

ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลกับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*

DIGITAL DIVIDE AND PUBLIC POLICY IMPLEMENTATION

เอื้องสุดา แก้วกุลปรีชา

Ueangsuda Kaewkulpreecha

นักศึกษาลัทธิปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

Student, Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Rangsit University

Email: ctueang@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอและวิเคราะห์ปรากฏการณ์ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล โดยมุ่งอธิบายพลวัตของนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของประเทศไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทั้งในมิติการเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายสาธารณะของภาครัฐ โดยใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรม โดยรวบรวมข้อมูลจากบทความวิชาการ งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ผลการศึกษาพบว่า ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในหลายประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาและพื้นที่ที่มีข้อจำกัดด้านภูมิประเทศ แม้ในประเทศที่พัฒนาแล้วก็ยังคงพบความเหลื่อมล้ำดังกล่าว โดยมักปรากฏเด่นชัดในพื้นที่ชนบทมากกว่าพื้นที่เมือง สำหรับประเทศไทย แม้ประชาชนมีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงมีข้อจำกัดในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและบริการดิจิทัล โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ขณะเดียวกัน การผลักดันนโยบายภาครัฐที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลักยังเผชิญกับอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐานและทักษะของผู้ใช้งาน ส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติยังไม่บรรลุผลอย่างเต็มที่ บทความนี้เสนอว่า การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุม มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการกำหนดนโยบายที่คำนึงถึงความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการของประชาชน โดยภาครัฐควรมีบทบาทหลักในการสนับสนุนการลงทุนและการพัฒนา พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาทักษะดิจิทัลของทั้งเจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการและส่งเสริมการก้าวสู่การเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างมีคุณภาพในสังคมยุคปัจจุบัน

คำสำคัญ: ดิจิทัล, นโยบายสาธารณะ, ความเหลื่อมล้ำทางด้านดิจิทัล, การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

Abstract

This study examines the phenomenon of the digital divide and analyzes the evolution of Information and Communication Technology (ICT) policies in Thailand from the past to the present. The study aims to explore disparities in access to and use of digital technologies, identify key factors contributing to digital inequality in both Thai and international contexts, and assess the implications of utilizing digital technologies as instruments for public policy implementation.

* Received 21 March 2026; Revised 29 March 2026; Accepted 5 April 2026

A qualitative literature review method was employed, drawing on academic articles, research studies, and policy documents published since 1997. The findings indicate that the digital divide remains a persistent global issue, particularly in developing countries and regions with geographical constraints. However, digital inequality is also evident in developed countries, often more pronounced in rural than in urban areas. In Thailand, despite the continuous growth in digital technology usage, disparities in internet access and digital services remain significant, especially in remote areas. Furthermore, the increasing reliance on digital technologies in public service delivery has introduced new challenges in policy implementation, including limitations in infrastructure and users' digital competencies. The study suggests that addressing the digital divide requires a comprehensive and inclusive approach. The Thai government should prioritize developing high-quality, efficient, and widely accessible digital infrastructure to support emerging technologies. In addition, public policies must be designed to ensure equitable access to digital services across all population groups. The government should also take a leading role in investing in infrastructure while promoting digital skills development among public officials and citizens. Enhancing digital literacy is essential for enabling effective access to public services and fostering the development of competent digital citizens in contemporary society.

