

การให้บริการสาธารณะภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

Public Service Through the Digital Government Concept

บุรณจิตร แก้วศรีมล¹
Buranajit Kaewsrinol¹

Received: 4 November 2021

Revised: 12 December 2021

Accepted: 18 January 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล และการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ในบริการสาธารณะของไทย รัฐบาลดิจิทัลคือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐบนฐานของข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศและเชื่อมโยงการปฏิบัติงานไว้บนระบบอินเทอร์เน็ต รัฐบาลไทยมีการดำเนินงาน อย่างชัดเจนภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 โดยเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เช่น Mobile Application, Cloud Computing, Big Data ประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ภาครัฐเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ยกกระตือรือร้น การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ทันสมัยมากขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาการให้บริการ ภายใต้แนวทางรัฐบาลดิจิทัลต้องทำควบคู่กับการยกระดับโครงสร้างดิจิทัล วัฒนธรรมดิจิทัล และที่สำคัญ คือรัฐต้องระงับการเกิดช่องว่างดิจิทัล ทั้งหมดล้วนสำคัญในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การทำงาน บริการสาธารณะสมัยใหม่ที่มีศักยภาพ สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและพัฒนาประเทศ ให้เจริญก้าวหน้า

คำสำคัญ: รัฐบาลดิจิทัล, เทคโนโลยีดิจิทัล, การบริการสาธารณะสมัยใหม่

Abstract

This article aims to describe the concept of digital government and the control of Digital Government in Thai public services. Digital government is the administration of government agencies based on information technology and linking operations on the Internet. The Thai Government clearly operates under the Digital Government Administration and Services Act in 2019s. Digital technology applied in government agency includes Mobile Applications, Cloud Computing, and Big Data. The benefits of digital technology not only enhance the capacity of Government but also upgrade public services to be more efficient, convenient, faster and more modern. The development of public services through the digital government concept must be

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
E-mail: integrate_b@hotmail.com โทร: 02-643 7000

¹ Assistant Professor Department of Public Administration, Humanities and Social Science Faculty, BansomdejChaopraya Rajabhat University, E-mail: integrate_b@hotmail.com Tel. 02-643 7000

done in parallel with the upgrade of the digital structure and digital culture. Most importantly, the state must be aware of the digital divide. All of them are essential in the development of digital government to bring about the potential of New Public Service which improve the quality of people life and progress of the country.

Keywords: Digital Government, Digital Technology, New Public Service

บทนำ

รัฐบาลดิจิทัล เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานและกลายเป็นภาวะปกติใหม่ในการบริหารราชการของรัฐบาลในศตวรรษที่ 21 บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายหลักการของรัฐบาลดิจิทัลและแนวทางในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการสาธารณะภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งมีการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นในปัจจุบันและมุ่งหวังให้เกิดการยกระดับการทำงานของระบบราชการไทย

คำจำกัดความ “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) คือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐบนฐานของข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ และเชื่อมโยงการปฏิบัติงานไว้บนระบบอินเทอร์เน็ต (OECD, 2014) ซึ่งรัฐบาลดิจิทัลของทั่วโลกเกิดขึ้นและเติบโตอย่างรวดเร็วตั้งแต่ศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมา จนได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลทั่วโลกนำมาใช้ในการบริหาร เพราะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ให้ระบบราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดเวลา ลดแรงงาน สะดวกรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร ทนสมัย อีกทั้งยังมีความแม่นยำและสามารถทำงานแทนที่มนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงกลายเป็นเครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการทำงานในระบบราชการตั้งแต่ระดับนโยบาย ระดับบริหาร ไปจนถึงระดับปฏิบัติการ รวมถึง “การให้บริการประชาชน”

รัฐบาลดิจิทัลของไทยมีพัฒนาการระยะเริ่มแรกตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2540 ตั้งแต่เริ่มมีการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งขณะนั้นยังเป็นเพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานภายในระบบราชการเอง เช่น การนำคอมพิวเตอร์ในการทำงานและเป็นแหล่งเก็บข้อมูลของระบบราชการ มีการเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตเข้ากับสารสนเทศในการทำงาน มาจนกระทั่งถึงปัจจุบันมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนโดยการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 มีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ แนวปฏิบัติในการนำระบบปฏิบัติการ ปัญญาประดิษฐ์ ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของรัฐหรือแอปพลิเคชันต่างๆ มาใช้งานในการให้บริการประชาชน (พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562, 2562) จนกลายเป็นพัฒนาการสำคัญในการทำงานภาครัฐที่มุ่งเป้าไปสู่ระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ และยกระดับความสามารถในการให้บริการประชาชนสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐสมัยใหม่

ความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลกับการทำงานของภาครัฐสมัยใหม่

หลังจากมนุษย์ประดิษฐ์คิดค้นคอมพิวเตอร์ และพัฒนามาสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจนเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลนั้น หน่วย

