



พลิกโฉมบริการภาครัฐไทย : นวัตกรรมเพื่อคุณภาพประชาชน*

TRANSFORMING THAI PUBLIC SERVICES: INNOVATION FOR THE QUALITY OF CITIZENS



พงศ์ธสิษฐ์ ปิจนันท์

Phongsathit Pichanan

นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

Corresponding Author E-mail: 6701104235@mcu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มุ่งศึกษาและวิเคราะห์ นวัตกรรมบริการภาครัฐไทย เพื่อพลิกโฉมบริการ และยกระดับคุณภาพประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีตัวอย่างของการพัฒนางานบริการที่โดดเด่น ซึ่งสะท้อนการนำแนวคิด “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” มาประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม ตัวอย่างเหล่านี้รวมถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น แพลตฟอร์มบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลา เช่น การลดเอกสารและเวลารอคอย และการสร้างช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบและประเมินบริการ เช่น การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผ่านช่องทางที่หลากหลาย การวิเคราะห์กรณีตัวอย่างเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ การประยุกต์ใช้นวัตกรรมอย่างเหมาะสม และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นการส่งมอบบริการที่ดีขึ้น การศึกษานี้จะฉายภาพแนวทางการพลิกโฉมการให้บริการ เพื่อให้ภาครัฐสามารถสร้างคุณภาพประชาชน และคุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่สังคมไทยได้อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: บริการภาครัฐไทย; นวัตกรรมบริการ; คุณภาพประชาชน



Abstract

Objectives of this academic article were to study and analyze innovations in Thai public sector services to transform services and enhance the quality of people, enabling them to effectively meet their needs and expectations. Examples of outstanding service developments reflected the concrete application of the “people’s-centric” concept. These examples included the use of digital technology to facilitate service access, such as the one-stop government service platform; process improvements to reduce steps and time, such as reducing paperwork and waiting times and the creation of channels for people participation in service design and evaluation, such as listening to feedback and suggestions through various channels. The analysis of these case studies highlighted the importance of understanding service recipient needs, appropriately applying innovation, and creating an organizational culture that supported change and focuses on improved service delivery. This study outlined approaches to service transformation, enabling the public sector to truly create quality People and sustainable value for Thai society.

Keywords: Thai Government Services; Service Innovation; Citizen Quality

บทนำ

ในบริบทของการบริหารราชการแผ่นดินยุคใหม่ การให้บริการประชาชนโดยภาครัฐไม่อาจจำกัดอยู่เพียง “การปฏิบัติตามระเบียบ” หากแต่ต้องมุ่งเน้นไปที่ “การตอบสนองความต้องการของประชาชน” อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม การเปลี่ยนผ่านจากระบบราชการแบบเดิมที่เน้นกระบวนการภายในองค์กร สู่แนวคิด “ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (Citizen-Centric Government) จึงกลายเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐในยุคโลกาภิวัตน์และดิจิทัล (ศาสตรา โต้อ่อน, 2549)

นวัตกรรมบริการภาครัฐ (Public Service Innovation) จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงรูปแบบ วิธีการ และกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย โดยให้ประชาชนมีบทบาททั้งในฐานะผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และ “หุ้นส่วน” ในการออกแบบบริการสาธารณะ นวัตกรรมเหล่านี้อาจปรากฏในรูปของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การลดขั้นตอนการบริการ การบูรณาการหน่วยงานต่าง ๆ หรือแม้แต่ว่าการเปลี่ยนแปลงวิถีคิดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

นโยบายการบริหารงานภาครัฐให้มีความทันสมัย (New Public Management: NPM) ในประเทศไทยเริ่มก่อตัวขึ้นเป็นรูปธรรมในช่วง ปลายทศวรรษ 2530 หลังวิกฤตเศรษฐกิจ

แต่มีการผลักดันอย่างจริงจังใน รัฐบาลนายทักษิณ ชินวัตร (พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป) ผ่านการปฏิรูประบบราชการ และมีการตรา พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อบังคับใช้หลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2557) ส่วนการนำ แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) มาเป็นนโยบายหลักในการพัฒนาการบริหารภาครัฐนั้น เริ่มขึ้นใน รัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา (ตั้งแต่หลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้)

