

การยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล Upgrading Government Organizations to Become Digital Government

พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิคุณ (สุเทพ) ดีเยี่ยม

Phrakrupalad suwattana phuttikoon (Suthep) Deeyiam

อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช

Lecturer in The Department of Public Administration

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Buddha Chinnarat Buddhist College

Author for Correspondence: E-mail: sutep111_dee@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเสนอการยกระดับองค์กรสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นรูปแบบการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชนและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญของรัฐบาลในการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ

เนื่องจากการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญในการยกระดับ การบริหารราชการแผ่นดิน และการให้บริการประชาชนด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้การปฏิบัติงานโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ภาครัฐของไทยก้าวหน้าทันโลก และสามารถแข่งขันได้ในโลกสมัยใหม่ ทำให้การติดต่อสื่อสาร ระหว่างประชาชนกับประชาชน และประชาชนกับภาครัฐเป็นไปได้ อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการกำหนดและสะท้อนความต้องการต่อการบริการของภาครัฐ รวมถึงตรวจสอบการทำงานของภาครัฐเพื่อให้เกิดความโปร่งใส

ดังนั้น เพื่อให้กำลังคนของภาครัฐตระหนักรู้ถึงความจำเป็นเร่งด่วนของการปรับเปลี่ยนบริบท รูปแบบ และวิธีการทำงานภาครัฐ ให้มีความพร้อมทั้งด้าน “กรอบความคิด” (Mindset) และ “ทักษะ” (Skill) ปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพจากการใช้ทรัพยากรและบริการทางเทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกันได้มากขึ้น เป็นการยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล

คำสำคัญ: องค์กร; ภาครัฐ; รัฐบาลดิจิทัล

Received:12/12/2022, Revised:04/04/2023, Accepted:05/04/2023

Abstract

The purpose of this article is to present an organizational transformation towards Digital government is a form of digital technology, be used as a tool for government administration and public service by improving the management and integration of government information and working to be consistent and linked together in a secured and good governance. To increase efficiency and facilitate public service disclose government information to the public and create participation of all sectors. Transforming the public sector into digital government is one of the government's key strategies to increase the country's economic competitiveness.

Due to public administration, which is an important engine to raise the level of national administration and providing public services with digital technology to make the operation transparent efficient and effective which will make the Thai government progress to catch up with the world and can compete in the modern world making communication between the people and the people and the public and the government possible more quickly.

It also increases the opportunity for the public to participate in defining and reflecting the demand for government services, including monitoring the work of the government to ensure transparency, so that the government's manpower is aware of the urgent need to change the context. Forms and methods of working in the public sector to be ready on both sides "Mindset" (Mindset) and "Skill" (Skill). Transforming to Digital Government reduce redundancy and increase the efficiency of sharing digital technology resources and services. It is upgrading government organizations to become digital governments.

Keywords: Organization; Government; Digital Government.

1. บทนำ

จากสภาพปัญหาที่พบว่าหน่วยงานภาครัฐขาดความเชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นระบบ ความล่าช้าของการดำเนินงานในด้านของเอกสาร รวมถึงค่านิยมของบุคลากรที่มีกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลที่มีปริมาณจำนวนมาก เกิดการกระจัดกระจายของข้อมูล ขาดการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน ซึ่งทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาเชื่อมโยงกันได้ ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณเป็นอย่างมาก อีกทั้งผู้บริหารระดับสูงบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการวางยุทธศาสตร์ที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาองค์กร นอกจากนั้น ในระดับที่ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ในขณะที่เดียวกันบุคลากรภาครัฐโดยทั่วไปยังขาดความรู้และทักษะพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ตลอดจนทัศนคติในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่รัฐในการให้บริการประชาชนยังมักยึดรูปแบบเดิม โดยไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือการเตรียมความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้

ทันสมัยและเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์แทบทุกด้าน ในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมดำเนินบนฐานของข้อมูลในอินเทอร์เน็ต หลายประเทศในโลก จึงจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่ความเป็นดิจิทัล ประกอบกับหน่วยงานภาครัฐในหลายประเทศเปลี่ยนแปลงจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำให้หน่วยงานรัฐมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากในคราวการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND คือ การที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก, 2559)

การนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างการบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ โดยเฉพาะการเข้าถึงบริการของภาครัฐ สามารถลดลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ภาระทางด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และการจัดเตรียมเอกสารของประชาชนที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานของรัฐให้น้อยลง นอกจากนี้จะช่วยลดค่าใช้จ่ายของภาคประชาชนและภาคธุรกิจแล้ว ยังช่วยลดงบประมาณของภาครัฐลงอีกด้วย นี่เป็นเหตุผลส่วนหนึ่งในการยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลอันเนื่องมาจากการพัฒนากระบวนการให้บริการของภาครัฐให้ทันสมัยต่อความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคม ตามโลกาภิวัตน์หน่วยงานองค์กรต่างๆ ทั้งรัฐและเอกชนต้องมีการปรับตัวทั้งกระบวนการทำงาน รูปแบบการทำงาน ข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งการมีข้อมูลและบริการในรูปแบบดิจิทัล มีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน จะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล จะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐในเรื่องการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีความสะดวกรวดเร็ว แต่อาจส่งผลกระทบต่อเรื่องของการเปลี่ยนแปลงองค์กรนี้ ซึ่งเจ้าหน้าที่บางส่วนอาจปรับตัวไม่ทัน เช่น เจ้าหน้าที่ผู้สูงอายุที่ยังปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล ในเรื่องของความล่าช้าในการใช้อุปกรณ์ การให้บริการต่าง ๆ ยังยึดถือปฏิบัติในรูปแบบเดิม รวมถึงแนวทางการพัฒนาภาครัฐไทยสู่รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานต่าง ๆ ขาดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกัน การเปิดเผยข้อมูลโดยส่วนตัวคิดว่ามีทั้งข้อดีข้อเสียในการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล หรือการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัล ข้อมูลอาจเกิดการรั่วไหล มีจรรยาบรรณแสวงหาผลประโยชน์จากการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ ดังนั้น การยกระดับงานบริการภาครัฐให้มีตรงกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยภาครัฐจะต้องรักษาสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมไปถึงการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ใหญ่เมื่อมีปัญหาในระบบ ก็อาจส่งผลกระทบต่อคลังข้อมูล ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน IT ที่เหมาะสม รวมถึงค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงก็ค่อนข้าง

ที่จะสูง การจัดทำข้อมูลและบริการในรูปแบบดิจิทัล จึงจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งหน่วยงานของรัฐแต่ละหน่วยงานอาจมีความพร้อมในการเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่แตกต่างกัน รวมทั้งความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่มารองรับการขับเคลื่อนงาน อีกด้วย

ดังนั้น จากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็วมีผลกระทบต่อหลายภาคส่วนของสังคม ไม่ว่าจะเป็นภาคประชาสังคม ซึ่งแน่นอนว่าวิถีการดำรงชีวิตของประชาชน มีความเชื่อมโยงกับการใช้เทคโนโลยีในประจำวันมากขึ้น ภาคเอกชน ที่สามารถนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการผลิต และการให้บริการที่รวดเร็วต่อลูกค้าและภาครัฐบาล โดยการปรับใช้เทคโนโลยีกับการพลิกโฉมรัฐบาลให้มีความทันสมัยและพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับ การปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ซึ่งนอกจากการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างแล้วแน่นอนว่าการพัฒนาถึง ความรู้ความสามารถของบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความสำคัญ เช่นเดียวกันด้วยบุคลากรนั้น ถือเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานของภาครัฐประสบความสำเร็จได้ ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐผ่านช่องทางที่มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ บริการที่สำนักงานบริการ ณ จุดเดียวและบริการออนไลน์ต่าง ๆ

2. นิยามของรัฐบาลดิจิทัล

2.1 รัฐบาลดิจิทัล คือ

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของรัฐ ทั้งนี้โดยอาศัยข้อมูลทางดิจิทัลเพื่อสร้างการบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ โดยผ่านเทคโนโลยี Mobile Social รวมไปถึงการใช้ Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะความสามารถรวมทั้งความรู้ด้านดิจิทัลที่เหมาะสม และปรับเปลี่ยนให้เข้ากับรูปแบบการดำเนินการในปัจจุบัน ที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการผลักดันและสนับสนุนจากภาครัฐให้กลายเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรของภาครัฐสามารถปรับตัวและมีการตื่นตัวให้เท่าทันกับการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2561)

