



การจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล : แนวทางและความท้าทาย*

PUBLIC SECTOR MANAGEMENT IN THE DIGITAL AGE: APPROACHES AND CHALLENGES

ฐิติพรรณ ธนานันต์วานิช

Titipan Thanananwanij

นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

Corresponding Author E-mail: nicht7898@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล : แนวทางและความท้าทาย โดยการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัลเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนสามารถทำให้เกิดความมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสมากขึ้น นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร การสร้างแพลตฟอร์มที่เปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล การพัฒนานโยบายที่รองรับการเปลี่ยนแปลง ทั้งการยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐเพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น การพัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย การสร้างมูลค่าเพิ่มอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ แม้ว่าการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัลจะมีข้อดีมากมาย แต่ก็ยังมีความท้าทายที่ภาครัฐจำเป็นต้องเผชิญทั้งความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยี ปัญหาและประเด็นความท้าทายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านข้อมูล ด้านการเปิดเผยและมีส่วนร่วม ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐ ด้านกฎหมาย ด้านงบประมาณ ด้านอื่น ๆ ซึ่งประเทศไทยยังมีความท้าทายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ผ่านมา เช่น ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ของผู้ใช้บริการทั้งในแง่ทรัพยากรและทักษะ ความไว้วางใจ (Trust) ที่มีต่อการให้บริการดิจิทัล

คำสำคัญ: การจัดการภาครัฐ; ยุคดิจิทัล; แนวทางและความท้าทาย



Abstract

This academic article aimed to present Public Administration in the Digital Age: Approaches and Challenges. Public administration in the digital age is essential and important for national development. The use of digital technology to provide services to the public can create greater efficiency and transparency. In addition, it is necessary to develop the digital skills of personnel, create a platform that allows the public to access information, and develop policies that support changes, including upgrading the digital transformation of the public sector for flexible and agile administration and expanding to local government agencies, developing convenient and accessible services, creating added value to facilitate the business sector, and promoting public participation and disclosing open government data. Although public administration in the digital age has many advantages, there are still challenges that the public sectors must face, including inequality in access to technology, problems and challenges in developing digital government, including services, information, disclosure and participation, personnel, public infrastructure, laws, budget, and other aspects. Thailand still has other challenges related to the development of digital government in the past, such as the digital divide of service users in terms of resources and skills, and trust in digital services.

Keywords: Public Sector Management; Digital Age; Approaches and Challenges

บทนำ

การจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัลกำลังกลายเป็นประเด็นที่สำคัญในหลายประเทศทั่วโลก การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการสื่อสารดิจิทัลทำให้ประชาชนมีความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสมากขึ้น บทความนี้จะพูดถึงแนวทางการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล รวมถึงความท้าทายที่ภาครัฐต้องเผชิญในกระบวนการนี้ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงอยู่กับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งเทคโนโลยีเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้มั่นคงและเติบโตอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิต อย่างไรก็ตามมนุษย์จำเป็นต้องเตรียมรับมือกับผลกระทบ



ที่อาจเกิดขึ้น จากการใช้ การพัฒนา และการสร้าง เทคโนโลยี ซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ (krumeyron, n.d.)

ปัจจุบันการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐมีปัญหาหรืออุปสรรคหลักอยู่ 5 ข้อ ได้แก่ 1. แนวทางการพัฒนาภาครัฐไทยสู่รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานต่าง ๆ ขาดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกัน 2. ระบบต่าง ๆ ถูกพัฒนาในลักษณะต่างคนต่างทำส่งผลทำให้ขาดมาตรฐานและไม่สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้ 3. งบประมาณที่ได้รับไม่ต่อเนื่องจึงไม่เกิดผลเป็นรูปธรรม 4. ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน IT ที่เหมาะสม 5. กฎหมายรองรับการดำเนินงานอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันยังไม่ได้ถูกนำไปใช้จริง (ชรินทร์ ธีรฐิตยากร, 2560)

