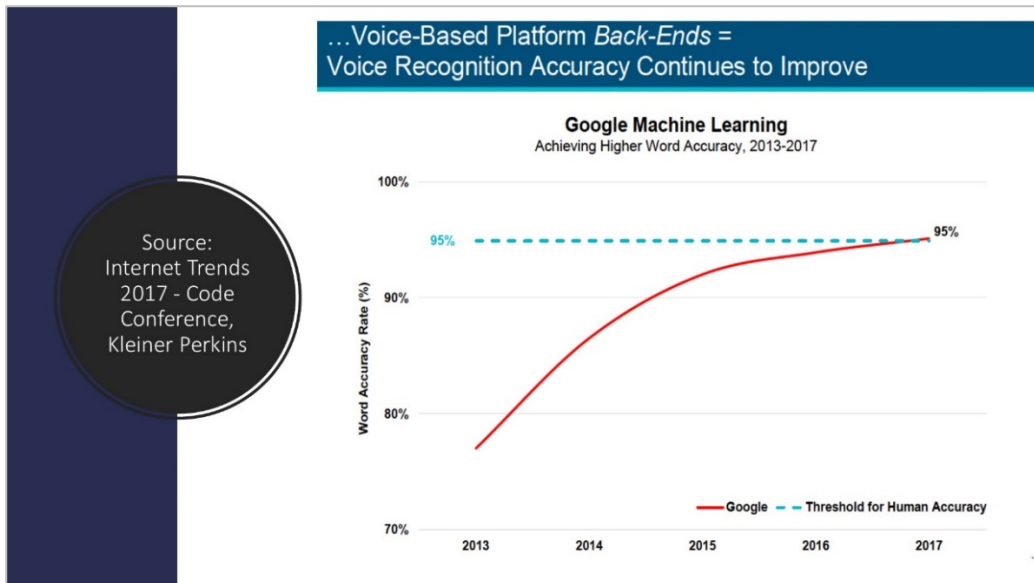
ในส่วนแรกที่ผมจะกล่าวถึงก็คือกราฟนี้ จากกราฟดังกล่าวตอนนี้แกนนอนก็คือปีการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน ส่วนเคิร์ฟนี่ก็คือความก้าวหน้าของสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวถึง ผมได้นำเทคโนโลยีมาเป็นกราฟเส้นสีเขียวเป็นเบอร์หนึ่งอยู่บนสุด เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็วมาก และเอกซ์โพเนนเชียล คำว่าเอกซ์โพเนนเชียลก็คือยิ่งนานยิ่งเร็วก็คือปิดเร็วขึ้นเรื่อย ๆ เคิร์ฟแรกคือเทคโนโลยี เคิร์ฟที่สองจะช้ากว่าครั้งแรกเนื่องจากว่าจะถึงจุดเดียวกันต้องใช้เวลานานกว่า ซึ่งส่วนเคิร์ฟตัวที่ 2 นี้ก็คือประชาชนทั่วไป คนทั่วไป ผู้รับบริการทั่วไป โดยประชาชนก็เข้าถึงเทคโนโลยีไม่ทัน เช่นเดียวกับพวกเราที่เข้าถึงเทคโนโลยีทุกอย่างไม่ทันเหมือนกัน แต่เขาก็ยังเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็ก ๆ ยิ่งเข้าถึงได้เร็ว เพราะฉะนั้นเคิร์ฟนี้จึงเป็นเคิร์ฟที่สอง เราใช้คำว่า Individual เคิร์ฟที่สาม คือภาครัฐกิจ ซึ่งภาครัฐกิจนี้ก็ไม่ทันเทคโนโลยี เช่นเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงนี้คือภาพรวมโดยเฉลี่ยถ้าเรามองธุรกิจที่ไปเร็วและธุรกิจที่ไปช้า แต่โดยเฉลี่ยประมานนี้ก็คือยังเข้าถึงคนไม่ทันเช่นกัน ซึ่งการเข้าถึงเทคโนโลยีนี้ก็ไม่ทันเช่นเดียวกัน กับภาครัฐกิจ เหมือนกับเรายังมีความรู้สึก ถ้าหากขึ้นรถไฟฟ้าที่กรุงเทพฯ ผมต้องมีบัตรอยู่ 3 ใบ แต่คนคาดหวังให้มีเพียงใบเดียวจริงหรือไม่ แต่ภาครัฐกิจไปทันใหม่ แน่นนอนว่ายังไม่ทัน ซึ่งก็ยังมี 3 ใบเหมือนเดิม คือ BTS MRT และ Airport link นั่นคือภาครัฐกิจก็ยังเข้าถึงผู้รับบริการไม่ทัน และเข้าถึงเทคโนโลยีไม่ทัน ซึ่งเทคโนโลยีที่จะเชื่อมต่อนั้นนี้มีอยู่แล้ว

ตัวสุดท้ายคือ Public Sector ที่ปรับตัวช้าที่สุดเพราะกลุ่มนี้มี Comfort Zone สูงมาก กล่าวคือ “หากไม่ทำแล้วจะทำอะไร ?” ซึ่งคนในภาครัฐมีความคิดแบบนี้สูงมาก แต่การเปลี่ยนแปลงตรงนั้นเป็นกันทั่วโลกไม่ได้เป็นเฉพาะที่ประเทศไทย จากกราฟนี้ถือว่าเป็นเทรนจากความคาดหวังของโลก และหากเป็นแบบนี้ผมในอนาคตของมหาวิทยาลัยขอนแก่นจะอยู่ประมานตรงไหน เป้าหมายของเราไม่ได้ต้องการเข้าถึงเทคโนโลยีให้ทัน เพราะบางอย่างถ้าเทคโนโลยีที่มันใหม่มาก เราไม่ทราบเลยว่ามันจะอยู่หรือไม่อยู่ บางอย่างมาปีเดียวแล้วก็ไป หลายคนจะทันและรู้จัก Netscape Navigator บางคนอาจจะไม่รู้จัก โดยในปัจจุบันเราใช้ Chrome เราใช้ Firefox ซึ่ง Netscape Navigator ที่เราใช้คือปู่ทวดของบราวเซอร์เหล่านี้ Netscape Navigator ออกมาแค่ช่วงแรก ๆ ของปี 1990 ต่อมายุค 90 ปรากฏว่าเขาก็พยายามที่จะสร้าง Netscape โมเดลในการขายบัตรให้อยู่ในปีเดียวกัน เนื่องจากว่าเมื่อเขาจะขาย คนสร้างก็แยกตัวออกมาทำแจกฟรี ตอนหลังจึงกลายมาเป็น Internet Explorer เข้าไปใส่ใน Windows แล้วทุกคนก็ใช้ Internet Explorer กัน เนื่องจากคนไปซื้อตัวนั้นกัน เพราะว่าแต่ก่อนนั้นขาย Floppy Disk เพื่อที่จะต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่ปัจจุบันการต่ออินเทอร์เน็ตมันกลายเป็นเรื่องง่าย มาพร้อมกับการเปิด Chrome เมื่อไหร่ก็ได้ เทคโนโลยีบางอย่างอยู่เพียงชั่วคราวแล้วก็จากไป ความคาดหวังของพวกเราที่ผมต้องการจะชวนท่านด้วย ก็คือเราต้องการที่จะพัฒนา อย่างเช่น ดูเคิร์ฟที่สี่ วันนี้เป็นส่วนหนึ่งของการขยับว่าท่านต้องโตกว่าเคิร์ฟที่สี่ และความคาดหวังของพวกเราเป้าหมายถ้าให้ดีให้เข้าใกล้เคิร์ฟที่สองมากที่สุด นั่นก็คือประชากรบริการประชาชน ประชาชนคาดหวังกับเรา อยู่ที่เคิร์ฟที่สอง เพราะฉะนั้นการที่เราขยับตนเองให้เข้าใกล้เคิร์ฟที่สอง มากที่สุดนั่นก็คือเราใกล้ความคาดหวังของประชาชนมากที่สุด ยากไหม ไม่ง่ายเลยนะครับ ซึ่งมีประเทศที่ทำแบบนี้ โดยทีม

เด่นพงษ์ สุดภักดี

ของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ไปเยี่ยมมาแล้ว นั่นก็คือประเทศเอสโตเนีย ประเทศเอสโตเนีย เริ่มทำตั้งแต่ปี ค.ศ. 1998 ปรากฏว่า ณ วันนี้เขาเป็นประเทศที่มีความเป็นดิจิทัลมากที่สุดในโลก ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1998 ผ่านมากกว่า 20 ปี เพราะฉะนั้นเขาขยับมาเรื่อย ๆ เขาทำมาเรื่อย ๆ จนกระทั่ง เขาพัฒนาต่อเนื่อง พวกเราเองเราก็ไม่ได้เริ่มจากศูนย์ วันนี้เราก็กมาไกลพอสมควรเพียงแต่ที่เรา ต้องการยกให้มันเร็วขึ้นมันต้องเป็นเอกซ์โพเนนเชียล คือจะต้องชันกว่าเดิม มันจะต้องไม่ลาดแบบนี้ เพราะฉะนั้นเราไม่ต้องไม่ทันเทคโนโลยีทันความคาดหวังของประชาชน

ภาพที่ 1.2 Google Machine Learning



เทคโนโลยีพัฒนาไปมากและเปลี่ยนแปลงเร็ว ส่วนนี้จะยกตัวอย่างเทคโนโลยีของโลก ปัจจุบัน นั่นก็คือ Google Machine Learning สิ่งนี้จะสามารถสั่งให้แปลเสียงที่เราพูดได้มากกว่า ร้อยละ 90 เข้าใจและรู้เรื่อง หากพิมพ์ชื่อ เด่นพงษ์ สุดภักดี แล้วคำว่าพงษ์นั้นมี ศ.การันต์ ช. การันต์หรือ ค.การันต์ มีหลายแบบ แต่ถ้าเราลองพูดกับ Google จะสามารถพิมพ์ เด่นพงษ์ สุดภักดี ได้ถูกต้องอย่างแน่นอน เพราะการทำงานไม่ใช่แค่คำสั่งเสียงเราไปพูด ระบบจะไปค้นหาเองว่า คนที่เป็นแบบนี้สะกดอย่างไร อีกทั้งเทคโนโลยี Machine Learning เร็วกว่านั้น โดยเกินกว่าร้อยละ 95 เริ่มมีการพูดภาษาอังกฤษสำเนียงไทย คือสามารถเข้าใจภาษาอังกฤษแบบไทยด้วย ซึ่งเทคโนโลยีนี้ไปเร็วมาก

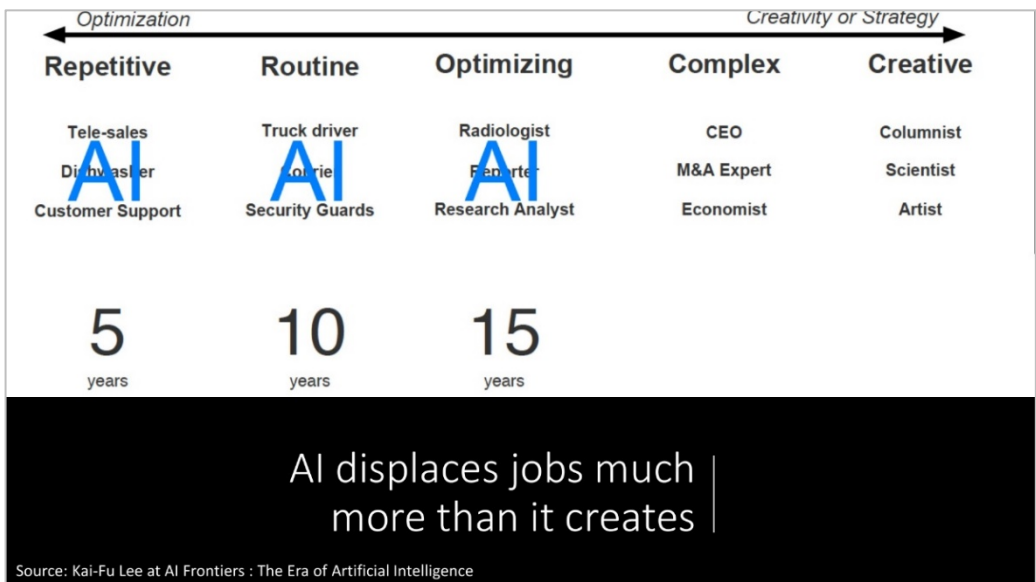
AI หลายคนได้ยินสิ่งนี้เยอะมากจึงยังไม่ทราบว่าจะข้างหลังนั้นคืออะไร แต่สิ่งนี้จะมาแทน แรงงานของเราหลายอย่าง งานที่เกิดขึ้นที่ทำแบบเมื่อสักครู่นี้ก็คืองานที่ทำแล้วทำอีก ทำซ้ำ (Repeat) เป็นงานประจำ (Routine) งานประจำจริง ๆ แล้วยังมีงานที่ต้องทำมากกว่านี้ หลาย คนทำงาน 10 ปีแต่ทำงานแบบทำซ้ำ ก็คือทำงาน 10 ปีแต่ประสบการณ์ปีเดียว มีคนกล่าวแบบนี้

ปรับองค์กรอย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

คือทำงาน 10 ปีแต่มีประสบการณ์เท่ากับปีเดียว เพราะฉะนั้นไม่ควรกล่าวว่าเรามีประสบการณ์ 10 ปี เพราะเราทำงานปีที่ 10 ก็เหมือนทำงานปีที่ 1 นั่นคือ งานทำซ้ำกับงานประจำ มีความคล้ายคลึงกัน แต่งานประจำต้องมีการเว้นระหว่างทางบ้าง งานแบบทำซ้ำที่กล่าวถึงภายใน 5 ปีจะเริ่มถูกทดแทนด้วย AI มากขึ้นแล้วก็ถูกทดแทนเป็นอย่างมากโดยเฉพาะภาคธุรกิจบริการที่มีราคาแพง อีก 10 ปี เราจะพบเห็นรถไฟคนขับ และขับในเมืองไทย ขับแท็กซี่มีเรดาร์แสดงให้เห็นรถข้างๆ ขับมาชิด แม้แต่กรวยข้างๆ ก็สามารถมองเห็น ซึ่งจะแสดงอยู่ที่จอ เพราะฉะนั้นงานประจำที่ยังมีการตัดสินใจบางอย่าง เช่น การขับรถภายใน 10 ปีอาจถูกแทนที่ตามที่คาดการณ์ไว้ การเพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ต้องการความแม่นยำ ความสมบูรณ์ คอมพิวเตอร์จะทดแทนได้เร็วขึ้น เช่น ผลการอ่านฟิล์มเอกซเรย์ แม้แต่เภสัชกรก็อาจจะถูกทดแทนด้วย AI ได้ภายใน 15 ปี แต่งานที่ซับซ้อนและสร้างสรรค์น่าจะยังไม่แทนที่ได้ง่าย ๆ อันนี้คือจุดเด่นของมนุษย์ งานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ไม่ง่ายที่ AI จะแทนที่แต่ก็มีความไม่แน่นอน

โลกเริ่มเชื่อมต่อกันหมดอย่างที่ผมบอกว่าทุกอย่างมันเป็น Eco System หรือเรียกว่าระบบนิเวศการเงินต่อไปการขึ้นรถไฟไม่ต้องใช้บัตร 3 ใบแล้ว อย่างที่ผมกล่าวถึงต้องใช้ใบเดียวแล้วเชื่อมต่อกันทั้งหมด นี่คือตัวอย่างในการเชื่อมต่อ นี่คือ AI นะ ว่ามันจะเข้ามาแทนหลายสิ่งหลายอย่าง

ภาพที่ 1.3 ลักษณะงานที่ AI สามารถเข้ามาทดแทนได้



ภาพที่ 1.4 การเชื่อมต่อของเมืองด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล



ภาพที่ 1.5 แนวคิด Digital Transformation

Digital transformation is about strategy (not technology)

ส่วน การแปรเปลี่ยนทางดิจิทัล (Digital Transformation) ที่ผมกล่าวถึงเมื่อสักครู่นี้เป็นเรื่องเทคโนโลยีหรือการแปรเปลี่ยนทางดิจิทัล แต่เป็นเรื่องของการวางยุทธศาสตร์ว่าเราจะวางนโยบายอย่างไร เราจะนำเทคโนโลยีไหนมาใช้ และเราจะเปลี่ยนคนอย่างไร ยุทธศาสตร์ Transformation ก็คือ 3 เรื่อง และ 3 เรื่องนี้ไม่จำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ดิจิทัล องค์กรท่านไม่

ปรับองค์กรอย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

จำเป็นต้องวางยุทธศาสตร์ดิจิทัลแต่ควรจะนำดิจิทัลไปใช้ในยุทธศาสตร์ทุกยุทธศาสตร์ที่มี เมื่อคิดแบบนี้มันก็จะไปด้วยกันเองในยุทธศาสตร์ วิธีการที่พยายามทำตอนนี้ก็คือ ที่ผมบอกก็จะเป็นแนวทาง

ภาพที่ 1.6 ศูนย์กลางการให้บริการเพื่อประกอบธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล



นโยบายขับเคลื่อน Digital Transformation ในภาครัฐ

ตัวอย่างของภาครัฐโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ผลักดันให้เกิดการพัฒนากระบวนการ เขามีกฎหมายที่เกี่ยวข้องและพยายามที่จะทำให้มี Portal ของเขาเรียกว่า Biz Portal ส่วนนี้คือการส่งเสริมการทำธุรกิจจะมี Portal อย่างเช่น การที่เขาบอกว่าไม่ให้ถ่ายเอกสารบัตรประชาชนแล้ว ก็คือประชาชนสามารถนำบัตรประชาชนมายื่นเพื่อแสดงตัวตนได้เลยไม่จำเป็นต้องถ่ายเอกสารมายื่นกับหน่วยงานอีก แล้วเราจะใช้วิธีไหน เราจะถ่ายให้แทนใช่ไหม เราไม่ให้เขาถ่ายมาแต่เราจะถ่ายให้แทน ใช้วิธีนั้นหรือเปล่าไม่ทราบ บางคนไม่ได้ถ่ายให้ใหม่ แต่เรายังรู้สึกรู้สีกว่าบัตรประชาชนตัวกระดาษมันกลายเป็นหลักฐาน หรือที่ก่อนหน้านี้ระบบเดิมที่เราคิดกันอยู่เนี่ยตัวกระดาษคือหลักฐาน แต่จริง ๆ แล้วข้อมูลต่างหากที่เป็นตัวหลักฐานว่ามีบุคคลนี้อยูจริง ประเทศเอสโตเนียใช้บัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวข้อมูลสามารถเชื่อมถึงกันหมด โดยที่ไม่ต้องถ่ายเอกสาร แต่ต้องมีบัตรประชาชน ซึ่งเรียกว่า Digital ID และการทำธุรกรรมแต่ละครั้งเก็บข้อมูลด้วยระบบ Blockchain เพราะฉะนั้นจะสามารถตรวจสอบกลับมาได้ว่า ส่วนนี้ทำที่ไหน ที่เอสโตเนียก็จะเป็นลักษณะเช่นนั้น

ประเทศไทยมีความพยายามรวบรวมบริการแบบนี้ ตัวอย่างของกรุงเทพมหานครที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งได้กำหนดว่า 78 ใบอนุญาต ใน 25 ประเภทธุรกิจต้องออกเป็นดิจิทัลทั้งหมด 78 ใบอนุญาต คือ ตั้งแต่ต้นเริ่มหาข้อมูลกรอกแบบฟอร์มแสดงตน กรอกแบบฟอร์มจนกระทั่งได้ใบอนุญาตแล้วกลับไป ไม่จำเป็นที่จะต้องมาติดต่อที่สถานที่ราชการเลย แนวทางแบบนี้ท่านอาจจะวางอะไรสักอย่างไม่ยากเพื่อให้เราได้เรียนรู้สักอย่างหนึ่ง แต่ไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง แต่เราต้องถูกกฎหมายด้วย ศาลปกครองจะทำอย่างไรกับเรา มี พ.ร.บ. ที่เพิ่งออกมาให้การยอมรับอยู่หลายเรื่อง

ภาพที่ 1.7 การพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



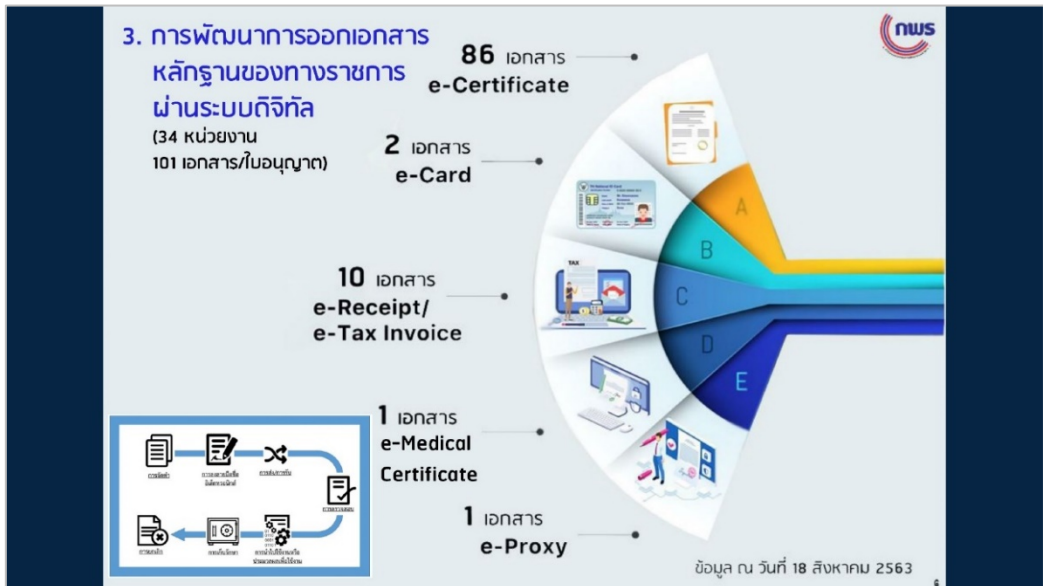
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กล่าวว่า การบริการออนไลน์ของรัฐบาลต้องมีครบจบในที่เดียว ส่วนนี้คือความหวัง ความคาดหวังก็เป็นแบบนี้เหมือนกัน สำหรับผมมองว่าดีและมองว่าร้อยละ 15 ในปีแรกของทุกหน่วยงานราชการที่ออกใบอนุญาตให้ประชาชนหรือทำอะไรที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อด้วยตนเองสามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ทั้งหมด ปัจจุบันที่ประเทศเอสโตเนียมีเพียง 3 เรื่อง ที่จะต้องมาติดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง คือ จดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า และขายทรัพย์สินอสังหาริมทรัพย์ ที่เหลือสามารถติดต่อออนไลน์ได้ทั้งหมด

ประเทศเราหากจะชำระเงิน สามารถโอนหรือชำระเงินสดได้ ไม่แน่ใจว่าทางกลุ่มหรือหน่วยงานของท่านทั้งหลายมีการรับชำระค่าบริการบางอย่างจากประชาชนหรือการรับเงินในลักษณะใด ต้องไปชำระที่ธนาคารหรือต้องชำระเงินสดอยู่ดี ถ้าเกิดว่าเป็นเช่นนี้ ในต่อไปเราไม่รับเงินสดแล้ว เราจะเข้าธนาคารอย่างเดียว เพียงแค่นี้เราเริ่มจะมีความคุ้นเคยกับสิ่งนี้ ไม่ต้องส่งงาน

ปรับองค์กรอย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

ไม่ต้องบันทึกบัญชี ไม่ต้องใช้คนส่งเงินแต่กลายเป็นธนาคาร และสิ่งที่มาทางอีเมลจะเป็นแบบทดแทน

ภาพที่ 1.8 การพัฒนาการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล



ภาพที่ 1.9 ขั้นตอนการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



เด่นพงษ์ สุดภักดี

รัฐบาลพยายามทำมาหลายอย่างทั้ง 26 เอกสาร ก็คือ 86 เอกสาร e-Certificate 2 เอกสาร e-Card และ 10 เอกสาร e-Receipt และ e-Tax invoice ออกมาเรียบบร้อย สรรพากร ดำเนินการตามเรียบบร้อย

ก้าวต่อไปรัฐบาลได้พยายามสร้างขึ้นเยอะพอสสมควร พัฒนาระบบจดแจ้งออนไลน์ ทำเรื่องขอทบทวนกฎหมายทั่วไป และพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cyber Security) ส่วนนี้คือ ประมาณ 4 หน่วยงานที่ทำงานร่วมกันเพื่อที่จะขับเคลื่อนในตัวดิจิทัลภาครัฐ ในหลาย ๆ มิติ และผมก็มีส่วนร่วมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ภาพที่ 1.10 วิสัยทัศน์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นรัฐบาลดิจิทัล



วิสัยทัศน์สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจะมองอยู่ 3-4 อย่างด้วยกัน คือ ต้องมี Government Integration เชื่อมข้อมูลงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน กลายเป็นว่าข้อมูลตอนที่เกิดปัญหาข้อมูลของประชาชนที่มากับวันนั้นเป็นข้อมูลของใคร พิล์มเอกซเรย์ที่ถ่ายรูปเรา เป็นของเราหรือเป็นของโรงพยาบาล ต้องถามคำถามนี้ทิ้งไว้ ทำนองเดียวกันกับที่ท่านเก็บข้อมูลของประชาชน มันเป็นข้อมูลของประชาชนหรือเป็นข้อมูลของเรา

อย่างที่ 2 ต้องมี Smart Operation มีแต่ต้องทำงานแบบมีอุปกรณ์เชื่อมต่อกันได้โดยที่ไม่ให้ประชาชนเดินทางไปจ่ายเงินเป็นต้น ระบบราชการแบบเดิมจากโต๊ะหนึ่งไปอีกโต๊ะหนึ่ง ก็เป็น Smart Operation ต่อมาให้เขามาหาเรา เขาควรมาแบบไม่ใช่จากโต๊ะหนึ่งไปอีกโต๊ะหนึ่ง คือเริ่มต้นไปก่อนแต่ท้ายที่สุดถ้าจะให้ดีคือไม่ต้องมาเลย

ถัดมาคือ Driven Transformation ประเด็นที่ผมกล่าวถึงก็คือ Change Management ที่ผมกล่าวถึงไปแล้วและมองความความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เมื่อปี พ.ศ. 2562 มี พ.ร.บ.

การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล มีหลายมาตราที่เขียนไว้โดยเฉพาะเรื่อง 1) ทำให้ใช้ได้ 2) ทำให้เราทราบไว้ว่าเราต้องดูแลข้อมูล มี 2 อย่าง ต้องดูแลข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลและเปิดโอกาสให้ท่านทำได้ หากทำแล้วกังวลว่าจะติดขัดในข้อกฎหมาย แนะนำให้อ่าน พ.ร.บ. นี้ครับ แม้แต่ลายเซ็นดิจิทัลของประเทศไทย ลายเซ็นดิจิทัลเป็นลายเซ็นที่ปลอดภัยกว่าลายเซ็นที่เป็นงานศิลปะที่ท่านเขียน สำหรับผมมองคือที่ท่านวาด ๆ กันมันเป็นลายเซ็นที่ท่านเซ็นอยู่ทุกวันนี้คืองานศิลปะชิ้นหนึ่งที่อาจจะมีคนเขียนเหมือนท่านได้ แต่ถ้าลายเซ็นดิจิทัลมันจะทำแทนกันไม่ได้ แต่เราจะมีความรู้สึกว่า เมื่อเป็นดิจิทัลอาจจะปลอมได้ สามารถปลอมได้แต่พิสูจน์ง่าย แต่ลายเซ็นทั่วไปแบบนี้ปลอมได้เหมือนกัน ปลอมได้แต่พิสูจน์ยาก พิสูจน์ลายเซ็นพิสูจน์ยากกว่ามาก มีกฎหมายที่ว่าด้วยเรื่องลายเซ็นดิจิทัลประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 พ.ร.บ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีมาตราหนึ่งกำหนดว่า ห้ามศาลปฏิเสธการรับหลักฐานในกรณีที่มีเรื่องต้องเข้าสู่ศาล ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเป็นเหตุจากความเป็นดิจิทัล ห้ามปฏิเสธในการพิสูจน์จะห้ามปฏิเสธไม่รับไม่ได้เพราะมันเป็นดิจิทัล เพราะฉะนั้นก็พบเห็นมาแล้วตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 ว่ากฎหมายของประเทศไทยก็รองรับพวกนี้มานานพอสมควร

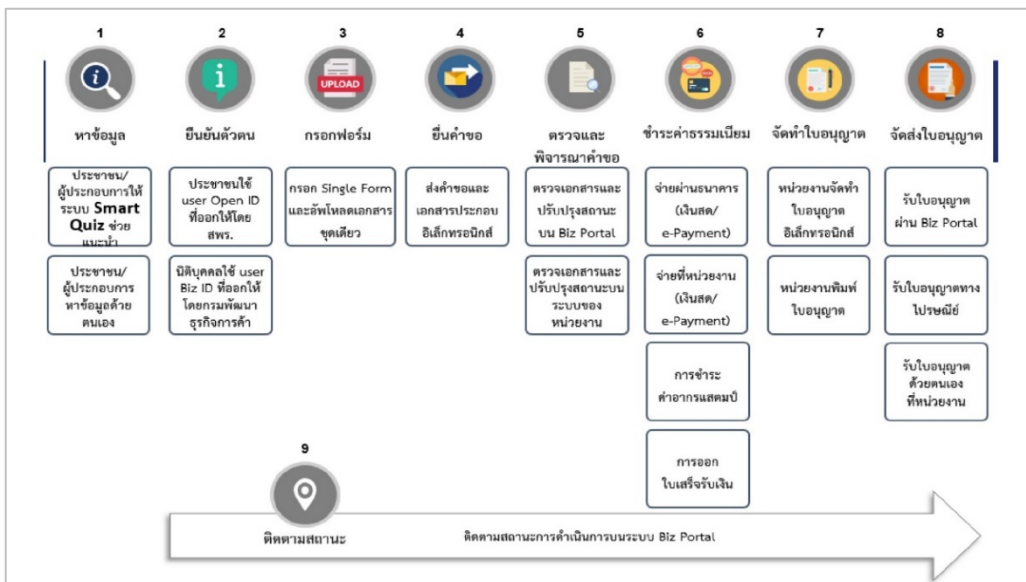
ปี พ.ศ. 2562 มีการพัฒนาระบบต่าง ๆ หลักการทำงานที่สำคัญก็คือ Operation จะทำอย่างไรในการให้บริการประชาชน ที่เอสโตเนียทำประมาณนี้ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเองก็จะมีระบบต่าง ๆ สักครู่จะแสดงให้เห็นว่าจะมีระบบประมาณนี้ คือ 1) ค้นหาข้อมูล 2) ยืนยันตัวตน บางอย่างการค้นหาข้อมูล ค้นหาแล้วจะอย่างไร ต้องใช้หลักอะไรบ้าง แล้วจึงยืนยันตัวตน 3) ยืนยันตัวตนในระบบออนไลน์ โดยการเข้า Username กับ Password แต่ท่านอาจจะไม่ทราบ Username กับ Password การแสดงถึงการแสดงตนและเป็นการแสดงลงลายมือชื่อการใส่ Username Password เป็นการลงลายมือชื่อ ตามมาตรา 9 พ.ร.บ. ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ปี พ.ศ. 2544 เพราะฉะนั้นการเข้าไม่จำเป็นต้องเซ็นแบบที่ว่า ซึ่งการใช้ Username กับ Password เป็นการลงลายมือชื่อนั้นแล้วกรอกแบบฟอร์ม ยื่นส่งไปพิจารณา ขั้นตอนการทำงานอย่างไร หากชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์จนหมด กระทั่งจัดทำและส่ง ทุกขั้นตอนในการให้บริการประชาชนจะเป็นแบบนี้ จากทำไบอัญญาตก็เป็นบริการอย่างหนึ่งของพวกเราที่เราออกให้ประชาชน สามารถที่กรอกแบบออนไลน์ได้ แต่เริ่มต้นในเป้าหมายของเราคือทำให้ไม่มีกระดาษ เพราะกระบวนการเหล่านี้คือ Paperless ต้องไม่มีกระดาษ ตรงไหนที่คิดว่าจำเป็นต้องมีกระดาษพอไม่มีกระดาษ สิ่งที่ฝ่ายการเงินถามคำถามแรกเลยก็คือ ไหนหลักฐาน เชื่อไหม ไหนคือหลักฐานถ้าเขาถามว่าไหนคือหลักฐานเขาจะมองจากหลักฐานที่เป็นกระดาษใช่ไหม หลักฐานที่เป็นกระดาษ หลักฐานแน่นอนต้องมี หลักฐานตาม พ.ร.บ.ต่อไปหลักฐานจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ให้เปลี่ยนวิธีคิดใหม่ว่า หลักฐานนั้นสามารถมองเห็นได้ด้วย แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นกระดาษเท่านั้นเอง สามารถเป็นดิจิทัลได้

