

รายงานการเข้าร่วมโครงการ

23-IP-11-GE-WSP-A Workshop on Digital Government for

Inclusive Public Service Delivery 4–6 October 2023

Implementing Organizations: National Productivity Centre of Cambodia,
Ministry of Industry, Science, Technology and Innovation and APO Secretariat

จัดทำโดย

นายธฤต แตระกุล โรงพยาบาลราชวิถี

บทนำ

โครงการนี้ได้เปิดโอกาสและเสนอแนวคิดมากมายในการส่งเสริมและพัฒนาการบริการของราชการด้านดิจิทัล ซึ่งหลังจากนี้เราจะเข้าใจแนวคิดเหล่านี้อย่างลึกซึ้งและหาวิธีประยุกต์ใช้กับการปฏิรูปดิจิทัลในประเทศไทย

Session 1: Introduction to Service Design and Digital Transformation

การบริการในยุคปัจจุบันได้รับความสนใจอย่างมาก ไม่เพียงแต่ในด้านการค้าแต่รวมถึงเรื่องของบริการสาธารณะอีกด้วย เนื่องจากเป็นส่วนที่สัมผัสกับชีวิตประจำวันของประชาชนมากที่สุด

การบริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การแพทย์ หรือโครงสร้างพื้นฐานเป็นสิ่งที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงตามเวลา

Service Science หรือวิทยาศาสตร์การบริการ สามารถช่วยเราในการสร้างและพัฒนาบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Service Design หรือการออกแบบบริการเป็นวิธีที่ช่วยให้เราเข้าใจถึงการทำงานและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ การใช้ Service blueprint ช่วยให้เราเข้าใจกระบวนการและประสิทธิภาพของบริการมากขึ้น

Digitization และ Digitalization นั้นเป็นการแปลงข้อมูลเป็นรูปแบบดิจิทัล ซึ่งจะทำการวิเคราะห์และการใช้ข้อมูลในการบริการมีความเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น

สำหรับ Digital Transformation หรือการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล การนำเสนอใน session นี้ได้ช่วยเราเข้าใจถึงความสำคัญและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนี้ที่มีต่อการบริการสาธารณะ

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริการ เช่น AI, Big Data หรือ Cloud computing ไม่เพียงแต่ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังสามารถสร้างความแตกต่างและความยืดหยุ่นในการบริการ

ตัวชี้วัดเป็นส่วนสำคัญในการประเมินและพัฒนาการบริการดิจิทัล เนื่องจากการมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนจะช่วยให้เราสามารถตรวจสอบและประเมินผลการบริการได้อย่างถูกต้อง

การนำเข้าแนวทางการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างและพัฒนาบริการที่มีคุณภาพ เนื่องจากการมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจนและมีการวิจัยผู้ใช้จะช่วยให้เราสร้างบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความท้าทาย การประยุกต์ใช้การบริการดิจิทัลในองค์กรหรือหน่วยงานรัฐมีความท้าทายมากมาย ทั้งในด้านการบริหารจัดการ วัฒนธรรมและทักษะดิจิทัล ที่อาจจะเป็นอุปสรรคในการนำการแปลงรูปดิจิทัลเข้าไปในระบบ

การเข้าร่วมโครงการนี้ได้เสนอแนวคิดและความรู้ที่น่าสนใจมากมายในการพัฒนาการบริการดิจิทัลของราชการ และ เป็นแรงจูงใจให้ราชการไทยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ และพัฒนาบริการของราชการในอนาคต.

Session 2: Introduction to Inclusive Digitalization of Public Service Delivery

Digitization บริการสาธารณสุขได้รับความสนใจอย่างมากในยุคสมัยนี้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Digitization บริการสาธารณสุขไม่เพียงแต่เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาบริการเท่านั้น แต่ยังเป็นการส่งเสริมให้กับบุคลากรในสายงานสาธารณสุขเข้าใจและนำเทคโนโลยีไปใช้ในการทำงานของตนเอง โดยมีหลายรูปแบบของการปกครองดิจิทัล เช่น Transition Gov, Paperless Gov แต่ไม่ว่าจะเป็นแบบไหน ปัจจัยสำคัญคือ การมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมและการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ในยุคนี้ CIO มีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่เพียงแต่ต้องจัดการเรื่องเทคโนโลยี แต่ยังต้องเป็นคนสร้างนวัตกรรมและมีส่วนในการกำหนดนโยบายด้าน IT ขององค์กร

การมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินงานด้านดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถประเมินและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานได้ว่าได้ตามเป้าหมายหรือไม่

การเน้นเรื่อง Digital Government เป็นการเตรียมพร้อมให้กับประเทศไทย ทั้งในด้านความรู้และเทคโนโลยี รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

