

การให้บริการภาครัฐภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล*

GOVERNMENT SERVICES UNDER THE CONCEPT OF DIGITAL GOVERNMENT

โสภณวิชญ์ เสกขุนทด¹, สุกฤษฎี รักธอนันต์², วันชัย จิงวิบูลย์สฤติ³, สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์⁴,
ศิริพร จบศรี⁵ และ ฉัตรชัย เล็กบุญแถม⁶

Sophonvich sekkhunthod¹, Sukrit Rukthanaanun², Wanchai Chungwiboonsatid³, Samrit Yodsomsak⁴,
Siriporn Chobsri⁵ and Chatchai Lekboontham⁶

¹สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

¹Department of Public Administration Rajabhat Rajanagarindra University, Thailand

^{2,6}นักวิชาการอิสระ

^{2,6}Independent Academic, Thailand

³นักวิชาการอิสระ, ที่ปรึกษาอิสระ สำนักบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง

³Independent Academic, Independent Advisor of Public Debt Administration Office, Ministry of Finance

⁴อดีตคณบดีคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

⁴Former Dean of Political Science Faculty, Burapha University, Thailand

⁵วิทยาลัยสงฆ์ระยอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

⁵Rayong Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

Corresponding Author's Email: phdkan.sek@gmail.com

วันที่รับบทความ : 30 เมษายน 2568; วันที่แก้ไขบทความ 1 พฤษภาคม 2568; วันที่ตอบรับบทความ : 1 พฤษภาคม 2568

Received 30 April 2025; Revised 1 May 2025; Accepted 1 May 2025

Citation:



* โสภณวิชญ์ เสกขุนทด, สุกฤษฎี รักธอนันต์, วันชัย จิงวิบูลย์สฤติ, สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, ศิริพร จบศรี และ ฉัตรชัย เล็กบุญแถม. (2568). การให้บริการภาครัฐภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 3(2), 1164-1180.

Sophonvich sekkhunthod, Sukrit Rukthanaanun, Wanchai Chungwiboonsatid, Samrit Yodsomsak, Siriporn Chobsri and Chatchai Lekboontham. (2025). Government Services Under The Concept Of Digital Government. Journal of Interdisciplinary Social Development, 3(2), 1164-1180.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

บทคัดย่อ

รัฐบาลดิจิทัลเป็นเรื่องพื้นฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานบริหารสาธารณะ โดยใช้ประโยชน์จากพลังของเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต นับตั้งแต่มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติบริการเทคโนโลยีดิจิทัลในปี 2562 ได้มีการผลักดันอย่างมากในการบูรณาการเทคโนโลยีล้ำสมัยเข้ากับโครงสร้างของบริการสาธารณะ นวัตกรรมต่างๆ เช่น แอปพลิเคชันบนมือถือ ปัญญาประดิษฐ์ คลาวด์คอมพิวติ้ง อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และบล็อกเชน ได้ถูกนำเสนอเพื่อปรับปรุงกระบวนการ ปรับปรุงการให้บริการ และเพิ่มการมีส่วนร่วมของพลเมือง แม้จะมีความก้าวหน้าเหล่านี้ แต่ยังคงมีความท้าทายหลายประการที่ขัดขวางการสร้างรัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริง อุปสรรคหลักประการหนึ่งคือความพร้อมไม่เพียงพอของเครื่องมือดิจิทัลสมัยใหม่ หน่วยงานของรัฐหลายแห่งยังคงต้องดิ้นรนกับระบบที่ล้าสมัยซึ่งไม่รองรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีล่าสุด ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีช่องว่างด้านทักษะที่เห็นได้ชัดในหมู่บุคลากรของรัฐ โดยเจ้าหน้าที่บางคนดิ้นรนที่จะปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และยังคงพึ่งพาวิธีการดำเนินงานแบบดั้งเดิม

การขาดความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีนี้สามารถขัดขวางประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ อุปสรรคด้านกฎระเบียบทำให้การนำเทคโนโลยีนวัตกรรมเหล่านี้ไปใช้มีความซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งมักจะทำให้ความก้าวหน้าล่าช้าลงและป้องกันไม่ให้อำนาจรัฐใช้ศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ในภูมิภาคที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วนี้ รัฐบาลจำเป็นต้องแก้ไขข้อจำกัดเหล่านี้โดยด่วน นอกจากนี้ การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรมทางไซเบอร์ยังจำเป็นต้องกำหนดกฎหมายด้านความปลอดภัยที่เข้มงวดและมาตรการคุ้มครองข้อมูลที่ครอบคลุมเพื่อปกป้องข้อมูลของพลเมืองและรักษาความไว้วางใจของสาธารณะ การรับรองการเข้าถึงบริการรัฐบาลดิจิทัลอย่างเท่าเทียมกัน การส่งเสริมความครอบคลุมในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าบุคคลทุกคนไม่ว่าจะมีภูมิหลังหรือความสามารถอย่างไรก็สามารถเข้าถึง มีส่วนร่วม และได้รับประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้