ภาพที่ 1.11 พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

- มาตรา ๑๒ เพื่อให้การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๔ และเกิดการบูรณาการร่วมกัน ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในระดับหน่วยงาน และดำเนินการดังต่อไปนี้ให้ เป็นไปตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐตามมาตรา ๔
 - (๒) จัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชน กระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลนั้นต้องทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด เพื่อให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นได้ โดย มุ่งเน้นถึงการอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงของประชาชนที่เป็นไปตามมาตรฐานและมีการบูรณาการข้อมูลระหว่าง หน่วยงานของรัฐเป็นสำคัญ
 - (๓) จัดให้มีระบบการชำระเงินทางดิจิทัลอีกช่องทางหนึ่ง กรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐสามารถเรียกเก็บ เงินค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดจากประชาชนจากการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น และอาจ ตกลงกับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นให้จัดเก็บเงินดังกล่าวแทนได้
 - (๔) จัดให้มีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ซึ่งมีมาตรฐานและแนวทางที่สอดคล้องกันตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด

ภาพที่ 1.12 ขั้นตอนการทำงานของระบบ Biz Portal



ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นทำอย่างไร เมื่อปีที่ผ่านมามติของคณะรัฐมนตรีให้ออกเอกสารหลักฐานทางราชการเป็นระบบดิจิทัล มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นหนึ่งในหน่วยงานนำร่องตามมติคณะรัฐมนตรีนี้ กล่าวคือ สามารถออกใบรับรองผลการศึกษาดิจิทัลให้นักศึกษาได้ หากผู้ใด

ต้องการกระดาษสามารถออกให้ได้ แต่ถ้าหากขอในรูปแบบดิจิทัลจะส่งให้ผ่านออนไลน์แล้วรับออนไลน์ได้เลย และต่างประเทศก็ยอมรับเอกสารดิจิทัลนี้ด้วย แต่บ้านเราไปรับรองผลการศึกษาเป็นภาษาอังกฤษบางที่ยังไม่ยอมรับ จึงต้องแปลเป็นภาษาไทย เรามีภาษาไทยแปลให้ปรากฏว่าภาษาไทยรหัสวิชาเป็นภาษาอังกฤษบอกให้ไปทำจากเลขอารบิกเป็นเลขไทย ซึ่งไม่สามารถทำได้ เนื่องจากเป็นรูปแบบไม่ใช่ข้อมูล เช่นเดียวกันกับไปรับรองผลการศึกษามาเป็นเลขไทยตัวอักษรภาษาไทยหมด ทั้ง ๆ ที่จริงแล้วภาษาไทย ภาษาอังกฤษดีแล้ว แต่การแปลงเลขจากเลขอารบิกเป็นเลขไทยนั้นส่วนนี้คือไม่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะข้อมูลคือข้อมูล คือเรื่องเดียวกัน คือวิชานั้น รหัสนั้น

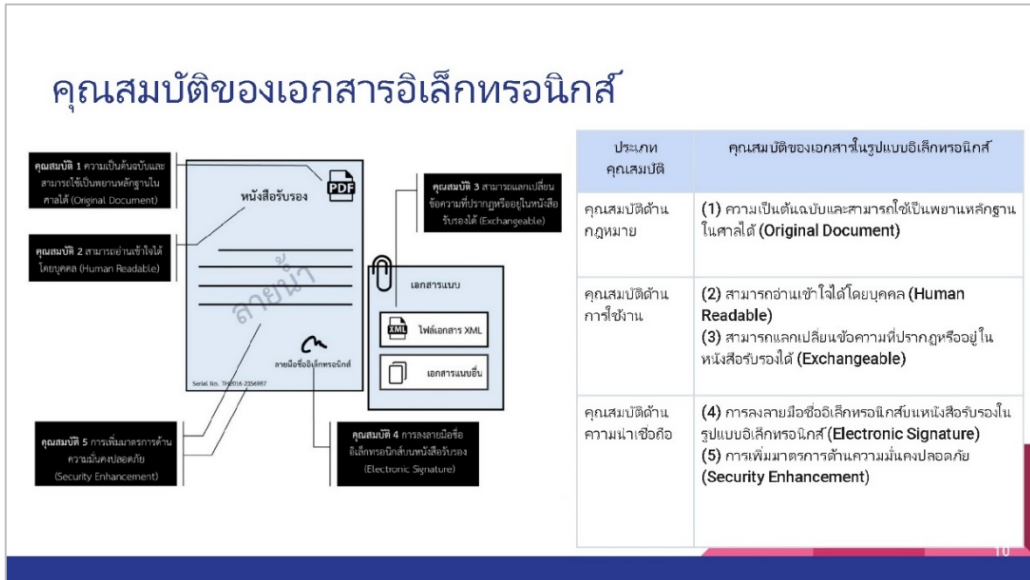
ภาพที่ 1.13 มติ ครม. เรื่องการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล

มติ ครม. เรื่อง การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล วันที่ 2 เม.ย. 2562

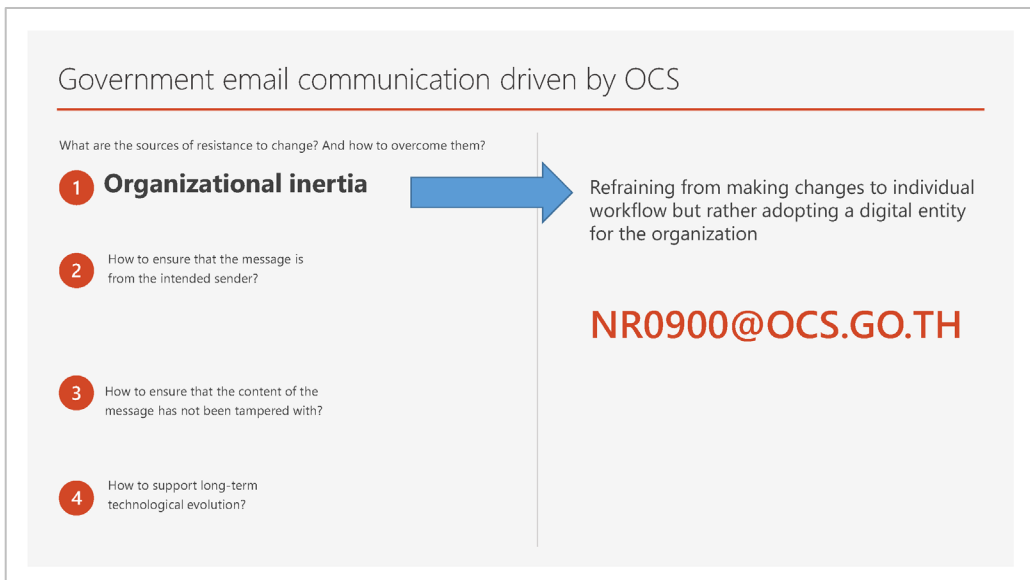
- เห็นชอบในหลักการการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล โดยอาจพิจารณาให้มีการนำองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการ และใกล้เคียงกับเอกสารหลักฐานก่อน ตามความเห็นของกระทรวงอุตสาหกรรม ทั้งนี้ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความจำเป็นต้องขอ/ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อการดำเนินการดำเนินการดังกล่าว ก็ให้ดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตามความเห็นของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และร่างพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ตามความเห็นของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมด้วย
- ในกรณีที่หน่วยงานใดไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบเพื่อรองรับการดำเนินการผ่านระบบดิจิทัลได้ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ หรือไม่สามารถพัฒนาบริการที่เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือยกเลิกการให้บริการได้ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตลอดจนไม่กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติ ให้หน่วยงานดังกล่าวเร่งประสานงานกับสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาขยายระยะเวลาการดำเนินการเป็นการเป็นรายกรณี โดยจัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน และความพร้อมของหน่วยงาน รวมถึงระยะเวลาที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จด้วย
- ให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางดิจิทัล (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น (๑) ความพร้อมของหน่วยงานในการออกเอกสารผ่านระบบดิจิทัล เช่น ความพร้อมของระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น (๒) การบูรณาการร่วมกันเพื่อการพัฒนาระบบและการเชื่อมโยงข้อมูล และ (๓) ความปลอดภัยทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปพิจารณาให้ข้อเสนอแนะและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและซักซ้อมความเข้าใจกับบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาบริการภาครัฐให้เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และการออกเอกสารของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลที่มีมาตรฐานในการดำเนินงานในแนวทางเดียวกันและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ เอกสารที่ต้องการหลักฐานช่วงเปลี่ยนผ่าน ซึ่งก็จะใช้วิธีแบบเดียวกันกับที่ยึดติดกับรูปแบบ คือ ห่างจากขอบซ้ายขวา บนล่าง ก็เซนติเมตร ก็สามารถทำได้ แต่ขอไม่ใช่รูปแบบกระดาษแต่เป็น PDF และไฟล์นั้นต้องลงลายมือชื่อด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อที่จะได้ตรวจสอบได้ว่าไม่ถูกแก้หลังจากลงลายมือชื่อแล้ว หลังจากนั้นก็เริ่มมีมาตรฐานของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ออกมาเรื่อย ๆ ในหลายหน่วยงาน เช่น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางราชการ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางดิจิทัล และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จะพบว่าทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มีการกำหนดมาตรฐานร่วมกันและหน่วยงานแรกๆ เริ่มทำเรื่องนี้ก็คือ กรมสรรพากรได้เริ่มทำในกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 1.14 คุณสมบัติของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ 1.15 OCS Driven Government Email Communication

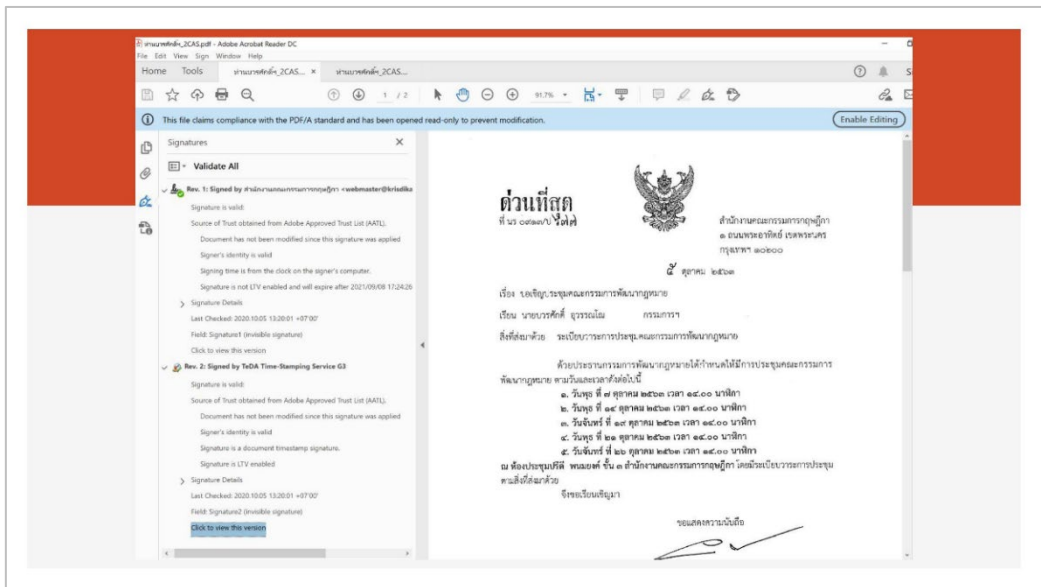


ตัวอย่างต่อมา เมื่อเดือนมิถุนายนที่ผ่านมา มีมติคณะรัฐมนตรีให้ดำเนินการแก้กฎหมายสารบรรณและแก้ไขระเบียบสารบรรณ โดยที่ระเบียบสารบรรณนี้ต้องมีรูปแบบ คือ ต้องมีตราครุฑ มีการจัดหน้ากระดาษ จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถส่งอีเมลเป็นหนังสือราชการได้

รับรองครออย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงได้แก้ไขตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 โดยกำหนดให้อีเมลคือหนังสือของมหาวิทยาลัย ใช้ในการติดต่อราชการได้ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า อีเมลที่ส่งจะต้องมีครุฑหรือมีรูปแบบตามระบบสารบรรณแต่อย่างใด แต่อีเมลต้องเป็น Gmail ไม่ใช่ Hotmail ต้องผูกกับตัวตนและแสดงตัวตนได้ เช่นเดียวกับการแสดงตัวตนในไลน์ ทางมหาวิทยาลัยจึงแก้เป็นระบบสารบรรณโดยเพิ่มข้อ 4 เข้าไปเป็นอีเมลโดยไม่สนใจรูปแบบ (Format)

ภาพที่ 1.16 ตัวอย่างการส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ลายมือชื่อมีการเข้า Username และ Password ใน Gmail



การขอใบอนุญาตที่เกาหลี เอสโตเนีย เดนมาร์ก และฟินแลนด์ ประเทศเหล่านี้ที่กำลังทำการขอใบอนุญาตเป็นระบบดิจิทัลทั้งหมด โดยเฉพาะประเทศเอสโตเนียซึ่งเป็นประเทศที่พัฒนาเร็วมาก ประธานาธิบดีคนปัจจุบันได้ดำเนินการเรื่องนี้มาต่อเนื่องตั้งแต่ปี ค.ศ. 1998 แม้ประเทศมีขนาดเล็กและดูเหมือนว่าไม่มีอะไรที่จะเป็นจุดเด่นได้ แต่ความจริงแล้วเอสโตเนียมียูนิคอร์น คือกลุ่ม startup ที่สามารถทำเงินได้ มากกว่า 1 พันล้านเหรียญ สำหรับเทคโนโลยีของประเทศเอสโตเนียที่รู้จักกันดีก็คือ Skype ในแต่ละประเทศก็จะมีจุดเด่นที่แตกต่างกัน เช่น ฟินแลนด์พัฒนาระบบเอกสาร การศึกษา สิงคโปร์เป็นการออกใบอนุญาตธุรกิจออนไลน์ เป็นต้น ในเรื่องของการดำเนินการออกใบอนุญาต กระทรวงดิจิทัลได้นำไปเสร็จรับเงินของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นตัวอย่างด้วย


ภาพที่ 1.17 การจัดอันดับ E-Government ประจำปี ค.ศ. 2020



Digital Transformation ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น




Digital Transformation ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะกล่าวถึงกลยุทธ์ที่เรา มี สิ่ง ที่ ดำเนินการอยู่และเรื่องย่อยอื่น ๆ ประการแรก ท่านอธิการบดี รศ. นพ.ชาญชัย พานทองวิริยะกุล และสภามหาวิทยาลัยเห็นชอบเรื่องของยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัล ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมีอยู่ 11 เรื่อง ที่ชัดเจนมี 3 เรื่องที่โดดเด่นมากในเรื่องของการพัฒนา ระบบดิจิทัล แต่ในส่วนอื่น ๆ จะต้องมีดิจิทัลแฝงอยู่ข้างในด้วย กล่าวคือ เวลาคิดหรือทำงานต้องมี ระบบดิจิทัลอยู่ข้างใน แต่ที่แยกออกมาเพื่อให้ท่านพบว่ายุทธศาสตร์สำคัญของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงจึงจำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพิ่ม ความสามารถของบุคลากร ในการใช้เครื่องมือดิจิทัล เพื่อปรับเปลี่ยนเข้าสู่การทำงานแบบดิจิทัล ต่อมาคือ Great Place to Work คือการทำงานในมหาวิทยาลัยรูปแบบการทำงานและการทำงาน ต้องมีความเป็นสังคมดิจิทัลมากขึ้น และสุดท้ายที่แสดงออกมาอย่างชัดเจน คือ การแปรเปลี่ยน ทางดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นตัวขับเคลื่อนให้หลาย ๆ ด้าน

ภาพที่ 1.18 ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น




Strategy - digital-related

ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น สอดรับกับ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals, **SDGs**)

 Management Transformation เพิ่มผลิตภาพบุคลากร	 Great Place to Work สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและสร้างเสริมอาชีพอนามัย	 Digital Transformation พัฒนากระบวนการดิจิทัล การจัดการข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และ Business Intelligence
--	---	---





38

ภาพที่ 1.19 การพัฒนาความเป็นดิจิทัลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น



Works in Progress

การพัฒนาความเป็นดิจิทัลขององค์กร คลอบคลุม
Hardware – Software – Peopleware

 Workplace Infrastructure Internet access, hardware, software	 Paperless Digital Documents, Digital Process Automation
 Cashless Central Payment System	 Security & Privacy Enhance security and privacy

39

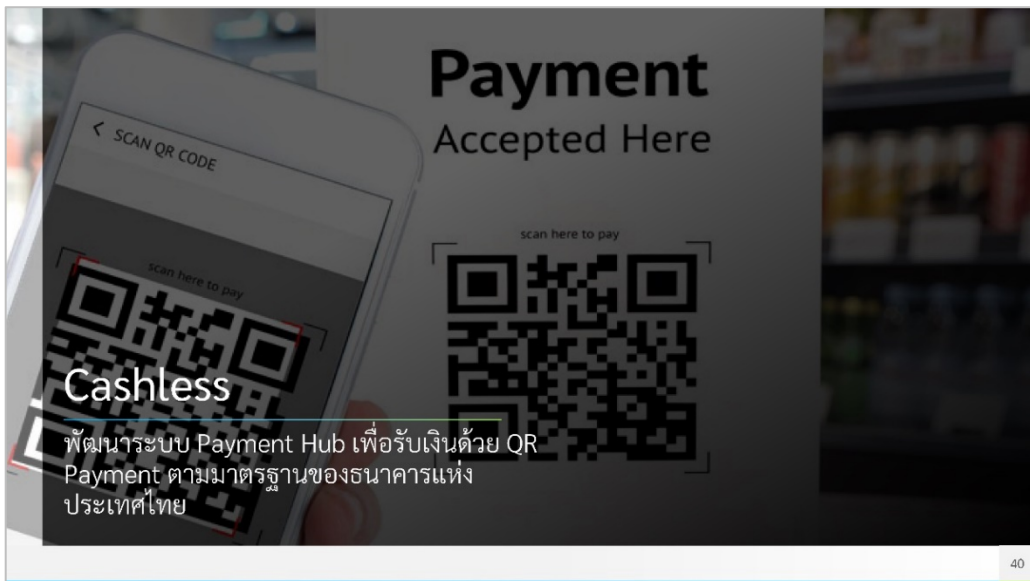
มหาวิทยาลัยขอนแก่นวางกลยุทธ์ไว้ประมาณ 4 เรื่องใหญ่ ๆ อย่างแรกก็คือ Workplace Infrastructure ที่ผมกล่าวว่าเทคโนโลยีมันต้องมีคือต้องใช้ดิจิทัลทั้งหมด แต่ปรากฏว่าทุกคนจะต้องเชื่อมต่อสัญญาณจากมือถือตนเองก็คงจะไม่ใช่ จึงเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตที่ดีและปลอดภัย ไม่ใช่ที่ไม่มีระบบป้องกันเลยเมื่อถูกแรนซัมแวร์ (Ransomware) แล้วก็เสียหาย นั่นคือโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่พร้อมในเรื่องของความปลอดภัยได้

เด่นพงษ์ สุดภักดี

ในส่วนถัดมามองว่าเราจะทำให้องค์กรเป็นสังคมไร้กระดาษ (Paperless) ซึ่งผมไม่กล้ารับปากว่าสามารถทำได้ภายใน 1 ปี แต่สามารถทำได้หากจะลดการใช้กระดาษลงเรื่อย ๆ ต่อมาคือสังคมไร้เงินสด (Cashless) อันนี้ผมกล้ารับปากว่าประมาณภายในระยะเวลา 1 ปี มหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องเป็นสังคมไร้เงินสด ทุกอย่างดำเนินการผ่านธนาคาร โดยเริ่มที่ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยและพยายามดึงทุก ๆ ภาคส่วนเข้ามา

ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security and Privacy) เป็นสิ่งที่ต้องทำเพราะนี่คือความปลอดภัย สิ่งที่น่าเป็นห่วงในตอนนี้มีสถานการณ์แรนซัมแวร์ (Ransomware) โจมตีระบบข้อมูล อย่างเช่นกรณีเรียกค่าไถ่ที่โรงพยาบาลสระบุรีก็เป็นสิ่งที่อาจจะเจอในอนาคตต้องทำให้ระบบสามารถกู้กลับคืนมาได้เมื่อเกิดปัญหา และมี 2 ทางออกจากเหตุการณ์นี้ คือ 1) จ่ายเงินเพื่อกู้ข้อมูลคืนหรือ 2) ทิ้งข้อมูลนั้นไปเลย และในช่วงเวลาเดียวกันนั้นที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองของประเศอาร์เจนตินาก็ถูกโจมตีระบบข้อมูลเช่นกัน แต่ด่านตรวจคนเข้าเมืองของอาร์เจนตินาเลือกที่จะทิ้งข้อมูลทั้งหมด แต่ที่โรงพยาบาลสระบุรีใช้วิธีแก้ปัญหาด้วยการพยายามกู้กลับมาให้ได้มากที่สุดและทำการสำรองข้อมูลไว้ หากข้อมูลที่สำรองไว้หายไป 2 วัน ก็จะเสียข้อมูลไปแค่ 2 วัน ดีกว่าทิ้งข้อมูลไปทั้งหมดเหมือนกรณีของอาร์เจนตินา ผมมองว่าอาร์เจนตินาอาจจะถือโอกาสนี้ใช้ขั้นระบบใหม่แทนระบบเก่าก็เป็นได้

ภาพที่ 1.20 ระบบ Payment Hub มหาวิทยาลัยขอนแก่น



Payment Hub หรือมหาวิทยาลัยขอนแก่นเรียกว่า Cashless เป็นระบบการชำระเงินของมหาวิทยาลัยที่รับเงินแบบ QR payment แล้วก็ทราบบยอดเงินทันที เมื่อประชาชนชำระเงินแล้วก็ต้องการทราบทันทีว่าได้รับแล้วและต้องได้รับบริการตอบกลับ ณ เวลานั้น แต่ถ้าใช้ Cashless โดย

ปรับองค์กรอย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

การโอนเงินเข้าบัญชี มีการตัดยอดตอน 5 ทุ่ม ซึ่งเราจะทราบยอดเงินในวันรุ่งขึ้นทั้งที่เราชำระไปตั้งแต่วันก่อนหน้า ความคาดหวังของประชาชนยุคปัจจุบันไม่ใช่แบบนั้นแล้ว หากจะซื้อตัวเครื่องบินก็ซื้อตอนนั้นต้องได้ตัว ณ ตอนนั้น ฉะนั้น Cashless จึงไม่ใช่แค่เรื่องของการรับเงินเพียงอย่างเดียว แต่เป็นกระบวนการที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือการบริการที่เร็วขึ้น

ตัวอย่างเช่น ในระบบยืมเงินทรองจ่ายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องเข้าไปที่หน้าต่าง แล้วดูว่ามีบริการอะไรบ้าง ต้องคืนเงินเท่าไร เมื่อกดแล้วก็ใส่ได้ว่าจะคืนเงินจำนวนเท่าไร เสร็จแล้วก็จะขึ้นมาให้ชำระ และเมื่อชำระแล้วก็จะสามารถทราบได้ทันที อีกประมาณ 2-3 นาที จะออกใบเสร็จเข้าที่อีเมลเป็นใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมตัดยอดในระบบว่ามีการหักบัญชีเรียบร้อยแล้ว

ภาพที่ 1.21 แพลตฟอร์มการรับเงินของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

KKU Payment Hub

แพลตฟอร์มการรับเงิน
กลางของมหาวิทยาลัย

ทำไม่ต้อง Payment Hub

- สามารถรู้การจ่ายเงินได้แบบ real-time
- ลดภาระการติดต่อประสานงานกับธนาคาร
- ลดขั้นตอน และ ลดการใช้กระดาษในระบบการรับเงิน
- เพิ่มความโปร่งใส แม่นยำ และตรวจสอบได้ของการรับเงิน

41

บริการสังคมไร้กระดาษหรือ Paperless หรือ Less Paper ถ้า Less paper ก่อน ผมจะไม่กล้า Paperless มากนัก Less paper ให้ได้มากที่สุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีระเบียบงานสารบรรณ คือให้อีเมลเป็นหนังสือราชการแล้วก็ส่งหนังสือแล้วก็มีกรลงลายมือชื่อแล้วปัจจุบันเราไปได้เร็วกว่านั้น Paper less ก็มีในการประชุมต่าง ๆ เอกสารการประชุมสภา จากเดิมคาดว่าจะตัดต้นไม้ 2-3 ต้น ในตอนนี้การประชุมสภาแต่ละครั้งไม่มีการตัดต้นไม้แล้ว

ภาพที่ 1.22 ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วยงานสารบรรณ

ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วย งานสารบรรณ

- อีเมล เป็นหนังสือราชการประเภทหนึ่ง
- การรับ-ส่ง อีเมล ถือเป็น การรับ-ส่งหนังสือ
- กำหนดมาตรฐานลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบบต่าง ๆ โดยอิง พ.ร.บ. อีกรรรมทางอิเล็กทรอนิกส์




Regulatory Revisioning

สร้างความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลง ด้วยการปรับกฎระเบียบให้รองรับ และชี้้นำการเปลี่ยนแปลง

43

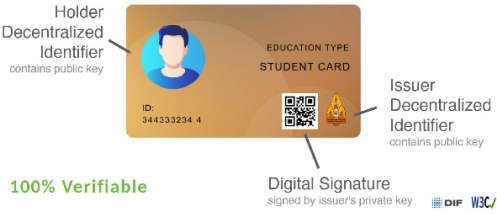
ภาพที่ 1.23 Digital ID



Digital ID

ใช้มาตรฐานยืนยันตัวตนที่ตรวจสอบได้ ด้วยเทคโนโลยี Blockchain

VERIFIABLE CREDENTIALS (VC)



100% Verifiable

DECENTRALIZED IDENTIFIER (DIDs)


DID Syntax (W3C)

did:icid:ic8Bd1uC2oF6gikGevNvkZ2rX5uEFCEX88C

Method-Specific Identifier

Method

Scheme



นี่คือลายมือชื่อที่มีลักษณะเฉพาะที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้เตรียมไว้แล้ว ได้แก่ นโยบายและเทคโนโลยี แต่ยังไม่ได้ดำเนินการคือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เรื่องของ Digital ID บนระบบ Blockchain พร้อมแล้ว แต่ตอนนี้กำลังหาโอกาสในการทำ Change

ปรับองค์กรอย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

Management อยู่ จะพบว่า มี Digital ID แต่ละคนก็จะมี ID ของตนเอง แล้วการเซ็นและการลงนามแต่ละครั้งก็จะเก็บอยู่บนระบบ Blockchain อาจจะถูกไปแต่ที่นี่คือสิ่งที่ประเทศเอสโตเนียใช้ ประชาชนจะมี Digital ID และ Digital ID นั้นไม่ใช่เพียงแค่เสียบัตรแล้วดึงข้อมูลออกมา แต่เรามีธุรกรรมในการทำอะไรสักอย่าง ต้องมีการเก็บบนระบบ Blockchain เพื่อไม่ให้มีใครมาแก้ไข เช่น ถ้าวันหนึ่งผมไปเปลี่ยนชื่อที่อำเภอ เมื่อเปลี่ยนเสร็จปรากฏว่าหลังจากนั้นมีคนเข้าไปแก้ไข Database ของกรมการปกครองเป็นชื่ออื่นไปเลยหรือเป็นอย่างอื่นไปเลยก็ได้ ตรงกันข้ามหากถูกเก็บบนระบบ Blockchain จะทราบทันทีว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ตอนที่เรากำลังทำมันอยู่ตรงไหน

ต่อไปผมจะพาท่านไปดูของจริง โดยเริ่มจาก Cashless ก่อนแล้วกัน ผมมียอดยืมเงินไว้เพื่อทดสอบระบบ 100 บาท เพื่อที่จะนำไปคืนและทยอยคืน เพื่อที่ท่านจะได้พบว่าการทำงานของระบบเป็นอย่างไร นี่เป็นหน้าเพจของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ถ้าเข้าสู่ระบบตรังนี้เสร็จก็จะเข้าไปในระบบที่เป็น Portal ของผม จะมีเรื่องของเงินไม่ว่าจะเป็น เงินเดือน รายได้ เงินยืมตรงจ่าย ที่เป็นสีเขียวคือชำระหมดแล้ว สีเหลืองคือยังอยู่ในขั้นดำเนินการ หากผมจะคืนเงินจำนวน 1 บาท ก็จะขึ้นมา 1 บาท แล้วเข้าแอปพลิเคชันธนาคารอะไรก็ได้เพื่อชำระเงิน เมื่อสแกนระบบก็จะขึ้นเตือนบอกว่าชำระค่าอะไร วงเงินเท่าไร เมื่อตรวจสอบแล้วก็กดยืนยัน 1 บาท สักพักผมจะได้รับใบเสร็จมาที่อีเมล สำหรับยอดเมื่อผ่านไปประมาณ 5 - 10 นาที ก็จะปรับตัวเลขให้ การที่ใช้เวลานี้เนื่องจากการออกใบเสร็จ ซึ่งมีการคุมยอดจากผู้ตรวจบัญชี มีกระบวนการทำงานอยู่เบื้องหลัง โดยใช้คอมพิวเตอร์ทั้งหมด นี่คือตัวอย่างของใบเสร็จที่มาทางอีเมลว่าผมคืนเงิน 1 บาท เมื่อสักครู่นี้เรียบร้อย จบขั้นตอนการจ่ายเงินออนไลน์ ดัดยอดแล้วไม่ต้องไปส่งหลักฐาน เพราะระบบเคลียร์ให้เรียบร้อยและมีใบเสร็จรับเงินที่มีระเบียบของมหาวิทยาลัยขอนแก่นรองรับเป็นใบเสร็จรับเงินที่เป็น e-Receipt ที่ลงลายมือชื่อด้วยลายมือชื่อของมหาวิทยาลัย

ภาพที่ 1.24 ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

The diagram illustrates the workflow for creating an e-Receipt. It starts with a PDF document containing fonts. This document is processed by a system labeled 'Create PDF/A-3', which also handles XML, XMP, and ICC data. The final output is a PDF/A-3 file with associated XML data. To the left of the diagram is a sample of a Thai e-Receipt from Khon Kaen University. The receipt is in Thai and includes a signature and a green stamp that reads 'มหาวิทยาลัยขอนแก่น' (Khon Kaen University).

เดบพงษ์ สุดภักดี

อีกตัวอย่างที่ต้องการจะให้ท่านได้ดูคือ ระบบการยืนยันตัวตน สิ่งที่ต้องใช้ในการยืนยันตัวตนคือโทรศัพท์มือถือเพื่อยืนยันว่าได้ล็อกอินที่คอมพิวเตอร์จริง เมื่อผมได้ล็อกอินคอมพิวเตอร์ระบบก็จะส่งเลขขึ้นมาที่หน้าจอ และต้องเลือกให้ตรงกับที่ผมมองเห็น นั่นคือถ้าใครเข้า Username และ Password ที่อื่นมันจะไม่ขึ้น เมื่อกดเลขแล้ว มือถือก็จะสแกนหน้าแล้วก็ยินยอมข้อมูลเข้าทันที นี่คือระบบความปลอดภัยแบบสองชั้น และผมก็เข้าสู่ระบบของมหาวิทยาลัย

ภาพที่ 1.25 แพลตฟอร์มสำหรับระบบเอกสารออนไลน์และกระบวนการดิจิทัลอัตโนมัติ

The image displays a digital process automation platform. On the left is a screenshot of a web interface for 'ระบบบริหารงานเอกสาร' (Document Management System) at 'มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์' (Rajabhat Vichit Vejjajit University). The interface shows a user profile for 'เดบพงษ์ สุดภักดี' (Depong Sodsakuldee) with fields for name, ID, and contact information. Below the profile is a list of documents with columns for document name, date, and status. A large black box with white text is overlaid on the bottom left of the screenshot, reading 'Digital Process Automation' and 'ใช้แพลตฟอร์มสำหรับระบบเอกสารออนไลน์และกระบวนการดิจิทัลอัตโนมัติ' (Use platform for online document management system and digital process automation). On the right is a flowchart diagram illustrating a digital process flow. The flowchart starts with a 'Start' node, followed by a 'Login' step, then a 'Check Document' step, and a 'Process Document' step. The flowchart includes various nodes for document creation, approval, and distribution, connected by arrows indicating the sequence of operations. The flowchart ends with a 'End' node.

