

เทคโนโลยีกับบริหารการทำงานในภาครัฐหลังเกิดการแพร่ระบาดของโควิด - 19
**Technology and Administrative Work of Government
After COVID-19 Pandemic**

ฐิตาภา จันทโรจน์,
นฤมล กุมภพันธ์ และ ธนัสถา โรจนตระกูล
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
**Thitapha Jantharote,
Narumon Kumphaphan and Tanastha Rojanatrakul**
Pibulsongkram Rajabhat University
Corresponding Author, E-Mail : narumonbiw220242@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้กล่าวถึงเทคโนโลยีกับบริหารการทำงานในภาครัฐหลังเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยการอธิบายแนวคิดและวิธีการในการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้กับการทำงานของภาครัฐ รวมทั้งการส่งผลกระทบต่อบริหารงานภาครัฐหลังจากเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 และศึกษาวิเคราะห์ว่ามีการนำเทคโนโลยีใดบ้างเข้ามาขับเคลื่อนควบคู่ไปกับการทำงานในภาครัฐแบบเต็มรูปแบบ เพื่อที่จะสอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 อย่างแท้จริง โดยพบว่าการระบาดของโควิด - 19 นั้นส่งผลกระทบต่อประเทศไทย และบริหารการทำงานในภาครัฐเป็นอย่างมาก ทำให้ภาครัฐต้องมีการปรับตัวในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน และตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน เว็บไซต์และยังมีการพัฒนาโซลูชัน AI เพื่อการวิเคราะห์โรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 จะเห็นได้ชัดว่าระบบการทำงานของภาครัฐผ่านการปรับใช้เทคโนโลยีนั้นส่งผลให้ระบบงานมีความรวดเร็วและทันสมัยมากขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

คำสำคัญ: เทคโนโลยี; บริหารการทำงาน; ไวรัสโควิด-19; รัฐบาล

* วันที่รับบทความ: 5 กรกฎาคม 2565; วันที่แก้ไขบทความ 2 สิงหาคม 2565; วันที่ตอบรับบทความ: 4 สิงหาคม 2565

Received: July 5, 2022; Revised: August 2, 2022; Accepted: August 4, 2022

Abstracts

This article focuses on technology and administrative work of the government after COVID-19 pandemic. There are explanation of concepts and the ways the government employs technology for its administrative work, including the consequences of having employed that technology in the government working area after the pandemic. There is also an analysis of different kinds of technology which the government uses altogether with its full administration, based on the national strategy “Thailand 4.0”. According to the pandemic of COVID-19, the government has adapted its working platform by having technology as one of the main influences and there is a better realization about the importance of technology in the administrative field. The government starts developing applications, websites, and AI (Artificial Intelligence) Solution to examine COVID-19. As we can see, the administrative work of the government through technology brings a better, up-to-date, and fast administration system for these days and in the near future.

Keywords : Technology; Work Context; COVID-19; Government

บทนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยพบครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน ซึ่งเป็นเมืองที่มีประชากรกว่า 19 ล้านคน นับว่ามากที่สุด ในภาคกลางของประเทศจีน โดยวันที่ 30 ธันวาคม 2562 สำนักงานสาธารณสุขเมืองอู่ฮั่นได้ออกประกาศเป็นทางการว่าพบโรคปอดอักเสบโดยไม่ทราบสาเหตุ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับตลาดอาหารทะเลที่เมืองอู่ฮั่น โดยสาเหตุที่เป็นไปได้มากที่สุดในการติดต่อสู่คนคือการสัมผัสกับเนื้อสัตว์ประเภทต่างๆที่วางขายในตลาด และเนื่องจากเมืองอู่ฮั่นเป็นเมืองใหญ่ที่มีประชาชนอยู่หนาแน่น จึงทำให้การระบาดแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว มีผู้ป่วยหนักและผู้เสียชีวิตจำนวนมาก หลังจากพบการระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนและองค์การอนามัยโลก ได้ออกมาระบุว่าไวรัสชนิดดังกล่าว คือ SARS-CoV-2 เรียกว่า COVID-19 (ย่อมาจาก CO แทน corona, VI แทน virus, D แทน disease และ 19 แทน ปี 2019) ตามการประกาศชื่ออย่างเป็นทางการที่ใช้เรียกโรคทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ขององค์การอนามัยโลก และพบการแพร่เชื้อจากคนสู่คนผ่านละอองฝอยขนาดเล็ก (Aerosol) องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern – PHEIC) ในวันที่ 30 มกราคม 2563 ต่อมาได้พบผู้ป่วยยืนยันในหลายประเทศทั่วโลก ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลกประกาศโรค COVID-19 ระบาดใหญ่ (Coronavirus Pandemic) มีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากประเทศจีนเป็นจำนวนมากอย่างรวดเร็ว เช่น เกาหลีใต้ อิตาลีอิหร่าน สเปน ฝรั่งเศส พบผู้ป่วยรายใหม่ทั่วโลกเพิ่มขึ้นวันละประมาณ 3,000-4,000 ราย มีผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นวันละประมาณ 200-300 ราย อัตราการเสียชีวิตจากโรคประมาณร้อยละ 3.5 กลุ่มผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ ผู้สูบบุหรี่ และผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคหัวใจ โรคเบาหวานซึ่งยุโรป (อิตาลีฝรั่งเศส อังกฤษ สเปน เป็นต้น) สหรัฐอเมริกา ลาตินอเมริกา (บราซิล) รัสเซีย อินเดีย แอฟริกาใต้ ได้