สอดคล้องกันผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ในปัจจุบันมีปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา จุดแข็งทางเศรษฐกิจ เป้าหมายของแต่ละองค์กร และความนิยมแบบชั่วขณะที่ถูกกำหนดโดยสังคม สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาล้วนมีผลกระทบต่อความต้องการและการสร้างเทคโนโลยีมาเรื่อย ๆ ซึ่งผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีแบ่งได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านสิ่งแวดล้อม มีผลในด้านบวกและด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมในธรรมชาติ ตัวอย่าง เทคโนโลยีทำให้การคมนาคมมีความสะดวกสบายและใช้เชื้อเพลิงมากขึ้น ทำให้เกิดแก๊สคาร์บอนไดออกไซด์มากขึ้น และกลายมาเป็นภาวะโลกร้อนในที่สุด 2. ด้านเศรษฐกิจ มีผลกระทบกับระบบธุรกรรมทางการเงิน ตัวอย่าง เทคโนโลยีทำให้ทุกวันนี้เราสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่ายขึ้นผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือคอมพิวเตอร์ 3. ด้านสังคม สิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรมได้เปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตและวิธีการทำงานของมนุษย์ ตัวอย่างเช่น เทคโนโลยีทำให้สังคมโลกทุกวันนี้กลายเป็นสังคมแห่งการสื่อสารสามารถเอาชนะเรื่องระยะทาง เวลา และสถานที่ได้ ทำให้ช่วยลดเวลาในการทำงานให้น้อยลงแต่ได้ผลผลิตมากขึ้น 4. ด้านการเมือง จะแสดงออกมาในลักษณะสิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรม มีอิทธิพลกับการตัดสินใจทางการเมืองและนโยบาย กฎเกณฑ์ หรือบังคับของรัฐ ตัวอย่างเช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกระจายข่าวสารให้ประชาชนได้เห็นความสำคัญของระบบประชาธิปไตย (krumeyron, n.d.)

ตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีในภาครัฐ 1. บริการออนไลน์ หลายประเทศได้พัฒนาระบบบริการออนไลน์ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้ง่ายขึ้น เช่น Digital ID ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เป็นเทคโนโลยีเพื่อการยืนยันตัวตนบุคคลแบบดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์มีความสะดวกและปลอดภัยในการยืนยันตัวตนเพื่อรับบริการต่างๆ จากภาครัฐและเอกชน เช่นธนาคาร ธุรกิจประกันภัยและการลงทุน โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปแสดงตัวตน ณ สถานที่ทำการนั้นๆ ลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลและลดงานเอกสารซ้ำซ้อน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร., 2568)



2. การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่: การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ช่วยให้ภาครัฐสามารถทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้สามารถออกแบบนโยบายและบริการที่ตอบโจทย์มากขึ้น ซึ่ง Big Data ของหน่วยงานภาครัฐหลัก ๆ จะเป็นการทำเพื่อนำมาปรับและพัฒนาการบริการภาครัฐให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด และใช้งบประมาณน้อยที่สุด โดยข้อมูลที่หน่วยงานภาครัฐนำมาวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน มีมากมาย จะขอยกตัวอย่างดังนี้ 1. ข้อมูลสภาพอากาศที่หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นข้อมูลในปริมาณมหาศาล จากเครื่องตรวจวัดสภาพอากาศจำนวนมาก ทั้งดาวเทียม เครื่องวัดความกดอากาศ เครื่องวัดปริมาณน้ำฝน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอสภาพอากาศในประเทศไทยอย่างแม่นยำ 2. ข้อมูลสาธารณสุข ไม่ว่าจะเป็นจำนวนการติดเชื้อไวรัสโควิด 19 เพื่อที่จะได้จัดแจงการรักษาเชื้อไวรัส หรือแม้กระทั่งโรคต่าง ๆ ที่คนไทยเป็น เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล เพื่อที่จะได้สั่งยา และใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าที่สุด 3. ข้อมูลการจราจร วิเคราะห์จากปริมาณรถสาธารณะ รถส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร พร้อมกับวิเคราะห์แต่ละเวลา มีปริมาณรถหนาแน่นเท่าไร เพื่อทำการแก้ปัญหาการจราจร และแจ้งกับประชาชนเพื่อเตรียมรับมือปัญหาการจราจรติดขัด (บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), 2568)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นบทความวิชาการเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล : แนวทางและความท้าทาย จะเป็นการนำเสนอข้อมูลให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล ทั้งนี้บทความฉบับนี้อาจมีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูลที่ไม่ครอบคลุมทุกด้าน แต่หวังว่าบทความนี้จะประโยชน์อันเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยและการเสริมสร้างคุณภาพการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัลได้ในอนาคตต่อไป

ปัญหาและแนวทางการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล

1. ปัญหาและประเด็นความท้าทายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทย จากการศึกษากรอบแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในต่างประเทศ และการทบทวนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในฉบับที่ผ่านมา สามารถสรุปปัญหาและประเด็นความท้าทายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ผ่านมา โดยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (อนุรัตน์ อนันทนารถ, 2566)

1.1 ด้านบริการ บริการภาครัฐจำนวนมากยังไม่อยู่ในรูปแบบ E-Service โดยยังมีหน่วยงานอีกกว่าร้อยละ 40 ที่ไม่สามารถพัฒนาบริการดิจิทัลได้ครบถ้วน อีกทั้งบริการดิจิทัลส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ที่เป็น One-Stop Service เพื่อให้บริการ ณ จุดเดียวได้ ดังนั้น ภาครัฐควรส่งเสริมและผลักดันหน่วยงานที่มีสัดส่วน



บริการดิจิทัลทำให้เร่งพัฒนาบริการ รวมถึงกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐที่จะต้อง มีกระบวนการพื้นฐานที่ได้มาตรฐานขั้นต่ำที่สามารถก่อให้เกิดบริการของรัฐที่สะดวกสบาย แก่ผู้ใช้บริการได้

1.2 ด้านข้อมูล ข้อมูลสำคัญของบางหน่วยงานยังไม่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล หรือมีคุณภาพไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อยอดได้ และแม้ว่าที่ผ่านมาจะมีความ พยายามในการพัฒนาฐานข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถ แบ่งปันข้อมูลและบริการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การดำเนินการ ดังกล่าวยังคงประสบปัญหาต่าง ๆ อาทิ รูปแบบการจัดเก็บข้อมูลที่แตกต่างกันระหว่าง หน่วยงาน การขาดแนวทางการบูรณาการที่เป็นมาตรฐานกลางที่มีการบังคับใช้อย่าง เคร่งครัด และการขาดการผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลและบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง

1.3 ด้านการเปิดเผยและมีส่วนร่วม การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านแพลตฟอร์ม กลางยังไม่มากเท่าที่ควร และข้อมูลที่เปิดเผยส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบไฟล์ขึ้นพื้นฐาน ที่ไม่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกได้ในขณะที่การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดง ความคิดเห็นและตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐในบางด้านยังคงจำกัด เช่น กระบวนการจัดทำงบประมาณของประเทศและส่วนท้องถิ่น และการติดตามการแก้ไข เรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน เป็นต้น

1.4 ด้านบุคลากร หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีสัดส่วนบุคลากรด้าน เทคโนโลยีที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด ในขณะที่บุคลากรของ หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่จากสายงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย รวมถึง มีเพียงส่วนน้อยที่มีการวัดผลหลังจบหลักสูตรการอบรม

1.5 ด้านโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐ ผลการสำรวจความพร้อมด้านโครงสร้าง พื้นฐานของหน่วยงานภาครัฐ ยังคงสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานจำนวนมากมีโครงสร้าง พื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ในขณะที่การจัดสรร งบประมาณด้านดิจิทัลเฉลี่ยต่อหน่วยงานมีแนวโน้มลดลง

1.6 ด้านกฎหมาย การปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบให้เอื้อต่อการขับเคลื่อน รัฐบาลดิจิทัล เช่น การเปิดเผยข้อมูลและการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ กฎหมายและกฎระเบียบหลายฉบับที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลยังเป็นเพียงร่างกฎหมายหรือร่างพระราชบัญญัติ ที่ยังไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้จริง ส่งผลต่อการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลในหลายเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นได้ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร ซึ่งปัญหา ด้านกฎหมายที่หน่วยงานภาครัฐเผชิญมีตั้งแต่ระดับกฎหมาย กฎ ระเบียบของหน่วยงานไป จนถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลด้านต่าง ๆ อาทิ กฎหมายธุรกิจ