คำสำคัญ: การให้บริการภาครัฐ, รัฐบาลดิจิทัล

Abstract

Digital government is fundamentally about transforming the way public administrations operate and deliver services to citizens, leveraging the power of information technology and the internet. Since the enactment of the Digital Technology Services Act in 2019, there has been a significant push to integrate cutting-edge technologies into the fabric of public services. Innovations such as mobile applications, artificial intelligence, cloud computing, the Internet of Things (IoT), big data analytics, and blockchain have been introduced to streamline processes, improve service delivery, and increase citizen engagement. Despite these advancements, several challenges remain that stand in the way of creating a truly digital government. One major obstacle is the inadequate availability of modern digital tools. Many government agencies continue to struggle with outdated systems that do not support the latest technological advancements. Furthermore, there is a glaring skills gap among government personnel, with some struggling to adapt to new technologies and relying on traditional methods of operation. This lack of technological expertise can hinder the efficiency and effectiveness of service delivery. Regulatory barriers complicate the implementation of these innovative technologies, often slowing progress and preventing government from reaching its full potential. In this rapidly changing digital landscape, governments need to address these constraints urgently. In addition, the rise in cybercrime necessitates the introduction of strict security laws and comprehensive data protection measures to protect citizens' data and maintain public trust. Ensuring equal access to digital government services Promoting inclusivity in digital transformation is essential to ensure that all individuals, regardless of

background or ability, can access, participate in, and benefit from technological advances.

Keywords: Government services, digital government

บทนำ

รัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาลไทยในปัจจุบัน บทความนี้จะอธิบายกฎเกณฑ์และแนวคิดง่าย ๆ ในการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และเครื่องมือดิจิทัลเพื่อช่วยให้รัฐบาลให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น เป้าหมายคือการทำให้งานของรัฐบาลเร็วขึ้น ราบรื่นขึ้น และทันสมัยมากขึ้น เมื่อเราพูดถึงรัฐบาลดิจิทัล หมายความว่ารัฐบาลใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อเชื่อมต่อหน่วยงานรัฐบาลต่าง ๆ เข้าด้วยกันและทำให้การทำงานง่ายขึ้น ตั้งแต่ต้นทศวรรษปี 2000 เป็นต้นมา หลายประเทศเริ่มใช้วิธีการนี้เพื่อประหยัดเวลาและทรัพยากร ลดข้อผิดพลาด และตัดสินใจได้ดีขึ้น การใช้เทคโนโลยีมีความสำคัญมากในการให้บริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การวางแผนว่าจะทำอะไรไปจนถึงการช่วยเหลือประชาชน (OECD, 2014)

ประเทศไทยเริ่มทำให้งานของรัฐบาลเป็นดิจิทัลมากขึ้นในปี 2540 เมื่อเริ่มเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของพนักงานภาครัฐ โดยเริ่มใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายพิเศษในการจัดเก็บและแบ่งปันข้อมูล ต่อมาในปี 2562 ประเทศไทยได้ออกกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนที่เรียกว่า พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล กฎเกณฑ์เหล่านี้ช่วยจัดระเบียบวิธีการที่หน่วยงานภาครัฐใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์อัจฉริยะ (ปัญญาประดิษฐ์) การรวบรวมข้อมูลขนาดใหญ่ และแอปพลิเคชัน เป้าหมายคือการทำให้งานของรัฐบาลทำได้เร็วขึ้นและดีขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการได้ง่ายขึ้น และรัฐบาลสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นในโลกยุคใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562)

สรุป รัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวทางใหม่ในการทำงานของรัฐบาลโดยใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลและบริการต่าง ๆ เพื่อให้ทุกอย่างดำเนินไปได้เร็วขึ้น เปิดกว้างมากขึ้น และประชาชนเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ประเทศไทยเริ่มดำเนินการในเรื่องนี้ในปี 1997 และในปี 2019 ก็ได้ออกกฎหมายเพื่อรองรับเรื่องนี้

ความหมายรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัลเป็นเหมือนแผนพิเศษที่ช่วยให้รัฐบาลใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเพื่อให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น โดยทำให้มันใจว่าวิธีการดำเนินการต่าง ๆ สอดคล้องกับสิ่งที่แต่ละประเทศมี เพื่อให้ทุกอย่างดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและง่ายดาย โดยสำนักวิชาการ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559) เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการให้บริการโดยใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เน้นที่การนำกลุ่มต่าง ๆ มารวมกันเพื่อทำงานเป็นทีม บริการต่าง ๆ ได้รับการวางแผนโดยคำนึงถึงสิ่งที่ผู้คนต้องการมากที่สุด แทนที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ตามแบบเดิมบนกระดาษ ทุกอย่างทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นโดยใช้เครื่องมือดิจิทัล ขณะที่ทงศักดิ์ เหมือนเตย (2563) ลองนึกถึงรัฐบาลดิจิทัลว่าเป็นการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยให้รัฐบาลทำงานได้ดีขึ้น เป็นวิธีการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ เช่น รัฐบาล บริษัท ชุมชน และประชาชน เป้าหมายคือการทำให้ทุกคนสามารถค้นหาข้อมูล รับบริการ และเข้าถึงข้อมูลสำคัญของรัฐบาลได้อย่างง่ายดายทุกเมื่อที่ต้องการ

สรุปได้ว่า รัฐบาลดิจิทัลหมายถึงการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการภาครัฐรวดเร็วและง่ายขึ้น ช่วยให้ภาครัฐ ธุรกิจ และประชาชนทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นด้วยการแบ่งปันข้อมูลอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล

