

ปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ

PROBLEMS OF THE DIGITAL TECHNOLOGY STRATEGY FOR PUBLIC ADMINISTRATION

ธนาชัย ชีรพัฒน์วงศ์^{1*}, พรนภา เทียสุธิกุล¹ และบุญตัน ดอกไธสง²

Thanachai Theerapattanavong, Pornnapa Tiasuthikul and Boonton Dockthaisong

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณโดยดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน 1) ศึกษาทฤษฎี แนวคิด ตัวแปร โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 16 คน ซึ่งเลือกแบบเจาะจงจากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการอุปมานวิเคราะห์และการตีความ 2) ผลจากขั้นตอนที่ 1 กำหนดตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย ตัวบ่งชี้ คำถามการวิจัย โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ กลุ่มตัวอย่างเลือกโดยการสุ่มอย่างง่ายจากผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 3) การสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และการสนทนากลุ่ม โดยผู้มีส่วนร่วม 12 คน เพื่อข้อเสนอแนะยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ

ผลการวิจัยพบว่า

ผลของการศึกษาสภาพปัญหาตามยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ พบว่า บุคลากรมีการใช้ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ ยังไม่สามารถบรรลุผลดีเท่าที่ควรซึ่งเกิดจากปัญหาที่สำคัญ 4 ประการ (1) บุคลากรภาครัฐยังไม่ได้การพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีดิจิทัลเท่าที่ควร (2) อุปกรณ์ของเทคโนโลยีที่มีอยู่ยังไม่มีความทันสมัยเท่าที่ควร (3) การจัดเตรียมและการเชื่อมต่อข้อมูลขนาดใหญ่ของหน่วยงานภาครัฐยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้การใช้ข้อมูลดังกล่าวยังไม่เกิดประโยชน์มากนัก และ (4) ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐในปัจจุบัน พบว่า วัตถุประสงค์ ความเป็นไปได้ และคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคม มีความเหมาะสมและมีการนำไปปฏิบัติในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

²มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: waraporn.ajnan@gmail.com

ด้านบริการอัจฉริยะ อยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.85) รองลงมาคือ ด้านการปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐเป็นเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.87) ด้านการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.91) และด้านการเปิดเผยข้อมูลและประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานภาครัฐ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล, การบริหารภาครัฐ

ABSTRACT

The objectives of this study were to study the digital technology strategy for public administration. This study was conducted by both qualitative and quantitative research methods in three phases. The first phase was the study of the theories, concepts, variables by a qualitative research of document review and in-depth interviews with 16 key informants, purposively selected from the experts on digital technology. The second phase was the utilization of the results of phase one, determining the variables based on a conceptual framework, indicators, research questions by using a quantitative research method. The sample size was determined 400 respondents, an accidental sampling method from the practitioners of the Ministry of Digital Economy and Society. The sample size was determined by the formula given at 95%. The instrument used to collect the data was a 5-level rating scale questionnaire with a reliability level of 0.89. Descriptive statistics used were percentage, mean, standard deviation. The third phase was the synthesis of the data from both qualitative and quantitative research methods and focus group discussions with 12 participants to propose the digital technology strategy for public administration

The research findings were as follows: The problems of digital technology strategy for public administration was found that the capabilities of the personnel in digital technology was not qualified enough and causes of 4 key problems (1) governmental officials did not develop in knowledge and ability for digital technology, (2) equipment of technology did not modern, (3) preparing and connecting big data of public sector did not complete and inclusive so that could not utilize data beneficially, and (4) the digital technology strategy for public administration revealed that objectives, possibility and values and benefits for society have been appropriated and implemented at a moderate level. These findings comply with the quantitative research was found that the use of digital technology for public administration were, overall, at a moderate levels ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.88). Considering individually in each aspect and ranked from high to low were intelligence service at the highest level ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.85), followed by transforming public work into digital technology ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.87),

the development of a public service platform ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.91), and information disclosure and people participated in public work processes ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.92), respectively.

