

การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัล*

Adaptation of Government Organizations to the Era of Digital Government

พระมหาไถยน้อย ญาณเมธี (สาลงสิงห์) และพระศิลาศักดิ์ สุเมโธ (บุญทอง)
Phramaha Thainoi Yanamethi (Salangsing) and Phra Silasak Sumato (Buntong)
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
Mahamakut Buddhist University, Roi-Et Campus, Thailand
Corresponding Author, E-mail: nikkybaty2012@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่อง การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัลนี้ ผู้เขียนได้นำเสนอ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อก่อให้เกิด แนวโน้มความสำคัญในการปรับตัวองค์กรภาครัฐ มุ่งสู่แนวทางการแก้ปัญหาและสนองต่อการดำเนิน ตามนโยบายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสามารถนำไปใช้ในองค์กรภาครัฐทุกระดับ ทุกภาคส่วน ที่สำคัญ เพื่อให้บุคลากรภาครัฐได้ตระหนักถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่จะสามารถปรับเปลี่ยนเชิงกลยุทธ์บริบท รูปแบบ วิธีการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ด้วยเจตนารมณ์ความประสงค์ที่จะเสริมสร้างให้เกิดความพร้อม ทั้งในด้านการอบแนวคิด ด้านทักษะ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ เพื่อให้เกิดกระบวนการ เปลี่ยนแปลงแห่งยุคสมัยใหม่แบบยุครัฐบาลดิจิทัล เพิ่มขีดความสามารถต่อหน่วยงานภาครัฐหรือ ภาคเอกชนต่างก็ต้องแข่งขัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มารับ บริการในหน่วยงานหรือองค์กร เนื่องจากความต้องการของประชาชนในปัจจุบันต้องการความสะดวกและ รวดเร็ว จึงจำเป็นที่จะต้องผลักดันและการขับเคลื่อน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้เพื่อ การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลตามนโยบายของรัฐบาลดิจิทัลให้ได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การปรับตัวองค์กรภาครัฐ; รัฐบาลดิจิทัล

*ได้รับบทความ: 10 สิงหาคม 2564; แก้ไขบทความ: 31 สิงหาคม 2564; ตอรับตีพิมพ์: 29 กันยายน 2564

Received: August 10, 2021; Revised: August 31, 2021; Accepted: September 29, 2021



Abstract

This academic paper on the adaptation of government organizations to the digital government era the author has been presented with the objective of studying the adaptation of government era. In order to creative a trend of importance in the adjustment government organizations aiming to solve problems and respond to the implementation of government's electronic policy. To be able in using in the government organizations at all levels, all important sectors. So that government agencies personnel can recognize the urgent need to be able to change the strategic context. The way of working of government agencies with the intention of enhancing readiness both in conceptual frame work and skills in using modern information technology. In order to achieve the transformation process of the modern era like the digital government era, to increase the capacity of government agencies or the private sector, they have to compete with each other. Service providing aspect, service quickly responding to needs of people who come to receive services in agencies or organizations. Today's due to the needs of people need convenience and speed. Therefore, it is necessary to drive and drive by adoption of information technology. To work efficiency and effectively in accordance with the policies of the digital government in a sustainable way.

Keywords: adaptation of government organizations; digital government

1. บทนำ

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนนโยบายยกระดับขีดความสามารถเพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานของรัฐบาลดิจิทัลทั้งด้านเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคมเพื่อปฎิรูปเข้าสู่ Digital Government การที่ประเทศสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์แทบทุกด้าน

การติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมดำเนินบนฐานของข้อมูลในอินเทอร์เน็ตหลายประเทศในโลก จึงจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่ความเป็นดิจิทัล โดยภาครัฐในหลายประเทศเปลี่ยนแปลงจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดแนวโน้มทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโลกขึ้น ที่ผ่านมามีองค์กรภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอดและ



เมื่อโลกเริ่มก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วนจึงเกิดขึ้นโดยเฉพาะภาครัฐ ประเทศไทยได้เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนา และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อน และการพัฒนาประเทศ เพื่อการเปลี่ยนรูปแบบ การให้บริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัล เพื่อสร้างระบบการบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยีเป็นการบูรณาการการทำงาน หน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดการ กำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการ นำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง ตีต่อประสานงานองค์กรภาครัฐ (สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล, 2558)

สำหรับรัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัล เทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับ การทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างการ บริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่าง เป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงาน ภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ ข้อมูล รวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและ สำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐโดยการปรับปรุง อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับ คุณภาพชีวิตของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัล สามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ได้ในหลากหลายมิติไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาส ทางการเรียนรู้การเพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของ

องค์กรภาครัฐมากขึ้นเพื่อให้องค์กรภาครัฐได้รับ ประโยชน์สูงสุด จากเทคโนโลยีดิจิทัลหน่วยงาน ภาครัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องร่วมมือกันพัฒนา และยกระดับภาครัฐในภาพรวมให้ก้าวสู่การเป็น รัฐบาลดิจิทัลเพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนา ได้อย่างยั่งยืน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร, 2559)

นอกจากนี้ เป้าหมายที่สำคัญเกี่ยวข้องกับ รัฐบาลดิจิทัล คือ เป้าหมายการปฏิรูปกระบวนทัศน์ การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนทัศน์ของการ ปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการ ของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคง ปลอดภัย มีธรรมาภิบาล และมีเป้าหมาย การสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูล ข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สามารถเข้าถึง เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียม คุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้น จากการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะ บริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต โดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559)

บทความวิชาการนี้ ผู้เขียนจึงได้นำเสนอ ออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนแรกจะกล่าวถึงการปรับตัว องค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัล ในส่วน



ที่สองจะอธิบายระยะเวลาการปรับตัวองค์กร ภาครัฐมุ่งสู่ความเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัล และในส่วน สุดท้าย สรุปการปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2. การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัล

สำหรับการปรับตัวเพื่อเปลี่ยนสภาพองค์กร ภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัลเป็นแนวความคิด เสริมสร้างการนำดิจิทัลเพื่อตอบสนองด้านเศรษฐกิจ ดิจิทัลและสังคม เพื่อปฏิรูปประเทศคือ การที่ประเทศ สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยี ดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทูมนุชย์ และทรัพยากร อื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามนโยบายของรัฐบาล ตามแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายในภาพรวม คือ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การผลิตและการบริการ และสร้างโอกาสทางสังคม อย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของ ประชาชน เพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคลากร ทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการ ดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล และการปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้ บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่

โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (กระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

ในการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผน และเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาล ดิจิทัลสมบูรณ์แบบ โดยลักษณะของบริการภาครัฐ หรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือ ผู้ใช้บริการ ซึ่งหมายถึงการที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เชิงพื้นที่ และภาษา ที่มีความก้าวหน้าของด้าน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อจะช่วยให้รัฐบาล สามารถหลอมรวมการทำงานขององค์กรภาครัฐ เสมือนเป็นองค์กรเดียวกันกับรัฐบาลดิจิทัล ในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหาร บ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ และการปรับเปลี่ยน และยกระดับภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำเป็นต้องดำเนินการในหลายส่วนที่ประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนการวิธีการทำงานองค์กรภาครัฐ ด้วยและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลเน้นการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน โดยบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานจนเสมือนเป็น องค์กรเดียวกันนั้น จะต้องดำเนินการทำให้เกิดผลลัพธ์ การใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนด้าน ทรัพยากร (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร, 2559)



นอกจากนี้ การพัฒนาเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างของภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบแล้ว ยังรวมถึงการนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษเพื่อลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐโดยระบบ back office ของส่วนราชการต้องรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์ ต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลจำนวนมหาศาลในระบบด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการจัดการความปลอดภัยระบบไซเบอร์ด้วย (Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน, 2559) และเพื่อการสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างให้หน่วยงานองค์กรภาครัฐและภาคประชาชนอย่างเปิดเผย และการจัดเก็บเพื่อแลกเปลี่ยนและบูรณาการข้อมูลตามมาตรฐานเพื่อนำมาซึ่งการพัฒนากระบวนการข้อมูลรวมถึงชุดข้อมูลต่างๆ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐโดยไม่ยึดติดความเป็นเจ้าของและเปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมใหม่ในรูปแบบการให้บริการการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

