



## เปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล : อนาคตการบริการภาครัฐของไทย\*

### TRANSFORMING TO DIGITAL GOVERNMENT:

### THE FUTURE OF THAI PUBLIC SERVICE

อรพินทร์ พญาพิทักษ์สกุล

Oraphin Phayaphithaksakun

นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

Corresponding Author E-mail: 6701104234@mcu.ac.th

#### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มุ่งสำรวจการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของภาครัฐไทยสู่ยุคดิจิทัล โดยเน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน การเปลี่ยนผ่านนี้ได้สร้างโอกาสใหม่ในการพัฒนาบริการสาธารณะอย่างมหาศาล ผ่านการใช้ ปัญญาประดิษฐ์ บล็อกเชน และการประมวลผลแบบคลาวด์ ซึ่งมีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความสะดวกในการเข้าถึงบริการสำหรับประชาชนได้อย่างทั่วถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในบริบทของไทยยังคงเผชิญกับความท้าทาย สำคัญหลายประการ ได้แก่ โครงสร้างระบบราชการที่ซับซ้อน ความล่าช้าในการปรับเปลี่ยนกฎหมาย ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชน และการขาดแคลนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัล บทความนี้วิเคราะห์ทั้งโอกาสและความท้าทายที่ภาครัฐต้องเผชิญ พร้อมนำเสนอแนวทางที่เป็นรูปธรรม เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จจากหน่วยงานภาครัฐในประเทศ และบทเรียนจากนโยบายดิจิทัลของต่างประเทศ การศึกษาเหล่านี้จะช่วยฉายภาพแนวทางการพัฒนาการบริการภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคต เพื่อให้ภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนให้กับสังคมไทย

**คำสำคัญ:** รัฐบาลดิจิทัล; การบริการ; ภาครัฐ

#### Abstract

This academic article explores the significant transformation of the Thai public sector into the digital age, focusing on the application of modern technologies to enhance public services. This transition creates enormous new opportunities for public service development using artificial intelligence (AI), blockchain, and cloud computing, which have the potential to significantly increase efficiency, transparency, and accessibility for citizens. However, the adoption of digital technologies in the Thai context continues to face several significant challenges, including a complex bureaucratic structure, delays in legislative amendments, inequality in citizen access to technology, and a shortage of digital professionals. This article analyzes both the opportunities and challenges facing the public sector and proposes concrete approaches to promote effective digital government transformation. Drawing on successful case studies from domestic government agencies and lessons learned from

\*Received August 27, 2025; Revised November 21, 2025; Accepted November 27, 2025





international digital policies, these studies help envision future approaches to digital government services, ensuring that the government truly meets the needs of its citizens and creates sustainable value for Thai society.

**Keywords:** Digital Government; Services; Public Sector

## บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นภารกิจหลักของภาครัฐในการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นด้านสาธารณสุข การศึกษา ความมั่นคง หรือการบริหารจัดการทรัพยากร โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความเป็นธรรมในสังคม ในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการสาธารณะให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม สำหรับภาครัฐไทย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการยังคงเผชิญกับข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งในเชิงโครงสร้าง ระบบราชการ และความพร้อมของบุคลากร การพัฒนาศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (เพ็ญศิริ สมารักษ์ และคณะ, 2565)

การบริหารงานภาครัฐของไทยในปัจจุบันกำลังเผชิญกับความท้าทายที่หลากหลาย ทั้งในด้านความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นจากประชาชน ความจำเป็นในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก และแรงกดดันจากการพัฒนาเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีดิจิทัลจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพของภาครัฐ โดยเฉพาะในการให้บริการสาธารณะที่ต้องการความรวดเร็ว ความโปร่งใส และการเข้าถึงที่ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารภาครัฐของไทยยังคงต้องเผชิญกับอุปสรรคหลายด้าน เช่น ระบบราชการที่มีลักษณะรวมศูนย์และล่าช้า การขาดความเชื่อมโยงของข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ความไม่พร้อมของบุคลากร และข้อจำกัดทางกฎหมายและนโยบาย ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ชะลอการเปลี่ยนผ่านไปสู่การบริหารภาครัฐแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (ภัครธรณ์ เอี่ยมอำภา, 2567) ในยุคที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ามามีบทบาทอย่างกว้างขวาง การบริหารงานภาครัฐของไทยก็ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ AI ได้เปิดโอกาสใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน และปรับปรุงการให้บริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การนำ AI มาใช้ในภาครัฐไทยยังคงเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ ทั้งด้านโครงสร้างระบบราชการที่ยังไม่ยืดหยุ่น ความไม่พร้อมด้านบุคลากรและข้อมูล ตลอดจนความท้าทายด้านจริยธรรมและความโปร่งใส (ไททัศน์ มาลา, 2561)