ด้านการยื่นคำขอและเอกสารผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายด้านการยืนยันตัวตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.7 ด้านงบประมาณ ภาครัฐไทยมีการจัดทำแผนและกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ อย่างไรก็ตาม การขาดความต่อเนื่องของการบริหารจัดการรวมถึง การจัดสรรงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหรือจัดทำโครงการตามแผนต่าง ๆ ทำให้การดำเนินการหรือการพัฒนาโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไม่ต่อเนื่องและอาจต้องยุติลง

1.8 ด้านอื่น ๆ ประเทศไทยยังมีความท้าทายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ผ่านมา เช่น ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ของผู้ใช้บริการทั้งในแง่ทรัพยากรและทักษะ ความไว้วางใจ (Trust) ที่มีต่อการให้บริการดิจิทัล และผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นต้น ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องดำเนินการแก้ไขข้อท้าทายต่าง ๆ อย่างครอบคลุม เพื่อให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเกิดประโยชน์สูงสุด แก่ทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง

2. แนวทางการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล การจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัลต้องมีการวางแผนและกลยุทธ์ที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางที่สำคัญมีดังนี้

2.1 การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ จำเป็นต้องมีทักษะที่เหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การจัดอบรมและพัฒนาทักษะดิจิทัลจะช่วยให้พวกเขาสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561)

2.1.1 ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีความสามารถเป็นองค์ประกอบหลัก ส่วนความรู้ ประสบการณ์และคุณลักษณะรวมถึงสมรรถนะเป็นองค์ประกอบเสริมเพื่อให้บุคคลมีความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังที่อ้างถึงได้

2.1.2 ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำแนกตามความพร้อมและพัฒนาการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเริ่มต้น (Early Stage) ระยะกำลังพัฒนา (Developing Stage) และระยะพัฒนาแล้ว (Mature Stage) และตามกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารส่วนราชการ (Executive) ผู้อำนวยการกอง (Management) ผู้ทำงานด้านนโยบายและวิชาการ (Academic) ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี

(Technologist) และผู้ปฏิบัติงานกลุ่มอื่น (Others) ไม่ได้จำแนกตามประเภทและระดับตำแหน่งของข้าราชการ

2.1.3 ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐผู้ใดเป็นข้าราชการและบุคลากรภาครัฐกลุ่มใดและมีบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลใดให้พิจารณาให้สอดคล้องกับบริบทการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ผู้นั้นสังกัดหรือที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ประกอบกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคคลผู้นั้น ทั้งนี้ตามที่กำหนดในมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 26 กันยายน 2560 เรื่อง ร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

2.1.4 ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐผู้ใดจะมีทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลซึ่งประกอบด้วยความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพและคุณลักษณะใด ตามที่กำหนดในข้อข้างต้น ให้พิจารณาให้สอดคล้องกับบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคคลผู้นั้น

2.2 การสร้างแพลตฟอร์มที่เปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ได้อย่างง่ายดาย จะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในภาครัฐ นอกจากนี้ ยังสามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจต่างๆ ได้ โดยที่ผ่านมามีคณะกรรมการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ไฟเขียวให้ทุกหน่วยงานใช้ 4 แพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เชื่อมต่อบริการรัฐสู่ภาคธุรกิจและประชาชน รับทราบดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGDI) ไทยดีขึ้น 2 อันดับ อยู่ที่ 55 จาก 193 ประเทศและเป็นอันดับที่ 3 ของอาเซียน โดยมีมติเห็นชอบให้ ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) Biz Portal และ Citizen Portal (แอปพลิเคชันทางรัฐ) เป็นแพลตฟอร์มกลางเพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐได้สะดวกที่สุดเดียว โดยไม่ต้องเสียเวลาในการค้นข้อมูล กรอกคำขอ และยื่นเอกสารใหม่ผ่านเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงาน โดยให้ DGA เสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาสั่งการให้ทุกหน่วยงาน เชื่อมโยงข้อมูลหรือบริการเข้ากับแพลตฟอร์มกลางบริการภาครัฐ ตามประกาศ คณะกรรมการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลต่อไป (กรุงเทพธุรกิจ, ออนไลน์, 2568)