และข้อมูลด้านสุขภาพที่จะสามารถพัฒนาสู่การให้บริการด้านสุขภาพดีถ้วนหน้า ทะเบียนข้อมูลผู้ป่วย เป็นต้น การเชื่อมโยงการบริหาร

จัดการการพัฒนาและการให้บริการของภาครัฐจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจที่เกิดจากการหลอมรวมทางสังคม รวมทั้งเกิดการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐอันนำไปสู่ความโปร่งใส และลดปัญหาการทุจริตการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559) เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมและการให้บริการที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน อย่างเช่น บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ บริการยืนยันตัวตน บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการโลจิสติกส์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการใช้งาน และให้บริการของประชาชนผู้รับบริการเป็นการแปรสภาพการบริการภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้เป็นต้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2558) และการยกระดับและทำให้บริการของภาครัฐที่มีต่อประชาชนจะสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างพลิกโฉมเพราะเป็นการเปลี่ยนทั้งระบบ ไม่ใช่การเปลี่ยนเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่มีความพร้อมเท่านั้น โดยประชาชนจะได้รับประโยชน์จากรัฐบาล



ดิจิทัลที่อยู่เคียงข้างและคอยให้บริการ รวมทั้งสนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มที่

3. ระยะเวลาการปรับตัวองค์กรภาครัฐมุ่งสู่ ความเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัล

แนวทางการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลต้องโปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว การบริการของภาครัฐต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ และต้องมีโครงสร้างพื้นฐานการจัดเก็บ การบริหาร ข้อมูลที่บูรณาการไม่ซ้ำซ้อน (สำนักงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์, 2559) พร้อมรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวกและเหมาะสมเพื่อส่งเสริมความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างใดก็ตาม การปรับตัวดังกล่าวต้องมีการดำเนินการตามลำดับอย่างเป็นระบบและระยะเวลาขององค์กรภาครัฐที่จะต้องลงทุน และสร้างฐานรากในการพัฒนารัฐบาลยุคดิจิทัล ในการบริหารจัดการของรัฐโดยจะถูกปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัลอย่างเป็นระบบ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559) ซึ่งมีการนำเอกสารแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษมากขึ้น การนำใช้ทรัพยากรแบบดิจิทัลมาใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ริเริ่มบูรณาการข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน นำไปสู่การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคท้องถิ่น และการมีชุดข้อมูลในระบบการให้บริการพื้นฐานองค์กร

ภาครัฐที่มีมาตรฐานสามารถเข้าถึงการแลกเปลี่ยน เชื่อมโยงและใช้งานร่วมกันได้ โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตามแบบรัฐบาลยุคดิจิทัลตามแนวนโยบายประชารัฐ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ บูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานอื่นๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, หน้า 1-52) โดยสมบูรณ์ และผู้บริหารภาครัฐสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกระดับ ใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อประกอบการวางแผน การตัดสินใจอย่างถูกต้องและทันสถานการณ์พัฒนาบริการภาครัฐ ตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อการบริหารจัดการภาครัฐและการบริการภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาภาครัฐ และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวก ทันสถานการณ์ มั่นคง ปลอดภัย และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส และน่าเชื่อถือ สามารถถูกตรวจสอบได้จากประชาชน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

ภาครัฐสามารถขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพภาครัฐมีกระบวนการทำงานเป็นระบบดิจิทัล โดยสมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลระหว่างภาครัฐจนเสมือนเป็นองค์กรเดียวได้ ยังสามารถ