การส่งเสริม Digitization บริการสาธารณสุข นั้นต้องมีการศึกษาและวิจัยอย่างละเอียด เพื่อให้แน่ใจว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้นั้นมีประโยชน์จริงและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น Cloud computing, Big data และ Cyber Security นั้นต้องพิจารณาให้ถี่ถ้วนและเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมกับบริการของราชการ

ความเข้าใจและการมีทักษะด้านดิจิทัลเป็นสิ่งที่บุคลากรภายในราชการต้องพัฒนา ไม่เพียงแต่ในด้านเทคโนโลยีแต่ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการทำงานของตนเอง

ในส่วนของความท้าทายด้าน Digitization บริการสาธารณสุข ยังคงมีอุปสรรคและความท้าทายที่ต้องเผชิญซึ่งเป็นสิ่งที่ราชการต้องพิจารณาและหาทางแก้ไขเพื่อให้การปฏิรูปนั้นสามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

Session 3: Journey to Digital Government in Cambodia for Enhancing Public Service

ประเทศกัมพูชาเป็นประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของบริการสาธารณสุข

หนึ่งในนวัตกรรมที่น่าสนใจคือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริการของราชการ ซึ่งได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากประชาชนกัมพูชา

การจัดการการแปลงรูปดิจิทัลเป็นสิ่งที่ต้องการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และ ภาคประชาชน

การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT การฝึกอบรมบุคลากร และการมีนโยบายที่ชัดเจน เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้าง การเตรียมความพร้อมของประเทศในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

นอกจากนี้ การส่งเสริมให้ประชาชนมีทักษะดิจิทัลและการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเท่าเทียมก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ แต่การปฏิรูปดิจิทัลไม่ได้มาเพียงแค่จากเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังต้องมีการสร้างวัฒนธรรม และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรและในสังคมเป็นอย่างดี

ในการเดินทางสู่รัฐบาลดิจิทัล การมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์จากประเทศที่มีการดำเนินการและประสบความสำเร็จแล้ว จะเป็นแรงจูงใจและแนวทางในการพัฒนาของประเทศอื่นๆ

ประเทศกัมพูชาเป็นตัวอย่างที่ดีของประเทศที่ยืนยันความมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการและความสะดวกสบายของประชาชน

การปฏิรูปนี้ไม่ได้เกิดขึ้นในทันที แต่ต้องผ่านกระบวนการที่วางแผนและคำนึงถึงความต้องการของประชาชนอย่างใกล้ชิด การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเป็นเพียงส่วนหนึ่ง แต่ความมุ่งมั่นและวิสัยทัศน์ในการพัฒนาบริการของราชการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

ตัวอย่างการที่ประเทศกัมพูชาได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปดิจิทัล เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล ได้แก่

1. การจัดการการแปลงรูปดิจิทัล: ในประเทศกัมพูชาได้มีการจัดตั้ง "ศูนย์บริการสาธารณะดิจิทัล" ซึ่งเป็นสถานที่ให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ของราชการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การขอใบขับขี่ การจดทะเบียนภาษีและการขอใบอนุญาตทำกิจการ
2. การฝึกอบรมบุคลากร: ได้มีการจัดการฝึกอบรมเฉพาะทางสำหรับข้าราชการเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลในการปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ และเพื่อให้สามารถรับการแจ้งเตือนและการประสานงานผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว
3. การส่งเสริมทักษะดิจิทัล: ประเทศกัมพูชาได้ส่งเสริมมุ่งเน้นให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยี ทำให้สามารถใช้งานแอปพลิเคชันราชการและบริการออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การสร้างวัฒนธรรม: นอกจากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้แล้ว ประเทศกัมพูชายังมีโครงการเพื่อสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เช่น การจัดงานเวิร์คช็อปสำหรับข้าราชการเพื่อแสดงข้อดีและความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงาน

เมื่อนำเสนอเรื่องราวของประเทศกัมพูชาและการปฏิรูปดิจิทัล เราสามารถเรียนรู้และเอาประสบการณ์ไปใช้ประโยชน์ในประเทศไทย เพื่อพัฒนาการบริการดิจิทัลของราชการ ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากยิ่งขึ้นในยุคดิจิทัลปัจจุบัน

Session 4: Inclusive Digital Governance Transformation: A Dive into e-Estonia

ประเทศเอสโตเนีย เป็นประเทศที่ตั้งอยู่ทางเหนือของยุโรป เป็นหนึ่งในประเทศที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

การมีวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนหลังจากการกลับมาสู่การปกครองตนเองในปี 1991 ทำให้เอสโตเนียสามารถเริ่มต้นการแปลงรูปดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว

"National Tiger leap" ได้ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในระบบการศึกษา ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งในส่วนของแรงงานด้านเทคโนโลยีข้อมูล

X-road เป็นแพลตฟอร์มที่เชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในรัฐบาล ช่วยให้ข้อมูลสามารถแลกเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

