

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
 จังหวัดแม่ฮ่องสอน  
 เลขที่รับ.....  
 วันเดือนปี. ๒๓ ก.ค. ๒๕๖๑  
 เวลา.....น.



ที่ มท ๐๘๐๒.๔/ว ๒๒ ๓๔  
 ถึง สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้อนุญาตให้นางฐพานีย์ มครศวรยธรรม ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ ลาไปฝึกอบรม ทุนรัฐบาลไปฝึกอบรมในและ/หรือต่างประเทศ ประจำปี ๒๕๖๑ (ทุนสำหรับข้าราชการประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ) ณ Nanyang Technological University สาธารณรัฐสิงคโปร์ ตั้งแต่วันที่ ๓ - ๑๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

ในการนี้ นางฐพานีย์ มครศวรยธรรม ตำแหน่งนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ ได้สำเร็จการฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวข้างต้นฯ และได้จัดทำรายงานผลการเดินทางไปฝึกอบรม ณ ต่างประเทศ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๑๙ ลงวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๕๑ เรื่อง การปรับปรุงมติ คณะรัฐมนตรีเรื่องหลักเกณฑ์การรายงานการไปราชการ การไปร่วมประชุม ศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ณ ต่างประเทศ และการไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ ข้อ ๔ การเดินทางไปราชการ ประชุม สัมมนา ศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ณ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรและ/หรือการพัฒนางานขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ ให้เสนอรายงานต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานต้นสังกัด ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ เดือน หลังจากการเดินทางกลับ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๙ ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ เรื่อง ขอบปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๑ เรื่อง หลักเกณฑ์ การรายงานการไปราชการ ประชุม สัมมนา ศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย ดูงาน ณ ต่างประเทศ และการไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ ข้อ ๕ ให้หน่วยงานที่ส่งบุคลากรไปราชการ ประชุม สัมมนา ศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย ดูงาน ณ ต่างประเทศ และการไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ จัดทำข้อมูลและเก็บรวบรวมรายงานการไปราชการฯ ไว้ในเว็บไซต์ของหน่วยงานนั้นๆ (เว้นแต่กรณี ที่เป็นเอกสาร หรือรายงานที่ระบุชั้นความลับไว้) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ เดือน หลังจากการเดินทางกลับ ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรในสังกัด กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงขอประชาสัมพันธ์ รายงานผลการเดินทางไปฝึกอบรม ณ ต่างประเทศของข้าราชการดังกล่าวข้างต้นให้บุคลากรในสังกัดทราบ โดยสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมที่เว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น [www.dla.go.th](http://www.dla.go.th) หัวข้อ "หน่วยงานภายใน" หน่วยงาน "กองการเจ้าหน้าที่" เมนู "การเดินทางไปราชการต่างประเทศ"

๑) **เรียน ท้องถิ่นจังหวัดแม่ฮ่องสอน**

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อโปรดพิจารณา

เห็นควร แจ้งเวียนให้ทราบ  
ในสังกัด

(นายภาณุพงษ์ พันธเดช)

นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นปฏิบัติการ  
 กองการเจ้าหน้าที่

กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและพัฒนาสมรรถนะ  
 โทร. ๐ ๒๒๔๑ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๒๐๔  
 โทรสาร ๐ ๒๒๔๓ ๖๖๓๗  
 ผู้ประสานงาน  
 นางวนิชชา จิตธรรมมา ๐๘ ๙๓๑๕ ๙๓๑๕



- (นายภาณุพงษ์ พันธเดช)

(นายธีรศักดิ์ ศรีสวัสดิ์)  
 หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

- (นายชินกร ตัญญา)

นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ  
 ท้องถิ่นจังหวัดแม่ฮ่องสอน

แบบรายงานผลการไปราชการ ประชุม สัมมนา ศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย ดูงาน ณ ต่างประเทศ

