



## การบริหารและการบริการในภาครัฐ: รัฐบาลดิจิทัล Administration and services in the Public Sector: Digital Government

ปณณดา ทรงอิทธิสุข<sup>1</sup>  
Punnada Songitthisuk<sup>1</sup>

<sup>1</sup>อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่อง “การบริหารและการบริการในภาครัฐ: รัฐบาลดิจิทัล” ผู้เขียนบทความมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการดำเนินนโยบายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปใช้ในองค์กรภาครัฐ รวมทั้งเพื่อให้บุคลากรของภาครัฐตระหนักถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่จะปรับเปลี่ยนบริบท รูปแบบ และวิธีการทำงานของภาครัฐ ด้วยเจตนารมณ์ประสงค์จะให้ความพร้อมทั้งในด้าน "กรอบแนวคิด" และ "ทักษะ" สำหรับการเปลี่ยนแปลงในยุครัฐบาลดิจิทัล

เนื่องจากปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นทางภาครัฐหรือภาคเอกชนต่างก็ต้องแข่งขันและทำงานให้เร็วต่อความต้องการของประชาชนและกลุ่มลูกค้าที่มารับบริการในหน่วยงานหรือองค์กร เนื่องจากความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันนั้นมีความต้องการความสะดวกและรวดเร็ว ภาครัฐจึงจำเป็นต้องพยายามผลักดันและต้องมีการขับเคลื่อนโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในการทำงาน เพื่อปรับลดขั้นตอนในการทำงานและลดการใช้ทรัพยากรมนุษย์ รวมไปถึงการเข้าถึงข้อมูลและการประสานงานที่คล่องตัวและลดขั้นตอนในการทำงานและที่สำคัญภาครัฐจะต้องพยายามผลักดันให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างแท้จริง ซึ่งเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศให้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัตินี้จะช่วยให้การทำงานในหน่วยงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการกำหนดให้มีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นส่วนกลางสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลและการลงทะเบียนดิจิทัล พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐไม่ต้องการขอสำเนาเอกสารจากประชาชน โดยสามารถที่จะร้องขอข้อมูลจากองค์กรได้โดยผ่านศูนย์กลางที่มีฐานข้อมูลดังกล่าวทันที จะเห็นได้ว่าขั้นตอนดังกล่าวเป็นการช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและการติดต่อรวมถึงลดภาระค่าใช้จ่ายภายในหน่วยงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้นหากภาครัฐนั้นผลักดันให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างแท้จริง

**คำสำคัญ:** ภาครัฐ / รัฐบาลดิจิทัล / เทคโนโลยีสารสนเทศ

### Abstract

Article writing about “Administration and Services in the Public Sector: Digital Government” the author of the article aims to study the problems and guidelines in the policy implementation of electronic government to be used in government organizations, as well as to personnel of the public sector recognize the urgent need to modify the context model, and how the work of the government, with the intention they will be ready in both "Conceptual Framework" and "Skills" for changes in the coalition era digital.

Due to the current, whether it is government or the private sector, it must compete and work as soon as per the needs of citizens and customers who came for the service in the agency or organization due to the needs of the public in modern, it requires convenience and speed. The government need to try and must be driven by use of information technology to work, to adjust and reduce work, including reduce the use of human resources. Moreover, to access the information and coordination, agility, and process in work and that the key government will have



to try to push them into the government digital, which, on 22 May 2019, the Government Gazette. Announcing the Digital Administrative and Government Service Act B.E. 2562, and effective from 23 May B.E. 2019, this act will help to work in the departments of the public sector more efficient by assigning to the center data exchange that is central for the exchange of information, digital registration and digital, which specify that state agencies do not have to request copies of documents from the public is able to request information from the organization through a central database such however, such a procedure is a process in work and correspondence, including reducing the cost burden within the Agency and facilities provided by the public even more if the government is truly pushing it digital.

