

บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการบริหารรัฐกิจในประเทศไทย

The Role of Digital Technology in the Public Administration Process in Thailand

น.ส.เสาวณีย์ ทิพยสกุล¹

Miss.Saowani Thippayasakul

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการบริหารรัฐกิจในประเทศไทยที่เน้นการพัฒนาและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะและการบริหารจัดการทรัพยากรของรัฐ ในปัจจุบัน ประเทศไทยได้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาภาครัฐให้มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นระบบสารสนเทศ และการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ซึ่งช่วยในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการบริหารประเทศ เทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้การประมวลผลข้อมูลมีความรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้นส่งผลให้รัฐบาลสามารถจัดการปัญหาต่างๆ นอกจากนี้เทคโนโลยีดิจิทัลยังมีบทบาทในการสร้างระบบการทำงานแบบออนไลน์ที่ทำให้การให้บริการของภาครัฐสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลาโดยรัฐบาลได้มีการสร้างแพลตฟอร์มต่างๆ การใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ลดการใช้เอกสาร และสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ได้ ซึ่งส่งผลดีทั้งในด้านความสะดวก รวดเร็ว และลดต้นทุนในการให้บริการ อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารรัฐกิจยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ปัญหาความไม่เสถียรของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ รวมถึงความท้าทายในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ: บทบาท, เทคโนโลยีดิจิทัล, กระบวนการบริหารรัฐกิจ, ประเทศไทย

¹ นักวิชาการอิสระ ; independent Scholar, Thailand

Abstract

This article aims to study the role of digital technology in the public administration process in Thailand, focusing on the development and application of digital technology in government agencies to enhance the efficiency of public services and state resource management. Currently, Thailand uses digital technology as a key tool in modernizing the public sector and meeting the needs of the people effectively. Technologies such as Information Systems and Big Data are utilized to collect and analyze large-scale data relevant to decision-making in government management. These technologies enable faster and more accurate data processing, allowing the government to address various issues more effectively. Furthermore, digital technology plays a role in creating online systems that make public services more convenient, faster, and accessible to citizens anytime and anywhere. The government has developed various platforms to facilitate access to public services, reduce paperwork, and enable transactions to be conducted online, which benefits both convenience, speed, and cost reduction in service delivery. However, the use of digital technology in public administration still has some limitations, such as issues related to the instability of technological infrastructure, the lack of digital skills training for public sector personnel, and challenges in data security. These areas require continuous development and improvement to ensure that digital technology in the public sector is used to its maximum potential.

Keywords: Role, Digital Technology, Public Administration Process, Thailand

1. บทนำ

เทคโนโลยีดิจิทัลได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษยชาติและระบบเศรษฐกิจในทุกๆระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับองค์กรและรัฐ เทคโนโลยี เช่นปัญญาประดิษฐ์ (AI) การประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) บล็อกเชน (Blockchain) และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างลึกซึ้งในทุกด้านของชีวิตสมัยใหม่ (Schwab, 2016, p. 5) ในเชิงเศรษฐกิจเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ และในขณะเดียวกันยังสร้างโอกาสใหม่ๆ ในการพัฒนาอุตสาหกรรมและนวัตกรรม (World Economic Forum, 2018, p. 22)

ในด้านสังคมเทคโนโลยีเหล่านี้ได้ส่งเสริมความเชื่อมโยงของผู้คนผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์และแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งทำให้การสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย อย่างไรก็ตาม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีก็ได้นำมาซึ่งความท้าทาย เช่นความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital

divide) และการคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity threats) ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (UNDP, 2021, p. 15)

ความเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีดิจิทัลกับการบริหารรัฐกิจ ในยุคดิจิทัลเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของรัฐอย่างมาก การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกระบวนการบริหารรัฐกิจไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ แต่ยังสร้างโอกาสในการให้บริการสาธารณะที่โปร่งใสและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างที่ชัดเจนคือการพัฒนาาระบบ “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การจัดการทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบาย (OECD, 2019, p. 12)