- ๑. ชื่อ - สกุล .....นางรูปานีย์.....ตำแหน่ง.....มครศวรยธรรม.....  
สังกัด (สถจ./สำนัก/กอง)  
และคณะ จำนวน.....๑๕.....คน
- ๒. ประเทศที่เดินทางไป (ชื่อประเทศอย่างเป็นทางการ)  
.....สาธารณรัฐสิงคโปร์.....
- ๓. ระยะเวลาในการเดินทาง  
ระหว่างวันที่.....๓...เดือน.....มิถุนายน...พ.ศ....๒๕๖๑.....ถึงวันที่...๑๖...เดือน...มิถุนายน...พ.ศ....๒๕๖๑....
- ๔. สถานที่สำคัญที่เดินทางไปศึกษาดูงาน ประชุม สัมมนา อบรม
  - ๔.๑ Urban Redevelopment Authority (URA)
  - ๔.๒ Corrupt Practices Investigation Bureau (CPIB)
  - ๔.๓ Housing and Development Board (HDB)
- ๕. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง
  - ๕.๑ เพื่อเรียนรู้การบริหารงานภาครัฐของสาธารณรัฐสิงคโปร์
  - ๕.๒ เพื่อเรียนรู้แนวทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของสิงคโปร์โดยใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือในการพัฒนา
  - ๕.๓ เพื่อเยี่ยมชมหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศของสิงคโปร์
- ๖. งบประมาณในการเดินทาง (งบประมาณจากต้นสังกัด/งบประมาณจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ)  
.....สำนักงาน ก.พ. ....

- ๗. ประโยชน์ที่ทางราชการ/ประชาชน ได้รับจากการไปราชการต่างประเทศในครั้งนี้
  - ๗.๑ นำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
  - ๗.๒ สามารถแนะนำ เผยแพร่แนวคิด ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปประยุกต์ใช้ได้
  - ๗.๓ ผู้เดินทางไปได้เรียนรู้แนวทางการพัฒนาประเทศในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

๑) Digital Literacy (การสร้างทักษะและความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี)

เมื่อกล่าวถึงทักษะและความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีอันประกอบไปด้วย ๔ มิติ คือ การใช้ (Use) เข้าใจ (Understand) การสร้าง (Create) และการเข้าถึง (Access) แล้ว จะเห็นได้ว่าข้าราชการของสิงคโปร์ มีทักษะและความเข้าใจในเทคโนโลยีอยู่ในระดับดี สามารถใช้ เข้าใจ ตลอดจนสร้างระบบและ application ต่าง ๆ ออกมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ข้อเท็จจริงพบว่า งานบริการภาครัฐส่วนใหญ่ของสิงคโปร์ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น web site, application, และช่องทางอื่นๆ โดยการประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีต่างๆ ในส่วนของประชาชนสิงคโปร์นั้น พบว่าในชีวิตประจำวันของชาวสิงคโปร์ ผูกพันกับใช้เทคโนโลยีตั้งแต่ตื่นจนเข้านอน ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน ตลอดจนการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ก็จะต้องดำเนินการผ่านระบบต่าง ๆ ทำให้ประชาชนมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในการดำรงชีวิต ตลอดจนเห็นประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว เนื่องจากทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยในบางครั้ง application ที่ใช้กันอยู่ในชีวิตประจำวันก็ถูกคิดค้นโดยภาคประชาชนเช่นกัน