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) จึงเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) ตามที่ United Nations Public Administration Network (2022) ได้กล่าวถึง E-Government ว่าเป็นกระบวนการพัฒนาคนุษย์และสังคม ครอบคลุมความสามารถและเจตจำนงของภาครัฐในการปรับใช้ ICT เพื่อปรับปรุงความรู้และข้อมูลข่าวสารในการให้บริการประชาชน รวมถึง Bedi, Singh, and Srivastava (2001) ได้นิยามว่า E-Governance โดยทั่วไปคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICTs) ในระดับต่าง ๆ ของรัฐบาลและภาครัฐและอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ในการยกระดับการกำกับดูแลของรัฐบาล โดย E-Governance ไม่ได้จำกัดขอบเขตเฉพาะหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปใช้กับการกำกับดูแลของภาคเอกชนได้ด้วย

ทำให้คำว่า Digital Government ได้ถูกนำมาใช้อธิบายการใช้ ICT เพื่อปรับปรุงการบริการของภาครัฐสู่ประชาชนกันอย่างแพร่หลายมากขึ้น ๆ จนเกิดความสับสน ตามที่รัฐบาลหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย หลาย ๆ หน่วยงานได้มุ่งใช้ e-Service กันมากขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่สะดวกและรวดเร็ว ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายได้

ในยุคดิจิทัลเช่นนี้ หลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ซึ่งเป็นการจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ภาครัฐก็สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้

ปัจจุบัน ความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการหันมาใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น ช่องทางออนไลน์จึงสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการและมีอัตราการเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาการจัดการบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นมิติที่ภาครัฐต้องปรับตัวและให้ความสำคัญ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวทันสถานการณ์อย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

สำหรับการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรภาครัฐ เป็นการรับมือกับสถานการณ์ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และพัฒนาให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรภาครัฐจึงมีความสำคัญทั้งต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน ผู้มาใช้บริการ ถึงแม้การบริหารจัดการภาครัฐในแบบระบบราชการ ซึ่งมีสายการบังคับบัญชาที่ตายตัว ไม่ยืดหยุ่น และไม่สามารถตอบสนองต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความต้องการของประชาชนได้อย่างเพียงพอ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยน โดยต้องมีการเอาแบบความคิดเสรีนิยมใหม่ที่มุ่งลดบทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐให้น้อยลง โดยให้ภาคเอกชนและประชาชนได้มีบทบาทในการพัฒนาร่วมกับภาครัฐมากขึ้น เช่นเดียวกับ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กล่าวว่า รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบ

บริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ
2. Needs-based holism เป็นการปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง
3. Digitalization เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

สรุปได้ว่า รัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึ่งพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งถือได้ว่า ทักษะดิจิทัลเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และมีมิติด้านทุนมนุษย์ พัฒนาทักษะพื้นฐานและการใช้งาน โดยมุ่งเน้นที่ระดับทักษะดิจิทัลของประชากร โดยทั่วไปขั้นพื้นฐานที่ว่าพลเมืองมีทักษะขั้นต่ำในขอบเขตความรู้สมรรถนะด้านดิจิทัล ได้แก่ ด้านข้อมูล, ด้านการสื่อสาร, ด้านการสร้างเนื้อหา หรือด้านการแก้ปัญหา และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกำลังคนและศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในการรักษาและการเติบโตของสภาพเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เป็นการคำนึงถึงทักษะความเชี่ยวชาญด้านไอซีที (European Commission (E.C.), 2017) เช่นเดียวกับ Marcus Bowles (2015) มองว่า การรู้เท่าทันดิจิทัล เป็นทักษะพื้นฐาน โดยมุมมองเกี่ยวกับทักษะที่ว่า การมีความรู้เท่าทันด้านดิจิทัล ไม่ใช่เป็นเพียงทักษะพื้นฐาน เช่น ทักษะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต มีความจำเป็นจะต้องมีการขยายเพื่อครอบคลุมความสามารถของผู้คน ความสามารถตามบทบาทงานที่มีอยู่ เพื่อขยายการผลิตหรือความสามารถผ่านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีระดับที่สูงขึ้นไป

จะเห็นได้ว่า การเรียนรู้ที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อทำให้การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันนั้นสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในที่ยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นยุคที่ “ข้อมูล” นั้นมีความสำคัญอย่างมาก องค์กรต่าง ๆ จึงต้องการคนที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี มาช่วยในการทำให้ข้อมูลที่มีอยู่มากมายนี้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง จากสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็ว หรือ Digital Disruption กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีนั้น สามารถส่งผลต่อการกำหนดค่าทางสังคมและการเมือง โดยเทคโนโลยีเป็นโครงสร้างทางสังคมที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การยอมรับถึงผลกระทบของเทคโนโลยีบางอย่างที่มีผลต่อสังคม

