



อนาคตของการบริการสาธารณะ: นโยบายภาครัฐในยุคดิจิทัล

THE FUTURE OF PUBLIC SERVICE: GOVERNMENT POLICY IN THE DIGITAL AGE

สุริวรรณ สุนทรธ^{1*}Sureewan Sukontharos^{1*}

*Corresponding Author E-mail: 6701104248@mcu.ac.th

Received May 3, 2026; Revised June 14, 2026; Accepted July 1, 2026

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอการวิเคราะห์อนาคตของการบริการสาธารณะของไทยที่กำลังเผชิญการเปลี่ยนผ่านครั้งสำคัญสู่ยุคดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์แนวโน้มและนโยบายสำคัญที่ขับเคลื่อนการบริการสาธารณะของภาครัฐไทย ทบทวนพัฒนาการของภาครัฐดิจิทัลจากยุค 2.0 ถึงยุค 4.0 และนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ในรูปแบบกรอบแนวคิดการบริการสาธารณะดิจิทัลแบบยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลาง ผลการสังเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าภาครัฐไทยจำเป็นต้องปรับตัวจากระบบราชการแบบดั้งเดิม ไปสู่รัฐบาลดิจิทัลที่ฉลาด คล่องตัว และเข้าถึงง่าย ผ่านการบูรณาการบริการในแพลตฟอร์มเดียว (Government as a Platform) การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อนำเสนอบริการเฉพาะบุคคล (Hyper-Personalized Services) การเสริมสร้างความไว้วางใจในโลกดิจิทัลผ่านบล็อกเชน (Blockchain) และความมั่นคงทางไซเบอร์ (Cybersecurity) ตลอดจนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบนโยบายและบริการ บทเรียนจากนานาชาติ อาทิ เอสโตเนีย สิงคโปร์ และเดนมาร์ก ยืนยันว่าการบริการสาธารณะดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างเทคโนโลยี กฎระเบียบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้เขียนเสนอว่าอนาคตของการบริการสาธารณะไทยคือการสร้างรัฐบาลที่ชาญฉลาด ตอบสนองเร็ว และใส่ใจประชาชน โดยขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลาง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและนำพาสังคมไทยสู่ความยั่งยืนในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ; นโยบายภาครัฐในยุคดิจิทัล; รัฐบาลดิจิทัล

¹ นักวิชาการอิสระ

¹ Independent Academic



Abstract

This article analyzed the future of Thailand's public service amid the significant transition to the digital era. The objectives were to synthesize key trends and policies driving public service transformation in Thailand, to review the evolution of digital government from Government 2.0 to Government 4.0, and to propose a new conceptual framework of human-centric digital public service. The synthesis indicated that the Thai public sector needs to transition from traditional bureaucracies to a smart, agile, and accessible digital government through several mechanisms: integrating services on a single platform (Government as a Platform); applying artificial intelligence (AI) and big data to deliver hyper-personalized services; building digital trust through blockchain technology and cybersecurity reinforcement; and promoting citizen participation in policy and service co-design. International lessons from Estonia, Singapore, and Denmark confirmed that successful digital public service required the integration of technology, regulation, and citizen engagement. The author proposed that the future of Thai public service lay in creating a smart, responsive, and citizen-focused government, driven by innovation and human-centric technology, with the ultimate goal of improving the quality of life and steering Thai society toward true sustainability in the digital age.

Keywords: Public Service; Digital Government Policy; Digital Government

บทนำ

ในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมา โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ลึกซึ้งที่สุดยุคหนึ่งจากการปฏิวัติเทคโนโลยีดิจิทัล วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง การสื่อสารไร้พรมแดน กลไกตลาดที่เคลื่อนไหวแบบเรียลไทม์ และข้อมูลข่าวสารที่หลั่งไหลอย่างมหาศาล ล้วนส่งผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต่อการบริการสาธารณะซึ่งถือเป็นจุดเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างรัฐกับประชาชน (พระวิจิตร ญาณวโร, 2568)