หากจะดำเนินการเรื่องเดินทางไปปฏิบัติงาน ที่ไม่ใช่คำว่าเดินทางไปราชการเพราะว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่ใช่ส่วนราชการ แบบฟอร์มจะแสดงว่าควรเดินทางด้วยอะไร แล้วขึ้นชื่อมาพร้อมกับค่าเบิกจ่าย ระบบจะคำนวณให้ด้วยว่าใช้จ่ายอะไรบ้าง ไปกี่วัน นอนค้างกี่คืน ค่าที่พักราคาสูงสุดได้ที่เท่าไร เบี้ยเลี้ยงได้กี่บาท ระบบเตรียมข้อมูลไว้พร้อมตั้งแต่ตอนที่ขอ เพราะฉะนั้นจะได้ทราบแต่ต้นว่าควรจะจัดการอย่างไร เดินทางด้วยวิธีไหน ค่าใช้จ่ายเท่าใด เมื่อเสร็จบันทึกแล้วก็จะส่งต่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบ ขั้นตอนเหล่านี้มีการใช้คนอยู่ในระบบประมาณ 3-4 คน ซึ่งเป้าหมายของผมนั้นก็คือเราจะลดแต่ละขั้นตอนโดยการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาทดแทน

ที่น่าสนใจกว่านั้นระบบจะบอกเลยว่าขั้นตอนแต่ละขั้นตอนใช้เวลาเท่าไร ไปค้างอยู่ที่ไหน นานที่สุดของแต่ละรายการ ระบบนี้ยังไม่ได้ตั้งค่าวันหยุดก็เลยใช้เวลานาน แสดงให้เห็นว่าในกระบวนการแต่ละขั้นตอนของแบบฟอร์มเมื่อกรอกแบบฟอร์มแล้ว และส่งแล้ว ระบบมันจะดำเนินการอัตโนมัติไปตามขั้นตอนที่วางไว้ ซึ่งแต่ละคนต้องมาตรวจสอบเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบ ถ้าไม่เห็นชอบต้องไปทางไหน ถ้าต้องแก้ไขต้องกลับไปไหน กลับไปที่ใครให้แก้ไข ต้องผ่าน

ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นหรือไม่ เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบหรือไม่ ก่อนที่จะมาถึงอนุมัติ ทั้งหมดนี้คือเป้าหมาย กล่าวคือเราพยายามที่จะใช้ซอฟต์แวร์เข้าไปเป็นตัวจัดการแทนคนในขั้นตอนเหล่านี้ นี่คือนี่ที่เราทำอยู่ ณ ปัจจุบันสามารถทดแทนคนได้จำนวนหนึ่ง จนกระทั่งมาถึงจุดเบิกจ่าย บันทึกแล้วก็วันใหม่ ถ้าเกิดว่ายืมเงินทรงจ่าย ระบบก็หักรายการจากเงินทรงจ่ายและดำเนินการตามระบบอีกรอบเป็นการเสร็จสิ้น

นี่คือตัวอย่างของ ขั้นตอนการทำงานที่เล่าให้ฟัง เพื่อให้ท่านพบว่าไม่ใช่เพียงแค่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีไปเรื่อย ๆ แต่เป้าหมายของเรา คือ ประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจของคนที่ได้รับบริการ ประสิทธิภาพของเราคือความเร็ว ไม่ต้องทำงานซ้ำแล้วซ้ำอีก งานที่คอมพิวเตอร์สามารถตรวจได้ก็ให้ระบบตรวจ ส่วนงานที่ต้องใช้การตัดสินใจจำเป็นต้องใช้คนอยู่ แต่ถ้าในอนาคตมีวิธีการที่ทำให้คอมพิวเตอร์ตัดสินใจแทนเราได้ เช่น ใบเสร็จรับเงิน พอเสนอเข้ามาเสร็จจากหน่วยงานหรือองค์กรที่มีข้อมูลมาพร้อม คอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ คอมพิวเตอร์อ่านกระดาษไม่ได้ใช่ไหม เนื่องจากความไม่ชัดเจนของข้อมูลที่เป็นตัวเขียน เพราะฉะนั้นเขียนเป็นใบเสร็จที่เป็นลายมือ จะเชื่อยากถ้าไม่ได้มาเป็นข้อมูล แต่ใบเสร็จรับเงินที่เป็นมาตรฐานจะต้องมีข้อมูล ไม่ใช่เป็นเพียงแค่หน้าตา มันก็เป็นขั้นตอนการทำงาน ให้เห็นตัวอย่างที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นใช้กันในปัจจุบัน เช่น หนังสือ วิธีการที่เลขานุการส่งแฟ้มให้ผมพิจารณา จะขอนำมาสักเรื่องพอที่จะเป็นตัวอย่างได้ สิ่งนี้เป็นหนังสือจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่นส่งหนังสือถึงผม เมื่อมาถึงมหาวิทยาลัยขอนแก่น หากมาในรูปแบบกระดาษทางสารบรรณจะตัดตอนโดยสแกนบันทึกเข้าระบบเป็นไฟล์ PDF แล้วก็ดำเนินการตามขั้นตอนปกติของการกรองเอกสารแล้วก็เสนอเอกสารมาที่ผม เช่น ผมบอกว่าผมดูแล้วและก็ลงนามแล้วหรือผมอาจจะเขียนหนังสืออะไรก็ได้ เช่น ให้รับรอง ผมยกตัวอย่างนี้คือผมเขียนหนังสือปกติ แล้วลงลายมือชื่อแล้วก็เซฟส่งไฟล์นี้ให้เลขานุการ เมื่อลงชื่อเสร็จก็จะเข้าระบบสารบรรณส่งต่อไปที่กระบวนงานเอกสารในลำดับต่อไป การเขียนเอกสารแบบนี้ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นตอนนี้เป็นเรื่องปกติ การเขียนแบบนี้ไม่ได้ใช้กระดาษแล้ว

อันนี้คือลายมือชื่อของคนที่เสนอมาข้างในจะมีลายมือชื่อ ในลายมือชื่อจะมีหน้าตาผิดปกติ สามารถคลิกได้ที่เป็นรายชื่อ ผมก็จะเขียนหนังสือ ตัวอย่าง ขอเบิกงบมา 6,000 บาท ถ้าผมอนุมัติก็จะลงลายมือชื่อแต่ผมจะพิเศษกว่าลายมือชื่อหลายท่านก็คือจะมีขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยต้องเสียบตัวนี้ไว้ที่เครื่องถึงจะเซ็นได้ นี่คือผมยกระดับความปลอดภัยของตนเองเมื่อเซ็นเสร็จก็นำไปวางไว้ให้เลขานุการเป็นเรื่องส่งการแล้วการอนุมัติเงินเรียบร้อย ซึ่งเมื่อเลขานุการเห็นก็จะนำขึ้น เพื่อส่งต่อไปดำเนินการตามวิธีเสนอแฟ้มต่อไป นี่เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงภาพรวมตั้งแต่ระดับประเทศจนกระทั่งมาถึงที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ดำเนินการ



เครื่องมือดิจิทัลเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและ เสริมสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชา โสมาบุตร

ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศักดิ์สุริยา ไตรยราช

กรรมการบริหารโครงการ KKU Smart Learning Academy มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ดร.ศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม

รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กราบเรียนท่านคณบดี ผู้บริหาร คณาจารย์ และสวัสดิ์ผู้เข้าร่วมงานทุกท่าน วันนี้ถือเป็นที่เกียรติอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยได้มีโอกาสมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ไปด้วยกัน วันนี้ลงทะเบียนมาทั้งหมด 53 ท่านถือว่าท่านให้เกียรติกับวิทยาลัยปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยิ่งที่มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เรามีโอกาสได้เปิดดูโปรไฟล์ของแต่ละท่าน จึงทำให้ทราบว่าท่านผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมากมายที่ให้เกียรติเดินทางมาในวันนี้ ไม่ว่าจะเป็น ท่านนายกท่านปลัดอำเภอ ในส่วนงานต่าง ๆ

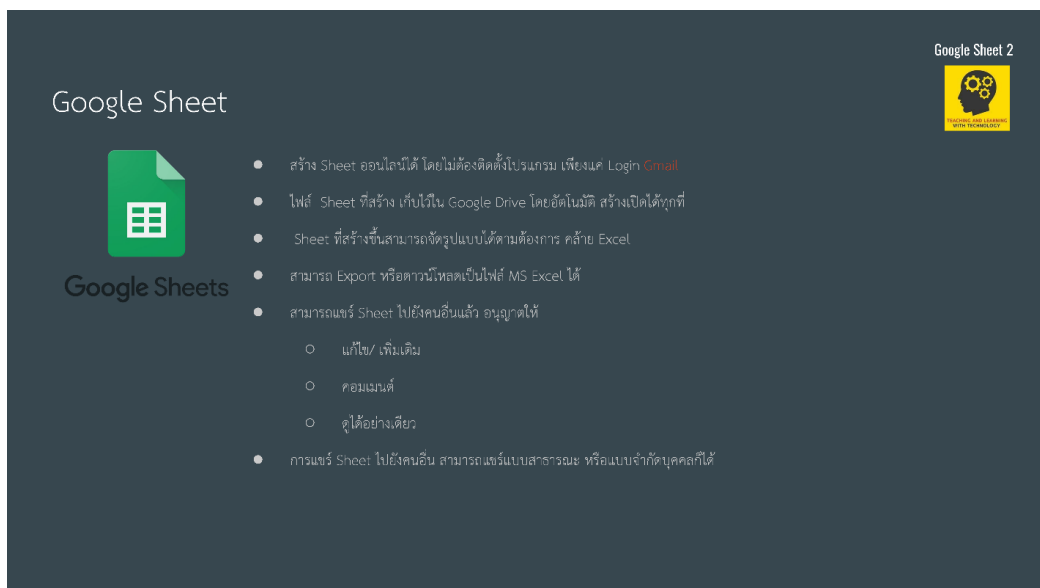
บทนำ

วันนี้เราจะมาเรียนรู้กันว่าโปรแกรมไลน์ (Line) สรุปลแล้วเป็นเครื่องมือที่ดีหรือมีผลกระทบอย่างไร เราใช้ไลน์ในการติดต่อกันข้อดีข้อเสียคืออะไร และประเด็นปัญหาส่วนใหญ่มักเกิดจากอะไร นอกจากการเรียนรู้ออนไลน์ที่เราจะส่งผ่านซึ่งกันและกันแล้ว ต่อไปเราต้องการที่จะให้ทุกท่านช่วยเข้ากิจกรรมเช็กอินของเรา เมื่อเข้าไปแล้วให้ถ่ายรูปตัวเอง พร้อมเขียนชื่อเล่นและชื่อสังกัดแบบย่อ จากโพสต์ที่ขึ้นมา เราจะเห็นว่ามาจากหลากหลายพื้นที่ การเรียนรู้การใช้แอปพลิเคชันนี้ทุกท่าน สามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับงานได้ เช่น การประชุม เช็กผู้มาประชุม

ผู้มาประชุมมีใครบ้าง โดยที่ไม่ต้องลงชื่อบนกระดาษ นอกจากนั้นยังสามารถใช้วิดีโอถ่ายภาพเคลื่อนไหวของตัวเอง หรือสิ่งที่ต้องรายงานในระยะเวลาอันสั้น ณ เวลานั้น

ให้ทุกท่านเข้าไปที่ www.menti.com เป็นโปรแกรมที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมทุกคนกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์ สามารถนำไปปรับใช้ในองค์กรของท่านได้ในกรณาคำความคิดเห็นของคนในหรือนอกองค์กร ลักษณะของโปรแกรมปลายเปิดนี้ ท่านสามารถนำไปใช้ในองค์กรของท่านได้ในกรณีที่ต้องการสอบถามความคิดเห็นกับประชาคม หรือผู้ที่มาเข้าร่วม โดยต้องการให้อภิปรายโดยไม่ระบุตัวตน

ภาพที่ 2.1 โปรแกรมสเปรดชีตออนไลน์ Google Sheets



Google Sheet สามารถใช้แทน Excel ได้โดยมีตารางคำนวณทั้งหมดเช่นเดียวกันกับ Microsoft Excel แต่สิ่งที่ทำได้เพิ่มมา คือ สามารถแชร์ข้อมูลเพื่อทำร่วมกันได้เลย ท่านที่เข้าไปแล้วจะสังเกตเห็นว่าเพื่อนคนอื่นนั้นกำลังพิมพ์อยู่ใช่ไหม นั่นหมายความว่าเอกสารนี้ใครจะเข้ามาช่วยพิมพ์เอกสารหรือเข้ามาช่วยในการทำงานก็ได้ ไม่ใช่ว่าทำเครื่องเดียวแล้วทำด้วยกัน 30 คน ถ้าไม่มีชื่อทำอะไร ไม่ยากครับ สามารถเพิ่มชื่อเข้าไปได้เลยครับ บางคนพิมพ์ชื่อผิดเราก็สามารถแก้ไขได้ โปรแกรมนี้ไม่มีค่าใช้จ่าย เพียงแค่สมัคร Gmail ก็สามารถใช้งานได้ เอกสารนี้สามารถแชร์ได้ 3 แบบ คือ 1) แชร์แบบสาธารณะ 2) เข้ามาดูได้อย่างเดียว 3) อนุญาตให้บางคนแก้ไขได้ แต่มีข้อควรระวัง คือ เอกสารบางอย่างที่เป็นความลับหรือจำกัเฉพาะผู้ที่รู้เรื่อง ควรจำกัดสิทธิ์ในการแก้ไข

รบกวนทุกท่านสังเกตที่หน้าจอ หากขึ้นอย่างนี้ทุกท่านควรทำอย่างไรดี ถ้าเป็นเด็กรุ่นใหม่พวกเขาเริ่มที่จะอ่านก่อน ตรงกันข้ามกับคนรุ่นเก่า ๆ ที่จะถามก่อนว่าให้ทำอะไร ทุกท่านลอง

ปรับองค์กรอย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

พิจารณาอ่านดูในบรรทัดแรก อ่านว่า Response @ และต้องเข้าที่เว็บ oab.com/ โดยสามารถเข้าถึงได้จาก Chrome แล้วคัดลอกที่ช่องใส่ URL จากนั้นพิมพ์คำว่า oeb.com/ เมื่อเข้ามาในหน้าเว็บ oeb.com/ จะมีช่องให้ใส่ชื่อ และชื่อเล่น จากนั้นให้ทุกท่านกดยืนยัน เมื่อเรียบร้อยแล้วให้ทุกท่านกดต่อไปได้เลย

นี่เป็นปัญหาในการใช้งานระบบดิจิทัลของผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นคนยุคเก่าที่กำลังปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล จะมีปัญหาเช่นนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้งและเกิดเป็นความแปลกประหลาดแก่คนรุ่นใหม่ เช่น การส่งรูปเชิญชวนสมาชิกในกลุ่ม LINE ทานข้าว ซึ่งบางครั้งข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปนั้นไม่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในกลุ่ม สิ่งนี้เป็นปัญหาของคนในยุคเก่าที่กำลังปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล และหากว่าเด็กยุคใหม่เข้ามาเห็นก็จะรู้สึกว่สิ่งที่พวกท่านทำนั้นแปลกอยู่ไม่น้อยและคงมีแต่คนยุคเราที่เห็นว่าเป็นเรื่องปกติ

ภาพที่ 2.2 ปัญหาที่พบในการบันทึกไฟล์

Google Drive File Stream 1

เคยพบปัญหานี้หรือไม่?

- เครื่องที่ทำงาน กับที่บ้าน คนละเครื่อง จะทำงานก็ทำบอก Save ไฟล์กลับบ้านด้วย
- เมื่อใช้เครื่องอื่นที่ไม่ใช่เครื่องที่ทำงาน ก็ยุ่งยากในการย้ายไฟล์
- เปลี่ยนเครื่องที่ไร วุ่นวายย้ายข้อมูลทุกที
- เครื่องพัง ชีวิตก็พังไปด้วย ไม่เหลืออะไรเลย

:(
Your PC ran into a problem and needs to restart. We just collecting some error info, and then we'll restart for you.
20% complete

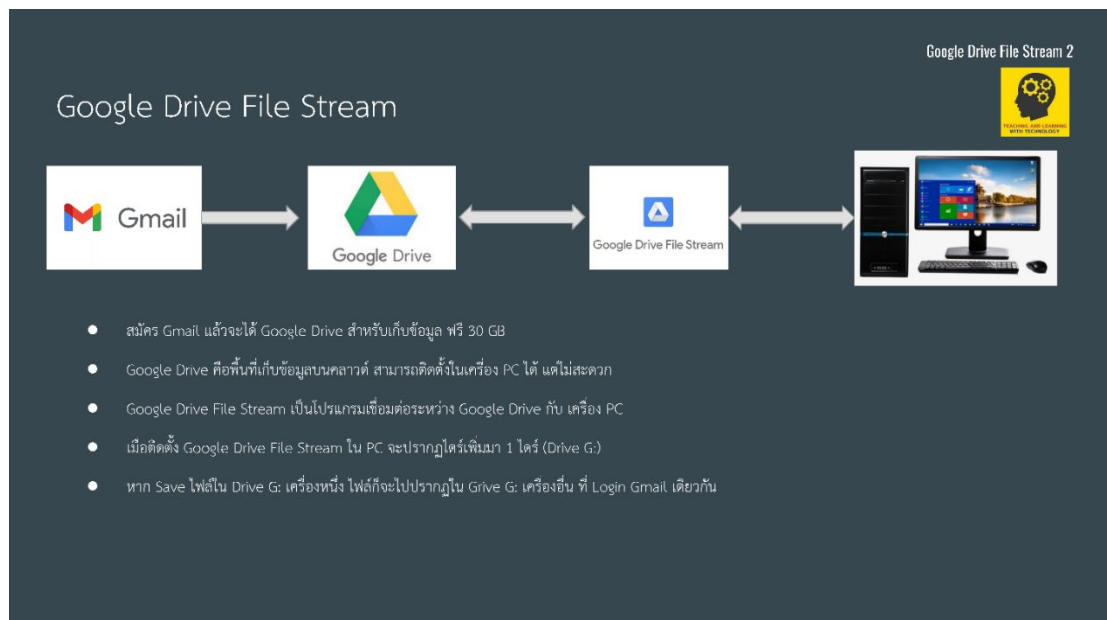
การบันทึกไฟล์อย่างมืออาชีพด้วย Google Drive File Stream

ทุกท่านเคยประสบปัญหาต่อไปนี้บ้างหรือไม่ เครื่องที่ทำงานกับที่บ้านคนละเครื่องจึงต้องบันทึกไฟล์เอกสารไปทำต่อที่บ้าน เมื่อทำเสร็จก็ต้องบันทึกและนำมาเปิดให้ผู้บังคับบัญชาในที่ทำงานอีก ในบางครั้งไฟล์ที่ท่านบันทึกมาก็มีปัญหา เช่น ไม่สามารถเปิดได้หรือลืมบันทึก เป็นต้น หากท่านใดใช้แฮนด์ไดรฟ์ (Handy Drive) ก็พบว่ามีปัญหาเช่นกัน คือ เวลาต้องการใช้งานเรามักจะหาไม่เจอ

ปัญหาที่อาจจะเกิดอีกประการ คือ สับสนและย้ายไฟล์ไปที่อื่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา แต่สำหรับบางท่านอาจจะใช้เป็นข้ออ้างในการทำงานได้ว่าไฟล์ได้หายไปเพราะเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา ปัญหาที่อ้างมาเบื้องต้นทุกท่านสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยเครื่องมือที่ชื่อว่า Google Drive File Stream เป็นโดเมนที่ทำหน้าที่เชื่อมระหว่าง Google Drive และเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน สำหรับการเข้าถึงท่านต้องสมัคร Gmail เพื่อเข้าถึง Google Drive รบกวนทุกท่านไปที่หน้าจอบทคอมพิวเตอร์ของท่าน สังเกตที่ตารางจุดเก้าจุด ที่มุมขวาบนในหน้าจอ แล้วคลิกหนึ่งครั้งที่ Google Drive ข้อมูลที่ท่านสร้างจะอยู่ในนั้น

ข้อมูลที่ท่านเก็บใน Google drive เวลาที่บันทึกไฟล์งานเป็น Microsoft Word ทุกท่านบันทึกไฟล์ไว้ที่เครื่องใช้หรือไม่ แต่หลังจากนี้ขอให้ทุกท่านบันทึกไว้ใน Google Drive File Stream เพราะหากท่านบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ จะไม่สามารถเชื่อมต่อกับเครื่องอื่น ๆ ได้ โดยการทำงานของระบบนี้คือ ระบบจะส่งงานมาที่ Google Drive เองโดยอัตโนมัติ เหตุการณ์สมมุติ หากวันนี้ท่านพิมพ์บันทึกข้อความไว้ประมาณสัก 5 ไฟล์ งานที่ท่านบันทึกจะถูกส่งเข้าไปยัง Google Drive ทันทีและท่านสามารถเปิดไฟล์ที่ไหนก็ได้

ภาพที่ 2.3 Google Drive File Stream



“ใครสามารถใช้งาน Google Drive File Stream ได้บ้าง” คำตอบคือ ทุกคนสามารถใช้ได้ เพียงแค่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับวิธีการใช้งาน Google Drive File Stream ให้ทุกท่านเข้าไปที่ Google เพื่อดาวน์โหลด Google Drive File Stream และติดตั้ง โปรแกรมนี้จะทำการติดตั้งเพียงครั้งเดียวโดยไม่ต้องดาวน์โหลดทุกครั้งที่จะใช้งาน ให้ทุกท่านเลือกที่วินโดวส์

ปรับองค์ประกอบอย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

(Windows) แล้วเลื่อนหน้าจอลงมาด้านล่าง จะมีปุ่มให้กดติดตั้ง (Installs) จากนั้นรอรระบบทำการติดตั้งให้เรียบร้อย สำหรับท่านที่ติดตั้งจากที่นี่เรียบร้อยแล้วก็คงจะไม่มีปัญหา เมื่อเดินทางกลับบ้านก็สามารถใช้ต่อได้เลย แต่สำหรับท่านที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น หวังว่าหากเดินทางกลับบ้านแล้วจะสามารถติดตั้งด้วยตนเองได้ที่บ้าน

หลังจากที่ติดตั้งเสร็จแล้ว ให้เข้าสู่ระบบ (Log In) Gmail ของแต่ละท่าน จากนั้นเข้าไปใน My Computer ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมี Drive G เพิ่มขึ้นมา ซึ่งจะมีข้อมูลที่อยู่ใน Google Drive ทั้งหมด นั่นหมายความว่าท่านต้องบันทึกไฟล์งานที่ Drive G เพราะถ้าสมมติว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านเสียหายข้อมูลของท่านก็จะยังอยู่ใน Google Drive ข้อมูลเพิ่มเติมเราสามารถใช้ Gmail ทั่วไประบบมีพื้นที่ให้แต่ละท่านจำกัดที่ 15 GB ถ้าหากท่านไม่ได้ทำการติดตั้ง Google Drive File Stream ในเครื่องคอมพิวเตอร์ก็สามารถบันทึกไฟล์เก็บใน Google Drive ได้เลย ซึ่งอยู่ใน Google Drive สามารถสร้างโฟลเดอร์ใหม่อีกได้ จะสังเกตได้ว่าไม่จำเป็นต้องใช้เฮนตีใครฟอีกต่อไป หากท่านจะเปิดใช้งานสามารถเข้าไปที่ My Computer และเข้า Drive G ได้เลย หากเป็นเครื่องอื่นเราก็สามารถติดตั้งโปรแกรม Google Drive File Stream และเชื่อมต่อได้เองเลย ถึงแม้ว่าจะติดตั้ง 3 เครื่องแต่ละจะเข้า Gmail เดียวกัน Google Drive File Stream ก็จะเชื่อมโยงข้อมูลให้โดยอัตโนมัติ

การเข้าใช้งาน Google Drive File Stream จะต้องเข้าสู่ระบบโดยใช้ Gmail เท่านั้น เพราะถ้าเป็น Hotmail จะไม่สามารถทำได้ ขออนุญาตสรุปอีกรอบ Google Drive File Stream ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่าง Google Drive กับเครื่องคอมพิวเตอร์ และสำหรับบางท่านที่ไม่ต้องการเข้าไปดูใน My Computer ระวังความเสี่ยงที่มุมด้านขวาข้างล่างตรงลูกศรปีกกา เราสามารถคลิกตรงนั้นได้โดยมีใครฟอยู่ตรงนั้น หรือสามารถเข้าไปที่ใครฟได้เลยโดยตรง สรุปใน Google Drive File Stream หากจะใช้งานได้ต้องสมัคร Gmail เสียก่อน โดยระบบให้ใช้ 30 GB หากต้องการพื้นที่มากกว่านี้ มี 2 วิธี คือ 1) ซื้อ และ 2) สมัครเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น เพราะสำหรับนักศึกษาและศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นสามารถใช้ Google Drive ในการเก็บข้อมูลได้ฟรีตลอดชีวิตโดยไม่จำกัดความจำ ซึ่งขณะนี้เราเองก็ใช้งานไปแล้วจำนวนกว่า 100 GB ซึ่งส่วนใหญ่เป็นรูปภาพ

Google Drive มีพื้นที่เก็บอยู่บนคลาวด์ (Cloud) สามารถติดตั้งได้ในคอมพิวเตอร์ ถึงแม้จะสามารถติดตั้งได้แต่ก็ไม่สะดวกเท่าใด ฉะนั้นจึงใช้ Google Drive File Stream เป็นตัวเชื่อม เมื่อบันทึกไฟล์งานแล้วจะไปอยู่บน Google Drive อีกที ทั้งหมดที่กล่าวมานี้เป็นความสะดวกในการย้ายข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์ปัจจุบัน อย่างเช่น เราเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ เราไม่จำเป็นต้องสำรองข้อมูล อีกทั้งยังสามารถลบข้อมูลทั้งหมดได้ทันที เนื่องจากงานทั้งหมดเก็บไว้ใน Google Drive File Stream เรียบร้อยแล้ว ในบางกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์อาจให้เปลี่ยนรหัสผ่าน Gmail ก่อนเพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ภาพที่ 2.4 ความยุ่งยากในการทำงานร่วมกัน

เหตุการณ์นี้อาจไม่เป็นอุปสรรค... แต่ก็ไม่สะดวก

- ทำงานเดียวกัน ทำคนละเครื่อง เสร็จแล้วเอาไฟล์มาต่อกัน
- ทำงานเดียวกัน อยากช่วยกันดู ช่วยกันแก้ไข ต้องเอาชิ้นจอลใหญ่ หรือจุ่มกันดู
- ทำเอกสาร 1 ชุด หลายคนพูด แต่...พิมพ์อยู่คนเดียว
- ทำเอกสารแล้ว อยากให้คนอื่นช่วยคอมเมนต์ แต่ยังไม่อยากปรับ
- ทำเอกสารแล้ว อยากให้คนอื่นอ่านอย่างเดียว แต่แก้ไขไม่ได้



Google Docs 1



สำหรับข้อควรระวัง คือ หากท่านจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของคนอื่นแล้วไปติดตั้ง Google Drive File Stream ไว้ เมื่อเวลาลงชื่อออก (Log Out) ให้ลงชื่อออกได้เลยไม่จำเป็นต้องลบข้อมูล เพราะถ้าหากลบข้อมูล เมื่อท่านเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านเองข้อมูลในไดรฟ์จะลบไปด้วย ดังนั้นแค่ลงชื่อก็จากระบบก็เป็นการเรียบริ้อย

ทุกท่านเคยพบกับเหตุการณ์ดังต่อไปนี้หรือไม่ ทำงานขึ้นเดียวกันแต่ทำหลายคน และทำคนละเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อทำเรียบริ้อยแล้วต้องนำไฟล์งานมาเรียบเรียงใหม่อีกรอบ ซึ่งเรามองว่าค่อนข้างซับซ้อนและอาจเกิดเหตุยุ่งยากในขั้นตอน เช่น แอนติไวรัส มักมาพร้อมกับไวรัสที่ทำลายระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ และเหตุการณ์ต่อมาที่มักเจอ คือ ทำงานเดียวกันต้องการช่วยกันแก้ไขหรือช่วยกันทำงาน บางครั้งก็ต้องขึ้นจอลแล้วนั่งดูด้วยกัน หรือเครื่องคอมพิวเตอร์หนึ่งเครื่องแล้วดูด้วยกันหลายคน เหตุการณ์ต่อมาคือ มีไฟล์งาน 1 ชิ้น และมีความจำเป็นที่ต้องการให้หลายคนแสดงความคิดเห็นในเอกสารชิ้นนั้น ปัญหาคือมีคนเดียวพิมพ์ เราจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างไรบ้าง

การใช้งาน Google Doc

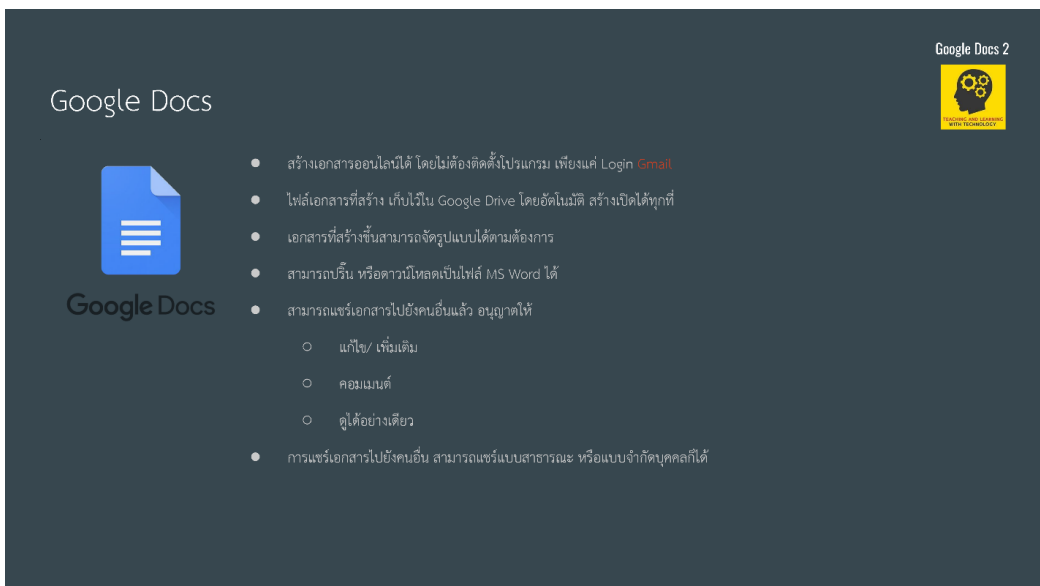
วันนี้เราต้องการแนะนำ Google Doc ให้ทุกท่านได้รู้จัก ก่อนอื่นขอให้ทุกคนเข้าไปที่ Gmail จากนั้นเลือกที่ Google Drive เมื่อเข้ามาเรียบริ้อยแล้วให้สร้างแฟ้มงาน (Folder) ขึ้นมา แล้วตั้งชื่อใหม่ว่า COLA ชื่อนี้เราจะใช้ทดสอบการใช้ Google Doc ในวันนี้ หมายความว่าท่านจะใช้แฟ้มงานนี้ในการเรียนรู้การใช้ Google Doc ในวันนี้เท่านั้น ต่อไปให้ทุกท่านคลิกเข้าไปในแฟ้ม

ปรับองค์ประกอบอย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

งานใหม่ที่สร้างขึ้น จากนั้นเลื่อนลูกศรไปที่มุมบนทางด้านซ้ายของหน้าจอ และคลิกที่คำว่า “ใหม่ (New)” หลังจากนั้นตั้งชื่อไฟล์เดือว่าทดสอบ

ต่อมาให้ทำใน Google drive เราจะสร้าง Google Doc การสร้าง Google Doc สามารถทำได้ง่าย ๆ ทุกท่านสังเกตที่มุมบนซ้ายคลิกตรงเครื่องหมายบวกที่คำว่า “ใหม่ (New)” คลิกหนึ่งครั้ง หลังจากนั้นให้เลือกคำว่า Google Doc (เอกสาร) แล้วทุกท่านจะได้เอกสารเปล่าฉบับหนึ่งขึ้นมาซึ่งเป็นเอกสารที่ไม่มีชื่อและตรงคำว่า “เอกสารไม่มีชื่อ” ให้ทุกท่านเปลี่ยนชื่อเป็น “ทดสอบบันทึกข้อความ รายงาน” หรือชื่ออื่น ๆ ที่ท่านต้องการ

ภาพที่ 2.5 โปรแกรม Google Doc



ทวนอีกรอบ หน้านี้คือ Google Drive เราจะสร้างเอกสารเปล่าใน Google drive ต้องทำอย่างไร นั่นคือคลิกที่คำว่า “ใหม่” ภาษาอังกฤษคือ New จะมี Google Doc หรือภาษาไทยจะขึ้นว่า “เอกสาร” ให้คลิกหนึ่งครั้ง และจะได้เอกสารเปล่าที่หน้าตาเหมือน Microsoft Word แต่รูปแบบเป็นออนไลน์ ต่อไปตรงคำว่า “เอกสารไม่มีชื่อ” ให้เปลี่ยนชื่อเป็นอะไรก็ได้ เช่น บันทึกข้อความ หนังสือรับรอง บันทึกข้อความอนุเคราะห์ เป็นต้น ทุกท่านจะสังเกตว่า การทำงานคล้าย Microsoft Word

ความแตกต่างของ Google Doc ต่างจาก Microsoft Word ธรรมดาอย่างไร ประการแรก Microsoft Word จะใช้งานในรูปแบบออฟไลน์ นั่นหมายความว่าหากจะส่งให้คนอื่นจะต้องส่งเป็นเมล หรือส่งไฟล์ แต่ Google Doc สามารถส่งต่อให้คนอื่นเข้ามาพิมพ์เอกสารใน Google Doc ได้เลย และไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมอะไรเพราะเป็น Google Doc ไม่ใช่ Microsoft Word