เชื่อมโยงเข้าถึงประชาชนในด้านการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลที่สำคัญ และมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐร่วมการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ โดยรัฐจะแปรสภาพเป็นผู้จัดให้มีการบริการของรัฐจากรูปแบบเดิม ไปสู่รูปแบบการบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติตามหลักการออกแบบที่เป็นสากลผ่านระบบดิจิทัลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล โดยผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอต่อภาครัฐในการกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ทันสมัยมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการทำงานของภาครัฐมีความโปร่งใส ได้เปลี่ยนแปลงบทบาทภาครัฐในอนาคต โดยรัฐจะไม่ใช่ผู้สร้างบริการสาธารณะอีกต่อไป แต่บทบาทของรัฐในอนาคตเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก ผู้กำกับดูแลบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะระหว่างภาคเอกชนและประชาชนให้เกิดความเป็นธรรมประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพพื้นที่ และภาษาประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารบ้านเมืองโดยสมบูรณ์กับภาครัฐจะกลายเป็นผู้นำในด้านต่างๆ ของรัฐบาลยุคดิจิทัลรอบด้าน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

นอกจากนี้ การที่ภาครัฐไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัลได้นั้น มีปัจจัยหลักที่สนับสนุนหลายด้านแต่ปัจจัยดังกล่าว ยังคงประสบปัญหาที่แตกต่างกัน จึงต้องมีการแก้ไขปัญหานั้นควบคู่กันไปด้วยเพื่อให้รัฐบาลยุคดิจิทัลสามารถเกิดขึ้นได้จริงตามระยะการปรับตัวองค์กรภาครัฐไทย

สู่การเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัล และปัจจัยหลักที่สนับสนุนองค์กรภาครัฐในการก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัลคือ ด้านความพร้อมขององค์กรภาครัฐหน่วยงานภาครัฐ ที่ยังไม่ได้มีการบูรณาการระบบสารสนเทศหน่วยงานภาครัฐที่เชื่อมต่อกันมากเท่าที่ควร การใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐนั้น จึงทำได้ยากเพราะหน่วยงานภาครัฐยังคงจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนประชาชนจึงยังต้องยื่นข้อมูลเดิมซ้ำๆ ตามเงื่อนไขการรับข้อมูลที่ต่างกันของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลต่อฐานระบบข้อมูลยังขาดความเป็นเอกภาพทำให้ใช้เวลาในการให้บริการมากและมีภาระค่าใช้จ่ายสูงซึ่งไม่ก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่มแก่ทั้งหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ทำให้เกิดอุปสรรคสำคัญของการบูรณาการระบบสารสนเทศภาครัฐกล่าวคือการขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น แต่ละหน่วยงานของภาครัฐมีเงื่อนไขการจัดเก็บข้อมูล และหลักเกณฑ์ในการกำหนดชื่อรายการข้อมูลที่แตกต่างกัน ตามระบบโครงสร้างและรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการออกแบบมีพื้นฐานอยู่บนชื่อรายการข้อมูลที่ต่างจากการใช้กฎเกณฑ์การสื่อสารในการร้องขอเพื่อตอบสนองระหว่างระบบที่แตกต่างกัน ทำให้การบูรณาการหน่วยงานภาครัฐที่เชื่อมโยงหากันได้ยากขึ้นจะต้องทำการแก้ปัญหาคือความพร้อมขององค์กรภาครัฐพร้อมทั้งต้องปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐให้เกิดการบูรณาการการทำงานในลักษณะข้ามกระทรวงต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐส่วนต่างๆ ต้องบูรณาการการทำงานร่วมกันในลักษณะที่เป็นองค์กรรวมแทนที่การ



ทำงานแบบแยกส่วนดังที่ เคยถือปฏิบัติกันมาในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา เพื่อให้ระบบกลไกต่างๆ สามารถทำงานได้อย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ทิพย์ศรีน ภัคธณกุล และทศพล เชื้อวชาญ ประพันธ์, 2559, หน้า 99-123)

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การปรับตัวมุ่งสู่ความเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัลนั้น จะอาจจะเป็นไปได้ยาก เพราะต้องปรับแก้ข้อกฎหมายและกฎระเบียบเพื่อให้รัฐบาลยุคดิจิทัลสามารถดำเนินต่อไปได้ด้วยดีนั้น ไม่ใช่เพียงแต่ต้องแก้กฎหมายและกฎระเบียบทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเท่านั้น แต่ยังคงเกี่ยวไปถึงกฎหมายและกฎระเบียบด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องมีการทบทวนไปพร้อมๆ กัน ทั้งด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สภาพปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-service มากขึ้น รวมถึงมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น แต่ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีวิวัฒนาการอย่างรวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ส่งผลต่อข้อมูลสำคัญหลายอย่างที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนและการบริหารราชการที่ถูกจัดเก็บ และประมวลผลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น แต่ยังมีด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชน แม้ว่าประชาชนเริ่มมีการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ก็ตามแต่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากอุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ และแท็บเล็ต แต่ส่วนใหญ่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความสนุกสนานบันเทิง โดยไม่ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลไปก่อให้เกิด