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในชั่วข้ามคืน หากแต่เป็นผลของพัฒนาการต่อเนื่องที่อาจแบ่งเป็นสามยุคสำคัญตามกรอบแนวคิดของ (Janowski, 2015) ซึ่งวิเคราะห์วิวัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัลในระยะกว่ายี่สิบปีไว้อย่างเป็นระบบ



ภาครัฐยุค 2.0 (Government 2.0) เป็นยุคแห่งการเริ่มต้นนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์เข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน เน้นการเผยแพร่ข้อมูลและเอกสารผ่านเว็บไซต์หน่วยงานรัฐ ประชาชนสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มหรือสืบค้นข้อมูลพื้นฐานได้ผ่านระบบออนไลน์ แต่การสื่อสารยังคงเป็นแบบทางเดียวจากภาครัฐสู่ประชาชน และบริการต่าง ๆ ยังขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ในระยะนี้ภาครัฐไทยได้พัฒนาเว็บไซต์ของกระทรวงและกรมต่าง ๆ พร้อมระบบ e-Service ที่ยังจำกัดอยู่ภายในแต่ละหน่วยงาน (Janowski, 2015)

ภาครัฐยุค 3.0 (Government 3.0) เป็นยุคแห่งการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) และการมีส่วนร่วมของประชาชน ภาครัฐเริ่มใช้สื่อสังคมออนไลน์สื่อสารกับประชาชน เปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บไซต์ข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) และพัฒนาบริการแบบสองทาง (Two-Way Communication) ที่รับฟังความคิดเห็นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่ แนวคิดสำคัญในยุคนี้คือการสร้างความโปร่งใส การตรวจสอบได้ และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019)

ภาครัฐยุค 4.0 (Government 4.0) เป็นยุคปัจจุบันที่ผสมผสานเทคโนโลยีอัจฉริยะหลายชนิดเข้ามาขับเคลื่อนการบริการสาธารณะ อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT) และการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) ภาครัฐในยุคนี้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลขนาดมหศาลเพื่อคาดการณ์ความต้องการของประชาชน นำเสนอบริการเฉพาะบุคคล (Hyper-Personalized Services) และตัดสินใจเชิงนโยบายโดยอาศัยข้อมูลเป็นหลัก (Data-Driven Policy) ประเทศไทยกำลังเดินเข้าสู่ยุคนี้อย่างเต็มตัวผ่านแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566)

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลเปิดประตูสู่โอกาสในการยกระดับการบริการให้ทันสมัยเข้าถึงง่าย และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น จากเดิมที่การให้บริการภาครัฐมักถูกมองว่าเชื่องช้า ซับซ้อน และขาดประสิทธิภาพ การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลได้เปิดประตูสู่โอกาสใหม่ในการยกระดับการบริการให้ทันสมัย เข้าถึงง่าย และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data), อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT), และเทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Computing) ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่หลายประเทศนำมาใช้ในการพัฒนานโยบายและกระบวนการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุดและรวดเร็วมากขึ้น (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567)

อย่างไรก็ตาม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ภาครัฐยังต้องเผชิญความท้าทายรูปแบบใหม่ ทั้งความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี ความเสี่ยงด้านความมั่นคงไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานรัฐ นอกจากนี้ การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยการปรับโครงสร้างองค์กรภาครัฐ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน และการเสริมสร้างทักษะของบุคลากรภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ (ชนภูมิ ชาติดี และถิรวิทย์, 2567)

ประเทศไทยเองก็กำลังเดินหน้าสู่การเป็น “รัฐบาลดิจิทัล” ผ่านนโยบายและโครงการต่าง ๆ เช่น Digital Government, Smart Service, One Stop Service, และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Government Data) แต่การจะผลักดันให้การบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลสามารถสร้าง “ความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความเท่าเทียม” ได้นั้น ยังต้องอาศัยความเข้าใจในปัจจัยรอบด้านอย่างลึกซึ้ง และต้องพัฒนาเชิงนโยบายอย่างรอบคอบ (ยศธร ทวีพล, 2567)