ตั้งแต่ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา ประเทศต่าง ๆ มากมายเริ่มเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของพนักงานภาครัฐ โดยนำแนวคิดจากภาคธุรกิจมาใช้เพื่อให้ทุกอย่างดำเนินไปได้เร็วขึ้นและดีขึ้น ในศตวรรษที่ 21 คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกลายเป็นสิ่งสำคัญมาก ดังนั้นรัฐบาลจึงเริ่มใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์และเว็บไซต์ เพื่อช่วยให้ผู้คนได้รับบริการต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ รัฐบาลยังจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีพิเศษที่เรียกว่า Chief Information Officer (CIO) เพื่อนำการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ปรับปรุงบริการสาธารณะให้ดีขึ้น และช่วยให้รัฐบาลสามารถพูดคุยกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

รัฐบาลกำลังเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเพื่อให้ดีขึ้น จึงต้องใช้เทคโนโลยีและแนวคิดใหม่ๆ เพื่อที่แทนที่จะทำตามคำสั่งจากเบื้องบน จะสามารถคิดเหมือนนักแก้ปัญหาที่มีความคิดสร้างสรรค์ที่คอยช่วยเหลือผู้คน ด้วยวิธีนี้ พวกเขาสามารถทำให้ประเทศดีขึ้นได้ด้วยการรับฟังทุกคน และใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน พวกเขา กำลัง มุ่งเน้นเป็นพิเศษใน

เรื่องนี้ในกลุ่มพิเศษที่กำลังทำงานเพื่อปรับปรุงระบบราชการในสหรัฐอเมริกาให้ดียิ่งขึ้น (National Performance Review, 1993)

สรุป ตั้งแต่ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา รัฐบาลหลายแห่งเริ่มใช้คอมพิวเตอร์และแนวคิดทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ รัฐบาลยังหาวิธีให้ประชาชนและรัฐบาลพูดคุยและทำงานร่วมกันได้ง่ายขึ้นและสร้างสรรค์มากขึ้นด้วย

หลักการรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัลหมายถึงการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยให้รัฐบาลทำงานได้ดีขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถขอความช่วยเหลือและบริการจากรัฐบาลได้ง่ายขึ้นทุกเมื่อที่ต้องการ ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด นอกจากนี้ยังทำให้ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและรัฐบาลมีความเปิดเผยและซื่อสัตย์ วิธีนี้ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้อย่างง่ายดายผ่านเว็บไซต์หรือแอปที่รวบรวมบริการทั้งหมดไว้ในที่เดียว (ประสพโชค ประมงกิจ, 2549)

สรุป รัฐบาลดิจิทัลหมายถึงการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยให้รัฐบาลทำงานได้ดีขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับบริการต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้นและยุติธรรมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการยื่นขอเอกสารหรือถามคำถามเมื่อใดก็ได้และจากทุกที่

เทคโนโลยีดิจิทัล

ตั้งแต่ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา ผู้คนจำนวนมากเริ่มใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และในไม่ช้า คอมพิวเตอร์ก็กลายมาเป็นส่วนสำคัญของการทำงานของรัฐบาลและบริการสาธารณะ ภายในปี 2000 เทคโนโลยีได้ช่วยเปลี่ยนแปลงโรงเรียน โรงพยาบาล และสำนักงานรัฐบาลให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น และซื่อสัตย์มากขึ้น การใช้คอมพิวเตอร์ในรัฐบาลทำให้ทุกอย่างดำเนินไปได้อย่างราบรื่นภายใน ช่วยให้ผู้คนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และทำให้มั่นใจว่ารัฐบาลใส่ใจในสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน (National Performance Review, 1993)

เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐมีความหลากหลายและพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้บริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงไป เพิ่มการมีส่วนร่วมของพลเมือง และปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนี้ (Olmes S. & J. Janssen, 2017, p. 355-356; Willmer, et.al, 2017, pp.3-7)

1. แอปมือถือเป็นโปรแกรมพิเศษที่คุณสามารถติดตั้งบนสมาร์ทโฟน เช่น iPhone และโทรศัพท์ Android แอปเหล่านี้ทำให้การทำสิ่งต่าง ๆ เช่น การซื้อของ สั่งอาหาร คุยกับเพื่อน และค้นหาเส้นทางต่าง ๆ เป็นเรื่องง่าย แอปเหล่านี้ช่วยให้เราทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง และกำลังเปลี่ยนวิธีการเชื่อมต่อและการทำสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของเรา (uds, 2024)

2. ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI คือโปรแกรมคอมพิวเตอร์อัจฉริยะประเภทหนึ่งที่พยายามทำตัวเหมือนมนุษย์โดยการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน เพื่อให้ AI ทำงานได้ดี จำเป็นต้องได้รับการสอนและดูแลอย่างระมัดระวังตลอดเวลา ซึ่งช่วยให้ AI มีความแม่นยำและมีประโยชน์ แต่การใช้ AI ในทางที่ดียังหมายถึงความซื่อสัตย์และยุติธรรม เพื่อช่วยเหลือทุกคนและทำให้โลกเป็นสถานที่ที่ดีขึ้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2024)

3. การประมวลผลบนคลาวด์เปรียบเสมือนการมีพื้นที่จัดเก็บข้อมูลหัตถ์จรรยบนอินเทอร์เน็ต ช่วยให้คุณเปิดไฟล์และใช้แอปจากคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์เครื่องใดก็ได้ ไม่ว่าคุณจะอยู่ที่ใดก็ตาม ทำให้ผู้คนและธุรกิจต่าง ๆ สามารถทำงานและเล่นได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์พิเศษ (LENOVO, 2024)

4. อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (หรือ IoT) คือการเชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องจักรต่างๆ เข้ากับอินเทอร์เน็ตเพื่อแบ่งปันข้อมูลและทำงานร่วมกัน ตัวอย่างเช่น เทอร์โมสตัทอัจฉริยะสามารถเรียนรู้การตั้งค่าอุณหภูมิของคุณและตั้งค่าอุณหภูมิที่เหมาะสมโดยอัตโนมัติ และเครื่องติดตามการออกกำลังกายสามารถตรวจสอบจำนวนก้าวและสุขภาพของคุณได้ ในฟาร์มและโรงงาน อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกันเหล่านี้ช่วยให้ทุกอย่างทำงานได้ดีขึ้นและประหยัดทรัพยากร แต่เนื่องจากอุปกรณ์เหล่านี้แบ่งปันข้อมูลกันจำนวนมาก เราจึงต้องระมัดระวังในการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้คนให้ปลอดภัยและตรวจสอบให้แน่ใจว่าทุกอย่างได้รับการใช้งานอย่างยุติธรรม และมีความรับผิดชอบ (AWS, 2024)

5. Big Data เปรียบเสมือนชุดข้อมูลขนาดใหญ่ที่ได้มาจากสิ่งที่คุณทำทางออนไลน์ เช่น การช้อปปิ้ง การโพสต์บนโซเชียลมีเดีย หรือการใช้สมาร์ตทีวี บริษัทต่างๆ พิจารณาข้อมูลเหล่านี้เพื่อทำความเข้าใจสิ่งที่ผู้คนต้องการและจำเป็นได้ดีขึ้น การศึกษา Big Data ช่วยให้พวกเขาสามารถตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาดขึ้น สร้างบริการเฉพาะบุคคลสำหรับแต่ละคน และสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีประโยชน์ที่เรียกว่า AI หรือแชทบ็อตที่พูดและช่วยเหลือได้ดีขึ้น เมื่อบริษัทต่างๆ ใช้ Big Data ได้ดี พวกเขาสามารถทำให้ลูกค้ามีความสุขมากขึ้น คิดค้นไอเดียใหม่ ๆ ได้เร็วขึ้น และก้าวล้ำหน้าผู้อื่นในโลกดิจิทัล (K Katalyst, 2024)

6. ลองนึกภาพสมุดบันทึกแบบพิเศษที่คนจำนวนมากสามารถเขียนได้พร้อม ๆ กัน เมื่อมีคนเขียนบางอย่างลงไปแล้ว ไม่มีใครสามารถลบหรือเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นทุกคนจึงสามารถเชื่อถือสิ่งที่เขียนไว้ได้ สมุดบันทึกนี้ช่วยให้ผู้คนสามารถแบ่งปันข้อมูลได้อย่างปลอดภัย และซื่อสัตย์ โดยไม่ต้องให้เจ้านายหรือคนกลางตรวจสอบทุกอย่าง เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อความได้ จึงทำให้ทุกอย่างยุติธรรมและชัดเจน ทำให้ผู้คนทำธุรกิจและแบ่งปันสิ่งต่าง ๆ ทางออนไลน์ได้ง่ายขึ้นในแบบที่ทุกคนสามารถเชื่อและไว้วางใจได้ (Amazon Web Services [AWS], 2024)

สรุป นับตั้งแต่ทศวรรษ 1980 คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของรัฐบาล ทำให้ทุกอย่างเร็วขึ้น เปิดกว้างมากขึ้น และช่วยให้ผู้คนมีส่วนร่วม เครื่องมือใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์อัจฉริยะ (AI) คอลเลกชันข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อได้ (IoT) อินเทอร์เน็ต (Cloud) และบันทึกดิจิทัลที่ปลอดภัย (Blockchain) กำลังช่วยให้รัฐบาลทำงานได้ดีขึ้นและตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาดมากขึ้นในโลกที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากมาย

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล

พระราชบัญญัติการบริหารและบริการรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายของประเทศไทยที่ช่วยให้รัฐบาลทำงานได้ดีขึ้นโดยใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลือและบริการจากรัฐบาลได้ง่าย รวดเร็ว และชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนจะได้รับการเก็บรักษาอย่างปลอดภัยและประชาชนไว้วางใจรัฐบาล การใช้เทคโนโลยีในรัฐบาลช่วยให้ทุกคนสามารถแบ่งปันความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้ชุมชนเติบโตและพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

สรุป พระราชบัญญัติการบริหารและบริการรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายที่ช่วยให้รัฐบาลใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเพื่อให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น โดยทำให้มั่นใจว่าทุกอย่างชัดเจนและยุติธรรม เพื่อให้ทุกคนสามารถเห็นสิ่งที่รัฐบาลกำลังทำ แบ่งปันความคิดเห็น และรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทย

ประเทศไทยได้เริ่มดำเนินการสำคัญในการช่วยให้รัฐบาลใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีได้ดีขึ้น โดยได้ขอให้หน่วยงานพิเศษที่เรียกว่า สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนและสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลทำงานร่วมกัน หน้าที่ของพวกเขาคือดูแลให้รัฐบาลทำงานได้อย่างราบรื่น เชื่อสัตย์ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้อย่างง่ายดาย โดยใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2056; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2065, หน้า. 12-18)