ระบบการจัดตั้งบริษัทในเอสโตเนียมีความรวดเร็วและทันสมัย สนับสนุนการเริ่มต้นธุรกิจและนวัตกรรม

e-residency เป็นการยอมรับตัวตนดิจิทัลที่ช่วยเสริมสร้างการต่อเนื่องของธุรกิจและบริการสาธารณะ

เอสโตเนียเป็นหนึ่งในประเทศแรกที่น่าเทคโนโลยี blockchain มาใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการบันทึกข้อมูล การลงคะแนนเสียงผ่านระบบ i-voting ทำให้การเลือกตั้งมีความโปร่งใสและรวดเร็ว

e-tax หรือระบบการจัดเก็บภาษีแบบดิจิทัลทำให้ประชาชนสามารถจ่ายภาษีและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและในด้านการศึกษา เอสโตเนียได้ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเสริมสร้างระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ

เมืองอัจฉริยะเป็นส่วนหนึ่งของการแปลงรูปดิจิทัลในเอสโตเนีย สนับสนุนการบริหารจัดการเมืองให้มีประสิทธิภาพ

Burokratt & Kratt เป็นระบบที่ใช้ AI ช่วยในการบริหารงานรัฐบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

ในอนาคต เอสโตเนียยังมุ่งเน้นการพัฒนาการบริการดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

จากประสบการณ์ของเอสโตเนีย ประเทศอื่น ๆ สามารถนำมาปรับใช้และพัฒนาต่อยอดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล

1. "National Tiger leap" ได้จัดหาคอมพิวเตอร์ให้แก่โรงเรียนทั่วประเทศ ทำให้เด็กนักเรียนมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีและการศึกษาดิจิทัลจากยุคต้นๆ ซึ่งเป็นรากฐานในการสร้างสังคมดิจิทัลของประเทศ
2. X-road นอกจากการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานในรัฐบาลแล้ว ยังเชื่อมต่อกับธุรกิจเอกชน ทำให้บริการระหว่างภาครัฐและเอกชนสามารถทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น
3. ระบบการจัดตั้งบริษัทในเอสโตเนีย ผู้ประกอบการสามารถจัดตั้งบริษัทผ่านระบบออนไลน์ภายในเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง และได้รับการรับรองจากระบบ blockchain เพื่อให้มั่นใจในความถูกต้องและความปลอดภัย
4. i-voting หรือระบบการลงคะแนนเสียงออนไลน์ ใช้การลงคะแนนผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนสามารถลงคะแนนได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องไปที่จุดลงคะแนน
5. e-tax ในเอสโตเนีย, ประชาชนสามารถส่งภาษีผ่านระบบออนไลน์ และรับการตอบกลับภายในเวลาไม่เกิน 48 ชั่วโมง
6. Burokratt & Kratt ระบบ AI ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและประมวลผลทั้งหมดอย่างรวดเร็ว ทำให้การบริการของรัฐบาลเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

การเรียนรู้และประสบการณ์จากประเทศเอสโตเนียเป็นบทเรียนที่มีค่าสำหรับการพัฒนาการบริการดิจิทัลในประเทศอื่น ๆ

Session 5: Digital Government on Inclusive Service delivery

การปฏิรูปการบริหารรัฐบาลดิจิทัลเพื่อบริการประชาชนที่เป็นกลางและเป็นมิตรเป็นประเด็นสำคัญที่ประเทศต่างๆ ต้องการสนับสนุนในยุคดิจิทัล

แนวคิด วิธีปฏิบัติและกลยุทธ์

แนวคิดที่จะทำให้ระบบการบริการดิจิทัลนั้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างทั่วถึง ทั้งผู้สูงอายุ วัยทำงาน และวัยรุ่น

การพัฒนาบริการดิจิทัลในสิงคโปร์

MSO หรือ Municipal Services Office มีบทบาทในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ และยืนยันว่าปัญหา ที่ถูกรายงานผ่านแอปพลิเคชัน OneService จะได้รับการดำเนินการ

ความสำเร็จของ OneService สะท้อนถึงความพร้อมของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างการบริการที่ดีขึ้น

ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับ OneServiceApp

ตั้งแต่เปิดตัว การตอบรับและการใช้งานของแอปพลิเคชันนี้ในสิงคโปร์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้งานสามารถรายงานปัญหาที่พบในชุมชนของพวกเขาได้โดยตรง ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ความท้าทายและทิศทางในอนาคต

เรื่องของการบริหารรัฐบาลดิจิทัลในสิงคโปร์ยังเป็นต้นแบบที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในประเทศอื่นๆ การพัฒนา และปรับปรุงแอปพลิเคชันเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของประชาชนจึงยังคงเป็นท้าทายในยุคต่อไป เช่นเดียวกับความจำเป็นในการประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