บทความนี้จึงมุ่งศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของการบริหารงานภาครัฐไทย ทั้งในแง่ของโอกาสที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และอุปสรรคที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะของรัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง และนำเสนอวิธีการที่เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถปรับปรุงการให้บริการและการบริหารงานภาครัฐในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## การบริการประชาชนในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะภาครัฐซึ่งเป็นกลไกหลักในการบริหารและให้บริการประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), บิ๊กดาต้า, อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) และแพลตฟอร์มบริการออนไลน์ ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพของ





บริการสาธารณะและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของรัฐ ทั้งนี้ รัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล จึงได้จัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์สำคัญหลายฉบับ เช่น แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Government Development Plan) (สัญญา เคนาภูมิ, 2561)

**1. โอกาส** ภายใต้นโยบาย “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) การให้บริการประชาชนได้รับการปรับปรุงให้สะดวกและเข้าถึงง่ายมากขึ้น ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันภาครัฐ ระบบ e-Service และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งช่วยลดขั้นตอน ลดการเดินทาง และลดต้นทุนในการรับบริการ ตัวอย่างเช่น ระบบ หมอพร้อม D.DOPA บริการจองคิวทำบัตรประชาชนออนไลน์ รวมถึงแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางใน Digital Government Development Plan ฉบับที่ 1 (2560–2564) และ ฉบับที่ 2 (2566–2570) นอกจากนี้ นโยบาย “Digital by Default” ยังผลักดันให้การบริการภาครัฐทุกประเภทควรมีช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก และส่งเสริมให้มี Digital ID สำหรับประชาชนทุกคนเพื่อการยืนยันตัวตนที่ปลอดภัยและสะดวกในการเข้าถึงบริการ (ธนภูมิ ชาตดี และถิรวิมล แสงมณีเดช, 2567)

**2. อุปสรรค** แม้รัฐจะมีความพยายามผลักดันนโยบายดิจิทัล แต่ข้อจำกัดที่ยังคงมี อุปสรรคเหล่านี้รวมถึงความไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของบุคคลเพศทางเลือกในกฎหมายที่มีอยู่ และการตีความที่ไม่สอดคล้องกับความหลากหลายทางเพศในสังคม (ฉัตรชัย เอมราช, 2567) ได้แก่

1. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท การลดความเหลื่อมล้ำจำเป็นต้องมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและการศึกษาเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียม

2. ความเข้าใจและทักษะดิจิทัลของประชาชนบางกลุ่มยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

3. การไม่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานยังทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและไม่สะดวก การพัฒนานโยบายที่มีประสิทธิภาพจึงต้องมุ่งเน้นที่การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและการเพิ่มความเข้าใจด้านเทคโนโลยีในทุกกลุ่มประชาชน (วุฒิชัย วงศ์ปัญญา และคณะ, 2567)

ข้อกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาเมื่อมีการนำ AI มาใช้ในด้านการศึกษาและการพัฒนาทางสังคม การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการใช้ AI อย่างมีจริยธรรมจะช่วยให้ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีนี้ได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพในอนาคต

ดังนั้น การเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลกับภาครัฐไทย ในการการเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้ส่งผลกระทบต่อภาครัฐในหลายด้าน โดยเฉพาะในการให้บริการประชาชนและการบริหารงาน โดยรัฐได้นำเทคโนโลยี เช่น AI, Big Data, IoT และแพลตฟอร์มออนไลน์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการสาธารณะ พร้อมจัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ เช่น แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล แม้การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลจะเปิดโอกาสให้ภาครัฐพัฒนาและยกระดับการบริการ แต่ยังคงเผชิญกับอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความเหลื่อมล้ำ และจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งต้องการการวางแผนและพัฒนาอย่างรอบด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนทุกกลุ่ม

## การบริหารงานภาครัฐในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

การบริหารงานภาครัฐในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ ภายใต้บริบทของโลกที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและนวัตกรรม เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ภาครัฐสามารถเพิ่ม





ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กนกพร จินมพันธ์, 2556)

รัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารและให้บริการ โดยนำนโยบาย “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) มาใช้ ซึ่งมีเป้าหมายหลักในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ผ่านการใช้ข้อมูลแบบเปิด การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การใช้ระบบ e-Service และการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการออนไลน์ ที่สามารถตอบโจทย์ประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา โดยเฉพาะแนวทาง “Digital by Default” ที่ผลักดันให้ทุกบริการภาครัฐมีช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากขึ้น (ชยัน วิพรหมชัย, 2550)

การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารภาครัฐช่วยให้เกิดประโยชน์ในหลายมิติ เช่น การลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน และเพิ่มความโปร่งใสในการตรวจสอบ ทั้งยังสามารถใช้ Big Data และ AI ในการวิเคราะห์แนวโน้มและวางแผนนโยบายได้อย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การใช้ข้อมูลสุขภาพจากแอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” ในการจัดการวัคซีน การใช้ระบบจองคิวออนไลน์สำหรับทำบัตรประชาชน หรือการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อลดการใช้เอกสารและเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ ในการขับเคลื่อนการบริหารภาครัฐด้วยเทคโนโลยียังเผชิญกับอุปสรรคหลายประการ โดยเฉพาะความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนที่ยังไม่เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง และปัญหาเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ยังขาดความเป็นเอกภาพ นอกจากนี้ ความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี เช่น การใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ก็เป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบ (มนัส โนนุช, 2556)

เป้าหมายสูงสุดของการปฏิรูปคือการก้าวสู่ “รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)” ตามกรอบของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งเน้นการปรับปรุงบริการภาครัฐให้กลายเป็น บริการเบ็ดเสร็จ หนึ่งจุดเดียว (One Stop Service) ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยมีประชาชนและภาคธุรกิจเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric) ที่เห็นผลชัดเจนคือการลดขั้นตอนการติดต่อราชการที่เคยยุ่งยากซับซ้อน ยกตัวอย่างเช่น แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ที่รวบรวมบริการและข้อมูลส่วนบุคคลจากหลายหน่วยงานมาไว้ในที่เดียว ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสิทธิสวัสดิการ ชำระค่าบริการ หรือติดตามสถานะเอกสารได้โดยไม่ต้องเดินทางไปหน่วยงาน หรือในส่วนของภาคธุรกิจ ระบบ BizPortal ก็ช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจได้ครบวงจรผ่านช่องทางออนไลน์ ลดภาระการต้องวิ่งรอกติดต่อหลายหน่วยงาน

องค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อน Digital Transformation ในระบบราชการไทยจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยองค์ประกอบหลักสามส่วน ได้แก่ การบูรณาการข้อมูล (Data Integration) นี่คือนิยามที่ทำให้บริการเบ็ดเสร็จเกิดขึ้นได้จริง ภาครัฐต้องเปลี่ยนจากการทำงานแบบ “ต่างคนต่างเก็บ” มาสู่การ เชื่อมโยงและใช้ข้อมูลร่วมกัน โดยมี สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) เป็นแกนกลางในการผลักดันให้เกิด ธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) และการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data บนเว็บไซต์ data.go.th) เพื่อสร้างความโปร่งใสและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Smart Operations) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยปรับปรุงการทำงานภายใน เช่น การใช้ระบบ e-Document และ e-Signature แทนเอกสารกระดาษ การนำ AI และระบบอัตโนมัติ (Automation) มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลและให้บริการเบื้องต้น ซึ่งไม่เพียงแต่เพิ่มความรวดเร็ว แต่ยังช่วยลดความเสี่ยงของการทุจริตคอร์รัปชันด้วย การพัฒนาบุคลากร (Digital Workforce) ความท้าทายที่สำคัญที่สุดคือการเปลี่ยน “คน” ภาครัฐจึงต้องเร่งพัฒนาและยกระดับข้าราชการให้เป็น “ข้าราชการพันธุ์ดิจิทัล” ที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือดิจิทัล และที่