2.2 ระดับความก้าวหน้าในการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Maturity Model)

การยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องดำเนินการในหลายส่วนที่ประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนการวิธีการทำงานองค์กรภาครัฐด้วยและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน โดยบูรณาการข้อมูลข้าม

หน่วยงานจนเสมือนเป็นองค์กรเดียนั้น จะต้องดำเนินการทำให้เกิดผลลัพธ์การใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดการพัฒนา เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างของภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบแล้ว ยังรวมถึงการนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษเพื่อลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ จากการพัฒนาภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จะเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการนำพาประเทศไทยก้าวข้ามความท้าทายต่าง ๆ ไปสู่โลกอนาคตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ซึ่งการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนั้น ตามระดับความก้าวหน้าในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 5 ระดับของ Gartner ที่เรียงเรียงไว้ใน 5 Levels of Digital Government Maturity สรุปสาระสำคัญของแต่ละระดับไว้ (Gartner, 2016) ดังนี้

ระดับที่ 1 ระดับเริ่มแรก (Initial (E-Government))

ในระดับนี้ องค์กรจะให้ความสำคัญกับบริการต่าง ๆ ได้รับการยกระดับไปสู่บริการออนไลน์ เพื่อสะดวกขึ้นและลดภาระค่าใช้จ่าย แต่ในทางปฏิบัติข้อมูลและฐานข้อมูลยังคงอยู่ในรูปแบบไซโล ความสำเร็จในการให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล (Digital Transformation) พร้อมกรณีศึกษาชี้ให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดการจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ระดับที่ 2 ระดับการพัฒนา (Developing (Open))

ในระดับนี้เป็นการพัฒนาสู่การเป็น Open Government เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสการให้ประชาชนมีส่วนร่วม และปรับสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีข้อมูลเป็นฐาน

ระดับที่ 3 ระดับกำหนดความต้องการของผู้ใช้งาน/ประชาชน (Defined (Data-Centric))

ในระดับนี้เป็นการพัฒนาโดยมุ่งยึดความต้องการของผู้ใช้งาน/ประชาชนเป็นหลัก ความก้าวหน้าวัดได้จากการเปิดเผยข้อมูลที่มากขึ้นเป็นลำดับและผลลัพธ์จากจำนวนระบบงานประยุกต์ใช้ข้อมูลเปิดเหล่านั้นเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และทิศทางการพัฒนาองค์กร

ระดับที่ 4 ระดับการพัฒนาที่ลงตัว (Initial (Managed (Fully Digital))

ในระดับนี้เป็นการพัฒนาไปสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ ซึ่งองค์กรได้มีการพัฒนาที่ยืดรูปแบบการใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลาง (Data Centric) เพื่อให้สามารถพัฒนาบริการประชาชนได้อย่างสะดวกด้วยข้อมูลสารสนเทศที่ไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรและข้ามองค์กร ทำให้เป็นที่พึงของประชาชนได้ในการประกอบธุรกิจและการดำรงชีวิตอย่างทั้งถึงและเท่าเทียม

ระดับที่ 5 ระดับการสร้างความคุ้มค่า (Optimizing (Smart))

ในระดับนี้เป็นการพัฒนาให้เกิดความคุ้มค่า โดยมีการพัฒนาจากการมีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นจากข้อมูลเปิด หรือ Open Data อย่างทั่วถึงในภาครัฐ ภายใต้การนำในระดับสูงของรัฐบาล (Top-tier policymaker) และมีความพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในลักษณะ Disruptive ที่ต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น ระดับความก้าวหน้าที่ยังคงต้องเร่งเดินไป และในขณะเดียวกันก็แสดงให้เห็นปัญหาที่ต้องเผชิญในกระบวนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล พัฒนาการทางดิจิทัลที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงรอบตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐหลายแห่งกำลังแข่งขัน เพื่อให้สามารถฝ่าฟันไปสู่เป้าหมาย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้วยเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นระบบเศรษฐกิจที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ ให้เกิดผลลัพธ์ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและส่งผลกระทบในทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของประชาชน หรืออาจจะเรียกว่า เศรษฐกิจบนอินเทอร์เน็ต ภายใต้อิทธิพลของกระแสดิจิทัล