หลายท่านอาจจะบอกว่าทำไมวิทยากรสอนไปอย่างรวดเร็วแต่ด้วยเวลาที่จำกัดในวันนี้ ที่จริงแล้วทางวิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสอนเต็มรูปแบบในเรื่องนี้ นอกจากงานที่วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว เรายินดีที่จะเดินทางไปสอนท่านที่พื้นที่ของท่านไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหรือส่วนราชการ เช่น ที่องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา ทางวิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้จัดกิจกรรม 3 วัน เพื่อสอนเรื่องนี้อย่างละเอียด ฉะนั้นวันนี้ทุกท่านเดินทางมาอบรมเพียงวันเดียวแล้วได้ทุกอย่าง หากเราจะสามารถค่อย ๆ เรียนรู้ไปด้วยกันเหมือนที่องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา สามารถติดต่อมาที่ อาจารย์เปาโล ได้เลย ทางวิทยากรพร้อมที่จะไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับท่าน

มีคำถามว่า Google Doc สามารถเปลี่ยนฟอนต์ได้หรือไม่ คำตอบคือ ได้ สามารถเปลี่ยนเป็นฟอนต์อะไรก็ได้ที่ท่านต้องการ ในที่นี้มีใครที่เชี่ยวชาญ Google Doc บ้าง การจัดหน้าหรือการจัดการรูปแบบต่าง ๆ Google Doc สามารถทำได้ทุกอย่างเหมือน Microsoft Word เลย เมื่อท่านสร้างเอกสารแล้ว ต้องการให้คนอื่นเข้ามาช่วยทำงานด้วย สามารถทำได้ดังนี้ ให้สังเกตที่มุมบนด้านขวามีปุ่มแชร์หรือแบ่งปันแล้วคลิกหนึ่งครั้ง จากนั้นท่านสามารถเชิญคนอื่นเข้ามาได้โดยพิมพ์ Gmail ของผู้ที่เราต้องการเชิญลงไป เมื่อพิมพ์ Gmail แล้วรบกวนอย่าเพิ่งส่งเพราะเรามีข้อเสนอแนะก่อนส่งให้

เมื่อพิมพ์ Gmail เสร็จแล้ว จะมีตัวเลือกอยู่หลัง Gmail มันจะให้เลือกมีอะไรบ้าง ให้ทุกท่านลองคลิกดู และจะเห็นว่ามี ผู้มีสิทธิ์อ่าน ผู้มีสิทธิ์แสดงความคิดเห็น และ Editor ซึ่ง 3 อย่างนี้มีสิทธิ์ในเอกสารต่างกัน ถ้าเลือกแบบแรกมีสิทธิ์สามารถเข้าดูได้อย่างเดียวแก้ไขไม่ได้ แบบที่ 2 ผู้มีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นสามารถอ่านได้และแสดงความคิดเห็นได้แต่แก้ไขไม่ได้ แบบที่ 3 สามารถทำได้ทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็น ลบได้ แก้ไขได้ ดังนั้น ให้เราเลือกด้วยว่าผู้ที่เราแชร์ให้ จะกำหนดให้เขามีสิทธิ์ในเอกสารนั้น ๆ แค่นั้น เช่น เราจะให้ 3 Gmail เป็น Editor 2 Gmail เป็นอ่านอย่างเดียวก็แชร์อีกหนึ่งครั้ง นั่นหมายความว่าแต่ละคนมีสิทธิ์ที่จะทำในเอกสารนี้ต่างกัน จะเห็นว่า ตอนนี้เราได้แชร์ให้คนอื่นมาช่วยแก้ไข เลือก Editor เสร็จแล้ว จากนั้นจะมีข้อความให้พิมพ์ โดยจะพิมพ์หรือไม่พิมพ์ก็ได้ หากพิมพ์สามารถบอกได้ว่าเอกสารนี้เป็นเอกสารอะไร และให้ช่วยเพิ่มเติมตรงไหน ถ้าเรียบร้อยแล้วคลิกส่ง เมื่อท่านส่งแล้วจะขึ้นแจ้งเตือนไปที่ Gmail ของผู้อื่นที่เราเชิญ ถ้าไม่ขึ้นแจ้งเตือนหรือมีเมลเข้า แสดงว่าท่านอาจจะพิมพ์ชื่อ Gmail ผิด

จากที่เราพบเห็นทุกท่านใช้งานในส่วนงานท้องถิ่น ส่วนใหญ่ที่เห็นนิยมใช้ก็คือ 1 รายงานการประชุม ช่วยกันพิมพ์ 2 เวลาทำแผน สามารถที่จะใส่ลงมาใน Google Doc ได้โดยไม่ต้องแยกไฟล์แล้วนำมาเรียงเรียงใหม่ อีกทั้งยังนั่งทำที่ไหนก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน ที่บ้าน หรือร้านกาแฟ เป็นต้น Google Doc ถ้าทำแล้วระบบจะทำการบันทึกให้โดยอัตโนมัติ และหากถามว่างานของท่านไปอยู่ที่ไหน คำตอบคือไปอยู่ที่ Google Drive ในโฟลเดอร์ที่เราสร้างใน Google Drive และอยู่ที่เครื่องคอมพิวเตอร์เราด้วยที่ Drive G ถ้าคลิก 2 ครั้งจะเข้ามาที่หน้าเอกสารนี้ทันที

ระบบการทำงานของ Google Doc โดยรวมมีประมาณนี้ คือ แชร์ไปที่คนอื่นแล้วคนอื่นก็เข้ามาช่วยกันทำงาน มีอีกประการ หากบางท่านต้องการพิมพ์ (Print) ในรูปแบบของ Microsoft


word หลายท่านใช้วิธีการคัดลอกและวาง ใน Microsoft Word ซึ่งเรามีวิธีที่ง่ายกว่า คือ สามารถดาวน์โหลดไฟล์นี้ เป็น Microsoft Word ได้โดยไปที่ “ไฟล์” คลิกหนึ่งครั้งแล้วเลือกตรงดาวน์โหลด สามารถเลือกเป็นไฟล์ชนิดไหนก็ได้ที่ต้องการ ตอนนี้นักท่านต้องการเป็น Microsoft Word กดดาวน์โหลดไฟล์ Word มา และท่านสามารถดาวน์โหลดเป็น PDF แล้วไปพิมพ์ได้เลย หากเราจัดรูปแบบแล้ว

การใช้งาน Google Form

สำหรับสถานการณ์ต่อไป เป็นสถานการณ์ที่เราต้องการเก็บข้อมูล ซึ่งในแต่ละครั้งต้องทำสำเนาแบบสอบถามให้หรือไม่ ต่อจากนี้โรงงานกระดาษสามารถลืมนไปเลยถ้าจะจัดทำแบบฟอร์มเก็บข้อมูล การคัดลอกแบบสอบถาม เหตุการณ์ที่ 2 ที่อาจจะเกิดขึ้นคือ เมื่อเก็บแบบสอบถามมาแล้ว ต้องมานั่งพิมพ์ข้อมูลลงในเอกสารอีกครั้ง ทำให้เสียเวลาในหลาย ๆ เรื่อง อีกทั้งยังต้องรบกวนแม่บ้านที่สำนักงานนำเอกสารไปกำจัดอีกด้วย บางครั้งอาจจะมีการหลงลืมบ้างระหว่างที่ลงข้อมูลอยู่ โดยเฉพาะเมื่อไปจ้างผู้อื่นลงข้อมูลให้ บางทีลงข้อมูลไม่เสร็จแต่ผู้บังคับบัญชาต้องการข้อมูลจะทำอย่างไร ลงข้อมูลเกิดความล่าช้าและเร่งรีบ บางทีก็มีการสุ่มข้อมูลเอาเอง ดังนั้น ประเทศไทยเลยไม่มีคนยากจนเลย ยกตัวอย่าง ถ้าตอนที่ลงข้อมูลรายได้ชาวบ้าน รัฐบาลจึงนำรายได้ตัวเองใส่ลงไป คนจนในประเทศไทยจึงมีแค่ 4 ล้านคน

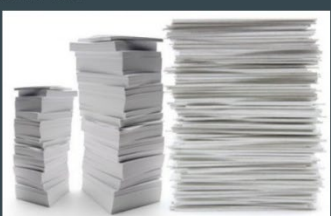
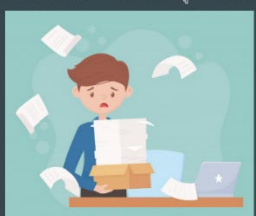
ภาพที่ 2.6 ปัญหาที่พบในการเก็บข้อมูลด้วยกระดาษ

Google Form 1



สถานการณ์ที่ใคร ๆ ก็เคยเจอ

- จะเก็บข้อมูลแต่ละครั้ง ต้องสำเนาแบบสอบถามเป็นตั้ง ๆ ใช้กระดาษแบบบรรลือ
- เก็บแบบสอบถามมาแล้ว ต้องมานั่งพิมพ์ข้อมูลกันเป็นเดือน ๆ บางครั้งลืมนี่อีกต่างหาก
- คีย์ข้อมูลเสร็จแล้ว ต้องลำบากแม่บ้านกำจัดแบบสอบถามที่ใช้แล้ว (จริงๆ แม่บ้านชอบ)
- ข้อมูลที่ได้มา ยังไม่แน่ใจว่าคีย์ถูกหรือผิด ไม่สามารถตรวจสอบได้เลย
- กว่าจะได้ผลการวิเคราะห์ ต้องใช้เวลานาน บางครั้ง ไม่ทันการณ์ที่ต้องใช้ข้อมูล การนั่งเทียนจึงตามมา



นี่เป็นอีกหนึ่งเหตุการณ์ ไม่ใช่ข้อมูลมีไม่ครบแต่ผู้จัดทำรายงานไม่ครบแบบนี้ต่างหาก ดังนั้น ตัวช่วยนี้จะสามารถทำให้ท่านทำงานได้รวดเร็วและแก้ปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นได้ นั่นคือ

Google Form เป็นเครื่องมือสร้างแบบสอบถามและแบบสำรวจ หากถามว่าแบบสอบถามกับแบบสำรวจต่างกันอย่างไร ส่วนนี้เป็นวิชาการ การสำรวจคือการเอาข้อมูลที่มีอยู่แล้วมารวบรวม เช่นสำรวจรายได้ ส่วนสูง น้ำหนัก แต่แบบสอบถามเป็นสิ่งที่ต้องขอความคิดเห็นเป็นอะไรที่ต้องคิดแล้วคิดอีก เช่น แบบฟอร์มการอบรม แบบประเมินโครงการ แบบสอบถามความคิดเห็น การใช้บริการ ทั้งสองนี้สามารถใช้ Google Form ทั้งสองประเภท หากใช้โดเมนนี้สามารถประหยัดเวลาและอำนวยความสะดวกได้เยอะมาก ยกตัวอย่างเช่น หลายท่านมาจ่ายภาษี แล้วพนักงานต้องการให้ทำ แต่เมื่อเป็นแบบเขียนทำให้ไม่มีใครต้องการตอบ แต่จะง่ายกว่าหรือไม่ถ้าใช้เป็น QR Code ในที่นี้ใครใช้ Google Form หรือใครเคยใช้ Google Form หรือไม่ รบกวนยกมือได้ไหม

ภาพที่ 2.7 โปรแกรมสร้างแบบสำรวจออนไลน์ Google Form



Google Form เป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ฟรีเพียงแค่ทุกท่านมี Gmail สำหรับขั้นตอนการสร้างก็ไม่มีความยุ่งยากเลย ขั้นแรกเข้าไปที่ Gmail ที่มุมบนด้านขวาที่ Google Drive ให้ทุกท่านเข้าไป Google Drive และไปที่แฟ้มงานที่จะสร้างเอกสาร จากนั้นเลือก Google Form คลิก 1 ครั้ง ทุกท่านจะได้ฟอร์มเปล่าขึ้นมาชื่อว่า “ฟอร์มไม่มีชื่อ” ต่อไปให้ทุกท่านเปลี่ยนชื่อฟอร์มเป็นอะไรก็ได้ เช่น แบบประเมิน แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นต้น สำหรับการเปลี่ยนชื่อมี 2 ที่ให้เปลี่ยนคือ บนขอบของหน้าฟอร์มที่มีตัวหนังสือตัวใหญ่ และตรงข้างล่างแถบสีตัวเล็ก ตอนนี้อยู่ที่ฟอร์มทุกท่านเป็นสีม่วงไขหรือไม่ว่าต้องการเปลี่ยนสีต้องทำอะไรบ้าง ขั้นแรกทุกท่านจะพบงานสีตรงมุมบนขวาให้คลิกและเลือกสีที่ต้องการใช้งานได้เลย

ทุกท่านจะสังเกตเห็นตรงขอบบนของแบบฟอร์มจะมีข้อความเล็กๆบอกว่า “บันทึกไว้หมดแล้ว” นั่นคือ Google Form บันทึกให้อัตโนมัติ และแน่นอนว่าการออกแบบแบบฟอร์มก็ไม่ได้

ยากเท่าที่คิด อันดับแรกต้องการให้ผู้ตอบคำถาม หากเป็นชื่อและนามสกุล ให้เลือกที่ “คำถามไม่ระบุชื่อ” ชื่อที่เราต้องการคือชื่อและนามสกุล ซึ่งเราต้องเลือกรูปแบบของการตอบกลับเป็นคำตอบสั้น เมื่อเสร็จแล้วหากต้องการจะลองดูว่าหน้าตาของฟอร์มเป็นอย่างไร ให้ทุกท่านคลิกที่มุมขวาบนที่เป็นรูปตา 1 ครั้ง ระบบจะแสดงผลตัวอย่างแบบฟอร์มให้ดู หากท่านต้องการให้มีประเด็นคำถามต่อท้ายอีกก็กลับไปแตะก่อนหน้าเพื่อกลับไปแก้ไขโดยจะมีปุ่มแก้ไขด้วย สามารถแก้ไขได้โดยไม่ต้องกลับไปก็ได้ เช่น หากต้องการเพิ่มคำถาม “ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการจ่ายภาษีในระดับใด” คำถามนี้ต้องการคำตอบแบบเรียงลำดับ ให้เลือกที่ Scale แล้วลงข้อมูลตามน้อยตามที่ต้องการ เมื่อเรียบร้อยแล้วให้ทำการแสดงผลดู เมื่อทำเสร็จแล้วสามารถลองตอบคำถามได้ มีบางท่านถามว่าหนึ่งแบบฟอร์มถามได้กี่คำถาม คำตอบก็คือ ถามได้หลายคำถาม ก็คำถามก็ได้

ส่วนประเด็นที่ว่าเราจะถามคำถามว่าอย่างไรบ้าง วิทยากรไม่สามารถช่วยออกแบบได้ ข้อมูลนี้อยู่ที่ระบบงานแต่ละที่ว่าต้องการอย่างไร แต่จะดีกว่านี้หากท่านมีแบบฟอร์มที่เป็นกระดาษคำถามอยู่แล้ว แล้วเอามาวางด้านข้างทำครู่เดียวก็เสร็จ เพราะจะได้ไม่ต้องคิดคำถามให้เสียเวลาอีกรอบ เมื่อเสร็จแล้วระบบจะบันทึกการตอบกลับของท่านไว้แล้ว

ขอให้ทุกท่านลองเพิ่มคำถามประมาณ 3 คำถาม เมื่อเสร็จแล้วลองตอบคำถามและส่งคำตอบดู เมื่อตอบเสร็จแล้วให้กลับไปหน้าเดิมที่ท่านออกแบบแบบฟอร์มครั้งแรกจะมีแถบข้างบน “การตอบกลับ” ลองกดตรงการตอบกลับ นั่นคือ คำตอบที่ส่งมาจะอยู่ในนี้ เราสามารถรู้ชื่อ และคำตอบทุกอย่าง นอกจากนี้จะขึ้นกราฟให้ ซึ่งเป็นกราฟแสดงข้อมูลที่ขึ้นอยู่กับรูปแบบคำถามของท่าน

การออกแบบกราฟท่านสามารถออกแบบเองได้ โดยคลิกตรงมุมด้านขวาข้างบนจะมีสี่เหลี่ยมสามารถคัดลอกนำไปใส่ในรายงานได้ โดยไม่ต้องนำไปใส่ใน Excel แล้วสร้างกราฟสามารถคัดลอกได้เลย เป็นข้อมูลแบบตรงตามสถานการณ์หรือเรียลไทม์ (Real time) คือ ถ้ามีใครกดส่งตอนนี้ ข้อมูลก็จะเข้ามาที่การตอบกลับเลย ไม่ต้องคลิกเรียกข้อมูลอีก เมื่อทำแบบสอบถามนี้ บางท่านอาจจะมีคำถามว่า ชาวบ้านจะทำเป็นหรือไม่ ส่วนนี้มองว่าชาวบ้านจะทำไม่เป็นที่ไม่เป็นที่ เพียงแต่ตอนเราไปสอบถามต้องเป็นผู้บันทึกเอง อาจจะใช้ iPad เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจะได้ไม่ต้องถือแฟ้มหนัก ๆ ไปด้วย และเมื่อถามข้อมูลเสร็จเราเป็นผู้บันทึกไม่จำเป็นต้องให้ชาวบ้านทำ หรือ หากคิดว่าชาวบ้านสามารถทำได้แน่นอน สามารถนำ QR Code ให้สแกนและทำแบบสอบถามได้เลย

ท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลถามว่า หากต้องการดูข้อมูลเป็นต้องทำอย่างไรบ้าง ตรง “การตอบกลับ” ต่อมาหากท่านจะแชร์ข้อมูล ด้วยความที่มันเป็น Google Form Google Doc เหมือนกัน การแชร์ไม่ค่อยต่างกันมาก โดยไปที่ “ส่ง” สามารถจะเชิญใครก็ได้มาดูผลการตอบกลับนี้ ฉะนั้นหากสร้างฟอร์มเสร็จแล้วให้ส่งฟอร์มที่สร้างแล้วให้หน้าได้เลยและสามารถเข้ามาดูได้ว่ามีคนตอบเข้ามากี่คนแล้ว

ท่านลองคิดว่า หากท่านกับหัวหน้าใช้ระบบคล้ายกัน การทำงานขององค์กรจะเร็วขึ้นอย่างมาก และไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน ก็สามารถดูจากลิงก์ที่ให้ไว้ได้เลย ไม่ว่าจะป็นในมือถือหรืออีเมล

เขาคัดจากอีเมลก็สามารถเชื่อมต่อมาที่นี้เลย เรื่องที่เรา กำลังเรียนรู้กันนี้ไม่ได้เกี่ยวกับระเบียบ สามารถทำได้โดยไม่ต้องไปออกระเบียบใหม่องค์กรใหม่

ต่อมาบางท่านก็บอกว่าต้องการข้อมูลแบบที่เป็น Microsoft Excel ขึ้นตอนนี้อย่างนี้ให้ทุกท่าน ไปที่ “การตอบกลับ” แล้วจะมีสี่เหลี่ยมเล็ก ๆ สีเขียวมีรูปเครื่องหมายกากบาทข้างใน ให้คลิก 1 ครั้ง ระบบจะสร้าง Google Sheet ให้ พร้อมดึงข้อมูลการตอบกลับทั้งหมดมาให้อีกด้วย แล้วท่าน ต้องการตารางรูปแบบใดสามารถปรับได้เลย

พอจะมีแนวคิดที่จะนำไปใช้งานบ้างหรือยัง ต่อมาหากเราต้องการจะส่งแบบฟอร์มให้คนอื่นเข้ามาตอบจะทำได้อย่างไร ขึ้นตอนนี้อย่างนี้สามารถทำได้หลายวิธี วิธีแรกส่งทางอีเมลก็จะยาก วิธีที่ 2 ส่งลิงก์ให้ก็ยุ่งยากอยู่ และสุดท้ายส่งเป็น QR code ลองทำเป็น QR Code จากหน้านี้ โดยเลือกที่ “ส่ง” กดรูปที่เป็นลูกโซ่ จะมีลิงก์ที่คัดลอกโดยกดที่คัดลอก Link URL นี้ หมายความว่าใครก็ตามที่เข้าลิงก์นี้จะสามารถเข้ามาตอบคำถามได้หมด หลายท่านเอา URL ไปใส่ในหนังสือราชการโดยที่ไม่ได้ทำให้ลิงก์สั้นลง ฉะนั้นมีวิธีเลือกให้ URL สั้นลง นั่นคือ ดัด URL ให้สั้นลงตรงข้างล่าง เมื่อได้แล้วเราจะพบว่าก็ยังยาวอยู่ดี ฉะนั้นคัดลอกไว้

ให้ลองเปิดแท็บใหม่แล้ววางเพื่อทดสอบว่า Link ที่คัดลอกมาสามารถเปิดได้ ต่อมาไปที่ Shorter Link เพื่อทำให้ Link URL ของแบบฟอร์ม สั้นลงอีก หลังจากนั้นหากต้องการทำ Link ที่สั้นลงเป็น QR Code ก็สามารถนำ Link นั้นมาแปะเพื่อทำให้สั้นลงด้วยเว็บที่ชื่อว่า shorturl.app เมื่อเสร็จแล้วสามารถนำ Link ที่คัดลอกมาวางลงเพื่อตัดให้สั้นลงได้เลย หลายท่านต้องการทำเป็น QR Code ก็ต้องไปเข้า Web QR code – monkey.com ตรงที่เป็น URL ให้วาง URL ของ Google form ที่เราสร้างลงไป แล้วกดแปลงก็จะได้ QR code ออกมาและนำไปใช้งานได้เลย ถ้าสแกนผ่านแล้วคลิกดาวน์โหลดจะได้ไฟล์ QR Code สามารถคลิกขวาเพื่อบันทึกรูปภาพ QR Code ได้เลย

ผลจากการทำแบบสอบถามออกมาจะเป็นอย่างไร รวมไปถึงการทำรายงาน การนำไปใช้ในรูปแบบอื่น เราจะแปลผลออกมาในรูปแบบใดได้บ้าง ซึ่งมี Google Sheet ที่เมื่อสักครู่ท่าน อาจารย์อนุชา ได้อธิบายไปแล้ว เราสามารถออกแบบข้อมูลในรูปแบบของ Excel ได้ ประมวลผลในรูปแบบต่าง ๆ ได้ นอกจากนั้นผู้บริหารจะเห็นภาพในเชิงกราฟต่าง ๆ โดยละเอียด สามารถที่จะดูแบบฟอร์มหรือดูผลสรุปจากแบบฟอร์ม หรือ Google Sheet ที่ประมวลผลออกมาได้ สิ่งนี้เป็นประโยชน์ของเครื่องมือที่ไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ เพราะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ Google จัดให้บริการฟรีอยู่แล้ว ทุกท่านสามารถเข้าถึงได้ ประชาชนทุกท่านสามารถเข้าถึงได้ วันนี้เราจะพยายามให้ทุกท่านได้พบกับแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งตอนนี้ก็จะมี Google Doc, Google Drive File Stream, Google Drive, Google Sheet สำหรับช่วงสองของภาคบ่ายนี้เราจะมีผลิตภัณฑ์ของ Google มาแนะนำให้อีก สำหรับวันนี้ทางวิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้เป็นผู้โฆษณาให้ Google เป็นเพียงแค่ผู้ใช้บริการหลัก คือสิ่งที่เราทำอยู่แล้ว ทำได้อยู่แล้ว และเป็นสิ่งที่เราต้องการให้ท่านนำไปใช้ในหน่วยงานหรือองค์กรของท่าน และมีหลายท่านมาถามว่าถ้าต้องการให้ช่วยทำการวิจัยในองค์กรจะได้หรือไม่ คำตอบคือ ได้ จะจัดโปรแกรมให้ในไม่ช้าและนี่ก็เป็นหน้าที่ของวิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่แล้ว

การติดต่อสื่อสารผ่าน Gmail


เรื่องของการใช้ Gmail มีใครใช้ Gmail เป็นประจำบ้าง มีใครตรวจสอบ Gmail ทุกวัน ไหม ท่านใดที่ตรวจสอบ Gmail เฉพาะเวลาที่คนอื่นโทรบอกบ้าง และท่านใดที่คิดว่าจะไม่ตรวจสอบ Gmail บ้าง ดังที่ถามทุกท่านไป Gmail ถ้าตั้งไว้ในโทรศัพท์ก็จะเข้ามาเอง แต่บางคนอีเมลจะส่งเข้ามาแต่ไม่สนใจที่จะตรวจสอบ ฉะนั้นถ้าเราจะสื่อสารกันด้วย Gmail เมื่อมีข้อความส่งเข้ามาก็ต้องเปิดดูเหมือน Line เพราะสำหรับเราแล้วการสื่อสารที่เป็นทางการ ทางราชการไม่ควรใช้ Line เพราะเราไม่สามารถระบุตัวตนของแต่ละคนได้เลย และสามารถปลอมแปลงข้อมูลได้ ประเด็นต่อมาคือเอกสารหรือว่าไฟล์ที่ส่งเข้าไปมีอายุในการจัดเก็บ ดังนั้น เราจึงสนับสนุนให้ใช้ Gmail ดีกว่า เนื่องจาก Gmail สามารถส่งได้รวดเร็วเช่นกัน ความปลอดภัยเอกสารได้ เอกสารที่ส่งทาง Gmail สามารถเก็บได้ที่ Google Drive ได้

ภาพที่ 2.8 ปัญหาที่พบในการส่งอีเมล

Gmail 1

เรื่องปวดหัวเมื่อจะส่ง email

- จะส่งทีไร ต้องพิมพ์ email ไปหม่ทุกครั้ง พิมพ์ผิด ส่งไม่ถึง ยังจะส่งเป็นกลุ่ม ทีละหลาย ๆ คน พิมพ์จนมือหงิก
- จะส่งอีเมลล์อาทิตย์หน้า หรือเดือนหน้า หรือในเวลาที่เราไม่ว่าง ก็ไม่ได้ส่ง สิ่มทุกทีเลย
- ส่งแล้วไป ได้รับหรือไม่ได้รับก็ไม่บอก
- เวลาส่งแล้วต้องมาพิมพ์ชื่อ ตำแหน่ง เบอร์ติดต่อทุกครั้ง
- จะเช็คเมลส์ที ก็ต้องเปิดคอม ไม่เห็นใจ



เหตุการณ์เหล่านี้อาจจะเคยเกิดขึ้นตอนที่ส่ง Gmail เหตุการณ์แรก ส่ง Gmail เมื่อไรก็ต้องพิมพ์ใหม่ทุกครั้ง บางคนบอกว่า อยากส่ง Gmail ทุกคนที่ทำงานในเทศบาลสามารถทำได้หรือไม่ หลายคนใช้วิธีการพิมพ์ไว้แล้วคัดลอกมาวาง หลายคนจะส่ง Gmail อาทิตย์หน้าแต่ลืมก็สามารถตั้งเวลาส่งได้ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้ เมื่อเราจะส่งให้ผู้รับหลายคน ก็ทำเป็น Mailing List ทำเป็นบัญชีรายชื่อไว้ รวมทั้งสามารถตั้งการตอบกลับอีเมลอัตโนมัติได้ สามารถทำได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หลายคนจะสังเกตว่าบางคนมีลายเซ็นอยู่ข้างล่างพร้อมรูปมีตำแหน่ง อย่างสวยงาม รู้หรือไม่ว่าท่านก็สามารถทำได้

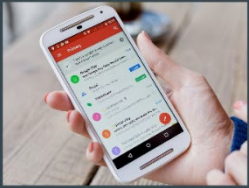

อันดับแรกจะสอนการเพิ่มลายเซ็นของตัวเอง โดยไปที่เพิ่มลายเซ็น ท่านสามารถเพิ่มแค่ครั้งเดียว ลายเซ็นติดชื่อ เบอร์โทรศัพท์ของท่านโดยที่ไม่ต้องพิมพ์ทุกครั้ง ท่านเห็นรูปเฟืองด้านขวามือหรือไม่ตรงตั้งค่า ให้คลิก 1 ครั้งแล้วไปที่ลายเซ็นตรงด้านล่างตอนนี้ขึ้นไม่มีลายเซ็น ให้ท่านสร้างลายเซ็นโดยสามารถสร้างได้หลายลายเซ็นด้วยการตั้งชื่อให้จำได้ เช่น ลายเซ็นหลัก ลายเซ็นที่ 1 เป็นต้น เมื่อเสร็จแล้วให้คลิกที่ “เสร็จสิ้น”

ภาพที่ 2.9 ไปสกรู Gmail

Gmail 2

Gmail ช่วยส่งเอกสารทุกอย่าง ทันใจ ไม่มีผิดพลาด

- จะส่งทีไร ต้องพิมพ์ email ใหม่ทุกครั้ง พิมพ์ผิด ส่งไม่ถึง ถึงจะส่งเป็นกลุ่ม ทีละหลาย ๆ คน พิมพ์จนมือหงิก
 - สามารถเพิ่มชื่อติดต่อ และจัดทำบัญชีรายชื่อเป็นกลุ่มได้
- จะส่งอีเมลล์อาทิตย์หน้า หรือเดือนหน้า หรือในเวลาที่เราไม่ว่าง ก็ไม่ได้ส่ง ลืมทุกทีเลย
 - สามารถตั้งเวลาในการส่งได้
- ส่งเมลไป ได้รับหรือไม่ได้รับก็ไม่บอก (Auto Reply)
 - สามารถตั้งคำตอบกลับอัตโนมัติได้
- เวลาส่งเมลล์ต้องมีชื่อ ตำแหน่ง เบอร์ติดต่อทุกครั้ง (ลายเซ็น)
 - สามารถสร้างลายเซ็นได้
- จะเช็คเมลล์ที ก็ต้องเปิดคอม ไม่ทันใจ
 - สามารถโหลดแอปพลิเคชันในมือถือ แล้วเปิดการแจ้งเตือน



ท่านสามารถเพิ่มรูปภาพในลายเซ็นได้ ใส่สีได้ ทำตัวหนังสือใหญ่เล็กได้ เมื่อเสร็จแล้วเลื่อนลงมาข้างล่างจะมีปุ่มบันทึกการเปลี่ยนแปลงให้กดบันทึกด้วย ทีนี้อยากให้ทุกท่านลองคลิกตรงเขียน Gmail เขียนอย่างไร แทรก ลายเซ็น อย่างไร ในรูปปากกา แทรกลายเซ็นที่ 1 ให้คลิก 1 ครั้งแล้วลายเซ็นที่ตั้งไว้จะขึ้นมาเอง นั่นหมายความว่าลายเซ็นเรามีได้หลาย ๆ แบบ ตอนที่แนบจะแนบลายเซ็นไหนก็ได้ตามที่ตั้งไว้ นี่คือการจัดการอีเมล ทีนี้ต้องการให้ทุกท่านลองส่งอีเมลให้ตนเองเพื่อดูรูปแบบของจดหมายและลายเซ็นที่ส่งไป ขอแนะนำว่าก่อนส่งให้ใส่ชื่อเรื่องด้วยเพื่อให้ผู้รับอีเมลทราบว่าอีเมลนี้ส่งมาเรื่องอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอีเมลที่เป็นการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรและหน่วยงานราชการ บางทีไม่ได้บอกเรื่อง ฉะนั้นเราต้องเป็นผู้ที่มีวัฒนธรรม รู้หนังสือได้ หนังสือด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลายเซ็นจะทำให้ทราบที่มาที่ไปมากขึ้น

ต่อมาเรื่องการแนบไฟล์เวลาส่งอีเมล ถ้าไฟล์งานมีขนาดใหญ่เกิน 25 MB Gmail จะอัปโหลดไฟล์ไปที่ Google Drive ก่อนแล้วจะแนบ Link ในอีเมลอีกที ทุกท่านเห็นลูกศรคำว่าส่งหรือไม่ จะมีการกำหนดเวลาส่งด้วยคือ ถ้าไม่ต้องการส่งสัปดาห์นี้แต่ต้องการส่งสัปดาห์หน้าสามารถตั้งเวลาไว้ได้ แท้จริงแล้วในการส่งอีเมลไม่มีอะไรที่ซับซ้อนมากสามารถที่จะส่งได้เลย

เพียงแต่ว่าต้องการจะเชิญชวนทุกท่านและต้องการจะแนะนำว่าถ้าสื่อสารเรื่องที่เป็นทางการควรจะใช้อีเมลมากกว่า

อีกประเด็นเมื่อมีการพูดคุยในกลุ่ม Line แล้วมีบางท่านนำบทสนทนาออกไปก็ไม่สามารถทราบได้ว่าใครนำไปเผยแพร่ แต่ถ้าเป็นอีเมลสามารถทราบได้ เรียกว่าปลอดภัยมากกว่าของมหาวิทยาลัยขอนแก่นถ้าส่งอีเมลไปเท่ากับว่าเป็นหนังสือราชการ เราไม่ต้องพิมพ์ว่าบันทึกข้อความบอกเลขที่หนังสือก็ได้ สามารถสั่งการได้เป็นหลักฐานได้เช่นกัน

การนัดหมายด้วย Google Calendar

ต่อมามีความสำคัญต่อชีวิตเช่นกันคือการใช้ปฏิทิน ใครใช้ปฏิทินในมือถืออยู่แล้วบ้าง Google Calendar เป็นเครื่องมือของ Google เช่นกัน สามารถเข้าใช้ได้ทีเดิม นั่นคือ มุมขวาด้านบน Gmail จะมีปฏิทิน ให้คลิก หากเข้าครั้งแรกต้องกรับทราบเสียก่อน ส่วนรูปแบบจะเป็นปฏิทินหนึ่งสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปีก็ได้ หากไม่เข้าใจก็ใช้เป็นวันแบบปฏิทินจีนใช้ฉีกรายวัน