ดังนั้น การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลทำให้ภาครัฐนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น AI, Big Data และ Cloud Computing มาใช้เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้รวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การพัฒนาดังกล่าวยังเผชิญความท้าทายด้านความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี ความมั่นคงไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

นโยบายภาครัฐไทยในปัจจุบัน

ประเทศไทยในปัจจุบันกำลังอยู่ในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อของการเปลี่ยนผ่านภาครัฐจากระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่ “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) อย่างจริงจัง โดยรัฐบาลไทยตระหนักดีว่า “ความทันสมัยของการให้บริการประชาชน” ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมืออำนวยความสะดวก แต่ยังเป็นแกนกลางของการเสริมสร้างประสิทธิภาพภาครัฐ ความโปร่งใส และความไว้วางใจจากสาธารณชน (วิสุทธิณี ธาณิรัตน์, 2567)

หนึ่งในนโยบายสำคัญที่เป็นภาพสะท้อนชัดเจนของการเดินหน้านโยบายสู่ยุคดิจิทัล คือ นโยบายรัฐบาลดิจิทัลแห่งชาติ (Thailand Digital Government Policy) ซึ่งกำหนดยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) โดยมีเป้าหมายสำคัญในการเปลี่ยนโฉมการบริหารภาครัฐให้สามารถให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และไร้รอยต่อ (Seamless Service)



ผ่านการบูรณาการข้อมูลและระบบต่าง ๆ ข้ามหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างนโยบายและโครงการสำคัญในปัจจุบัน (ชวนกร อัครพิชยนต์ และคณะ, 2567) ได้แก่

1. การพัฒนาศูนย์กลางบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) รัฐบาลได้ผลักดันให้เกิดแพลตฟอร์มดิจิทัลที่รวมบริการของภาครัฐไว้ในจุดเดียว เช่น แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” (Tang Rat) และเว็บไซต์ บริการภาครัฐดิจิทัล (Digital Government Services) ที่ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้โดยไม่ต้องเดินทางไปหน่วยงานราชการ เช่น การชำระภาษี การยื่นขอใบอนุญาต หรือการตรวจสอบสิทธิประกันสุขภาพ สิ่งเหล่านี้ช่วยลดขั้นตอน ลดภาระของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (ศศิธร อินโต และคณะ, 2567)

2. โครงการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ (Government Data Integration) การบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานรัฐผ่าน “ระบบข้อมูลกลาง” เป็นก้าวสำคัญที่ช่วยให้ภาครัฐสามารถให้บริการแบบเชิงรุก (Proactive Service) เช่น การแจ้งเตือนสิทธิที่พึงได้รับโดยไม่ต้องร้องขอ ตลอดจนลดการร้องขอข้อมูลซ้ำซ้อนจากประชาชน เช่น ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชนหลายครั้งในการทำธุรกรรมกับหน่วยงานต่าง ๆ (เกษม แก้วสนั่น, 2566)

3. การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Government Data) รัฐบาลส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ผ่าน เว็บไซต์ data.go.th โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและกระตุ้นนวัตกรรม เช่น การนำข้อมูลไปพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อสาธารณะ หรือสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายโดยภาคประชาชน (ถวิลวดี บุรีกุล, 2552)

4. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 และรัฐบาลอัจฉริยะ (Smart Government)

นโยบายไทยแลนด์ 4.0 มีเป้าหมายเพื่อพลิกโฉมเศรษฐกิจไทยสู่ฐานนวัตกรรม ซึ่งภาครัฐในฐานะ “ผู้ขับเคลื่อนนโยบาย” ต้องเป็นแบบอย่างของการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดแนวคิด “รัฐบาลอัจฉริยะ” ที่ไม่เพียงให้บริการเท่านั้น แต่ยังใช้ข้อมูลวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์และตอบสนองต่อปัญหาของสังคมล่วงหน้า (วิรัชทร์ พันธุ์หาญ, 2567)