ประโยชน์เท่าที่ควร ซึ่งประชาชนควรมีความรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร และมีทักษะในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และการแก้ปัญหาการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนนั้น จะต้องมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับประชาชนเสียใหม่ โดยต้องรวมการคิดวิเคราะห์แยกแยะสื่อต่างๆ และให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน โดยจัดให้มีการอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและสร้างวิถีคิดแก่ประชาชน ยกตัวอย่างเช่น องค์กรภาครัฐจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อการเข้าถึงข่าวสารข้อมูลต่างๆ และด้านการให้บริการต่างๆ ขององค์กรภาครัฐและควรจัดโครงการอบรมประชาชนทั่วประเทศ เช่น แม่บ้าน ชวนา ทหาร ให้ได้เรียนรู้ถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้ได้ถึงร้อยละ 50 ของประชากรทั้งประเทศ และด้านทรัพยากรบุคคล ในขณะที่ประเทศกำลังปรับเปลี่ยนและยกระดับขีดความสามารถขององค์กรภาครัฐให้เป็นรัฐบาลยุคดิจิทัลแก่กลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารกลับมีจำนวนน้อยมากภายในประเทศด้านบุคลากรวัยทำงานที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัล โดยตรง



รวมทั้งมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกำลังเป็นที่ต้องการในองค์กรภาครัฐ เพราะจะนำไปสู่การสร้างสินค้าและรูปแบบให้บริการเพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในอนาคตมากขึ้น การแก้ปัญหาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังขาดแคลนอย่างต่อเนื่องภายในประเทศนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งปริมาณและคุณภาพบุคลากรให้เพียงพอ นอกจากนี้ การพัฒนาคนที่มีความรู้ที่เพียงพอแล้ว ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับระบบโครงสร้างกำลังคนทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบในลักษณะของการบูรณาการ โดยเตรียมความพร้อมทางด้านกำลังคนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

4. สรุป

ในการปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัล ภาครัฐต้องจัดทำนโยบายและขอบเขตการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้กว้างไปกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขอบเขตการบริการภาครัฐที่ชัดเจน และต้องมีภาวะผู้นำทางรัฐบาลยุคดิจิทัล มีการดูแลป้องกันข้อมูลส่วนตัว และการเปิดเผยข้อมูล พร้อมกับการสร้างนวัตกรรมบริการภาครัฐ สร้างความเป็นสากลให้กับรัฐบาลดิจิทัล มีการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขนาดใหญ่ไปพร้อมกับการพัฒนาความสามารถของเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นกลไกในการแปลงนโยบาย

ไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้ สิ่งที่ต้องเร่งดำเนินการคือการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ไปพร้อมๆ กับการสร้างรัฐบาลแห่งการเรียนรู้จะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง และก้าวเข้าสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัลขององค์กรภาครัฐให้ประสบความสำเร็จจะต้องเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการปรึกษาหารือ การสำรวจ และการรับฟังความเห็นของประชาชน มีกระบวนการตรวจสอบติดตามความคืบหน้าการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยให้ความสำคัญกับการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการเพิ่มประสิทธิภาพ การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลต้องเป็นไปอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อให้การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงต่อความต้องการ ความจำเป็น และความเหมาะสมของประชาชน

ทั้งนี้ ประเทศกำลังอยู่ในช่วงของการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเพื่อยกระดับขีดความสามารถของระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งรัฐบาลยุคดิจิทัลเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริการดิจิทัลของภาครัฐและเป็นการดำเนินงานบริการพื้นฐานดิจิทัลของภาครัฐเพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลต่อไป การปรับตัวเพื่อเปลี่ยนแปลงองค์กรภาครัฐให้กลายเป็นยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัลถือเป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลที่มุ่งสนับสนุนการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศไทยให้ประสบผลสำเร็จ และจะนำไปสู่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการใช้นวัตกรรม