การผลิตทั้งภาครัฐและเอกชนไม่สามารถปฏิเสธการมีอยู่และเจริญเติบโตของเทคโนโลยีที่เข้ามามีอิทธิพลและแทนที่การทำงานของมนุษย์ได้ เหตุผลความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนี้เองที่ได้เข้ามาเปลี่ยนวิถีชีวิตและระบบการผลิต เพราะความเฉลียวฉลาด ความสามารถและศักยภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างและผลิตสินค้าและบริการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้อย่างทรงพลังมากกว่ายุคสมัยใดที่เคยปรากฏของมนุษยชาติ ซ้ำยังมีความผิดพลาดน้อยกว่ามนุษย์ ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวนี้กลายเป็นแรงผลักดันให้ภาครัฐและประชาชนต้องปรับตัวและเรียกร้องให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการของรัฐ

สำหรับการทำงานของ “ราชการสมัยใหม่” มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีมากน้อยแค่ไหน? สามารถพิจารณาได้ในมิติของการก้าวสู่การเป็น ภาครัฐสมัยใหม่ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกที่มีจุดเริ่มต้นราวปี ค.ศ. 1980 ที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มมีการปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหาร สมัยนั้นภาครัฐค้นหาเทคนิคหรือเครื่องมือที่จะมาจัดการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่สุด ทางหนึ่งคือการนำแนวคิดการจัดการจากภาคธุรกิจเอกชนมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ภาครัฐมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

จนกระทั่งเมื่อเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 อันเป็นช่วงเวลาทั่วโลกได้ก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่เรียกว่าการปฏิวัติทางข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี อันมีพื้นฐานมาจากการต่อยอดการใช้งานคอมพิวเตอร์ควบคู่กับเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในยุคนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมสำคัญที่เข้ามามีอิทธิพลต่อระบบการผลิต โดยเริ่มจากภาคธุรกิจเอกชน และในที่สุดในช่วงเวลา

ดังกล่าวนี้เองที่เทคโนโลยีได้ขยายผลเข้ามาสู่การทำงานของภาครัฐทั่วโลก ตามที่ OECD (OECD, 2014, p.6) เรียกว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Government) หรือรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) อันหมายถึง ภาครัฐที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศ อันรวมถึงอินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานเพื่อส่งเสริมให้ประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐให้ดีขึ้น

โดยพบว่าสถิติ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 (Yildiz, 2004, p. 28) เป็นต้นมาเมื่อมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน ทำให้ระบบราชการลดปริมาณงานกระดาษลง การใช้เทคโนโลยีสามารถยกระดับและส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน มีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญของประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น มีการทำสัญญาตกลงทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น รวมทั้งในหน่วยงานราชการต่างๆ มีการตั้งส่วนงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น มีตำแหน่งหัวหน้าด้านสารสนเทศ (Chief Information Officer: CIO) ขึ้นในทุกหน่วยงานราชการ รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการส่งมอบการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการยกระดับการทำงานของภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพโดยการสร้างการมีส่วนร่วมและการมีปฏิสัมพันธ์ อีกทั้งยังเป็นช่องทางการนำข้อมูลข่าวสารจากภาคสาธารณะมาสู่ภาครัฐ และยกระดับการบูรณาการการทำงานร่วมกันของสังคม ในเมืองใหญ่หลายเมืองพบว่านวัตกรรมเกิดขึ้นได้จากการแลกเปลี่ยนความคิดในการทำงานผ่านทางรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Limba, 2007)

ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในสหรัฐอเมริกาภายใต้ นโยบายของ Bill Clinton และ Al Gore ในปี ค.ศ. 1992 (National Performance Review,

1993, p.1) ได้ปรับรูปแบบ ยกระดับและคุณสมบัติในการทำงานของข้าราชการ โดยได้เขียนเป็นข้อบัญญัติในการปฏิรูประบบราชการให้นำเทคโนโลยีมาใช้ โดยระบุใจความสำคัญคือ “ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ ภาครัฐที่เคยทำงานแบบระบบราชการที่สั่งการจากบนลงล่างนั้นจะต้องเปลี่ยนไปสู่รัฐที่คิดแบบผู้ประกอบการไปสู่การพัฒนาประเทศจากล่างขึ้นบน” และเน้นย้ำถึงการให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิรูปการทำงานของระบบราชการโดยเฉพาะในคณะกรรมการการทำงานเพื่อการปรับปรุงและทบทวนระบบราชการแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา และใช้สัญลักษณ์แทนการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ “@” (National Performance Review, 1993)

สถานการณ์รัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน

หลังจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของการใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 เป็นต้นมา ทำให้คนส่วนใหญ่เข้าถึงการใช้งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีได้มากขึ้น และมีผลในการนำมาสู่การนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีมาใช้ในระบบราชการและการให้บริการประชาชนในเวลาต่อมา จนเข้าสู่ช่วงปี ค.ศ. 2000 มีการบูรณาการการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ต และนำมาใช้ในกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และระบบการผลิตขององค์กร จนเทคโนโลยีได้เข้ามามีอิทธิพลและใช้เป็นเครื่องมือแทนที่การทำงานในแบบเดิมๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน (Mowat, 2022, p. 22)