การบริหารรัฐกิจในยุคดิจิทัลยังช่วยลดความซับซ้อนในระบบราชการ ตัวอย่างเช่น การนำระบบบริการออนไลน์มาใช้ในการยื่นขอเอกสารและการจัดเก็บภาษี ทำให้ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและเวลาที่ใช้ในกระบวนการดังกล่าว (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019, p. 480) ในขณะเดียวกัน เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจผ่านการพัฒนาช่องทางออนไลน์ เช่นการประชุมสาธารณะผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลและการทำประชามติออนไลน์ ซึ่งช่วยลดช่องว่างระหว่างประชาชนและรัฐบาล (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010, p. 267) อย่างไรก็ตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในภาครัฐยังต้องเผชิญกับปัญหาหลายประการ เช่น การขาดโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในบางพื้นที่และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากบุคลากรรัฐที่คุ้นเคยกับกระบวนการทำงานแบบดั้งเดิม (Fountain, 2001, p. 62) ดังนั้นการเชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับการบริหารรัฐกิจจึงต้องอาศัยกลยุทธ์ที่รอบคอบและการสนับสนุนจากทุกฝ่าย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการบริหารรัฐกิจในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความท้าทายและโอกาสที่เกิดขึ้น รวมถึงการปรับตัวของรัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาคือวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อกระบวนการบริหารรัฐกิจในประเทศไทย ศึกษาความท้าทายที่เกิดขึ้นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในหน่วยงานรัฐ เทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลกระทบต่อการบริหารรัฐกิจในประเทศไทยอย่างไร? อุปสรรคสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการบริหารรัฐกิจคืออะไร? แนวทางใดที่สามารถช่วยให้รัฐไทยปรับตัวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี? เพื่อเสนอแนะกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการส่งเสริมการปรับตัวของภาครัฐในบริบทที่เทคโนโลยีมีบทบาทเพิ่มขึ้น

2. บทบาทของรัฐสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นการยกระดับการปกครองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ทันที และช่วยลดปัญหาการคอร์รัปชันเนื่องจากกระบวนการต่างๆ ถูกเปิดเผยและตรวจสอบได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้รัฐบาลดิจิทัลยังสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ผ่านการสนับสนุนการเข้าถึงบริการต่างๆ ของภาครัฐที่ง่ายและรวดเร็ว

2.1 นิยามและความหมายของ “รัฐดิจิทัล”

“รัฐดิจิทัล” (Digital State) หมายถึงรูปแบบของการปกครองที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน การให้บริการประชาชน และการกำหนดนโยบายในทุกๆระดับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019, p. 480) รัฐดิจิทัลมีลักษณะสำคัญคือการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงโครงสร้างการทำงานของรัฐบาล รวมถึงการเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ ให้ทำงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อ

ในบริบทของประเทศไทยรัฐบาลดิจิทัลถูกผลักดันผ่านนโยบายต่างๆ เช่น แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563–2568 ซึ่งมุ่งเน้นการสร้าง ความโปร่งใส การเพิ่มประสิทธิภาพของบริการสาธารณะ และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล (Office of the Public Sector Development Commission, 2020, p. 3) ตัวอย่างที่ชัดเจนของการพัฒนาในด้านนี้คือการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในการให้บริการประชาชน เช่นการยื่นภาษีออนไลน์ การตรวจสอบเอกสารราชการและการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะ อย่างไรก็ตามแนวคิดของรัฐดิจิทัลไม่ใช่เพียงแค่การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ แต่ยังรวมถึงการสร้างระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในลักษณะที่รวดเร็วและโปร่งใส โดยอาศัยการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและการคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (OECD, 2019, p. 15)

2.2 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและกระบวนการของภาครัฐ

เทคโนโลยีดิจิทัลได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในโครงสร้างและกระบวนการทำงานของภาครัฐ โดยเปลี่ยนผ่านจากระบบราชการแบบดั้งเดิม (Traditional Bureaucracy) ไปสู่ระบบราชการที่เน้นการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยี (Digital Bureaucracy) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถสังเกตได้ใน 3 ด้านสำคัญ ได้แก่ การทำให้โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นมากขึ้น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรในยุคดิจิทัลมุ่งเน้นการลดลำดับชั้นตอนในระบบราชการทำให้เกิดการตัดสินใจที่รวดเร็วขึ้นและการกระจายอำนาจให้กับหน่วยงานระดับท้องถิ่น ตัวอย่างเช่นการจัดตั้งศูนย์ข้อมูล(Data Center)ส่วนกลางที่สามารถให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานรัฐต่างๆอย่างทั่วถึงลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของภาครัฐ (Dunleavy et al., 2006, p. 467)

การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงกระบวนการทำงานหน่วยงานรัฐเริ่มนำระบบอัตโนมัติ (Automation) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการจัดการข้อมูลและการให้บริการ ตัวอย่างเช่นการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาษี หรือการใช้โปรแกรมตอบกลับแบบอัตโนมัติ (Chatbot) ในการตอบคำถามประชาชน ซึ่งช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่รัฐและเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019, p. 482)

การเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยสร้างช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเมือง เช่นการเปิดให้แสดงความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายผ่านเว็บไซต์ การสำรวจความคิดเห็นสาธารณะหรือการทำประชามติออนไลน์ แนวทางนี้ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมโยงระหว่างรัฐและประชาชน และสร้างความไว้วางใจต่อภาครัฐ (Bertot, Jaeger & Grimes, 2010, p. 269)

ปัญหาและอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง แม้เทคโนโลยีดิจิทัลจะนำมาซึ่งโอกาสใหม่ๆ ในการพัฒนาการบริหารงานของรัฐ แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังคงเผชิญกับความท้าทาย เช่น การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัล บุคลากรของรัฐส่วนใหญ่อาจไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และต้องการการฝึกอบรมเพิ่มเติม (Fountain, 2001, p. 60) ปัญหาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เมื่อหน่วยงานรัฐเริ่มเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyberattacks) ก็เพิ่มขึ้น ทำให้ต้องมีมาตรการป้องกันที่เหมาะสม ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลของประชาชนในพื้นที่ชนบทหรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอาจเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้น้อยกว่าทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการรับบริการสาธารณะ ด้วยเหตุนี้การพัฒนาารัฐดิจิทัลจึงต้องดำเนินควบคู่ไปกับการสร้างความตระหนักรู้ในหมู่ประชาชน การพัฒนาทักษะของบุคลากร และการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่ครอบคลุมทุกภูมิภาค

2.3 ตัวอย่างการพัฒนาารัฐดิจิทัลในประเทศต่าง ๆ

การพัฒนาารัฐดิจิทัลเป็นกระบวนการสำคัญที่หลายประเทศได้ดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ การให้บริการประชาชน และการส่งเสริมความโปร่งใส ตัวอย่างการพัฒนาารัฐดิจิทัลในประเทศต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงแนวทางและกลยุทธ์ที่หลากหลาย

เอสโตเนียประเทศผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัล เอสโตเนียเป็นตัวอย่างที่โดดเด่นในด้านการพัฒนาารัฐดิจิทัล ประเทศนี้ได้ใช้ระบบอีเอสโตรเนีย (e-Estonia) ซึ่งครอบคลุมการให้บริการดิจิทัลเกือบทุกประเภท เช่น การเลือกตั้งออนไลน์ (i-Voting) การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Health) และการจดทะเบียนธุรกิจออนไลน์ (OECD, 2019, p. 25) ระบบ e-Residency ของเอสโตเนียยังเปิดโอกาสให้พลเมืองทั่วโลกสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลของประเทศได้โดยไม่ต้องอาศัยอยู่ในเอสโตเนีย (Tammppuu & Masso, 2018, p. 621) ความสำเร็จนี้เกิดจากการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น เอ็กซ์โรด (X-Road) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อย่างปลอดภัย

สิงคโปร์กับการสร้างสมาร์ตเนชัน (Smart Nation) สิงคโปร์เป็นอีกประเทศที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาารัฐดิจิทัล โดยรัฐบาลได้ผลักดันวิสัยทัศน์สมาร์ต เนชัน ซึ่งรวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการบริหารเมืองและบริการสาธารณะ ตัวอย่างสำคัญคือแพลตฟอร์มมายอินโฟ (MyInfo) ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลรวมที่ช่วยลดขั้นตอนการให้ข้อมูลซ้ำซ้อนเมื่อประชาชนติดต่อกับหน่วยงานรัฐ (Smart Nation and Digital Government Office, 2021, p. 10) สิงคโปร์ยังเน้นการใช้ปัญญาประดิษฐ์และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things -IoT) ในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เช่น การจัดการจราจรและพลังงานอย่างยั่งยืน