## ๒) นวัตกรรม (Innovation)

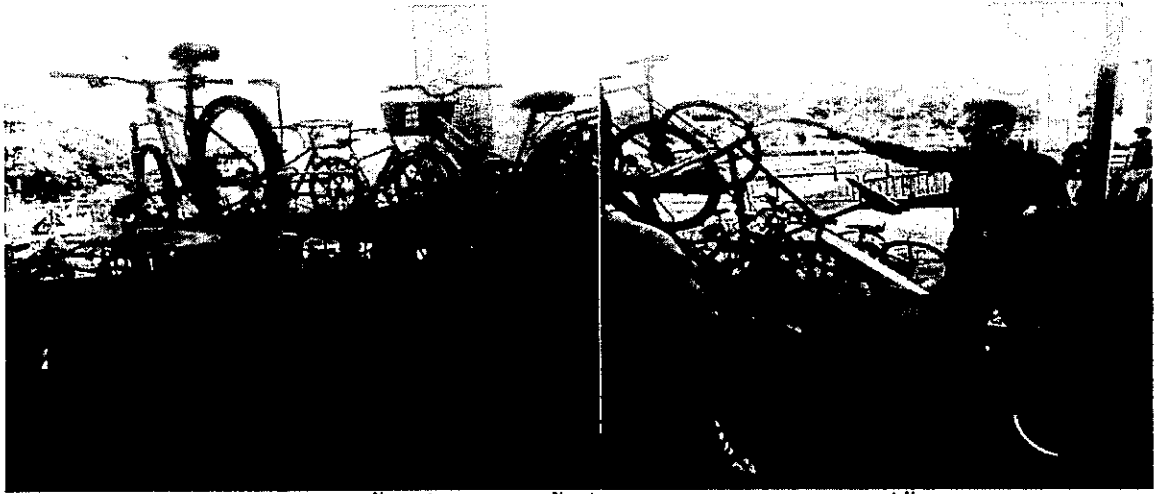
Innovation ในบริบทของประเทศสิงคโปร์ มิได้จำกัดอยู่แต่เพียงการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังหมายถึงนวัตกรรมในรูปแบบของการคิดค้น การปรับปรุงระบบงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ หรือแม้แต่เพียงการวิเคราะห์การจัดวางของอุปกรณ์ในสถานที่ทำงานก็นับได้ว่าเป็นนวัตกรรมเพราะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน โดยมีต้องใช้เทคโนโลยีหรืองบประมาณ

ในส่วนของนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีนั้น สิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการสร้างแอปพลิเคชันเพื่อรองรับการบริหารจัดการและการบริการประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่จะให้บริการผ่านระบบต่าง ๆ เพื่อลดระยะเวลา เอกสารหรือการลดขั้นตอน ในการติดต่อกับภาครัฐ สำหรับภาคเอกชนนั้น ภาครัฐได้มีการสนับสนุนให้เอกชนได้มีการสร้างแอปพลิเคชัน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน หรือใช้ในชีวิตประจำวันด้วยเช่นกัน

ระบบการคมนาคมขนส่งของสิงคโปร์เป็นนวัตกรรมที่โดดเด่นจนสามารถเรียกได้ว่าเป็น “smart transportation” รัฐบาลได้เข้มงวดกับการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเป็นอย่างมากเนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ โดยค่าใช้จ่ายในการมีรถยนต์ส่วนบุคคลไว้ในครอบครองนั้น เป็นจำนวนเงินที่สูงมากและอยู่ภายใต้กฎหมายที่เข้มงวดในทางตรงกันข้ามรัฐบาลได้พยายามจูงใจให้ประชาชนใช้ระบบขนส่งสาธารณะ โดยได้จัดเตรียมระบบขนส่งที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้แก่ประชาชน และมีค่าบริการที่ไม่แพง โดยเป็นการเชื่อมโยงการออกแบบที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย กล่าวคือ มีบริการระบบขนส่งให้เลือกใช้บริการได้หลากหลาย ทั้งรถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน รถประจำทาง หรือแม้กระทั่งจักรยานที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ประชาชนได้ยืมใช้ ในแต่ละสถานีเพื่อการเดินทางระยะสั้นอีกด้วย โดยประชาชนเพียงแต่สแกนคิวอาร์โค้ดจากโทรศัพท์มือถือก็สามารถยืมรถจักรยานเพื่อเดินทางในระยะใกล้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งบริการดังกล่าวนี้ ได้มีการจัดเตรียมไว้ประจำทุกสถานี และสำหรับจุดที่เป็นจุดเชื่อมต่อของระบบขนส่งมวลชนต่าง ๆ นั้น ส่วนใหญ่จะจัดตั้งจุดเชื่อมต่อในห้างสรรพสินค้า เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกสบายในการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะไม่เบียดเบียนในการรอใช้บริการรถสาธารณะ โดยที่ประชาชนสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันซึ่งเป็นรายละเอียดของเส้นทางด้วยระบบขนส่งมวลชนรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะมีรายละเอียดของตารางเดินรถ ระยะเวลาที่รถกำลังจะเข้าถึงชานชาลา รวมถึงการแจ้งเตือนหาระบบขนส่งมีความขัดข้องและอาจให้บริการล่าช้า (delay) ซึ่งหลังจากได้รับการแจ้งเตือน ประชาชนก็จะสามารถทานอาหาร หรือซื้อของในบริเวณห้างสรรพสินค้าได้ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะพลาดการเดินทาง นอกจากนี้ระบบการขนส่งดังกล่าวยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ทั้งประชาชนโดยทั่วไป หรือผู้พิการ คนชรา เด็ก สตรีมีครรภ์ ทำให้สิงคโปร์ประสบความสำเร็จในการลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ อัตราการซื้อรถยนต์ส่วนบุคคลตั้งแต่ต้นปี จนถึงเดือน มิ.ย. ๖๑ เป็นอัตรา ๐ %