จนกระทั่งยุคการปฏิรูประบบราชการ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญ หน่วยงานราชการทั่วโลกได้ยอมรับเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการบริหารราชการและการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิด

ประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการทำงานและตอบสนองการให้บริการประชาชน สามารถยกระดับการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีความยืดหยุ่น เป้าหมายเพื่อความ สะดวก รวดเร็ว และให้บริการที่ดีขึ้น(Isaac-Henry *et al.*, 1997, pp.131-132)

เป้าหมายของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีทั้งเป้าประสงค์ที่ต้องการให้เกิดทั้งภายในและนอกกระบวนการ กล่าวคือเป้าหมายภายในระบบราชการ คือต้องการให้เกิดระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน และสร้างกระบวนการทำงานที่เรียบง่ายมากขึ้น เกิดการประสานงานและสื่อสารที่ดีขึ้น มีความโปร่งใสมากขึ้น เกิดการใช้ข้อมูลข่าวสารร่วมกันระหว่างหน่วยงาน มีความปลอดภัยมากขึ้น ส่วนเป้าหมายภายนอกที่คาดหวังให้เกิดขึ้นในระดับสังคมและประเทศคือการส่งมอบสินค้าและบริการสู่ประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพและผลงานมากขึ้น เกิดการบริการที่รวดเร็วยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมในการส่งมอบบริการ ส่งเสริมการทำงานในรูปแบบเครือข่าย และยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงสามารถเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันในระดับประเทศด้วย (UN, 2008, pp. 6-7)

เครื่องมือดิจิทัล ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของรัฐบาลดิจิทัล มีอย่างหลากหลาย และมีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว แบบก้าวกระโดด โดยเครื่องมือที่มีความโดดเด่นเป็นที่รู้จัก ดังนี้ (Olmes S. & J. Janssen, 2017, p. 355-356; Willmer, et.al, 2017, pp.3-7)

1) Mobile Application คือระบบปฏิบัติการที่ผูกติดการใช้งานไว้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ มีการคิดค้นประดิษฐ์แอปพลิเคชันที่มีประโยชน์การใช้งานที่

หลากหลายและเชื่อมโยงกับกับเทคโนโลยีดิจิทัลหลายระบบตามวัตถุประสงค์การใช้งาน เช่น เชื่อมโยงกับระบบดาวเทียมเคลื่อนที่เพื่อระบุพิกัดสถานที่และการเดินทาง เชื่อมระบบการเงินดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินหรือที่รู้จักในนามของ Fin-Tech (Financial Technology) หรือเชื่อมระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น วัตถุประสงค์ของ Mobile Application คือสร้างทางเลือกการรับบริการ ประหยัด สะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงในการใช้งาน และรับบริการต่างๆ ของหน่วยงานรัฐ

2) Artificial Intelligence: AI คือเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ที่ใช้เทคโนโลยีอัลกอริทึมในการรวบรวมและสังสมข้อมูลจากสภาพแวดล้อมตลอดเวลา และสามารถวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลไปจนถึงการทำนายข้อมูลอัตโนมัติ สามารถทำงานแทนมนุษย์ ตั้งแต่ระดับพื้นฐานถึงระดับสูง ปัจจุบันปัญญาประดิษฐ์ได้นำมาใช้ในทุกมิติของกิจกรรมภาครัฐมากขึ้น เช่น การแพทย์ การรักษาความสงบเรียบร้อย ยานยนต์และการคมนาคมขนส่ง เป็นต้น

3) Cloud Computing คือระบบการจัดเก็บข้อมูลอัจฉริยะที่จัดเก็บข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบไฟล์เอกสาร ในพื้นที่เสมือนจริงในสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพิ่มขีดความสามารถและส่งเสริมให้การจัดเก็บข้อมูลได้อย่างประสิทธิภาพ ลดพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นเอกสาร ประหยัดและสะดวกในการเข้าถึงและใช้งานข้อมูล

4) Internet of Thing: IoT เป็นการทำงานในลักษณะโครงข่าย มีการทำงานที่อยู่บนฐานของอินเทอร์เน็ต โดยมีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการตรวจจับข้อมูล มีการป้องกันการเคลื่อนไหวของข้อมูลในลักษณะปัจจุบัน (real time) หัวใจสำคัญของ IoT เป็นการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างอุปกรณ์เคลื่อนที่และระบบการประมวลผล

ข้อมูลอัตโนมัติมาใช้ในการทำงาน ปัจจุบันนำมาใช้ในหลากหลายกิจกรรมของรัฐ เช่น ภาคการเกษตร การจราจร การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ การรักษาความปลอดภัย

5) Big Data ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ คือเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้บรรจุกลุ่มข้อมูลหรือข้อมูลขนาดใหญ่ที่ซับซ้อน โดยเชื่อมโยงข้อมูลไว้ในระบบอินเทอร์เน็ต สามารถนำมาประมวลผลวิเคราะห์ประเมิน และคาดการณ์ ฐานข้อมูลขนาดใหญ่จะสามารถทำงานอย่างทันที่ที่ตอบสนองผู้รับบริการแบบปัจจุบัน สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้สนับสนุนการทำงาน วางแผน หรือสร้างสรรค์การบริการหรือการทำงานใหม่ๆ