สำคัญกว่านั้นคือการมี “ความคิดแบบดิจิทัล (Digital Mindset)” ที่พร้อมปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ยืดหยุ่น และคล่องตัว การปฏิรูปสู่รัฐบาลดิจิทัลจึงไม่ใช่แค่โครงการที่จบลงในระยะเวลาอันสั้น แต่เป็นการเดินทางที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยความมุ่งมั่นจากผู้นำสูงสุดในการผลักดัน และการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้ระบบราชการไทยสามารถเป็น “ภาครัฐที่น่าเชื่อถือ” และสามารถให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก และเท่าเทียมให้กับประชาชนทุกคนได้อย่างแท้จริง

ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นทั้งโอกาสและความท้าทาย รัฐบาลจำเป็นต้องวางรากฐานด้านโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล ส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีในทุกกระดับ และสร้างกลไกกำกับดูแลที่โปร่งใสและมีจริยธรรม เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน และสร้างรัฐที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

### อุปสรรคในการบริหารงานภาครัฐและจัดการบริการสาธารณะของประเทศไทย

แม้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลจะเปิดโอกาสให้ภาครัฐสามารถยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเข้าถึงง่ายขึ้น แต่ในทางปฏิบัติ ประเทศไทยยังเผชิญกับอุปสรรคหลายประการในการบริหารงานภาครัฐและจัดการบริการสาธารณะในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ อาจเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

1. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี แม้การพัฒนาบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ประชาชน แต่ประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลหรือชนบท ยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์ดิจิทัล ส่งผลให้ไม่สามารถใช้บริการออนไลน์ได้อย่างเท่าเทียม ปัญหานี้เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้บริการดิจิทัลยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด (อิสระพันธ์ สมัครคดี และณรงค์ เกียรติคุณวงศ์, 2567)

2. ช่องว่างด้านทักษะดิจิทัล ทั้งเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนบางส่วนยังขาดความเข้าใจหรือทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การไม่เข้าใจวิธีใช้ระบบ e-Service การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน หรือการยืนยันตัวตนผ่าน Digital ID ส่งผลให้การใช้งานบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลไม่ราบรื่น และอาจต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการอยู่เสมอ (ศิริพร กองแก้ว และวิชฌู สมิตสุวรรณ, 2567)

3. การไม่เชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ระบบข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในหลายกรณียังทำงานแบบแยกส่วน ไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนเมื่อใช้บริการหลายหน่วยงาน หรือหน่วยงานต้องเสียเวลารวบรวมข้อมูลซ้ำ ทำให้เกิดความล่าช้าและลดประสิทธิภาพในการบริหารงานภาครัฐ (วิชรินทร์ อินทพรหม และคณะ, 2567)

4. ข้อจำกัดด้านนโยบายและการกำกับดูแล แม้ภาครัฐจะมีการจัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล เช่น แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแห่งชาติ แต่การนำไปปฏิบัติในระดับพื้นที่หรือหน่วยงานย่อยกลับยังขาดความชัดเจน ขาดความต่อเนื่อง และมักติดขัดด้านงบประมาณ บุคลากร หรือความเข้าใจในตัวนโยบาย จึงทำให้ผลลัพธ์ไม่ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ (Klijn et al., 2010)

5. ความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและจริยธรรม การนำ AI, Big Data หรือระบบอัตโนมัติมาใช้งานภาครัฐ แม้จะช่วยเพิ่มความแม่นยำและรวดเร็ว แต่ก็สร้างข้อกังวลเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ความปลอดภัยของข้อมูล และการใช้ข้อมูลโดยไม่ได้รับความยินยอมอย่างเหมาะสม การขาดกฎหมายหรือกลไกคุ้มครองข้อมูลที่เข้มแข็งยังเป็นจุดอ่อนสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน (วิรัชศักดิ์ หะติง และคณะ, 2567)





ดังนั้น อุปสรรคในการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการสาธารณะในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลของไทย เป็นประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังและเป็นระบบ โดยเฉพาะในด้านการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การยกระดับทักษะดิจิทัลของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการกำหนดแนวทางการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ หากสามารถจัดการกับอุปสรรคเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะเป็นก้าวสำคัญในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและไว้วางใจได้อย่างแท้จริง

## แนวทางการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐและจัดการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล

การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงบริบทของการบริหารภาครัฐและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้การบริหารงานของรัฐบาลสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างกว้างขวาง ภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีแนวทางการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งด้านนโยบาย โครงสร้างพื้นฐาน และการเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรและประชาชน โดยมีแนวทางสำคัญที่ควรพิจารณาดังต่อไปนี้

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลให้ทั่วถึงและเท่าเทียม ภาครัฐควรลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เครือข่าย 5G และศูนย์ข้อมูล (Data Centers) ให้ครอบคลุมทั้งในเมืองและชนบท เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างเสมอภาค การลดความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีจึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล

2. ส่งเสริมทักษะดิจิทัลให้กับเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน ภาครัฐควรจัดอบรมหรือสร้างหลักสูตรพัฒนาทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น เจ้าหน้าที่รัฐระดับปฏิบัติการควรเข้าใจระบบ e-Government และการใช้ข้อมูลอย่างปลอดภัย ขณะที่ประชาชนทั่วไปควรได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันภาครัฐ การยืนยันตัวตนด้วย Digital ID และการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล

3. ปรับปรุงระบบข้อมูลและการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน การสร้างฐานข้อมูลกลาง (Centralized Database) และระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Interoperability) จะช่วยลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความเร็วในการให้บริการ และลดภาระของประชาชนในการยื่นข้อมูลซ้ำซ้อน การใช้ Big Data อย่างมีประสิทธิภาพยังสามารถช่วยในการวางแผนเชิงนโยบายและตอบสนองปัญหาได้อย่างแม่นยำมากขึ้น

4. วางกรอบนโยบายและกฎหมายที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีอย่างยั่งยืน ภาครัฐควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลตามหลักความปลอดภัย และการออกกฎหมายที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานโดยไม่ละเมิดสิทธิของประชาชน ตลอดจนมีการกำกับดูแลผ่านองค์กรอิสระที่ประชาชนไว้วางใจได้

5. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการออกแบบบริการ (Citizen-Centric Design) บริการภาครัฐในยุคดิจิทัลควรเริ่มต้นจากความต้องการของประชาชน ไม่ใช่จากความสะดวกของหน่วยงาน บริการควรเข้าใจง่าย ใช้งานได้สะดวก ไม่ซับซ้อน และสามารถเข้าถึงได้จากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