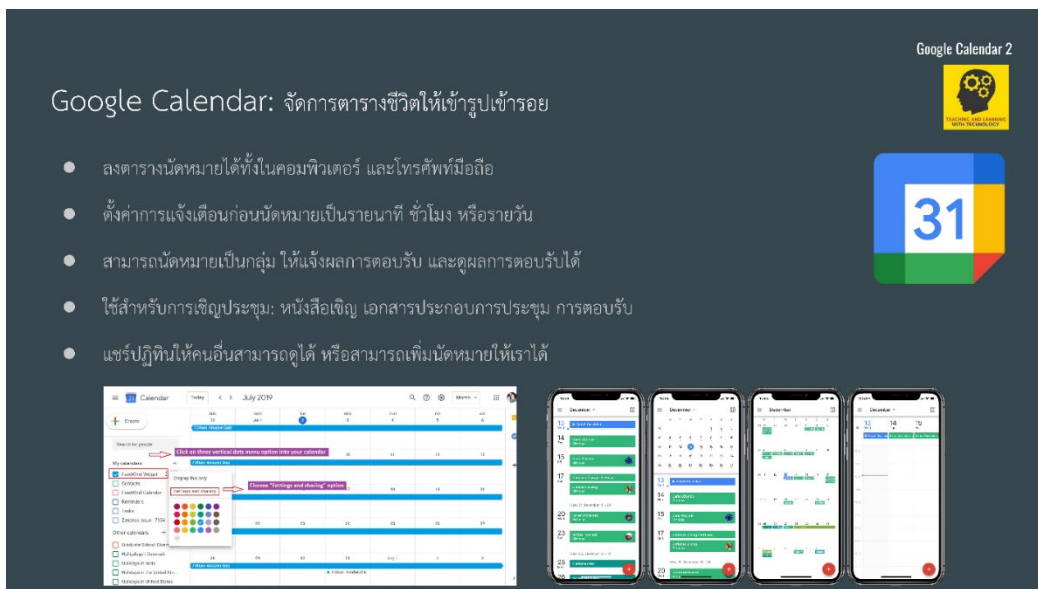
ปฏิทินนี้ใช้ประโยชน์ได้หลายอย่าง เช่น ลงนัดหมายตนเอง ตัวอย่างการลง วันเสาร์ที่ 28 มีนาคมไปงานบุญให้คลิก 1 ครั้ง ก็จะขึ้นมาให้ลงรายละเอียด ที่นี้ก็จะมีขึ้นมาให้เราเลือกเวลา เพราะถ้าเราไม่เลือกเวลาจะขึ้นมาเตือนให้ทั้งวัน ท่านสามารถกำหนดเวลา เวลา 7 นาฬิกา (7 AM) ถึง 12 นาฬิกา ส่วนนี้เป็นตัวอย่างการลงนัดตนเอง และสามารถกลับมาแก้ไขเวลาเตือนย้อนหลัง เพื่อเตรียมความพร้อมที่หลังได้ด้วย นอกจากลงนัดให้กับตนเองแล้ว ยังสามารถลงนัดให้กับผู้อื่นได้อีกด้วย เช่น วันจันทร์ ที่ 30 มีประชุมที่สำนักงานต้องการจะเชิญเข้าร่วมประชุม ท่านก็คลิก 2 ครั้ง ที่วันที่ 30 ลงชื่อเรื่องประชุมสำนักปลัด ประชุมเทศบาล หรืออื่น ๆ ที่ต้องการ แล้วระบบจะเลือกให้อัตโนมัติว่าประชุมตลอดวัน ต่อมาท่านกำหนดเวลาประชุมใหม่ โดยสามารถใส่สถานที่และปักหมุดใน Google Map ได้ หลังจากนั้นเราต้องการให้แจ้งเตือนก่อนหน้าการประชุมที่วันที่ ก็เดือน ก็วัน สามารถเลือกได้เลย เมื่อเลื่อนลงมาตรงที่เป็นคำอธิบายเพิ่มเติมสามารถใส่หนังสือเชิญประชุมลงไปได้ หรืออาจจะแนบไฟล์ก็สามารถทำได้ เช่น รายการการประชุม วาระการประชุมที่แล้ว เป็นต้น

ต่อมาสิ่งสำคัญตรงมุมขวา “ผู้เข้าร่วม” ท่านสามารถนำอีเมลของผู้ที่จะเข้าประชุมมาลงได้ เช่น จะผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน ก็นำอีเมลทั้ง 30 คนมาวางแล้วคั่นด้วยเครื่องหมายคอมม่า (,) ต่อไปเวลาเชิญประชุมสามารถเชิญทาง Google Calendar ได้เลย ทั้งนี้ทั้งนั้นท่านต้องทำความเข้าใจก่อนว่าต่อไปจะเชิญประชุมด้วยวิธีนี้ แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่ในปัจจุบัน เพราะบางท่านถ้าไม่มีหนังสือเชิญประชุมก็จะไม่เข้าประชุม ถึงแม้จะทราบว่าประชุมอยู่ห้องข้างกันก็ตาม หากเป็นเทศบาลก็ให้ออกหนังสือเป็นนโยบายว่าต่อไปจะเชิญประชุมทางปฏิทินของ Google เพื่อเป็นการประหยัดก็ได้เช่นกัน

ต่อไปจะบอกว่าผู้ที่ท่านเชิญไปสามารถทำอะไรได้บ้าง เช่น แก้ไขกิจกรรมเชิญผู้อื่น เพราะบางประชุมก็ไม่ต้องการให้ทราบว่าเชิญใครเข้าประชุมบ้าง โดยนำอันข้างล่างออก แต่หากไม่นำออกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็จะทราบว่าใครเข้าประชุมบ้าง จากนั้นทำการบันทึก คำว่าบันทึก

เปรียบได้กับคำว่าเชิญประชุม แล้วระบบจะส่งการนัดหมายนี้ ไปที่อีเมลของทุกคน ทุกท่านลองเปิดดูที่เราได้ส่งไปให้เปิดอีเมลตนเอง แล้วให้ตอบรับเข้าร่วมประชุม จะพบว่ามีคนตอบรับเข้ามาแล้ว และถ้าตอบรับเข้าร่วมแล้วปฏิทินนี้จะไปขึ้นที่อีเมลของท่านทันทีโดยไม่ต้องไปสร้างการนัดหมายซ้ำอีก แต่ถ้าหากว่าท่านปฏิเสธไม่เข้าร่วมก็จะขึ้นเป็นกากบาทก็จะทราบว่าคุณนี้ไม่เข้าร่วม

ภาพที่ 2.10 บริการปฏิทินแบบออนไลน์ Google Calendar



The image shows a presentation slide for Google Calendar. At the top right, it says "Google Calendar 2" with a logo. The main title is "Google Calendar: จัดการตารางชีวิตให้เข้ารูปเข้ารอย". Below the title is a list of bullet points:

- ลงตารางนัดหมายได้ทั้งในคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือ
- ตั้งค่าการแจ้งเตือนก่อนนัดหมายเป็นรายนาที ชั่วโมง หรือรายวัน
- สามารถนัดหมายเป็นกลุ่ม ให้แจ้งผลการตอบรับ และดูผลการตอบรับได้
- ใช้สำหรับการเชิญประชุม: หนังสือเชิญ เอกสารประกอบการประชุม การตอบรับ
- แชรปฏิทินให้คนอื่นสามารถดูได้ หรือสามารถเพิ่มนัดหมายให้เราได้

Below the text, there are two images: on the left, a desktop view of the Google Calendar interface with a settings menu open; on the right, four mobile phone screens showing the Google Calendar app interface.

จะสังเกตว่ามีแจ้งเตือนมาที่ผู้สร้างปฏิทินด้วยว่า ตอนนี้เชิญไปแล้ว 54 คน ตอบรับมา 17 คน ไม่มา 8 คน อีก 3 คนไม่แน่ใจ ส่วนนี้จะมีผลกับหน่วยงานที่มีมาตรฐานและจริงจังเรื่องนี้ ซึ่งจะมีการจัดอาหารว่างหรือจัดเอกสารการประชุมเฉพาะผู้ที่ตอบรับ ฉะนั้นเราต้องให้ความสนใจกับการตอบรับจดหมายด้วย แต่วัฒนธรรมของบ้านเรามักจะเป็นแบบ ตอบรับไม่ตอบรับก็อีกเรื่องแต่ไปถึงต้องมีอาหารว่าง ทีนี้สังเกตหรือไม่ว่าการประชุมแต่ละครั้งมีการใช้เอกสารเยอะเพียงใด หากถามว่าอ่านหมดหรือไม่ ก็คงไม่หมด ฉะนั้น เอกสารจัดทำเฉพาะเท่าที่จำเป็น เช่น เอกสาร เบิกเบี้ยประชุม และเอกสารบางอย่างก็ไม่จำเป็น เช่น เอกสารกาประชุม เพราะถ้าหากทำเสร็จแล้วสามารถแนบได้กับปฏิทินนัดหมายได้เลย หรืออาจจะทำเป็น QR Code สแกนแทน

ภาพที่ 2.11 ว่าด้วยเรื่องนัดหมาย

Google Calendar 1



ว่าด้วยเรื่อง นัดหมาย

- ลืมเวลานัดหมาย เวลาประชุม เวลาส่งงานตลอดเลย
- จะไปไหน ทำอะไร เมื่อไหร่ ก็อยากมีคนช่วยเตือนบ้าง
- เชิญประชุม... แต่ไม่รู้ว่าใครเข้าได้ หรือ ไม่ได้
- จะเชิญประชุมที่ ต้องส่งเอกสารเป็นตั้ง ๆ
- อยากรู้ว่า หัวหน้าว่าง / ไม่ว่าง จะได้ลงนัดได้ถูกเวลา



เพิ่มเติมจากท่านอาจารย์อนุชา ในช่วงเปลี่ยนผ่านในช่วงแรกบางหน่วยงานอาจจะยังต้องมีหนังสือเรียนเชิญ ท่านอาจจะทำหนังสือได้ แต่ท่านไม่ต้องพิมพ์ออกมาเป็นกระดาษ ให้บันทึกเป็น PDF ถ้าเป็นหนังสืออาจจะไม่ต้องระบุว่ามีใคร ระบุเพียงแค่ทำเป็นหนังสือเวียน แล้วทุกคนจะได้รับหนังสือฉบับเดียว ท่านนายกเซ็นใบเดียวแล้วนำไปสแกนโดยไม่ต้องปรี้นช่วยประหยัดกระดาษได้มาก ถ้าใช้ในสำนักงานเราว่าเป็นไปได้ แต่หากจะใช้กับประชาชนอาจจะยังลำบาก ฉะนั้นใช้เฉพาะสำนักงานก่อน หรือกระทั่งประชุมสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด สมาชิกเทศบาลก็ใช้วิธีแบบนี้ได้ อีกทั้งยังระบุตัวตนได้ด้วย

รบกวนทุกท่านหยิบโทรศัพท์ขึ้นมาแล้วเปิดปฏิทินที่เป็น Google Calendar หากท่านใดที่ใช้ระบบมือถือแอนดรอยด์ จะมีติดมาด้วย แต่ใครที่ใช้ iPhone ต้องดาวน์โหลดใหม่ โดยอีเมลที่ลงทะเบียนอยู่กับปฏิทินจะเป็นอีเมลที่ใช้ประจำ ซึ่งสามารถเช็คได้ที่มุมซ้ายบนจะมีขีดสามขีด เมื่อเลื่อนลงมาแล้วจะบอกว่าอีเมลที่เราใช้อยู่คืออีเมลอะไร เป็นอีเมลที่ใช้ประจำไหม ถ้าไม่ใช่ที่ใช้ประจำก็ไปเพิ่มอีเมลที่ใช้ประจำ ดังนั้นถ้าเราเพิ่มอีเมลในโทรศัพท์ก็จะมาที่โทรศัพท์ของท่านด้วย ถ้าเราเพิ่มปฏิทินในโทรศัพท์ก็จะขึ้นไปที่คอมพิวเตอร์ด้วย

ส่วนนี้จะมีประโยชน์มากโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารคนที่เป็นระดับผู้บริหาร หัวหน้าสำนักปลัด ท่านนายก รองนายกผู้บริหาร เพราะว่าในวันหนึ่งมีประชุมหลายที่ ที่ไหนบ้างต้องคอยถามเลขาคืออะไร และถ้าเกิดว่ามีแบบฟอร์มนี้มาสนับสนุนท่านแทบจะไม่ต้องถามเลขาคืออะไร สามารถตรวจสอบปฏิทินรับนัดของท่านเองได้เลย เช่นเดียวกันนี้เราไม่ต้องโทรบอกเลขาคืออะไร จะเพิ่มนัดหมาย เราจะแชร์ปฏิทินของเราไปที่เลขาคืออะไรและสามารถจะเพิ่มนัดให้ได้เลย

ต่อไปครั้งนี้จะเชิญประชุมออนไลน์ทุกท่านเคยประชุมออนไลน์หรือไม่ และใช้ช่องทางใดบ้าง เช่น Zoom Line Facebook และ Google จะมี Google Meet ถ้าจะประชุมออนไลน์สามารถลงนัดหมายเหมือนกับการลงนัดหมายปฏิทินเลย แต่เปลี่ยนจากสถานที่ที่เป็นเพิ่มการประชุมทางวิดีโอคลิกตรงปฏิทินทำทุกอย่างเหมือนกัน เพิ่มแค่ตรงการประชุมผ่านวิดีโอ เมื่อเสร็จแล้วบันทึกและส่งเพื่อเชิญประชุมได้เลย รบกวนทุกท่านตรวจสอบอีเมลที่เราเชิญประชุมออนไลน์เป็นที่เรียบร้อยแล้วหลายท่านถามให้อาจารย์เชิญประชุมไปแล้วต้องการเลื่อนวันหรือต้องการจะเปลี่ยนสถานที่แก้ไขได้หรือไม่ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ ระบบจะเตือนกลับไปยังผู้อื่นว่ามีการเปลี่ยนวันเปลี่ยนสถานที่ ลองคลิกมาแล้วให้คลิกมาที่ปฏิทินตนเอง เห็น Link Meet ก็สามารประชุมออนไลน์ได้ ตอนนี้เข้ามาหลายคนแล้ว ฉะนั้นนอกจาก Zoom ก็มี Google meet ที่สามารประชุมออนไลน์ได้เช่นกัน

จริง ๆ แล้ว ภารกิจในวันนี้อาจารย์อนุชามอบหมายว่าจะมีการจำลองประมาณ 10 กลุ่มให้ทำกันตัวอย่างที่สอนไป อาจจะประชุมบ้าง ทำเรื่องแบบสอบถามบ้าง แต่ต้องบอกว่าไม่เป็นไร เพราะถ้าหากท่านต้องการให้ทีมงานไปสอนที่หน่วยงานท่านก็ยินดี

สำหรับมารยาทในการเข้าประชุมออนไลน์ก่อนเข้าประชุมอย่าลืมตรวจสอบ 2 อย่าง คือ 1) ปิดไมค์โครโฟนหรือยัง 2) กล้องพร้อมจะเปิดหรือไม่ มารยาทในการประชุมออนไลน์ เปิดกล้องปิดไมค์ ใน Google Meet จะมีกระดานสนทนาเอาไว้สนทนากันอีกด้วย อีกประการคนที่เข้ามาในห้องประชุมออนไลน์แล้วเชื่อว่าใครต้องการจะพูดก็พูดได้ เพราะมีประธานการประชุม รองประธานการประชุม สามารถควบคุมลูกข่ายได้ ปิดไมค์ และจัดการได้ คณะรัฐมนตรีมีการกำหนดให้มีการเบิกเบี้ยประชุมได้ แต่ต้องเปิดกล้องและถ่ายรูปพร้อมเปลี่ยนชื่อเป็นบุคคลที่มีรายชื่อเข้าร่วมประชุมด้วย

เราจะเชิญหรือส่งอีเมลไปยังรายชื่อที่สร้างกลุ่ม มาที่ “รายชื่อติดต่อ” ใน Gmail ชั้นแรกให้เราไปสร้างกลุ่มก่อน เช่น กลุ่มหัวหน้าส่วนราชการ กลุ่มหัวหน้ากอง กลุ่มฝ่ายสาธารณสุข กลุ่มการศึกษา เป็นต้น แล้วสร้างตรงป้ายกำกับเพื่อระบุว่า กลุ่มของรายชื่อนี้เป็นกลุ่มใด เช่น กลุ่มโคล่า กลุ่มชาเลาะ เป็นต้น จากนั้นไปเพิ่มรายชื่อสมาชิกในกลุ่มโดยคลิกตรงสร้างรายชื่อ ใส่แค่ชื่อนามสกุลและอีเมล คนนี้อยู่กลุ่มไหนก็ติดแท็กให้เขาและคนหนึ่งจะสามารถอยู่หลายกลุ่มอยู่ที่ว่าท่านสร้างไว้กี่กลุ่ม เมื่อเสร็จแล้วให้บันทึก ถ้ามีเบอร์จะใส่ก็ได้ ซึ่งสิ่งนี้จะมีประโยชน์ เมื่อเวลาเราส่งอีเมล 40 คน ไม่ต้องมาพิมพ์อีเมล 40 คน โดยพิมพ์แค่ชื่อกลุ่มก็เพียงพอ หากใครลาออก หรือเกษียณสามารถลบรายชื่อออกได้

หัวข้อที่เรามีและยังไม่ได้แนะนำเสนอให้ท่านได้ฟัง ได้แก่ “เปลี่ยนงานประจำให้สุดล้าด้วยเครื่องมือดิจิทัล” เป็นเกมให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน 10 กลุ่ม มีการจับสลากสุ่มเลือก และ มีงานที่ 1 มอบหมายสถานการณ์อย่างไรจะได้ทดลองปฏิบัติจริงอยู่ในห้อง Workshop ของเรา อีกคนหนึ่งเป็นผู้นำเสนอ อีกคนหนึ่งเป็นผู้รับฟัง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ต้องการจะนำเสนอและถ่ายทอดไปในโอกาสหน้า

ปรับองค์กรอย่างไรให้พร้อมเป็นดิจิทัล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

ทั้งนี้เครื่องมือที่วิทยากรเลือกมาให้ลองใช้และเรียนรู้ เป็นเครื่องมือที่ไม่มีค่าใช้จ่าย หมายความว่าไม่ต้องไปจ่ายค่าลิขสิทธิ์จากโปรแกรม แต่เป็นเครื่องมือฟรีที่หยิบมาใช้ได้ ทางมหาวิทยาลัยขอนแก่นเองก็ได้เลือกที่จะแนะนำ Gmail Google เพราะเป็นของที่ทุกคนใช้ฟรีและทุกคนคุ้นเคย ฉะนั้นเวลานำไปใช้ในองค์กรหรือหน่วยงาน สามารถใช้ได้โดยไม่ต้องไปเรียนรู้ใหม่ จึงเลือกสิ่งเหล่านี้มา

ตอนนี้แผนยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่จะเป็นเล่มอยู่ มีที่ไหนเป็นดิจิทัลบ้างแล้ว การนำเอาแบบฟอร์มของ Google มาเป็น E-Operational Plan ได้ระดับโครงการ ทุกคนในองค์กรของท่านสามารถที่จะดูได้ว่าใครรับผิดชอบโครงการอะไร งบประมาณเท่าไร ทำหรือยัง ทำแล้วหรือยังไม่เสร็จ สามารถดูได้ทั้งหมดทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและบุคลากรที่ปฏิบัติก็สามารถดูได้จากแพลตฟอร์มนี้เช่นกัน

หากท่านใดมีประเด็นที่จะเสนอครั้งต่อไป นี่คือสิ่งที่เราได้นำไปใช้จริง ๆ คือสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการจะทราบไม่ว่าจะเป็นระดับไหนก็ตาม ไม่ว่าจะเป็น ฝ่ายการเมือง ฝ่ายบริหาร หรือข้าราชการประจำ ที่ทั้ง 3 ฝ่ายคิดว่าต้องเข้าใจร่วมกัน เพราะไม่อย่างนั้นคงไม่เกิดประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในขณะเดียวกันสมาชิกวุฒิสภาบางท่าน อาจจะสูงวัยบ้างแต่ก็มีโอกาสได้มาเรียนรู้ และได้เข้าใจ คิดว่าหากทุกคนเข้าใจร่วมกัน สามารถเอาไปใช้ได้

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล : จุดเน้นใหม่เชิงนโยบาย ของรัฐบาลไทย

โอรดา เหลืองวิไล

รองผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพว.)

วันนี้ ดิฉันมาเล่าให้ฟังเกี่ยวกับเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ในภาครัฐ ดิฉันอยากเล่าให้ทุกท่านฟังว่า ในเรื่องการขับเคลื่อนหรือการปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐเป็นองค์กรดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การทำให้เกิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เราต้องมองตั้งแต่เรื่องของนโยบายลงมาว่าภาครัฐมีนโยบายในเรื่องนี้ยังไง รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนองค์กรภาครัฐไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลหรือเป็นรัฐบาลดิจิทัล จนถึงตัวอย่างโครงการและแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่จะเป็นกลไกสำคัญในการทำให้เกิดรัฐบาลดิจิทัล และประเด็นสุดท้ายจะเป็นเรื่องของกลไกในการพัฒนาหรือยกระดับทักษะดิจิทัลของคนภาครัฐในทุกๆระดับ

ก่อนที่จะกล่าวถึงการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐ ดิฉันขออัปเดตสถานการณ์โดยรวมของประเทศไทยเสียก่อน นั่นคือ ก่อนจะดูการปรับเปลี่ยนองค์กรหรือการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การเป็น Digital Thailand หรือ Thailand 4.0 เรามาดูในส่วนของภาคเอกชนและภาคส่วนต่าง ๆ ก่อน ว่ามีการปรับเปลี่ยนหรือมีการเตรียมตัวในเรื่องนี้อย่างไรบ้าง เราต้องดูภาพรวมก่อนว่าสิ่งที่เราจะเป็น Digital Thailand จริง ๆ แล้ว ประเทศไทยเรามีความพร้อมในการเป็น Digital Thailand มากน้อยแค่ไหน ซึ่งความพร้อมเหล่านี้จะสะท้อนผ่านประชาชนของเรา พฤติกรรมการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตหรือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ต่าง ๆ เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่บอกเราได้ว่า คนไทยเรามีโอกาสในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรือมีความสนใจในการใช้เทคโนโลยีมากน้อยเพียงใด

ภาพที่ 3.1 ผลสำรวจการใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย



สถานการณ์การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

การสำรวจครั้งล่าสุดของ Hootsuite and We Are Social (2020) ชี้ให้เห็นว่าจากจำนวนทั้งหมดประมาณเกือบ 70 ล้านคน คนไทยมีจำนวนหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่มีการจดทะเบียนมีถึง 93 ล้านเลขหมาย ซึ่งมากกว่าจำนวนประชากร ตัวเลขนี้สอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่าหลาย ๆ คนมีหมายเลขโทรศัพท์มือถือมากกว่า 1 เลขหมาย อันนี้ก็เป็นตัวเลขหนึ่งที่ที่น่าสนใจ

ตัวเลขถัดไปที่อยากให้คุณคือจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เราพบว่ามีถึงร้อยละ 75 หรือประมาณ 52 ล้านคน ตัวเลขนี้แปลว่าคนไทยส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งการใช้อินเทอร์เน็ตในที่นี้ก็แล้วแต่แต่ละบุคคลก็จะใช้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร เพื่อใช้บริการออนไลน์ เพื่อการศึกษา หรือเพื่อความบันเทิงทั้งหลายก็แล้วแต่บุคคล แต่ตัวเลขนี้ก็ชี้ให้เห็นเห็นว่าคนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้

ถัดมาอีกข้อมูลหนึ่งที่นิยมดูกันคือจำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั้งหลาย เราจะเห็นว่า มีประมาณ 52 ล้านคน หรือร้อยละ 75 ของประชากรทั้งหมดเช่นกัน ถ้าดูแบบนี้ก็อนุมานได้ว่าคนที่ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่หรือเกือบทุกคนจะใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้วย นี่คือนโอกาสในการเข้าถึง ซึ่งก็แปลว่าร้อยละ 75 เข้าถึงอินเทอร์เน็ตและเข้าถึงเทคโนโลยีได้ หรือหากมองในด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เรื่องเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตัวเลขนี้ก็แปลว่าเราสามารถรองรับการให้บริการได้อย่างน้อยร้อยละ 75 ของประชากรในประเทศ ขณะเดียวกัน ถ้านึกถึงเรื่องของการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ตัวเลขนี้ก็แปลว่าเราก็จะมีกลุ่มเป้าหมายเป็นประชากรถึงร้อยละ 75

ภาพที่ 3.2 เว็บไซต์และแอปพลิเคชันสำหรับสั่งอาหารและซื้อสินค้าออนไลน์



บริการดิจิทัลของภาคเอกชน

ร้านค้าออนไลน์และร้านค้าไร้พนักงาน

ถัดมาก็จะเป็นอีกข้อมูลหนึ่งที่เราเห็นว่า ผลจากการที่จะเห็นว่าคนส่วนใหญ่หันมานิยมใช้บริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่เกิดการระบาดของโควิด-19 ด้วยคนก็เริ่มมาสนใจการซื้อของออนไลน์มากขึ้น การสั่งอาหารและการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ พฤติกรรมในการซื้อของของคนไทยเปลี่ยนไป จากที่เราต้องไปซื้อที่ร้านค้าเราเริ่มมาซื้อของออนไลน์มากขึ้น เพราะฉะนั้น นี่เป็นสิ่งที่บอกว่าถ้าธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กถ้าคุณไม่ปรับตัว คุณไม่เพิ่มช่องทางจำหน่ายที่เป็นออนไลน์ โอกาสที่คุณจะขายสินค้าได้ ก็จะสู้บริษัทที่เขามีช่องทางขายออนไลน์ไม่ได้ นี่เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่ายังมีสินค้าหรือธุรกิจจำนวนหนึ่งที่เขายังไปได้อยู่ จากการที่เขาสามารถจะปรับตัวให้เข้ากับสภาวะในปัจจุบัน

อีกส่วนหนึ่งก็คือให้เห็นว่า ตอนนี้มีร้านค้าที่ไม่มีพนักงานขายแล้ว เช่น ธนาकारไทย พาณิชยกรรมร่วมมือกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิดร้านค้าที่ไม่มีพนักงานขายไม่มีพนักงานแคชเชียร์ ร้านลักษณะนี้ก็ตอบโจทย์ในยุคนี้เช่นกัน นั่นคือลดการสัมผัสระหว่างบุคคลกับบุคคล จริง ๆ เขาทำตั้งแต่ก่อนจะเกิดการระบาดของโรคโควิด-19 อีก แต่ นี่ก็เป็นตัวอย่างการปรับตัวที่เริ่มเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจในรูปแบบในประเภทต่าง ๆ

ภาพที่ 3.3 ร้านสะดวกซื้อไร้พนักงานแห่งแรกของประเทศไทย โดยธนาคารไทยพาณิชย์กับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์



ภาพที่ 3.4 ตู้กดน้ำที่ใช้เทคโนโลยีการชำระเงินด้วยใบหน้า (FACE PAY)



การชำระเงินโดยใช้ใบหน้า

ตัวอย่างถัดไปของการเปลี่ยนแปลงในภาคเอกชนคือรูปแบบการชำระเงิน กรณีศึกษาตัวอย่างได้แก่ธนาคารสิริกไทยที่ใช้เทคโนโลยีการชำระเงินที่ใช้ใบหน้าแทนเลขที่บัญชีได้ ธนาคารมีการทดลองและชูเป็นแคมเปญว่าเป็นเฟซเพย์ (Face Pay) ในเมื่อใช้ใบหน้าแทนเลขที่บัญชีได้ก็แปลว่าต้องมีเครื่องมือหรือโปรแกรมที่สามารถจะอ่านรูปใบหน้าแล้วรู้ว่านี่คือ รูปภาพ รูปคน ผู้หญิง หรือผู้ชาย หน้าตาแบบไหน แล้วก็ต้องแยกแยะความแตกต่างของใบหน้าของมนุษย์ได้ ระบบเช่นนี้ต้องมีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ที่สามารถจะแยกแยะความแตกต่างของใบหน้าของมนุษย์ได้ ซึ่งก็คือเทคโนโลยีการจดจำใบหน้า (Facial Recognition)

ในภาคเอกชนกำลังปรับตัวถึงขั้นที่ใช้ใบหน้าของเราไปผูกกับเลขที่บัญชีของเราแทน และอนาคตเท่ากับว่า เวลาเราไปซื้อสินค้าเราไม่จำเป็นต้องหยิบมือถือออกมาสแกนคิวอาร์โค้ดเลย เพราะในเครื่องที่รับชำระเงินก็จะมีกล้องถ่ายรูปใบหน้าเรา แล้วมีเทคโนโลยีการจดจำใบหน้าก็สามารถจะอ่านรูปใบหน้าเรา เมื่อได้รูปใบหน้าปุ๊บ ระบบก็จะวิ่งไปตรวจสอบที่ฐานข้อมูลของธนาคารบัญชีที่เราเปิด เพื่อดูว่าคนหน้าตาแบบนี้ผูกกับเลขที่บัญชีอะไร เมื่อหาเจอปุ๊บก็หักเงินออกจากบัญชีได้เลย

ภาพที่ 3.5 ระบบการกู้ยืมระหว่างบุคคลกับบุคคล (P2P Lending)



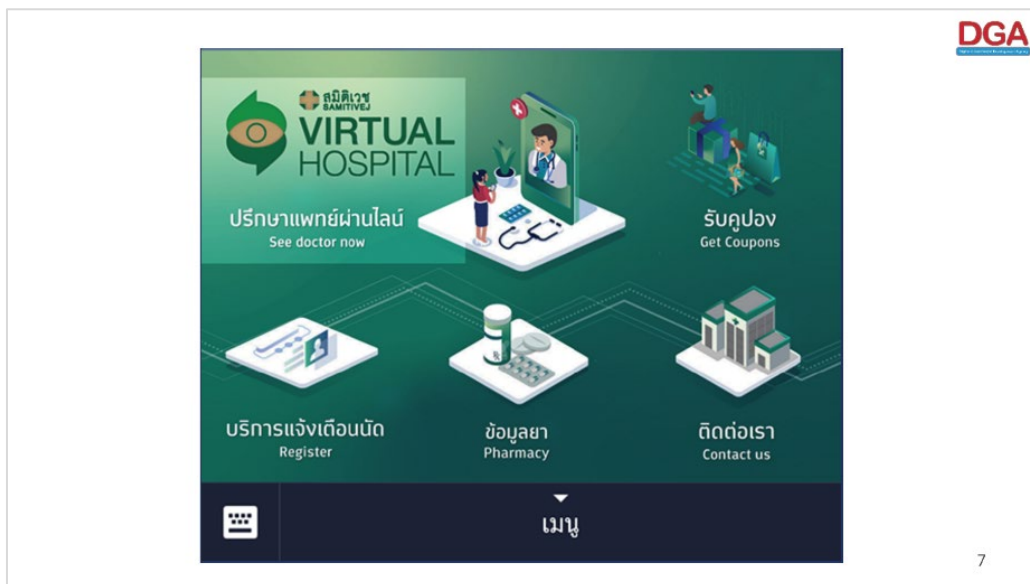
การกู้ยืมเงินระหว่างบุคคล

ถัดมาเป็นการปรับตัวในอีกส่วนหนึ่ง นั่นคือ การกู้ยืมระหว่างบุคคลกับบุคคล (Peer-to-Peer Lending: P2P Lending) ซึ่งประเทศไทยกำลังจะทำแต่ต่างประเทศทำมานานแล้ว หากเปรียบเทียบกับระบบในแบบเดิมก็คือพวกนั้นนอกระบบทั้งหลายที่บุคคลกับบุคคลกู้ยืมเงินกันซึ่ง

มักไม่ถูกกฎหมาย เหตุผลที่ก่อให้เกิดรูปแบบการกู้ยืมเงินแบบบุคคลกับบุคคลได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย สืบเนื่องมาจากว่าความยุ่งยากในการกู้เงินกู้เงินกับธนาคาร ที่เราจะต้องแสดงหลักฐาน เยอะแยะไปหมด ธนาคารถึงจะปล่อยกู้ได้ แต่ถ้าเรามีระบบที่ส่งเสริมให้ประชาชนไม่ว่าจะเป็นคนที่ต้องการทำธุรกิจหรือต้องการใช้เงิน และให้คนที่มีความรู้แล้วอยากจะปล่อยกู้ มาพบกัน ก็จะสามารถลดความเสี่ยงในหลาย ๆ เรื่องได้ ฉะนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวก็ทำให้เกิดแพลตฟอร์ม (Platform) ที่เป็นตัวกลางหรือเป็นตลาดกลางที่พัฒนาขึ้นมา โดยมีผู้ให้บริการเป็นที่อยู่ในระบบ และถูกกำกับดูแลโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ในปัจจุบัน ธนาคารแห่งประเทศไทยวางกฎกติกา สำหรับการที่จะกำกับดูแลการกู้ยืมเงินระหว่างบุคคลกับบุคคลขึ้นมาเรียบร้อยแล้ว เพราะฉะนั้น เดียวอีกไม่นาน เราคงจะเห็นว่ามีความที่ให้บริการทำธุรกิจบริการเป็นตัวกลางในการให้กู้ยืมเงินระหว่างบุคคลได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย แล้วเทคโนโลยีนี้ก็จะเก็บข้อมูลว่าใครเป็นคนกู้ ใครเป็นคนให้กู้ อัตราดอกเบี้ยเท่าไร สัญญาที่ก็ทำขึ้นมาเป็นสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Contract) และจัดเก็บอยู่ในระบบมีหลักฐานชัดเจน