6) Blockchain ใช้เรียกกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ดิจิทัลที่เกิดขึ้นภายในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งในเครือข่ายจะเกิดการป้องกันข้อมูลและอนุญาตให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการทำธุรกรรมดิจิทัลเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ หัวใจสำคัญของ Blockchain คือการสร้างความไว้วางใจและความโปร่งใสที่จะเกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในเครือข่าย

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ประเทศไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เมื่อ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 โดยได้รับเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ สืบเนื่องจากบทบัญญัติภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 บัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการ

และการจัดทำบริการสาธารณะ และให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันเป็นระบบข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน บวกกับสาเหตุสำคัญอีกประการคือ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตและการประกอบกิจกรรมทางธุรกิจของประชาชนและภาคเอกชน ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาภาครัฐการยังมีได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ จึงนำมาสู่การพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างมั่นคงปลอดภัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผยและโปร่งใส รวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการและสามารถ ตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้ (พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562, 2562)

เป้าหมายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ของไทยนั้น ปรากฏในสาระบัญญัติภายใต้ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 (พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562, 2562, หน้า 58) ระบุเป้าหมายสำคัญของรัฐในการจัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายที่สำคัญคือ 1) บริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ 2) เพื่อการบริการที่ตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงของประชาชน 3) เชื่อมโยงระบบข้อมูลเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัย 4) ธรรมชาติบาลและเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อ

สาธารณะ และ 5) สร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทย

ปัจจุบันประเทศไทยมีการดำเนินงานรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานหลักขึ้นมาเพื่อเป็นเจ้าภาพในการขับเคลื่อนการทำงาน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ผลักดันให้หน่วยงานราชการได้นำเครื่องมือและมาตรการดิจิทัลมาลงมือปฏิบัติ ซึ่งพบการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2562, หน้า 12-18)

1) พัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

2) ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการรวม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการ กระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ด้วยกัน ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC)

3) ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น เช่น การพัฒนาเว็บไซต์หลักของหน่วยงานราชการทุกหน่วยงานเพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานการสร้างแอปพลิเคชันของหน่วยงานรัฐ รวมทั้ง

พัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m-Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อ แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

4) มีเว็บกลางของภาครัฐเพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

5) พัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ตการ์ด

6) นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการ เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบมาประยุกต์ในการทำงาน เช่นในระบบงบประมาณ การเงินการคลัง การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ระบบบริหารบุคลากร รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเสมือนจริง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และ ประหยัดค่าใช้จ่าย

7) ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เป็นแหล่งในการประกาศ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการทำงานของหน่วยงานให้แก่ประชาชนได้รับทราบ และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงเว็บไซต์หน่วยงานของรัฐเข้าด้วยกันที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

8) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ระบบการให้บริการภาครัฐ ระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) และเครื่องแม่ข่าย พัฒนาระบบคลาวด์ของภาครัฐ (Government Cloud) เพื่อลดค่าใช้จ่ายทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

9) นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดทำระบบศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ

10) พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรทุกระดับของหน่วยงานของรัฐ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน

11) พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ในลักษณะโครงข่าย ข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในรูปแบบเทคโนโลยี Big Data, Blockchain เป็นต้น

12) การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่างๆ และเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการและการตัดสินใจไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

13) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 สืบเนื่องจากการแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วรุนแรงตั้งแต่

ปลายปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมาส่งผลต่อการเสียชีวิต กระทบต่อปัญหาเศรษฐกิจและสังคมเป็นวงจรรอบเนื่อง ทำให้รัฐบาลไทยต้องประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน (ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร, 2563) และกำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาด โดยการกำหนดมาตรการและข้อบังคับในการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ออกมาอย่างต่อเนื่อง เช่น หน่วยงานต่างๆ ให้บุคลากรทำงานจากบ้าน (work from home) งดการทำกิจกรรมที่มีการรวมกลุ่ม งดการเดินทางข้ามพื้นที่ ในสถาบันการศึกษาให้จัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งท่ามกลางเงื่อนไขและข้อกำหนดดังกล่าว พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลได้กลายเป็นทางออกและเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาที่สำคัญที่เข้ามาตอบโจทย์และแก้ไขปัญหาในการทำงานและเปลี่ยนวิถีชีวิตไปสู่ความปกติใหม่ของประชาชน โดยรัฐบาลได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและให้บริการประชาชน เช่น

