

การเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นดิจิทัลและผลกระทบต่อการบริหารจัดการ องค์กรภาครัฐของประเทศไทย*

DIGITAL TRANSFORMATION AND ITS IMPACT ON THAILAND'S ORGANIZATION MANAGEMENT

บุญสงค์ ประเสริฐกุล¹, วิวัฒน์ หมั่นการ², เพ็ญศรี ฉรินัง³ และ อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ⁴

Boonsong Prasertkul¹, Wiphat Mankan², Pensri Chirinang³ and Udomvit Chaisakulkiet⁴

¹⁻⁴วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹⁻⁴College of Innovation Management Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Corresponding Author's Email: boonsongprasertkul@gmail.com

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นดิจิทัลเกี่ยวข้องกับการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน กระบวนการ และบริการขององค์กร บทความนี้ศึกษาแนวคิดของการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นดิจิทัลและผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐในประเทศไทย สำนวจความเป็นมาและสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นดิจิทัล ความท้าทายและโอกาสในการปรับใช้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในบริบทของรัฐบาล วิเคราะห์ผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมของประชาชน และการให้บริการสาธารณะโดยรวม ผ่านการทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการ กรณีศึกษา และข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ อย่างครอบคลุม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินการตามโครงการ ริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรภาครัฐของไทย และบทวิเคราะห์ทิศทางและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ: การเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นดิจิทัล, การบริหารจัดการ, องค์กรภาครัฐ

* Received 26 January 2024; Revised 24 February 2024; Accepted 29 February 2024

Abstract

Digital transformation involves integrating digital technologies to transform an organization's operations, processes, and services. This paper examines the concept of digital transformation and its effects on government organization management in Thailand. It explores the background and situation of digital transformation, the challenges and opportunities of adopting digital transformation in the Thai government context, analyzing its impact on efficiency, transparency and accountability, public engagement, and overall public service delivery through a comprehensive review of scholarly literature, case studies, and information from various reference sources. It aimed to provide insights into the successful implementation of digital transformation initiatives in Thai government organizations and the analysis of directions and trends that will occur in the future.

Keywords: Digital transformation, Management, Government organization

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นดิจิทัล (digital transformation) เกี่ยวข้องกับรวมและการบูรณาการ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในเชิงกลยุทธ์เพื่อปฏิบัติกระบวนการ ปรับปรุงการให้บริการและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร (Westerman, Bonnet, & McAfee, 2014) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ทำให้ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลกลายเป็นกุญแจสำคัญของการเปลี่ยนแปลงองค์กรในภาคส่วนต่างๆ เพื่อการขับเคลื่อนนวัตกรรม ประสิทธิภาพ และการส่งมอบบริการที่ดีขึ้น ปรากฏการณ์นั้นนอกจากจะส่งผลกระทบ อย่างมีนัยสำคัญต่อภาคเอกชนแล้ว ยังกลายเป็นวาระสำคัญสำหรับรัฐบาลทั่วโลกในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภาครัฐ หรือที่เรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) หรือรัฐบาลดิจิทัล (digital government) ซึ่งมีเป้าหมายในการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (efficiency) ส่งเสริมความโปร่งใส (transparency) ความรับผิดชอบ

(accountability) การมีส่วนร่วมของประชาชน (public engagement) และการให้บริการสาธารณะโดยรวม (overall public service delivery) ที่มากขึ้น (United Nations, 2020)

ประเทศไทยในฐานะประเทศที่มีพลวัตและก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่สำคัญของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้ตระหนักถึงศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐ และได้เริ่มต้นการดำเนินการเพื่อรับเอาความคิดริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลมาใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ โดยพยายามปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลให้ทันสมัย และสร้างการบริหารที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (UNCTAD, 2019) โดยความคิดริเริ่มเหล่านี้ สอดคล้องกับ วาระแห่งชาติ “ประเทศไทย 4.0” (Thailand 4.0) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อการ ขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ความคิดริเริ่มในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐของไทยมีศักยภาพในการรับมือกับความท้าทายต่างๆ ที่รูปแบบการกำกับดูแลแบบดั้งเดิมต้องเผชิญ ความท้าทายเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จประสิทธิภาพของระบบราชการ ปัญหาคอขวดในการให้บริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างจำกัด ด้วยการยอมรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ รัฐบาลไทยมีเป้าหมายที่จะสร้างการบริหารจัดการที่คล่องตัวและตอบสนองรวดเร็วมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของ พลเมืองในยุคดิจิทัล

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจแนวคิดของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐในประเทศไทย โดยจะเจาะลึกถึงความท้าทายและโอกาสที่องค์กรภาครัฐของ ไทยต้องเผชิญในการนำความคิดริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลมาใช้ นอกจากนี้ยังทำการวิเคราะห์ผลที่ตามมาของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในด้านประสิทธิภาพ ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชน และการให้บริการสาธารณะโดยรวม ในการศึกษาได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการ กรณีศึกษา และรายงานข้อมูลจากองค์กรที่ได้รับการยอมรับอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (qualitative analysis) ประกอบด้วย การวิเคราะห์แก่นสาระของวรรณกรรม (thematic analysis of literature) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบกรณีศึกษา (comparative analysis of case studies)