ในต่างประเทศที่ตั้ง ๆ ก็จะเป็นตัว Society One จริง ๆ เขาตั้งจนกลายเป็นผู้ให้บริการ ทางด้านการเงินที่เติบโตเร็วที่สุดในโลกแล้ว ท้ายสุดประเทศต่าง ๆ เริ่มให้ความสนใจกับเรื่องนี้ ก็มีการศึกษาแล้วจนท้ายสุดก็มีการ เรียกว่าออกเป็นนโยบาย ออกเป็นกฎกติกาในการกำกับดูแลในเรื่องนี้ จริง ๆ เดิมมาการกู้เงินอย่างที่เราทราบคือบุคคลกับบุคคลมีอยู่แล้วแต่มันไม่ถูกต้อง แต่วันนี้มีทั้งเทคโนโลยีและมีกฎกติกาที่รองรับเรียบร้อยแล้ว

ภาพที่ 3.6 บริการโรงพยาบาลเสมือนจริง (Virtual Hospital) ของโรงพยาบาลสมิติเวช



บริการทางการแพทย์ออนไลน์

ถัดมาเป็นการปรับตัวในด้านสาธารณสุข โรงพยาบาลสมิติเวชมีโรงพยาบาลเสมือนจริง (Virtual Hospital) ที่เราสามารถจะพบคุณหมอและคุยกับคุณหมอตัวจริงได้ โดยที่เราไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่โรงพยาบาลเลย นี่เป็นบริการที่โรงพยาบาลสมิติเวชร่วมมือกับไลน์ (LINE) ในการให้คำแนะนำที่ผ่านไลน์ พอถึงเวลานัดหมาย เราก็คุยกับคุณหมอที่นัดไว้โดยใช้โทรศัพท์ผ่านจอภาพ (Video Call) ถ้ามียาที่ต้องจ่าย ไลน์แมน (LINE Man) ก็จะส่งยามาที่บ้านไม่ต้องเดินทางเลย

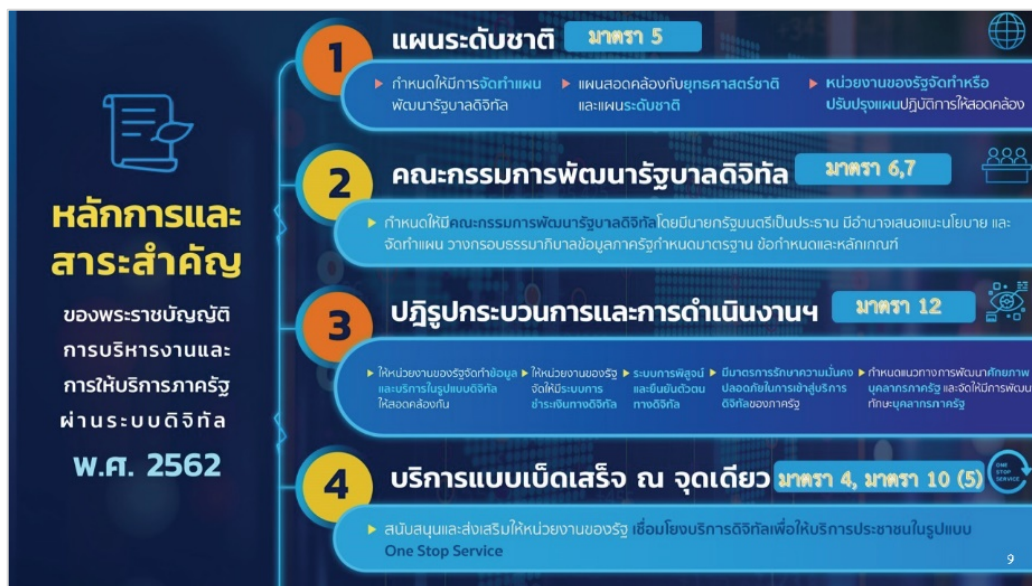
ภาพที่ 3.7 แอปพลิเคชันบริการทางการแพทย์ออนไลน์ “รักษา” (Raksa)



อีกตัวอย่างหนึ่งในด้านนี้ คือแอปพลิเคชันที่ชื่อว่า “รักษา” (Raksa) ที่เกิดจากความร่วมมือของบรรดาคุณหมอทั้งหลาย แอปพลิเคชันนี้เป็นการรวบรวมแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่ยินดีเข้าร่วมและทำให้เราสามารถเลือกที่จะคุยกับคุณหมอหาหมอผ่านแอปพลิเคชันได้ ไม่จำเป็นต้องไปผูกติดกับโรงพยาบาลใดโรงพยาบาลหนึ่ง เราเลือกที่จะหาคุณหมอตานใดก็ได้ ถ้าเราไม่ได้ป่วยเป็นโรคที่แบบต้องวินิจฉัยด้วยเครื่องมือพิเศษ เราก็ สามารถจะพูดคุยปรึกษาและให้คุณหมอสั่งยาได้ ข้อดีของอันนี้คือไม่ได้ไปผูกกับว่าต้องไปซื้อยาสั่งยาจากโรงพยาบาลนะคะ เราสามารถจัดเอาไปสั่งยาของคุณหมอ ไปซื้อยาที่ร้านขายยาที่ไหนก็ได้ เพราะฉะนั้นค่ายามันก็จะถูกกว่าที่ไปซื้อจากโรงพยาบาลเยอะเลย

ที่กล่าวมาข้างต้นถือเป็นตัวอย่างคร่าว ๆ อันที่จริงแล้วมีตัวอย่างเยอะมากที่แสดงให้เห็นว่าภาคเอกชนมีการปรับตัวไปมากพอสมควรเลย

ภาพที่ 3.8 หลักการและสาระสำคัญของ พ.ร.บ. การบริหารและการให้บริการภาครัฐผ่าน ดิจิทัล พ.ศ. 2562



กรอบทางกฎหมายเพื่อขับเคลื่อนการแปรเปลี่ยนทางดิจิทัลในภาครัฐ

เมื่อได้ฉายให้เห็นสถานการณ์ทั่วไปและการปรับตัวของภาคเอกชนแล้ว เรามาดูกันว่าตอนนี้ภาครัฐทำอะไรอยู่บ้าง ซึ่งประเด็นที่จะนำเสนอหลัก ๆ จะเน้นที่นโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐที่ออกมาว่าจะส่งเสริมในเรื่องของการแปรเปลี่ยนทางดิจิทัลมากน้อยแค่ไหน โดยเฉพาะในตัวภาครัฐเองที่จะปรับเปลี่ยนตัวเองเป็นองค์กรดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การทำให้เกิดรัฐบาลดิจิทัล ดิฉันจะชี้ให้เห็นว่ามีกลไกอะไรบ้างที่ภาครัฐต้องดำเนินการ ต้องพัฒนา หรือต้องปรับตัว เพื่อแปรเปลี่ยนสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริง

ภาครัฐให้ความสำคัญกับเรื่องของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นอย่างมาก ซึ่งอยู่ตั้งแต่ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 คือมาตรา 258 ข. และอีกหลายมาตรา ที่พูดถึงเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล และการเอาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการให้บริการ นอกจากนั้น ยังมียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับปัจจุบัน และนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลที่ทยอยออกมา ซึ่งล้วนแล้วจะต้องมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลเยอะเยอะไปหมด รัฐธรรมนูญ แผน และนโยบายต่าง ๆ เหล่านี้นำไปสู่การออกกฎหมายระดับพระราชบัญญัติเพื่อการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยเฉพาะ เดิมเราจะเห็นว่าที่ผ่านมาการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทยในภาครัฐไปได้ช้ามาก ปัญหาของเราคือไม่ใช่ที่เราไม่รู้ว่าจะต้องดำเนินการยังไง เราทำแต่ทำยังไงแต่เราไม่มีเครื่องมือ ยังไม่มีกฎหมายเข้ามารองรับหรือช่วยขับเคลื่อนการพัฒนา การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ผ่านมาไปได้ช้ามาก วนอยู่

กับที่ และติดปัญหาอุปสรรคมากมาย นับตั้งแต่เรื่องงบประมาณ เรื่องความรู้ เรื่องทิศทางการพัฒนา จนถึงข้อกฎหมายต่าง ๆ ติดขัดไปหมดทุกเรื่องมันก็เลยไปไม่ถึงไหน ดังนั้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องร่างและประกาศใช้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล (พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล) พ.ร.บ. นี้มีหลักการและสาระสำคัญดังนี้

แผนระดับชาติ

พ.ร.บ. ฉบับนี้ก็เป็นหนึ่งใน พ.ร.บ. ด้านดิจิทัล แต่มีความต่างจาก พ.ร.บ. ด้านดิจิทัลฉบับอื่นพอสมควร เพราะ พ.ร.บ. ฉบับนี้เป็นเหมือนเป็นเป็นเป็นเข็มทิศที่บอกว่าการจะเกิดรัฐบาลดิจิทัล เราต้องทำอะไรบ้าง จากปัญหาที่เราบอกเราไม่มีทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ชัดเจนว่าทำแค่ไหน ทำอะไร และต้องทำถึงเมื่อไร พ.ร.บ. ฉบับนี้บอกว่า เราจะจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขึ้นมาเป็นแผนระดับชาติอีกฉบับหนึ่ง ซึ่งตามนิยามของสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สภาพัฒน์) แผนระดับที่ 3 เพราะเป็นแผนที่เป็นเฉพาะเรื่อง แผนนี้เป็นตัวกำหนดให้ภาครัฐรู้ว่าเราจะพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างไร หน่วยงานภาครัฐก็จะรู้ว่าจะต้องทำอะไร ทำกับเกี่ยวข้องกับเรื่องไหน กลไกในการขับเคลื่อนรัฐบาลในชีวิตเราจะเป็นอย่างไร สถานะแผนฉบับนี้ตอนนี้อยู่ที่สภาพัฒน์ ถ้าผ่านสภาพัฒน์เข้าคณะรัฐมนตรีแล้วประกาศในราชกิจจานุเบกษา ผลจากการประกาศแปลว่าทุกหน่วยงานภาครัฐจะต้องทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน เหมือนกับสมัยหนึ่งที่ทุกหน่วยงานต้องทำแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ของหน่วยงานตามแผนแม่บท ICT เมื่อหลายปีก่อน ต่อไปนี้ไม่มีเราไม่มีแผนแม่บท ICT แล้วแต่เราจะมีแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแทน

คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

เมื่อมีแผนแล้ว กลไกหนึ่งก็คือจะต้องมีคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นคณะกรรมการระดับชาติที่จะมาวางนโยบายขับเคลื่อนในเชิงนโยบายเพื่อให้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหรือเรื่องของรัฐบาลดิจิทัลเกิดเป็นรูปธรรมได้

การปฏิรูปกระบวนการและการดำเนินงาน

มาตรา 12 ของ พ.ร.บ. นี้เป็นมาตราที่สามารถเปลี่ยนแปลงภาครัฐให้เป็นองค์กรดิจิทัลเลย เพราะว่ามีสาระสำคัญอยู่หลายเรื่องด้วยกัน การที่จะเป็นองค์กรดิจิทัลต้องเริ่มตั้งแต่ว่าข้อมูลในองค์กรของคุณต้องถูกปรับเปลี่ยนให้เป็นข้อมูลดิจิทัล เมื่อข้อมูลเป็นดิจิทัลแล้ว สิ่งถัดไปที่ต้องทำคือกระบวนการทำงาน ระบบสารสนเทศ และระบบการให้บริการต่าง ๆ ก็ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นดิจิทัลด้วย จากนั้น เมื่อข้อมูลและระบบต่าง ๆ เป็นดิจิทัลแล้ว คนก็ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นดิจิทัลด้วย นั่นคือต้องมีทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการทำงาน และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นดิจิทัล สิ่งที่ต้องมีตามมาก็คือระบบในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบดิจิทัล นั่นแปลว่าต้องมีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) สำหรับ

บุคลากรภาครัฐและประชาชนทุกคน ระบบต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นจะต้องปลอดภัย น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับกฎหมาย นอกจากนี้ ในเรื่องของการบริการ ถ้าบริการตัวนั้นเกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินออกไปหรือว่ารับเงินค่าธรรมเนียมจากประชาชน ภาครัฐก็ต้องมีช่องทางการรับจ่ายที่เป็น การจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ฉะนั้น มาตรา 12 มาตราเดียว จะทำให้ภาครัฐต้อง กลายเป็นดิจิทัลในทุก ๆ มิติ

บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

มาตรา 10(5) เป็นผลมาจากประเด็นที่ 3 กล่าวคือ เมื่อบริการต่าง ๆ เป็นดิจิทัล หากแต่ ละครวมและหน่วยงานเทียบเท่ากรม – ซึ่งมีทั้งหมด 300-400 กรม – มีบริการออนไลน์กรมละ 1 บริการ 1 แอปพลิเคชัน หรือ 1 เว็บไซต์ ประชาชนก็จะต้องติดตั้งแอปพลิเคชันจำนวนมากไว้ในมือถือของตนเองหรือต้องจดจำ URL ของเว็บไซต์จำนวนมาก ดังนั้น รัฐบาลต้องทำให้เกิดบริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งก็จะมีการแบ่งเป็นบริการสำหรับประชาชน สำหรับภาครัฐกิจ หรือสำหรับชาวต่างชาติ ระบบการให้บริการต่าง ๆ ยังคงอยู่ที่หน่วยงานเจ้าของ ภารกิจเหมือนเดิม แต่จะเป็นการบูรรวมหน้าบ้านในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ โดยบูรณาการให้ เหลือช่องทางเดียวแยกตามบริการ การทำเช่นนี้ก็จะทำให้ประชาชนไม่จำเป็นต้องติดตั้งแอปพลิเคชันหรือจำ URL เยอะแยะไปหมด ยิ่งไปกว่านั้น ถ้ามีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ก็ เท่ากับว่า Digital ID ชุดเดียวสามารถจะเข้าถึงได้ทุกบริการ นี่แหละคือการเกิดรัฐบาลดิจิทัล

ภาพที่ 3.9 หลักการและสาระสำคัญของ พ.ร.บ. การบริหารและการให้บริการภาครัฐผ่าน ดิจิทัล พ.ศ. 2562 (ต่อ)

หลักการและสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

- 5 การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล** มาตรา 11,13,14,15,16
 - ▶ ให้นายกรัฐมนตรีเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และลดการทำข้อมูลซ้ำซ้อน โดยใช้ข้อมูลที่หน่วยงานของรัฐอื่น จัดทำมาป็นฐานข้อมูลก่อนจัดทำข้อมูลใหม่
 - ▶ มีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล
- 6 รมมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ** มาตรา 8
 - ▶ กำหนดให้มีรมมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเป็นกรอบแนวทางการกำหนดสิทธิ์ หน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูล การมีระบบบริหารจัดการและคุ้มครองข้อมูล การมีมาตรการในการควบคุม และพัฒนาคุณภาพข้อมูล และการกำหนดนโยบายและกฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ข้อมูลของหน่วยงานรัฐ
- 7 ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ** มาตรา 17,18
 - ▶ ให้นายกรัฐมนตรีเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล และให้ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและร่วมตรวจสอบการทำงานภาครัฐรวมทั้งนำข้อมูลไปพัฒนาต่อยอดได้
- 8 กำหนดหน่วยงานของรัฐในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล** มาตรา 10,19
 - ▶ กำหนดให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและสนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายนี้

การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล

การที่จะทำให้เกิดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ ไม่ใช่ทำแต่เพียงรวมหน้าบ้านของทุกหน่วยงานมาไว้ด้วยกันแล้วจบ แต่ต้องมีเครื่องมืออื่น ๆ อยู่ข้างหลังด้วย นั่นคือ ระบบการจัดการข้อมูลหลังบ้านจะต้องสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ จริง ๆ ด้วย

ยกตัวอย่าง การเปิดร้านอาหาร ท่านทราบหรือเปล่าว่าในการเปิดร้านอาหาร มีใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง 10 ใบอนุญาต จากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ต่ำกว่า 10 หน่วยงาน ท่านคิดว่าถ้าเราจะเปิดร้านอาหารเป็นไงคะ แม้ว่าต่อให้หน่วยงานต่าง ๆ จะมีบริการออนไลน์ตามประเด็นที่ 3 ก็ตาม แต่เราก็ต้องเข้าไประบบของแต่ละหน่วยงาน แแนบเอกสารประกอบการขอใบอนุญาตสำหรับแต่ละแห่งเป็นชุด ๆ แล้วก็ติดตามผลทีละแห่ง แล้วก็ต้องรอกว่าแจ้งผลการพิจารณาว่าได้ใบอนุญาต ทั้งนี้อาจจะต้องชำระเงินอีก ซึ่งหลาย ๆ ที่ต้องไปชำระเงินที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสด้วยตนเองอีก เพราะฉะนั้น แบบนี้ยังไม่ถือว่าเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

ถ้าจะเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตามที่ระบุไว้ในประเด็นที่ 4 ก็คือ หากเราบอกว่าต้องการเปิดร้านอาหาร เมื่อเข้าสู่ระบบใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องปรากฏขึ้นมาเลยในแบบฟอร์มเดียว เราก็เลือกดูว่าเราจะขอใบอนุญาตในเรื่องอะไรบ้าง บางเรื่องอาจจะไม่เกี่ยวกับเราก็ไม่ต้องกดเลือก พอเราเลือกปุ้บระบบจะส่งคำร้องของเราไปทุกหน่วยงานที่ออกใบอนุญาตตามที่เราร้องขอโดยที่เรากรอกข้อมูลแบบฟอร์มเดียวและแนบเอกสารชุดเดียว ระบบหลักนี้จะสำเนาข้อมูลกระจายไปตามระบบของแต่ละหน่วยงานเอง นี่จึงจะเรียกว่าบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวอย่างแท้จริง

ดังนั้น คำว่าบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีกลไกหลักอยู่ 2 ส่วน คือ ส่วนแรก การเข้าถึงผ่านช่องทางเดียว โดยผู้รับบริการสามารถยื่นขอยื่นทำธุรกรรมเป็นแบบฟอร์มเดียว (Single Form) โดยแนบเอกสารชุดเดียว ติดตามสถานะได้จากที่เดียว ใช้ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนอันเดียวขอได้ทุกใบอนุญาต จนถึงได้ใบอนุญาตตามก็ต้องเป็นใบอนุญาต ที่เป็นใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ (e-License) และจ่ายเงินก็จ่ายเงินแบบใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้วย ส่วนที่สอง การจะเกิดแบบนี้ได้ก็แปลว่าระบบการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องเชื่อมโยงกัน รวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการเชื่อมโยงกันด้วย

พ.ร.บ. นี้จึงกำหนดให้ตั้งศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางขึ้นมาทำตัวเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลของทุกหน่วยงาน หน่วยงานหนึ่งจะเข้ามาขอใช้ข้อมูลของหน่วยงานอื่นต้องเชื่อมมาที่ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง (Government Data Exchange Center: GDX) หน่วยงานเจ้าของข้อมูลก็เชื่อมมาที่ GDX หน่วยงานที่จะขอใช้ข้อมูลก็เชื่อมมาที่ GDX ทุกที่เชื่อมมาแค่ที่เดียว แต่ก็สามารถจะขอใช้ข้อมูลของหลายหน่วยงานได้ ดังนั้น ตัวระบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ก็ต้องเชื่อ GDX เพื่อที่เวลาจะให้บริการนี้จะใช้ข้อมูลตัวไหนก็สามารถจะเชื่อมไปยังหน่วยงานเจ้าของข้อมูลแล้วก็ดึงมาประกอบใช้ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้

ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)

เมื่อต้องมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล และมีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานจะต้องมีความถูกต้อง ความครบถ้วน ความทันสมัย ความใช้งานง่าย และความสอดคล้องกัน พ.ร.บ. ฉบับนี้จึงกำหนดว่าต้องมีการทำธรรมาภิบาลของข้อมูล นั่นคือการทำให้ข้อมูลระเบียบ มีคุณภาพ และสามารถเอาไปใช้ประโยชน์ต่อได้ง่าย

ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ

เมื่อข้อมูลมีการจัดระเบียบจัดให้มีคุณภาพโดยการทำธรรมาภิบาลข้อมูลแล้ว ข้อมูลใดที่สามารถจะเปิดเผยได้ หน่วยงานจะต้องเปิดเผยให้สาธารณชนทราบ คำถามคือแล้วจะรู้ได้อย่างไรว่าอะไรต้องเปิดเผย อะไรต้องไม่เปิดเผย โดยทั่วไป เรามี พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 (พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร) ที่ภาครัฐต้องยึดถือปฏิบัติอยู่แล้ว ใน พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารเป็นตัวกำหนดว่าอะไรเปิดเผยอะไรไม่ควรเปิดเผย จริง ๆ แล้วโดยปกติ หน่วยงานต้องเปิดเผยข้อมูล ที่หน่วยงานต่าง ๆ ไม่เปิดเผยเพราะอ้างกฎหมายและระเบียบหน่วยงานเอง แต่โดยสภาพพื้นฐาน (Default) ข้อมูลภาครัฐต้องเปิดเผยหมด ยกเว้นข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลที่เป็นความมั่นคง

พ.ร.บ. นี้ต่อย่ออีกที่ ต้องมีการเปิดเผยข้อมูล และกำหนดให้สร้างเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการเปิดเผยข้อมูลด้วย นั่นคือศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data Portal) ขึ้นมา เพื่อให้ทุกหน่วยงานเวลาเปิดเผยข้อมูลก็ขอให้เปิดเผยผ่านที่นี้ ถ้าทุกหน่วยงานเปิดเผยข้อมูลแล้วเชื่อมมาที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ เรามาที่นี้ที่เดียวก็จะสามารถเลือกดูได้เลยว่ามีข้อมูลภาครัฐอะไรบ้างที่เปิดเผยอยู่ เราก็สามารถจะดึงไปใช้ประโยชน์ได้เลย ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐด้วยกัน ภาคเอกชน ประชาชน หรือแม้กระทั่งชาวต่างชาติก็สามารถจะใช้ได้ เพราะนี่คือข้อมูลที่เปิดเผยสู่สาธารณะ เราสามารถเอาไปใช้โดยที่ไม่จำเป็นต้องขออนุญาต

หน่วยงานของรัฐในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

เมื่อเรามี 7 ประเด็นข้างต้นที่ต้องดำเนินการ เราจำเป็นต้องมีหน่วยงานเข้ามาช่วยขับเคลื่อนในเรื่องการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ทุกเรื่อง πουถึงข้างต้นก็จะมีหน่วยงานกลางที่ชื่อว่า สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นหน่วยงานตามกฎหมายที่ต้องเข้ามาขับเคลื่อนในแต่ละประเด็นให้เกิดเป็นรูปธรรมด้วยเครื่องมือด้วยวิธีการต่าง ๆ

นี่ก็คือถือว่าเป็นการสะท้อนถึงนโยบายของภาครัฐ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ถึงขั้นตรากฎหมายในเรื่องนี้โดยเฉพาะเลย และบอกชัดเจนด้วยว่าต้องทำอะไรบ้าง ผลจากการที่ออก พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล นำไปสู่การออกมาตรฐานหรือแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำ พ.ร.บ. ไปสู่การปฏิบัติจริง ในระยะที่ผ่านมา รัฐบาลมีการกำหนดกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Framework) ออกมาและประกาศในราชกิจจานุเบกษาเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ ยังมีกำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์ในการ

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล : จุดเน้นใหม่ของนโยบายรัฐบาลไทย

เปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลสู่สาธารณะ ฉะนั้น หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน 2 ตัวนี้ คุณจะต้องเปิดเผยข้อมูลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด คุณจะต้องทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดเช่นกัน

ภาพที่ 3.10 ผลการจัดอันดับระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติ ปี พ.ศ. 2563



สถานการณ์ ณ ปัจจุบัน

ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ผลจากการจัดอันดับระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติ (United Nations: UN) ซึ่งจัดอันดับทุก 2 ปี พบว่า ในเดือนกรกฎาคม 2563 ที่ผ่านมา ระดับการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยดีขึ้นจาก 2 ปีก่อนหน้านี้ถึง 16 อันดับ มาอยู่อันดับที่ 57 จาก 193 ประเทศ ถือว่าเป็นพัฒนาการแบบก้าวกระโดด ถ้าพิจารณาเฉพาะในอาเซียนแล้ว ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 3 รองจากสิงคโปร์กับมาเลเซีย สิงคโปร์ไม่ต้องพูดถึงเลย เขาติดระดับโลกที่เป็นหนึ่งในสิบ การจัดอันดับนี้สะท้อนให้เห็นว่า ถ้าประเทศหนึ่งเดินไปเรื่อย ๆ แล้วอีกประเทศหนึ่งเดินเร็ว กว่าหรือวิ่งเร็วกว่า ประเทศหลังนี้ก็สามารถแซงหน้าได้ ดังเช่น ประเทศไทยแซงบรูไนไปเพราะ เดิมบรูไนได้อันดับ 3 ปัจจุบัน บรูไนไปอยู่อันดับ 4 ฉะนั้น ข้อมูลนี้ทำให้เรามั่นใจว่า ที่ผ่านมา ประเทศไทยเดินมาถูกทางพอสมควร เราถึงได้อันดับที่ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด

โอบดา เหลืองวิไล

หากถามว่า ในการจัดอันดับนี้ UN วัดอะไรบ้าง คำตอบคือวัดเรื่องของโครงสร้างพื้นฐาน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การเข้าถึงบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ ระดับการพัฒนาของคนที่ทักษะดิจิทัลของคน ฯลฯ เหล่านี้เป็นเกณฑ์คร่าว ๆ ที่ UN ให้ความสำคัญ

ในอีกส่วนหนึ่ง ถ้ามองในมิติของภาคเอกชน ประเทศไทยให้ความสำคัญกับเรื่องของความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ธนาคารโลก (World Bank) ได้มาประเมินว่าประเทศไทยมีระดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจไม่น้อยเพียงใด ธนาคารโลกจัดทำการสำรวจนี้เป็นประจำทุกปี ผลการสำรวจในปี ค.ศ. 2020 ถือเป็นเรื่องที่น่ายินดีอย่างยิ่ง ประเทศไทยเราอยู่อันดับที่ 21 จากประมาณ 190 ประเทศ ซึ่งเป็นอันดับในภาพรวมจากกระบวนการที่สำรวจทั้งสิ้น 10 กระบวนการ ปีที่แล้วเราอยู่ที่อันดับที่ 27 ซึ่งถือว่าดีขึ้น 6 อันดับ (World Bank, 2020) กระบวนการทั้ง 10 ได้แก่

- การเริ่มต้นธุรกิจ (Starting a business)
- การขออนุญาตก่อสร้าง (Dealing with construction permits)
- การขอใช้ไฟฟ้า (Getting electricity)
- การจดทะเบียนทรัพย์สิน (Registering property)
- การได้รับสินเชื่อ (Getting credit)
- การคุ้มครองผู้ลงทุน (Protecting investors)
- การชำระภาษี (Paying taxes)
- การค้าระหว่างประเทศ (Trading across borders)
- การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง (Enforcing contracts)
- การแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving insolvency)

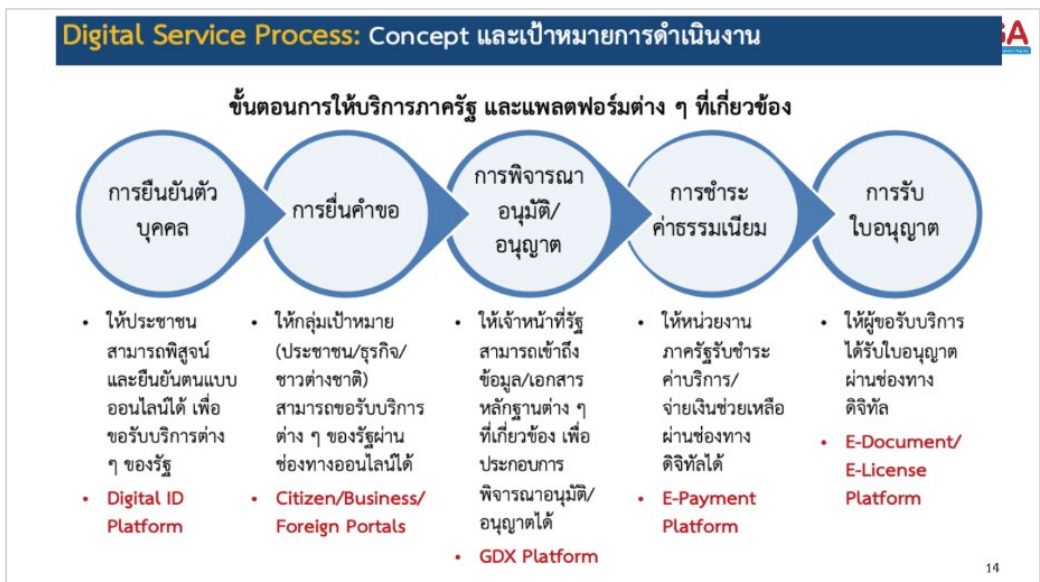
บริการออนไลน์ภาครัฐ

บริการออนไลน์ภาครัฐ (Government e-Service or Online Service) เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่ UN ให้ความสำคัญ อันที่จริง เรื่องของตัวชี้วัดก็มันเป็นเรื่องหนึ่ง แต่สิ่งที่เป่าหมายจริง ๆ คือ เราต้องการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและภาคธุรกิจในการติดต่อใช้บริการของภาครัฐรวม ผลการสำรวจที่จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) แสดงให้เห็นว่าตอนนี้มีบริการของภาครัฐประมาณ 280 จากทั้งสิ้น 3,000 บริการ ที่ทำเป็นบริการออนไลน์แล้ว ก.พ.ร. ได้จัดแบ่งบริการเหล่านี้เป็นประเภทต่าง ๆ สำหรับบริการที่ประชาชนสามารถติดต่อครบจบในที่เดียว – ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย – ผ่านช่องทางออนไลน์ มี 75 บริการ สำหรับบริการยื่นคำขอขึ้นตอนเดียวและชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ มี 125 บริการ ส่วนการรับยื่นออนไลน์อย่างเดียว มี 80 บริการ การสำรวจนี้ชี้ให้เห็นว่าบริการออนไลน์ภาครัฐยังคงต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ภาพที่ 3.11 รวมบริการออนไลน์ของภาครัฐ (Government e-Service or Online Service)



ภาพที่ 3.12 ขั้นตอนการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลของภาครัฐ



สิ่งที่หน่วยงานจะมีคำถาม คือ หน่วยงานจะต้องพัฒนาบริการของตนมากน้อยเพียงใดจึงจะเรียกว่าเป็นบริการออนไลน์ตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล ตรงนี้เราสามารถตรวจ

โอรดา เหลืองวิไล

รายการดูได้เลย ตั้งแต่ขั้นตอนแรก ต้องมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล โดยมี Digital ID Platform รองรับ ขั้นตอนต่อมา การยื่นคำขอต้องยื่นผ่านช่องทางออนไลน์ โดยกรอกแบบฟอร์มเดียวในระบบที่เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยมี Citizen/Business/Foreign Portals รองรับ จากนั้น ขั้นตอนขออนุมัติหรือขออนุญาตต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถดึงเอกสารที่ประกอบการยื่นขออนุญาตบางอย่าง – ซึ่งเป็นเอกสารที่ภาครัฐออกเองอยู่แล้ว – มาใช้ดำเนินการได้โดยไม่ต้องขอจากประชาชน ขั้นตอนนี้ต้องมี GDx Platform รองรับ ในขั้นตอนของการชำระค่าธรรมเนียม ถ้าบริการนั้นยังต้องให้ประชาชนไปชำระที่โต๊ะให้บริการ (Counter Service) แปลว่าบริการนั้นยังไม่ได้เป็นบริการออนไลน์ตามที่กำหนดใน พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล ขั้นตอนนี้จะต้องมีแพลตฟอร์มสำหรับการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment Platform) รองรับ และในขั้นตอนสุดท้าย การออกใบอนุญาตจะต้องเป็นใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้เองจากที่ไหนก็ได้ เมื่อไรก็ได้ โดยมีแพลตฟอร์มสำหรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document/e-License Platform) รองรับ ฉะนั้น เราจะเห็นว่าทุกอย่าง ทุกขั้นตอนที่ต้องดำเนินการจะต้องมีแพลตฟอร์มกลางต่าง ๆ ที่จะรองรับอยู่