ในระยะแรกรัฐบาลได้พัฒนาแอปพลิเคชันไทยชนะในการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการเข้าและออกการใช้งานในพื้นที่สาธารณะเพื่อประโยชน์ในการค้นหาและประเมินกิจการ/กิจกรรมและนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค (ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด 19, 2563) ทั้งนี้พบว่าในระยะแรกการใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าวจะมีข้อจำกัดและปัญหาในการใช้งานเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการขาดความพร้อมของระบบการจัดการข้อมูลและความไม่พร้อมของเครื่องมือ ที่สำคัญคือความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นประสบการณ์ให้รัฐบาลต้องนำไปสู่การปรับปรุงในอนาคต ต่อมารัฐบาลโดยกระทรวงสาธารณสุขได้พัฒนาแอปพลิเคชันหมอพร้อม เพื่อ

ใช้สำหรับตรวจสอบประวัติวัคซีนและผลการตรวจเชื้อโคโรนาไวรัส-19 สำหรับใช้ในประเทศไทย (สาธารณสุข, 2564) จนได้กลายเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ในการจัดการวัคซีนของประเทศไทย ทำให้เห็นชัดเจนว่าเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการข้อมูลการแพร่ระบาดของเชื้อโรคและจัดการกับระบบฐานข้อมูลการดำเนินการฉีดวัคซีนของคนไทย

ต่อมาหน่วยงานภาครัฐต่างเร่งหาเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะสามารถนำมาใช้ในการทำงานและการให้บริการประชาชนเพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส-19 ให้ได้มากที่สุด โดยพยายามให้มีการทำงานในช่องทางออนไลน์ ตัวอย่างเช่น ในสถาบันการศึกษาทั่วประเทศได้ประกาศให้โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย จัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์เพื่อหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของเชื้อโรคหรือในด้านสาธารณสุขก็เร่งพัฒนานวัตกรรมที่สามารถให้คำปรึกษาหรือรักษาพยาบาลอาการป่วยเบื้องต้น เช่น แอปพลิเคชัน Siriraj Connect ที่เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2563 โดยเป็นการให้บริการการแพทย์ทางไกลหรือโทรเวช (telemedicine) และคลินิกออนไลน์ ซึ่งทั้งนี้ มีแนวทางการดำเนินงานไปตามเกณฑ์ของแพทยสภา (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, 2563) ซึ่งแนวทางดังกล่าวนอกจากเป็นช่องทางการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพในช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาไวรัส -19 แล้วยังเป็นการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยให้สะดวก ประหยัด รวดเร็ว และนำไปสู่อนาคตของ telemedicine ในไทย

ในหลายหน่วยงานราชการนั้นการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส-19 ได้ส่งผลให้การให้บริการประชาชนทางออนไลน์ขยายตัวอย่างก้าวกระโดด จนกลายเป็นช่องทางหลัก

และเป็นวิถีใหม่ (new normal) ในการบริการของรัฐ เช่น การจองคิวและกำหนดคิวการรับบริการของประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน BMAQ ของกรุงเทพมหานคร หรือ แอปพลิเคชัน DLT Smart Queue ของกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมไปถึงระบบการชำระเงินดิจิทัล ที่เกิดการขยายตัวการใช้งานและเข้าสู่บริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและลดความเสี่ยงในการสัมผัสและติดเชื้อ โดยหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สำคัญ คือ แอปพลิเคชัน “เป๋าตังค์” ที่พัฒนาขึ้นมาโดยรัฐบาล และธนาคารกรุงไทย ให้เป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (G-Wallet) ซึ่งรัฐได้ออกแบบมารองรับการจัดมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชน ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจโดยเฉพาะช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จนปัจจุบันแอปพลิเคชันดังกล่าวได้พัฒนาไปไกลจนมีการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่นที่สำคัญ เช่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สิทธิการรักษาพยาบาลฯ (กรุงเทพฯ, 2564) มีจำนวนผู้ใช้งานเฉพาะฐานข้อมูลนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจคนละครึ่งของภาครัฐระยะที่ 3 ในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 กว่า 31 ล้านคน (สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2564) จึงสามารถกล่าวได้ว่าการระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส -19 ได้กลายเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาให้หน่วยงานราชการเร่งพัฒนาและยกระดับให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

รัฐบาลดิจิทัลสามารถยกระดับการให้บริการของภาครัฐสมัยใหม่อย่างไร

การนำแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและให้บริการสาธารณะ นอกเหนือจากจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ

หน่วยงานราชการแล้ว ยังสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์จะพบว่าการนำเครื่องมือจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนสามารถยกระดับการให้บริการของรัฐที่สอดคล้องตามแนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ที่พึงประสงค์ (Denhardt, 2008, p. 174 -185) ดังนี้

1) สร้างทางเลือกในการส่งมอบสินค้าและบริการแก่ประชาชน การให้บริการของภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ การรับข้อมูลข่าวสารออนไลน์ การจองคิวเพื่อรับบริการออนไลน์ ซึ่งการเพิ่มช่องทางเหล่านี้ทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการรับบริการของภาครัฐมากขึ้น ประชาชนมีสิทธิเลือกในการรับบริการได้ตามความสะดวกและตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยเฉพาะการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลถือว่าสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนในยุคสมัยดิจิทัล

2) ยกระดับการส่งมอบสินค้าและบริการที่ดีขึ้น เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการส่งมอบสินค้าและบริการให้แก่ประชาชน เช่น ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ การจองคิวบริการหรือการขอใบอนุญาตจากหน่วยงานราชการผ่านทางออนไลน์ ทำให้การเข้าถึงบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น สามารถลดข้อจำกัดเกี่ยวกับ ระยะทาง ระยะเวลา และขอบเขตด้านพื้นที่ในการให้บริการประชาชนสามารถรับบริการได้จากทุกพื้นที่ในตลอดเวลา มีความสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดพึงพอใจในการทำงานของรัฐ

3) สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและภาคประชาสังคม การกำหนดนโยบายหรือดำเนินงานของรัฐบาลที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรวบรวมฐานข้อมูลที่มาจากความป็นจริง

และผ่านการสังสมข้อมูลอย่างละเอียดและเป็นปัจจุบัน และประมวลผลข้อมูลด้วยเทคโนโลยีระดับสูงจะส่งเสริมให้การตัดสินใจหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความแม่นยำสูงขึ้น สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน รวมถึงการส่งมอบบริการของรัฐบาลดิจิทัล ส่งผลให้การทำงานมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ มีความสม่ำเสมอและลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากมนุษย์ได้

4) สร้างความโปร่งใส พร้อมตรวจสอบได้ นำไปสู่การสร้างความชอบธรรมในการทำงานของรัฐบาล โดยเฉพาะในระบบประชาธิปไตย เทคโนโลยีดิจิทัลจะมีส่วนในการเปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคม มีส่วนร่วมในรูปแบบเครือข่าย มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลร่วมกันระหว่างสมาชิกในเครือข่าย

5) ส่งเสริมกระบวนการประชาธิปไตย และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางดิจิทัลต่างๆ อย่างเปิดเผยทำให้รัฐได้รับข้อมูล ปัญหาข้อเรียกร้อง ทำให้รัฐเข้าใจประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเทคโนโลยีทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่ครอบคลุมมากขึ้นทำให้แหล่งข้อมูลที่ได้รับสามารถสะท้อนปัญหาจากแหล่งกำเนิดแท้จริง

มีการจัดเก็บและสังสมข้อมูลอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่มีความฉลาด ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์ผลที่มีความแม่นยำ ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น ส่งเสริมให้รัฐบาลสามารถกำหนดนโยบายที่ดีขึ้น ทั้งในเชิงความมีประสิทธิภาพ ประหยัดต้นทุน การสะท้อนปัญหาจากกลุ่มเป้าหมาย

6) หาทางออกที่ท้าทายให้กับนโยบาย และมีแนวทางการกำหนดนโยบายที่ฉลาดมากขึ้น เพราะเทคโนโลยีดิจิทัลบางระบบ เช่น ระบบเหมืองข้อมูล (Data Mining) หรือปัญญาประดิษฐ์ มีความสามารถในการสังสมข้อมูล และประมวลผลข้อมูลได้อย่างเป็นปัจจุบัน พร้อมนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตัวเลข สถิติ สามารถคาดการณ์และทำนายผลหรือแนวโน้มของปรากฏการณ์ได้ เสนอทางเลือกในการตัดสินใจภายใต้เงื่อนไขที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้นำหรือผู้กำหนดนโยบายมีสารสนเทศที่ทำให้การตัดสินใจในการกำหนดนโยบายแม่นยำขึ้น หรือในบางสถานการณ์สามารถสร้างนโยบายในรูปแบบใหม่ที่แตกต่างไปจากของเดิม

ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานเพื่อยกระดับการให้บริการของหน่วยงานราชการไทย ดังนี้

เทคโนโลยีดิจิทัล	ตัวอย่างการนำมาใช้งาน	ประโยชน์
Mobile Application	ระบบปฏิบัติการ Mobile Application หน่วยงานรัฐ เช่น BMAQ ของกรุงเทพมหานคร, DLTSmartQueue ของกรมการขนส่งทางบก, ไทยชนะและหมอพร้อม สำหรับจัดการฐานข้อมูลการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส -19 และการบริหารจัดการวัคซีนของประเทศไทย	สร้างทางเลือกและยกระดับการให้บริการประชาชน การบริการมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ง่ายในการเข้าถึงบริการ สร้างความพึงพอใจ
Artificial Intelligence: AI	ระบบการถามตอบข้อมูลอัตโนมัติบนเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐ ระบบการประมวลผลข้อมูลด้านสุขภาพ	การทำงานมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลมีความแม่นยำ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ลดการใช้ทรัพยากรในระยะยาว ลดภาระการทำงานมนุษย์ ลดความผิดพลาด