ภาพแสดงรถจักรยานที่สถานีรถ ซึ่งประชาชนสามารถยืมไปใช้ได้เพียงสแกน QR CODE



ภาพแสดงที่จอตกรจักรยาน ๒ ชั้น เพื่อประหยัดพื้นที่จอตกร วิธีเก็บจักรยานที่ชั้น ๒ ทำได้อย่างง่าย เพียงดึงด้านท้ายของรางใส่จักรยานและดันจักรยานขึ้นไป นับว่าเป็นนวัตกรรมที่ทำได้ง่าย ๆ แต่น่าสนใจ

### ๓) Collaboration (ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน)

สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีขนาดเล็ก จึงมีรัฐบาลระดับเดียว หน่วยงานภาครัฐถูกออกแบบมาเพื่อรับผิดชอบงานแต่ละด้านที่ครอบคลุมการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิต ในการดำเนินการของหน่วยงานต่าง ๆ มักจะดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการฯ และในบางครั้งก็จะมีตัวแทนจากภาคเอกชนเข้าร่วมด้วย ตัวอย่างเช่น ในการดำเนินการเพื่อใช้ออกแบบ และพัฒนาที่ดินของ ซึ่งมี Urban Redevelop Authority (URA) เป็นหน่วยงานหลัก จะมีหน่วยงานเข้าร่วมเป็นจำนวนมากที่เข้าร่วมในการดำเนินการดังกล่าว ประกอบด้วย กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงศึกษาธิการ องค์การขนส่งทางบก คณะกรรมการการท่องเที่ยว กระทรวงการคลัง กระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม คณะกรรมการเพื่อการจัดสรรและพัฒนาที่อยู่อาศัย กระทรวงสาธารณสุข องค์การเพื่อการพัฒนาสื่อฯลฯ การมีคณะกรรมการที่หลากหลายเช่นนี้ก็เพื่อพิจารณาปัจจัยรอบด้านให้ครอบคลุม โดยภาพรวมแล้วการร่วมมือการดำเนินการของหน่วยงานของสิงคโปร์สามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย สาเหตุประการหนึ่งอาจมาจากขนาดของประเทศที่ทำให้มีความซับซ้อนน้อยกว่าประเทศที่มีขนาดใหญ่ แต่ปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่เป็นแรงผลักดันให้ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานประสบความสำเร็จคือ การกำหนดตัวชี้วัดผลดำเนินการ (KPI) และการกำหนด incentive ให้แก่ผู้ร่วมดำเนินการ ทั้ง incentive ที่เป็นค่าตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โบนัส และ incentive แบบที่ไม่ใช่ค่าตอบแทน เช่น Promotion, โอกาสในการศึกษาต่อ ศึกษาดูงาน

## Integrated Planning: Multi-Agency Effort

#### ๔) Education (การศึกษา)

ระดับการศึกษามีส่วนสำคัญในการตั้งประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศและการเข้าร่วมในการดำเนินโครงการของรัฐ โดยประเทศสิงคโปร์นั้นมีการขับเคลื่อนการศึกษาแบบ Problem – based learning กล่าวคือ การใช้ข้อเท็จจริง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นโจทย์ให้นักเรียน นักศึกษาได้หัดคิดวิเคราะห์ ซึ่งนอกจากจะทำให้ให้นักเรียน นักศึกษา ได้ฝึกหัดความสามารถตามหลักสูตรการศึกษาแล้ว ยังทำให้เข้าใจสถานการณ์และข้อเท็จจริงของสังคมและให้ความร่วมมือกับสังคมได้เป็นอย่างดี และในหลาย ๆ ครั้งแบบฝึกหัดในห้องเรียนก็สามารถนำไปใช้ในชีวิตจริง และยังทำให้นักเรียน นักศึกษา สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งมองหาการแก้ไขปัญหาได้อย่างหลากหลาย มีความเป็นไปได้สูง เนื่องจากได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี นอกจากนี้ การส่งเสริมให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ ความเป็นพลเมือง ก็ได้รับการปลูกฝังผ่านระบบการศึกษาด้วยเช่นเดียวกัน