1. การสร้างระบบราชการที่ประชาชนสามารถใช้งานได้ทุกเมื่อทุกที่ เพื่อให้ทุกคนได้รับความช่วยเหลือได้อย่างง่ายดายไม่ว่าพวกเขาจะอยู่ที่ไหนหรือเป็นใครก็ตาม เป้าหมายคือ การทำให้ทุกคนได้รับประสบการณ์ที่เรียบง่าย เป็นมิตร และรวดเร็วเมื่อใช้บริการของรัฐ

2. การใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น เว็บไซต์และแอป ช่วยให้รัฐบาลทำงานได้เร็วขึ้นและเปิดกว้างมากขึ้นเกี่ยวกับสิ่งที่พวกเขาทำ นอกจากนี้ยังทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแบ่งปันความคิดของตนได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

3. การใช้คอมพิวเตอร์และบัตรประจำตัวดิจิทัลเพื่อช่วยให้หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ สามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้นั้นทำให้ทุกอย่างรวดเร็วและง่ายขึ้น วิธีนี้ทำให้ไม่ต้องทำงานซ้ำ ๆ กัน และสามารถช่วยเหลือผู้คนได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้น ทำให้หน่วยงานภาครัฐทำงานเหมือนทีมงานที่ทันสมัยและพร้อมให้ความช่วยเหลือมากขึ้น

4. การปรับปรุงคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ และระบบต่าง ๆ ของรัฐบาล ช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถสื่อสารกับประชาชนได้ดีขึ้น และให้บริการได้รวดเร็วและเป็นประโยชน์มากขึ้น

5. การใช้กฎเกณฑ์ทั่วไปในการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกลุ่มต่าง ๆ และการมีพื้นที่หลักเพียงแห่งเดียวในการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดจะช่วยให้กลุ่มต่าง ๆ ทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้การแบ่งปันข้อมูลและการตัดสินใจที่ดีสำหรับทุกคนง่ายขึ้นอีกด้วย

6. การช่วยให้ผู้คนเรียนรู้วิธีใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น Big Data และ Blockchain สามารถทำให้การทำงานของรัฐบาลดีขึ้นและรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้กลุ่มต่าง ๆ ของรัฐบาลทำงานร่วมกันได้ราบรื่นยิ่งขึ้น จึงสามารถให้บริการที่ดีขึ้นแก่ทุกคนได้ในระยะยาว

7. ไวรัส COVID-19 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ทั่วโลก รวมถึงในประเทศไทยด้วย รัฐบาลได้ประกาศภาวะฉุกเฉิน ซึ่งหมายถึงการดำเนินมาตรการพิเศษเพื่อให้ประชาชน

ปลอดภัย เช่น ขอให้ทุกคนอยู่ห่างกันและหลีกเลี่ยงฝูงชนจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ หลายคนจึงเริ่มทำงานจากที่บ้านและเรียนรู้จากคอมพิวเตอร์แทนที่จะไปโรงเรียนหรือทำงานด้วยตนเอง รัฐบาลไทยได้สร้างแอปโทรศัพท์พิเศษเพื่อช่วยในเรื่องนี้ แอปหนึ่งชื่อว่า “ไทยชนะ” ช่วยติดตามจำนวนคนที่เข้าและออกจากร้านค้าและสถานที่สาธารณะ เพื่อให้สามารถหยุดการแพร่กระจายของไวรัสได้ อีกแอปหนึ่งชื่อว่า “หมอพรหม” ถูกสร้างขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลว่าใครได้รับการตรวจหาเชื้อ COVID-19 และฉีดวัคซีนแล้ว แต่มีปัญหาบางประการในการจัดการข้อมูลและช่วยให้ผู้คนเรียนรู้วิธีใช้แอปเหล่านี้ ดังนั้น รัฐบาลจึงทำงานอย่างหนักเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้และสอนให้ประชาชนใช้เครื่องมือดิจิทัลได้ดีขึ้น เพื่อให้ทุกคนปลอดภัยและมีสุขภาพดี (ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด 19, 2563) เมื่อแอปพลิเคชัน “หมอพรหม” เปิดตัวครั้งแรกในช่วงเริ่มต้นของการระบาดของโควิด-19 แอปพลิเคชันก็ประสบปัญหาบางประการ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการข้อมูลและผู้คนไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี ทำให้แอปพลิเคชันใช้งานยากขึ้นและมีประโยชน์น้อยลง ดังนั้น รัฐบาลไทยจึงพยายามแก้ไขปัญหาเหล่านี้โดยทำให้การจัดการข้อมูลง่ายขึ้นและช่วยให้ผู้คนเรียนรู้วิธีใช้เครื่องมือดิจิทัล วิธีนี้จะช่วยให้แอปพลิเคชันทำงานได้ดีขึ้นและช่วยให้ทุกคนปลอดภัยและมีสุขภาพดีในอนาคต (กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

เทคโนโลยีดิจิทัลมีความสำคัญอย่างมากในการช่วยให้ประเทศไทยสามารถติดตามข้อมูลด้านสุขภาพได้ เช่น เมื่อมีการระบาดของโรคและการบันทึกข้อมูลว่าใครได้รับการฉีดวัคซีนแล้ว ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงเร่งใช้เครื่องมือดิจิทัลใหม่ ๆ อย่างรวดเร็ว โดยเริ่มจัดชั้นเรียนออนไลน์ทั่วประเทศเพื่อให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะไม่สามารถไปโรงเรียนได้ นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้สร้างแอป Siriraj Connect ซึ่งช่วยให้ผู้คนสามารถพบแพทย์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ทำให้ผู้คนไม่ต้องไปโรงพยาบาล ทำให้ทุกคนสามารถเข้ารับการรักษาทางการแพทย์ได้อย่างปลอดภัยยิ่งขึ้น (คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล, 2563)