เทคโนโลยีดิจิทัล	ตัวอย่างการนำมาใช้งาน	ประโยชน์
Cloud Computing	G-Cloud ของรัฐบาล	การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพ ประหยัด ลดต้นทุนระยะยาว ง่ายในการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่
Internet of Thing: IoT	การนำระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงกับระบบควบคุมสัญญาณไฟจราจร และสัญญาณตรวจจับความเร็วของรถยนต์บนถนนของกรมการขนส่งทางบก	เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดทรัพยากร และเกิดผลการปฏิบัติงานที่แม่นยำ เชื่อถือได้ ลดความผิดพลาด
Big Data	ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	หน่วยงานราชการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
Blockchain	ระบบบริการขอหนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเทคโนโลยี Blockchain ของกรมบัญชีกลาง ที่ผูกฐานข้อมูลของสถาบันการเงิน กรมบัญชีกลาง หน่วยงานภาครัฐ และสถานประกอบการ เข้าไว้ในฐานข้อมูลให้เป็นเครือข่ายเดียวกัน	มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในเครือข่ายข้อมูล ป้องกันการทุจริต สร้างความโปร่งใส เป็นธรรม ข้อมูลมีความปลอดภัย

ความท้าทายและข้อพึงระวังในการให้บริการดิจิทัลของรัฐบาลสมัยใหม่

แม้รัฐบาลรัฐบาลไทยได้พัฒนาตนเองเพื่อก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการส่งมอบบริการสาธารณะอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นในปัจจุบัน แต่ประเด็นที่ผู้เขียนเห็นว่ามีผลกระทบการทำงานที่จำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบด้าน มีดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ต้องพิจารณาให้ครอบคลุมตั้งแต่ อุปกรณ์เครื่องมือที่รองรับการใช้งานดิจิทัล ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต กฎหมายและระเบียบปฏิบัติระบบและกลไกที่จะลดความเสี่ยงอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ไปจนถึงการพิทักษ์สิทธิส่วนบุคคลและประการสำคัญคือ ทักษะความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ที่จะมาใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งระบบ ตั้งแต่ ข้าราชการผู้ใช้งานดิจิทัล ผู้ดูแลและพัฒนาและซ่อมบำรุงรักษาระบบปฏิบัติการ ไปจนถึงประชาชนผู้มีส่วนร่วมในการรับบริการของรัฐบาลดิจิทัล

ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล ค่านิยมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมดิจิทัล คือ ค่านิยมที่อยู่บนพื้นฐาน

ความเป็นประชาธิปไตย ต้องปลูกฝังการยอมรับและเคารพสิทธิของสมาชิกในสังคม รวมทั้งต้องเปิดกว้างในเรื่องการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะปัจจุบันรัฐจะต้องเปิดกว้างให้ประชาชนเนื่องจากประชาชนมีการตระหนักรู้ถึงภาวะปัจเจกบุคคลที่สูงขึ้น จากระดับการศึกษาที่สูงขึ้น มีการครอบครองโทรศัพท์เคลื่อนที่และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลบนช่องทางอินเทอร์เน็ตทำได้อย่างสะดวกมากขึ้น ส่งผลให้บุคคลรับทราบในสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองและมีความคาดหวังต่อภาครัฐสูงขึ้น ย่อมต้องการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในการทำงานของภาครัฐ รัฐต้องสร้างวัฒนธรรมทางความคิดที่เปิดกว้าง ปลูกฝังการเคารพสิทธิของตนเองและผู้อื่นของคนในสังคม และต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยใช้ช่องทางดิจิทัลให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

ด้านความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ประเด็นสำคัญที่รัฐพึงระวังคือปรากฏการณ์ที่ประชาชนบางกลุ่มในสังคมเข้าไม่ถึงการให้บริการดิจิทัลของภาครัฐ หรืออาจเรียกว่ากลุ่มคนชายขอบนโยบายรัฐบาลดิจิทัล เช่น กลุ่มเปราะบางที่มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยี กลุ่มผู้พิการที่มีข้อจำกัดด้านร่างกาย เช่น พิการทางสายตา แขนขา หรือ

การได้ยิน ทำให้มีข้อจำกัดในการใช้งาน หรือกลุ่มด้อยโอกาส เช่น ผู้ด้อยการศึกษาอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ กลุ่มรายได้น้อย คนเร่ร่อน ขาดทุน เป็นต้น กลุ่มคนชายขอบเหล่านี้สามารถพบได้ทั่วไปในสังคม ซึ่งแน่นอนว่าคนกลุ่มนี้ย่อมขาดโอกาสในการเข้าถึงการให้บริการดิจิทัลของรัฐ ส่วนอีกกลุ่มคือคนชายขอบเชิงพื้นที่ของรัฐบาลดิจิทัล คือผู้ที่เข้าไม่ถึงการให้บริการดิจิทัลของรัฐด้วยสาเหตุด้านความห่างไกลของพื้นที่ ภูมิประเทศที่ห่างไกลทุรกันดาร ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ย่อมเข้าไม่ถึงการให้บริการดิจิทัลของภาครัฐ ทั้งหมดที่กล่าวมานี้รัฐต้องตระหนักและควรจัดการให้คนทุกกลุ่มเข้าถึงการให้บริการรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม รัฐต้องลดโอกาสการเกิดช่องว่างหรือลดความเหลื่อมล้ำดิจิทัล