ภาพที่ 3.13 แพลตฟอร์มบริการประชาชน 13 หมวดบริการ



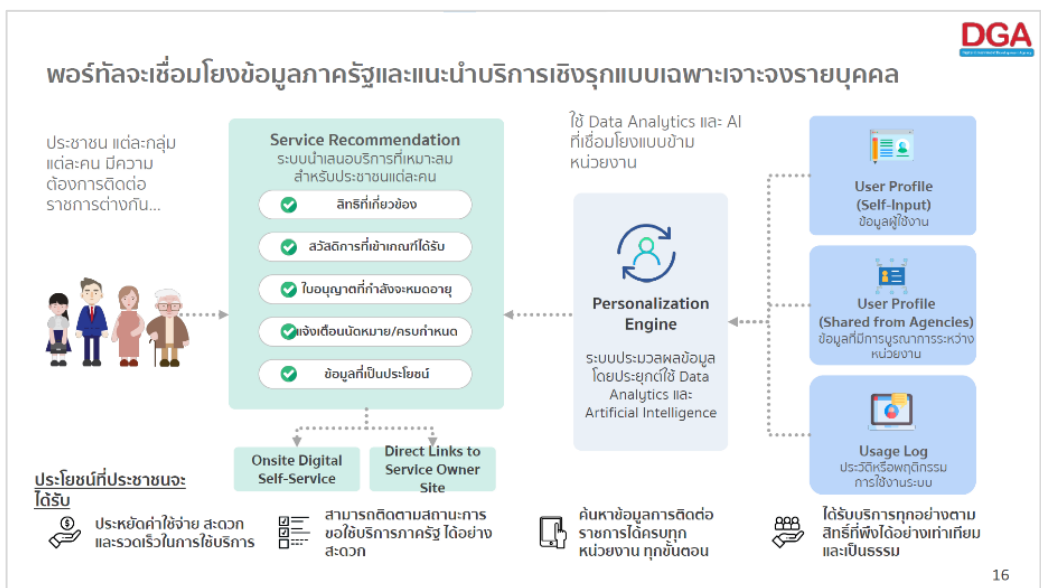
การดำเนินการของภาครัฐในปัจจุบัน

เมื่อเราทราบว่ารัฐบาลมีกรอบทางกฎหมายและทราบสถานการณ์ในปัจจุบันกันแล้ว ในหัวข้อนี้ ดิฉันจะบรรยายให้เห็นว่าประเด็นต่าง ๆ ที่ระบุใน พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล ภาครัฐทำหรือยัง และถ้าทำ ทำถึงไหนแล้ว

แพลตฟอร์มสำหรับประชาชน

เริ่มตั้งแต่เรื่องบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ถ้าดูในส่วนของประชาชนต้องบอกว่า อีกไม่นานเราจะมี การเปิดตัวแพลตฟอร์มสำหรับประชาชน (Citizen Platform/Portal) ซึ่งเป็น ศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐ แพลตฟอร์มนี้จะมีบริการที่ครอบคลุมตั้งแต่ เกิดจนตาย ซึ่งแบ่งออกมาราว ๆ เป็น 13 หมวดบริการ เช่น ทะเบียนราษฎร์ ที่อยู่อาศัยและที่ดิน การเดินทาง สุขภาพ การศึกษา การทำงาน การเงินและภาษี เป็นต้น

ภาพที่ 3.14 กรอบแนวคิดการพัฒนา Citizen Portal



การพัฒนา Citizen Portal อิงอยู่บนฐานคิดที่ว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) นั่นคือ ถ้าเราจะพัฒนาบริการแต่ละอย่าง เราก็ต้องคิดว่าประชาชนอยากได้อะไร เราอยากได้โปรแกรมที่ล็อกอินและยืนยันตัวตนด้วย Digital ID แล้ว เราเห็นข้อมูลเกี่ยวกับเรา (User Profile) และเอกสารทั้งหมดที่ภาครัฐออกให้เราในรูปแบบดิจิทัล ข้อมูลต่าง ๆ จะต้องปรากฏขึ้นมาเป็นหมวดหมู่เลยว่า เรามีโฉนดที่ดินอะไรบ้าง เราจบการศึกษาอะไร เรามีประกาศนียบัตรของมหาวิทยาลัยใด เรามีสิทธิ์รักษาพยาบาลหรือไม่ เราได้รับสวัสดิการอะไรบ้าง เรามีรถยนต์ใหม่ เราต้องไปต่อภาษีรถยนต์เมื่อไร นั่นคือ แพลตฟอร์มนี้จะต้องแจ้งเตือนขึ้นมาเลยในเมื่อเชื่อม ข้อมูลที่อยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ มาที่ที่เดียวได้ ยกตัวอย่าง กรณีการชำระภาษีรถยนต์ทุกปี

แพลตฟอร์มนี้ก็ควรจะมีข้อความแจ้งเตือนว่าได้เวลาต้องไปชำระภาษีแล้วนะ คุณจะต้องต่ออีกภายใน 1 เดือน

นี่คือสิ่งที่เราเชื่อว่าประชาชนอยากได้บริการตามลักษณะส่วนตัวและความต้องการของแต่ละบุคคล (Personalized Service) เลย ถ้าทำเช่นนี้ได้ ประชาชนก็ไม่ต้องเสียเวลาเลือกว่าบริการทั้งหมดของภาครัฐมี 3,000 บริการ แล้วมีบริการไหนเกี่ยวกับฉันบ้าง เพราะฉะนั้น เราจะมี Citizen Portal ที่รองรับให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับประชาชนเชื่อมโยงมาได้หมด

นี่คือแนวคิดของตัวการพัฒนา Citizen Portal อีกไม่นานจะมีการเปิดตัวแอปพลิเคชันสำหรับเรื่องนี้โดยเฉพาะ ในช่วงต้นอาจจะมีบริการจำนวนไม่มากและอาจจะยังดูไม่น่าสนใจมาก เพราะขึ้นอยู่กับว่าเราไปเชื่อมโยงบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของบริการนี้ว่ามีความพร้อมให้เราเชื่อมบริการเข้ามา มากน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตาม แอปพลิเคชันที่กำลังจะเปิดตัวนี้จะทำตัวเป็นหน้าบ้าน เป็นจุดให้บริการแทนทุกหน่วยงาน เป็นการร่วมบริการภาครัฐทั้งหมดไว้ในที่เดียวกัน

ภาพที่ 3.15 ข้อเสนอแนะของธนาคารโลกเพื่อยกระดับ Ease of Doing Business



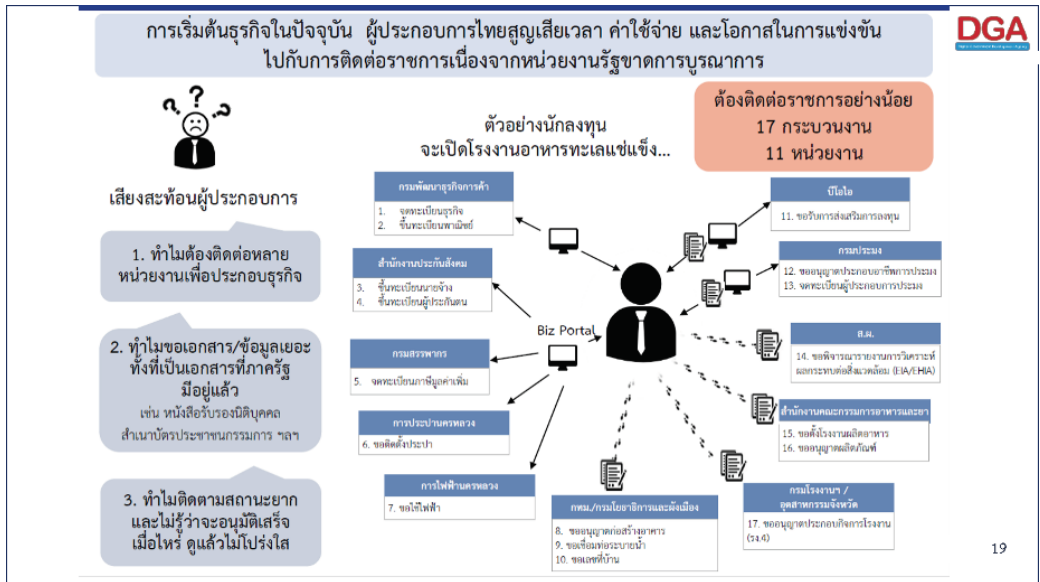
แพลตฟอร์มสำหรับภาครัฐกิจ

ถัดมาเรามาดูภาครัฐกิจ ดิฉันกล่าวไปข้างต้นแล้วว่า นโยบายของรัฐบาลพูดถึงเรื่องของความสะดวกในการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย จริง ๆ แล้วใครที่เป็นผู้ประกอบการจะหนีไม่พ้นว่าจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการใน 10 กระบวนงานนี้ ที่คุณต้องติดต่อกับภาครัฐและหน่วยงานต่าง ๆ นับตั้งแต่ การเริ่มต้นธุรกิจ การขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้ไฟฟ้า การจดทะเบียนทรัพย์สิน

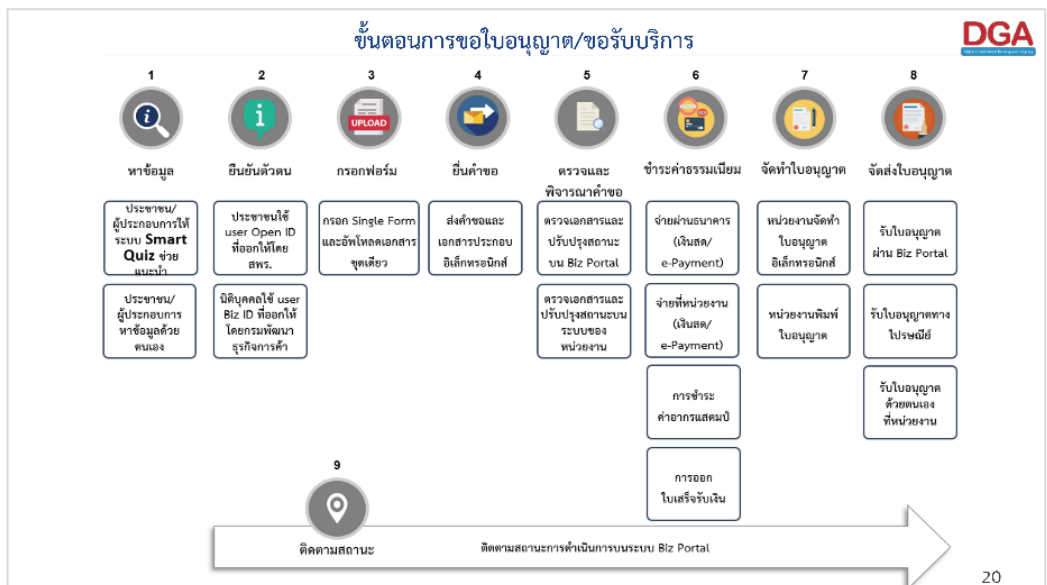
การแปรเปลี่ยนทางดิจิทัล : จุดเน้นใหม่ของนโยบายรัฐบาลไทย

การได้รับสินเชื่อ การคุ้มครองผู้ลงทุนรายย่อย การชำระภาษี การค้าระหว่างประเทศ การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง และการแก้ปัญหาการล้มละลาย ประเด็นก็คือภาครัฐจะอย่างไรให้ทั้ง 10 กระบวนการนี้สะดวก ใช้เวลาน้อย และประหยัดค่าใช้จ่ายให้ได้มากที่สุด

ภาพที่ 3.16 แผนภาพแสดงขั้นตอนในการขอใบอนุญาตเปิดโรงงานอาหารทะเลแช่แข็ง



ภาพที่ 3.17 ขั้นตอนการขอรับบริการออกใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจผ่านระบบแพลตฟอร์มสำหรับภาคธุรกิจ



โอรสา เหลืองวิไล

ดิฉันขอยกตัวอย่างสักธุรกิจหนึ่ง สมมติว่าเราเป็นนักลงทุนที่จะเปิดร้านอาหารทะเลแซ่แข็ง เราก็จะพบว่าถ้าจะเปิดร้านอาหารทะเลแซ่แข็งและต้องติดต่อถึง 11 หน่วยงาน และมีกระบวนการทั้งหมด 17 กระบวนการ สิ่งนี้นักลงทุนถาม คือ ทำไมต้องติดต่อหน่วยงานเพื่อประกอบธุรกิจถึง 11 หน่วยงาน ทำไมต้องดำเนินการถึง 17 กระบวนการ ทำไมแต่ละหน่วยงานต่างคนต้องขอเอกสารซ้ำ ๆ กัน ทั้ง ๆ ที่เอกสารเหล่านี้ออกโดยหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง นี่คือน่าจะเป็นประเด็นปัญหา (Pain Point) ของภาคธุรกิจ

ดังนั้น สิ่งที่ดิฉันกำลังจะบอกก็คือ การออกแบบบริการของภาครัฐจากนี้ไปต้องออกแบบอิงจากประเด็นปัญหาของประชาชนและผู้รับบริการ โดยมองแบบลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric) หรือพลเมืองเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) นั่นเอง พอเรามองจากมุมของผู้รับบริการว่าเรามี ประเด็นปัญหาอะไร การออกแบบและการพัฒนาบริการก็จะตรงกับความต้องการหรือแก้ปัญหาได้ตรงจุดหรือเกาถูกที่คัน

หากเรามาจำแนกเป็นบริการหรือกระบวนการย่อยออกมา เราจะพบว่า ในการรับบริการจากภาครัฐ ภาคธุรกิจก็จะดำเนินการผ่านกระบวนการที่เกี่ยวข้องมากมาย ตั้งแต่การหาข้อมูล การยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการ การกรอกแบบฟอร์ม การยื่นคำขอ การตรวจและพิจารณาคำขอ การชำระค่าธรรมเนียม การจัดทำใบอนุญาต ไปจนถึงการส่งใบอนุญาต เรา จะต้องแปรเปลี่ยนกระบวนการทั้งหมดนี้จากวิธีการปกติให้สะดวกขึ้น นี่คือนโยบายของการพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับภาคธุรกิจ (Business Platform) ที่จะทำให้นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการสามารถจะเข้าถึงบริการภาครัฐ 10 กระบวนการดังกล่าวข้างต้น ได้จากที่เดียว

ภาพที่ 3.18 หน้าเว็บไซต์ Bizportal.go.th

Business Platform -> One Stop Service สำหรับภาคธุรกิจ

- เป็น One Stop Service" สำหรับผู้ประกอบการและนักลงทุน ในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐได้จากจุดเดียว
- ปัจจุบันรองรับการให้บริการยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจออนไลน์แบบ **One Stop Service** แล้ว **78 ใบอนุญาต** **ครอบคลุม 25 ประเภทธุรกิจ** รวมถึงยกระดับการบริการให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (**Digital ID, Single e-Form, e-Payment, e-Licensing**)
- เป็น**แพลตฟอร์มกลาง** เพื่อรองรับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานอื่นๆ เช่น (EEC-OSS) เป็นต้น

หมายเหตุ โครงการความร่วมมือระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. สพร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล : จุดเน้นใหม่ของนโยบายรัฐบาลไทย

การพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับภาคธุรกิจต่างจากแพลตฟอร์มสำหรับประชาชนเล็กน้อย ตรงที่ แพลตฟอร์มสำหรับภาคธุรกิจมีการพัฒนาและให้บริการแล้ว โดยที่เริ่มจากการยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจ หากอิง 10 ขั้นตอนตามกรอบของธนาคารโลก นั้นหมายความว่าในขั้นตอนการเริ่มต้นธุรกิจ (Starting Business) ประเทศไทยได้เริ่มดำเนินการปรับเปลี่ยนเป็นบริการออนไลน์แล้ว ขณะนี้ท่านสามารถจะใช้บริการได้ที่ Bizportal.go.th บริการนี้รองรับการยื่นขอใบอนุญาตได้ถึง 78 ใบอนุญาต ซึ่งครอบคลุม 25 ประเภทธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ถ้าดูจากสถิติเปิดมาประมาณ 2 ปีมีการยื่นขอใบอนุญาตผ่านช่องทางนี้ประมาณซัก 300 ใบอนุญาตเองซึ่งถือว่าน้อยมาก อย่างที่เรียนให้ทราบ ปัญหาส่วนหนึ่งมาจากข้อจำกัดเรื่องกฎหมายที่หลายหน่วยงานยังยืนยันว่ายังคงต้องใช้วิธีการเดิมอยู่ ดังนั้นนี่คืออุปสรรคสำคัญ

ภาพที่ 3.19 กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



เราพบว่า มีกฎหมายระดับพระราชบัญญัติที่เป็นปัญหาต่อการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ 13 ฉบับ ระดับกฎกระทรวงที่ 28 ฉบับ และประกาศ หลักเกณฑ์ หรือข้อกำหนดของหน่วยงาน 43 ฉบับ รวมทั้งสิ้น 84 ฉบับ ร้อยละ 51 ของกฎหมายเหล่านี้ไม่ได้เป็นกฎหมายระดับที่แก้ไขยากเลย เพราะเป็นแค่ประกาศของหน่วยงานเท่านั้น ดังนั้น ก.พ.ร. จึงนำกฎหมายที่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดนี้เสนอคณะรัฐมนตรี (ค.ร.ม.) และ ครม. มีมติออกมาบอกว่า ถ้าเป็นกฎหมายระดับ พ.ร.บ. ให้เร่งติดต่อกฤษฎีกาเพื่อหาวิธีว่าจะแก้ได้อย่างไร หลังจากแก้ พ.ร.บ. เสร็จแล้ว ภายใน 2-3 เดือน จะต้องดำเนินการแก้กฎหมายลูกทั้งหมดนี้

เกี่ยวข้อง ถ้าเป็นกฎหมายระดับกฎกระทรวง ให้รับนำเสนอเพื่อให้ ครม. พิจารณาเพื่อแก้ปัญหา
ภายใน 2 เดือน โดยเริ่มนับจากวันที่ 8 กันยายน 2563

ภาพที่ 3.20 ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล



แพลตฟอร์มสำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

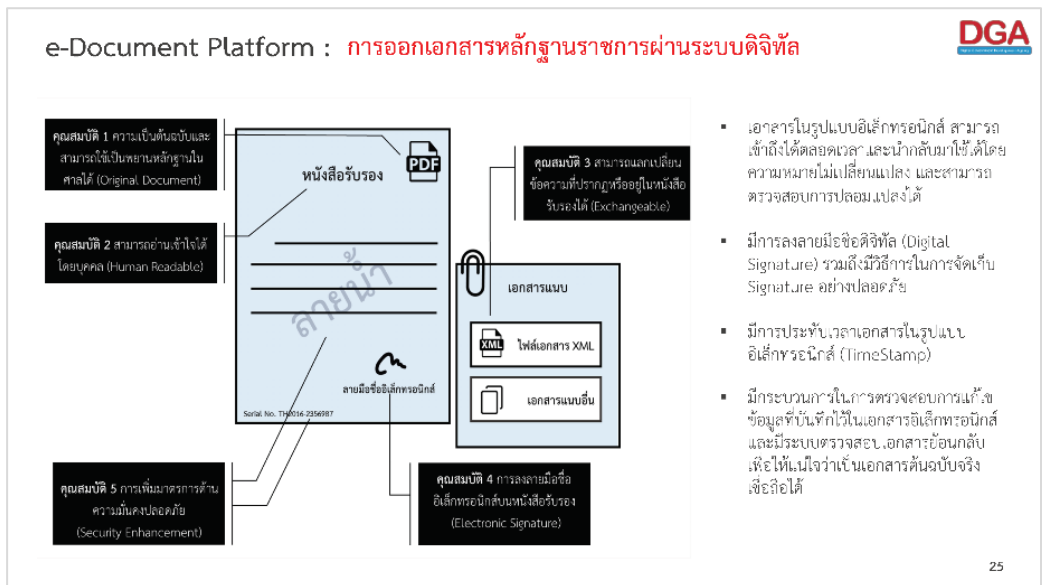
สำหรับเรื่องของการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ตอนนี้เรามีการพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID Platform) แล้ว อีกไม่นานคนไทยทุกคนจะต้องมี Digital ID ที่ใช้สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน เพื่อบอกว่าเราเป็นใครในโลกดิจิทัลหรือบอกว่าเราเป็นใครเวลาที่เรานัดติดต่อทำธุรกรรมออนไลน์ทั้งหลาย ถ้าเปรียบเทียบกับโลก ทางกายภาพในปัจจุบัน เราจะไปติดต่อหรือทำธุรกรรมอะไร เราต้องยื่นบัตรประจำตัวประชาชนในการแสดงตัวตน หน่วยงานจึงทำธุรกรรมให้เราได้ ถ้าพูดภาษาง่าย ๆ เพื่อให้เข้าใจชัดเจน – แต่อาจจะไม่ได้ถูกต้องตามนิยามทั้งหมด – Digital ID ก็เหมือนเป็นบัตรประจำตัวประชาชนดิจิทัล กล่าวคือ เวลาเรานัดติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านบริการออนไลน์ เราก็จะไม่ได้เจอตัวเจ้าหน้าที่จริง ๆ แต่เราเจอกันระบบ คำถามคือแล้วระบบจะรู้ได้ไงว่านาย ก กำลังล็อกอินเข้ามาทำธุรกรรมอยู่ สิ่งที่จะใช้แก้ปัญหานี้ได้เพื่อให้ระบบมั่นใจได้ว่านาย ก กำลังล็อกอินเข้ามาทำธุรกรรมก็คือการใช้ Digital ID เป็นระบบในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนนั่นเอง

การที่จะออก Digital ID ให้ได้ ประชาชนต้องไปพิสูจน์ตัวตนที่อำเภอหรือเขตเสียก่อนในครั้งแรก เราเรียกว่าการทำเช่นนี้ว่าการรู้จักลูกค้าที่สามารถระบบและพิสูจน์ตัวตนได้ (Known Your Customer: KYC) ซึ่งมีทั้ง KYC แบบเจอตัวจริงกับแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ด้วยแต่ทะเบียน

ราษฎรเลือกที่จะเป็นทำ KYC ก่อน แต่ถ้าเลือกได้ ประชาชนคงอยากทำ e-KYC มากกว่า ทำไมจะต้องให้ประชาชน 70 ล้านคนไปทำถ้าเราเพื่อจะพิสูจน์ตัวตนว่าเราเป็นนาย ก จริง ๆ จึงจะได้ Digital ID ออกมา และเมื่อไรจะทำ KYC ให้ครบทั้ง 70 ล้านคน ดังนั้น สิ่งที่เราต้องเดินต่อจริง ๆ ก็คือการจะมี Digital ID ควรใช้วิธีการในการทำ e-KYC มากกว่า

คำถามต่อมาก็คือ การทำ e-KYC ต้องมีกระบวนการอย่างไรจึงจะมีความน่าเชื่อถือ ในเรื่องนี้ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็น พ.ร.บ. ทางดิจิทัลอีกฉบับหนึ่งที่ประกาศออกมา ได้กำหนดกระบวนการคร่าว ๆ ไว้ ซึ่งหลังจากนี้ จะมีการบัญญัติกฎหมายลูก มาตรฐาน และกติกากาที่เกี่ยวข้องออกมาบอกว่า การจะใช้ Digital ID ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อใช้บริการของภาครัฐจะเป็นอย่างไร แม้กระทั่งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมดิจิทัลเองก็จะออกมาตรฐานในเรื่องนี้ เพื่อให้ภาครัฐรู้ว่าจะมีการแบ่งบริการออกมาเป็นกี่ระดับ โดยแต่ละระดับจะมีความเข้มข้นในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่ไม่เท่ากัน อย่างไรก็ตาม ในท้ายที่สุดเราจะมี Digital ID เป็นเครื่องมือเป็นระบบในการพิสูจน์ตัวตนในอนาคตซึ่งไม่ไกลเกินเอื้อม ไม่ไกลเกินฝัน ภายในปีนี้ เราจะเริ่มเห็นการทดลองใช้งานผ่าน Citizen Portal ที่กล่าวไปข้างต้น

ภาพที่ 3.21 แพลตฟอร์มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์



แพลตฟอร์มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารที่ออกโดยภาครัฐจากนี้ไปต้องเป็นเอกสารดิจิทัลหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ตอนนี้เรากำลังทำโครงการใบแสดงผลการเรียนดิจิทัล

(Digital Transcript) อยู่ ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นก็เข้าร่วมด้วย เรากำลังผลักดันเรื่องนี้อยู่ โดยคาดหวังว่าในปี 2564 มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการจะสามารถ Digital Transcript ให้กับนักศึกษาได้ จากนั้น สิ่งที่เราผลักดันในภาครัฐและภาคเอกชนก็คือ เราจะขอให้หน่วยงานต่าง ๆ ยอมรับ Digital Transcript ด้วย

สำหรับภาครัฐ ในอนาคตเราจะเห็นบัตรประจำตัวประชาชนดิจิทัล ทะเบียนบ้านดิจิทัล โฉนดที่ดินดิจิทัล ใบเกณฑ์ทหารดิจิทัล ฯลฯ เอกสารทุกอย่างที่ภาครัฐต้องออกให้ประชาชน ภาครัฐจะต้องทำให้เป็นดิจิทัลทั้งหมดตามที่ พ.ร.บ. ต่าง ๆ บอกไว้ ข้างหลังของการออกเอกสารเหล่านี้จะมีแพลตฟอร์มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document Platform) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการแปลงเอกสารของหน่วยงานให้เป็นดิจิทัล โดยแต่ละหน่วยงานไม่ต้องต่างคนต่างดำเนินการด้วยตนเองทั้งหมด

ภาพที่ 3.22 รูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)

ตัวอย่างรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

- การพิมพ์ชื่อไว้ท้ายเนื้อหาของอีเมล
- การสแกนภาพของลายมือชื่อที่เขียนด้วยมือและแนบไปกับเอกสาร
- การใช้สไตลัส (stylus) เขียนลายมือชื่อด้วยมือลงบนหน้าจอและบันทึกไว้
- การคลิกปุ่ม แสดงการยอมรับหรือตกลง
- การท่าเครื่องหมายในช่องแสดงการยอมรับ
- การใช้ลายมือชื่อดิจิทัล

รูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำมาใช้ในระบบงานอัตโนมัติ (automated workflow system) ซึ่งจะมีการควบคุมการเข้าถึงการยืนยันตัวตน และการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้งาน ก่อนอนุญาตให้ผู้ใช้งานดำเนินการลงลายมือชื่อ เช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์การยืนยันความถูกต้องของไฟล์อีเมลและการส่งอีเมล

Source : <https://www.facebook.com/ETDA.Thailand/posts/3598410536839163/>

สิ่งที่คนทั่วไปอาจสงสัยก็คือ เราจะพิสูจน์ได้อย่างไรว่าเอกสารดิจิทัลนี้เป็นเอกสารตัวจริง ที่ออกโดยหน่วยงานที่มีอำนาจที่จริง วิธีการหนึ่งที่ใช้ยืนยันก็คือการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือว่าลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) นั่นเอง เพราะฉะนั้น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) – ซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ในกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม – จึงจำเป็นต้องออกมาตราฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ มาตรฐานนี้เรียกว่าข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ไม่มั่นใจว่า ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

ถูกต้องตามกฎหมายรองรับหรือมีมาตรฐานหรือเปล่า ดิฉันขอเรียนว่าไม่ว่าปัจจุบันเรามีกฎหมายระดับ พ.ร.บ. รองรับแล้ว นโยบายของรัฐบาลก็สอดคล้อง มาตรฐานแนวทางในการทำเอกสารเป็นดิจิทัลก็มีแล้ว แพลตฟอร์มกลางก็มีคนทำให้แล้ว ส่วนที่เหลือก็คือรอหน่วยงานราชการลงมือเท่านั้นเอง

มหาวิทยาลัยเองก็สามารถดำเนินการได้เพราะมหาวิทยาลัยจะต้องออกเอกสารจำนวนมาก มหาวิทยาลัยไม่ได้ออกแค่ใบแสดงผลการเรียน แต่ยังออกใบเสร็จรับเงิน ปริญญาบัตร และเอกสารอื่น ๆ อีกมากมาย มหาวิทยาลัยก็สามารถทำให้เอกสารเหล่านี้เป็นเอกสารดิจิทัลได้เช่นกัน หากทำตามมาตรฐานนี้ มหาวิทยาลัยก็สามารถนำแพลตฟอร์มไปใช้ได้ด้วย โดยไม่ต้องพัฒนาเอง

ภาพที่ 3.23 การประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamping)

e-Timestamping

การประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและรับรองการมีอยู่ของเอกสาร ณ เวลานั้น ๆ อาจเทียบได้กับตรายางหมึกที่สำนักงานต่าง ๆ ใช้ประทับเวลาที่ได้รับเอกสารต่าง ๆ โดยสามารถ**ใช้ประกอบกรลงลายมือชื่อดิจิทัลได้** ผู้ให้บริการประทับรับรองเวลาจึงเป็นเสมือนพยาน หรือบุคคลที่สามที่เชื่อถือได้

ข้อมูลการประทับเวลา

- ข้อมูลที่ใช้แทนเอกสาร ดิจิทัล
- ข้อมูลเวลา ณ ขณะนั้นๆ
- ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Timestamping Authority (TSA)

Source : <https://www.facebook.com/ETDA.Thailand/posts/2046777445335821/>

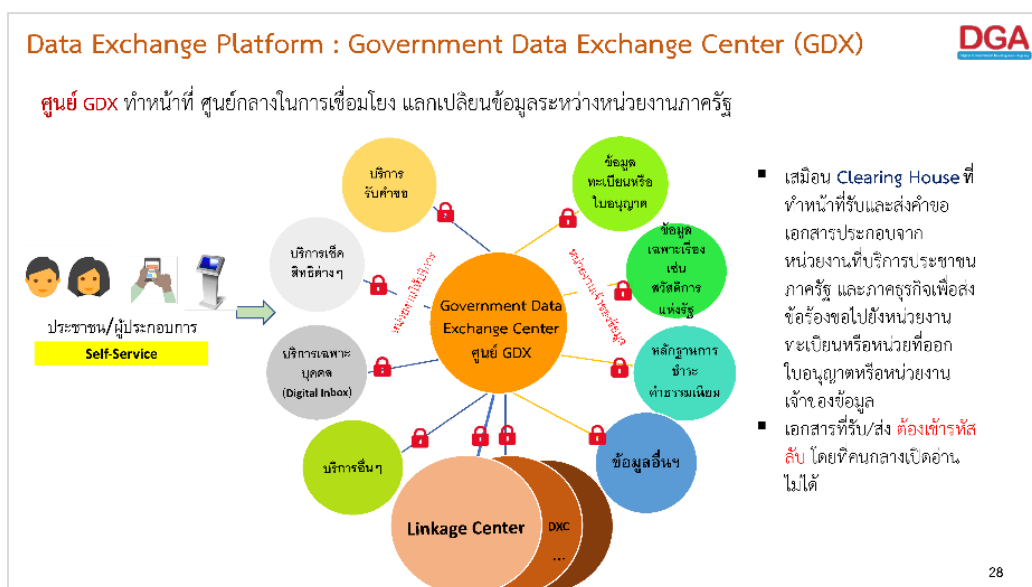
การประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อธุรกรรมต่าง ๆ ดำเนินผ่านช่องทางออนไลน์ การลงเวลาว่าธุรกรรมนั้นเกิดขึ้นเมื่อใดย่อมเป็นสิ่งที่สำคัญมาก การอ้างอิงเวลาไม่ใช่ว่าจะใช้นาฬิกาของเซิร์ฟเวอร์ของแต่ละบริการซึ่งอาจจะตั้งไว้ไม่ตรงกัน เพราะหากเกิดปัญหาขึ้นมาแล้วปรากฏว่าต้องใช้เวลาเป็นตัวอ้างอิงโดยทั่วไป นาฬิกาของเราจะตั้งเวลาให้ตรงโดยอ้างอิงกับมาตรฐานเดียวกัน ในระบบคอมพิวเตอร์และบริการออนไลน์ก็เช่นเดียวกัน เราจะต้องมีการประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamping) โดยมีเซิร์ฟเวอร์กลางโดยเฉพาะ

ข้อดีของการประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์ คือ เป็นการรับรองการมีอยู่ของเอกสารต่าง ๆ ของภาครัฐ ทำให้เรารู้ว่าเอกสารนั้นมีจริง การลงเวลาที่ถูกต้องตามกฎหมายที่วางไว้ทำให้เรา

รู้ว่าเอกสารที่เกิดขึ้นเมื่อไร มีการรับส่งออกข้ามไปข้ามมาระหว่างระบบระหว่างบริการหรือ เซิร์ฟเวอร์เมื่อไร ออกก็โมง เข้ามาก็โมง ฯลฯ ระบบจะประทับรับรองเวลาให้หมด เพราะฉะนั้น ระบบนี้จึงเป็นอีกกลไกหนึ่งในการพิสูจน์ได้ว่าเอกสารนี้เป็นของจริง มีอยู่จริง สมมติมีคนปลอมแปลงใบปริญญาหนึ่งใบออกเมื่อปี 2562 แต่สร้างปลอมในปี 2563 หากมีการประทับรับรองเวลา ด้วยตามวิธีการที่กำหนด เราก็สามารถตรวจสอบได้ว่านี่มันเป็นเวลาที่คุณปลอมขึ้นมา ระบบนี้จึง ทำให้เรามั่นใจว่าเอกสารมันมีอยู่จริงหรือไม่