โดยแผนยุทธศาสตร์ชาติฉบับนี้ได้กำหนด ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญ ทั้งนี้ เพื่อตอบคำถามสำคัญว่า “ภาครัฐจะสามารถออกแบบบริการที่ตอบโจทย์ความคาดหวังของประชาชนได้อย่างไรในโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา” กรณีศึกษาที่จะนำเสนอในบทความนี้ครอบคลุมทั้งหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นเฉพาะตัวอย่างที่มีการเปลี่ยนแปลงชัดเจนในการให้บริการ เช่น การพัฒนาระบบบริการแบบ One Stop Service การยกระดับงานทะเบียนราษฎรและงานด้านสุขภาพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการให้บริการเชิงรุกแก่กลุ่มเปราะบาง ทั้งนี้ เพื่อลงลึกถึงกลไกเบื้องหลังความสำเร็จ แนวทางการออกแบบนโยบาย และการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร คาดว่าจะได้ข้อเสนอเชิงนโยบายและแนวปฏิบัติที่สามารถขยายผลในระดับระบบราชการโดยรวม และสนับสนุนการสร้างภาครัฐที่มีความไว้วางใจ โปร่งใส และพร้อมรับใช้ประชาชนอย่างแท้จริง

นวัตกรรมบริการภาครัฐไทย

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนถือเป็นวาระสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดินในทุกยุคสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่ความคาดหวังของประชาชนต่อภาครัฐสูงขึ้น และเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นวัตกรรมบริการภาครัฐ จึงเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการเข้าถึงบริการสาธารณะ บทความนี้จะเจาะลึกถึงแนวคิด รูปแบบ และกรณีศึกษา นวัตกรรมบริการภาครัฐไทยที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพเพื่อประชาชน (สุพรรณรัตน์ วงศ์ดุสิตบุรี, 2566)

ความจำเป็นของนวัตกรรมบริการภาครัฐในอดีตภาพลักษณ์ของบริการภาครัฐมักถูกมองว่าเชื่องช้า ซับซ้อน และไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงของบริบทโลกได้สร้างแรงกดดันให้ภาครัฐต้องปรับตัว (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559)

1. ความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น ประชาชนคุ้นเคยกับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นส่วนตัวจากภาคเอกชน จึงคาดหวังมาตรฐานที่คล้ายคลึงกันจากภาครัฐ



2. ความซับซ้อนของปัญหา ปัญหาทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกันมากขึ้น ต้องการแนวทางแก้ไขที่สร้างสรรค์และบูรณาการ

3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), บิ๊กดาต้า (Big Data), และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) เปิดโอกาสใหม่ ๆ ในการออกแบบและส่งมอบบริการ (สถิติ นิยมญาติ และคณะ, 2566)

4. ข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร ภาครัฐจำเป็นต้องหาวิธีการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพและประหยัดต้นทุน เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นภายใต้ข้อจำกัด

ด้วยเหตุผลเหล่านี้ นวัตกรรมบริการภาครัฐจึงไม่ใช่แค่ทางเลือก แต่เป็นความจำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานภาครัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital-First Government) อย่างแท้จริง บริการทุกอย่างควรสามารถเข้าถึงและทำรายการได้จบในที่เดียวผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือที่ออกแบบมาอย่างสวยงามและใช้งานง่าย (User-Friendly) พวกเขาคาดหวังให้กระบวนการเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมือนกับการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์หรือเปิดบัญชีธนาคารดิจิทัล ความล่าช้าในการอนุมัติ การรอคิวยาวนาน หรือการต้องเดินทางไปยื่นเอกสารหลายแห่ง ถือเป็นความล้มเหลวที่ยอมรับไม่ได้

แนวคิดและรูปแบบของนวัตกรรมบริการภาครัฐไทย นวัตกรรมบริการภาครัฐ (Public Service Innovation) คือ การนำเสนอแนวคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือบริการใหม่ ๆ ที่ก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่มขึ้นในการส่งมอบบริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น หรือการสร้างสิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการเพิ่ม คุณภาพ ความสะดวก โปร่งใส และการเข้าถึงของบริการเพื่อประชาชน (กาญจนา นครคง และธณัฐา โรจนตระกูล, 2567) นวัตกรรมบริการภาครัฐไทยมักปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. นวัตกรรมด้านกระบวนการ (Process Innovation)

1.1 การลดขั้นตอนและระยะเวลา ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้นลง ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น เช่น การนำระบบ One Stop Service มาใช้ในการขออนุญาตต่าง ๆ

1.2 การบูรณาการข้อมูล เชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการขอเอกสารจากประชาชน

1.3 การทำงานแบบ Agile การนำแนวคิดการทำงานที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้รวดเร็วมาใช้ในการพัฒนาระบบหรือบริการ

2. นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี (Technological Innovation)

2.1 บริการดิจิทัลเต็มรูปแบบ (End-to-End Digital Services) การให้บริการที่ครบวงจรผ่านช่องทางออนไลน์ ตั้งแต่การยื่นคำขอ ชำระเงิน ไปจนถึงการรับผลลัพธ์ โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงาน



2.2 การใช้ Mobile Application พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและบริการ เช่น แอปพลิเคชันแจ้งเตือนภัยพิบัติหรือแอปพลิเคชันสำหรับการชำระภาษี

2.3 การนำ AI และ Big Data มาใช้ วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชน นำไปสู่การออกแบบบริการที่ตรงจุดและเป็นส่วนตัวมากขึ้น (ศิริพร กองแก้ว และวิษณุ สุमितสุวรรณค์, 2567)

2.4 บล็อกเชน (Blockchain) นำมาใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บข้อมูลและทำธุรกรรมภาครัฐ

3. นวัตกรรมด้านการมีส่วนร่วม (Co-production/Co-creation Innovation)

3.1 การออกแบบบริการโดยประชาชน (Citizen-Centric Design) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบ วางแผน และทดลองใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นเพื่อให้บริการตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริง (Klijn et al., 2010)

3.2 แพลตฟอร์มรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ สร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และแจ้งปัญหาได้ตลอดเวลา

3.3 การใช้ Social Media ภาครัฐใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียในการสื่อสารสองทางกับประชาชน รับฟังเสียงสะท้อน และประชาสัมพันธ์บริการ

4. นวัตกรรมด้านองค์กรและวัฒนธรรม (Organizational and Cultural Innovation)

4.1 การปรับโครงสร้างองค์กร ปรับโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

4.2 การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่กล้าคิดนอกกรอบ สนับสนุนให้บุคลากรภาครัฐกล้าคิด กล้าทดลอง และเรียนรู้จากความผิดพลาด กรณีศึกษา นวัตกรรมบริการภาครัฐไทยที่โดดเด่น ประเทศไทยได้มีการพัฒนานวัตกรรมบริการภาครัฐที่น่าสนใจหลายกรณี ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามในการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง แอปพลิเคชัน “เป่าตัง” และ “หมอพร้อม” ถือเป็นตัวอย่างสำคัญของการใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อให้บริการประชาชนในวงกว้าง แอปพลิเคชันเป่าตังช่วยอำนวยความสะดวกในการรับสิทธิประโยชน์จากมาตรการภาครัฐ เช่น โครงการคนละครึ่ง ในขณะที่หมอพร้อมเป็นแพลตฟอร์มด้านสุขภาพที่ช่วยในการลงทะเบียนฉีดวัคซีน ตรวจสอบข้อมูลสุขภาพ และนัดหมายบริการทางการแพทย์ ซึ่งช่วยลดความแออัดและเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงบริการสุขภาพ (สัญญา เคนาภูมิ, 2561)

ศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) แม้จะมีการริเริ่มมานานแล้ว แต่ยังคงมีการพัฒนา รูปแบบและขยายขอบเขตการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้า หรือการรวมบริการหลายหน่วยงานไว้ในจุดเดียวเพื่อความสะดวกของประชาชน การพัฒนาระบบใบอนุญาตออนไลน์ (e-Permit) หน่วยงานหลายแห่งได้พัฒนาระบบการยื่นคำขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ระบบขออนุญาตก่อสร้าง



ระบบแจ้งจดทะเบียนธุรกิจ ซึ่งช่วยลดระยะเวลาการรอคอย ลดการเดินทาง และสร้างความปลอดภัยในการอนุมัติ

การปรับปรุงกระบวนการออกบัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง สำนักงานเขตและสำนักงานหนังสือเดินทางได้นำเทคโนโลยีและระบบการจัดการคิวมาใช้ เพื่อลดความแออัดและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ (พจนาลัย ไชยรังสี, 2550) การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) หน่วยงานภาครัฐหลายแห่งเริ่มเปิดเผยชุดข้อมูลสำคัญให้ประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งส่งเสริมความโปร่งใสและอาจนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมจากภาคส่วนอื่น ๆ ได้ด้วย กรณีศึกษาเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของนวัตกรรมในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นต่อการทำงานของภาครัฐ การพัฒนานวัตกรรมไม่ใช่กระบวนการที่สิ้นสุด แต่ต้องมีการเรียนรู้ปรับปรุง และขยายผลอย่างต่อเนื่อง (สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2559)