เนื่องจากการระบาดของโควิด-19 ประเทศไทยจึงเริ่มใช้เครื่องมือดิจิทัลมากขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้คน แอปอย่าง BMAQ และ “Paotang” ช่วยให้ผู้คนได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลได้ง่าย ปลอดภัย และประหยัดขึ้น แอปเหล่านี้ช่วยในเรื่องกฎระเบียบด้านสุขภาพและแผนเศรษฐกิจในช่วงการระบาด นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีมีความสำคัญในการทำให้บริการของรัฐบาลดีขึ้นและแข็งแกร่งขึ้น เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้คนได้ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (ธนาคารกรุงไทย, 2567)

สรุป ประเทศไทยได้ทุ่มเทอย่างหนักเพื่อปรับปรุงบริการภาครัฐให้ดียิ่งขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยี โดยได้สร้างเครื่องมือออนไลน์ เช่น “ไทยชนะ” “หมอพร้อม” และ “เป๋าตัง” เพื่อช่วยให้ประชาชนทำสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็วและง่ายขึ้น ทำให้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น โปร่งใสมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการระบาดของโควิด-19 ความพยายามเหล่านี้ช่วยให้ประเทศไทยสร้างรัฐบาลที่ทันสมัยซึ่งใส่ใจพลเมืองและสามารถปรับตัวให้เข้ากับอนาคตได้

แนวทางการให้บริการของด้วยรัฐบาลดิจิทัล

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลช่วยยกระดับประสิทธิภาพของภาครัฐ พร้อมส่งเสริมการเข้าถึงบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และมีความรับผิดชอบมากขึ้น โดยประชาชนได้รับประโยชน์จากระบบที่ตอบสนองได้ดีและเอื้อต่อความไว้วางใจในสถาบันสาธารณะ ดังนี้ (Denhardt, 2008)

1. การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในบริการภาครัฐทำให้ทุกคนทำงานได้เร็วขึ้น และง่ายขึ้น ประชาชนสามารถรับความช่วยเหลือได้โดยไม่ต้องเดินทางไปไกล และบริการต่าง ๆ ได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับวิถีชีวิตของผู้คนในปัจจุบันที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง

2. การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการกำหนดกฎเกณฑ์ช่วยให้ผู้นำสามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น และชัดเจนขึ้น เนื่องจากสามารถดูข้อมูลที่แท้จริงและเชื่อถือได้ ทำให้บริการภาครัฐทำงานได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นเพื่อช่วยเหลือประชาชนเมื่อพวกเขาต้องการ

3. การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางให้ผู้คนได้แบ่งปันความคิดและบอกเล่าสิ่งที่ต้องการ ช่วยให้ทุกคนมีสิทธิ์มีเสียงและสร้างกฎเกณฑ์ที่ดีขึ้นสำหรับทุกคน สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้ประชาธิปไตยของเรามีความแข็งแกร่งและยุติธรรมมากขึ้นในปัจจุบัน

สรุป รัฐบาลดิจิทัลช่วยให้การทำงานของรัฐบาลดีขึ้นและเปิดเผยมากขึ้น หมายความว่า การให้บริการที่รวดเร็วและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน การใช้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำในการตัดสินใจอย่างชาญฉลาด และการให้ทุกคนมีโอกาสแบ่งปันความคิดและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ

รูปแบบการปรับเปลี่ยนการทำงานสู่รัฐบาลดิจิทัล

โครงการรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยเป็นแผนงานที่จะทำให้ตำแหน่งงานของรัฐบาลดีขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ โครงการยังช่วยให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะได้รับการเก็บรักษาอย่างปลอดภัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานที่ใหญ่กว่าที่เรียกว่า Thailand 4.0 ซึ่งต้องการให้ประเทศเติบโตและเปลี่ยนแปลงโดยใช้แนวคิดและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในรูปแบบที่ชาญฉลาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีดังนี้ (ดิโต, 2567)

1. การจัดการข้อมูลของรัฐบาลที่ดีหมายถึงการจัดระเบียบและดูแลข้อมูลให้ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และค้นหาได้ง่าย ซึ่งจะช่วยให้ผู้นำสามารถตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาด และยังช่วยให้รัฐบาลสามารถทำงานร่วมกับกลุ่มอื่น ๆ เช่น โรงเรียนหรือโรงพยาบาลได้อย่างเปิดเผยและเป็นมิตร

2. การจัดการข้อมูลอย่างปลอดภัยและชัดเจนจะช่วยให้ทุกอย่างเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลของคุณได้รับการปกป้องจากแฮกเกอร์ ดังนั้นคุณจึงมั่นใจได้ว่าบริการออนไลน์ของรัฐบาลจะปลอดภัยและเชื่อถือได้

3. ระบบพิเศษที่ปลอดภัยมากจะช่วยให้กลุ่มต่างๆ สามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ทำงานได้เร็วขึ้นและดีขึ้น เนื่องจากจะไม่เกิดการล่าช้าและสามารถทำงานร่วมกันได้ราบรื่นยิ่งขึ้น