เนื้อหาในบทความนี้แบ่งออกเป็นหลายส่วน โดยแต่ละส่วนจะมุ่งเน้นให้แง่มุมต่าง ๆ ของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐของประเทศไทย การ



ทบทวนวรรณกรรมจะให้ความเข้าใจที่ครอบคลุมเกี่ยวกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด และความท้าทายในภาครัฐ ส่วนต่อจากนั้นจะเจาะลึกถึงความคิดริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่ดำเนินการโดยรัฐบาลไทย ผลกระทบต่อธรรมาภิบาลและบทเรียนที่ได้รับ

ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในองค์กรภาครัฐ

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital transformation) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างมากทั้งใน แวดวงวิชาการและธุรกิจ Westerman, Bonnet, and McAfee (2014) นิยามการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลว่า เป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ กิจกรรม ความสามารถ และรูปแบบธุรกิจ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและส่งมอบคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปลี่ยนแปลงนี้นำมาซึ่งการ บูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) คลาวด์คอมพิวติ้ง (cloud computing) ปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence: AI) และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT) เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมและประสิทธิภาพ

การนำการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลมาใช้ในภาครัฐ ซึ่งมักเรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ รัฐบาล ดิจิทัลได้กลายเป็นกระแสทั่วโลก รัฐบาลทั่วโลกตระหนักถึงศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงการให้บริการพลเมือง ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบ (United Nations, 2020) โครงการริเริ่มของรัฐบาลดิจิทัลครอบคลุมการใช้งานที่หลากหลาย ได้แก่ บริการ อิเล็กทรอนิกส์ (e-services) แพลตฟอร์มข้อมูลแบบเปิด (open data platforms) และระบบระบุตัวตน ดิจิทัล (digital identity systems)

ประโยชน์และความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในภาครัฐ

การนำความคิดริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลไปใช้ในองค์กรของรัฐมีประโยชน์ในหลายประการ ข้อได้เปรียบหลักประการหนึ่ง คือ การส่งมอบบริการและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น (Gil-Garcia & Pardo, 2005) ด้วยการเปลี่ยนกระบวนการและบริการให้เป็นดิจิทัล รัฐบาลสามารถปรับปรุงขั้นตอนของระบบราชการ ลดงานเอกสาร และให้บริการที่รวดเร็วและเข้าถึงได้มากขึ้นแก่ประชาชน

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลยังมีศักยภาพในการเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ในภาครัฐ โดยการริเริ่มระบบข้อมูลแบบเปิด (Open data initiatives) ช่วยให้รัฐบาลสามารถ แบ่งปันข้อมูลกับประชาชน ส่งเสริมความไว้วางใจและการมีส่วนร่วม (Chun, Shulman, & Sandoval, 2010) ยิ่งไปกว่านั้น แพลตฟอร์ม ดิจิทัล (digital platforms) ยังอำนวยความสะดวกในการรายงานแบบเรียลไทม์ ทำให้สามารถติดตามและ ประเมินประสิทธิภาพการ ทำงานของรัฐบาลได้ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในภาครัฐไม่ได้ปราศจากความท้าทาย ความ กังวลด้าน ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวเป็นอุปสรรคสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ (Layne & Lee, 2001) การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดความเสี่ยงในการละเมิด ข้อมูล (data breaches) และการโจมตีทาง ไซเบอร์ (cyberattacks) อาจทำให้ข้อมูลสำคัญ หรือข้อมูลส่วนตัวบางอย่างเสียหายและทำลายความไว้วางใจ ของประชาชน

เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลประสบความสำเร็จ รัฐบาล จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของการปฏิรูป ระบบดิจิทัลในภาครัฐ เช่น ความ เป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์และความมุ่งมั่นจากเจ้าหน้าที่ระดับสูง (Gil-Garcia, 2012) โดยรัฐบาลต้องพัฒนา วิสัยทัศน์และแผนงานที่ชัดเจนสำหรับการ เปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายในการพัฒนาประเทศโดย ภาพรวม

นอกจากนี้ ความร่วมมือและการเป็นหุ้นส่วนที่มีประสิทธิภาพกับภาคเอกชนและภาค ประชาสังคม สามารถเร่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้ (Heeks & Bailur, 2007) การ มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียตั้งแต่ระยะเริ่มต้นและสร้างพันธมิตรสามารถนำไปสู่การ พัฒนาทางเลือกและวิธีการที่เป็นนวัตกรรม (innovative solutions) และการแบ่งปันแนวทาง ปฏิบัติที่ดีที่สุด (the sharing of best practices)