ความท้าทายที่ต้องเผชิญ แม้การพัฒนานโยบายภาครัฐดิจิทัลของไทยจะมีทิศทางที่ชัดเจน แต่ยังเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น โครงสร้างระบบราชการที่ยังไม่ยืดหยุ่น ขาดบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลในหน่วยงานรัฐ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชน ความไม่เชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล หากไม่สามารถจัดการกับข้อจำกัดเหล่านี้ได้อย่างเป็นระบบ ก็อาจทำให้บริการสาธารณะดิจิทัล กลายเป็นเพียงโครงการที่ดูดีแต่ไม่เข้าถึงคนส่วนใหญ่ และไม่สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างได้อย่างแท้จริง

ดังนั้น ประเทศไทยกำลังพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัลผ่านการยกระดับบริการภาครัฐให้สะดวก รวดเร็ว และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานมากขึ้น โดยมีการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการแบบ เบ็ดเสร็จ การบูรณาการข้อมูล และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ภาครัฐยังผลักดันแนวคิดรัฐบาล อัจฉริยะภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อใช้เทคโนโลยีและข้อมูลในการบริหารและตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายด้าน โครงสร้างราชการ บุคลากรดิจิทัล ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี และความปลอดภัย ของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อนาคตของการบริการสาธารณะของนโยบายภาครัฐไทย

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคที่การบริการสาธารณะไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในสำนักงาน ราชการอีกต่อไป ด้วยพลังของเทคโนโลยีดิจิทัล อนาคตของนโยบายภาครัฐไทยมุ่งสู่การ สร้างสรรค์บริการที่รวดเร็ว ฉับไว และตอบโจทย์ชีวิตประชาชนในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างแท้จริง นี่ไม่ใช่แค่การนำเทคโนโลยีมาใช้ แต่เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ เพื่อให้ภาครัฐเป็นเหมือน ผู้ช่วยส่วนตัว ที่พร้อมดูแลประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา จาก E-Government สู่ Government as a Platform บริการไร้รอยต่อเหมือนแอปพลิเคชันส่วนตัว

ในอดีต เราคุ้นเคยกับแนวคิด E-Government ซึ่งเน้นการนำบริการภาครัฐขึ้นสู่ แพลตฟอร์มออนไลน์ แต่ในอนาคตอันใกล้นี้ ภาครัฐไทยกำลังมุ่งหน้าสู่ Government as a Platform ซึ่งหมายถึงการที่ภาครัฐจะเป็นเหมือนแพลตฟอร์มขนาดใหญ่ที่เปิดให้หน่วยงานต่าง ๆ เชื่อมโยงข้อมูลและบริการเข้าด้วยกัน ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการที่หลากหลายได้ในที่ เดียว ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน ไม่ต้องวิ่งไปหลายหน่วยงาน และบริการจะถูกออกแบบให้เป็น มิตรกับผู้ใช้งาน (User-Friendly Design) เสมือนกำลังใช้งานแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน ส่วนตัว (ทรงยศสินทร์ ขนปทาธิป, 2567)

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม การใช้แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันทางรัฐ ที่จะรวมบริการพื้นฐาน ที่จำเป็นไว้ในจุดเดียว เช่น การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการ การยื่นภาษี การต่ออายุใบอนุญาต หรือ แม้แต่การรับข้อมูลข่าวสารสำคัญจากภาครัฐ โดยมีระบบ ยืนยันตัวตนดิจิทัล (Digital ID) ที่ แข็งแกร่งและปลอดภัย ทำให้การทำธุรกรรมภาครัฐเป็นเรื่องง่ายเพียงปลายนิ้ว