2.3 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ “ประเทศไทย 4.0” (Thailand 4.0) ส่งผลให้มีการจัดทำแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม อันเป็นผลให้แนวทางการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐ จะต้องให้ความสำคัญกับการบูรณาการข้อมูลดิจิทัล พร้อม ๆ กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการกิจการให้บริการประชาชนและการบริหารงานในองค์กร ที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์แบบก้าวหน้าต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และให้ทุกกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำมาช่วยส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ให้ทัดเทียมประเทศในระดับภูมิภาคและระดับโลก

Thailand 4.0 แผน Thailand 4.0 มีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ “ประเทศในโลกที่หนึ่ง” ภายในปี 2575 ด้วยการสร้างความมั่งคั่งผ่านกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ปัญญา เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ (Competitive Growth Engines) ด้วยการสร้างความมั่นคง ผ่านกลไกการกระจายรายได้มีโอกาส และความมั่งคั่งอย่างเท่าเทียม (Inclusive Growth Engine) และด้วยการสร้างความยั่งยืนผ่านกลไกการพัฒนาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Growth Engine) Thailand 4.0 ในแผน Thailand 4.0 ยังได้กล่าวถึงแนวทางการปรับเปลี่ยนกลไกภาครัฐเพื่อรองรับ Thailand 4.0 ไว้ด้วย โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงเข้ากับทุกฝ่าย นั่นคือ ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ รวมถึงการปรับเปลี่ยนการทำงานจากระบบ analog สู่การทำงานในระบบ digital เพื่อการขับเคลื่อนแผน Thailand 4.0 เพื่อให้เกิดผลจริงต้องมีการพัฒนาวิชาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา แล้วต่อยอดในกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม THAILAND 4.0 ซึ่งนับว่าเป็นความท้าทายในการปรับตัวของภาครัฐในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อให้เข้ากับการปฏิบัติงานตามนโยบายให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยแนวทางที่ภาครัฐใช้เพื่อมุ่งสู่ THAILAND 4.0 โดยภาครัฐจะทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ภาครัฐต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้ามีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างสรรค์นวัตกรรมหรือ

ความคิดริเริ่ม เพื่อสร้างคุณค่า ความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันต่อเหตุการณ์ ระบบราชการ 4.0 จึงจำเป็นต้องนำเชื่อถือไว้วางใจได้และเป็นที่พึ่งของประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2561)

ภายใต้การขับเคลื่อนตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีวิสัยทัศน์และเป้าหมายคือ มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาวอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยให้แผนฯ สามารถรองรับพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล โดยกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ 6 ด้าน ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่ว

ประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

โดยเฉพาะ “ยุทธศาสตร์ที่ 4” ในการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) จะมุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้เกิดบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา นำไปสู่ “การหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว” นอกจากนี้ รัฐบาลดิจิทัลในอนาคต “จะเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจการบริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ”

เมื่อเทคโนโลยีและบริบททางเศรษฐกิจและสังคมกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล และหลากหลายประเทศทั่วโลกเช่น สหรัฐอเมริกา กลุ่มประเทศในสหภาพยุโรป ออสเตรเลีย สิงคโปร์ มาเลเซีย อินเดีย ฯลฯ ต่างแข่งขันกันพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ตั้งแต่การเร่งวางรากฐานดิจิทัลของประเทศผ่านการลงทุนครั้งใหญ่ การสร้างระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่ทุกคนมีส่วนร่วมตามแนวทางประชารัฐ การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคม และใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ จนถึงการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นประเทศในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว ที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่า และขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาวแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมฉบับนี้ ไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย หากแต่เป็นการต่อยอดการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทำมาอย่างต่อเนื่อง โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งจากภาครัฐ ภาคประชาชน ภาควิชาการ และภาคประชาสังคม (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

แต่ถึงอย่างไร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์ เพื่อตรวจสอบถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านดิจิทัล โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะต้องได้รับประโยชน์สูงสุด จากการนำระบบ

ดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และมีการใช้ระบบดิจิทัลอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพตามที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งได้ดำเนินการด้านดิจิทัลจะยึดถือหลักสำคัญ 3 ส่วน ทั้งความสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง, การยึดหลักแนวทางและวิธีการตามที่กฎหมายกำหนด และสามารถตอบโจทย์เพื่อแก้ไขปัญหาหรือลดอุปสรรคในการบริหารงานและการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

3. การยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ และการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ในการสร้างบริการภาครัฐให้ประชาชนสามารถบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัด สะดวก รวดเร็ว ในการได้รับบริการจากภาครัฐ เช่นการทำบัตรประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการดำเนินงานในแต่ละหน่วยงาน และต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลักในการร่วมมือเพื่อก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อน ตั้งแต่การเชื่อมโยงข้อมูล บริการ ตลอดจนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการของรัฐ โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนในการเบิกจ่ายงบประมาณ ระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งการดูแลรักษาระบบต่าง ๆ ดังนี้ (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ออนไลน์) ให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Services) ที่สามารถตอบโจทย์การให้บริการแก่ประชาชนในแง่ความรวดเร็วและตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น บูรณาการข้อมูลประชาชนและนิติบุคคลจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องให้เป็นภาพเดียว (Single View of Citizen) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น รวมถึงการใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Share Service) โดยให้ความสำคัญกับการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) ในการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานกลาง กำกับความมั่นคงปลอดภัยได้ดีขึ้น การที่ภาครัฐผลักดันให้เกิดรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ จะก่อให้เกิดแนวโน้มที่สำคัญในประเทศไทย โดยเฉพาะ “ด้านข้อมูล” ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ข้อมูลเป็นฐานสำคัญในการตัดสินใจ นำไปสู่การเป็น Data Driven Government โดยหน่วยงานภาครัฐต้องเร่งจัดระเบียบข้อมูลตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้ข้อมูลแต่ละหน่วยงานเป็นข้อมูลที่ดี มีคุณภาพ มาตรฐาน และตรงความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงผ่านแพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ส่งผลให้ในอนาคตอันใกล้ประชาชนจะสามารถให้ข้อมูลกับภาครัฐเพียงครั้งเดียว (Once Only Principle) ก็เข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐได้อย่างครบวงจร

“ด้านแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ” หน่วยงานภาครัฐจะต้องบูรณาการการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการที่กระจัดกระจายจากหลายหน่วยงานเพื่อสร้างบริการและตอบสนองประชาชนในภาพเดียวกัน

โดยการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลดังกล่าว จึงเป็นแนวคิดที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบ

แผนและเป็นระบบ แบบก้าวกระโดดที่มีทั้งข้อดีและข้อเสีย โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ บุคลากรต้องมีการปรับตัวตามกระแสที่เกิดขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาองค์กร อย่างแรกคือ การปรับกระบวนการคิดการปลูกฝังบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบคอบความคิด (Mindset) ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมและทำงานบนหลักคุณธรรม ประยุกต์หลักสากลอย่างเหมาะสม และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรม และมีทัศนคติแบบสากลที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เพื่อร่วมกันสร้างภาครัฐที่ทันสมัย เป็นที่พึ่งของประชาชน และเชื่อถือไว้วางใจได้เนื่องจากบุคลากร ถือเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่สร้างความเจริญและความแข็งแกร่งให้แก่องค์กรต่าง ๆ ยิ่งองค์การใดที่มีทุนมนุษย์หรือมีพนักงานที่มีขีดความสามารถสูง องค์กรนั้นก็ยิ่งประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การได้มากขึ้นเท่านั้น รวมถึง พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 และการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาระบบราชการในอนาคต เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ สร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน และการผสมผสานการทำงานและการใช้ชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2565)

การยกระดับของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate Image) รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจ มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เน้นการมีวินัย ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มากขึ้นและเกิดประสิทธิผลสูงสุดของหน่วยงาน รวมถึงการพัฒนาฐานข้อมูล เพื่อใช้เป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขยายขีดความสามารถของรัฐในการให้บริการประชาชน และให้ภาคธุรกิจได้รับบริการที่รวดเร็ว ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและการให้บริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ ลดขั้นตอนการทำงานและงบประมาณที่ซ้ำซ้อน และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางเศรษฐกิจกับประเทศอื่น ๆ บัตรสมาร์ตการ์ด และระบบทะเบียนราษฎร์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต่างก็เป็นตัวอย่างระบบที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ทำให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการดำเนินการและการเข้าถึงบริการของภาครัฐ อีกทั้งลดต้นทุนและประหยัดงบประมาณในการดำเนินการ ในการจัดเก็บและดูแลเอกสารจำนวนมาก เกิดการทำงานเชิงบูรณาการโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการให้บริการและพัฒนาประเทศให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย

4. บทสรุป

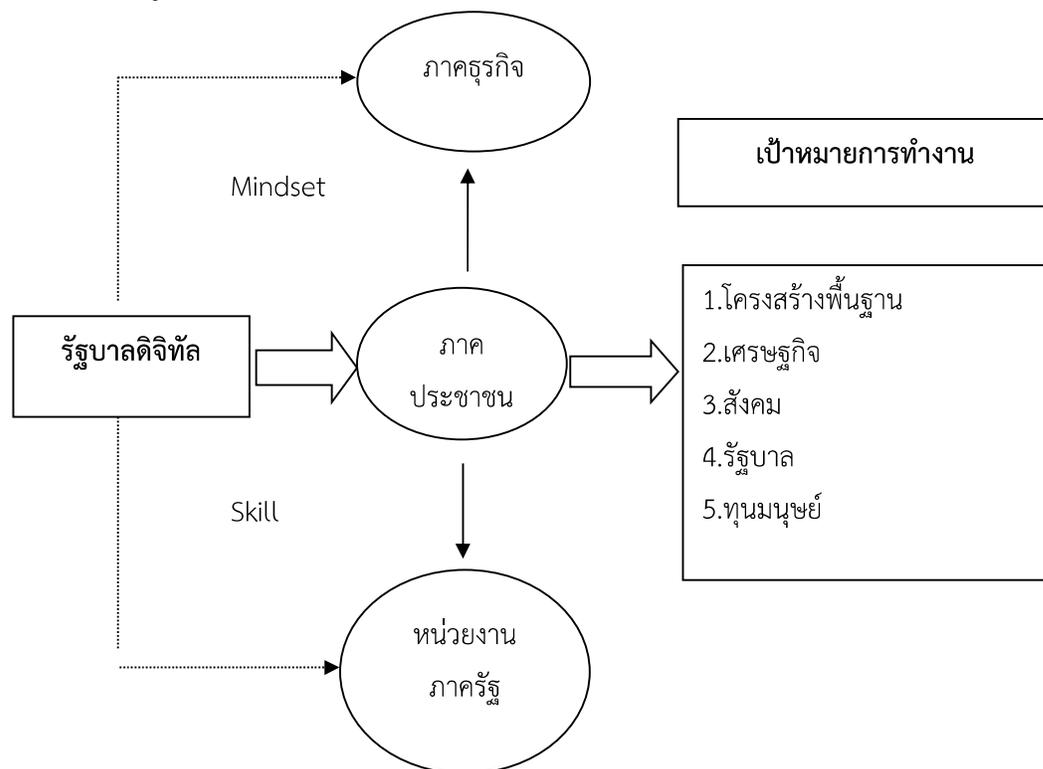
จะเห็นได้ว่า รัฐบาลดิจิทัล เป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมายกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึ่งพาทุกภาคส่วน ทั้งภาคธุรกิจ ภาคประชาชน ภาควิชาการ เป็นการสร้างสรรค์สาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการบริหารภาครัฐ ถึงแม้ว่า

รัฐบาลดิจิทัลจะสามารถยกระดับการทำงานของภาครัฐเพื่อตอบสนองการให้บริการให้ดีขึ้น แต่ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงนั้นภาคประชาชน ภาคธุรกิจ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน จะต้องได้รับประโยชน์จากการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ผ่านโครงการด้านดิจิทัลต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐรังสรรค์ขึ้น ตลอดจนสามารถนำผลลัพธ์จากการเป็นรัฐบาลดิจิทัลมาวิเคราะห์ สถานการณ์ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต พัฒนาสังคม และเศรษฐกิจของประเทศต่อไป ดังนั้น การเข้าสู่ยุคของรัฐบาลดิจิทัล จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลยหากขาดความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ ประชาสังคม ในการร่วมขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลสู่เป้าหมาย THAILAND 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทาง ดังนี้

1. เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับภารกิจ โดยเน้นเทคโนโลยีที่จัดหาง่าย มีการสนับสนุนทางด้านเทคนิค และราคาที่เหมาะสมผล
2. เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน โดยประยุกต์หรือพัฒนาระบบงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน
3. แนวโน้มการทำงานจะต้องเป็นไปในทิศทางที่ทุกคนสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลารวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึงระบบงานจะมีความหลากหลายมากขึ้น

ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลนี้ จะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น แต่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญที่เชื่อมโยงการบริการดิจิทัลแก่ประชาชน ทำให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จรวมไปถึงทำให้การปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนในการดำเนินงาน และเพิ่มความโปร่งใสมากขึ้น