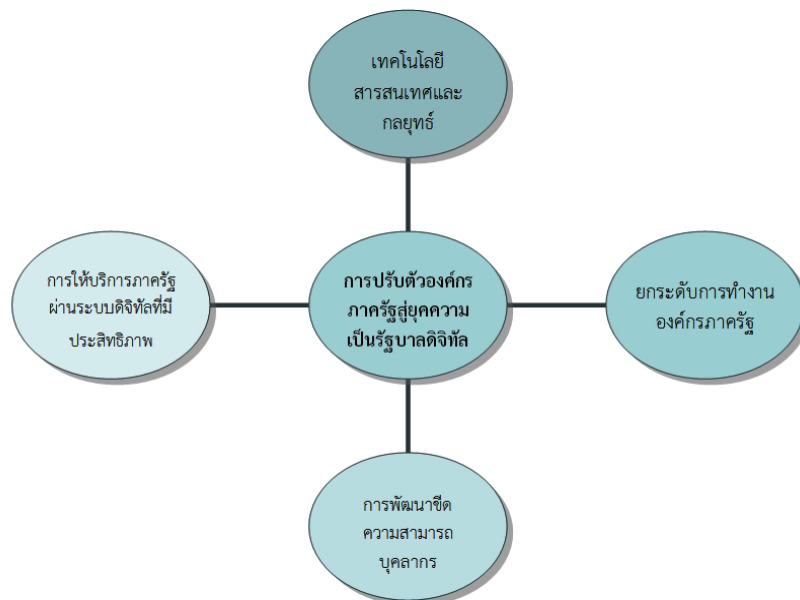


เพื่อให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางทางอุตสาหกรรมดิจิทัล และมีสังคมที่มีความเท่าเทียมกันจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลองค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และผลักดันให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืนต่อไป

5. องค์ความรู้ที่ได้รับ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญส่งผลต่อสังคมและเศรษฐกิจการเมือง ย่อมส่งผลต่อการปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัล โดยการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานขององค์กรภาครัฐให้มีความทันสมัยเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชนการทำงานอย่างเป็นระบบและสามารถพึ่งพา

ทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูลรวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ มาเชื่อมโยงใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ตามหลักธรรมาภิบาลเดียวกัน โดยการกำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนข้อมูลแบบดั้งเดิมไปสู่รูปแบบดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรและการเตรียมการเครื่องมือดิจิทัลเพื่อรองรับการทำงานรวมทั้งการปรับเปลี่ยนกฎหมาย กฎ ระเบียบให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมเชิงดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสริมเสริมให้เกิดการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้ต่อไป



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- _____. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (8 กุมภาพันธ์ 2559)*. เข้าถึงได้จาก <https://drive.google.com/file/d/0B11LkgVnaSG4Uk50UnNqOGI0d2c/view>
- ทิพย์ศรีน ภัคชนกุล และทศพล เชี่ยวชาญประพันธ์. (2559). การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลแบบเปิด: นวัตกรรมการบริหารราชการแผ่นดินยุคดิจิทัลของประเทศไทย. *การประชุมวิชาการสถาบันพระปกเกล้า, ครั้งที่ 18 ประจำปี 2559*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) กับอนาคตประเทศไทย. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, 53(2), 1-52.
- _____. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2558). *ศัพท์น่ารู้: รัฐบาลในรูปแบบต่างๆ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/article/35849/>
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2559). (ร่าง) *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561)*. เข้าถึงได้จาก https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2016/02/file_7cc8f50f946afbc2d7c89b4768ef609c.pdf
- _____. (2559). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561)*. กรุงเทพฯ: ไอที ออล ดิจิตอล พรินท์ จำกัด.
- สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). *ภาครัฐกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล*. เข้าถึงได้จาก <http://web.krisdika.go.th/data/outsitedata/ManagementSystem/pdf/digital01.pdf>
- Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน. (2559). เข้าถึงได้จาก http://digital.forest.ku.ac.th/TFCC/TCERN2017/PW/Thailand_40_PM.pdf