ในประเทศเอสโตเนีย ซึ่งเป็นประเทศต้นแบบของรัฐบาลดิจิทัลระดับโลก ได้พัฒนา e-Estonia โดยให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐกว่า 99 เปอร์เซ็นต์ผ่านระบบออนไลน์ ผ่าน



X-Road ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน ขณะที่สิงคโปร์พัฒนา Sing pass ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลแห่งชาติที่เชื่อมโยงกับ Smart Nation ภาครัฐไทยจึงสามารถเรียนรู้จากกรณีศึกษาเหล่านี้ เพื่อพัฒนาระบบบริการที่บูรณาการและมีความเสถียร (Mergel et al., 2019)

ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สมอของรัฐบาลที่ชาญฉลาดขึ้น หัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะแห่งอนาคตคือการนำ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้ในการขับเคลื่อนนโยบายและการให้บริการอย่างชาญฉลาด ข้อมูลไม่ใช่แค่ตัวเลข แต่เป็นขุมทรัพย์ที่ช่วยให้รัฐเข้าใจความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

การกำหนดนโยบายที่ตรงจุด AI จะเข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลประชากร เศรษฐกิจ และสังคมขนาดมหึมา เพื่อทำความเข้าใจปัญหาที่ซับซ้อน และเสนอแนะแนวทางแก้ไขที่ตรงจุด และมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การวิเคราะห์แนวโน้มการว่างงานในแต่ละภูมิภาคเพื่อวางแผนการฝึกอบรมอาชีพ หรือการคาดการณ์การแพร่ระบาดของโรคเพื่อเตรียมทรัพยากรทางการแพทย์

บริการเฉพาะบุคคล (Hyper-Personalized Services) ด้วยการใช้ AI และ Big Data ภาครัฐจะสามารถนำเสนอบริการที่ปรับให้เข้ากับความต้องการเฉพาะบุคคลของประชาชนแต่ละรายได้ เช่น การแจ้งเตือนสิทธิ์สวัสดิการที่ประชาชนมี การแนะนำบริการที่เหมาะสมกับช่วงวัย หรืออาชีพ หรือแม้แต่การให้คำปรึกษาผ่าน Chatbot ที่เข้าใจภาษาธรรมชาติ และตอบคำถามได้ตลอด 24 ชั่วโมง (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2563)

Blockchain และความมั่นคงทางไซเบอร์ สร้างความไว้วางใจในโลกดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านสู่บริการดิจิทัลย่อมมาพร้อมกับความกังวลเรื่อง ความปลอดภัยของข้อมูล และ ความน่าเชื่อถือของระบบ ภาครัฐไทยจึงให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีอย่าง Blockchain มาใช้เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบย้อนกลับได้ในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การบันทึกข้อมูลโฉนดที่ดิน การลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์ หรือการติดตามสถานะการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีล้ำสมัย คือ การเสริมสร้าง ความมั่นคงทางไซเบอร์ ภาครัฐไทยลงทุนในการพัฒนาระบบป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ที่แข็งแกร่ง การฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการสร้างกฎหมายที่รองรับการคุ้มครอง

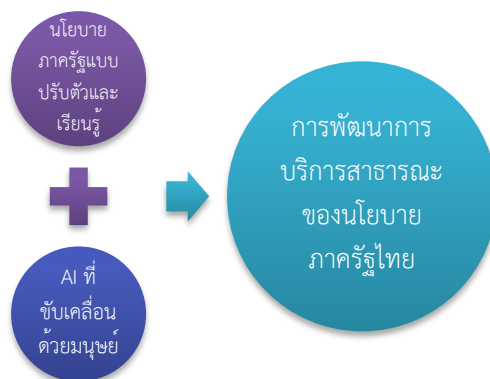
ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในการทำธุรกรรมดิจิทัลกับภาครัฐ (ทิสนา แคมมณี, 2559)

การมีส่วนร่วมของประชาชน พลังขับเคลื่อนแห่งการเปลี่ยนแปลงอนาคตของการบริการสาธารณะไม่ใช่แค่เรื่องของภาครัฐ แต่คือการร่วมสร้างสรรค์กับประชาชน ภาครัฐไทยตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการออกแบบและพัฒนานโยบาย ซึ่งจะถูกยกระดับผ่านช่องทางดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย

แพลตฟอร์มรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ การสร้างพื้นที่ดิจิทัลให้ประชาชนสามารถเสนอแนะความคิดเห็น แสดงข้อกังวล หรือร่วมโหวตในประเด็นนโยบายสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและโปร่งใส

การออกแบบบริการร่วมกับผู้ใช้งาน (Co-creation) ภาครัฐจะทำงานร่วมกับประชาชน ตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นของการออกแบบบริการ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่ออกมาใช้นั้นใช้งานง่าย ตรงตามความต้องการ และแก้ปัญหาที่ประชาชนเผชิญอยู่จริง

อนาคตของการบริการสาธารณะไทยมุ่งสู่รัฐบาลดิจิทัลที่เชื่อมโยงข้อมูลและบริการไว้ในแพลตฟอร์มเดียว เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวก รวดเร็ว และไร้รอยต่อผ่านระบบดิจิทัลและ Digital ID ภาครัฐจะนำ AI และ Big Data มาใช้วิเคราะห์ข้อมูล วางนโยบาย และพัฒนาบริการเฉพาะบุคคล เช่น การแจ้งสิทธิสวัสดิการ การให้คำปรึกษาผ่าน Chatbot และการคาดการณ์ปัญหาสังคมล่วงหน้า นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับ Blockchain ความมั่นคงไซเบอร์ และการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้างความโปร่งใส ความปลอดภัย และพัฒนาบริการที่ตรงต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่



ในบริบทของการพัฒนาการบริการสาธารณะของนโยบายภาครัฐไทย ซึ่งกำลังก้าวสู่ยุคดิจิทัลเต็มตัวและมีการลงทุนด้าน AI อย่างจริงจัง ความคิดใหม่ที่กำลังโดดเด่นและจำเป็นต้องให้ความสำคัญ คือ รัฐบาลที่ปรับตัวได้และขับเคลื่อนด้วยมนุษย์ในยุค AI (Adaptive & Human-Centric AI Governance) ซึ่งเป็นการผสมผสานแนวคิดที่เน้นความยืดหยุ่น การเรียนรู้ และการให้ความสำคัญกับผู้ใช้งาน ควบคู่ไปกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างมีจริยธรรม

1. นโยบายภาครัฐแบบปรับตัวและเรียนรู้ (Adaptive & Learning Policy Frameworks) จากนโยบายคงที่สู่นโยบายที่ไม่หยุดนิ่ง ในอดีต นโยบายมักถูกออกแบบมาให้คงที่ แต่ในยุคที่สถานการณ์เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ภาครัฐไทยจำเป็นต้องพัฒนารอบนโยบายที่สามารถ ปรับตัว (Adaptive) และ เรียนรู้ (Learning) ได้ตลอดเวลา

การสร้างพื้นที่ทดลองนโยบายหรือบริการใหม่ ๆ ที่มีข้อจำกัดด้านกฎระเบียบน้อยลง (Regulatory Sandbox) เพื่อให้ภาครัฐสามารถทดสอบนวัตกรรมและเรียนรู้จากผลลัพธ์ได้อย่างรวดเร็ว ก่อนที่จะนำไปขยายผลในวงกว้าง (เช่นเดียวกับ Government Innovation Lab ของ UNDP ในไทย) การพัฒนากลไกที่สามารถประเมินผลนโยบายและบริการได้อย่างต่อเนื่องและรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนแบบเรียลไทม์ (ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล) เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงนโยบายให้ทันเวลาที่ โดยใช้ Big Data และ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูล Feedback เหล่านั้น และการนำแนวคิด Agile (จากวงการซอฟต์แวร์) มาปรับใช้ในการพัฒนานโยบาย ซึ่งเน้นการทำงานเป็นทีมข้ามสายงาน การทำซ้ำแบบสั้น ๆ และการปรับเปลี่ยนแผนได้ตามสถานการณ์ เพื่อให้นโยบายตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สามารถเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อวิกฤตและความเปลี่ยนแปลง ลดเวลาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และทำให้นโยบายมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนมากขึ้น