เกาหลีใต้ใช้การขับเคลื่อนผ่าน “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” เกาหลีใต้เป็นหนึ่งในประเทศที่มีการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างก้าวหน้า รัฐบาลเกาหลีใต้ได้สร้างระบบจีโฟซี (G4C -Government for Citizen) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มรวมที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐได้อย่างครบวงจร ตัวอย่างเช่น ระบบโฮมแทกซ์ (HomeTax) ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถยื่นภาษีออนไลน์ได้อย่างง่ายดาย และระบบเปิด (OPEN -Online Procedures Enhancement for Civil Applications) ที่เปิดให้ประชาชนตรวจสอบกระบวนการพิจารณาคำร้องของราชการแบบโปร่งใส (Kim et al., 2007, p. 55)

สวีเดนนำการส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีสวีเดนมุ่งเน้นการพัฒนารัฐดิจิทัลที่ครอบคลุมและเป็นธรรม โดยรัฐบาลได้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทั่วประเทศ และส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลให้กับประชาชนทุกกลุ่ม (European Commission, 2020, p. 8) ระบบ BankID ซึ่งเป็นบริการยืนยันตัวตนออนไลน์ที่ปลอดภัยช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐและธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

ออสเตรเลียใช้การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ ออสเตรเลียได้พัฒนาแพลตฟอร์มโกวีพาส (GovPass) ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆของรัฐได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย นอกจากนี้ออสเตรเลียยังมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในการตัดสินใจเชิงนโยบาย เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลด้านสาธารณสุขและการศึกษาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน (Australian Government, 2021, p. 18)

บทเรียนจากตัวอย่างในประเทศต่างๆตัวอย่างเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนารัฐดิจิทัลต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ เช่น การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลรัฐต้องสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอและปลอดภัย เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและศูนย์ข้อมูล การส่งเสริมทักษะดิจิทัลให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ ต้องมีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี การสร้างความโปร่งใสและความไว้วางใจระบบดิจิทัลต้องออกแบบให้โปร่งใสและคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนประชาชนต้องมีโอกาสเข้าถึงและมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนารัฐดิจิทัล

3. ปัญหาความท้าทายของรัฐไทยในยุคดิจิทัล

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกภาคส่วนของสังคม รัฐต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ความท้าทายเหล่านี้สามารถแบ่งออกเป็นสามประเด็นหลัก ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และการปรับตัวของระบบราชการและกรอบกฎหมาย

3.1 ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูล

หนึ่งในความท้าทายที่สำคัญที่สุดที่รัฐต้องเผชิญในยุคดิจิทัลคือการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน รัฐบาลต้องสร้างระบบที่สามารถป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นจากทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของข้อมูลสาธารณะและความไว้วางใจของประชาชนในการใช้บริการดิจิทัล การโจมตีทางไซเบอร์สามารถเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ เช่น การขโมยข้อมูล(Hack) การขโมยข้อมูลส่วนตัว หรือการโจมตีแบบดีดอส(DDoS -Distributed Denial-of-Service) ซึ่งอาจทำให้บริการของภาครัฐหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายต่อข้อมูลสำคัญที่เก็บอยู่ในระบบดิจิทัล (Anderson, 2020, p. 145) การป้องกันภัยคุกคามเหล่านี้จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถตรวจจับและตอบสนองต่อเหตุการณ์ทางไซเบอร์อย่างรวดเร็ว รวมถึงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ยังมีการพิจารณานโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล เช่นการกำหนดกฎหมายที่ชัดเจนในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

บุคคลของประชาชน โดยเฉพาะการใช้ข้อมูลเพื่อการบริการของรัฐ (OECD, 2020, p. 53) กฎหมายดังกล่าวจะช่วยทำให้ประชาชนมั่นใจได้ว่า ข้อมูลของพวกเขาจะได้รับการปกป้องและไม่ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด

3.2 ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในสังคม

อีกหนึ่งความท้าทายที่สำคัญในยุคดิจิทัลคือความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ซึ่งหมายถึงความแตกต่างในการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลระหว่างกลุ่มประชากรต่าง ๆ โดยเฉพาะในประเทศที่มีความแตกต่างทางเศรษฐกิจและสังคมที่ชัดเจนในหลายประเทศ ประเทศไทยการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลยังคงมีความไม่เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือในกลุ่มประชากรที่มีรายได้น้อย (World Bank, 2016, p. 28) ตัวอย่างเช่น ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลอาจไม่มีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ หรือไม่สามารเข้าถึงอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการใช้บริการภาครัฐออนไลน์ได้ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการใช้ประโยชน์จากระบบบริการดิจิทัลการลดช่องว่างนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่รัฐต้องให้ความสนใจ โดยการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงการพัฒนาทักษะดิจิทัลในกลุ่มประชากรที่อาจขาดโอกาสในการเรียนรู้ทักษะเหล่านี้ (UNESCO, 2023, p. 14) ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลนี้ไม่เพียงแต่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงบริการแต่ยังสามารถทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมในด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ และโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม

3.3 การปรับตัวของระบบราชการและกรอบกฎหมาย

การปรับตัวของระบบราชการและการพัฒนากรอบกฎหมายให้รองรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่สำคัญในยุคดิจิทัล ภาครัฐต้องปรับปรุงโครงสร้างและกระบวนการภายในเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การปรับตัวของระบบราชการอาจหมายถึงการปรับกระบวนการทำงานที่อาศัยเทคโนโลยี เช่น การใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการเอกสาร การพัฒนาระบบบริการอัตโนมัติ (Automation) หรือการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการให้บริการประชาชน (Dunleavy et al., 2006, p. 472) นอกจากนี้รัฐต้องสร้างกรอบกฎหมายที่สามารถรองรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายการใช้ปัญญาประดิษฐ์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรดิจิทัลในยุคที่ข้อมูลมีความสำคัญมากขึ้น การบังคับใช้กฎหมายที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามเทคโนโลยีใหม่ๆ จะช่วยให้รัฐสามารถรับมือกับความท้าทายและโอกาสที่มาพร้อมกับการพัฒนาในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019, p. 486)

4. บทบาทและโอกาสของรัฐไทยในยุคดิจิทัล

ในขณะที่การพัฒนารัฐดิจิทัลนำมาซึ่งความท้าทายหลายประการ แต่ก็มีโอกาสสำคัญที่รัฐสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐ การให้บริการประชาชน และการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับประเทศ โอกาสที่สำคัญในยุคดิจิทัลสามารถแบ่งออกเป็นสามด้านหลักได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ การใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจและนวัตกรรมผ่านการบริหารดิจิทัล

4.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในด้านการปรับปรุงความเร็ว ความสะดวก และคุณภาพของบริการสาธารณะ เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้รัฐสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ตัวอย่างเช่น ระบบการให้บริการทางออนไลน์ เช่น การชำระภาษี การยื่นคำร้องต่างๆ และการรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ผ่านทางแพลตฟอร์มดิจิทัล ช่วยให้ประชาชนไม่ต้องไปที่หน่วยงานราชการหรือใช้เวลานานในการดำเนินการ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบอัตโนมัติ (Automation) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ยังสามารถช่วยรัฐลดภาระงานซ้ำซ้อนและเพิ่มความแม่นยำในการตัดสินใจ ตัวอย่างเช่นระบบปัญญาประดิษฐ์ที่ช่วยในการตรวจสอบเอกสารต่างๆ หรือการใช้โรบอตในการให้ข้อมูลแก่ประชาชนในศูนย์บริการประชาชน (Zhang & Zhang, 2025) ด้วยการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ รัฐสามารถลดความล่าช้าในการให้บริการและลดต้นทุนในการดำเนินงาน