โดยสรุป การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในองค์กรภาครัฐเน้นให้เห็นถึงศักยภาพในการ เปลี่ยนแปลง และนำมาซึ่งประโยชน์มากมาย ได้แก่ การให้บริการที่ดีขึ้น ความโปร่งใส และ การมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างไรก็ตาม ความท้าทายต่างๆ เช่น ข้อกังวลด้านความ ปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว จะต้องได้รับการ แก้ไขอย่างรอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่าการใช้งาน จะประสบความสำเร็จ เมื่อพิจารณาปัจจัยเหล่านี้รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด จากนานาชาติ ฝ่ายบริหารองค์กรภาครัฐของไทยสามารถใช้พลังของ การเปลี่ยนแปลงทาง



ดิจิทัลเพื่อสร้างภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีประชาชนเป็น ศูนย์กลางมากขึ้น (public-centric sector)

การริเริ่มการปฏิรูปสู่ดิจิทัลในรัฐบาลไทย

ประเทศไทยได้ดำเนินการเชิงรุกในการเปิดรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในภาครัฐ โดยมีสำนักงาน พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) (Digital Government Development Agency: DGA) เป็นหน่วยงานหลักที่ รับผิดชอบในการส่งเสริมและดำเนินโครงการริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในภาครัฐของประเทศไทย โดย DGA มีบทบาทสำคัญในการผลักดัน และขับเคลื่อนโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government projects) การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล และผลักดันการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ใน หน่วยงาน ภาครัฐเพื่อยกระดับบริการสาธารณะและพัฒนาความสามารถด้านดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ความคิดริเริ่มสำคัญในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561; สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560; สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ, 2560) ได้แก่

1. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0 Policy) ประเทศไทย 4.0 เป็นโมเดล เศรษฐกิจที่รัฐบาล นำมาใช้เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและนวัตกรรมของประเทศ นโยบายดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนประเทศไทยไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยความรู้และ คุณค่า (value-based, knowledge-driven economy) โดยเน้นการสร้างการเติบโตที่นำโดย เทคโนโลยีและนวัตกรรม (technology and innovation-led growth)

2. แผนแม่บทรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) รัฐบาลไทยจัดทำแผน แม่บทรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล แผนดังกล่าวจะบุก ลุยและความคิดริเริ่มในการ ยกระดับบริการสาธารณะ ส่งเสริมความรู้ด้านดิจิทัล และพัฒนา ความสามารถด้านดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐ

3. ศูนย์จัดการข้อมูลแห่งชาติ (National Data Management Center: NDMC) NDMC ทำหน้าที่ เป็นพื้นที่เก็บข้อมูลส่วนกลางสำหรับข้อมูลของรัฐบาล ทำให้สามารถแบ่งปัน และใช้ประโยชน์ข้อมูลได้อย่างมี ประสิทธิภาพในหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ความคิดริเริ่มนี้มี จุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (data-driven decision-making) และปรับปรุงการให้บริการ

4. แพลตฟอร์มระบุตัวตนดิจิทัล (Digital ID Platform) รัฐบาลไทยได้นำแพลตฟอร์มระบุตัวตนดิจิทัลมาใช้เพื่อให้ประชาชนมีวิธีการที่ปลอดภัยและสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการของรัฐทางออนไลน์ แพลตฟอร์มนี้รับรองการพิสูจน์ตัวตนและการยืนยันตัวตนของผู้ใช้ (authentication and verification of users) เพิ่มความคล่องตัวในการส่งมอบบริการอิเล็กทรอนิกส์

5. ศูนย์ข้อมูลภาครัฐและบริการคลาวด์ (Government Data Center and Cloud Services) รัฐบาลไทยได้ลงทุนสร้างศูนย์ข้อมูลภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์ที่แข็งแกร่งเพื่อรวมศูนย์การจัดเก็บข้อมูลและเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลและความปลอดภัย ความคิดริเริ่มนี้อำนวยความสะดวกในการแบ่งปันข้อมูล และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

6. PromptPay เป็นระบบชำระเงินดิจิทัลที่รัฐบาลไทยนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการทำธุรกรรมแบบไร้เงินสด (cashless transactions) และการเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่วยให้ประชาชนชำระเงิน ได้อย่างปลอดภัยและสะดวกสบาย โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือหมายเลขประจำตัวประชาชน

7. นโยบายปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติ (National AI Policy) รัฐบาลมีนโยบายในการพัฒนาด้าน AI โดยได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (พ.ศ. 2565–2570) ซึ่งเป็นความร่วมมือของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อกำหนดนโยบายและมาตรการของประเทศในการใช้ประโยชน์จากศักยภาพของ AI ในภาคส่วนต่างๆ นโยบายดังกล่าวมุ่งส่งเสริมการวิจัย นวัตกรรม และการใช้เทคโนโลยี AI อย่างรับผิดชอบเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม

8. เมืองอัจฉริยะและ IoT (Smart Cities and IoT) หลายเมืองและหลายจังหวัดในประเทศไทยกำลังเปิดรับโครงการเมืองอัจฉริยะที่ใช้เทคโนโลยี IoT (Internet of Things) เพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของเมือง การขนส่ง และบริการสาธารณะ โครงการเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน

โดยสรุป รัฐบาลไทยได้ดำเนินโครงการริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอย่างแข็งขันเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและบริการสาธารณะให้ทันสมัย ความมุ่งมั่นของประเทศในการบรรลุไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นนโยบายระดับชาติที่มุ่งเน้นนวัตกรรมและดิจิทัลเป็นแรงผลักดันที่อยู่เบื้องหลังความพยายามมากมายเหล่านี้ ด้วยการผสมผสานระหว่างการวางแผนเชิงกลยุทธ์



การพัฒนา นโยบาย และการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ประเทศไทยมีความก้าวหน้าที่สำคัญในการเดินทางสู่การเป็นประเทศที่ก้าวหน้าด้านดิจิทัล

นอกจากความคิดริเริ่มสำคัญในการนำบริการรัฐบาลดิจิทัลไปใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยนแปลงภาคส่วนต่าง ๆ และพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยรวมของประชาชน ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว การให้ความสำคัญกับการปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวด้วยการเปิดตัวกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการรับรองสภาพแวดล้อมดิจิทัลที่ปลอดภัย และเพื่อรักษาและเกิดประโยชน์สูงสุดจากความคิดริเริ่มเหล่านี้ นอกจากนี้ยังตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัลของประชาชน ด้วยการลงทุนในโครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล รัฐบาลมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้และความเชี่ยวชาญที่จำเป็นในการมีส่วนร่วมและมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นดิจิทัลต่อการบริหารจัดการองค์ร ภาครัฐ

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการจัดการองค์รภาครัฐ โดยปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะ ปรับปรุงกระบวนการ และการนำข้อมูลไปใช้ ผลกระทบที่สำคัญบางประการของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลต่อการจัดการองค์รภาครัฐ มีดังนี้

1. ประสิทธิภาพและการให้บริการที่ดีขึ้น (Improved Efficiency and Service Delivery) การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการองค์รภาครัฐในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ การนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลและกระบวนการที่เป็นอัตโนมัติมาใช้ ทำให้หน่วยงานรัฐบาลสามารถปรับปรุงการทำธุรกรรม ลดงานเอกสารและขั้นตอนการทำงาน สิ่งนี้นำไปสู่การให้บริการที่รวดเร็วขึ้นและลด ความล่าช้าของระบบราชการ ยกเว้นความพึงพอใจและประสบการณ์ของประชาชนโดยรวม เช่น บริการ อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางออนไลน์ ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันจาก ทุกที่ ซึ่งช่วยลดความจำเป็นในการไปติดต่อยังสถานที่ราชการด้วยตนเอง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2017)

2. ความโปร่งใสและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น (Increased transparency and accountability) การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้เพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐในประเทศไทยการริเริ่มข้อมูลแบบเปิดและพอร์ทัลออนไลน์ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของรัฐบาลได้ (Chun, Shulman, & Sandoval, 2010) สิ่งนี้ส่งเสริมความไว้วางใจในสถาบันของรัฐบาลและ เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแล เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยให้สามารถรายงานและติดตาม กิจกรรมและค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแบบเรียลไทม์ ทำให้มั่นใจได้ถึงความรับผิดชอบที่มากขึ้นในการใช้เงินทุน สาธารณะ (United Nations, 2020) การเข้าถึงข้อมูลภาครัฐและข้อมูลทางการเงินของสาธารณะส่งเสริม การตรวจสอบข้อเท็จจริงมากขึ้น และลดโอกาสในการทุจริตและการจัดการที่ผิดพลาด ยิ่งไปกว่านั้น การบูรณาการการวิเคราะห์ข้อมูลยังช่วยให้สามารถตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลได้ อำนวยความสะดวกในการ กำหนดนโยบายและการจัดสรรทรัพยากรที่มีข้อมูลมากขึ้น (Layne & Lee, 2001)

3. ส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน (Empowered Citizen Engagement and Participation) การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกระบวนการ ตัดสินใจของรัฐบาล แพลตฟอร์มการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางโซเชียลมีเดียกลายเป็นช่องทาง สำหรับประชาชนในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ และมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือสาธารณะ (Gil-Garcia, 2012) การมีส่วนร่วมที่เพิ่มขึ้นนี้ช่วยให้รัฐบาลเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ได้ดีขึ้น นำไปสู่ นโยบายและบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลยังช่วยให้รัฐบาลสามารถทำการสำรวจและรวบรวมข้อเสนอแนะจากสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถกำหนดและประเมินนโยบายที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Heeks & Bailur, 2007)