Keywords: Digital, Public policy, Digital divide, Public policy implementation

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วหรือที่เรียกว่า Digital Disruption ได้ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อรูปแบบการดำรงชีวิต พฤติกรรม และโครงสร้างทางเศรษฐกิจของสังคมสมัยใหม่ เทคโนโลยีดิจิทัลได้ก่อให้เกิดอุตสาหกรรมและรูปแบบธุรกิจใหม่จำนวนมาก เช่น ธุรกิจเรียกรถโดยสารผ่านแอปพลิเคชัน อุตสาหกรรมบันเทิงดิจิทัล และบริการทางการเงินดิจิทัล (FinTech) ที่ครอบคลุมทั้งการโอนเงิน การชำระค่าบริการ และการเข้าถึงสินเชื่อผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งล้วนช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตของประชาชน เพื่อตอบสนองต่อบริบทดังกล่าว ภาครัฐของประเทศไทยได้พัฒนาแนวคิด “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) โดยมุ่งเน้นการยกระดับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลอย่างเป็นระบบ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563) ทั้งนี้ การดำเนินนโยบายดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากกรอบกฎหมายและแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 ที่มุ่งเน้นการสร้างบริการภาครัฐแบบบูรณาการและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง นอกจากนี้ ภาครัฐยังได้ดำเนินโครงการสาธารณะหลายโครงการที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญ เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการเราเที่ยวด้วยกัน และการลงทะเบียนรับวัคซีนโควิด-19 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เกิดขึ้นอย่างเท่าเทียมกันในทุกกลุ่มประชากร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และอุปกรณ์ดิจิทัล เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และอินเทอร์เน็ต มีลักษณะเป็น “ดาบสองคม” กล่าวคือ แม้จะช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล การศึกษา และรายได้ แต่ก็อาจก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้มีรายได้น้อย



น้อย และกลุ่มเปราะบาง ซึ่งมีข้อจำกัดทั้งด้านการเข้าถึง (Access) และทักษะในการใช้งาน (Skills) ส่งผลให้เกิด “ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล” (Digital Divide)

ในมิติของ “การรู้ดิจิทัล” (Digital Literacy) ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำดังกล่าว โดย Digital Literacy หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเข้าถึง วิเคราะห์ ประเมิน และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย หากประชาชนขาดทักษะดังกล่าว แม้จะมีโครงสร้างพื้นฐานรองรับ ก็ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลไม่ได้เกิดจาก “การเข้าถึง” เพียงอย่างเดียว แต่รวมถึง “ความสามารถในการใช้” และ “ผลลัพธ์จากการใช้” อีกด้วย ข้อมูลเชิงสถิติสนับสนุนข้อค้นพบดังกล่าว โดยพบว่าประชาชนไทยมีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในระดับครัวเรือนมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูงถึงร้อยละ 93.2 และในระดับบุคคลพบว่าประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปมีการใช้อินเทอร์เน็ตถึงร้อยละ 91.9 อย่างไรก็ตาม ความเหลื่อมล้ำยังคงปรากฏในเชิงพื้นที่ โดยเฉพาะในระดับหมู่บ้านที่มีเพียงร้อยละ 33 ที่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างเพียงพอ (สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, (2564))

พลวัตของนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT)

พลวัตของนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ของประเทศไทยสะท้อนให้เห็นถึงพัฒนาการอย่างต่อเนื่องจากอดีตสู่ปัจจุบัน โดยมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในแต่ละยุคสมัย จุดเริ่มต้นของการพัฒนา ICT ในประเทศไทยสามารถสืบย้อนกลับไปถึงสมัยรัชกาลที่ 5 ซึ่งมีการสถาปนากรมไปรษณีย์และกรมโทรเลขในปี พ.ศ. 2426 อันเป็นรากฐานสำคัญของระบบการสื่อสารของประเทศ ต่อมาได้มีการพัฒนาโครงสร้างองค์กรและโครงข่ายการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2497 ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญในการขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารของรัฐ

ในช่วงทศวรรษ 2500 เป็นต้นมา ประเทศไทยเริ่มนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้ทิศทางนโยบายด้าน ICT เริ่มมีความชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2525 ที่มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินภายใต้กรอบด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และพลังงาน และในปี พ.ศ. 2535 ได้มีการพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบฐานข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภาครัฐ การพัฒนาเชิงนโยบายด้าน ICT ของประเทศไทยมีความชัดเจนมากขึ้นในช่วงปลายทศวรรษ 2530 โดยเฉพาะการจัดทำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติระยะ พ.ศ. 2538–2543 (IT2000) ซึ่งเป็นนโยบายฉบับแรกที่มีมุ่งเน้นการกระจายเทคโนโลยีให้เข้าถึงประชาชนทั่วประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (สำนักงาน กสทช, 2558) ต่อมา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศเป็นนโยบายพื้นฐานของรัฐ ส่งผลให้ ICT กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศ และถูกบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 เป็นต้นมา ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการใช้ ICT เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนและรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจฐานความรู้ โดยในแผนฉบับที่ 9 มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ขณะที่แผนฉบับที่ 10 ให้ความสำคัญกับการลงทุนด้าน ICT ในภาคการศึกษา ชุมชน และการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ควบคู่กับนโยบาย IT2010 ที่เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ (เรวัต แสงสุริยงค์, 2558) ใน