**Keywords:** Government / Digital Government / Information Technology

## บทนำ

ในสังคมปัจจุบันภาครัฐได้มีการมุ่งเน้นรวมไปถึงรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการก้าวสู่โลกดิจิทัล อีกทั้งรัฐบาลยังให้การสนับสนุนรวมไปถึงการผลักดันนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ดำเนินไปอย่างก้าวทันกับยุคสมัยในปัจจุบัน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ขึ้น ทั้งนี้เพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล การบริหารและการบริการในภาครัฐเริ่มเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานดังเช่นที่ผ่านมาอีกต่อไป หากแต่จะเข้ามามีบทบาทที่สำคัญเสมือนเป็นจุดเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันและจะเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่น ๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง การเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานรัฐ ทำให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ เทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการของทางภาครัฐ เพื่อให้สามารถปรับตัวตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชน รวมทั้งสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน และเพิ่มความโปร่งใสมากขึ้น

## เนื้อหา

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

รัฐบาลดิจิทัลยังเป็นการนำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญและจำเป็นในการยกระดับและเพิ่มขีดความสามารถของการทำงานในภาครัฐให้มีความทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปในโลกของการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อเป็นสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานและบริหารงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานทางภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานอิสระ ไม่ว่าจะเป็นทั้งในภาครัฐ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล อีกทั้งรวมไปถึงร่วมสร้างสรรค์สาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐในอีกทางหนึ่งด้วย

เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2562 ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศให้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2562) ซึ่งการออกพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวจะเห็นได้ว่า



เป้าหมายของกฎหมายดังกล่าวนี้เข้ามาเกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล คือ เป้าหมายทางการปฏิรูปการทำงาน และการให้บริการของภาครัฐด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลมาปฏิรูปในการทำงาน เพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานเป็นการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งประสิทธิผล ซึ่งขั้นตอนทั้งหมดเป็นการบูรณาการ ทางด้านการบริหารและการให้บริการของทางภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และมีจุดประสงค์และเป้าหมายโดยการสร้างโอกาสทางสังคมได้อย่างเท่าเทียม ด้วยการส่งข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ โดยผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นและมีคุณภาพกว่าเดิม โดยมุ่งเน้นเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มนั้นสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะบริการสาธารณะซึ่งเป็นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล มุ่งเน้นให้ประชาชนได้เข้าถึงได้ง่ายและเท่าเทียมกัน

### ทิศทางและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐ

ตารางที่ 1 ทิศทางและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐ (2560)

ทิศทางแนวโน้ม	ปีที่ 1-2 (Early)	ปีที่ 3-5 (Develop)	ปีที่ 6-10 (Maturity)
ทิศทางการพัฒนา รัฐบาล ดิจิทัล ตามแผนพัฒนา ดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและ สังคม	หน่วยงานรัฐมีการเตรียมพร้อมสู่ การเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูล ภายในส่วนราชการระดับ กระทรวง หรือหน่วยงาน ภายใน หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานรัฐมีการ ทำงานที่เชื่อมโยงและ บูรณาการข้อมูลข้าม หน่วยงานปรับปรุง กระบวนการวิธีการ ดำเนินงานใหม่	การทำงานระหว่าง ภาครัฐจะ เชื่อมโยงและ บูรณาการเหมือน เป็น องค์กรเดียว
แนวโน้มการ ปรับเปลี่ยนองค์กร	การปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทำงานและการให้บริการ ประชาชน (Work and Service Process Redesign)	การปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงานขององค์กร (Organizational Operation Reform)	การสร้างค่านิยมและ วัฒนธรรม องค์กร (Organization Value and Culture Creation)
แนวโน้มการ ปรับเปลี่ยนภาครัฐ เป็นรัฐบาลดิจิทัล	การเตรียมความพร้อมเพื่อสร้าง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Readiness Preparation)  การจัดเตรียมนโยบายและ แผนปฏิบัติการเพื่อการ ปรับเปลี่ยนองค์กรด้วยการนำ เทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ (Digital Transformation Policy and Action Plan)  การพัฒนากระบวนการทำงาน แบบอัจฉริยะ ด้วยการเชื่อมโยง หน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงาน ภาครัฐระยะเริ่มต้น Smart Operation (Initially G2G )  การพัฒนาการบริการภาครัฐแบบ อัจฉริยะ ด้วยการพัฒนาการ	การพัฒนา รูปแบบ ทำงานที่เป็น นวัตกรรม ด้วยการเชื่อมโยง หน่วยงานภาครัฐ ด้วยกันเอง (Innovative Operation - Partially G2G)  การพัฒนาบริการ ภาครัฐที่มี ประชาชน เป็นศูนย์กลางที่เป็น นวัตกรรม ที่มีการ เชื่อมโยง หน่วยงาน ภาครัฐกับประชาชน (Innovative Citizen Centric Service - Partially G2C )	การสร้างรูปแบบการ ทำงาน ที่สร้างคุณค่า ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐ (Creative Co- Creation Operation - Optimize G2G)  การพัฒนาบริการภาครัฐ ที่สร้างคุณค่าร่วมกัน ระหว่างภาครัฐกับ ประชาชน (Creative Co- creation Citizen Centric - Optimize G2C / G2B )  การส่งเสริมให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็ม รูปแบบ (E - participation)



	เชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ระยะเริ่มต้น (Smart Citizen Centric Service - Initially G2C ) การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data)	การเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม (Open Government )	
--	--	--	--

### การปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

เนื่องจากการปรับเปลี่ยนของภาครัฐไทยเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวความคิดที่มุ่งเน้นและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานทางภาครัฐ ส่วนกลาง และรวมไปถึงส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบสามารถทำงานแบบบูรณาการการทำงานของภาครัฐให้เสมือนเป็นองค์กรเดียว จนสามารถนำไปสู่การพัฒนาโดยการเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์แบบได้ โดยทั้งนี้ลักษณะของบริการทางภาครัฐหรือการบริการสาธารณะจะเข้ามาอยู่ในรูปแบบของดิจิทัล ที่จะขับเคลื่อนโดยจะขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชนหรือของผู้ใช้บริการ แต่ในปัจจุบันหลังจากที่มีการออกพระราชบัญญัติดังกล่าวและมีการขับเคลื่อนของภาครัฐเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย เราจะเห็นได้ว่าการขับเคลื่อนดังกล่าวนี้ยังไม่สามารถขับเคลื่อนได้อย่างแท้จริง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการดำเนินการในหลายส่วนอันประกอบด้วย

1. การปรับปรุงและปรับเปลี่ยนการทำงานของทางภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Electronic Government) ให้มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีธรรมาภิบาลเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลในภาคส่วนต่าง ๆ กับการทำงานของหน่วยงานทางภาครัฐเข้าด้วยกัน โดยทำการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน และทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้เพื่อจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนในทรัพยากร รวมถึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลในระบบ ในด้านการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความปลอดภัย

2. การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยในส่วนของข้อมูลของรัฐที่เป็นประโยชน์ และสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ โดยการให้หน่วยงานทางภาครัฐและประชาชน เปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูล เพื่อให้เข้าถึงการพัฒนาฐานข้อมูลต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐโดยถูกต้อง และเปิดเผยต่อสาธารณะ (Connected Government) ตัวอย่างเช่น ทะเบียนข้อมูลประชาชน ที่เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นต้น

3. การสร้างความโปร่งใสของทางภาครัฐ (Open Government) โดยการที่ภาครัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องในวิธีการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นในทางด้านเอกสาร รวมถึงข้อมูลในด้านต่างๆ ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบวิธีการดำเนินการของภาครัฐได้โดยถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้กับตัวประชาชนโดยตรง

4. การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (Smart Government) ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่นำมาปรับใช้กับความต้องการของประชาชน บริการอัจฉริยะเป็นการปรับเปลี่ยนการบริการทางภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการในรูปแบบใหม่ที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะโดยผ่านทางระบบดิจิทัล โดยยึดหลักความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการพัฒนาไปสู่การบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ เช่น เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ ประชาชนไม่ต้องแจ้งเกิดต่อภาครัฐ แต่ระบบจะเชื่อมโยงกับข้อมูลการแจ้งเกิดโดยโรงพยาบาล และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรรวมทั้งส่งหลักฐานให้ผู้ปกครองของเด็กเกิดใหม่เอง เป็นต้น



## ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Academic Focus, 2558)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	
1. การมีภาวะความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น (Change Leadership and Commitment)	ผู้นำที่เข้าใจและยอมรับความสำคัญของการพัฒนาโครงการ รวมทั้งให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินงานแบบบูรณาการที่ต้องใช้ความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีผู้นำที่มุ่งมั่นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อนและสร้างวิสัยทัศน์และนโยบายการวางแผนสำหรับอนาคต เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม
2. การร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ (Inter-agency Collaboration)	ผู้บริหารจะมีการปฏิบัติงานภายใต้กรอบการทำงานร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพสูงสุดรวมถึงลดกระบวนการการทำงานที่ซ้ำซ้อนนอกจากนี้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยังเป็นสิ่งจำเป็นเสมือนเป็นรากฐานเพื่อนำไปเป็นกรอบสำหรับการดำเนินงานแต่ละหน่วยงาน
3. แหล่งทุน (Funding)	การใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรถือว่าเป็นการลงทุนที่สามารถคาดการณ์ผลตอบแทนในเวลาที่แตกต่างกัน รัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องระบุนแหล่งที่มาของเงินทุนในอนาคตเพื่อให้โครงการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อป้องกันการสูญเสียทรัพยากรและการใช้ประโยชน์สูงสุดของเงินทุนส่วนกลางอาจช่วยสนับสนุนนวัตกรรมและโครงการนำร่องต่างๆ
4. การเตรียมความพร้อมคน (Citizen Competence)	การพัฒนาของรัฐบาลดิจิทัลต้องเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของภาคีรัฐเอกชนและประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านดิจิทัลของบุคลากรเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงความคิดและทัศนคติของบุคลากรผ่านการสร้างความเข้าใจที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการปฏิรูประบบราชการและการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดจาก e-Government และการปรับเปลี่ยนกระบวนการของวัฒนธรรมข้าราชการ
5. การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation)	การดำเนินการติดตามโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วเพื่อผลักดันโครงการได้บรรลุแผนการดำเนินงาน รวมทั้งการผลักดันมาตรการเร่งด่วนที่จะมีผลเป็นรูปธรรม
6. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและการมีส่วนร่วมของประชาชน (Key Focus & Message and Citizen Engagement)	การพัฒนาของรัฐบาลดิจิทัลควรสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นของรัฐบาลเอกชนและประชาชนที่เกี่ยวข้องส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในโครงการและเข้าใจในทิศทางเดียวกัน เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานของโครงการทั้งหมดและลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
7. การเข้าถึง (Accessibility)	สนับสนุนให้รัฐบาลส่งเสริมนโยบายและดำเนินการปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายมากขึ้น รวมถึงการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐในรูปแบบออนไลน์ โดยสามารถรับบริการได้ทุกที่และทุกเวลา
8. แผนการดำเนินงานที่ขับเคลื่อนได้จริง (Actionable Plan and Accountability)	การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนชัดเจนที่สามารถผลักดันได้อย่างแท้จริง โดยมีการระบุผู้รับผิดชอบโดยมีการแบ่งแยกที่ชัดเจน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบการจัดสรรงบประมาณ การติดตาม และวัดความสำเร็จของการจัดซื้อและการจัดสรรบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
9. กฎหมาย (Regulation)	กำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องแลกเปลี่ยนหรือเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัลระหว่างกัน ตลอดจนให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อ