4. การเปลี่ยนแปลงกำลังแรงงาน และการพัฒนาทักษะ (Workforce Transformation and Skills Development) การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลทำให้จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงกำลังคนในองค์กรภาครัฐ เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการและกระบวนการภายใน พนักงานของรัฐ จำเป็นต้องได้รับทักษะและความสามารถด้านดิจิทัล (United Nations, 2020) การฝึกอบรมและยกระดับ ทักษะกลายเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรู้และเครื่องมือที่จำเป็นในการนำทางภูมิทัศน์



ดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลยังนำไปสู่การเกิดขึ้นของ
บทบาทและ ความรับผิดชอบงานใหม่ เช่น นักวิเคราะห์ข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย
ทางไซเบอร์ และนักออกแบบ บริการดิจิทัลภายในหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ, 2560; สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล, 2563)

แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดและบทเรียนที่ได้รับ

1. ปรับการปฏิรูปทางดิจิทัลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐบาล (Aligning Digital Transformation with Government Objectives) การปฏิรูปทางดิจิทัลที่มี
ประสิทธิภาพในองค์กรภาครัฐนั้น ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของรัฐบาล การ
ผสมรวมเทคโนโลยีดิจิทัลจะถือว่าประสบความสำเร็จได้ เมื่อสามารถสนับสนุนวิสัยทัศน์ของ
รัฐบาลในการปรับปรุงการให้บริการ เพิ่มความโปร่งใส และ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ
ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560) ความเข้าใจ ที่ชัดเจน
เกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ต้องการและการวางแผนเชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าการริเริ่มการ
เปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลจะผสมรวมกับวัตถุประสงค์ของรัฐบาลอย่างราบรื่นลงตัว

2. การรับรองความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Ensuring Data Security and Privacy) การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลเกี่ยวข้องกับการรวบรวมและการจัดการ
ข้อมูลจำนวนมาก ดังนั้น มาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวที่
แข็งแกร่ง จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปกป้องข้อมูลที่ละเอียดอ่อนและรักษาความไว้วางใจ
ของสาธารณชน องค์กรของรัฐควรปฏิบัติตามมาตรฐาน การปกป้องข้อมูลระหว่างประเทศและ
ใช้โปรโตคอลความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เข้มงวดเพื่อป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น (Gil-
Garcia & Pardo, 2005)

3. การสร้างโครงสร้างพื้นฐานและระบบนิเวศดิจิทัลที่แข็งแกร่ง (Building Strong Digital Infrastructure and Ecosystem) การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่แข็งแกร่ง
และยืดหยุ่นเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับการดำเนินโครงการริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลให้
ประสบความสำเร็จ ซึ่งได้แก่ การพัฒนา การเชื่อมต่อ broadband ศูนย์ข้อมูล และบริการ
คลาวด์ที่เชื่อถือได้ (สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล, 2563) นอกจากนี้ การส่งเสริมความร่วมมือ
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรภาคประชาสังคม จะสร้างระบบนิเวศที่

สนับสนุนและส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และการแก้ปัญหาที่เป็นนวัตกรรม (Heeks & Bailur, 2007)

4. การส่งเสริมความร่วมมือและการเป็นหุ้นส่วนกับภาคเอกชน (Encouraging Collaboration and Partnership with the Private Sector) การร่วมมือกับภาคเอกชนสามารถเร่งความพยายามในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลโดยใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญทรัพยากร และโซลูชันที่เป็นนวัตกรรมของบริษัทเอกชน ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนสามารถอำนวยความสะดวกในการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัย และรูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563)

5. การจัดการกับการผสมผสานรวมกันและการเข้าถึงทางดิจิทัล (Addressing Digital Inclusion and Accessibility) ความคิดริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลควรจัดลำดับความสำคัญของการผสมผสานรวมดิจิทัล เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนทุกคน รวมถึงกลุ่มคนชายขอบ และกลุ่มเปราะบาง สามารถเข้าถึงบริการและ เทคโนโลยีดิจิทัลได้ รัฐบาลต้องจัดการกับความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลโดยจัดการฝึกอบรมและการสนับสนุนสำหรับประชาชนที่มีความรู้ด้านดิจิทัลจำกัด (United Nations, 2020)

โดยสรุป แนวทางเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างการพัฒนาทางดิจิทัลในการบริหารจัดการ ภาครัฐบาลและส่งเสริมความเป็นอยู่ในโลกดิจิทัล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับประชาชนทุกคนและทุกภาคส่วนในสังคม