Keywords: Digital Technology Strategy, Public Administration

บทนำ

ในปัจจุบัน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความทันสมัยมากขึ้นเป็นอย่างมาก ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศในทุกด้าน และระบบการสื่อสารที่ได้รับความนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในขณะนี้ก็คือ สื่อสังคมดิจิทัล (Digital Media) มีผลให้เกิดเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร (Information Society) เนื่องจากประชาชนล้วนมีความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในทุก ๆ ด้านเป็นจำนวนมาก สำหรับในประเทศไทย เริ่มมีการทดลองใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในปี พ.ศ. 2530 ซึ่งในขณะนั้นอินเทอร์เน็ตจำกัดอยู่ในวงการด้านการศึกษาและการวิจัย ยังไม่ได้เป็นเครือข่ายที่ให้บริการในรูปแบบของธุรกิจ ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 ความต้องการใช้งานด้วยระบบอินเทอร์เน็ตจากภาคเอกชนมีมากขึ้น การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) จึงได้ร่วมมือกับบริษัทเอกชน เพื่อเปิดให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแก่บุคคลทั่วไปด้วยการสมัครเป็นสมาชิก โดยจัดตั้งขึ้นในรูปแบบของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์ (ISP = Internet Service Provider) มีการจัดเก็บค่าบริการอินเทอร์เน็ตในรูปแบบธุรกิจ โดยเริ่มแรกมีผู้ให้บริการเพียง 2 ราย ได้แก่ ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตแห่งประเทศไทย และบริษัท เคเอสซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยมีคณะผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเป็นคณะที่ปรึกษา ในระยะเวลาต่อมาจึงได้มีบริษัทเอกชนที่เปิดให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอีกหลายแห่ง ที่สำคัญ เช่น บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) บริษัท สามารท อินโฟเอนท์ จำกัด และบริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ที่มีส่วนผลักดันการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย และพัฒนาระบบการใช้งานให้แก่ผู้ใช้ทั่วไป อย่างกว้างขวางขึ้นมาก

จากสถิติในปี 2016 มีผู้ใช้ Internet และ Social Media ในประเทศไทยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 68 ล้านคน เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกว่า 38 ล้านคน คิดเป็น 56 % ของประชากร ทั้ง 38 ล้านคนนี้ใช้งาน Social Media ทั้งสิ้น มีจำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่และซิมการ์ดที่ลงทะเบียนมากกว่า 82.78 ล้านเลขหมาย มากกว่าจำนวนประชากรทั้งหมด มีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 34 ล้านคน (Tana, 2016) จากสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสังคมไทย

สำหรับภาครัฐได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน การดำเนินการ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและประหยัดในเรื่องค่าใช้จ่าย หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการบริหารงานเทคโนโลยีดิจิทัลและการควบคุมสื่อสังคมออนไลน์ เดิมคือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ต่อมาปี 2560 มีการเปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นหน่วยงานที่ได้ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง

กรม พ.ศ. 2545 โดยมาตรา 24 ได้ระบุขอบเขตอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ส่งเสริม พัฒนา และดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอุดมศึกษา การสถิติ และราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย ประกอบกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีมุมมอง หรือวิสัยทัศน์เพื่อเป็นองค์หลักในการเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีประชาคมโลก และกำหนดให้มีแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2559 เป็นยุทธศาสตร์ในการ ขับเคลื่อน แต่ปัญหาโดยรวมของประเทศคือขาดการลงทุนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การปรับเปลี่ยน บริการภาครัฐสู่เทคโนโลยีดิจิทัลมีความล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาตามยุทธศาสตร์ เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐในฐานะที่เป็นองค์หลักในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ และเพื่อการพัฒนากระบวนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพปัญหาตามยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก 16 คน และการสนทนา กลุ่ม 12 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ เลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ ผ่านเครือข่ายการบริหารจัดการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งหมด จำนวน 11,680 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2559 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก สูตรของ Taro Yamane (สมพล พุ่งหว่า, 2553)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เครื่องมือคือการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหาร ภาครัฐ ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ใช้กับกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ สังคม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเกี่ยวกับปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ มีการพัฒนา คุณภาพของเครื่องมือ โดยเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง

ใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1970) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

การวิเคราะห์ทางสถิติ

ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การอนุมานวิเคราะห์และการตีความ ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐผ่านเครือข่ายการบริหารจัดการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ดังต่อไปนี้