ทยอยเป็นศูนย์กลางการระบาดและเป็นพื้นที่ระบาดต่อเนื่องหรือระลอกใหม่ ซึ่งพบว่าการเกิดวิกฤติกลายพันธุ์ของเชื้อโควิด 19 เป็นสาเหตุของการแพร่กระจายที่รวดเร็วมากขึ้น (เสกสันต์ พันธุ์บุญมี, 2565 : ออนไลน์)

สำหรับในประเทศไทยนั้น จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ระบาดไปทั่วโลก กรมควบคุมโรคได้เปิดศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center: EOC) ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2563 เพื่อตอบโต้การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเริ่มคัดกรองหาผู้ติดเชื้อที่ช่องทางเข้าออกประเทศ โดยประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อรายแรกเป็นนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางเข้าประเทศไทยเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 ภายในเวลา 2 สัปดาห์และเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2563 ประเทศไทยมีรายงานผู้ป่วยชาวไทยรายแรก อาชีพขับรถแท็กซี่ ซึ่งไม่เคยมีประวัติเดินทางไปต่างประเทศ แต่มีประวัติขับรถแท็กซี่ให้บริการกับผู้โดยสารชาวจีน ในระยะต่อมาจำนวนผู้ป่วยได้เพิ่มขึ้นต่อเนื่องอย่างช้าๆ ทั้งผู้ป่วยที่เดินทางมาจากต่างประเทศ และผู้ป่วยที่ติดเชื้อภายในประเทศ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 กำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 เป็นโรคติดต่ออันตราย ลำดับที่ 14 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ 2558 เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวังป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย ในระยะต่อมาได้พบการแพร่ระบาดใหญ่ โดยเป็นการติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อน (Cluster) คือ การแพร่ระบาดในสนามมวย และสถานบันเทิง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการรวมกลุ่มคนจำนวนมากและมีความแออัด ประกอบกับในระยะดังกล่าวมีการประกาศปิดเมืองในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกิดการเคลื่อนย้ายของประชากรออกไปยังจังหวัดต่างๆ ทำให้ผู้สัมผัสเชื้อกระจายออกไปยังต่างจังหวัด จนทำให้ยอดผู้ติดเชื้อของประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตั้งแต่มิถุนายนเป็นต้นมาเป็นเหตุให้รัฐบาลต้องยกระดับการบริการจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในประเทศไทยให้อยู่ในวงจำกัด โดยสั่งการให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ ตามกฎหมาย และจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2563 การยกระดับมาตรการในการเฝ้าระวัง และควบคุมการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการเร่งด่วนในการป้องกัน วิกฤตการณ์ จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี และขอให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และเอกชนทุกแห่งดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมโดยมาตรการดังกล่าว แบ่งออกเป็น 2 มาตรการสำคัญ ประกอบด้วย 1) การป้องกันและสกัดกั้นการนำเข้าเชื้อเข้าสู่ประเทศไทย 2) การยับยั้งการระบาดภายในประเทศกระทรวงสาธารณสุข (เมืองเพลง ปัญญาโชติ, 2565 : ออนไลน์)

จะเห็นได้ว่าหลังจากมีการออกประกาศต่าง ๆ ประเทศไทยพบจำนวนผู้ติดเชื้อลดลงอย่างเห็นได้ชัด โดยในช่วงเดือนพฤษภาคมเป็นต้นมา ผู้ติดเชื้อที่พบส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศและอยู่ในสถานที่กักกันเพื่อสังเกตอาการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งภาคการผลิต ภาคการค้า ภาคบริการ ภาคเกษตร และภาคอุตสาหกรรม ที่

ประสบปัญหาการขาดสภาพคล่อง ธุรกิจชะลอตัว ส่งผลให้ผู้ประกอบการ SMEs บางรายต้องหยุดกิจการ มีการเลิกจ้างแรงงานจำนวนมาก รวมทั้งธุรกิจขนาดเล็ก หาบเร่ แผงลอย ตลาดสด ที่ได้รับผลกระทบโดยทั่วกัน นอกจากนี้การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ยังส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง ประชาชนเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันทเหตุการณ์ ทำให้เกิดความไม่เข้าใจหรือถูกหลอกลวง สร้างความเสียหายซ้ำเติมให้สังคม อย่างไรก็ตามผลจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ได้ก่อให้เกิดความปกติในรูปแบบใหม่ (New Normal) ขึ้นในสังคมไทย เช่น สังคมไร้เงินสด การทำงานทางไกล การเรียนการสอนออนไลน์ ซึ่งเป็นโอกาสในการปรับเปลี่ยนเศรษฐกิจและสังคมไทย โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในแง่มุมต่างๆ มากขึ้น เช่น การซื้อ-ขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การทำงานจากบ้าน (Work from Home) และการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

แนวคิดและวิธีการดำเนินการในการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้กับการทำงานของภาครัฐ หลังจากเกิดการแพร่ระบาดโควิด-19

เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการก่อให้เกิด New Normal ในสังคมไทย โดยเทคโนโลยีดิจิทัลได้ถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการบรรเทาความรุนแรงของสถานการณ์ สร้างความรู้ความเข้าใจ และช่วยเหลือประชาชนให้สามารถดำเนินชีวิตหรือทำกิจกรรมทางกายภาพได้อย่างใกล้เคียงกับสถานการณ์ปกติ ดังนั้น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (สศด.) จึงได้ดำเนินการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อบรรเทาผลกระทบ ลดความเสียหาย พื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ก่อนที่จะเกิดการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ในปี 2562 การทำงานของภาครัฐยังคุ้นชินกับการใช้เอกสารสำหรับประกอบและอ้างอิงในการปฏิบัติงาน หรืออาจถูกเรียกว่าเป็นระบบสำนักงานกระดาษ (Paper Office) ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างปัญหาในเรื่องความล่าช้า การใช้สถานที่ในการจัดเก็บและเก็บรักษาเกินความจำเป็น และจัดเป็นหนึ่งในโครงสร้างการเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรระบบงานสารบรรณของภาครัฐที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรกระดาษ ทรัพยากรบุคคล ขั้นตอน และเวลาในการปฏิบัติการค่อนข้างมาก แต่ก็เป็นมาตรฐานให้หน่วยงานภาครัฐทั่วไทยถือปฏิบัติในรูปแบบและลักษณะที่ใกล้เคียงกันแบบหลีกเลี่ยงไม่ได้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2560 มีการพยายามใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานของภาครัฐมากขึ้น ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ซึ่งถือเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายของรัฐบาลไทยที่มุ่งหวังจะปรับเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจแบบเดิมของไทยให้ไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายใต้เอกสารงบประมาณ ฉบับที่ 4 งบประมาณรายจ่าย ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยแผนงานดังกล่าวได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปี 2560 รวมทั้งหมด 4,973.2685 ล้านบาท ซึ่งนับว่าเป็นสัญญาณที่ดีในการก้าวเข้าสู่ความเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยีตามกระแสโลกาภิวัตน์ แม้ว่าจะมีการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีในการทำงานของภาครัฐมากขึ้น ภาคส่วนต่างๆ ยังคงมีการ

ยึดการทำงานในรูปแบบสำนักงานกระดาษเช่นเดิม แต่ในระยะเวลา 2 ปีหลังจากนั้น (วิไลพร ทวีลาภพันทอง, 2565 : ออนไลน์) การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ทำให้มีการตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ (กมลรัตน์ จูมา, 2565 : ออนไลน์) ดังนี้

1. แอปพลิเคชัน “SydeKick for Thai Fight COVID” สำหรับการติดตามและเฝ้าระวังผู้ที่จำเป็นต้องกลับไปกักตัวเองอยู่บ้าน เพื่อลดความเสี่ยงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 (ความร่วมมือระหว่าง สสค. หน่วยงานภาครัฐ และกลุ่ม Digital Startup)

2. แอปพลิเคชัน “Card2U” และเว็บไซต์ “Thai Fight COVID” สำหรับการสื่อสารข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อรวบรวมและเสนอข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือทั้งหมดไว้ในที่เดียว ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น รายงานสถานการณ์ผู้ติดเชื้อในประเทศและทั่วโลก ข้อมูลประกาศของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ สถานที่จำหน่ายหน้ากากอนามัย เจลล้างมือและถังออกซิเจน และรายชื่อพร้อมพิกัดที่ตั้งโรงพยาบาลที่รับตรวจโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 เป็นต้น (ความร่วมมือระหว่าง สสค. บริษัท อีคาร์ทสตูดิโอ จำกัด และ บริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด)

3. เว็บแอปพลิเคชัน “เปิดไทยสู้ภัย” สำหรับการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพื่อการปฏิบัติตัวและรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 อย่างมีสติ ผ่านแอคเคาท์ Facebook page เปิดไทยสู้ภัย และ Twitter @Pedthaisuphai (ความร่วมมือระหว่าง สสค. สมาคมไทยเทคสตาร์ทอัพ กรมควบคุมโรค และสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน))

4. แอปพลิเคชัน “หมอชนะ” สำหรับการประเมินความเสี่ยงของตนเอง เพื่อให้ประชาชนประเมินตัวเอง จากการทำแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ความเสี่ยงจากประวัติของการเดินทาง การติดต่อกับผู้มีความเสี่ยง ทำให้ประชาชนรู้ความเสี่ยงของตัวเอง จะได้ปฏิบัติตัวได้อย่างเหมาะสม ได้รับการรักษาเร็วขึ้น และแพทย์สามารถรู้ความเสี่ยงของคนไข้โดยไม่สามารถปกปิดได้