บทวิเคราะห์ทิศทางและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การคาดการณ์ทิศทางและแนวโน้มในอนาคตในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลสำหรับองค์กรภาครัฐในประเทศไทยจากการวิเคราะห์ตามบริบทในปัจจุบันและแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลทั่วโลก สามารถเน้นย้ำทิศทางและแนวโน้มที่เป็นไปได้บางประการที่อาจกำหนดอนาคตของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในองค์กรภาครัฐของไทย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงและปัญญาประดิษฐ์ (Advanced Data Analytics and Artificial Intelligence: AI) หน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงและเทคโนโลยี AI มากขึ้นเพื่อรับข้อมูลเชิงลึก ปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจ และปรับปรุงการให้บริการ AI สามารถใช้สำหรับงานต่างๆ เช่น การวิเคราะห์เชิง

คาดการณ์ บริการเฉพาะบุคคล และระบบอัตโนมัติของกระบวนการตามปกติ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพ

2. การประมวลผลแบบคลาวด์และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ทันสมัย (Cloud Computing and Digital Infrastructure Modernization) มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในการนำระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้งมาใช้ในการปกครองภาครัฐทั่วโลก รวมถึงในประเทศไทยด้วย การประมวลผลแบบคลาวด์นำเสนอความสามารถในการปรับขนาด ความยืดหยุ่น และความคุ้มค่า ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีให้ทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน และปรับปรุงการให้บริการดิจิทัลแก่ประชาชน

3. มาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Cybersecurity and Data Privacy Measures) เนื่องจากองค์กรภาครัฐพึ่งพาแพลตฟอร์มดิจิทัลและเทคโนโลยีที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลมากขึ้น ความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลจึงกลายเป็นข้อกังวลสำคัญยิ่ง ประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะเห็นการลงทุนที่เพิ่มขึ้นในโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ การอบการบริหารความเสี่ยง และมาตรการกำกับดูแลเพื่อปกป้องข้อมูลที่ละเอียดอ่อนและป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์

4. การส่งมอบบริการที่ยืดหยุ่นและเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Service Delivery) ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในอนาคตในองค์กรภาครัฐของไทยคาดว่าจะให้ความสำคัญกับรูปแบบการให้บริการที่เน้นพลเมืองเป็นศูนย์กลาง สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการออกแบบบริการและแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ใช้งานง่าย เข้าถึงได้ และตอบสนองต่อความต้องการและความชอบของประชาชน อาจเน้นไปที่การมีส่วนร่วมหลายช่องทางเพื่อเพิ่มการเข้าถึงและการไม่แบ่งแยก

5. เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ (Blockchain Technology for Transparency and Trust) เทคโนโลยีบล็อกเชนมีศักยภาพในการเพิ่มความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความไว้วางใจในการดำเนินงานและธุรกรรมของรัฐบาล องค์กรภาครัฐไทยอาจสำรวจการใช้บล็อกเชนสำหรับแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น การจัดการข้อมูลประจำตัวที่ปลอดภัย ความโปร่งใสของห่วงโซ่อุปทาน และการตรวจสอบเอกสารที่ปลอดภัย

6. การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและการจัดหาผู้มีความสามารถ (Digital Skills Development and Talent Acquisition) การสร้างและดูแลบุคลากรที่มีทักษะซึ่งสามารถขับเคลื่อนความคิดริเริ่มในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จของ

องค์กรภาครัฐในประเทศไทย แนวโน้มในอนาคตอาจเกี่ยวข้องกับการลงทุนที่เพิ่มขึ้นในโครงการพัฒนาทักษะดิจิทัล กลยุทธ์การได้มาซึ่งผู้มีความสามารถ และความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาคเอกชน

7. การบูรณาการเทคโนโลยีเกิดใหม่ (Integration of Emerging Technologies) เทคโนโลยีเกิดใหม่ เช่น Internet of Things (IoT), ความเป็นจริงเสริม (augmented reality: AR) และความเป็นจริงเสมือน (virtual reality: VR) คาดว่าจะมีบทบาทสำคัญในการปรับโฉมบริการและการดำเนินงานของรัฐบาลใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้มีศักยภาพในการปรับปรุงการรวบรวมข้อมูล ปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจ และสร้างประสบการณ์ที่ดื่มด่ำสำหรับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทิศทางและแนวโน้มเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามร่วมกันในการเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของพลเมือง ขณะเดียวกันก็เผชิญกับความท้าทายและโอกาสของโลกดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ประเทศไทยก้าวหน้าบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาคประชาสังคมจะมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนนวัตกรรมและรับประกันการพัฒนาที่ครอบคลุมและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในภาครัฐเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและกว้างขวาง โดยมีผลกระทบต่อทุกด้านของการดำเนินงานของภาครัฐ ดังนั้น การสร้างนโยบายและมาตรการที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลมีความสำเร็จและยั่งยืนได้ เพื่อนำเสนอแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการจัดการกับผลกระทบดังกล่าว ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสรุปได้ดังนี้

