บทความวิชาการ

บริการสาธารณะในยุคดิจิทัล: เส้นทางของรัฐบาลไทยสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล
Public Service in the Digital Era: Thailand's Path Toward Becoming a Digital Government

วิสุทธิณี ธานีรัตน์
Wisuttinee Taneerat
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus
E-mail: wisuttinee.t@psu.ac.th
This article is presented in the 21ST National Conference on Public Administration of Public Administration Association of Thailand at Thaksin University, September 26,2025

Received: August 15, 2025; Revised: September 30, 2025; Accepted: March 6, 2026

บทคัดย่อ

ที่ผ่านมาภาครัฐไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด และเมื่อโลกเริ่มก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วนจึงเกิดขึ้น โดยเฉพาะภาครัฐไทยได้เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ ตลอดจนได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารราชการไทย ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ การเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน การเข้าถึงบริการของภาครัฐ ดังนั้น เพื่อให้ภาครัฐได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับภาครัฐในภาพรวมให้ก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลกได้
คำสำคัญ: การจัดบริการสาธารณะ; ยุคดิจิทัล; รัฐบาลไทย; รัฐบาลดิจิทัล

Abstract

In recent years, the Thai government has consistently prioritized the development and application of information and communication technology (ICT) as a critical tool to support national development. As the world transitions into the digital era, a paradigm shift has occurred across all sectors, particularly within the public sector of Thailand. Increasing emphasis has been placed on integrating digital technology as a key mechanism to drive national progress. This includes efforts to enhance the efficiency of public administration, improve public service delivery, and elevate the quality of life of citizens. Digital technologies offer transformative potential in multiple dimensions—such as expanding access to

education, increasing income opportunities, and improving access to government services. To fully leverage these benefits, it is imperative that government agencies collaborate in a coordinated manner to modernize and elevate the overall public sector. This collective advancement is essential for transitioning toward a fully digital government, thereby enabling Thailand to achieve sustainable development and remain resilient and competitive in an increasingly dynamic global landscape.

Keywords: Public service; Digital Era; Thai Government Digital government

บทนำ

ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล รัฐบาลไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์เชิงแนวคิดในหลายด้าน โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) อย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมการบริหารราชการไทย การจัดบริการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตลอดมา ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้เพิ่มรายได้การเข้าถึงบริการของภาครัฐ ตลอดจนการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ด้วยการบูรณาการระบบข้อมูล การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และแพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ เช่น เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Portal) และแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของกระแสรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ในปัจจุบัน [1] เพื่อให้แนวทางในการพัฒนาเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม รัฐบาลได้มีการกำหนด “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล พ.ศ. 2560–2579” (Thailand Digital Economy and Society Development Plan 2017–2036) ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบนโยบายระยะยาวในการขับเคลื่อนประเทศด้านเศรษฐกิจและสังคมผ่านเทคโนโลยีและดิจิทัลอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ [2]

ดังนั้น เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าว รัฐบาลจึงได้จัดตั้ง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Development Agency (Public Organization : DGA) ขึ้นในปี พ.ศ. 2561 ภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรฐาน แนวทาง และส่งเสริมการบูรณาการข้อมูลเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบราชการดิจิทัลครบวงจร ในปัจจุบัน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้พัฒนาแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐ (พ.ศ. 2566–2570) ซึ่งมุ่งยกระดับการให้บริการเพื่อความคล่องตัวของระบบราชการ ลดความเหลื่อมล้ำ เปิดเผยข้อมูลให้มีความโปร่งใส (Open Data) และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลกได้ [1, 3]

อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนในหลากหลายมิติ อาทิ การเข้าถึงการเรียนรู้และบริการของภาครัฐผ่านระบบออนไลน์ที่ง่ายและสะดวกขึ้น โอกาสในการเสริมสร้างรายได้ การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ เช่น Traffy Fondue ที่เปิดให้ร้องเรียนปัญหาสาธารณะผ่านมือถือพร้อมระบบ AI จัดหมวดหมู่และส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันมีองค์กรในระบบเกิน 17,000 แห่ง มีรายงานมากไปกว่า 1.37 ล้านรายการ และคิดเป็นอัตราการแก้ไขประมาณ 77% นับเป็นตัวอย่างของการยกระดับคุณภาพชีวิตผ่านการมีส่วนร่วมและบริการภาครัฐที่ใกล้ประชาชนแบบง่าย รวดเร็ว และโปร่งใส [4] การจัดการข้อมูลภาครัฐ ผ่านโครงการ Open Data Portal ที่ปัจจุบันมีชุดข้อมูลเปิดกว่า 11,000 รายการ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐและประชาชน

เป็นต้น [5]

อย่างไรก็ตาม จากมุมมองประชาชน จากงานวิจัยล่าสุดของ Karnsomdee (2025) ระบุว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านเทคโนโลยี (technical) และแรงจูงใจ (motivation) โดยมีผลต่อพฤติกรรมใช้งานจริง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล เช่น พื้นฐานการศึกษา หรือที่ตั้ง (individual) พบว่ามีอิทธิพลต่ำกว่าปัจจัยอื่น ผลของงานนี้ช่วยให้หน่วยงานรัฐสามารถออกแบบบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น [6]