การพัฒนาโซลูชัน AI เพื่อการวิเคราะห์โรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 โดยสสค. ร่วมกับ บริษัท Huawei นำระบบ AI มาวิเคราะห์โรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 จากภาพถ่ายรังสีที่ได้จากการใช้เครื่อง CT scan เอกซเรย์ปอดคนไข้ โดยเมื่อมีการทำ CT scan ระบบ AI จะนำผลเอกซเรย์ไปเทียบเคียงกับตัวอย่างภาพเอกซเรย์ปอดของผู้ป่วยติดเชื้อไวรัส COVID-19 ในประเทศจีน ซึ่งได้เก็บข้อมูลไว้กว่า 20,000 ตัวอย่างจากผู้ป่วยมากกว่า 4,000 ราย เพื่อวินิจฉัยเบื้องต้นว่าคนไข้มีความเสี่ยงที่จะติดเชื้อไวรัส COVID-19 หรือไม่ โดยได้มีการนำระบบ AI ดังกล่าว ไปติดตั้งที่โรงพยาบาลรามารามิบัติ และโรงพยาบาลศิริราช เรียบร้อยแล้ว (เสกสรรค์ พันธุ์บุญมี, 2565 : ออนไลน์)

เทคโนโลยี AI เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่จะช่วยให้แพทย์นำมาใช้วินิจฉัยผลตรวจ CT scan ของผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัส COVID-19 ได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว สามารถวิเคราะห์ผลได้ภายในเวลาเพียง 25 วินาทีต่อ 1 เคส และมีความแม่นยำสูงถึง 96% จึงลดภาระให้บุคลากรทางการแพทย์ไทยได้เป็นอย่างมาก ที่สำคัญความเร็วในการส่งข้อมูลของเครือข่าย 5G จะยิ่งเพิ่มประสิทธิภาพให้บุคลากรทางการแพทย์รับมือสถานการณ์

ในขณะนี้ได้ดียิ่งขึ้น เพราะช่วยให้ระบบทางการแพทย์สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ช่วยติดตามอาการ และเก็บข้อมูลคนไข้ดีขึ้น อีกทั้งช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรทางการแพทย์มีประสิทธิภาพขึ้นอีกด้วย (เสกสันต์ พันธุ์บุญมี, 2565 : ออนไลน์)

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ชัดว่าระบบการทำงานของภาครัฐผ่านการปรับใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมส่งผลให้ระบบงานมีความรวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น เป็นการยืดหยุ่นต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร กล่าวคือ ระบบโครงสร้างการทำงานเดิมแบบระบบสำนักงานกระดาษไม่ได้ถูกทำให้หายทั้งหมด แต่ถูกเติมเต็มและแทนที่ในบางส่วนโดยเทคโนโลยี และปฏิเสธไม่ได้ว่าการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิถีปฏิบัติงานตามนโยบาย Thailand 4.0 อีกทั้งยังช่วยให้เห็นความแตกต่างของการทำงานภาครัฐมากขึ้น ผ่านตัวแปรที่เรียกว่า เทคโนโลยี ภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลโดย ณ ปัจจุบันนี้การทำงานของภาครัฐนั้น มีการเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการ การทำงานในอดีตเมื่อ 10-20 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากปัจจุบันองค์กรภาครัฐนั้นได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งาน องค์กรทุกองค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก หรือกระแสสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 นี้ ซึ่งถือได้ว่าส่งผลกระทบค่อนข้างมากกับความเป็นอยู่ของประชาชน รวมถึงการดำรงชีวิตของคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นการเว้นระยะห่างจากสังคมเมื่อออกไปในที่สาธารณะ ลดการพบปะผู้คน ภายนอก หรือแม้แต่งดการสังสรรค์กับผู้คนจำนวนมาก รวมไปถึงการทำงานแบบ **work from home** หรือเรียกว่า “การทำงานที่บ้าน” ซึ่งถือได้ว่าเป็นกระแสการทำงานยุคใหม่เพื่อสอดคล้องกับการเว้นระยะห่างในสังคม ที่ตามมาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำลง ทำให้ทุกหน่วยงานในองค์กรจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในสำนักงานควบคู่ไปกับกระบวนการ การทำงานรวมถึงงานบริการประชาชนไม่ว่าจะเป็นข้าราชการพนักงาน ลูกจ้างทุกหน่วยงาน หรือแม้แต่ประชาชนทั่วไปได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีกันเป็นจำนวนมาก

การนำเทคโนโลยีมาใช้และผลกระทบต่อบริบทการทำงานของภาครัฐหลังจากเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19