สรุป โครงการรัฐบาลดิจิทัลของไทยช่วยให้บริการภาครัฐดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นด้วยเทคโนโลยีอัจฉริยะ ทำให้มั่นใจได้ว่าบริการต่าง ๆ จะชัดเจนและปลอดภัยสำหรับทุกคน อีกทั้งยังจัดระเบียบข้อมูลอย่างรอบคอบ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างง่ายดายและราบรื่นเป็นเวลานาน

ข้อจำกัดการให้บริการด้วยรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลไทยได้พัฒนาตนเอง เพื่อก้าวสู่การเป็น รัฐบาลดิจิทัลใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อปรับปรุงบริการสาธารณะและปรับปรุงการมีส่วนร่วมของประชาชน แม้จะเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญ เช่น ภัยคุกคามทางไซเบอร์และข้อกังวลด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มีดังนี้ (บุรณจิตร แก้วศรีมิล, 2565) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลต้องดำเนินการอย่างครอบคลุม ซึ่งรวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมซึ่งเข้าถึงชุมชนที่

ไม่ได้รับบริการเพียงพอ การปรับปรุงการเชื่อมต่อ และทำให้การเข้าถึงมีราคาถูกลงสำหรับทุกคน นอกจากนี้ การส่งเสริมความรู้ด้านดิจิทัลและความหลากหลายยังช่วยให้ทุกคนได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยี การอุดหนุนอุปกรณ์และบริการอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยลดช่องว่างได้ ในขณะที่การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพลเมืองจะช่วยสร้างความไว้วางใจและทำให้มั่นใจว่านโยบายต่างๆ ตอบสนองความต้องการของกลุ่มประชากรที่หลากหลายได้อย่างแท้จริง

สรุป รัฐบาลไทยกำลังทำงานอย่างแข็งขันเพื่อจัดตั้งรัฐบาลดิจิทัลที่ครอบคลุมโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อยกระดับบริการสาธารณะ เพิ่มประสิทธิภาพ ส่งเสริมความโปร่งใส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

ปัจจัยความสำเร็จของการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัลในการพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ มีอยู่ด้วยกัน 6 ปัจจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (บรรเจิด สิงคะเนติ, 2562)

1. ผู้นำระดับสูงที่มีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์มีความจำเป็นในการเปลี่ยนนโยบายดิจิทัลให้เป็นการดำเนินการที่มีประสิทธิผลซึ่งขับเคลื่อนการสร้างสรรคนวัตกรรม ส่งเสริมการเติบโต และรับรองความสำเร็จที่ยั่งยืนในทุกระดับองค์กร

2. การเสริมสร้างทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ของรัฐถือเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ การปรับปรุงมาตรการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการส่งเสริมการพัฒนา นโยบายเชิงนวัตกรรม

3. นโยบายและกรอบทางกฎหมายที่ชัดเจนจะช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบ และประสิทธิผลโดยรวมของการดำเนินงานขององค์กร

4. โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่แข็งแกร่ง รวมไปถึงเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ ถือเป็นกระดูกสันหลังของความก้าวหน้าและการเชื่อมต่อทางเทคโนโลยีสมัยใหม่

5. การทำให้แน่ใจว่าข้อมูลปลอดภัยถือเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างผู้ใช้ การส่งเสริมความสัมพันธ์ในระยะยาว และการปกป้องข้อมูลที่ละเอียดอ่อนอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ในสังคมยุคใหม่ทุกวันนี้ การออกแบบบริการภาครัฐที่เป็นมิตรกับผู้ใช้และได้มาตรฐานมีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงการเข้าถึงสำหรับประชาชนทุกคน ความพยายาม

ดังกล่าวไม่เพียงแต่ทำให้กระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยส่งเสริมความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในสถาบันสาธารณะอีกด้วย

สรุป ความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 6 ประการ โดยผู้นำที่มีกลยุทธ์ มีบทบาทสำคัญในการชี้นำนวัตกรรม ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน รับประกันความปลอดภัย และขับเคลื่อนความก้าวหน้าที่ยั่งยืน

สรุป

แนวทางการกำกับดูแลดิจิทัลของรัฐบาลไทย ซึ่งริเริ่มอย่างเป็นทางการด้วยพระราชบัญญัติบริการเทคโนโลยีดิจิทัล พ.ศ. 2562 ถือเป็นก้าวสำคัญในการส่งเสริมการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้ากับบริการสาธารณะ ในช่วงสามปีที่ผ่านมา รัฐบาลได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาใช้มากขึ้น ซึ่งกำลังปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์ของการให้บริการ เทคโนโลยีเหล่านี้ได้แก่ แอปพลิเคชันบนมือถือ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คลาวด์คอมพิวติ้ง อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และบล็อกเชน การระบาดของโควิด-19 เป็นตัวเร่งปฏิกิริยาที่เร่งการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลนี้ให้เร็วขึ้นอีก โดยบังคับให้รัฐบาลปรับปรุงและขยายข้อเสนอบริการออนไลน์ แม้จะมีความก้าวหน้าเหล่านี้ แต่การเดินทางสู่การกำกับดูแลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพยังคงเต็มไปด้วยความท้าทาย อุปสรรคหลักประการหนึ่งคือความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เพื่อนำเครื่องมือดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ สถาบันสาธารณะหลายแห่งเผชิญกับความยากลำบากในการบูรณาการเทคโนโลยีเหล่านี้ เนื่องจากไม่เข้าใจฟังก์ชันการทำงานและประโยชน์ที่อาจได้รับอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ ยังมีความต้องการบุคลากรที่มีทักษะในการให้บริการดิจิทัลอย่างเร่งด่วน แรงงานในปัจจุบันมักขาดการฝึกอบรมและความเชี่ยวชาญที่จำเป็นในการนำทางและใช้ระบบดิจิทัลใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่องว่างด้านทักษะนี้ซ้ำเติมด้วยวัฒนธรรมการทำงานที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ทำให้องค์กรต่าง ๆ ปรับตัวเข้ากับรูปแบบดิจิทัลใหม่ได้ยาก ยิ่งไปกว่านั้น กฎระเบียบที่ล้าสมัยยังก่อให้เกิดอุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางการดำเนินการริเริ่มการกำกับดูแลดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ กรอบการกำกับดูแลเหล่านี้มักไม่สามารถรองรับการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดคอขวดในระบบราชการที่อาจขัดขวางนวัตกรรมได้ นอกจากนี้ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ยังคงเป็นปัญหาสำคัญ เนื่องจากการพึ่งพาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ข้อมูลที่ละเอียดอ่อนเสี่ยงต่อการละเมิดที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อตอบสนอง รัฐบาลต้องให้