4.2 การใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

หนึ่งในโอกาสสำคัญที่รัฐสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลคือการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมืองและการบริหารจัดการภาครัฐ เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของรัฐได้ง่ายขึ้นและมีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น การประชุมสาธารณะออนไลน์ หรือการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายของรัฐผ่านช่องทางดิจิทัล (Bertot, Jaeger & Grimes, 2011, p. 78) การมีส่วนร่วมทางดิจิทัลไม่เพียงแต่ช่วยให้ประชาชนสามารถมีเสียงในการกำหนดทิศทางทางการเมืองและนโยบายได้มากขึ้น แต่ยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสและลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างรัฐและประชาชน ตัวอย่างที่ดีคือการใช้โซเชียลมีเดียและแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ ในการรับข้อเสนอแนะจากประชาชนในหลายๆ เรื่อง เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น หรือการจัดทำงบประมาณประจำปีผ่านการให้ความเห็นออนไลน์ (OECD, 2020, p. 72)

4.3 การพัฒนาเศรษฐกิจและนวัตกรรมผ่านการบริหารดิจิทัล

รัฐในยุคดิจิทัลสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อกระตุ้นการเติบโตของเศรษฐกิจและเสริมสร้างนวัตกรรมผ่านการบริหารจัดการดิจิทัล การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลไม่ได้หมายถึงแค่การส่งเสริมธุรกิจเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของการผลิตและการบริการผ่านการใช้เทคโนโลยี เช่นการนำอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things-IoT) มาใช้ในการเกษตรกรรมเพื่อเพิ่มผลผลิตหรือการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในการวิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจและการตลาดเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย การใช้เทคโนโลยีในภาครัฐยังสามารถช่วยให้รัฐขยายฐานการจ้างงานในอุตสาหกรรมดิจิทัล ซึ่งช่วยสร้างงานและส่งเสริมการพัฒนาทักษะในสาขาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การพัฒนาและวิจัยเทคโนโลยีใหม่ๆ คือปัญญาประดิษฐ์ (AI), บล็อกเชน (Blockchain), และการประมวลผลคลาวด์ (Cloud Computing) (Chesbrough, 2006, p. 3) ด้วยการสนับสนุนการพัฒนาเหล่านี้รัฐสามารถช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตและมีความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก นอกจากนี้การบริหารงานดิจิทัลยังช่วยให้รัฐสามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นการใช้เทคโนโลยีในการจัดการภาษีและรายได้ของรัฐผ่าน

แพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งช่วยเพิ่มการเก็บภาษีอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส และสามารถติดตามการใช้จ่ายของรัฐได้อย่างแม่นยำ

5. การปรับตัวของรัฐไทยในยุคดิจิทัล

การปรับตัวของรัฐไทยในยุคดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การบริหารรัฐกิจมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาระบบราชการและกรอบกฎหมายให้ทันสมัยจะช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการทรัพยากรของรัฐและเพิ่มการเข้าถึงบริการของประชาชน แนวทางในการปรับตัวของรัฐไทยในยุคดิจิทัลสามารถแบ่งออกเป็นสองประเด็นหลักได้แก่ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนากรอบนโยบายและกฎหมายให้ทันสมัย

5.1 แนวทางการปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการถือเป็นกระบวนการสำคัญในการทำให้การบริหารจัดการภาครัฐมีความคล่องตัวและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ใช้เทคโนโลยีสามารถช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน แนวทางในการปฏิรูประบบราชการในประเทศไทยจะต้องมุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของรัฐ เช่น การพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่สามารถให้บริการผ่านออนไลน์ได้ตลอดเวลา (Dunleavy et al., 2006, p. 472) รวมถึงการจัดการฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงหน่วยงานต่าง ๆ และการใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation) เพื่อให้การดำเนินงานภาครัฐมีประสิทธิภาพและลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน

นอกจากนี้ การปฏิรูปภาครัฐยังต้องคำนึงถึงการพัฒนาทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน รวมถึงการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการปรับตัวและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Mergel et al., 2019, p. 486) การเปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของรัฐ

5.2 การพัฒนากรอบนโยบายและกฎหมายให้ทันสมัย

การพัฒนากรอบนโยบายและกฎหมายที่ทันสมัยเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการปรับตัวของรัฐไทยในยุคดิจิทัล กฎหมายและนโยบายที่มีความทันสมัยจะช่วยสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารรัฐกิจและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถคุ้มครองสิทธิของประชาชนจากภัยคุกคามในโลกดิจิทัล เช่นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการป้องกันการละเมิดความเป็นส่วนตัว การพัฒนากรอบกฎหมายในประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี เช่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) กฎหมายเกี่ยวกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่นบล็อกเชน (Blockchain) ซึ่งจะช่วยให้รัฐสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านี้ในการบริหารงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ (OECD, 2020, p. 57) การพัฒนานโยบายดิจิทัลที่ชัดเจนและสามารถบังคับใช้ได้จริงจะช่วยลดความซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและช่วยสร้างความมั่นใจให้กับ

ประชาชนในเรื่องของการคุ้มครองข้อมูลและสิทธิของพวกเขาในโลกดิจิทัล (Anderson, 2020, p. 145) นอกจากนี้ยังสามารถเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมืองและการบริหารผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนากรอบกฎหมายและนโยบายที่ทันสมัยเหล่านี้จะช่วยให้รัฐไทยสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและสามารถบริหารจัดการภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้น

5.3 การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน

การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (Public-Private Partnership: PPP) เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาประเทศไทยในยุคที่เทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยการร่วมมือดังกล่าวสามารถนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากร การพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ และการเสริมสร้างการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงระบบการให้บริการต่างๆ การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนสามารถส่งเสริมการพัฒนาประเทศไทยในหลายมิติ เช่นการร่วมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ หรือการร่วมมือในการพัฒนาและใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบายและการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล (Ruckert & Labonté, 2014, p. 1598)

ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือการร่วมมือในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล เช่นการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงหรือการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สามารถให้บริการสาธารณะต่างๆออนไลน์ ซึ่งภาครัฐสามารถร่วมมือกับเอกชนในการลงทุนและพัฒนาเทคโนโลยีเหล่านี้ เพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพสูงสุด (Graham, 2010, p. 112)

การร่วมมือกับภาคเอกชนยังสามารถเสริมสร้างนวัตกรรมในการให้บริการภาครัฐได้ เช่น การพัฒนาระบบการชำระเงินออนไลน์ (E-payment) หรือการใช้แอปพลิเคชันในการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการด้านสาธารณสุข การศึกษา หรือการยื่นคำร้องออนไลน์ ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในการให้บริการและเพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน (OECD, 2020, p. 67)

การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนยังสามารถช่วยรัฐลดต้นทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพ และในขณะเดียวกันก็สามารถให้เอกชนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยที่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยการแบ่งปันทรัพยากรและความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกัน อย่างไรก็ตามการสร้างความร่วมมือดังกล่าวต้องการกรอบกฎหมายและนโยบายที่ชัดเจนและยั่งยืนในการกำกับดูแล เพื่อให้การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม และไม่เกิดผลกระทบในทางลบต่อผลประโยชน์สาธารณะ (Bovens, Goodin, Schillemans 2005, p. 351) โดยการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในยุคดิจิทัลนี้จะช่วยให้รัฐสามารถพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ดีขึ้น

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลกระทบต่อการบริหารรัฐกิจและการให้บริการสาธารณะในหลายประเทศรวมถึงประเทศไทย โดยรัฐต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและท้าทายที่มาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐมีทั้งโอกาสและความท้าทายซึ่งในบทนี้จะสรุปภาพรวมบทบาทของรัฐในยุคดิจิทัล พร้อมทั้งเสนอแนวทางนโยบายที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับตัวของรัฐไทยในอนาคต รัฐในยุคดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมืองและการบริหารรัฐกิจ รัฐต้องปรับโครงสร้างการบริหารงานให้คล่องตัว โดยการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และใช้เครื่องมือดิจิทัลต่างๆ การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและการบริการที่มีประสิทธิภาพ การมีความร่วมมือจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการโครงการดิจิทัล และนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่ายในขณะเดียวกัน รัฐต้องรับมือกับความท้าทายหลายด้าน เช่น การรักษาความมั่นคงทางไซเบอร์ การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และการปรับตัวของระบบราชการ รวมถึงการพัฒนากฎหมายและนโยบายที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและปกป้องสิทธิของประชาชนในโลกดิจิทัล