เทคโนโลยีนั้นเปรียบเป็นส่วนหนึ่งที่จำเป็นของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการในการทำงานและติดต่อสื่อสารได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะกระบวนการในการทำงานที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การนำข้อมูลมาใช้ เทคโนโลยีเหล่านี้ได้แก่ อินเทอร์เน็ต การประชุมวิดีโอทางไกล ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจ เอกสารออนไลน์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดและประสิทธิภาพสูงสุดในทุกๆ ด้านการทำงานของภาครัฐซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นเทคโนโลยีที่ภาครัฐใช้กันในปัจจุบันจึงถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้งานนั้นสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล การแก้ไขเปลี่ยนแปลง การเรียกดูข้อมูล การ

ประมวผล การใช้งานร่วมกันแบบหลาย ๆ คน และการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ สามารถทำได้ง่ายมากยิ่งขึ้น มีค่าใช้จ่ายต่ำลง เพิ่มคุณค่าและประโยชน์ในการใช้งานข้อมูล และสารสนเทศที่ได้มาจะมีคุณภาพในการนำไปวิเคราะห์และใช้งานมากขึ้น (รัฐพล วงศาโรจน์, 2565 : ออนไลน์)

ในขณะที่เดียวกันเทคโนโลยียังสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการทำงานให้มีต้นทุนที่ต่ำลง ใช้เวลาในการทำงานที่ลดลง และส่งผลลัพธ์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว ซึ่งการทำงานของหน่วยงานรัฐโดยใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันที่โดดเด่นจะมีดังนี้ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงาน (Office Technology) คือ เทคโนโลยี ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกันเพื่อใช้ในการบริหารงานสำนักงาน ช่วยให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความคล่องตัว ตอบสนองผู้ใช้ได้ดี ความแม่นยำในการใช้ข้อมูลข่าวสาร และนำมาซึ่งการตัดสินใจที่ดีและถูกต้อง ประสิทธิภาพ และมีความประหยัดซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงานจะมีเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในสำนักงานนั้น ประกอบด้วยเทคโนโลยี 3 ประเภท (พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์, 2559 : 33-45) ดังนี้

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในปัจจุบันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้กับงานสำนักงานได้แก่เทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง ตัวเครื่องและอุปกรณ์ประกอบของคอมพิวเตอร์ เช่น จอภาพ แป้นพิมพ์ เมาส์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น เทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่นำมาใช้สำหรับควบคุมให้อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ทำงานสัมพันธ์กัน ในสำนักงานนิยมใช้ชุดคำสั่งในงานด้านประมวลผลค่า การคำนวณ การสร้างฐานข้อมูล และการนำเสนองาน เป็นต้น เทคโนโลยีฐานข้อมูล (Database) ฐานข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการทำงานสำนักงานปัจจุบัน เนื่องด้วยต้องการให้การตัดสินใจ หรือการทำงานต่าง ๆ มีความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดจึงมีการพัฒนา

2. เทคโนโลยีสำนักงาน เทคโนโลยีสำนักงาน หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สามารถช่วยให้งานสำนักงานสะดวกขึ้นเช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องทำสำเนาระบบดิจิทัล เครื่องโทรสาร เครื่องฉายภาพ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสำนักงานเหล่านี้สามารถทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่น้อยลง ขนาดอุปกรณ์ต่าง ๆ มีขนาดเล็กลง ทำให้ธุรกิจสามารถจัดซื้ออุปกรณ์เหล่านี้ได้โดยง่าย

3. เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร ในปัจจุบันการสื่อสารมีหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ การสื่อสารผ่านดาวเทียม เป็นต้น ในปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารที่ประหยัดและนิยมใช้กันมากและพบว่า เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการทำงานในสำนักงาน เนื่องด้วยความสามารถในการสื่อสารรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความเร็วที่เพิ่มขึ้นจากระบบเทคโนโลยี และเทคโนโลยีมีขนาดและต้นทุนที่ลดลง เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่นิยมใช้ในสำนักงานได้แก่ ระบบอินทราเน็ต (Intranet) และ ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้เกิดการประชุมทางไกล หรือการส่งผ่านข้อมูลได้

ง่ายและรวดเร็วขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด – 19 นั้น เทคโนโลยีเปรียบเสมือนฮีโร่ในยุคโควิด-19 เทคโนโลยีที่เหมาะสม (Appropriate Technology) ไม่จำเป็นต้องเป็นเทคโนโลยีล้ำสมัยที่สุด

เทคโนโลยีที่ง่ายต่อการประยุกต์ใช้ในสังคมปัจจุบัน และมีโอกาสสูงในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้จริง เทคโนโลยีที่ภาครัฐนำมาใช้ควบคู่กับการทำงานนั้นจะเป็นระบบการทำงานในรูปแบบ AI เป็นการยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการบริหารงานผ่านอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่า **Government e-Service** ซึ่งเป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์การในหน่วยงานต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพโปร่งใสประชาชนสามารถเข้าถึงระบบ และสามารถตรวจสอบได้โดยมุ่งเน้นการให้บริการ การจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชน รวมไปถึงภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ เหนือในการพิจารณาว่าระบบสารสนเทศของหน่วยงานจัดว่าเป็นระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ ครอบคลุมถึงระบบดังกล่าวมีการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลภายนอกหรือไม่ โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้ง ประชาชน หน่วยราชการ ภาครัฐกิจ และองค์กรอื่นๆ สำหรับรูปแบบการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท (เสกสันต์ พันธุ์บุญมี, 2565 : ออนไลน์) ดังนี้