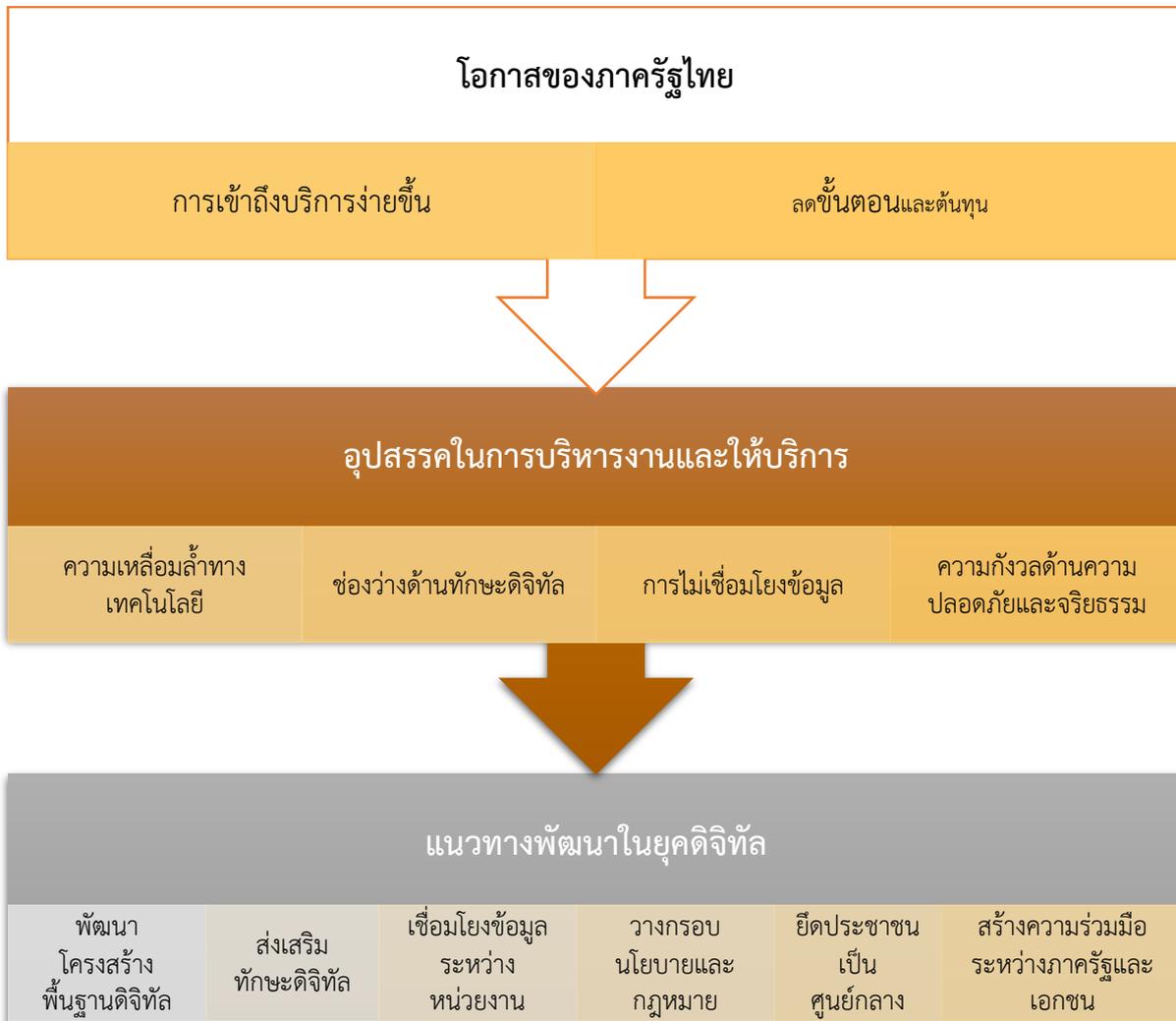
6. สร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนและภาคประชาสังคม การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไม่สามารถทำได้โดยลำพัง ภาครัฐควรเปิดพื้นที่ให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบบริการ ตลอดจนฟังเสียงของภาคประชาสังคมเพื่อปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการจริงในชีวิตประจำวัน

ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐและการจัดการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงทั้งแนวคิด วิธีการทำงาน และโครงสร้างการให้บริการ โดยต้องเน้นการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม การใช้เทคโนโลยี





อย่างปลอดภัย การออกแบบบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลของไทยสามารถสร้างความไว้วางใจ ความโปร่งใส และความยั่งยืนในระยะยาว ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์กรความรู้ที่ได้รับจากบทความ

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของงานภาครัฐในยุคดิจิทัล โดยเริ่มจากโอกาสที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีในงานรัฐ ซึ่งประกอบด้วย การเข้าถึงบริการที่ง่ายขึ้นสำหรับประชาชน และการลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินการต่าง ๆ ทำให้บริการภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการนำเทคโนโลยีมาใช้นั้นยังมีอุปสรรคสำคัญหลายประการที่ต้องเผชิญ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชน ข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ยังไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลง การที่ข้อมูลระหว่างหน่วยงานยังไม่เชื่อมโยงกัน และความกังวลด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ยังเป็นปัญหา เพื่อแก้ไขอุปสรรคเหล่านี้ แผนภาพได้เสนอแนวทางการพัฒนาในยุคดิจิทัลหลายประการ ทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลให้แข็งแกร่ง การส่งเสริมศักยภาพด้านดิจิทัลของบุคลากร การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้เป็นระบบเดียวกัน การกำหนดกรอบกฎหมายและกฎระเบียบที่ทันสมัย การยกระดับศูนย์ข้อมูลให้มีมาตรฐาน และการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับเอกชน แนวทางเหล่านี้จะช่วยให้ภาครัฐสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด





## สรุป

การบริการสาธารณะเป็นภารกิจหลักของภาครัฐที่มุ่งตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน เช่น สาธารณสุข การศึกษา และการบริหารจัดการทรัพยากร โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความเป็นธรรมในสังคม การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริการสาธารณะทำให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ภาครัฐไทยยังคงเผชิญกับข้อจำกัดหลายด้านในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้