ระยะต่อมา แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 และ 12 ได้มุ่งเน้นการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี และการนำ ICT มาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับพื้นที่ ชุมชน และท้องถิ่น โดยเฉพาะการพัฒนาาระบบข้อมูลและการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ปัจจุบัน ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570) ประเทศไทยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้เอื้อต่อการพัฒนา และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถของประเทศในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในบริบทโลกใหม่ โดยเฉพาะภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) กล่าวโดยสรุป พลวัตของนโยบาย ICT ของประเทศไทยสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากการวางรากฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไปสู่การบูรณาการเทคโนโลยีในทุกภาคส่วนของสังคม โดยมีเป้าหมายสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในยุคดิจิทัล

ความเหลื่อมล้ำที่เกิดจากการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนความเจริญก้าวหน้าของสังคมสมัยใหม่ โดยถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการขยายโอกาสทางการศึกษา เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ พัฒนาสังคม และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน อย่างไรก็ตาม แม้ ICT จะก่อให้เกิดประโยชน์ในหลายมิติ แต่ก็ส่งผลให้เกิดช่องว่างทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งนำไปสู่ปรากฏการณ์ที่เรียกว่า “ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล” (Digital Divide)

ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลหมายถึงความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลระหว่างกลุ่มคนในสังคม โดยพจนานุกรมเคมบริดจ์ให้ความหมายว่าเป็นปัญหาที่สมาชิกบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เช่นเดียวกับผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรพีพัฒน์ อิงคสิทธิ์ ที่มองว่าเป็นช่องว่างระหว่างกลุ่มคนที่ได้รับประโยชน์จากโลกดิจิทัลกับกลุ่มที่ขาดโอกาสดังกล่าว ขณะที่องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) อธิบายว่าความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลครอบคลุมความแตกต่างด้านโอกาสในการเข้าถึง ICT และการใช้งานอินเทอร์เน็ตระหว่างบุคคล ครัวเรือน ธุรกิจ และพื้นที่ที่มีบริบททางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลสามารถพิจารณาได้ในหลายมิติ โดยเฉพาะมิติด้านพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งส่งผลต่อการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ต เช่น ในทวีปแอฟริกาที่มีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพียงร้อยละ 43.1 เมื่อเทียบกับยุโรปและอเมริกาที่มีอัตราการเข้าถึงสูงกว่าร้อยละ 88 ปัจจัยด้านภูมิประเทศ เช่น ความเป็นทะเลทราย เกาะ หรือภูเขา ยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลในหลายประเทศ สำหรับประเทศไทย แม้ว่าประชากรกว่าร้อยละ 91.2 จะสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ และมีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ความเหลื่อมล้ำยังคงปรากฏชัดในเชิงพื้นที่ โดยเฉพาะระหว่างเขตเมืองและชนบท ซึ่งประชาชนในเขตเทศบาลมีอัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงกว่าประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาลอย่างต่อเนื่อง สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนา ICT แม้จะก้าวหน้า แต่ยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายด้านความเท่าเทียมในการเข้าถึงและการใช้งานในสังคมไทย



ตาราง 1 ตารางเปรียบเทียบการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ระหว่างปี พ.ศ. 2564 – 2566

เขตการปกครอง	ปี				
	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568
ในเขตเทศบาล	88.3	90.5	91.8	93.5	94.3
นอกเขตเทศบาล	79.8	85.2	85.5	88.6	89.9

ที่มา: สำนักสถิติแห่งชาติ (2566, 2567, 2568); สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2566, 2567, 2568)

ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) เป็นปรากฏการณ์ที่สามารถอธิบายได้ในหลายมิติ ได้แก่ มิติด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ กายภาพ และทักษะดิจิทัล ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของประชาชน ในมิติด้านภูมิศาสตร์ พบว่าลักษณะพื้นที่ที่มีผลโดยตรงต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น ระบบไฟฟ้า โครงข่ายโทรคมนาคม และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อเมืองมากกว่าชนบท ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลยังคงเผชิญข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการดิจิทัลและคุณภาพสัญญาณ ขณะที่ในมิติเศรษฐกิจ รายได้และกำลังซื้อมีอิทธิพลต่อความสามารถในการเข้าถึงอุปกรณ์และบริการดิจิทัล โดยกลุ่มที่มีรายได้น้อยมักมีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีเมื่อเทียบกับกลุ่มรายได้สูง อย่างไรก็ตาม ในบริบทของประเทศไทย ค่าใช้จ่ายด้านอินเทอร์เน็ตอาจไม่ใช่อุปสรรคหลักเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ในมิติเชิงกายภาพ กลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุยังคงเผชิญข้อจำกัดในการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัล เนื่องจากข้อจำกัดทางร่างกายและความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี แม้จะมีเทคโนโลยีช่วยเหลือ เช่น ระบบ Screen Reader หรือ Text-to-Speech แต่ช่องว่างระหว่างวัยยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเหลื่อมล้ำ นอกจากนี้ มิติด้านทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคคลที่ขาดทักษะดิจิทัลมักไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลออนไลน์หรือป้องกันความเสี่ยงจากอาชญากรรมไซเบอร์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในประเทศไทยที่พบว่าประชาชนจำนวนมากยังขาดทักษะพื้นฐานในการใช้งานเทคโนโลยี

โดยสรุป ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงปัญหาการเข้าถึงเทคโนโลยีเท่านั้น แต่เป็นผลลัพธ์ของปัจจัยหลายด้านที่เชื่อมโยงกันอย่างซับซ้อน ทั้งในเชิงโครงสร้าง สังคม และความสามารถของบุคคล ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างบูรณาการเพื่อสร้างความเท่าเทียมทางดิจิทัลในระยะยาว

การนำนโยบายไปปฏิบัติภายใต้สถานะความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล

ในยุคโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีดิจิทัลได้กลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลต่อโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรทางเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตทั่วโลกจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงมีประชากรจำนวนมากที่ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งขาดทั้งโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและโอกาสทางเศรษฐกิจ ส่งผลให้ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ยังคงเป็นปัญหาสำคัญในระดับโลก และมีแนวโน้มทำให้ช่องว่างทางสังคมทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น สถานการณ์ดังกล่าวมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษาเปลี่ยนผ่านเข้าสู่รูปแบบออนไลน์อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเรียนการสอน การทำงาน การเข้าถึงบริการสาธารณสุข หรือแม้แต่การรับบริการจากภาครัฐ ส่งผลให้ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลต้องเผชิญกับข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสาธารณะและโอกาสทาง

เศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ ในบริบทของประเทศไทย แม้ว่ารัฐบาลจะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการ “คนละครึ่ง” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยผ่านระบบแอปพลิเคชันและกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (G-Wallet) โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการในแต่ละระยะมากกว่าร้อยละ 90 ของกลุ่มเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม แม้โครงการจะประสบความสำเร็จในภาพรวม แต่ยังพบข้อจำกัดด้านการเข้าถึงในกลุ่มประชากรบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่ชนบท ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตและทักษะในการใช้งานเทคโนโลยี (จุฑามาศ อนุสุริยา และอจิรภาส เพียรขุนทด) นอกจากนี้ งานวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าประชาชนผู้มีรายได้น้อยบางส่วนขาดอุปกรณ์ดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการได้อย่างเต็มที่ (วรวิรัตน์ บุญรักษา และสุขุมวิทย์ ไสยโสภณ) ขณะที่ผู้ประกอบการรายย่อยบางส่วนยังเผชิญข้อจำกัดด้านความพร้อมของอุปกรณ์และระบบ (กมลพัฒน์ จารุสกลพันธ์, 2564) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