1. ภาครัฐต่อภาครัฐกิจ เป็นรูปแบบการให้บริการของรัฐบาลต่อภาครัฐกิจ โดยภาครัฐกิจสามารถค้นหาข้อมูลหรือทำธุรกรรมผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐได้
2. ภาครัฐต่อประชาชน ประชาชนสามารถใช้บริการค้นหาข้อมูลหรือดำเนินธุรกรรมโดยผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐได้
3. ภาครัฐต่อภาครัฐด้วยกัน เป็นรูปแบบการทำงานที่แต่ละหน่วยงานในภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ โดยมีการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายสารสนเทศระหว่างหน่วยงานของกระทรวงต่างๆ เข้าด้วยกัน รวมทั้งการเชื่อมโยงไปที่หน่วยงานระดับท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อลดระยะเวลาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลของทางราชการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ภาครัฐต่อพนักงานในสังกัด พนักงานในสังกัดกระทรวง ทบวง กรม กองต่างๆ สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการภายในหน่วยงานสังกัดของตนเองได้ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ รัฐบาลนั้นจะใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในส่วน Front Office โดยให้แต่ละหน่วยงานจัดทำเว็บไซต์เป็นของตนเองเพื่อบริการประชาชน ในส่วนของ Back Office รัฐบาลมีแผนที่จะเชื่อมระบบบริหารส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคเข้าด้วยกันด้วยระบบอินเทอร์เน็ต รัฐบาลได้วางกรอบในการปฏิบัติงานและออกมาตรการต่างๆ เพื่อวางโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบเครือข่ายสารสนเทศพร้อมทั้งกระตุ้นผลักดันให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นรูปร่างและสำเร็จลุล่วง องค์กรที่พัฒนาระบบ

ได้แบ่งระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นตัววัดความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการจัดแบ่งไว้ 5 ระดับ (เสกสรรค์ พันธัญญ์, 2565 : ออนไลน์) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นให้ข้อมูล (Information) เป็นระยะเริ่มแรก โดยทุกส่วนราชการต้องจัดทำเว็บไซต์ เพื่อให้บริการข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ

ขั้นที่ 2 ให้บริการโต้ตอบกับประชาชน (Interaction) เป็นการพัฒนาระบบต่อจากระยะแรก โดยขั้นที่ 2 นี้ นอกจากจะมีการบริการข้อมูลแล้ว ผู้ใช้ยังสามารถทำการค้นหาข้อมูลและให้บริการสอบถามข้อมูลควบคู่ไปด้วย

ขั้นที่ 3 ทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ได้ (Interchange Transaction) เป็นขั้นที่ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านทางเว็บไซต์ เช่น การชำระภาษี โดยผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น

ขั้นที่ 4 การบูรณาการ (Integration) เป็นการนำข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมารวมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาทำธุรกรรมได้ภายในหน้าต่างเดียว

ขั้นที่ 5 ระดับการทำงานที่ชาญฉลาด (Intelligence) เป็นขั้นตอนสุดท้าย โดยเป็นการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้น เพื่อที่จะสามารถเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

ซึ่งซอฟต์แวร์สามารถดึงข้อมูลได้ทันทีเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งเทคโนโลยีที่ภาครัฐนำมาใช้ควบคู่ในการทำงานจำแนกตามสถาบันบริการภาครัฐได้เช่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง การประปาส่วนภูมิภาค กระทรวงมหาดไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กระทรวงมหาดไทย สำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม กรมทรัพยากรทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมธนาคารกรุงไทย งานบริการ KTB netbank ธนาคารออมสิน ออมสิน Internet banking ออมสิน Mobile banking ออมสิน Corporate Internet Banking บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีเข้ามาขับเคลื่อนควบคู่ไปกับการทำงานในภาครัฐแบบเต็มรูปแบบ