2.3 การพัฒนานโยบายที่รองรับการเปลี่ยนแปลงต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยภาครัฐควรติดตามแนวโน้มและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างรวดเร็ว โดยแผนพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 ได้ผ่านการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2566 โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวัน



ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป โดยแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 มีวิสัยทัศน์ คือ บริการภาครัฐสะดวก โปร่งใส ทันสมัย ตอบโจทย์ประชาชน มุ่งยกระดับภาครัฐไทยสู่เป้าหมายการให้บริการที่ตอบสนองประชาชน และลดความเหลื่อมล้ำ การเพิ่มความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ การสร้างความโปร่งใส ที่เน้นการเปิดเผยข้อมูลแก่ประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และการเป็นภาครัฐที่ปรับตัวทันการณ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป แผนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างมูลค่าเพิ่มอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลมีทิศทางที่ชัดเจนและเกิดขึ้นได้จริงในเชิงปฏิบัติ จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาในด้านที่มุ่งเน้นสำคัญ ไว้ทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่ การศึกษา สุขภาพและการแพทย์ ความเหลื่อมล้ำทางสิทธิสวัสดิการประชาชน สิ่งแวดล้อม การเกษตร การท่องเที่ยว การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แรงงาน การยุติธรรม และการมีส่วนร่วม โปร่งใสและตรวจสอบได้ของประชาชน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร., 2568)

สรุปได้ว่า แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการจากทุกหน่วยงานภาครัฐที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาและยกระดับหน่วยงานให้สอดคล้องกับทิศทางการขับเคลื่อนของประเทศ จึงไม่ใช่เป็นเพียงการพัฒนาหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หากแต่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาและขับเคลื่อนไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นรูปธรรม ให้สนองตอบต่อความต้องการของประชาชน และมีมาตรฐานทัดเทียมกับนานาประเทศ

ความท้าทายที่ต้องเผชิญ

แม้ว่าการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัลจะมีข้อดีมากมาย แต่ก็ยังมีความท้าทายที่ภาครัฐจำเป็นต้องเผชิญ ดังนี้

1. ความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยี ประชาชนบางกลุ่มอาจไม่มีการเข้าถึงเทคโนโลยีหรือทักษะที่จำเป็นในการใช้บริการออนไลน์ ส่งผลให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงบริการภาครัฐ โดยเฉพาะปัญหาในเชิงโครงสร้างของสังคมยังคงอยู่และสถานการณ์ยังเน้นย้ำให้เกิดบาดแผลความเหลื่อมล้ำที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะปัญหา



ช่องว่างทางดิจิทัลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนเปราะบางอย่างเด็กและผู้สูงอายุ รวมไปถึงผู้ประกอบการรายย่อยขนาดเล็ก ที่ต้องเผชิญกับวิกฤตอย่างหนักไม่เปลี่ยนแปลง

ดีที่สุดถึง เพื่อชีวิตเท่าเทียม คือ แคมเปญดีแทคที่ต้องการส่งเสริมกลุ่มคนเปราะบาง ให้เข้าถึงโอกาสในการใช้เครื่องมือดิจิทัลอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นสัญญาณอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์เชื่อมต่อต่าง ๆ ไปจนถึงความรู้เท่าทันในการใช้เทคโนโลยี เพื่อสะท้อนให้ทุกภาคส่วนในสังคมมองเห็นถึงปัญหาเชิงโครงสร้าง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและสนับสนุนให้ทุกคนปรับตัวให้ทันกับอัตราเร่งของโลกดิจิทัลทั่วโลก