Session 6: Digitalization in the Public Sector in ROC

ROC หรือ Republic of China ที่รู้จักกันในนาม "ไต้หวัน" มีการพัฒนาการบริหารรัฐบาลดิจิทัลในระยะยาวและได้รับความสำเร็จอย่างมากในปัจจุบัน

เอกสารอย่างเป็นทางการ

เอกสารเป็นส่วนสำคัญที่สื่อสารระหว่างหน่วยงานรัฐบาลและระหว่างรัฐบาลกับประชาชน โดยการปฏิบัติงานแบบดิจิทัลทำให้สามารถทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้รวดเร็วและถูกต้อง

เป้าหมาย

หนึ่งในเป้าหมายหลักคือการปรับปรุงการใช้งานและความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน รวมถึงการลด ภาระงานของรัฐบาล

ความสำเร็จ

EDRMS หรือ Electronic Document and Records Management System เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อการ จัดการเอกสารและบันทึกในรูปแบบดิจิทัล ทำให้การจัดเก็บและค้นหาข้อมูลสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว ทำให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

การนำระบบออกสู่สาธารณะ

การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น

การบริการสาธารณะ

การใช้เทคโนโลยีในการบริการสาธารณะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้รวดเร็วและง่ายขึ้น รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ด้วย

ความท้าทายและทิศทางในอนาคต

แม้จะมีความสำเร็จมากมายแต่ไต้หวันยังต้องเผชิญกับความท้าทายในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้ทันสมัยยิ่งขึ้น รวมถึงการแก้ไขปัญหาและการตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลของประชาชน

Session 8: Digital Governance: Public-Private Collaboration in South Korea

การทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในเกาหลีใต้แสดงถึงการที่ทั้งสองภาคสามารถ
รวมกันเพื่อค้นหา แนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้
ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (PPP)

ประเทศเกาหลีใต้ใช้รูปแบบ PPP เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบริการดิจิทัลที่มี
มีประสิทธิภาพ

e-Government ของเกาหลีใต้

ในรอบสิบปีที่ผ่านมา เกาหลีใต้ได้มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบ e-Government ที่ทันสมัยและมีความ
ปลอดภัย ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการรัฐบาลได้รวดเร็วและง่ายขึ้น

วิธีการเงินทุน

การลงทุนในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญ โดยเกาหลีใต้ได้ใช้วิธีการระดมทุนจาก
ภาคเอกชน รวมถึงการให้สนับสนุนและส่งเสริมกับสตาร์ทอัพที่มีโปรเจกต์ที่สัมพันธ์กับการพัฒนาการบริ
หารดิจิทัล

ผลประโยชน์จากการทำงานร่วมกัน

ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนไม่เพียงแต่ช่วยในการพัฒนาบริการดิจิทัลที่มีคุณภาพ แต่ยัง
สร้างความเข้มแข็งในเศรษฐกิจและส่งเสริมการประกวดแข่งขันในตลาดเทคโนโลยี

อนาคตของการบริการดิจิทัลในเกาหลีใต้

เกาหลีใต้มีแนวทางในการยกระดับการบริหารดิจิทัลโดยเฉพาะในการใช้ AI การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่
และ blockchain เพื่อเสริมสร้างการบริการที่มีคุณภาพและปลอดภัยในอนาคต

ตัวอย่างเช่น

1. ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (PPP)

- ตัวอย่าง: โครงการสร้างระบบขนส่งสาธารณะที่มีการเชื่อมต่อกับระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ
จัดการและเพิ่มความสะดวกรวดสบายให้กับประชาชน

2. e-Government ของเกาหลีใต้

- ตัวอย่าง: แอปพลิเคชัน "K-Gov" ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถติดต่อเรื่องราวต่าง ๆ กับรัฐบาลได้ทันทีผ่านมือถือ ไม่ว่าจะเป็นการชำระภาษี การขอใบอนุญาต หรือการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว

3. วิธีการเงินทุน

- ตัวอย่าง: กองทุน "Digital Korea" ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อสนับสนุนการลงทุนในสตาร์ทอัพด้านเทคโนโลยี และมีการยกระดับความรู้และทักษะของผู้ประกอบการในประเทศ

4. ผลประโยชน์จากการทำงานร่วมกัน

- ตัวอย่าง: เนื่องจากมีความร่วมมือระหว่างรัฐบาลเกาหลีใต้กับ Google ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการเดินทางและการจราจรได้อย่างรวดเร็วผ่าน Google Maps

5. อนาคตของการบริหารดิจิทัลในเกาหลีใต้

- ตัวอย่าง: เกาหลีใต้ได้รับการยกย่องว่าเป็นประเทศที่มีการประยุกต์ใช้ AI ในการบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลการจราจรเพื่อแก้ปัญหาการจราจรติดขัด