5. องค์ความรู้ที่ได้รับ



การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล จึงเป็นการพัฒนาบริการภาครัฐที่ตรงตามความต้องการของประชาชนในรูปแบบบริการดิจิทัลที่ให้บริการประชาชนแบบครบวงจร ณ จุดเดียว ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร การติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ การทำ ธุรกิจต่าง ๆ และการมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชนตามบริบทของสังคมดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ และการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งเว็บไซต์ต่าง ๆ และแอปพลิเคชันที่ประชาชนสามารถเข้าใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อขับเคลื่อนสู่เป้าหมายในการดำเนินงาน ในด้านต่าง ๆ อาทิ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีอินเทอร์เน็ตความเร็วเข้าถึงทุกหมู่บ้านทั่วประเทศ และเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ โดยสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว รวมถึงการพัฒนาในด้านการศึกษาก่อนวัยเด็กและเยาวชนให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเองมากขึ้น

ด้านเศรษฐกิจ ภาคการเกษตร การผลิต การบริการ SMEs วิสาหกิจชุมชน ทำธุรกิจด้วยดิจิทัลและข้อมูล ตลอดจน Digital technology Startup ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า และบริการได้ เพิ่มช่องทางการตลาดได้อย่างกว้างขวาง

ด้านสังคม สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนในการใช้ดิจิทัลและการเข้าถึงบริการผ่านระบบดิจิทัล สามารถเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการดำเนินงานได้อย่างทั่วถึง

ด้านรัฐบาล ในการทำงานภาครัฐจะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการเสมือนเป็นองค์กรเดียว และด้านทุนมนุษย์ โดยมุ่งเน้นกำลังคนที่มีทักษะในด้านดิจิทัล สามารถทำงานผ่านระบบดิจิทัลแบบไร้พรมแดน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงบริการและสิทธิสวัสดิการของประชาชนด้วยข้อมูลและช่องทางดิจิทัลสำหรับประชาชนทุกกลุ่มเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย (SME) ด้วยการบูรณาการกลไกภาครัฐ สนับสนุนให้เกิดการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจผ่านช่องทางดิจิทัล โดยให้การทำงานของภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ด้วยการปรับปรุงข้อมูลตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และเปิดเผยแก่ประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล

รวมถึงด้านทุนมนุษย์ ในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาบริการของภาครัฐ และการกำหนดนโยบายสำคัญของประเทศ ด้วยการเสนอความคิดเห็นด้านนโยบาย หรือประเด็นการพัฒนาประเทศผ่านช่องทางดิจิทัล

ดังนั้น การเข้าสู่ยุคของรัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบนี้ จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลยหากขาดความร่วมมือจากทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการร่วมขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลไปสู่เป้าหมายให้สำเร็จตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ของหน่วยงานและองค์กร ถึงการพัฒนาประสิทธิภาพส่วนบุคคล ตลอดจนการเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อยอดสำหรับผู้สนใจ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

- 1.1 สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายของหน่วยงานเพื่อวางแผนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- 1.2 เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงาน
- 1.3 เอื้อประโยชน์ต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว
2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป
 - สำหรับประเด็นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับ
 - 2.1 แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน
 - 2.2 ปัญหาอุปสรรคในการขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัล

บรรณานุกรม

- กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก. (2559). **นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559**. สืบค้นจาก <http://www.thaigov.go.th/index.php/governmentth1/item/99971-id99971>, สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2565
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562). **พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562**. สืบค้นจาก: <https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/02/5.pdf>, สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2561). **เอกสารโครงการสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรียุคดิจิทัล (Digital OPM)**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564**. (2560). กรุงเทพฯ: ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2565) **สาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565**. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/civilservice>, สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2565.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2561). **รัฐบาลดิจิทัล**. สืบค้นจาก <https://www.krisdika.go.th/web/psdgsdk/governmentdigital>, สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2565.
- Bedi, K., Singh, P. J., & Srivastava, S. (2001). **Government @ net: new governance opportunities for India**. New Delhi: Sage Publications.
- European Commission (E.C.). (2017). The Digital Economy & Society Index (DESI). Retrieved from <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-economy-and-societyindex-desi-2017>. Accessed on 22nd November 2022
- Gartner, 2016, Mark Williams, Clementine Valayer, **Digital Government**

Benchmark, Study on Digital Government Transformation, Final Report, ISA2 action 2016.10: ELISE, European Location Interoperability Solutions for e-Government, European Commission

Marcus, B. (2015). Digital literacy and e-skills: participation in the digital economy. Melbourne: Innovation & Business Skills Australia.

United Nations Public Administration Network. (2022). **Electronic and mobile government**. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/publications/content/unpan.html>, Accessed on 22nd November 2022