เมื่อเปรียบเทียบกับโครงการ “Eat Out to Help Out” ของสหราชอาณาจักร ซึ่งออกแบบให้ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิได้โดยไม่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง พบว่าโครงการดังกล่าวสามารถลดข้อจำกัดด้านการเข้าถึงของประชาชนได้ดีกว่า (ปานวาด พิษเคียน, 2564) แสดงให้เห็นว่าการออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของนโยบายสาธารณะ

ในด้านสาธารณสุข แพลตฟอร์ม “หมอพร้อม” ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อบริหารจัดการการฉีดวัคซีน COVID-19 ก็สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในช่วงปีแรกของการใช้งาน พบว่ามีผู้ใช้บริการผ่านระบบดังกล่าวไม่ถึงร้อยละ 50 ของกลุ่มเป้าหมาย และในบางพื้นที่มีผู้ใช้งานเพียงร้อยละ 8.9 เท่านั้น โดยสาเหตุสำคัญ ได้แก่ การขาดความรู้ ความไม่คุ้นเคย และการขาดอุปกรณ์หรืออินเทอร์เน็ต (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2561) ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในเชิงทักษะและการเข้าถึง

นอกจากนี้ การผลักดันนโยบาย “ท้องถิ่นดิจิทัล” ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) ก็ยังเผชิญกับข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียง 99 แห่งจากทั้งหมด 7,850 แห่งที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งสะท้อนถึงความไม่พร้อมในหลายด้าน เช่น ทักษะของบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน และงบประมาณ (คุณากร กรสิงห์, 2563) ทั้งนี้ ปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาสู่ท้องถิ่นดิจิทัล ได้แก่ ภาวะผู้นำ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ทักษะดิจิทัลของบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน และการมีส่วนร่วมของประชาชน

กล่าวโดยสรุป ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในประเทศไทยยังคงเป็นประเด็นท้าทายที่สำคัญ แม้ว่ารัฐบาลจะมีความพยายามในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชน แต่ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทักษะ และการเข้าถึงของประชาชนในบางกลุ่มยังคงเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลของนโยบาย ดังนั้น การกำหนดนโยบายสาธารณะที่คำนึงถึงความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยี ควบคู่กับการพัฒนาทักษะดิจิทัลและโครงสร้างพื้นฐานอย่างทั่วถึง จึงเป็นแนวทางสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาดิจิทัลของประเทศในระยะยาว

การนำนโยบายไปปฏิบัติและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล

1. พลวัตของนโยบายดิจิทัลของประเทศไทย

การพัฒนานโยบายดิจิทัลของประเทศไทยไม่ได้เกิดขึ้นแบบแยกส่วน แต่เป็นการดำเนินการภายใต้ “กรอบยุทธศาสตร์ระดับชาติ” ที่มีความต่อเนื่องและเชื่อมโยงกัน โดยเฉพาะ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy and Society Development Plan) ซึ่งเป็นแผนแม่บทสำคัญที่กำหนดทิศทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน



ดิจิทัล การยกระดับเศรษฐกิจดิจิทัล และการพัฒนาทักษะดิจิทัลของประชาชน (สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2564) นอกจากนี้ ประเทศไทยยังได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ที่กำหนด “การพัฒนาดิจิทัล” เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 ที่เน้นการให้บริการภาครัฐแบบบูรณาการ (One-Stop Service) และการใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ และ นโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจฐานนวัตกรรมและดิจิทัล ควบคู่กับกรอบกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นเครื่องมือเชิงสถาบันที่กำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องปรับรูปแบบการดำเนินงานเข้าสู่ระบบดิจิทัล อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเทศไทยจะมีแผนยุทธศาสตร์และนโยบายที่ครอบคลุม แต่การขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติยังคงเผชิญกับความท้าทาย โดยเฉพาะความไม่สอดคล้องระหว่างระดับนโยบายกับระดับพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Digital Era Governance (Dunleavy et al., (2006)) ที่ชี้ให้เห็นว่า การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลต้องอาศัยทั้งเทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร และความสามารถของบุคลากรไปพร้อมกัน

2. สาเหตุของความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในบริบทประเทศไทย

แม้ว่าประเทศไทยจะมีแผนยุทธศาสตร์ที่มุ่งลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล แต่ในทางปฏิบัติยังคงพบช่องว่างในหลายมิติ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ความเหลื่อมล้ำด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Gap) แม้แผนดิจิทัลของประเทศไทยจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แต่ในบางพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ชนบทหรือชายขอบ ยังคงมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงบริการดิจิทัล ซึ่งสะท้อนถึงความไม่สมดุลในการกระจายทรัพยากร

2.2 ความเหลื่อมล้ำด้านทักษะดิจิทัล (Digital Literacy Gap) แผนยุทธศาสตร์ระดับชาติได้เน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัลของประชาชน แต่ในทางปฏิบัติยังพบว่ากลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้มีรายได้น้อย ยังขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐได้อย่างเต็มที่

2.3 ความเหลื่อมล้ำด้านการใช้ประโยชน์ (Usage and Outcome Gap) แม้ประชาชนจะสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ แต่ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจหรือเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของรัฐยังมีความแตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำเชิงผลลัพธ์

2.4 ความเหลื่อมล้ำเชิงนโยบายและการบริหาร (Policy Gap) แม้จะมีแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ แต่การนำไปปฏิบัติในระดับหน่วยงานและพื้นที่ยังมีความแตกต่างกัน เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และความพร้อมขององค์กร

3. การนำนโยบายดิจิทัลไปปฏิบัติภายใต้กรอบยุทธศาสตร์และความเหลื่อมล้ำ

การนำนโยบายดิจิทัลไปปฏิบัติในประเทศไทยจำเป็นต้องพิจารณาความสอดคล้องระหว่าง “แผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ” กับ “บริบทระดับพื้นที่” ซึ่งพบประเด็นสำคัญดังนี้

3.1 ช่องว่างระหว่างแผนยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติจริง แม้แผนยุทธศาสตร์ดิจิทัลของประเทศไทยจะมีความชัดเจน แต่การนำไปปฏิบัติในระดับพื้นที่ยังเผชิญกับข้อจำกัด เช่น โครงสร้างพื้นฐานไม่เพียงพอ และการขาดบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Policy Implementation

3.2 ความพร้อมของหน่วยงานและบุคลากรภาครัฐ การดำเนินนโยบายดิจิทัลต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการข้อมูล แต่ในหลายหน่วยงานยังขาดศักยภาพดังกล่าว ส่งผลให้การดำเนินนโยบายไม่บรรลุผลตามเป้าหมาย

3.3 ความพร้อมของประชาชนและการยอมรับเทคโนโลยี แม้ว่าภาครัฐจะพัฒนาระบบ e-Service แต่หากประชาชนไม่มีความรู้ดิจิทัลหรือไม่เชื่อมั่นในระบบ ก็จะไม่ใช้บริการ ส่งผลให้เกิด “ช่องว่างในการใช้งาน” (Adoption Gap)

3.4 ความซับซ้อนของระบบนิเวศดิจิทัลภาครัฐ การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานยังเป็นความท้าทายสำคัญ เนื่องจากระบบข้อมูลมีความหลากหลายและขาดมาตรฐานร่วม ทำให้การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) ยังไม่สมบูรณ์

แม้ว่าประเทศไทยจะมีแผนยุทธศาสตร์และนโยบายด้านดิจิทัลที่ครอบคลุมและต่อเนื่อง แต่ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลยังคงเป็นปัญหาสำคัญ เนื่องจากข้อจำกัดในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทักษะดิจิทัล และความพร้อมของหน่วยงานและประชาชน ดังนั้น การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องดำเนินการในลักษณะบูรณาการ โดยเชื่อมโยง “แผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ” กับ “การปฏิบัติในระดับพื้นที่” ควบคู่กับการพัฒนาทักษะดิจิทัลและการสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน

บทสรุป

จากการศึกษาพลวัตของนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของประเทศไทย พบว่าประเทศไทยมีพัฒนาการด้านนโยบายดิจิทัลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเริ่มจากการวางรากฐานโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร ไปสู่การกำหนดนโยบาย ICT ระดับชาติ และพัฒนาเป็นกรอบยุทธศาสตร์ดิจิทัลที่ครอบคลุมในระดับประเทศ ทั้งแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในยุคดิจิทัล อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเทศไทยจะมีความก้าวหน้าในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและมีอัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตในระดับสูง แต่ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลยังคงปรากฏอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในมิติของความแตกต่างระหว่างพื้นที่เขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล รวมถึงความแตกต่างด้านทักษะดิจิทัลและความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการเข้าถึงเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงมิติด้านทักษะ (Digital Literacy) และผลลัพธ์จากการใช้เทคโนโลยีที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มประชากร

ในด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า แม้ภาครัฐจะมีความพยายามในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินนโยบายสาธารณะ เช่น โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจและระบบบริการสาธารณสุขผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล แต่ยังคงเผชิญกับข้อจำกัดสำคัญ ได้แก่ ความไม่พร้อมของโครงสร้างพื้นฐานในบางพื้นที่ ข้อจำกัดด้านทักษะของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง และความไม่พร้อมของหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น ซึ่งส่งผลให้เกิดช่องว่างระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติ (Policy-Practice Gap) และทำให้ประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์จากนโยบายได้อย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ การวิเคราะห์ยังชี้ให้เห็นว่า ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลเป็นผลจากปัจจัยหลายมิติที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านทักษะดิจิทัล ซึ่งล้วนส่งผลต่อความสามารถในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายดิจิทัลไปปฏิบัติ จำเป็นต้องดำเนินการในลักษณะบูรณาการ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอย่างทั่วถึง การยกระดับทักษะการรู้ดิจิทัลของประชาชนทุกกลุ่ม การเสริมสร้างศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐในทุกระดับ



และการออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงบริบทเชิงพื้นที่และความหลากหลายของประชาชน เพื่อให้การพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยสามารถนำไปสู่ความเท่าเทียม ครอบคลุม และความยั่งยืนในระยะยาวอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ประเทศไทยมีการพัฒนานโยบายดิจิทัลอย่างต่อเนื่องภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ระดับชาติ ทั้งแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีความก้าวหน้าในเชิงนโยบายและการเข้าถึงเทคโนโลยี แต่ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลยังคงเป็นประเด็นสำคัญ โดยเฉพาะในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทักษะดิจิทัล และความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีของประชาชน

ในด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า การขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (DE) ในฐานะหน่วยงานหลักด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลของประเทศ ร่วมกับหน่วยงานสำคัญอื่น เช่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) ในการพัฒนาระบบรัฐบาลดิจิทัลและบริการ e-Service สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการกำกับดูแลโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการขับเคลื่อนนโยบายสู่ระดับพื้นที่ รวมถึงหน่วยงานด้านการศึกษา เช่น กระทรวงศึกษาธิการ ในการพัฒนาทักษะ Digital Literacy ของประชาชน อย่างไรก็ตาม ความไม่พร้อมของหน่วยงานและความแตกต่างเชิงพื้นที่ยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างนโยบายและการปฏิบัติ (Policy-Practice Gap)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

รัฐบาลควรเร่งพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล (Digital Infrastructure) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างแท้จริง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและพื้นที่ห่างไกล เพื่อรองรับการใช้งานเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น IoT (Internet of Things) โดยควรให้ กสทช. เป็นหน่วยงานหลักในการกำกับและยกระดับโครงการโครงสร้างพื้นฐาน เช่น “โครงการเน็ตประชารัฐ” ให้มีคุณภาพและมาตรฐานเทียบเท่าภาคเอกชน และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพจริง

2. การออกแบบนโยบายสาธารณะที่ลดความเหลื่อมล้ำ

นโยบายสาธารณะในยุคดิจิทัลควรตั้งอยู่บนหลัก “ความเท่าเทียมในการเข้าถึง” (Equity of Access) โดยต้องไม่สร้างภาระให้กับประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้พิการ รัฐบาลควรเป็นผู้แบกรับต้นทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนาแพลตฟอร์ม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม และควรออกแบบนโยบายแบบ Hybrid Service (ออนไลน์ + ออฟไลน์) เพื่อลดข้อจำกัดด้านการเข้าถึง

3. การพัฒนาศักยภาพหน่วยงานภาครัฐและบุคลากร

หน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ควรเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัล (Digital Skills) และปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทดิจิทัล โดยหน่วยงานหลัก เช่น กระทรวง DE และ DGA ควรมีบทบาทในการกำหนดมาตรฐาน ทิศทาง และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อให้การให้บริการภาครัฐมีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การส่งเสริมทักษะการรู้ดิจิทัลของประชาชน

ประชาชนในฐานะผู้รับบริการจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยรัฐควรส่งเสริมการพัฒนา Digital Literacy ผ่านระบบการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสร้างสรรค์ รวมถึงพัฒนาไปสู่การเป็น “พลเมืองดิจิทัลที่ดี” (Good Digital Citizens)

การพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งในระดับนโยบาย หน่วยงานรัฐ และประชาชน โดยต้องเชื่อมโยงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การยกระดับทักษะดิจิทัล และการออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงความเท่าเทียมอย่างแท้จริง เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัล เป็นไปอย่างครอบคลุมและยั่งยืน

บรรณานุกรม

- กมลพัฒน์ จารุสกลพันธ์. (2564). การศึกษาเพื่อประเมินผลโครงการคนละครึ่ง กรณีศึกษา: โครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 1 และระยะที่ 2. ใน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. เข้าถึงได้จาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2020/TU_2020_6203010043_13677_15075.pdf
- คุณากร กรสิงห์. (2563). แนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่การปกครองท้องถิ่นแบบสมาร์ต. วารสาร วิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 12(1), 51-68.
- จุฑามาศ อนุสุริยา และอจิราภัส เพียรขุนทด. (ม.ป.ป.). การเข้าถึงโครงการคนละครึ่ง : กรณีศึกษา ผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา. Journal of Roi Kaensarn Academi, 8(มีนาคม 2566), 228.
- ปานวาด พิชเคียน. (2564). โครงการคนละครึ่งในห้วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19. วารสารทหารพัฒนา, 45(1), 37-43.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2558). ยุทธศาสตร์ของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 23(42), 1-21.
- วรรัตน์ บุญรักษา และสุชุมวิทย์ ไสยโสภณ. (ม.ป.ป.). ประสิทธิภาพการดำเนินนโยบายการฟื้นฟูเศรษฐกิจฐานรากด้วยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดอุดรธานี. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 9(2), 523-542.
- สำนักงาน กสทช. (2558). ประวัติการสื่อสารโทรคมนาคม ชุด "พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง". เรียกใช้เมื่อ 25 กันยายน 2566 จาก <https://lib.nbtc.go.th/vdo-detail/2>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 - 2565. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 และ 2565. เรียกใช้เมื่อ 1 มีนาคม 2568 จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=6420&filename=develop_issue
- สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2564). โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมกิจกรรมที่ 1 การขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ). เรียกใช้เมื่อ 1 มีนาคม 2568 จาก <https://www.mdes.go.th/mission/detail/416-เน็ตประชารัฐ>



สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2561). แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข (พ.ศ. 2560 – 2579) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2 (พ.ศ. 2561). กรุงเทพมหานคร: กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Retrieved from Oxford University Press: <https://repo.darmajaya.ac.id/3926/1/Digital%20era%20governance%20IT%20corporations%2C%20the%20state%2C%20and%20e-government%20by%20Patrick%20Dunleavy%2C%20Helen%20Margetts%2C%20Simon%20Bastow%2C%20Jane%20Tinkler%20%28z-lib.org%29.pdf>