	สาธารณะ เว้นแต่ข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลที่กฎหมายกำหนดไม่ให้มีการเปิดเผย เพื่ออำนวยความสะดวกในการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
10. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	ขณะที่การพัฒนาของรัฐบาลดิจิทัลเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานขององค์กรมากกว่าการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เฉพาะเจาะจง ด้วยเหตุนี้ผู้นำรัฐบาลควรมีแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งอาจรวมถึงการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งองค์กร มิได้เป็นแต่เพียงการถ่ายโอนความรับผิดชอบไปยังผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงเท่านั้น
11. การปรับตัว (Adaptability)	การวิเคราะห์ในส่วนขั้นตอนสุดท้าย หลักการสำคัญสำหรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย คือการที่บุคลากรต้องยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบัน เพื่อที่ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน รวมทั้งเพิ่มทักษะการเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นการง่ายและทำงานสะดวกร่วมกันกับหน่วยงานทางภาครัฐและเอกชน รวมไปถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้นอกจากปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ทางรัฐยังคำนึงถึงนโยบายการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างรัฐกับหน่วยงานอื่นๆ ให้ไปถึงประชาชนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในขณะเดียวกันก็มีแนวทางการปฏิบัติเพื่อรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยในขั้นตอนการแลกเปลี่ยนข้อมูลจะมีขั้นตอนกติกา ซึ่งขึ้นอยู่กับการจัดการข้อมูลในหน่วยงาน บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การนำพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มาปรับใช้หน่วยงานของทางภาครัฐอาจประสบปัญหาในระยะแรก เนื่องจากแต่ละหน่วยงานทางภาครัฐอาจมีความพร้อมในการจัดทำข้อมูลรวมถึงการบริการในรูปแบบดิจิทัล อีกทั้งความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในเรื่องเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ทางหน่วยงานของรัฐจะต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านบุคลากรให้ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการการทำงานเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล อีกทั้งยังจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถเป็นอุปสรรคต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันโดยฝ่ายเครือข่าย รวมไปถึงการให้บริการของหน่วยงานในภาครัฐที่เป็นรูปแบบใหม่ทั้งหมดเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและการบริหารงานในส่วนของการบริการในภาครัฐในระบบดิจิทัล ดังนี้

1) ภาครัฐควรเพิ่มทักษะ อบรม ให้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งประชาชน ให้สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์ เพื่อการพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

2) กำหนดประเด็นในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนา อันได้แก่ การพัฒนาคนหรือบุคลากรเพื่อสร้างและการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน และการสร้างและพัฒนาคนให้เท่าทันและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานได้อย่างรอบรู้

3) การกำหนดทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาข้าราชการ ทั้งกลุ่มที่มีความรู้ความสามารถเรื่องของเทคโนโลยีและกลุ่มที่ไม่มีความรู้ความสามารถเรื่องของเทคโนโลยี โดยมุ่งหมายเพื่อผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล

4) ทั้งในส่วนข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวและปรับเปลี่ยนให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี รวมถึงมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ถูกปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

นอกจากนี้ หนึ่งในนโยบายของรัฐจะต้องเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องและเชื่อมโยงตามยุทธศาสตร์ในด้านการพัฒนาระบบการจัดการบริหารบริการทางภาครัฐได้กำหนดให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้เพื่อการ



บริการที่รวดเร็ว สะดวก โปร่งใส และตอบสนองความต้องการโดยผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ ซึ่งในการนี้ระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่จะมีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่วนหนึ่งเป็นแผนพัฒนาโยบายการให้บริการทางภาครัฐที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการใช้งานในอนาคตได้

#### เอกสารอ้างอิง

**แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล.**

[ออนไลน์]. สืบค้นจาก: [https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process\\_devskill\\_digital.pdf](https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_devskill_digital.pdf). [3 ตุลาคม 2562].

**ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล.** [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: [https://library2.parliament.go.th/ejournal/content\\_af/2559/mar2559-7.pdf](https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2559/mar2559-7.pdf) [1 ตุลาคม 2562].

**เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) นโยบายคลับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่.** [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: [https://library2.parliament.go.th/ejournal/content\\_af/2558/mar2558-2.pdf](https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/mar2558-2.pdf) [30 กันยายน 2562].