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานนั้นทำให้เกิดความรวดเร็วในการเข้าถึงการใช้บริการต่างๆ ของภาครัฐ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานดังที่กล่าวไปข้างต้น มีทั้งข้อดี และข้อเสีย อาจกล่าวได้ว่า ข้อดีคือ ลดเวลาในการทำงานลง การบริการภาครัฐสามารถตอบสนองประชาชน และผู้ประกอบการทุกภาคส่วนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลดการใช้สำเนาเอกสารบางส่วนที่ไม่จำเป็นออกไป ประหยัดเวลาและน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง โดยใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ หรือ ระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และสามารถใช้ค้นหาความรู้ได้ สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารอัพเดทในแต่ละวัน หรือสามารถค้นคว้าข้อมูลต่างๆ ได้ผ่านอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา แต่ข้อเสียคือทำให้เกิดขยะของเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ด้วยความหลากหลายของเทคโนโลยีที่มีพัฒนาการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นเหตุให้การบริโภคสินค้าอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง และกระจายไปสู่ประชากรทุกชนชั้น ทั้งโทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์รุ่นใหม่ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ประกอบกับการก้าวกระโดดของภาคอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้การล้าสมัยของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หลายชนิดเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ไม่เกิดการออกก้าลังกาย เทคโนโลยีต่างๆ บนมือถือ หรือคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชันต่างๆ ในระบบออนไลน์ หรือแม้แต่อินเทอร์เน็ตที่เราใช้ค้นหาหาความรู้ นั้น เมื่อเวลาผ่านไปนานๆ เราจะจจจจกับสิ่งเหล่านี้ ทำให้เราไม่มีเวลาได้ใช้เวลาว่างไปกับสิ่งอื่นๆ ซึ่งเป็นเหตุทำให้เราไม่สามารถขยับร่างกายในส่วนต่างๆ ได้ ทำให้มีการหลอกลวงเพิ่มขึ้น ข้อมูลบนเว็บไซต์ต่างๆ นั้น ทุกคนสามารถเขียนข้อมูลลงไปบนอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งในเนื้อหาข้อมูลมีทั้งจริงและไม่จริง ซึ่งผู้ใช้งานจะต้องใช้วิจารณญาณในการสืบค้นข้อมูลให้ดี และเมื่อมีการเปลี่ยนเทคโนโลยีไปมากทำให้ตามไม่ทัน เมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วอยู่เรื่อยๆ อาจทำให้บุคลากร พนักงาน ในหน่วยงานหรือแม้แต่ประชาชน ยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างทั่วถึงนั่นเอง โดยหลังจากเกิดการแพร่ระบาดโควิด-19 สศค. ได้พัฒนาและเปิดตัวแพลตฟอร์มจัดหางานด้านดิจิทัล เพื่อรองรับผู้ที่ตกงานจากสถานการณ์โรคติดเชื้อ COVID-19 เพื่อเชื่อมโยงการจ้างงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต และมีส่วนช่วยลดภาระของรัฐบาลในการออกมาตรการเยียวยาผู้ที่ตกงานจากสถานการณ์โรคติดเชื้อ COVID-19 ซึ่งกลุ่มเป้าหมายจะแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 งานด้าน IT กลุ่มที่ 2 งานด้าน Startup ที่จ้างคนกลุ่ม Non-IT และกลุ่มที่ 3 งานและอาชีพอิสระ เช่น E-Commerce หรือ Social Commerce เป็นต้น นอกจากนี้ แพลตฟอร์มดังกล่าว ยังให้โอกาสผู้หางานสามารถพัฒนาทักษะที่เป็นที่ต้องการของนายจ้างได้ โดยพัฒนาศักยภาพที่เป็นที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม เพื่อเพิ่มโอกาสในการได้งาน และเป็นช่องทางให้บริษัทที่ต้องการบุคลากรมาร่วมงาน ได้ประกาศรับสมัครงาน โดย สศค. จะช่วยประชาสัมพันธ์ตำแหน่งที่ต้องการ ผ่านช่องทาง Facebook "JobD2U" และ เว็บไซต์ thaifightcovid.depa.or.th ทำให้พบว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในการป้องกัน บรรเทาผลกระทบ ลดความเสียหาย ฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยจากสถานการณ์

โรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 โดยการฝ่าวิกฤตในครั้งนี้ ต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ และความรับผิดชอบ ทั้งต่อตนเองและสังคมของทุกคนในประเทศ โดยเฉพาะภาครัฐในการรับมือสถานการณ์โรคติดเชื้อ COVID-19 อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

สรุป

1. บทสรุป

จากสาระสำคัญทั้งหมดนี้จะเห็นได้ว่าตั้งแต่อดีตที่ผู้คนนั้นให้ความสำคัญในเรื่องของการคิดค้นเทคโนโลยีต่างๆ จนถึงปัจจุบันเทคโนโลยีนั้นมีบทบาทสำคัญอย่างมากกับหน่วยงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น การเผยแพร่ภาพและเสียง การพิมพ์ การใช้คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน หรือเครือข่ายที่ติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วโลก ซึ่งถือว่ายุคนี้เป็นยุคของเทคโนโลยีทั้งสิ้น ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยประชาชนทุกคนทุกอาชีพจำเป็นต้องดำเนินชีวิตโดยเว้นระยะห่างทางสังคม หรือแม้กระทั่งเวลาทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ชัดว่าพนักงานออฟฟิศ หรือหน่วยงานราชการในช่วงเกิดการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ที่มีผู้ติดเชื้อถึงในระลอกที่มีผู้ติดเชื้อจำนวนมาก เราไม่สามารถเดินทางเข้าไปทำงานได้ทุกๆ วัน ดังนั้นการทำงานที่บ้าน เพื่อเว้นระยะการทำงานแบบรวมกลุ่มในหน่วยงานจากสังคมนั้นจึงเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่จะช่วยไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดของโควิด - 19 โดยสรุปแล้ว แม้ว่าประเทศไทยจะมีความเสี่ยง และยังได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดเชื้อ COVID-19 แต่คนไทยจะสามารถผ่านวิกฤตนี้ไปได้ และมีโอกาสฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว ด้วยความร่วมมือ ร่วมใจของคนในประเทศ เหมือนกับช่วงที่เคยเกิดวิกฤตครั้งต่างๆ ในอดีต และในช่วงนี้ยังเป็นโอกาสของประเทศไทยที่จะได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้กับการทำงานในภาครัฐ เพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหลังจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 และยังเป็นโอกาสในการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีด้านดิจิทัลภายในประเทศอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับตัวของบริบทการทำงานในภาครัฐหลังสถานการณ์โควิด-19

สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นทำให้ทราบได้ว่าอุปสรรคสำคัญในการปรับตัวในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงหรือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคือการติดอยู่กับอะไรแบบเดิมๆ ธรรมชาติของมนุษย์ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หรืออยากอยู่ใน Comfort Zone หลายครั้งเรามักจะสร้างความคิดที่ทำให้เราเชื่อว่าเรายังสามารถอยู่ในโลกใบเก่าต่อไปได้ ในกรณีของการระบาดของไวรัสโควิด-19 ความคิดหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและเป็นการสร้างความคิดว่าเรายังสามารถอยู่ในโลกใบเก่าได้ คือความคิดที่ว่าอีกไม่นาน การระบาดของไวรัสโควิด-19 ก็จะหายไปแล้วเราก็จะกลับไปใช้ชีวิตได้แบบเดิมโดยที่การใส่หน้ากากอนามัยไม่เคยมีความจำเป็น แต่ถ้าลองดูจากข้อมูลต่างๆ ก็จะพบว่า การเว้นระยะห่างทางสังคมหรือการใส่หน้ากากอนามัยยังมีความจำเป็นแม้ว่าจะมี

การฉีดวัคซีนไปแล้ว ไวรัสโควิด-19 มีโอกาสกลายพันธุ์ได้เรื่อยๆ ซึ่งทำให้การระบาดอาจเกิดระลอกใหม่ได้ หรือหากมีบางประเทศในโลกที่ยังมีการระบาดของไวรัสโควิด-19 อยู่ มาตรการเฝ้าระวังต่างๆ ก็คงยังมีความจำเป็นอยู่ ดังนั้นจึงต้องยอมรับว่าเราต้องอยู่ในโลกใบใหม่ หรือการใช้ชีวิตแบบ New Normal ซึ่งเราได้ยินอย่างคุ้นหูและเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และทุกหน่วยงานจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนการทำงานบางส่วนภายในหน่วยงาน อีกทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็ว แม่นยำและประหยัดต้นทุนในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารออนไลน์โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การส่งเอกสารออนไลน์ การประชุมงานในรูปแบบ video conference และรวมถึงเทคโนโลยีต่างๆ ที่ให้บริการประชาชน อีกทั้ง Government e-Service ที่เป็นระบบเว็บไซต์ออนไลน์และ Mobile Application ของหน่วยงานต่างๆ ที่จัดทำขึ้น เพื่อให้ประชาชนนั้นได้เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้ได้มากที่สุด ทุกหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย ใช้งานง่ายและมีความชัดเจนในการให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นระยะอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถติดตามข่าวสารต่างๆ ที่เป็นความรู้ใหม่ๆ ได้ตลอดเวลา

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ จูมา. (2565). ส่องเทคโนโลยีที่ประเทศต่าง ๆ นำมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงในวิกฤตโควิด-19. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2565. แหล่งที่มา: <https://themomentum.co/technology-in-the-time-of-covid-19/>.
- พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์. (2559). อุปสรรคต่อการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร*. 11 (2), 33-45.
- เมืองเพลง ปัญญาโชติ. (2565). บิ๊กดาต้า (Big data) กับเหตุการณ์วิกฤตไวรัสโควิด 19. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2565. แหล่งที่มา: <https://www.depa.or.th/th/article-view/big-data-covid19>
- รัฐพล วงศาโรจน์. (2565). นวัตกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับโอกาสการพลิกฟื้นหลังวิกฤตโควิด. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2565. แหล่งที่มา: <https://www.nia.or.th/traveltechaftercovid>
- วิไลพร ทวีลาภพันทอง. (2565). เทคโนโลยีไร้สัมผัสเพื่อโลกยุคนิวนอร์มอล. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2565. แหล่งที่มา: <https://www.pwc.com/th/en/pwc-thailand-blogs/blog-20200731.html>
- เสกสันต์ พันธุ์บุญมี. (2565). COVID-19 พลิกวิกฤติเป็นโอกาสในการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2565. แหล่งที่มา: <https://themomentum.co/technology-in-the-time-of-covid-19/>.