#### ๘. ปัญหา/อุปสรรค/สภาพปัญหาโดยสรุปที่พบเห็นจากการเดินทางไปราชการครั้งนี้

- ไม่มี -

#### ๙. ข้อเสนอแนะ/แนวคิด ที่จะนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อ ๗

๙.๑ ควรมีการสร้างทักษะและความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น โดยข้าราชการทุกระดับควรเป็นกลุ่มนำร่องเนื่องจากเป็นผู้กำหนดนโยบาย โดยควรมีการฝึกอบรมให้ข้าราชการมีทักษะทั้ง ๔ มิติ และสามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสม โดยในขั้นตอนของการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ อาจกำหนดให้มีโครงการอบรมผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งการฝึกอบรมในสถานที่ต่าง ๆ หรือการฝึกอบรมผ่านระบบ e – learning หลังจากนั้นควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการออกแบบระบบงานผ่านระบบ Digital เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามแนวคิด “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work less but get more impact” และควรกำหนดให้มีตัวชี้วัดความสำเร็จของการสร้างระบบงานฯ และมี incentive ให้แก่ผู้ที่สามารถออกแบบระบบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มต่อมาคือกลุ่มของภาคเอกชนและภาคประชาชน ภาครัฐควรมีการเชิญชวนให้ภาคเอกชนเข้าร่วมการดำเนินการ ทั้งในการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการในด้าน digital literacy และการสร้างระบบ หรือ application อื่น ๆ โดยอาจจัดทำในรูปแบบของโครงการร่วม และในภาคของประชาชนก็ต้องให้ความร่วมมือในการใช้งานผ่านระบบต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้สร้างขึ้น รวมถึงหากมีศักยภาพก็สามารถนำเสนอแนวคิดในการสร้างระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐได้

๙.๒ ควรเสริมสร้างให้มีการสร้างนวัตกรรมทั้งในชีวิตประจำวันและในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- นวัตกรรมในที่ทำงาน อาจส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักงานคิดค้นนวัตกรรมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การทำงานที่ประหยัดกระดาษ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริหารพื้นที่ในสำนักงาน การสร้างสรรค์นวัตกรรมสามารถสร้างสรรค์ได้ในทุกขั้นตอนของการทำงาน ทั้งนี้ อาจกำหนดให้มีการประกวดสำนักงานสร้างสรรค์ นวัตกรรมดีเด่น บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมดีเด่น เป็นต้น

สำหรับการสร้าง application ขึ้นมาเพื่อใช้ในบริการภาครัฐ บทเรียนจากสิงคโปร์ทำให้เห็นว่า การให้บริการภาครัฐนั้น นอกเหนือจากงานด้านความมั่นคงแล้ว แทบไม่มีงานใดเลยที่ไม่สามารถให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของ web site หรือ application ได้ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงควรวิเคราะห์ระบบงานของแต่ละหน่วยงานว่ามีงานใดที่สามารถดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ และจัดทำระบบขึ้นมา ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย โดยในขั้นต้นของการดำเนินการนั้น อาจพบปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานบ้าง เนื่องจากระบบหรือไม่ตรงความต้องการของประชาชน แต่จากประสบการณ์ของประเทศสิงคโปร์ จะเห็นได้ว่าในการดำเนินการสร้าง application เพื่อให้บริการประชาชนครั้งแรก มิได้ประสบความสำเร็จในทุกโครงการ แต่จากการวิเคราะห์ ปรับปรุง ผลที่ออกมาคือ ประชาชนพอใจในการให้บริการผ่านระบบต่างๆ เนื่องจากสามารถลดเวลา/ขั้นตอน ประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป