

การบริการประชาชนในยุคดิจิทัล: การปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐ สู่ความทันสมัย

Public Service in the Digital Age: Adapting Government Agencies to Modernization

จุฑาทิพ เล็กอุดาการ

Juthatip Lekudakorn

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Student of Public Administration Program, Rajabhat Buriram University

Juthatiplek1102@gmail.com

Received: 19-04-2025; Revised: 04-06-2025; Accepted: 05-06-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งเน้นการศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะในบริบทของยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการ ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวจากการบริการแบบดั้งเดิมสู่ระบบดิจิทัลที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบ e-Government, Big Data, Cloud Computing และ Automation มาใช้ในการให้บริการ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างมาก อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวยังเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน เช่น ช่องว่างทางดิจิทัล ปัญหาความปลอดภัยของข้อมูล การขาดทักษะของบุคลากร และข้อจำกัดด้านกฎหมาย บทความเสนอให้ภาครัฐพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี เสริมทักษะบุคลากร และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและตอบโจทย์สังคมยุคใหม่ได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ. การบริการประชาชน, ยุคดิจิทัล, การปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐ

Abstract

This article focuses on exploring approaches to enhance the quality of public service delivery in government agencies, particularly in the context of the digital era where technology

plays a crucial role in transforming service processes. Government agencies must transition from traditional service models to digital systems that emphasize convenience, speed, transparency, and the ability to effectively meet the needs of the public. The adoption of digital technologies such as e-Government systems, Big Data, Cloud Computing, and Automation can significantly improve efficiency, reduce operational costs, and enhance citizen satisfaction. However, this transition also faces several challenges, including the digital divide, data security concerns, lack of digital skills among personnel, and legal limitations. The article proposes that the government should develop robust technological infrastructure, enhance the digital competencies of its workforce, and encourage citizen participation to sustainably improve service quality and meet the evolving expectations of modern society.

Keywords. Public Service, Digital Age, Adaptation of Government Agencies

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้านของชีวิตประจำวันและการทำงานได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาการบริการของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐที่เคยใช้ระบบการบริการแบบดั้งเดิมที่เน้นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนแบบทางการในลักษณะเอกสารและกระบวนการที่มีความซับซ้อน กำลังเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัล การบริการประชาชนในปัจจุบันจึงต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการ

การบริการประชาชนในยุคดิจิทัล ไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การใช้เทคโนโลยีในการจัดการเอกสารหรือข้อมูลต่างๆ เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงในวิธีการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และระบบอัตโนมัติ (Automation) ซึ่งสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่ม (UN, 2020) และการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาใช้ในการบริการประชาชนไม่เพียงแต่ช่วยให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็วขึ้นเท่านั้น หากแต่ยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความประสิทธิภาพของระบบการจัดการภาครัฐ ซึ่งสามารถลดภาระงานด้านเอกสาร การติดต่อระหว่างบุคคลและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (OECD, 2019) หน่วยงานภาครัฐที่สามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมี

ประสิทธิภาพจะได้รับความไว้วางใจจากประชาชน และช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจต่อการบริการได้อย่างมาก

บทความนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการบริการประชาชนในยุคดิจิทัล: การปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐสู่ความทันสมัย เพื่อเป็นแนวทางการบริการภาครัฐแก่ประชาชน ใช้วิธีศึกษาโดยการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการให้บริการประชาชน และนำเสนอโดยการอธิบายและสรุปเชิงพรรณนา โดยมีสาระสำคัญของแต่ละหัวข้อ ดังนี้

ภาครัฐกับการให้บริการประชาชนในยุคดิจิทัล

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล คือการนำเทคโนโลยีหรือการจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสมัย โดยรัฐบาลหลายๆ ประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อบรรลุเป้าหมายการให้บริการที่รวดเร็ว ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และสามารถนำข้อมูลต่างๆ ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย

การปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐสู่การบริการที่ทันสมัย

การที่หน่วยงานภาครัฐจะสามารถปรับตัวสู่การบริการประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านของเทคโนโลยีและบุคลากร หน่วยงานภาครัฐต้องเริ่มจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เช่น การพัฒนาระบบข้อมูลและการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การใช้คลาวด์ (Cloud Computing) เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีในการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของประชาชน รวมไปถึงการพัฒนาระบบการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (Cybersecurity) เพื่อให้การบริการมีความปลอดภัยและมั่นใจ ในส่วนของบุคลากร การพัฒนาทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills) ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการประชาชนในยุคปัจจุบัน ต้องการบุคลากรที่สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว และสามารถช่วยให้ประชาชนเข้าใจการใช้งานระบบต่างๆ ได้อย่างง่ายดาย (Parycek et al., 2020) นอกจากนี้ การฝึกอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ทางดิจิทัลสำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและลดความผิดพลาดในการทำงาน โดยข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า

(Public Value) และประโยชน์สุขแก่ประชาชน (สำนักวิจัยและพัฒนากระบวนการบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2559)

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริการภาครัฐ

ในปัจจุบัน หลายประเทศทั่วโลกได้เริ่มใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงการบริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบต่างๆ เช่น ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ระบบบัตรประชาชนดิจิทัล ระบบการชำระเงินออนไลน์ และแอปพลิเคชันมือถือสำหรับการทำธุรกรรมต่างๆ การให้บริการเหล่านี้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันได้ดี และทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนจึงเป็นแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาการบริการภาครัฐให้ทันสมัย และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการบริการประชาชนในยุคดิจิทัล

การบริการประชาชนที่ดีถือเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารประเทศที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐและประชาชน (Verschuur, 2021) ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเติบโตอย่างรวดเร็ว ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการที่มีคุณภาพได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก การบริการที่สามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา และในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ได้กลายเป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งการให้บริการดังกล่าวไม่เพียงแต่ช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ แต่ยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจและลดความไม่พอใจที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ล่าช้าและซับซ้อน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนสามารถช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เช่น การให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา การจองคิวออนไลน์ การยื่นเอกสารหรือการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมได้โดยไม่ต้องเดินทางไปหน่วยงานภาครัฐ

ดังนั้น การปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐสู่การให้บริการประชาชนในยุคดิจิทัลไม่ใช่แค่การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริการ แต่ยังเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและกระบวนการทำงานภายในหน่วยงานให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริการที่ทันสมัยในยุคดิจิทัลจึงเป็นก้าวสำคัญที่จะทำให้ภาครัฐสามารถดำเนินงานได้อย่างโปร่งใส รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน

ความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชน

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชนเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีผลกระทบสำคัญต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการประชาชนในยุคปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ และทำให้การบริการประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ในบทนี้จะกล่าวถึง **ความจำเป็น**ของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชนในภาครัฐ มีดังนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริการประชาชนช่วยให้การทำงานของหน่วยงานภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากระบบอัตโนมัติสามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนและทำให้การทำงานเร็วขึ้น เช่น ระบบการชำระเงินออนไลน์ ระบบการจองคิวออนไลน์ หรือการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน (UN, 2020) ด้วยระบบที่มีความรวดเร็วและแม่นยำ จะช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่ตรงเวลาและไม่ต้องรอนาน

2. การเพิ่มความสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย

การบริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัลช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งอาจเป็นการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในหลายๆ กรณี เช่น การยื่นคำร้องออนไลน์ การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ หรือการตรวจสอบข้อมูลที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม (OECD, 2019) โดยเฉพาะสำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลหรือคนที่มีเวลาจำกัด เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถทำให้การเข้าถึงบริการเหล่านี้ง่ายขึ้นและไม่จำกัดสถานที่และเวลา

3. การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การลดต้นทุนในการจัดเก็บเอกสาร การพิมพ์เอกสาร การเดินทาง หรือการจัดการประชุมที่สามารถทำได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Parycek et al., 2020) นอกจากนี้ยังสามารถลดความผิดพลาดจากกระบวนการที่ต้องทำด้วยมือและสามารถบริหารจัดการข้อมูลได้ง่ายขึ้น

4. การเสริมสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชนยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยสามารถติดตามสถานะของคำร้องหรือคำขอของประชาชนได้แบบเรียลไทม์ (Verschuur, 2021) เช่น ระบบการติดตามความคืบหน้าของคำขออนุญาตออนไลน์หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการผ่านเว็บไซต์ที่เปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ง่าย ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในกระบวนการของภาครัฐ

5. การเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อประชาชน

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชนช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เร็วขึ้นและตรงจุดมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และวิเคราะห์พฤติกรรมของประชาชนเพื่อเสนอข้อมูลหรือบริการที่ตรงกับความต้องการได้อย่างแม่นยำ ตัวอย่างเช่น ระบบการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของประชาชนในการปรับปรุงนโยบายหรือบริการ (OECD, 2020)

6. การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน

การให้บริการในรูปแบบดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างเห็นได้ชัด โดยการลดข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการและทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา เช่น ระบบ e-Government ที่ให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในการตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้สะดวกและรวดเร็ว (UN, 2020)

7. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหาร

เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหารต่างๆ โดยผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การทำประชาพิจารณ์ออนไลน์ การลงคะแนนเสียงออนไลน์ หรือการให้ข้อเสนอแนะผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล (Parycek et al., 2020) การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถรับข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์และปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

8. การเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชนไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน แต่ยังเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ทั้งในด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการปรับตัวตามความคาดหวังของประชาชนในอนาคต เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาระบบที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับปรุงได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลง (OECD, 2020)

สรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นในยุคที่เทคโนโลยีและการเชื่อมต่อดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การลดต้นทุน การเสริมสร้างความโปร่งใส และการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมและการพัฒนาในอนาคต

ข้อจำกัดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชน

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานภาครัฐมีข้อดีหลายประการ เช่น การเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การลดขั้นตอนการทำงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดหรือความท้าทายหลายด้านที่หน่วยงานภาครัฐต้องเผชิญเมื่อพยายามนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. ช่องว่างด้านดิจิทัล (Digital Divide)

การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลไม่เท่าเทียมกันในทุกกลุ่มประชาชน โดยเฉพาะในกลุ่มประชาชนที่มีรายได้น้อยหรืออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งอาจขาดโอกาสในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์ดิจิทัล เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ หรือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร การให้บริการดิจิทัลจึงอาจทำให้กลุ่มประชาชนดังกล่าวไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการได้ และเกิดช่องว่างในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

2. ปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security and Privacy)

การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญสูงสุด เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้อาจมีความละเอียดอ่อน เช่น ข้อมูลการเงิน ประวัติการทำธุรกรรม หรือข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ ที่ต้องได้รับการปกป้องจากการโจรกรรมหรือการรั่วไหล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริการประชาชนอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต้องมีมาตรการที่ชัดเจนในการจัดการกับข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

3. ความท้าทายด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน (Technological and Infrastructure Challenges)

การเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการจากรูปแบบดั้งเดิม มาเป็นดิจิทัลนั้น ต้องมีการลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เช่น การสร้างระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ระบบคลาวด์สำหรับการเก็บข้อมูล การสร้างเครือข่ายที่ปลอดภัย และการพัฒนาซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันที่เหมาะสม ซึ่งการลงทุนในด้านนี้อาจเป็นภาระทางการเงินที่ใหญ่สำหรับรัฐบาล นอกจากนี้ ยังต้องมีการบำรุงรักษาและการอัปเดตเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

4. การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากร (Training and Skill Development)

บุคลากรภาครัฐที่ยังไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อาจพบว่าการใช้งานซอฟต์แวร์หรือระบบใหม่ๆ เป็นเรื่องยุ่งยาก การขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีอาจทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการประชาชน เช่น การให้ข้อมูลที่ผิดๆ การให้ข้อมูลที่มากเกินไป หรือการไม่สามารถ

ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐจึงเป็นสิ่งสำคัญในการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล

5. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน (Process Transformation)

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชน ไม่เพียงแต่การนำระบบใหม่เข้ามา แต่ยังต้องมีการปรับกระบวนการทำงานภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ การปรับเปลี่ยนนี้อาจก่อให้เกิดการต่อต้านจากบุคลากรที่คุ้นเคยกับกระบวนการทำงานแบบดั้งเดิม หรือการขาดความเข้าใจในประโยชน์ของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้การดำเนินการพัฒนาอาจเกิดความล่าช้า

6. ความท้าทายด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility Challenges)

แม้ว่าการบริการผ่านช่องทางดิจิทัลจะสะดวกสำหรับบางคน แต่สำหรับประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีหรือไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ ก็อาจพบว่าไม่สามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่ หน่วยงานภาครัฐจะต้องพิจารณาวิธีการที่จะทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ เช่น การมีช่องทางบริการทางเลือกหรือการให้บริการผ่านสาขาหรือศูนย์บริการที่สะดวกและมีความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน

7. ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Adaptability)

เทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจทำให้หน่วยงานภาครัฐที่มีงบประมาณจำกัดไม่สามารถตามทันการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ หรือหากหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีที่ล้าสมัย ก็อาจทำให้ระบบบริการประชาชนเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้ การรักษาความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นความท้าทายที่สำคัญสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

8. ความท้าทายทางกฎหมายและข้อบังคับ (Legal and Regulatory Challenges)

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนต้องสอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เช่น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การจัดการเรื่องความปลอดภัยไซเบอร์ การยืนยันตัวตนออนไลน์ หรือการใช้งานบริการสาธารณะในลักษณะดิจิทัล ซึ่งการสร้างกรอบกฎหมายที่เหมาะสมและครอบคลุมสำหรับการให้บริการดิจิทัลเหล่านี้ยังคงเป็นความท้าทายสำหรับหลายประเทศ

ดังนั้น แม้ว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริการประชาชนจะมีข้อดีมากมาย แต่ก็ยังมีความท้าทายที่ต้องพิจารณาและจัดการอย่างรอบคอบ การลดช่องว่างดิจิทัล ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มทักษะบุคลากร และคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการรักษาความยืดหยุ่นในการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการบริการภาครัฐให้ทันสมัยและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐที่นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชน

กรณีศึกษาจากต่างประเทศ

1. **เอสโตเนีย (Estonia)** เป็นผู้บุกเบิกด้านรัฐบาลดิจิทัล (e-Estonia) โดยพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานชื่อว่า X-Road ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชนอย่างปลอดภัย และใช้หลักการ “Only Once” ที่ให้ข้อมูลของประชาชนถูกบันทึกเพียงครั้งเดียวและสามารถนำไปใช้ข้ามหน่วยงานได้โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ ช่วยให้สามารถให้บริการประชาชนแบบอัตโนมัติ เช่น การจดทะเบียนธุรกิจ การเสียภาษี การใช้เวชระเบียน การเลือกตั้งออนไลน์ และบริการภาครัฐอื่น ๆ ผ่านระบบออนไลน์เกือบทั้งหมด เอสโตเนียยังมี e-Residency ซึ่งเปิดให้ชาวต่างชาติสามารถสมัครเป็นพลเมืองดิจิทัลเพื่อดำเนินธุรกิจจากทั่วโลกได้ ทั้งยังได้รับการยอมรับในฐานะประเทศตัวอย่างด้านการบริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และเป็นมิตรกับผู้ใช้อย่างแท้จริง (Margetts & Naumann, 2017)

2. **เกาหลีใต้:** รัฐบาลเกาหลีใต้เปิดตัว Gov24 ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มการให้บริการภาครัฐแบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงข้อมูลและบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกันมีระบบบัตรประชาชนดิจิทัล (Digital Resident Registration Card) ที่เชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลภาครัฐแบบรวมศูนย์ และพัฒนา Mobile Government Application ภายใต้ชื่อ "Government24" ซึ่งให้บริการออนไลน์แบบครบวงจร (One-stop Service) เช่น การออกเอกสารราชการ การยื่นขอสิทธิสวัสดิการ การแจ้งเกิด แจ้งเสียชีวิต การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และการตรวจสอบสถานะทางราชการผ่านแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ยังมีระบบอี-คอลเซ็นเตอร์ และการแจ้งเตือนผ่านแอปฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแบบเชิงรุก (Moon, 2021)

3. **สิงคโปร์:** ใช้ระบบ SingPass (Singapore Personal Access) ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลแบบรวมศูนย์ที่ประชาชนสามารถใช้ในการเข้าถึงบริการภาครัฐมากกว่า 2,000 รายการจากหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เช่น การชำระเงินภาษี การขอใบอนุญาตต่าง ๆ และการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวจากหน่วยงานรัฐ โดย SingPass ยังเชื่อมโยงกับระบบ MyInfo ที่รวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนไว้ในที่เดียว เพื่อให้บริการแบบ One-stop service ได้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังมีการใช้งาน SingPass Face Verification ซึ่งใช้เทคโนโลยีจดจำใบหน้าในการยืนยันตัวตน เพิ่มความสะดวกและปลอดภัยในการเข้าถึงบริการสำคัญต่าง ๆ เช่น การเปิดบัญชีธนาคาร การลงทะเบียนเรียน หรือการเข้าถึงบริการสุขภาพ (European Commission, 2020)

กรณีศึกษาประเทศไทย

การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมให้มีคุณภาพ ให้ประเทศทะยานไปข้างหน้าด้วยศักยภาพที่แข็งแกร่งและแข่งขันในตลาดนานาชาติยุคดิจิทัลได้ ย่อมเกิดจากความร่วมมือกันทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ที่จะต้องปรับตัวเพื่อสร้าง Digital Framework ทั้งระบบการ

ทำงานและการเตรียมพร้อมให้คนไทยเติบโตไปพร้อมกัน สำหรับ “ภาครัฐ” ที่นับเป็นภาคส่วนสำคัญของประเทศ ต่างก็เร่งเปลี่ยนผ่านสู่หน่วยงานดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ในการให้บริการและติดต่อสื่อสารแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ทั้งเอกชนประชาชนและหน่วยงานรัฐด้วยกันเอง สำหรับหน่วยงานรัฐของไทยที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการประชาชนมีดังนี้ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2568)

1. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เปิดให้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชนรูปแบบใหม่ “New Normal” มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เกิดวิกฤตโควิด -19 โดยกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย เปิดให้ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ปริมณฑลและต่างจังหวัด สามารถจองคิวหรือนัดหมายเพื่อเข้ารับบริการล่วงหน้าได้ทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ Q-online.bora.dopa.go.th เพื่อลดการแออัดและประหยัดเวลาของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงาน โดยประชาชนสามารถจองวันที่และเวลาล่วงหน้าภายใน 15 วันที่ต้องการใช้บริการ ซึ่งระบบนัดหมายขอรับบริการล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์นี้ ให้บริการถึง 15 รายการ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า และการยื่นคำขอแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง เป็นต้น

2. กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

ให้บริการยื่นภาษีออนไลน์ โดยเริ่มตั้งแต่ 6 ตุลาคม 2564 ที่ผ่านมา กรมสรรพากรเปิดให้บริการระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ระบบใหม่หรือ New e- Filing ผ่านทางเว็บไซต์ efiling.rd.go.th ที่สามารถยื่นภาษีได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ และทำได้ทุกที่ทุกเวลา ที่สำคัญ รองรับบริการยื่นภาษีทุกรูปแบบ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น

3 กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

มีระบบการจองคิวทำพาสปอร์ตออนไลน์ ซึ่งมีความสะดวก และไม่ต้องกรอกเอกสารเพิ่มเติม การทำพาสปอร์ตเพื่อใช้ในการเดินทางระหว่างประเทศ โดยกรมการกงสุล มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับรูปแบบการให้บริการทำพาสปอร์ตเพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกและประหยัดเวลาให้แก่ประชาชน