1. กำหนดกรอบนโยบายที่ครอบคลุมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของรัฐบาล (Establish a Comprehensive Policy Framework for Government Digital Transformation) รัฐบาลควรพัฒนากรอบ นโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์สำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ของรัฐบาล ซึ่งนโยบายควรครอบคลุมทุกระดับของรัฐบาลและสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศ ที่กว้างขึ้น เช่น Thailand 4.0 กรอบการทำงานควรรวมถึงแนวทางปฏิบัติสำหรับการรักษาความปลอดภัย



ข้อมูล (data security) การปกป้องความเป็นส่วนตัว (privacy protection) และการผสมรวมทางดิจิทัล (digital inclusion) (United Nations, 2020)

2. ลงทุนในการเพิ่มขีดความสามารถและการฝึกอบรมสำหรับพนักงานภาครัฐ (Invest in Capacity Building and Training for Government Employees) เพื่อให้การดำเนินการริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลง ทางดิจิทัลประสบความสำเร็จ สิ่งสำคัญคือต้องลงทุนในโครงการเสริมสร้างศักยภาพและการฝึกอบรมสำหรับ พนักงานของรัฐ การฝึกอบรมควรมุ่งเน้นไปที่ทักษะดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการออกแบบบริการดิจิทัล โอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจะช่วยให้พนักงานของรัฐสามารถใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและปรับตัวให้เข้ากับแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไป (Gil-Garcia & Pardo, 2005)

3. เสริมสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Strengthen Cybersecurity Measures) เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลทำให้องค์กรภาครัฐเผชิญกับภัยคุกคาม ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ที่อาจเกิดขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ รัฐบาลควร สร้างกรอบความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แข็งแกร่ง ดำเนินการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำ และดำเนินการ ตามแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อปกป้องข้อมูลที่ละเอียดอ่อนและโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ (United Nations, 2020)

4. ส่งเสริมความรู้ด้านดิจิทัลและการรวมพลเมืองเข้าด้วยกัน Promote Digital Literacy and Inclusion among Citizens) ควรให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มด้านความรู้ด้านดิจิทัลเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ทางดิจิทัลและตรวจสอบให้แน่ใจว่าประชาชนทุกคนสามารถเข้าร่วมในบริการของรัฐบาลดิจิทัลได้ รัฐบาล สามารถร่วมมือกับองค์กรชุมชนและสถาบันการศึกษาเพื่อจัดโปรแกรมการฝึกอบรมและทรัพยากรที่เสริมสร้างทักษะความรู้ด้านดิจิทัล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560)

5. ประเมินและติดตามความคิดริเริ่มด้านการปฏิรูปทางดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ (Regularly Evaluate and Monitor Digital Transformation Initiatives) รัฐบาลควรสร้างกลไกสำหรับติดตามและประเมิน ผลกระทบของการริเริ่มด้านการปฏิรูปทางดิจิทัล การประเมินเป็นประจำจะช่วยให้สามารถระบุโครงการที่ ประสบความสำเร็จได้ เช่นเดียวกับส่วนที่ต้องปรับปรุง ข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับจากการประเมินสามารถช่วยในการตัดสินใจด้านนโยบายและการจัดสรรทรัพยากรในอนาคตได้ (Gil-Garcia, 2012)

โดยสรุป การดำเนินการตามแนวทางเหล่านี้จะช่วยให้ภาครัฐมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะ

ยาว และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการพัฒนาด้านดิจิทัลในประเทศอย่างแท้จริง โดยไม่ต้องเสียโอกาสใด ๆ ในการเข้าถึงบริการและโอกาสในสังคมดิจิทัลที่ก้าวหน้าขึ้นไปด้วยกัน ผ่านนโยบายและมาตรการที่รองรับการเปลี่ยนแปลงดิจิทัลอย่างครอบคลุมและมีเสถียรภาพที่ยั่งยืนในระยะยาว

สรุป

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้กลายเป็นพลังสำคัญในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการองค์กรภาครัฐในประเทศไทย ด้วยการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้รัฐบาลไทยมีความก้าวหน้าอย่างมากในการยกระดับการให้บริการ ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชน และขีดความสามารถของแรงงาน การนำ ความคิดริเริ่มของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการขับเคลื่อนโดยนโยบายอย่างประเทศไทย 4.0 และแผนแม่บทรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ส่งเสริมระบบนิเวศดิจิทัลที่ให้ประโยชน์ทั้งกับประชาชนและพนักงาน ของรัฐ

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลต่อการจัดการองค์กรภาครัฐในประเทศไทย นั้นลึกซึ้งมาก กล่าวคือ ด้วยการให้ประโยชน์จากเทคโนโลยี หน่วยงานของรัฐได้ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการที่นำไปสู่ การปรับปรุงประสิทธิภาพและการส่งมอบบริการที่รวดเร็วขึ้น ปัจจุบัน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐ ได้มากขึ้นผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ลดอุปสรรคของระบบราชการ และทำให้พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้ยกระดับความโปร่งใสและความรับผิดชอบในภาครัฐ ข้อมูลแบบเปิดช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของรัฐบาล ส่งเสริมความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วม การรายงานและการตรวจสอบตามเวลาจริงได้ ช่วยปรับปรุงและเพิ่มความสามารถของรัฐบาลในการติดตาม ผลการปฏิบัติงานและรับรองการใช้เงินสาธารณะอย่างมีความรับผิดชอบ