ภาพที่ 3.24 กรอบแนวคิดการทำงานของศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รัฐ (GDx)



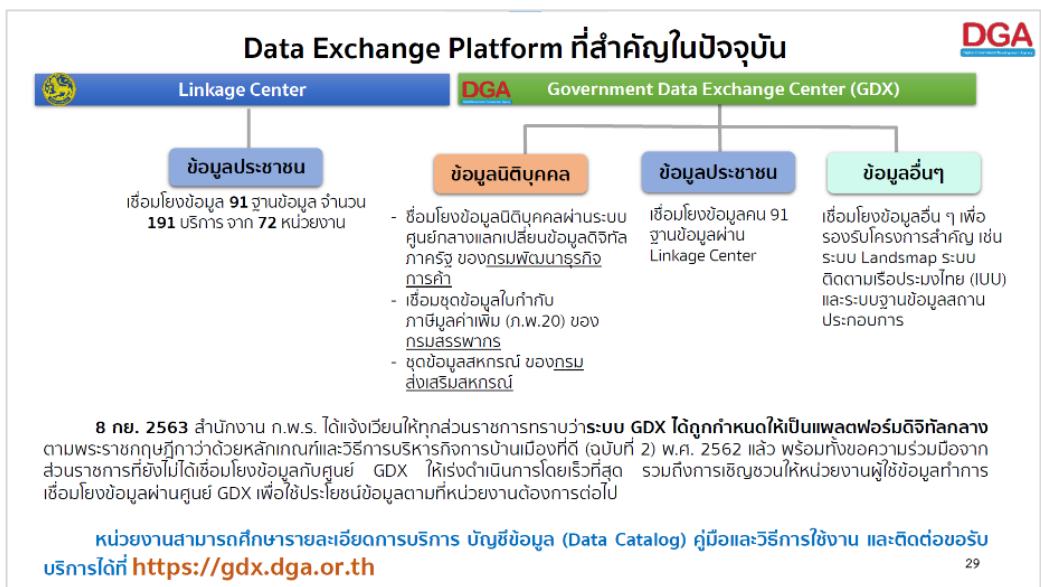
ศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

แพลตฟอร์มหนึ่งที่มีการดำเนินการแล้ว คือ ศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (Government Data Exchange Center: GDx) ที่เกริ่นไว้ข้างต้น แพลตฟอร์มนี้คือศูนย์กลางในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ถ้าพูดง่าย ๆ ก็คือเป็นตัวกลางสำหรับหน่วยงานภาครัฐให้สามารถใช้อข้อมูลของอีกหน่วยงานหนึ่ง โดยที่แต่ละหน่วยงานไม่จำเป็นต้องเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เจ้าของข้อมูลเอง บางข้อมูลบางชุดมี 10 หน่วยงานใช้งาน บางชุดมีเป็นร้อยหน่วยงานที่จะขอใช้งาน ถ้าต่างคนต่างเชื่อม ระบบที่แต่ละคนวางไว้ก็วิ่งเชื่อมกันไปมาพันกันเป็นเยอะเยอะไปหมด ถ้าข้อมูลของหน่วยงานเรามีหน่วยงานอื่นหลายหน่วยงานขอเชื่อมโยง เราก็ต้องรองรับให้มีร้อยหน่วยงานจ้มมาที่ระบบเราใช้ไหมคะ มีถนนร้อยสายวิ่งมาที่เรา มีอุปกรณ์ 100 ตัวมาตั้งไว้ที่เราเพื่อจะทำถนนเชื่อมมาก่อนแล้ว ข้อมูลถึงจะวิ่งไปมาได้

การแปรเปลี่ยนทางดิจิทัล : จุดเน้นใหม่ของนโยบายรัฐบาลไทย

ฉะนั้น ถ้าเรามีศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เราสามารถจะเข้าใช้ข้อมูลจากศูนย์นี้แล้วเชื่อมไปที่หน่วยงานเจ้าของข้อมูลแค่เส้นเดียว จะมีเป็นพันหน่วยงานจะใช้ข้อมูลของที่ GDx นี้เพราะว่า GDx ได้เชื่อมโยงทุกข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับ GDx ได้หมด พุดง่าย ๆ GDx ไม่ได้ทำหน้าที่เก็บข้อมูลของหน่วยงานใด แต่ทำหน้าที่เป็นตัวกลาง ในการไปเชื่อมข้อมูลทั้งหมดไว้ ใครจะใช้ข้อมูลชุดใดก็ร้องขอผ่าน GDx นั่นเอง แพลตฟอร์มนี้เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ทำให้ภาครัฐสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือกระทั่งบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานได้ การบูรณาการการทำงานจะเกิดขึ้นได้จริง ต้องบูรณาการข้อมูลด้วย ไม่ใช่บูรณาการแค่ตัวกระบวนการ

ภาพที่ 3.25 แพลตฟอร์มสำหรับเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล



ปัจจุบัน ประเทศมีแพลตฟอร์มสำหรับเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญ 2 แพลตฟอร์ม แพลตฟอร์มที่ 1 คือ หน่วยงานกลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการ (Population Information Linkage Center) ของสำนักทะเบียนกลาง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชากรที่อยู่ในกระทรวงต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เมื่อสิ้นปี 2562 หน่วยงานกลางนี้ได้เชื่อมโยงข้อมูลมาแล้วทั้งหมดมากกว่า 100 บริการ มากกว่า 90 กว่าฐานข้อมูล จาก 72 หน่วยงาน ตอนนี้จะมีความคืบหน้าไปพอสมควรแล้ว

อีกแพลตฟอร์มหนึ่งก็คือศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (Government Data Exchange Center: GDx) ซึ่งได้ตั้งขึ้นมาตาม พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล GDx ทำหน้าที่เชื่อมต่อข้อมูลคน นิติบุคคล และข้อมูลที่ไม่ใช่คนหรือนิติบุคคล โดยพยายามจะไปเชื่อมข้อมูลที่จำเป็นต้อง

เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานให้หมดเลย ตอนนี้เริ่มดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลผ่านทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว เชื่อมโยงข้อมูลจากกรมสรรพากรแล้ว และเชื่อมโยงข้อมูลจากสภรณั้ทั้งหลายเรียบร้อยแล้ว พุดง่าย ๆ คือข้อมูลใดที่ GDX เชื่อมโยงไว้แล้ว ถ้ามีหน่วยงานใดจะขอใช้ หน่วยงานนั้นก็สามารถเชื่อมมาที่ GDX โดยไม่ต้องวิ่งไปหาหน่วยงานเจ้าของข้อมูลโดยตรง ข้อมูลประชาชนก็ง่ายมากเรา GDX ไปเชื่อมเชื่อมกับ Population Information Linkage Center เลย ขณะเดียวกัน Population Information Linkage Center ก็ สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลที่ GDX เชื่อมโยงไว้ได้เช่นกัน

เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2563 ก.พ.ร. ได้แจ้งเวียนไปทุกหน่วยงานแล้วว่าประกาศให้ GDX เป็นแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐ เพื่อการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล เพราะฉะนั้น หน่วยงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลต่าง ๆ ต้องเชื่อมโยงมาที่ GDX ฉะนั้น หน่วยงานใดเคยขอใช้ข้อมูลของหน่วยงานอื่นแล้วติดปัญหาต่าง ทำให้เชื่อมโยงไม่ได้สักที ตอนนี้ หน่วยงานนั้นไม่ต้องไปคุยกับเจ้าของข้อมูลแล้ว แต่สามารถเชื่อมมาที่ GDX ได้เลย นี่คือความพยายามหนึ่งในการทำให้ GDX เป็นเครื่องมือหนึ่งที่รองรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ภาพที่ 3.26 กรอบแนวคิดในการจัดทำข้อมูลของภาครัฐให้มีคุณภาพ



ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

เมื่อเราพูดถึงเรื่องข้อมูล แน่นอนว่าเราต้องมีการจัดคุณภาพของข้อมูล ซึ่งเรียกว่าธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) นั่นเอง หน่วยงานภาครัฐจึงต้องมีธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐด้วย ดิฉันจะชี้ให้เห็นคร่าว ๆ ว่าหน่วยงานภาครัฐต้องจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลอย่างไรบ้าง

อันดับแรก หน่วยงานต้องตรวจสอบก่อนว่าในองค์กรมีข้อมูลอะไรบ้าง จัดเก็บอยู่ในรูปแบบใด เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือเป็นข้อมูลกระดาษ ข้อมูลมาจากไหน สร้างขึ้นภายในหน่วยงานหรือว่านำมาจากภายนอก เจ้าหน้าที่คนใดเป็นคนสร้าง ใครเป็นคนที่จัดเก็บดูแล เก็บอยู่ในรูปแบบไหน เก็บอยู่ในเซิร์ฟเวอร์ตัวไหน มีการอัปเดตข้อมูลถี่แค่ไหน ฯลฯ นั่นคือหน่วยงานต้องเช็คสต็อก จากนั้น หน่วยงานต้องทำบัญชีข้อมูล (Data Catalogue) ว่าในหน่วยงานเรามีบัญชีของข้อมูลอะไรบ้าง จากนั้น หน่วยงานต้องพิจารณารายละเอียดอื่น ๆ ต่อไปว่าข้อมูลเป็นความลับไหม ข้อมูลเปิดเผยได้ไหม ข้อมูลเชื่อมโยงได้ไหม ใครจะเป็นคนคอยอัปเดต ใครมีสิทธิ์ให้อนุญาตนำข้อมูลตัวนี้ออกไป เป็นต้น นี่คือตัวอย่างคร่าว ๆ ที่หน่วยงานจะต้องจัดระเบียบ จัดคุณภาพของข้อมูล นี่เป็นขั้นตอนแรกของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ภาพที่ 3.27 องค์ประกอบของการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล



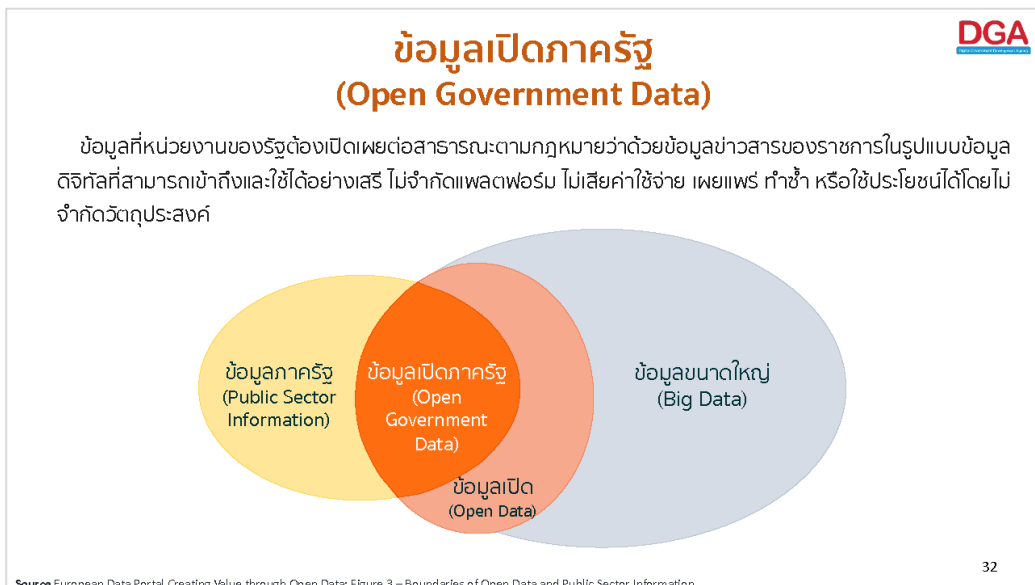
หากจะดูว่าหน่วยงานภาครัฐมีธรรมาภิบาลข้อมูลหรือไม่ เราสามารถตรวจสอบได้จาก 3 ประเด็น คือ ข้อมูลนั้นมีความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) มีความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data privacy) และมีคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) หรือไม่ ถ้ามีครบถ้วนตาม 3 องค์ประกอบนี้เราจะถือว่าข้อมูลของหน่วยงานมีธรรมาภิบาลข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ข้อมูลเปิดภาครัฐ

เมื่อทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเสร็จแล้ว เรามาคูต่อว่าข้อมูลไหนเปิดเผยได้และเปิดเผยแบบไหน ข้อมูลเปิดคือข้อมูลที่เปิดเผยสู่สาธารณะทุกคนสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กำหนดไว้แล้วว่าข้อมูลใดบ้างที่เปิดเผยได้หรือเปิดเผยไม่ได้ เปิดเผยแบบไหนก็ดูตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลที่มีการประกาศลงราชกิจจานุเบกษาเรียบร้อยแล้ว เราจะเห็นว่าเรามีข้อมูลเยอะแยะไปหมดเลย ทั้งที่อยู่ในเอกชน ทั้งที่อยู่ในภาครัฐ ข้อมูลบางส่วนก็เป็นข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ข้อมูลแต่ละประเภทก็จะมีหลักเกณฑ์ กติกา และวิธีการบริหารจัดการที่อาจจะเหมือนกันหรือต่างกัน

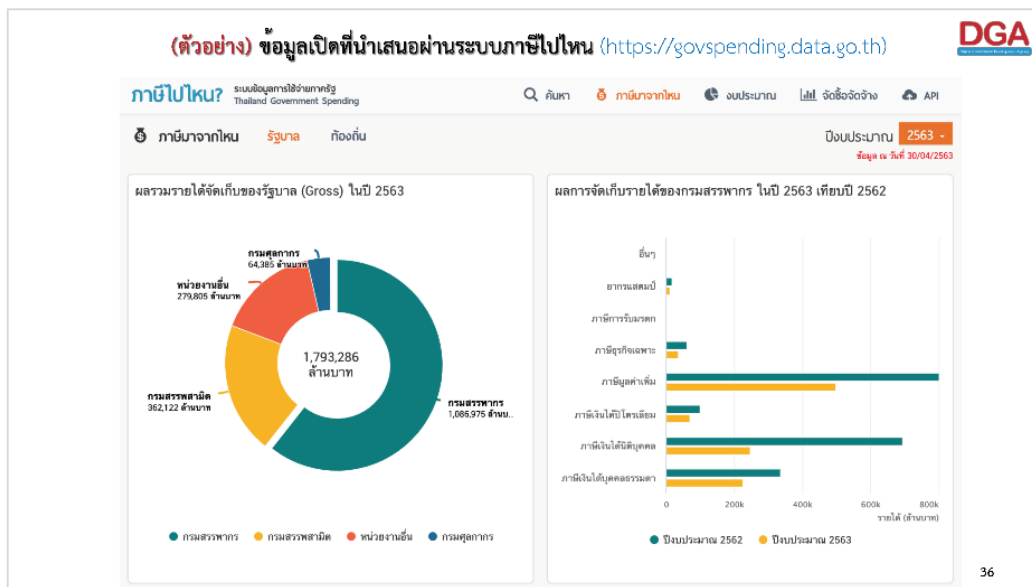
กล่าวเฉพาะข้อมูลเปิดภาครัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าเรากำลังก้าวสู่การเป็นรัฐบาลแบบเปิด (Open Government) การจะเป็นรัฐบาลแบบเปิดก็ต้องเริ่มจากการนำข้อมูลของหน่วยงานมาเปิดเผยให้หมด – ยกเว้นข้อมูลที่เป็นความมั่นคงหรือความลับ – โดยเฉพาะเรื่องของการใช้จ่ายเงิน เราจะพบว่า พ.ร.บ.รัฐบาลดิจิทัล กำหนดไว้ว่าต้องมีศูนย์กลางในการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งเรามีเรียบร้อยแล้วที่ data.go.th ขณะนี้มีการเปิดเผยชุดข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ มากกว่า 2,000 ชุด มีหลายหน่วยงานที่เปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่มีช่องทางการเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันอื่น (Application Programming Interface: API) เพื่อให้ผู้ขอใช้ข้อมูลสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้โดยง่าย ข้อมูลที่เปิดเผยในเว็บไซค์นี้มีหลายประเภท ซึ่งผู้สนใจสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้โดยไม่ต้องขออนุญาต

ภาพที่ 3.28 กรอบแนวคิดการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐต่อสาธารณะ



สำนักงบประมาณที่จัดสรรงบประมาณ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างทุกโครงการในภาครัฐ ข้อมูลการจัดเก็บรายได้ของหน่วยงานจัดเก็บภาษี 3 กรม ข้อมูลรายได้ที่มาจากรัฐวิสาหกิจ ข้อมูลการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ถูกบังคับให้เปิดเผยอยู่ในระบบที่ชื่อว่า “ภาษีไปไหน” (govspending.data.go.th) ซึ่งมีทั้งเวอร์ชันที่เป็นแอปพลิเคชันและมีเวอร์ชันที่เป็นเว็บไซต์

ภาพที่ 3.31 ข้อมูลการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลที่นำเสนอผ่านระบบภาษีไปไหน



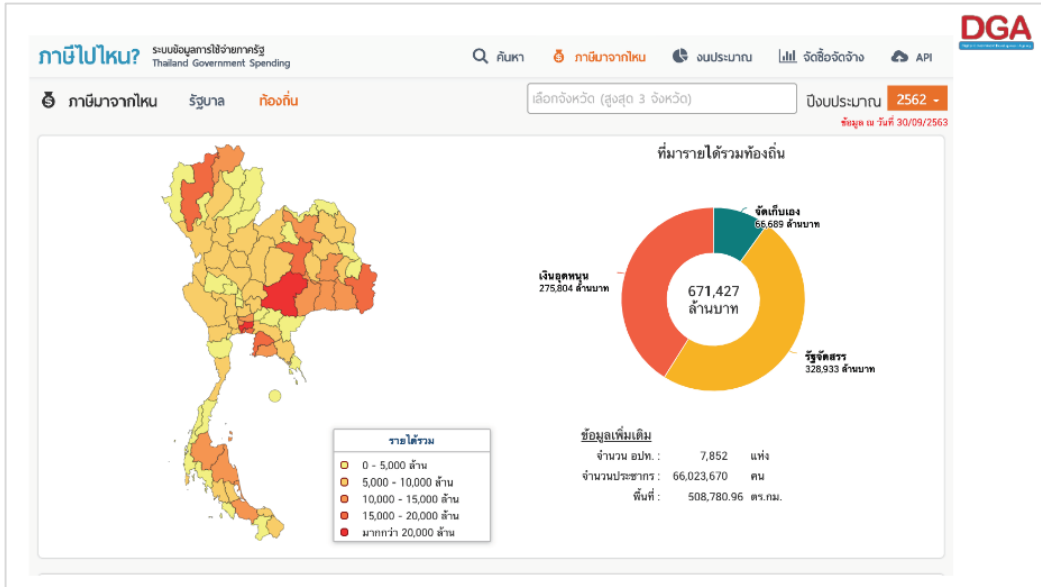
สมมติว่าทุกท่านลองติดตั้งแอปพลิเคชันที่ชื่อว่า “ภาษีไปไหน” พอท่านเปิดขึ้นมา ระบบจะแสดงให้เห็นเลยว่ารอบ ๆ ตัวท่านมีโครงการของภาครัฐอะไรบ้างที่ใช้เงินงบประมาณในการดำเนินการ พอคลิกเข้าไปดู ท่านก็จะรู้ว่าโครงการนี้งบประมาณเท่าไร จัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการใด บริษัทใดได้งาน ระยะเริ่มต้นและสิ้นสุดสัญญาคือเมื่อไร เบิกจ่ายเสร็จแล้วหรือยัง โครงการเสร็จหรือยัง ล่าช้าหรือเปล่า นี่ก็คือสิ่งที่พยายามดำเนินการเพื่อให้เห็นว่า ภาครัฐพยายามสร้างความโปร่งใสด้วยเปิดเผยข้อมูลและให้ประชาชนมีส่วนร่วม แอปพลิเคชันนี้ดำเนินการโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลร่วมกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูล ถ้าหน่วยงานภาครัฐไม่นำข้อมูลพวกนี้มาเปิดเผย เราทำแอปพลิเคชันนี้ไม่ได้

นอกจากดูข้อมูลของแต่ละหน่วยงานแล้ว เรายังสามารถดูข้อมูลในเชิงพื้นที่ได้ผ่านแอปพลิเคชันนี้ว่า จังหวัดใดได้งบประมาณมาก จังหวัดใดได้เงินน้อย จังหวัดใดจัดเก็บภาษีได้มาก จังหวัดใดจัดเก็บภาษีได้น้อย ถ้าเป็นข้อมูลรายได้หรือการจัดซื้อจัดจ้าง เราสามารถดูข้อมูลไปจนถึงระดับอำเภอ และระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เช่นกัน เราสามารถดูข้อมูลรายละเอียดได้

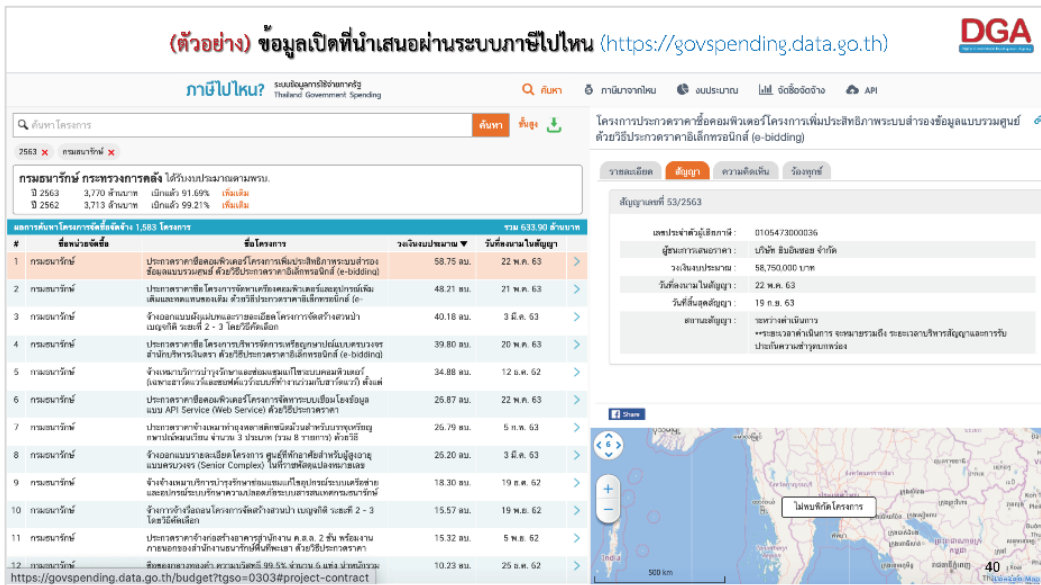
การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล : จุดเน้นใหม่่งอนนโยบายรัฐบาลไทย

ถึงตัวสัญญา ถ้าโครงการไหนมีการระบุพิกัดตำแหน่งไปด้วย เราจะรู้ว่าเงินก้อนนั้นถูกใช้อยู่ในพิกัดตำแหน่งไหนในประเทศไทย

ภาพที่ 3.32 การนำเสนอข้อมูลรายได้อิง อก.ผ่านระบบภาษีไปไหน

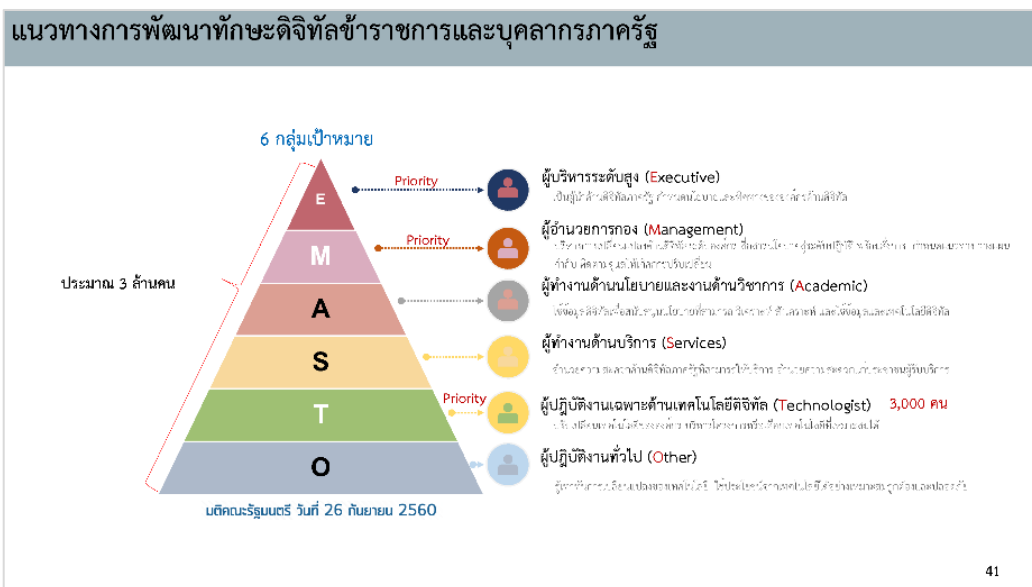


ภาพที่ 3.33 ข้อมูลโครงการจัดซื้อจัดจ้างที่นำเสนอผ่านระบบภาษีไปไหน



ที่สำคัญ คือ หากประชาชนในพื้นที่นั้นพบว่าโครงการนั้นมีปัญหาหรือพบเบาะแสบางอย่างเกี่ยวกับโครงการนั้น เราสามารถจะส่งข้อมูลกลับมาที่ภาครัฐได้ทันที ถ้าเรื่องนั้นเกี่ยวกับการทุจริต เมื่อเรารอกข้อมูลเข้าสู่ระบบแล้ว ข้อมูลก็จะถูกส่งไปยัง สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) หรือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) ทันที หากเราพบข้อมูลบางอย่างแล้วต้องการแสดงความคิดเห็นหรือแบ่งปันในสื่อสังคมออนไลน์ เราสามารถพิมพ์ข้อความต่าง ๆ เข้าไปและแชร์เข้าไปที่ในสื่อสังคมออนไลน์ได้ โดยระบบแชร์ข้อมูลโครงการนั้นด้วย ฉะนั้น แอปพลิเคชันนี้นอกจากเปิดเผยข้อมูลแล้ว ยังสร้างการมีส่วนร่วมให้ประชาชนมีปากมีเสียงเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณด้วย

ภาพที่ 3.34 แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ



แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

ท่านจะเห็นว่าสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องนโยบาย เรื่องแผน เรื่องกฎหมายมีแล้ว แพลตฟอร์มต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแพลตฟอร์มบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว แพลตฟอร์มสำหรับประชาชน แพลตฟอร์มสำหรับภาครัฐก็มีการดำเนินการแล้ว แพลตฟอร์มกลางอย่าง Digital ID, e-Document, e-Payment ทั้งหลาย ก็มีการดำเนินการเพื่อเป็นเครื่องมือให้กับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้นำไปพัฒนาต่อได้เลย ทุกหน่วยงานจากนี้ไป เวลาพัฒนาระบบไม่ต้องเริ่มจากศูนย์ ถ้าเกิดอะไรก็ตามที่ต้องใช้แพลตฟอร์มนี้คุณสามารถเอาไปใช้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย นี่ก็คือสิ่งที่

การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ที่มุ่งเปลี่ยนแปลงประเทศให้เป็นดิจิทัลไทยแลนด์ และเริ่มต้นมาระดับหนึ่งแล้ว

สิ่งที่เราเป็นห่วงก็คือทักษะความรู้ของคนภาครัฐที่จะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเหล่านี้ ซึ่งหากกล่าวกันตรง ๆ บุคลากรภาครัฐยังมีความเข้าใจและทักษะยังไม่มาก ดังนั้น แนวทางที่ดำเนินการก็คือทาง สำนักงาน ก.พ. ซึ่งถือว่าเป็นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐ ได้แบ่งคนออกมาเป็นกลุ่มต่าง ๆ ทั้งหมด 6 กลุ่มด้วยกัน ตั้งแต่ระดับบริหารจัดการจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน พอแบ่งเป็นกลุ่มเขาก็มีการออกแบบว่าคนแต่ละกลุ่มต้องมีทักษะดิจิทัลอะไรบ้าง และกำหนดเลยว่านี่คือคุณสมบัติด้านความรู้ดิจิทัลที่แต่ละกลุ่มต้องมี พอสำนักงาน ก.พ. ทำเสร็จ คณะรัฐมนตรีก็พิจารณาอนุมัติ แล้วมีการแจ้งเวียนให้ทุกส่วนราชการทราบว่ามีการกำหนดคุณสมบัติความรู้ด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มแล้ว

ภาพที่ 3.35 แนวทางการสร้างความร่วมมือในพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ



จากนั้นหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ. สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะมีความร่วมมือกัน กล่าวคือจะมีเครื่องมือให้ภาครัฐเข้าไปทดสอบว่าเขายังมีช่องว่างอะไรจากคุณสมบัติที่กำหนดไว้ พอรู้ ช่องว่างปุ๊บก็มาดูว่าแล้วจะไปเรียนได้จากที่ไหนเพื่อจะปิดช่องว่างเหล่านี้ ทั้งนี้ ในการระบุว่า จะเรียนจากที่ไหนก็จะเป็นหน้าที่ของสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (Thailand Digital

Government Academy: TDGA) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นแกนกลางในการช่วยยกระดับทักษะดิจิทัลให้คนภาครัฐโดยเฉพาะ

เนื่องจากบุคลากรภาครัฐมีมากถึงประมาณ 3 ล้านคน สิ่งที่เราสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัลจะทำก็คือ เราจะเอามาตรฐานทักษะที่ ก.พ.กำหนดมาออกแบบเป็นหลักสูตรประเภทต่าง ๆ สำหรับคนกลุ่มต่าง ๆ หลักสูตรนี้เราจะมีแจกให้กับทุกมหาวิทยาลัย ทุกสถาบันการศึกษา ถ้าคุณอยากจะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งกับเราในการช่วยพัฒนาคนภาครัฐ 3 ล้านคน เราจะแจกหลักสูตรนี้ให้แล้วคุณก็ไปเปิดอบรมได้ตามที่มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาแต่ละที่สะดวก ทั้งนี้ ก่อนจะแจกจ่าย หลักสูตรเหล่านี้จะต้องได้รับการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.) เมื่อ สดช.รับรองแล้ว เราถึงจะมีการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันฝึกอบรมของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำหลักสูตรเหล่านี้ไปจัดฝึกอบรม

การพัฒนาคนภาครัฐตามมาตรฐานหลักสูตรนี้ก็จะมีการเก็บประวัติประจำตัวของตัวข้าราชการแต่ละคนเลย ประวัตินี้จะนำไปใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งทั้งหลาย อาจจะต้องดูว่าคุณได้ผ่านการพัฒนาทักษะดิจิทัลในเรื่องนี้เรื่องนั้นแล้วหรือยัง ซึ่งอันนี้ก็เป็นเรื่องที่สำนักงาน ก.พ.ต้องไปออกแบบและวิธีการที่เอาเรื่องของความรู้และทักษะดิจิทัลมาเป็นหนึ่งในเงื่อนไขพิจารณาความดีความชอบด้วย นี่ก็คืออีกเรื่องหนึ่งในระบบของภาครัฐกำลังดำเนินการอยู่และต้องการความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ด้วย

สรุป

ทั้งหมดที่ดิฉันได้กล่าวมาถือว่าการอัปเดตให้ทุกท่านทราบคร่าว ๆ ในสิ่งที่ภาครัฐได้พยายามดำเนินการ ซึ่งแม้ว่าจะจะเป็นจุดเริ่มต้น แต่ก็บอกได้เลยว่าไม่ง่ายเลยกว่าจะมาถึงจุดนี้ และถ้าจะก้าวต่อไปให้มันมีอะไรที่จับต้องได้มากกว่านี้ — จนประชาชนสัมผัสได้ถึงความเป็นดิจิทัล สัมผัสได้ว่าภาครัฐเป็นดิจิทัล — รัฐบาลยังมีงานที่ต้องทำอีกพอสมควร โดยเฉพาะความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ แต่อย่างน้อยก็ต้องเริ่มต้นจากการที่หน่วยงานเหล่านั้นต้องพัฒนาคนให้มีทักษะดิจิทัลอยู่ ซึ่งนี่คือส่วนที่สถาบันการศึกษาทั้งหลายสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้

เอกสารอ้างอิง

Hootsuite & We Are Social. (2020). *Digital 2020: Thailand*. Datareportal.

<https://datareportal.com/reports/digital-2020-thailand>

World Bank. (2020). *Doing business 2020: Comparing business regulation in 190 economies*.

Washington, DC: World Bank.

<http://documents1.worldbank.org/curated/en/688761571934946384/pdf/Doing-Business-2020-Comparing-Business-Regulation-in-190-Economies.pdf>



การปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ISBN 978-616-438-556-6



9 786164 385566



**COLA
KKU**



**KONRAD
ADENAUER
STIFTUNG**