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับประเทศไทย

เพื่อให้ประเทศไทยสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและพัฒนาการบริหารรัฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ พัฒนารอบกฎหมายและนโยบายให้ทันสมัย ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัลจะช่วยให้ประชาชนมีความมั่นใจในกระบวนการทางการเมืองและการบริหารจัดการภาครัฐการดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้รัฐไทยสามารถพัฒนาระบบการบริหารรัฐกิจให้ทันสมัย และสามารถรับมือกับความท้าทายในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2020). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563–2568*. <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-024/>

Anderson, R. (2020). *Security engineering: A guide to building dependable distributed systems*. Wiley.
https://pub.deadnet.se/Books_on_Tech_Survival_woodworking_foraging_etc/security_engineering_a_guide_to_building_dependable_distributed_systems.pdf

Australian Government. (2021). *Digital Government Strategy*. Australian Government Publishing.

<https://www.dta.gov.au/sites/default/files/2021->

[12/Digital%20Government%20Strategy_web-ready_FA.pdf](https://www.dta.gov.au/sites/default/files/2021-12/Digital%20Government%20Strategy_web-ready_FA.pdf)

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271.

<https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>

Bertot, J., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2011). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6, 78–91.

Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (2005). Public accountability. In *The Oxford Handbook of Public Management* (pp. 182–208). Oxford University Press.

<https://dokumen.pub/the-oxford-handbook-public-accountability-9780199641253-0199641250.html>

Chesbrough, H. (2006). *Open business models: How to thrive in the new innovation landscape*. Harvard Business Press.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead: Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>

European Commission. (2020). *Digital economy and society index (DESI) 2020*. European Commission.

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020>

Fountain, J. E. (2001). *Building the virtual state: Information technology and institutional change*. Brookings Institution Press.

Graham, S. (2010). *Disrupted cities: When infrastructure meets digital technology*. Wiley-Blackwell.

Kim, H. J., Pan, G., & Pan, S. L. (2007). Managing IT-enabled transformation in the public sector: A case study on e-government in South Korea. *Government Information Quarterly*, 24(2), 338–352. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.09.007>

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.

<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

- OECD. (2019). *The OECD Digital Government Policy Framework*. OECD Publishing.
https://www.oecd-ilibrary.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2020/10/the-oecd-digital-government-policy-framework_11dd6aa8/f64fed2a-en.pdf
- OECD. (2020). Digital Government Index: 2019 results. *OECD Public Governance Policy Papers, No. 03*. OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- Office of the Public Sector Development Commission. (2020). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563–2568*.
- Ruckert, A., & Labonté, R. (2014). Public–private partnerships (s) in global health: The good, the bad and the ugly. *Third World Quarterly, 35*(9), 1598–1614.
<https://doi.org/10.1080/01436597.2014.970870>
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. World Economic Forum.
https://law.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0005/3385454/Schwab-The_Fourth_Industrial_Revolution_Klaus_S.pdf
- Smart Nation and Digital Government Office. (2021). *Smart Nation 2.0 Report*. Government of Singapore. <https://file.go.gov.sg/smartnation2-report.pdf>
- Tammpuu, P., & Masso, A. (2018). Transnational digital citizenship: Estonian e-residency in a global context. *Information Systems Frontiers, 21*(3), 621–634.
<https://doi.org/10.1007/s10796-019-09908-y>
- UNDP. (2021). Digital transformation and sustainable development. Retrieved from <https://www.undp.org>
- UNESCO. (2023). *Promoting skills for work and life*. UNESCO Publishing.
https://unevoc.unesco.org/pub/UNESCO-UNEVOC_Info_Booklet.pdf
- World Bank. (2016). *World development report 2016: Digital dividends*. The World Bank.
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/896971468194972881/pdf/World-development-report-2016-digital-dividends.pdf>
- World Economic Forum. (2018). *The Global Competitiveness Report*. World Economic Forum.
<https://www3.weforum.org/docs/GCR2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2018.pdf>
- Zhang, L., & Zhang, X. (2025). Impact of digital government construction on the intelligent transformation of enterprises: Evidence from China. *Technological Forecasting and Social Change, 210*, 123787. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123787>