ความสำคัญกับการพัฒนากฎหมายและกลไกการป้องกันที่แข็งแกร่งเพื่อปกป้องความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อบริการดิจิทัล เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จ รัฐบาลไทยจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับข้อจำกัดภายในเหล่านี้โดยตรง จำเป็นต้องใช้ความพยายามร่วมกันเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะชุมชนที่ถูกกละเลย ความมุ่งมั่นในการมีส่วนร่วมนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญในการลดช่องว่างทางดิจิทัลและส่งเสริมสังคมที่ทุกคนสามารถได้รับประโยชน์จากความสะดวกสบายและประสิทธิภาพที่เทคโนโลยีสมัยใหม่มอบให้ โดยการแก้ไขปัญหานี้ ประเทศไทยสามารถปูทางไปสู่อนาคตดิจิทัลที่ตอบสนองและครอบคลุมมากขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2564). รายงานการดำเนินงานโครงการหมอพร้อมในสถานการณ์โควิด-19. กรุงเทพมหานคร: สำนักสารนิเทศ กระทรวงสาธารณสุข.
- คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล. (2563). คู่มือการใช้งาน Siriraj Connect และแนวทางการให้บริการทางการแพทย์ทางไกลในสถานการณ์ COVID-19. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดิโต, ส. (2567). การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไทยภายใต้กรอบนโยบาย Thailand 4.0: โอกาสและความท้าทาย. วารสารการบริหารรัฐกิจและนวัตกรรม, 12(1), 45-62.
- ทองศักดิ์ เหมือนเตย. (2563). รัฐบาลดิจิทัล: การเปลี่ยนผ่านเพื่อประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิชาการ.
- ธนาคารกรุงไทย. (2567). รายงานบทบาทของแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ในการสนับสนุนมาตรการภาครัฐช่วงโควิด-19. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารกรุงไทย.
- บรรเจิด สิงคะเนติ. (2562). การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย: มุมมองเชิงบูรณาการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 17(1), 87-112.
- บรรเจิด สิงคะเนติ. (2562). ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง. วารสารการบริหารราชการแผ่นดิน, 10(2), 114-135.

- บุญจิตร แก้วศรีมล. (2565). การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทย: โอกาสและความท้าทายในยุคการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี. วารสารนโยบายสาธารณะและการบริหาร, 13(3), 78-96.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์: การพัฒนาระบบราชการไทยในยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด 19. (2563). รายงานสถานการณ์ COVID-19 และแนวทางการบริหารจัดการด้านสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. Retrieved from <https://www.dga.or.th/th/content/digital-government-act.html>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนธรรมาภิบาลภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). พระราชบัญญัติรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2562. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2567). ปัญญาประดิษฐ์ (AI) กับชีวิตประจำวัน. จาก <https://www.etda.or.th/th/Lenovo>.
- Lenovo. (2024). What is cloud computing? Retrieved from <https://www.lenovo.com/us/en/glossary/cloudcomputing/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2065). แนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (พ.ศ. 2563–2565). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). รัฐบาลดิจิทัล: แนวคิดและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- Amazon Web Services. (2024). What is blockchain technology? Retrieved from <https://aws.amazon.com/what-is/blockchain/>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2008). Public administration: An action orientation (6th ed.). Thomson Wadsworth.
- K Katalyst. (2024). What is Big Data and how does it work? Retrieved from <https://kkatalyst.com/what-is-big-data/>

- National Performance Review. (1993). Creating a government that works better and costs less: The Gore report on reinventing government. Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
- OECD. (2014). OECD digital government studies: Digital government review of Korea – Towards a data-driven public sector. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264228455-en>
- Olnes, S., & Janssen, J. (2017). Blockchain in government: Benefits and implications of distributed ledger technology for information sharing. *Government Information Quarterly*, 34(3), 355–364. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.09.007>
- United Digital Solutions. (2024). The role of mobile apps in everyday life. UDS Research Publications.
- Willmer, B., Bender, P., & Nunan, D. (2017). The digital government barometer: What citizens expect from e-government services. Capgemini. Retrieved from <https://www.capgemini.com/resources/digital-governmentbarometer/>