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลไม่เพียงเพิ่มขีดความสามารถของประชาชน แต่ยังเปลี่ยนรูปแบบ การทำงานของรัฐบาลด้วย โครงการฝึกอบรมและเสริมสร้างศักยภาพได้จัดเตรียมทักษะและความสามารถ ด้านดิจิทัลที่จำเป็นให้กับพนักงานของรัฐ ทำให้พวกเขาเปิดรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและขับเคลื่อน นวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้แน่ใจว่าโครงการริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลจะประสบความสำเร็จ อย่างยั่งยืน ผู้กำหนดนโยบายจะต้องจัดการกับความท้าทายหลายประการ เช่น



ข้อกังวลด้านความปลอดภัย ของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวต้องอยู่ในระดับเชื่อถือได้ เนื่องจากรัฐบาลรวบรวมและจัดการข้อมูลที่ละเอียดอ่อนจำนวนมาก มาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เข้มงวดและการปฏิบัติตาม มาตรฐานการปกป้องข้อมูลมีความจำเป็นต่อการรักษาความไว้วางใจของสาธารณชน

นอกจากนี้ รัฐบาลต้องให้ความสำคัญกับการผสมรวมดิจิทัลและความสามารถในการเข้าถึง เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนทุกคนจะได้รับประโยชน์จากบริการดิจิทัล การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและ การเพิ่มพูนความรู้ทางดิจิทัลจะส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพลเมืองและการมีธรรมาภิบาลมากขึ้น

โดยสรุป การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้ปฏิวัติการจัดการองค์กรภาครัฐในประเทศไทย ซึ่งปูทางไปสู่ ภาครัฐที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โปร่งใส และมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในขณะที่เทคโนโลยีมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง ผู้กำหนดนโยบายจะต้องตื่นตัวและปรับตัวอยู่เสมอ ประเมินและปรับปรุงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการที่ไม่หยุดนิ่งของประเทศและประชาชน ด้วยกรอบนโยบายที่ครอบคลุม การลงทุนในศักยภาพของแรงงาน และความมุ่งมั่นต่อการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล รัฐบาลไทยจึงอยู่ในสถานะที่ดีที่จะเปิดรับโอกาสที่เข้ามาในยุคดิจิทัลและสามารถใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). ส่งเสริมการชำระเงินดิจิทัลสำหรับประเทศไทย 4.0.

เรีย ก ไช้ เมื อ 25 ั น ว า ค ม 2565, จ า ก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PaymentDevelopment/DigitalPayment/Pages/Promoting-Digital-Payment.aspx>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). แผนแม่บทรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.

2 5 6 0 -2 5 6 4 เรี ย ก ไช้ เมื อ 25 ั น ว า ค ม 2565, จ า ก https://www.nesdb.go.th/nesdb_en/download/EGOVERMENT_Masterplan_2017-2021_7MB.pdf

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2563). เกี่ยวกับเรา. เรียกใช้เมื่อ 25 ธันวาคม 2565, จาก

<https://www.dga.or.th/en/about-dga>



- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). ประเทศไทย 4.0: ยุทธศาสตร์ชาติ. เรียกใช้เมื่อ 25 ธันวาคม 2565, จาก http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/03/masterplan_updated2023_080363.pdf
- Chun, S. A.; Shulman, S. and Sandoval, R. (2010). Government 2.0: Making Connections between Citizens. Data and Government. Information Polity, 15(1-2), 1-9.
- Gil-Garcia, J. R. (2012). Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites. Organizational Capabilities, and Institutions. Information Systems Research, 23(3), 774-795.
- Gil-Garcia, J. R. and Pardo, T. A. (2005). E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations. Government Information Quarterly, 22(2), 187-216.
- Heeks, R. and Bailur, S. (2007). Analyzing e-Government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods, and Practice. Government Information Quarterly, 24(2), 243-265.
- Layne, K. and Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four-Stage Model. Government Information Quarterly, 18(2), 122-136.
- UNCTAD. (2019). Thailand Rapid eTrade Readiness Assessment. United Nations Conference on Trade and Development. Retrieved on June 26, 2023, from https://unctad.org/system/files/official-document/dtlstict2019d3_thailand.pdf
- United Nations. (2020). E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. United Nations Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Institutions and Digital Government. Retrieved on June 26, 2023, from <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20EGovernment%20Survey%20Full%20Report.pdf>



Westerman, G.; Bonnet, D. and McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Review Press.