4 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เปลี่ยนเป็นการก้าวสู่โลกออนไลน์ ในการให้บริการประชาชน โดยสามารถจดทะเบียนการค้าทางออนไลน์ด้วยตนเอง เป็นการยกระดับการจดทะเบียนการค้าให้สะดวกรวดเร็วและจดทะเบียนได้ทันทีโดยไม่ต้องผ่านตัวกลาง

5 โปรษณียไทย

โปรษณียไทยเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นผู้เชี่ยวชาญ การให้บริการจัดส่งเอกสารและสิ่งของจึงเปิดบริการใหม่อย่าง e- Timestamp ซึ่งเป็นบริการ ประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการันตีรับรองความถูกต้องลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำคัญๆ ให้แก่หน่วยงานรัฐและเอกชน เช่น ใบกำกับภาษี ใบแจ้งหนี้ ใบแสดงผลการศึกษา ใบรับรอง แพทย์ หรือเอกสารสำคัญต่างๆ ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้ข้อมูลหรือเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ ว่าเป็นเอกสารจากหน่วยงานนั้นๆ ในช่วงเวลานั้นจริงๆ ซึ่งช่วยให้การทำธุรกรรมผ่าน เอกสารดังกล่าวมีความปลอดภัยตลอดการใช้งานและมีผลทางกฎหมายได้ด้วย

6 กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

กรมการขนส่งทางบก ให้บริการจองคิวออนไลน์ล่วงหน้าเพื่อทำใบขับขี่ผ่าน Application DLT SMART QUEUE หรือเว็บไซต์ <https://secc.dlt.go.th/> ซึ่งผู้ใช้บริการ เมื่อลงทะเบียนแล้วสามารถ Login ด้วยหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมรหัสผ่านก็สามารถเข้าไปเลือกสำนักงานที่ ต้องการเลือกประเภทใบอนุญาตขับรถ ทั้งใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคล ใบอนุญาตรถสาธารณะ และ ใบอนุญาต พ.ร.บ.ขนส่ง พร้อมเลือกวันและเวลาที่สะดวกเข้าใช้บริการได้ตามความต้องการ นอกจากนี้ กรมการขนส่งทางบกยังสร้าง Application DLT QR License ที่นำใบขับขี่ของเราไปอยู่ใน รูปแบบดิจิทัลบนสมาร์ทโฟน ที่สามารถใช้แสดงแทนบัตรใบขับขี่ต่อเจ้าหน้าที่ได้เลย และแอฟริค เคชั่น DLT Vehicle Tax สำหรับชำระภาษีรถยนต์ออนไลน์ ทำได้ทุกที่ทุกเวลาอีกด้วย

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ชัดว่า ปัจจุบันหน่วยงานรัฐของไทยหลายแห่ง ได้มีการตื่นตัว ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเปลี่ยนระบบการทำงาน เปลี่ยนผ่านจากการให้บริการจากนอก สื่อก เป็นดิจิทัลมากขึ้น โดยหวังให้ประชาชนได้รับบริการและสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานรัฐ ได้สะดวกสบายและคล่องตัว อย่างไรก็ตามเมื่อมีการใช้ดิจิทัลกันมากขึ้น การสร้างความมั่นคงและ ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ นับเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นรัฐหรือเอกชน ต่าง ต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการพัฒนาเครื่องมือที่เข้ามาช่วยยกระดับการให้บริการ ให้มีความ ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาเพื่อสร้างระบบนิเวศของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในทุกกิจกรรม ของชีวิตให้มั่นคงปลอดภัยน่าเชื่อถือและมีคุณภาพ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดปัจจัยความสำคัญอย่างน้อย 3 ประการต่อความสำเร็จในการ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชนคือ (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2559)

1. การผสมผสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ (Collaboration) เป็นการยกระดับจากการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและหาวิธีการหรือศึกษาเรื่องใหม่ๆ เพื่อให้เกิดผลกระทบขนาดใหญ่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจและการเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดของทุกฝ่าย

3. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) เป็นการผสมผสาน การจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ตโฟน และเครื่องมือสื่อสารที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการดำเนินการการให้บริการของราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด

นอกจากนี้ Wirtz (Wirtz et al., 2019) ยังเสนอว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องเข้าใจเทคโนโลยี และมีวิสัยทัศน์ที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง และสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบเปิดรับนวัตกรรม (Innovation-Friendly Culture) โดยส่งเสริมให้บุคลากรกล้าคิด กล้าทดลอง และเรียนรู้จากความผิดพลาด ส่วน Misuraca (Misuraca et al., 2020) ได้เสนอถึงรูปแบบระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มที่ยืดหยุ่นและใช้งานง่าย (User-Centered Platform Design) ซึ่งระบบต้องออกแบบจากมุมมองผู้ใช้ (Citizen-centric design) เพื่อรองรับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ทั้งนี้การพัฒนาเทคโนโลยีมาให้บริการประชาชนนั้นยังรวมถึงความต่อเนื่องของนโยบาย (Policy Continuity) ซึ่งต้องมีการวางแผนระยะยาวโดยไม่ผูกติดกับวาระของรัฐบาลใดรัฐบาลหนึ่ง

สรุปส่งท้าย

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทุกมิติของการดำรงชีวิต หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับบริบทของโลกยุคใหม่ บทความนี้จึงเป็นการนำเสนอแนวทาง แนวคิด และความท้าทายของการยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่มุมมองของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากเดิมที่การบริการภาครัฐเน้นกระบวนการแบบดั้งเดิม อิงเอกสารและการติดต่อแบบเป็นทางการ การเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการแบบดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็น ด้วยความคาดหวังที่สูงขึ้นของประชาชน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน รวมถึงระบบอัตโนมัติ (Automation) จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ตลอด 24

ชั่วโมง การใช้ Big Data ยังมีบทบาทในการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ซึ่งเอื้อต่อการออกแบบบริการแบบเฉพาะบุคคล ส่งผลให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยลดขั้นตอน ลดเวลา ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ทั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชน ไม่ใช่เพียงการปรับปรุงกระบวนการหรือการนำเทคโนโลยีมาใช้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง การปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ และการสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ความสำเร็จของการพัฒนาในระยะยาวขึ้นอยู่กับความพร้อมของเทคโนโลยี ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ และความร่วมมือจากประชาชน หากภาครัฐสามารถบูรณาการองค์ประกอบเหล่านี้ได้อย่างสมดุล จะสามารถยกระดับคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (2568). *พาดู 6 องค์กรรัฐใช้ดิจิทัลบริการประชาชน*. เข้าถึงเมื่อ 15 เมษายน 2568 อ้างอิงจาก https://www.etda.or.th/th/pr-news/6_digital_Gov.aspx.
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคลสำนักงาน ก.พ.. (2559). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. สำนักงาน ก.พ.
- European Commission. (2020). *eGovernment Benchmark 2020*. Brussels: EU Publications.
- Margetts, H., & Naumann, A. (2017). *Government as a Platform: What Can Estonia Show the World?* Oxford Internet Institute.
- Misuraca, G., van Noordt, C., & Codagnone, C. (2020). *Exploring Digital Government Transformation in the EU*. JRC Science for Policy Report.
- Moon, M. J. (2021). *South Korea's Digital Government Experience: Innovations and Lessons*. Government Information Quarterly.
- OECD. (2019). *Government at a Glance 2019*. OECD Publishing.
- OECD. (2020). *Digital Government Review of Mexico: Towards a Citizen-Centric Approach*. OECD Publishing.
- Parycek, P., Scholl, H. J., & Kuhlmann, S. (2020). *Digital government: Opportunities and challenges*. Springer.

- UN. (2020). *Digital Government and Public Sector Transformation*. United Nations.
- Verschuur, W. (2021). *Public administration and digital innovation: Building smarter government*. *Public Administration Review*, 81(4), 650–661.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). *Digital Transformation of Public Administration: A Conceptual Framework*. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 409–423.