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.00 และ 42.00 มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีสถานะการทำงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 11.50 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.00 รองลงมาคือ มีสถานะการทำงานในระดับอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.50 และมีสถานภาพการทำงานในระดับผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 1.00 มีสถานภาพการสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 39.00 สถานภาพหย่าร้างและแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 1.00 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.50 และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ 30,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.00 และระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลรวมของปัจจัยยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล

ปัจจัยยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการบริหารภาครัฐ	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. บริการอัจฉริยะ	3.45	0.85	ปานกลาง
2. การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐเป็นเทคโนโลยีดิจิทัล	3.41	0.87	ปานกลาง
3. การเปิดเผยข้อมูลและประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานภาครัฐ	3.33	0.92	ปานกลาง
4. การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ	3.33	0.91	ปานกลาง
รวม	3.38	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ให้ความสำคัญกับปัจจัยยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.88) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบริการอัจฉริยะ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.85) ด้านการปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐเป็นเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.87) การเปิดเผยข้อมูลและประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานภาครัฐ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.92) และการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ รวม 4 ด้าน พบว่า ระดับของยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ โดยรวมได้ประสบผลสำเร็จอยู่ในระดับหนึ่ง มีการพัฒนาตามยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่องและมีเกณฑ์คะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.88) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า

1. สภาพปัญหาด้านการบริการอัจฉริยะ พบว่า ตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2559 ระบุว่า ให้ทุกหมู่บ้านมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ภายในปี 2560 ซึ่งผลการปฏิบัติยังไม่เป็นไปตามแผน มีปัญหาในการจัดทำโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงการลงทุนและสร้างฐานรากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet) ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การกำหนดให้ภาครัฐอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนากำลังคนในธุรกิจดิจิทัลเทคโนโลยี (Digital Technology Startup) โดยตามยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ ได้มีการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน มีการสร้างสังคมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการมุ่งสร้างไปที่ประชาชนทุกกลุ่มในประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของเกษตรกร ผู้ที่อยู่ในชุมชนห่างไกล ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส

และคนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่าง ๆ ของรัฐ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีข้อมูล มีองค์ความรู้ ทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่นในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึง และนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยง่ายและสะดวก ประชาชนสามารถรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารและมีทักษะ ในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในการพัฒนาโครงข่าย สื่อสารโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างโอกาสในการเข้าถึง บริการสื่อสารอย่างเท่าเทียมกันเพื่อให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรต่าง ๆ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล ข่าวสารและความรู้ได้อย่างทั่วถึง สนับสนุนการพัฒนาประเทศไทยไปสู่เศรษฐกิจฐานความรู้ รวมทั้ง พัฒนาศักยภาพสื่อสารที่ทันสมัยเพื่อรองรับความต้องการของภาคธุรกิจและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการให้บริการภาครัฐ บริการการศึกษา บริการสาธารณสุข และโลจิสติกส์ เพื่อเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยมีเกณฑ์การวัดระดับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐ โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยในห่วงโซ่ที่ผ่านมามีประสิทธิผลในระดับเป็นที่พอใจกับการยกระดับ คุณภาพชีวิตของประชาชนตามที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 1) ประชาชนได้รับการให้บริการ บรรดแบนด์ เพื่อประโยชน์ด้านการศึกษา สาธารณสุขและการรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ ระดับอำเภอ และระดับตำบล โดยการขยายบรรดแบนด์ให้ครอบคลุมพื้นที่ตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร 2) บุคลากรภาครัฐสามารถเข้าถึงและใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ทั้งในส่วนกลาง ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ โดยการพัฒนาโครงข่ายการเชื่อมโยงการใช้โครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็น การวางรากฐานเทคโนโลยีดิจิทัล ระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนด้วยกัน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ด้วยกัน และระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน รวมถึงการลดความซ้ำซ้อนในการลงทุน 3) ประชาชน สามารถเข้าถึงและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและ ประยุกต์ใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันเพื่อการทำงานและเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการเชื่อมโยงการใช้ โครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็นการวางรากฐานเทคโนโลยีดิจิทัล และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) หน่วยงานภาครัฐนำกฎหมาย กฎระเบียบ มาตรการ นโยบาย แผน และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง กับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ได้รับการพัฒนาและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยการบังคับใช้ กฎหมายหรือพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 5) ข้อมูลสถิติและสารสนเทศแต่ละสาขามีคุณภาพ สำหรับใช้ในการบริหารและการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยการเชื่อมโยงการใช้โครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเป็นการวางรากฐานเทคโนโลยีดิจิทัล และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่สามารถสืบค้น ข้อมูลได้อย่างสะดวก 6) หน่วยงานต่าง ๆ ภาคประชาชน สามารถนำข้อมูลสถิติและสารสนเทศ ไปใช้ ประโยชน์เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม มีจำนวนที่เพิ่มขึ้น โดยการใช้โครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็น การวางรากฐานเทคโนโลยีดิจิทัล ระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนด้วยกัน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ด้วยกัน และระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ผลการค้นพบสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณงลักษณ์ จารุวัฒน์ และประภัสสร วรรณสถิตย์ (2551) ที่พบว่า สื่อดิจิทัลต้องมีความอิสระจากกรอบเวลา פרמแดน ขนาด รูปแบบ และเนื้อหา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการเข้าถึงบริการของรัฐได้กว้างขวาง ยิ่งขึ้น โดยหน่วยงานภาครัฐควรเป็นผู้เพียงแต่กำกับดูแล

2) สภาพปัญหาการปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐเป็นเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ยังไม่ดีขึ้นอย่างเด่นชัด ถือว่าอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยน ส่วนธรรมาภิบาลนั้น เป็นปัญหาใหญ่ของระบบราชการไทย เพราะมีการคอร์รัปชันปรากฏอยู่เสมอ

เนื่องจากขาดระบบและกลไกการควบคุม กำกับดูแล นิเทศ และการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ส่วนการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานระหว่างหน่วยงานเข้าด้วยกันมีปัญหาคือภาครัฐต้องเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ในการสร้างบริการสาธารณะโดยเอกชนและประชาชน แต่ทั้งนี้ได้มีการดำเนินงานที่ชัดเจนและให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีวิสัยทัศน์เพื่อเป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของประเทศ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีภารกิจหรือพันธกิจโดยรวมในการบริหารประเทศ ได้แก่ 1) เสนอแนะนโยบายจัดทำยุทธศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ข้อมูลสถิติ และระบบการเตือนภัยพิบัติเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ 2) พัฒนาและบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้วยระบบความมั่นคงปลอดภัยที่ทันสมัยให้กระจายไปสู่ประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพ 3) ส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในทุกภาคส่วนเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างทั่วถึง เท่าเทียมและมีประสิทธิภาพ 4) ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการอุดมศึกษา และการเตือนภัยพิบัติอย่างบูรณาการ ให้มีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์ 5) ส่งเสริมและสนับสนุนการนำข้อมูลสถิติและสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประเทศ 6) ส่งเสริมและพัฒนาประเทศสู่สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ มีบทบาทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และแข่งขันได้ในระดับประเทศและระหว่างประเทศ 7) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม ถูกต้องเหมาะสม และรู้เท่าทัน 8) ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันด้านอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของประเทศไทย และ 9) ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิงรอง รามสูตรณะนันท์ (2556) ที่ได้ศึกษาถึงปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในเรื่องประเด็น ความมั่นคง การเมือง และจิตของสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งอาจไม่เป็นกลางในเนื้อหาสาระ อาจเกิดผลกระทบในวงกว้างต่อสังคม ทั้งนี้ต้องมีมาตรการกำกับดูแลให้การใช้สื่อดิจิทัลมีขอบเขตภายใต้กฎหมาย

3) สภาพปัญหาการเปิดเผยข้อมูลและประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานภาครัฐ ตามยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ พบว่า การเปิดเผยข้อมูล ยังไม่มากนัก ในการเข้าถึง ต้องเพิ่มการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์ (Cyber Crime) และเพิ่มกลไกการควบคุม กำกับติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานภาครัฐ ทั้งนี้ ได้มีการบริหารจัดการ ข้อมูลด้านสื่อ โดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลด้านอุดมศึกษาและระบบเตือนภัยพิบัติ ให้มีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ โดยมีมาตรการ/กลยุทธ์ คือ เพื่อพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สมัยใหม่ เพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการด้านอุดมศึกษา และแผ่นดินไหว โดยมุ่งเน้นการบูรณาการและการดำเนินการอย่างครบวงจร โดยมีโครงการที่สำคัญ ได้แก่ 1) โครงการดำรงประสิทธิภาพการปฏิบัติการเตือนภัย 2) โครงการดำรงความพร้อมและ