กลุ่มเปราะบางที่ถูกทิ้งไว้ข้างหลัง กลุ่มเปราะบางในสังคมไทย ทั้งเด็ก ผู้สูงอายุ และผู้ประกอบการรายย่อย ต่างต้องประสบปัญหาความเหลื่อมล้ำจากปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องของการเข้าถึงเทคโนโลยี ในโลกที่ทุกอย่างขับเคลื่อนด้วยกระแสดิจิทัล ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ถูกทิ้งไว้ข้างหลัง จนเกิดช่องว่างทางดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือดิจิทัลอย่างเท่าเทียม สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่แรงพอต่อการใช้งาน อุปกรณ์เชื่อมต่อต่าง ๆ ไปจนถึงความรู้เท่าทันในการใช้เทคโนโลยี (วิชาพล พลพิทักษ์ชัย, 2568)

2. ปัญหาด้านความปลอดภัยข้อมูล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนต้องถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัย ซึ่งเป็นเรื่องท้าทายที่ภาครัฐต้องจัดการเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูล โดยมี 10 ช่องโหว่ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่องค์กรต่าง ๆ ต้องรับมือดังนี้

2.1 การขาดความพร้อม เมื่อการโจมตีทางไซเบอร์ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลกเกิดขึ้นถี่และซับซ้อนมากขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรต่าง ๆ ก็ไม่ควรเพิกเฉยอีกต่อไป ถึงเวลาแล้วที่จะต้องทดสอบระบบรักษาความปลอดภัยของตนก่อนเกิดเหตุการณ์การรั่วไหล และเตรียมพร้อมรับมือให้ได้เมื่อเกิดปัญหา การไม่คาดการณ์ล่วงหน้าและรับมือเหตุการณ์รั่วไหลจะทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงเพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ตามเดิม

2.2 ภัยคุกคามปริศนา หากองค์กรต่าง ๆ จะเตรียมพร้อมได้นั้น จำเป็นต้องรู้อย่างแน่ชัดว่าภัยคุกคามต่าง ๆ นั้นมีอะไรบ้าง การรู้เขารู้เรา รู้จักศัตรูและทรัพย์สินที่มีถือเป็นสิ่งสำคัญ นอกเหนือจากการอัปเดตให้ทันพัฒนาการใหม่ล่าสุดแล้ว องค์กรยังสามารถหาข้อมูลสำคัญจากเว็บมืดเพื่อให้รู้ว่าภัยนั้นอยู่ที่ไหน

2.3 แต่ว่าเข้าไปไหม ผู้โจมตีอาจแฝงตัวเข้าไปในเครือข่ายขององค์กรและเฝ้ารอโอกาสเหมาะ ๆ ก่อนที่จะลงมือ องค์กรต่าง ๆ จึงควรติดตามค้นหาภัยคุกคามต่าง ๆ อย่างจริงจังเพื่อสกัดกั้นความพยายามและหยุดยั้งการโจมตีให้ได้ ก่อนจะเกิดขึ้นจริง เราสามารถดำเนินการปฏิบัติการติดตามค้นหาได้หากมีระบบเฝ้าระวังที่เหมาะสม หรือด้วยการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเว็บมืดเพื่อหาจุดอ่อนหรือจุดที่สามารถกอบโกยประโยชน์ภายในองค์กรได้



2.4 การขาดการเฝ้าระวัง องค์กรต้องแน่ใจว่าตนเองมีโซลูชันการเฝ้าระวังที่เหมาะสมแล้วหรือยังเพื่อค้นหาภัยคุกคามโดยเร็ว พฤติกรรมผิดปกติในเครือข่ายและปลายทางจำเป็นต้องได้รับการระบุเสียแต่เนิ่น ๆ เพื่อลดโอกาสเสี่ยงในการถูกโจมตีหรือฉ้อโกงของบริษัท

2.5 มีช่องโหว่เกิดขึ้น หากมีกระบวนการที่ต้องอาศัยมนุษย์ดำเนินงาน ก็อาจจะเกิดการฉ้อโกงและใช้ประโยชน์ในทางมิชอบขึ้นได้ หากไม่มีการเฝ้าระวังอย่างเหมาะสม การดำเนินธุรกิจเหล่านี้อาจกลายเป็นเรื่องยาก