โอกาสและอุปสรรคในยุคดิจิทัลภายใต้การนำนโยบาย “รัฐบาลดิจิทัล” การให้บริการประชาชนได้รับการปรับปรุงให้สะดวกและเข้าถึงง่ายมากขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันภาครัฐและระบบ e-Service ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและต้นทุนในการรับบริการ นอกจากนี้ นโยบาย “Digital by Default” ยังส่งเสริมให้บริการภาครัฐทุกประเภทมีช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก แม้ว่าจะมีความพยายามในการผลักดันนโยบายดิจิทัล แต่ยังมีอุปสรรคหลายประการที่ต้องเผชิญ เช่น ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี ความเข้าใจและทักษะดิจิทัลของประชาชนที่ต่ำ และการไม่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

การบริหารงานภาครัฐในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริหารงานภาครัฐช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและ โปร่งใส รัฐบาลไทยได้จัดทำนโยบาย “รัฐบาลดิจิทัล” เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ

ประเทศไทยยังมีอุปสรรคในการบริหารงานภาครัฐและการจัดการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล เช่น ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีในพื้นที่ห่างไกล ช่องว่างด้านทักษะดิจิทัล และการไม่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ภาครัฐควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลให้ทั่วถึง ส่งเสริมทักษะดิจิทัล และสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนและประชาสังคม การออกแบบบริการภาครัฐควรยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้บริการมีความสะดวกและเข้าใจง่าย การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อให้ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนทุกกลุ่ม

## เอกสารอ้างอิง

- กนกพร จินมหันต์. (2556). แนวทางการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 10(50), 87-94.
- ชยัน วิพรหมชัย. (2550). ผลกระทบความสัมพันธ์เชิงอุปถัมภ์ระหว่างสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกับผู้บริหารท้องถิ่น (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉัตรชัย เอมราช. (2567). หลักความเสมอภาคกับการคุ้มครองสิทธิการใช้ชีวิตร่วมกันของบุคคลเพศทางเลือก ในบริบทกฎหมายไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไททัศน์ มาลา. (2561). การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG): แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในการจัดการปกครองท้องถิ่น. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 8(1), 179-194.
- ธนภูมิ ชาตดี และถิรวิมล แสงมณีเดช. (2567). การจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ด้านการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐในระดับท้องถิ่นด้วยการวิเคราะห์ห่อภิมาณ. วารสารมหาจุฬานาครทรรพ์, 11(4), 142-152.





- เพ็ญศิริ สมารักษ์ และคณะ. (2565). ผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลบางสระเก้า อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 16(1), 46-57.
- ภัครธรณ์ เอี่ยมอำภา. (2567). ความร่วมมือภาครัฐและเอกชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน. วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์, 7(1), 33-47.
- มนัส โนนุช. (2566). รูปแบบการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้อำนวยการสำนัก สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 3(1), 112-130.
- วัชรินทร์ อินทพรหม และคณะ. (2567). การจัดการเครือข่ายนโยบายสาธารณะ. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 18(3), 309-322.
- วีรศักดิ์ หะติง และคณะ. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในจังหวัดนครพนม. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 4(3), 1070-1082.
- วุฒิชัย วงศ์ปัญญา และคณะ. (2567). กลยุทธ์การบริหารจัดการภาครัฐอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 14(2), 88-106.
- ศิริพร กองแก้ว และวิษณุ สุमितสุวรรณค์. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์กรการบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น. วารสาร มจร พุทธปัญญา ปริทรรศน์, 9(2), 308-322.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2561). กระบวนทัศน์การจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่. วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 9(1), 181-197.
- อิสระพันธ์ สมัครคดี และณรงค์ เกียรติคุณวงศ์. (2567). ความชอบด้วยกฎหมายของการทำสัญญาทาง ปกครองผ่านช่องทางดิจิทัลในกฎหมายปกครอง. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 16(2), 39-57.
- Klijn, E. H., Steijn, B., & Edelenbos, J. (2010). The impact of network management on outcomes in governance networks. *Public administration*, 88(4), 1063-1082.