สรุป

การให้บริการสาธารณะภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล คือ แนวทางการบริหาร และจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีการปฏิบัติการบนฐานของข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและเชื่อมโยงการปฏิบัติงานไว้บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับรัฐบาลไทยได้เริ่มขึ้นอย่างเป็นทางการตั้งแต่รัฐบาลไทยได้ประกาศใช้ภายใต้พระราชบัญญัติการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล พ.ศ. 2562 โดยระยะเวลากว่า 3 ปี รัฐบาลไทยได้นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Mobile Application, AI, Cloud Computing, Internet of Thing: IoT, Big Data, Blockchain เข้ามาใช้ในการทำงานและการให้บริการประชาชนมากขึ้น ทั้งนี้การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส-19 ตั้งแต่ พ.ศ. 2563 ได้เป็นตัวเร่งปฏิกิริยาสำคัญที่ทำให้รัฐบาลต้องเร่งพัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและให้บริการประชาชนมากขึ้น เช่น การเร่งพัฒนาการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงานราชการ

อย่างไรก็ตามการให้บริการสาธารณะบนช่องทางดิจิทัลของหน่วยงานราชการไทยปัจจุบันมีความท้าทายที่เกิดจากข้อจำกัดและจุดอ่อนจากภายในที่สำคัญ เช่น การขาดความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ บุคลากรยังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนไปจนถึงวัฒนธรรมการทำงานหรือการให้บริการของบุคลากรยังติดในรูปแบบการให้บริการแบบเดิมไม่ได้ปรับเปลี่ยนให้เป็นวัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลที่ต้องมีความยืดหยุ่นและรวดเร็วสูงกว่าการทำงานในรูปแบบปกติ และที่สำคัญคือกฎระเบียบราชการบางประการยังเป็นข้อจำกัดให้หน่วยงานราชการไม่สามารถทำงานผ่านระบบดิจิทัลได้ซึ่งข้อจำกัดดังกล่าวนี้รัฐต้องหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน รวมถึงสิ่งที่พึงระวังคือ ปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์ ซึ่งรัฐบาลจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกในการรับมือกับปัญหาดังกล่าวด้วย ไม่ว่าจะเป็น กฎหมาย ระบบการรักษาความปลอดภัย การป้องกันข้อมูลและสิทธิส่วนบุคคล

สุดท้ายความท้าทายของรัฐบาลดิจิทัลนั้นไม่เพียงแต่การพัฒนาที่มุ่งเน้นการแข่งขันมองไปข้างหน้าและพยายามยกระดับการให้บริการภาครัฐโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานให้มีความทันสมัยเท่านั้น แต่ความท้าทายประการสำคัญคือ รัฐต้องพิจารณาองค์ประกอบอย่างรอบด้าน และที่สำคัญคือสร้างความเสมอภาค เท่าเทียมในการให้บริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลภายในประเทศด้วยต้องพยายามส่งเสริมให้พลเมืองทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและใช้งาน และไม่เกิดช่องว่างทางดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการภาครัฐสมัยใหม่ที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนได้แท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพ.(2564). *เป่าตังค์*. <https://krungthai.com/th/content/personal/paotang>.
- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2563). *ศิริราช คอนเนค (Siriraj connect)*. https://www.si.mahidol.ac.th/siit/service_detail.asp?id=14.
- ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร. (2563). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 136 ตอนที่ 67ก
- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. (2562). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 136 ตอนที่ 67ก
- สาธารณสุข. (2564). *COVID-19 Application Privacy Notice (Morprom)*. https://moph.go.th/index.php/COVID_19_privacy_notice.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 การยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2562). *ร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565*. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2564). *ข่าวกระทรวงการคลัง โครงการคนละครึ่งระยะที่ 3 ฉบับที่ 124/2564*. <https://www.mof.go.th/index.php/th/view/attachment/file/>.
- ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด 19. (2563). *ไทยชนะ*. <https://www.xn--b3czh8ayeuf.com/index.html>.
- Denhardt. (2008). *Theory of Public Organization* (5th ed). Thompson Wadsworth.
- Isaac-Henry, K., Painter, C. & Barnes, C. (1997). *Management in the Public Sector Challenge and Change* (2nd ed). Alden Press.
- Limba, T. (2007). Implementation of electronic governance: The case study of society interaction with public administration in Lithuania. *Transformations in Business and Economics*, 6(12), 235-249).
- Mowat. (2016). *Future State 2030: The global megatrends shaping governments*. KPMG University of Toronto.
- National Performance Review. (1993). *From red tape to results: Creating a government that works better and costs less, and reengineering through information technology (accompanying report of the NPR)*. US Government Printing Office.
- OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>.
- Olness, S., Ubacht, J., & Janssen, M. (2017). Blockchain in government: Benefits and implications of distributed ledger technology for information sharing. *Government Information Quarterly*, 1(34), 355-364.

-
- Willmer, A., Duhan, J., & Gibson, L. (2017). *The new machinery of government*. Robotic Process Automation in the Public Sector. Deloitte
- Yildiz, M. (2004). *Peeking into the black box of e-government policy-making: The case of Turkey*. PhD. Diss, Indiana University.