2.6 ความปลอดภัยของโทรศัพท์มือถือ/โทรศัพท์บ้าน/การโทรศัพท์ระหว่างการเดินทาง ในองค์กรสมัยใหม่ การที่พนักงานทำงานระหว่างเดินทางหรือแม้แต่ช่วงที่ไม่ได้อยู่ที่ออฟฟิศนับเป็นเรื่องปกติไปแล้ว แสดงให้เห็นว่าองค์กรจะต้องเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ในรูปแบบใด ๆ ให้มีขอบเขตครอบคลุมเกินกว่าแค่สำนักงาน โดยจะต้องมีมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยสำหรับมือถือและโน้ตบุ๊ก รวมถึงปลุกฝังให้พนักงานตระหนักถึงความเสี่ยงและแผนการรับมือ

2.7 ความเสี่ยงของบุคคลที่สาม/ผู้จัดหาสินค้า นอกจากระบบและพนักงานขององค์กรตัวเองแล้ว จำเป็นต้องตรวจสอบว่าบุคคลที่สาม/ผู้จัดหาสินค้าที่คุณร่วมงานด้วยนั้นมีมาตรการและนโยบายด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แข็งแกร่งพอ โดยองค์กรคุณจะต้องหาวิธีการตรวจสอบและประเมินระดับความปลอดภัยของบุคคลภายนอกเหล่านี้ว่าเป็นระบบและสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ก่อการร้ายจะไม่มีทางใช้ประโยชน์จากช่องโหว่เหล่านี้ในการเจาะเครือข่ายขององค์กรเข้ามาได้

2.8 การรับมือกับปัญหายุ่งยาก เมื่อเกิดปัญหาขึ้น องค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการวิกฤตที่เหมาะสม โดยในช่วงที่ "เหตุการณ์สงบ" ควรมีการกำหนดแผนการรับมือวิกฤตให้มีรายละเอียดและมีการซักซ้อมกันเป็นอย่างดี จึงจะทำให้ทุกคนตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองได้ การรับมือเหตุการณ์อย่างไม่เหมาะสมอาจส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นกว่าเดิมหลายเท่า รวมทั้งชื่อเสียงบริษัทก็อาจเกิดความเสียหาย จนถึงระดับที่เรียกกลับคืนมาได้ยาก

2.9 อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things - IoT) อุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีการเชื่อมต่อกันมากขึ้นเรื่อย ๆ ผ่านทาง IoT จึงทำให้การโจมตีที่เคยเกิดขึ้นเพียงจุดเดียวกลายเป็นปัญหาที่ร้ายแรงขึ้นมากในปัจจุบัน ผู้ก่อการร้ายอาจหาทางเข้าสู่ระบบนั้น ๆ ได้ด้วยประตูอื่นที่เจาะเข้ามาได้ง่ายกว่า ซึ่งถือเป็นสิ่งเฝ้าระวังยากมาก และการตัดการเชื่อมต่อจากอุปกรณ์และระบบก็ไม่ใช่วิธีทางเลือกที่ดีนัก เนื่องจากโลกเราได้พัฒนาขึ้นโดยไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่



2.10 ความเสี่ยงด้านตัวบุคคล พนักงานอาจเป็นจุดอ่อนที่สุดขององค์กร แต่ก็อาจเป็นเกราะป้องกันที่แข็งแกร่งที่สุดได้ด้วยเช่นกัน พนักงานที่มีเจตนามุ่งร้ายอาจขายข้อมูลความลับหรือยอมให้ผู้โจมตีเข้าสู่เครือข่ายขององค์กร ส่วนพนักงานที่ไม่ใส่ใจก็อาจเผลอเปิดประตูทิ้งไว้ให้ผู้บุกรุกเข้ามาได้โดยไม่รู้ตัว อย่างไรก็ตาม พนักงานที่ตระหนักถึงความเสี่ยงต่าง ๆ และมีความรู้เกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ต้องระวังไม่ให้เกิดการรั่วไหล คือผู้ที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นเกราะป้องกันอย่างดีด้านแรกให้องค์กร พนักงานควรจะคุ้นเคยกับความเสี่ยงและมีวิธีรับมือกับปัญหาได้เป็นอย่างดี

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่



จากภาพองค์ความรู้ใหม่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัญหาและประเด็นความท้าทายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทย ประกอบด้วย