ดังนั้น นวัตกรรมบริการภาครัฐเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในยุคปัจจุบันและอนาคต ภาครัฐไทยได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการนำแนวคิด “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” มาประยุกต์ใช้ผ่านนวัตกรรมหลากหลายรูปแบบทั้งด้านกระบวนการ เทคโนโลยี การมีส่วนร่วม และการปรับวัฒนธรรมองค์กร

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน : นวัตกรรมบริการภาครัฐไทย

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมบริการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อลดขั้นตอนที่ยุงยาก เพิ่มความสะดวกสบาย และลดระยะเวลาในการติดต่อราชการให้กับประชาชน จากการศึกษากรณีตัวอย่างต่าง ๆ พบว่านวัตกรรมเหล่านี้ได้สร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง การให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารราชการที่ดีและเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความไว้วางใจระหว่างภาครัฐและประชาชน ในยุคที่สังคมมีความคาดหวังสูงขึ้น และเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของภาครัฐได้ง่ายขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การยื่นคำร้อง การชำระภาษี หรือการขอใบอนุญาตต่าง ๆ โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อที่หน่วยงานราชการด้วยตนเอง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ที่ไม่ใช่แค่ช่องทางการใช้จ่ายเงินตามโครงการของรัฐบาลเท่านั้น แต่ยังเป็นแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงบริการสาธารณสุขและการเงินอื่น ๆ เข้าไว้ด้วยกัน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการพื้นฐานมากยิ่งขึ้น แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างยั่งยืน



จำเป็นต้องอาศัยแนวทางที่หลากหลายและบูรณาการ โดยสามารถจำแนกเป็นกลยุทธ์หลักได้ดังนี้

1. การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Approach) นี่คือการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาคุณภาพบริการภาครัฐ การออกแบบและการส่งมอบบริการต้องเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของประชาชนอย่างลึกซึ้ง การศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ ใช้เครื่องมือวิจัยต่าง ๆ เช่น การสำรวจ การสัมภาษณ์ การจัดกลุ่มโฟกัส เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชน

การออกแบบบริการโดยคำนึงถึงผู้ใช้งาน (User-Centric Design) นำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและทดสอบบริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อให้บริการนั้นใช้งานง่าย สะดวก และตอบโจทย์จริง

การทำความเข้าใจเส้นทางผู้รับบริการ (Customer Journey Mapping) วิเคราะห์ขั้นตอนทั้งหมดที่ประชาชนต้องเจอเมื่อมาใช้บริการ เพื่อระบุจุดที่เป็นปัญหาคอขวดและหาทางแก้ไข

2. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ (Digital Transformation) เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพบริการในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

การพัฒนาบริการออนไลน์และแอปพลิเคชันมือถือ สร้างแพลตฟอร์มที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา ลดความจำเป็นในการเดินทางและลดเวลารอคอย ตัวอย่างเช่น การยื่นคำขออนุญาตออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันสำหรับบริการสาธารณะ การบูรณาการข้อมูลและระบบงาน เชื่อมโยงฐานข้อมูลและระบบงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการขอเอกสารจากประชาชน และเพิ่มความรวดเร็วในการประมวลผล การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชน นำไปสู่การออกแบบบริการที่ตรงจุดและเป็นส่วนตัวมากขึ้น รวมถึงการใช้ Chatbot เพื่อตอบคำถามและให้ข้อมูลเบื้องต้น การพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ สร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการใช้บริการดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

3. การปรับปรุงกระบวนการและประสิทธิภาพ (Process Improvement & Efficiency) การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อลดความซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็ว การลดขั้นตอนและเอกสาร ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและลดปริมาณเอกสารที่ประชาชนต้องยื่น เพื่อลดภาระและเวลา การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA) กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการแต่ละประเภท เพื่อให้ประชาชนทราบถึงกรอบเวลาและสามารถตรวจสอบได้ การเพิ่มทักษะบุคลากร พัฒนาความรู้ความสามารถ



ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความเข้าใจในเทคโนโลยี มีทักษะในการสื่อสาร และมีจิตบริการ (Service Mind) การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่ายและมีกระบวนการจัดการที่รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงบริการ

4. การสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วม (Collaboration & Co-creation) การพัฒนาบริการที่มีคุณภาพไม่ได้เป็นหน้าที่ของภาครัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบ วางแผน และประเมินผลบริการ เพื่อให้บริการนั้นตอบสนองความต้องการที่แท้จริง ความร่วมมือกับภาคเอกชน เรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีและเทคโนโลยีจากภาคเอกชน รวมถึงการพิจารณาการใช้บริการร่วม (Shared Services) หรือการมอบให้เอกชนดำเนินการในบางส่วน (Outsourcing) การสร้างเครือข่ายความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน และกับหน่วยงานภาครัฐต่างประเทศ

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและต้องอาศัยความมุ่งมั่นจากทุกภาคส่วน ภาครัฐไทยได้มีความพยายามในการนำแนวคิด “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” มาประยุกต์ใช้ผ่านนวัตกรรมบริการต่าง ๆ ดังภาพที่ 1

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

กรอบแนวคิดหลักของนวัตกรรมบริการภาครัฐไทยที่ประกอบด้วยสี่องค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงกันเป็นระบบเดียว องค์ประกอบแรกคือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างแท้จริง องค์ประกอบที่สองเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น องค์ประกอบที่สามคือการปรับปรุงกระบวนการและประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ส่วนองค์ประกอบสุดท้ายเป็นการสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการ ทั้งสี่องค์ประกอบนี้ต้องทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการภาครัฐที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป

ความจำเป็นที่ภาครัฐต้องยกระดับคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น ความซับซ้อนของปัญหาทางสังคม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยได้นำเสนอแนวทางหลัก 4 ประการที่สำคัญ ได้แก่ 1. การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง นี่คือหัวใจสำคัญ โดยเน้นการทำความเข้าใจความต้องการและประสบการณ์ของประชาชนอย่างลึกซึ้ง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ 2. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะการพัฒนาบริการออนไลน์ แอปพลิเคชันมือถือ การบูรณาการข้อมูลและการใช้ AI หรือ Big Data เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวก 3. การปรับปรุงกระบวนการและประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการลดขั้นตอน ลดเอกสาร กำหนดมาตรฐานบริการที่ชัดเจน และพัฒนาศักยภาพบุคลากร และ 4. การสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาร่วมมือกันในการพัฒนาและส่งเสริมบริการ

นวัตกรรมบริการภาครัฐไทยในหลากหลายรูปแบบ ทั้งนวัตกรรมด้านกระบวนการ เช่น One Stop Service ด้านเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชัน “เป่าตัง” และ “หมอพร้อม” หรือระบบ e-Permit ด้านการมีส่วนร่วม เช่น แพลตฟอร์มรับฟังความคิดเห็นออนไลน์และด้านองค์กรและวัฒนธรรม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการนำแนวคิด “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” มาประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนและการนำนวัตกรรมมาใช้นั้นเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและจำเป็นต้องอาศัย ความมุ่งมั่นจากผู้บริหาร การลงทุนใน เทคโนโลยีและบุคลากร การสร้าง วัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งเสริม การสร้างสรรค์ และการ วัดผล อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการภาครัฐตอบสนองความต้องการ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้อย่างยั่งยืน



เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา นครคง และธนิษฐา โรจนตระกูล. (2567). ระบบอุปถัมภ์กับปัญหาการบริหารงานภาครัฐ. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์*, 7(1), 452-465.
- พจนาลัย ไชยรังสี. (2550). *การเมืองและการปกครองในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศาสตรา โตอ่อน. (2549). *การปฏิรูปการเมืองเพื่อความอยู่เย็นเป็นสุขในยุคโลกาภิวัตน์*. สืบค้น 25 พฤษภาคม 2568, จาก <https://shorturl.asia/cTz7H>
- ศิริพร กองแก้ว และวิชญ์ สมิตสุวรรณค์. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 9(2), 308-322.
- สถิตย์ นิยมญาติ และคณะ. (2566). วิธีการใช้ทฤษฎีเพื่อกิจกรรมการบริหารจัดการ ในองค์การภาครัฐและภาคเอกชน. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม*, 10(4), 453-466.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2557). *ทัศนคติทางการเมืองของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- _____. (2559). *การเมืองไทย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2561). กระบวนทัศน์การจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 9(1), 181-197.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2565)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุพรรณรัตน์ วงศ์ดุสิตบุรี. (2566). การบริหารจัดการของผู้นำสมัยใหม่ในยุคดิจิทัลของเทศบาลเมืองพัทยา. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 8(1), 136-148.
- Klijn, E. H. et al. (2010). The impact of network management on outcomes in governance networks. *Public administration*, 88(4), 1063-1082.