2. AI ที่ขับเคลื่อนด้วยมนุษย์ (Human-Centered AI in Public Services) จาก AI เพื่อประสิทธิภาพ สู่ AI เพื่อมนุษย์: ในขณะที่ภาครัฐไทยกำลังลงทุนใน AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ แต่สิ่งสำคัญคือการออกแบบและนำ AI มาใช้โดยคำนึงถึง มนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centered AI - HCAI) การพัฒนารอบจริยธรรม AI ที่เฉพาะเจาะจงสำหรับภาครัฐไทย โดยเน้นหลักการสำคัญ เช่น ความโปร่งใส (Transparency), ความยุติธรรม (Fairness), การตรวจสอบได้ (Accountability), และการเคารพสิทธิส่วนบุคคล (Privacy) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อ AI เข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตประชาชน (เช่น การอนุมัติสวัสดิการ, การ



ประเมินความเสี่ยง) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาบริการ AI ของภาครัฐ ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดปัญหา การรวบรวมข้อมูล ไปจนถึงการทดสอบและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ AI ตอบโจทย์ความต้องการและไม่สร้างอคติทางวัฒนธรรมหรือสังคม การลงทุนในการยกระดับความรู้ความเข้าใจด้าน AI (AI Literacy) ของประชาชนและบุคลากรภาครัฐ รวมถึงการลดช่องว่างดิจิทัล (Digital Divide) เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการ AI ของภาครัฐได้อย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะมีความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีเป็นอย่างไร การผสมผสานความสามารถของ AI เข้ากับสติปัญญาและความเข้าใจบริบทของมนุษย์ เช่น เจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่ดีที่สุดโดย AI ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลและเสนอทางเลือก ขณะที่มนุษย์เป็นผู้ตัดสินใจขั้นสุดท้าย โดยคำนึงถึงมิติทางสังคมและจริยธรรม การสร้างความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยี ลดความเสี่ยงจากอคติของ AI และมั่นใจว่าเทคโนโลยีจะถูกนำมาใช้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริงและเป็นธรรม

แนวคิดใหม่เหล่านี้เน้นย้ำว่า การพัฒนาการบริการสาธารณะของนโยบายภาครัฐไทยในยุคดิจิทัล ไม่ใช่แค่การนำเทคโนโลยีมาติดตั้ง แต่เป็นการสร้างระบบนิเวศการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่น เรียนรู้ และให้ความสำคัญกับมนุษย์เป็นอันดับแรก เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ “รัฐบาลที่ชาญฉลาด ตอบสนองเร็ว และใส่ใจประชาชนในยุค AI” อย่างแท้จริง

สรุป

ในยุคที่โลกหมุนไปอย่างรวดเร็วด้วยแรงขับเคลื่อนของเทคโนโลยีดิจิทัล บทความนี้ได้พาเราสำรวจถึงการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของการบริการสาธารณะ ที่กำลังก้าวจากระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่ยุคใหม่ที่ชาญฉลาดและเข้าถึงง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นหัวใจของอนาคตของการบริการสาธารณะ แก่นแท้ของการเปลี่ยนแปลงคือการที่รัฐบาลทั่วโลกกำลังเร่งปรับตัวสู่รัฐบาลดิจิทัล ที่ไม่ได้เป็นแค่การนำเทคโนโลยีมาใช้ผิวเผิน แต่เป็นการเปลี่ยนผ่านกระบวนการครั้งใหญ่ จากการทำงานที่เน้นเอกสารและขั้นตอน สู่การเป็นหน่วยงานที่คล่องตัว โปร่งใส และมุ่งตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สำหรับประเทศไทย อนาคตของการบริการสาธารณะกำลังถูกขับเคลื่อนผ่านวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่ Government as a Platform ซึ่งหมายถึง การที่ภาครัฐจะรวมบริการต่าง ๆ ไว้ในแพลตฟอร์มเดียว ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่หลากหลายได้อย่างไร้รอยต่อ เสมือนใช้งานแอปพลิเคชันส่วนตัว นอกจากนี้



การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้กำลังปฏิวัติการกำหนดนโยบายและการให้บริการให้มีความแม่นยำและเป็นส่วนตัวยิ่งขึ้น โดย AI จะทำหน้าที่เป็นสมองของรัฐบาลที่ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และนำเสนอ “บริการเฉพาะบุคคล” ที่ตรงใจประชาชน การเปลี่ยนผ่านนี้ย่อมมาพร้อมกับความท้าทาย บทความได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการสร้างความไว้วางใจในโลกดิจิทัล ผ่านการใช้เทคโนโลยีอย่าง Blockchain เพื่อเพิ่มความโปร่งใส และการเสริมสร้าง ความมั่นคงทางไซเบอร์ เพื่อปกป้องข้อมูลของประชาชน นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชน ยังคงเป็นหัวใจสำคัญในการออกแบบและพัฒนานโยบายและบริการให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งานอย่างแท้จริง

ดังนั้น ประเทศไทยมีทั้งกรอบนโยบายและโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมพอสสมควรสำหรับการก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ความท้าทายที่แท้จริงจึงอยู่ที่ การปฏิบัติ ได้แก่ การข้ามพ้นข้อจำกัดของระบบราชการ การลดช่องว่างดิจิทัลที่ยังคงทิ้งประชาชนบางกลุ่มไว้เบื้องหลัง และการทำให้เทคโนโลยีกลายเป็นสะพานเชื่อมระหว่างรัฐกับประชาชนอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพียงภาพลักษณ์ของความทันสมัย

เอกสารอ้างอิง

- เกษม แก้วสนั่น. (2566). การบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล. *วารสารมหาจุฬานาครทรรคน*, 10(5), 117-128.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2563). *คู่มือเมืองอัจฉริยะประเทศไทย: บทนำของเมืองอัจฉริยะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล.
- ชวนากร อัครพิชยนต์ และคณะ. (2567). แนวคิดการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่: การมีส่วนร่วมของประชาชน ต่อการบริหารงานภาครัฐ. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 9(9), 1605-1623.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2552). *การมีส่วนร่วม แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: เอ พี กราฟิกส์และการพิมพ์.
- ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป. (2567). การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมการบริหาร*, 7(5), 299-309.
- ทิตนา แคมมณี. (2559). *ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- ธนภูมิ ขาดิถี และธีรวิทย์ แสงมณีเดช. (2567). การจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ด้านการส่งเสริมสุขภาพ สำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐในระดับท้องถิ่นด้วยการวิเคราะห์ห่อภิมาณ. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 11(4), 142-152.
- พระวิจิตร ญาณวโร. (2568). ทิศทางการบริหารงานท้องถิ่นไทยในอนาคต. *วารสารพุทธนวัตกรรมการจัดการ*, 8(1), 122-132.
- ยศธร ทวีพล. (2567). นโยบายทางวิชาการของการปฏิรูปบริการสาธารณะ. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 14(3), 53-67.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลไทย. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*, 7(1), 39-64.
- วิสุทธิณี ธาณรัตน์. (2567). การบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(4), 2193-2207.
- วีรภัทร์ พันธุ์หาญ. (2567). รูปแบบการพัฒนานวัตกรรมการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครที่มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล. *วารสาร มจร สำนวนวิชาการ*, 13(1), 94-105.
- ศศิธร อินโต และคณะ. (2567). การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเมืองพัทยา ตามหลักธรรมาภิบาล. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 29(1), 1-14.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2569, จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/>
- Janowski, T. (2015). Digital Government Evolution: from Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221-236.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.