1. ด้านบริการ บริการภาครัฐจำนวนมากยังไม่อยู่ในรูปแบบ E-Service โดยยังมีหน่วยงานอีกกว่าร้อยละ 40 ที่ไม่สามารถพัฒนาบริการดิจิทัลได้ครบถ้วน 2. ด้านข้อมูล ข้อมูลสำคัญของบางหน่วยงานยังไม่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล หรือมีคุณภาพไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อยอดได้ 3. ด้านการเปิดเผยและมีส่วนร่วม การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มกลางยังไม่มากเท่าที่ควร และข้อมูลที่เปิดเผยส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบไฟล์ขึ้นพื้นฐานที่ไม่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกได้ 4. ด้านบุคลากร หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด 5. ด้านโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐ ผลการสำรวจความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงานภาครัฐ ยังคงสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานจำนวนมากมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน 6. ด้านกฎหมาย การปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล เช่น การเปิดเผยข้อมูลและการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ กฎหมายและกฎระเบียบหลายฉบับที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลยังเป็นเพียงร่างกฎหมายหรือร่างพระราชบัญญัติที่ยังไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้จริง 7. ด้านงบประมาณ การขาดความต่อเนื่องของการบริหารจัดการรวมไปถึง การจัดสรรงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหรือจัดทำโครงการตามแผนต่าง ๆ ทำให้การดำเนินการหรือการพัฒนาโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไม่ต่อเนื่องและอาจต้องยุติลง 8 ด้านอื่น ๆ ประเทศไทยยังมีความท้าทายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ผ่านมา เช่น ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ความไว้วางใจ (Trust) ที่มีต่อการให้บริการดิจิทัล นำไปสู่การกำหนดแผนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างมูลค่าเพิ่มอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ

สรุป

การจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัลเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนสามารถทำให้เกิดความมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสมากขึ้น นอกจากนั้นยังต้องมีการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร การสร้างแพลตฟอร์มที่เปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล การพัฒนานโยบายที่รองรับการ



เปลี่ยนแปลง ทั้งการยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น การพัฒนาบริการที่สะดวกและ เข้าถึงง่าย การสร้างมูลค่าเพิ่มอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ และส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ แม้ว่าจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัลจะมีข้อดี มากมาย แต่ก็ยังมีความท้าทายที่ภาครัฐจำเป็นต้องเผชิญ ทั้งความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึง เทคโนโลยี ปัญหาและประเด็นความท้าทายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านข้อมูล ด้านการเปิดเผยและมีส่วนร่วม ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ภาครัฐ ด้านกฎหมาย ด้านงบประมาณ ด้านอื่น ๆ ซึ่งประเทศไทยยังมีความท้าทายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ผ่านมา เช่น ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ของผู้ใช้บริการทั้งในแง่ทรัพยากรและทักษะ ความไว้วางใจ (Trust) ที่มีต่อการ ให้บริการดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2568). *บอกรัฐบาลดิจิทัล เคาะ 4 แพลตฟอร์มกลางเชื่อมต่อบริการ ประชาชน*. สืบค้น 16 มีนาคม 2568, จาก <https://shorturl.asia/ANbUM>
- ชินทร์ ธีรธิตยากร. (2560). *นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและนโยบายรัฐบาล ดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).
- บริษัท ดิโด้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). (2568). *ยกระดับภาครัฐกับการใช้ Big Data คลังข้อมูลขนาดใหญ่*. สืบค้น 16 มีนาคม 2568, จาก <https://shorturl.asia/eRla7>
- วิชาวพล พลพิทักษ์ชัย. (2568). *ช่องว่างทางดิจิทัล : ต้นเหตุของความเหลื่อมล้ำที่รอการแก้ไข*. สืบค้น 16 มีนาคม 2568, จาก <https://shorturl.asia/2AUjD>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). *ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและ บุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. นนทบุรี: สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. (2568). *ระบบเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID)*. สืบค้น 16 มีนาคม 2568, จาก <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/digitalid/>
- อนูรัตน์ อนันทนาร. (2566). *รัฐบาลดิจิทัลของไทย Thailand Digital Government*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- krumeyron. (n.d.). *Changes in technology*. Retrieved March 20, 2025, from <https://shorturl.asia/6aNqG>