พัฒนาการสื่อสารในภาวะวิกฤติ 3) โครงการสร้างความรู้ด้านภัยพิบัติแก่ประชาชน และพัฒนาทางวิชาการของบุคลากรศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ 4) โครงการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อการป้องกันและการบรรเทาภัยของกรมอุตุนิยมวิทยา 5) เครื่องมือตรวจอากาศการบินที่ทางวิ่งฝั่งตะวันตก (สุวรรณภูมิ) 6) เครื่องวัดลมเฉือนแนวขึ้น - ลง ของเครื่องบินและเครื่องมือตรวจลมชั้นบนระดับต่าง ๆ สำหรับสนามบินสุวรรณภูมิ 7) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการพยากรณ์อากาศเพื่อการเตือนภัยหนาวและภัยแล้ง และ 8) การจ้างเหมาซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะนักศึกษาลัทธิสุตโรจติวิทยาความมั่นคง กลุ่มที่ 4 รุ่นที่ 115 (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติการสื่อสารด้านสื่อสังคมออนไลน์ ในเรื่องแนวทางการปฏิบัติการสื่อสารมวลชนด้านสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ในทศวรรษหน้าของประเทศไทย พบว่าสื่อสังคมออนไลน์มีความน่าเชื่อถือน้อยที่สุดและมีปัญหาในข้อกฎหมายในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเพื่อการตรวจสอบการใช้สื่อดิจิทัล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่อดิจิทัลเป็นสิ่งใหม่ของสังคมไทย ส่งผลให้การใช้ขาดกฎ กติกา มารยาท จึงจำเป็นต้องหามาตรการป้องกันผลเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น

4) สภาพปัญหาการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) พบว่า มีปัญหาในการพัฒนาต่อยอด Application หรือบริการรูปแบบใหม่ การสร้างความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีดิจิทัลโดยการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ และธุรกรรมออนไลน์ โดยตามยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ พบว่า ได้มีการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมไปถึงระบบดิจิทัลนั้น ส่งผลดีต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยผลักดันให้ภาคธุรกิจไทยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการลดต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาไปสู่การแข่งขันเชิงธุรกิจรูปแบบใหม่ในระยะยาว นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศสำหรับธุรกิจดิจิทัล เพื่อเสริมความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจไทยที่จะส่งผลต่อการขยายฐานเศรษฐกิจและอัตราการจ้างงานของไทยอย่างยั่งยืนในอนาคต ในการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันและบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของประเทศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น ระดับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ในห้วงที่ผ่านมามีประสิทธิภาพในระดับเป็นที่พอใจ

การพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันและบริการตามที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 1) การจ้างงานบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี โดยการคัดเลือกคัดกรองบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง 2) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้รับการพัฒนาให้มีมาตรฐานวิชาชีพมีจำนวนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี โดยการจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวนความรู้ หรือเพิ่มเติมความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลหรือเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ 3) งานวิจัยหรือนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ได้รับการผลักดันและต่อยอด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยการศึกษาค้นคว้าหรือวิจัยเพื่อหาเหตุผลหรือแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลหรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น 4) มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ภาครัฐผลักดันให้ผู้ประกอบการ สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยการสนับสนุนผู้ประกอบการแสวงหาแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น 5) มีฐานข้อมูลอย่างเพียงพอเกี่ยวกับตลาดและ

อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย และต่างประเทศ เพื่อนำไปใช้ส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการพัฒนาฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน 6) ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง สามารถให้ข้อเสนอแนะและมาตรการกระตุ้นการขยายตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยได้ โดยการสนับสนุนผู้ประกอบการแสวงหาแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น 7) สามารถสร้างมูลค่าตลาดอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี โดยการสนับสนุนผู้ประกอบการแสวงหาแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น 8) มีการใช้ Software Open Source ในครัวเรือน ภาครัฐ ผู้ประกอบการ และสถาบันการศึกษา อย่างกว้างขวาง โดยการสนับสนุนผู้ประกอบการแสวงหาแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น 9) มีการสร้างมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี โดยการสนับสนุนผู้ประกอบการแสวงหาแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น ผลการค้นพบสอดคล้องกับ แสงเดือน ผ่องพุฒ (2556) ที่พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ช่วยสร้างโอกาสให้หน่วยงานราชการสามารถสื่อสารกับสาธารณะและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องนี้ทำให้ค้นพบประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคตลอดจนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

รัฐบาลควรมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน โดยมีการวางยุทธศาสตร์ออกเป็น 3 ระยะ กล่าวคือระยะต้น ระยะกลาง และระยะปลาย ให้ชัดเจน เพื่อให้เห็นว่าประเทศไทยได้รับการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และผู้รับผิดชอบภาครัฐดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์

ข้อเสนอแนะเชิงการบริหาร

รัฐบาลควรมีการสรรหารัฐมนตรีที่จะมารับผิดชอบกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่มีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจะทำให้รัฐมนตรีสามารถปฏิบัติภารกิจที่ต้องรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการองค์การระดับกระทรวง กรม อย่างมีธรรมาภิบาลและมียุทธศาสตร์เพื่ออนาคตในการก้าวไปสู่ไทยแลนด์ดิจิทัล (Digital Thailand) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมต้องดำเนินการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ความสามารถและทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมืออาชีพ เพิ่มคุณภาพและปริมาณการใช้

เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐให้ครอบคลุมบริการต่าง ๆ สำหรับประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ข้าราชการประจำ พนักงานที่สังกัดในกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ควรได้รับการปฏิรูป การส่งเสริม การพัฒนาในเชิงคุณภาพ ให้มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีความเข้าใจในงาน รวมถึงมีการนำทฤษฎีและแนวคิดใหม่ ๆ ทางการบริหาร โดยเฉพาะแนวคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เพื่อก่อให้เกิดจิตสำนึกในการทุ่มเทการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศชาติโดยรวม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยรูปแบบการนำยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐไปปฏิบัติ ในระดับประเทศที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2559). **แผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ. 2559-2562**. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- คณะนักศึกษาลัทธิจักรวาลวิทยาความมั่นคง กลุ่มที่ 4 รุ่นที่ 115. (2558). **แนวทางการปฏิรูป การสื่อสารมวลชน ด้านสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ในทศวรรษหน้าของประเทศไทย**. เอกสารวิจัยลัทธิจักรวาลวิทยาความมั่นคง รุ่นที่ 115 สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง.
- ณงลักษณ์ จารุวัฒน์ และประภัสสร วรรณสถิตย์. (2551). **เปิดโลกนิมิตเดียวและดิจิทัล**. สมุทรปราการ. เกียวโต เนชั่นพรีนติ้ง เซอร์วิส.
- พิรงรอง รามสูตธนะนันท์. (2556). **ประเด็นความมั่นคง การเมือง และจิตของสื่อสังคมออนไลน์**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://bit.ly/15g3pOp>.
- สมพล พุ่มหว่า. (2553). **วิธีการวิจัยทางธุรกิจและการวิจัยทางธุรกิจตามแนวแนะในเอกสาร การสอนชุดวิชาวิธีการวิจัยทางธุรกิจและการวิจัยทางธุรกิจตามแนวแนะ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- แสงเดือน ผ่องพุฒ. (2556). **สื่อสังคมออนไลน์: แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Test**. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Likert, R. (1967). **The Method of Constructing and Attitude Scale**. In Reading of Fishbein, M. (Ed.), **Attitude Theory and Measurement**. New York: Wiley & Son.

- Tana. (2016). เพลิดเพลินการใช้ Internet และ Social Media ล่าสุด (2016): ประเทศไทยไม่น้อยหน้าชาติใดในโลก. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:
<http://www.9tana.com/node/thailand-social-stat-2016/,2560>
(2018, 10 February)
- Yamane, T. (1973). **Statistics An introductory Analysis**. (3rded.). New York: Harper and Row.