ด้วยเหตุนี้ หากรัฐบาลไทยต้องการให้ภาครัฐได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ทุกหน่วยงานจึงจำเป็นต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับภาครัฐในภาพรวมให้ก้าวสู่ “รัฐบาลดิจิทัล” อย่างแท้จริง โดยไม่เพียงแค่เปลี่ยนแปลงเชิงเทคนิคหรือเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังต้องส่งเสริมการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและกระบวนการทำงานของบุคลากรภาครัฐ เพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่ที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนทั้งในระดับองค์กรและประเทศ [7]

ความเป็นมาของรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

สำหรับแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น เป็นแนวคิดที่มาจากในคราวการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่การเป็น **“ดิจิทัลไทยแลนด์”** (DIGITAL THAILAND)

ลักษณะของดิจิทัลไทยแลนด์ (DIGITAL THAILAND) คือ ***เป็นลักษณะของการที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล”*** ซึ่งมีสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

โดยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการดังต่อไปนี้ [2]

1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการ
2. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่ม มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล
4. ปฏิรูปกระบวนทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ทั้งนี้ เห็นได้ว่าเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล คือ เป้าหมายการปฏิรูปกระบวนทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนทัศน์ของการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล และมีเป้าหมายการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนทุก

กลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียม คุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้นจากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล

วัตถุประสงค์สำคัญของรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

1. เสริมสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีภายในประเทศ

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการเสริมสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีภายในประเทศให้ทันสมัย และสามารถนำเครื่องมือเหล่านี้มาสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการของประเทศ

2. สร้างสังคมที่เท่าเทียม รับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบดิจิทัล

เมื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมของประเทศก้าวทันยุคสมัย จะช่วยสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยการรับทราบข้อมูลข่าวสาร และบริการอื่น ๆ ของรัฐ ผ่านการใช้สื่อดิจิทัล เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพสังคมของประชาชน

3. เพิ่มช่องทางการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

เมื่อรัฐบาลส่งเสริมสังคมแบบดิจิทัล หรือส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ทำงานด้วยระบบดิจิทัล จะช่วยเพิ่มความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่ม ทุกหน่วย มีความรู้ และมีทักษะที่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตด้วยระบบดิจิทัล และยังเป็นการเพิ่มช่องทางการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัลอีกด้วย

4. เข้าถึงหน่วยงานรัฐได้ง่าย ผ่านการใช้ระบบดิจิทัล

หากรัฐบาลได้พัฒนารูปแบบการทำงานแบบดิจิทัลในทุกภาคส่วนจนกลายเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ จะเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้ามาดูข้อมูล ตรวจสอบการปฏิบัติงานของรัฐบาลได้อย่างโปร่งใสชัดเจน

ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลดิจิทัลถือเป็นสิ่งสำคัญต่อประเทศไทย เพราะเทคโนโลยีโลกออนไลน์ไม่ได้หยุดนิ่ง หากหน่วยงานราชการในประเทศไทยไม่ปรับตัวเข้าสู่สังคมดิจิทัลได้ทันท่วงที อาจทำให้ประเทศเสียโอกาสในเชิงเศรษฐกิจ และมีคุณภาพทางสังคมที่ล้าสมัย ด้วยการทำงานของภาครัฐที่มีขอบเขต เต็มไปด้วยข้อกำหนดยากที่จะเข้าถึง แต่ในปัจจุบัน รัฐบาลดิจิทัลตอนนี้อยู่ในแนวโน้มที่ดีขึ้น เพราะเมื่อไม่นานมานี้ได้มีการประกาศใช้ **“พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565”** [8] ซึ่งถือเป็นกุญแจดอกแรก เนื่องจากนับว่าเป็นการผลักดันให้ทางหน่วยงานราชการได้ปรับใช้ทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มระบบ ซึ่ง พ.ร.บ.ฉบับนี้จะเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้ประเทศไทยมีรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์แบบ พร้อมที่จะเทียบเคียงนานาประเทศได้อย่างภาคภูมิ

ลักษณะสำคัญของรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

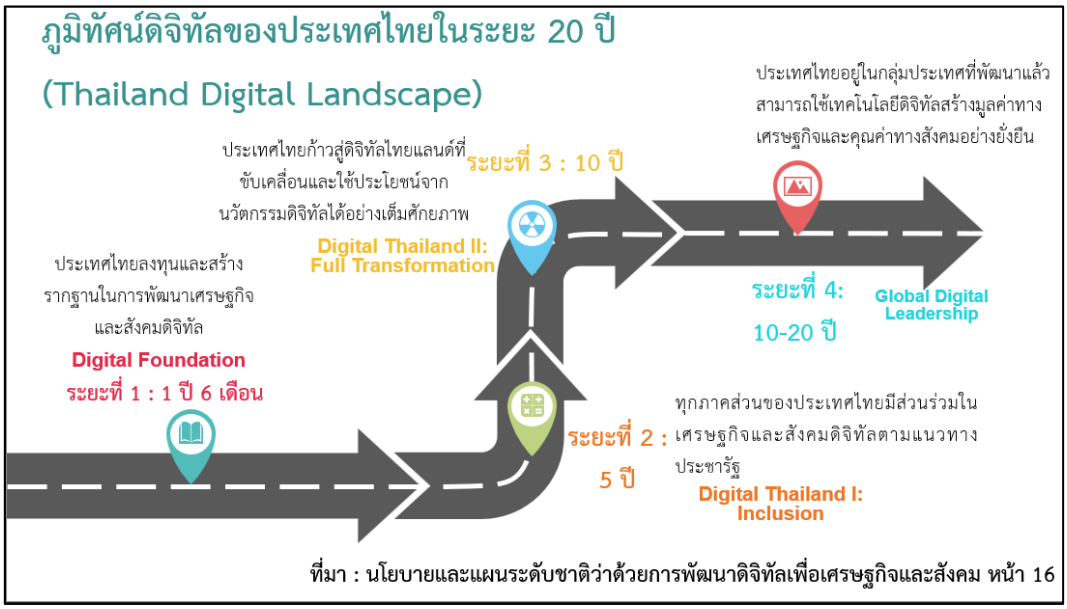
จาก“แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 ได้กำหนดเกี่ยวกับภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยในระยะ 20 ปี (Thailand Digital Landscape) เอาไว้ 4 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 : 1 ปี 6 เดือน ระยะที่เรียกว่า Digital Foundation ซึ่งเป็นระยะที่ประเทศไทยลงทุนและสร้างรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ระยะที่ 2 : 5 ปี ระยะที่เรียกว่า Digital Thailand I: Inclusion ซึ่งเป็นระยะที่ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลตามแนวทางประชารัฐ

ระยะที่ 3 : 10 ปี ระยะที่เรียกว่า Digital Thailand II: Full Transformation ซึ่งเป็นระยะที่ประเทศไทยก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ

ระยะที่ 4: 10-20 ปี ระยะที่เรียกว่า Global Digital Leadership ซึ่งเป็นระยะที่ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน โดยในระยะนี้ถือเป็นเป้าหมายอันสูงสุดของการแผนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย



ภาพที่ 1 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยในระยะ 20 ปี (Thailand Digital Landscape)
ที่มา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) [1]

นอกจากนั้น เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยตามวิสัยทัศน์และแนวทางการพัฒนาตามภูมิทัศน์ดิจิทัล 4 ระยะข้างต้น ดังนั้น ในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมไว้ 6 ยุทธศาสตร์หลักที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน มีการกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินความก้าวหน้าได้อย่างชัดเจน และแผนงานเพื่อดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (เข้าถึง พร้อมใช้ จ่ายได้)

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 1 นี้ จะสร้างให้เกิดโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ทันสมัย ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งการเข้าถึงบริการจะสามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา อย่างมีคุณภาพด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่รองรับความต้องการ และราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายจะต้องไม่ได้เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงบริการดิจิทัลอีกต่อไป ในอนาคตโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะกลายเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับ ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา ที่สามารถรองรับการเชื่อมต่อกับทุกสรรพสิ่ง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (ขับเคลื่อน New S-Curve เพิ่มศักยภาพสร้างธุรกิจ เพิ่มมูลค่า)

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 2 นี้ เป็นการเร่งส่งเสริมเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Economy Acceleration) โดยมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศสำหรับธุรกิจดิจิทัล (Digital Business Ecosystem) ควบคู่กับการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในเชิงธุรกิจ และกระตุ้นให้ภาคเอกชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญ และจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้และปรับปรุงแนวทางการทำธุรกิจด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีศักยภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจขนาดกลางและเล็ก (SMEs) รวมถึงธุรกิจใหม่ (Startup) ในด้านเศรษฐกิจชุมชน เทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยเชื่อมโยงท้องถิ่นกับตลาดโลก สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (สร้างการมีส่วนร่วมการใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม)

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 3 นี้ เป็นการสร้างสังคมดิจิทัลที่มีคุณภาพ (Digital Society) มุ่งหวังที่จะลดความเหลื่อมล้ำทางโอกาสของประชาชนที่เกิดจากการเข้าไม่ถึงโครงสร้างพื้นฐาน การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล หรือการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ยังมีราคาแพงเกินไป และให้ความสำคัญกับการพัฒนาพลเมืองที่ฉลาด รู้เท่าทันข้อมูล และมีความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์ โดยสุดท้าย เมื่อโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลพร้อม และพลเมืองดิจิทัลพร้อมแล้ว เทคโนโลยีดิจิทัลจะเป็นเครื่องมือในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนทุกกลุ่มผ่านบริการดิจิทัลต่างๆ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (โปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว)

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 4 นี้ เป็นการมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานและการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ สร้างบริการของรัฐที่มีธรรมาภิบาล และสามารถให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติ การเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ ผ่านการจัดเก็บ รวบรวม และแลกเปลี่ยนอย่างมีมาตรฐาน ให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูล รวมไปถึงการสร้างแพลตฟอร์มการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้ภาคเอกชนหรือนักพัฒนาสามารถนำข้อมูลและบริการของรัฐไปพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมบริการ และสร้างรายได้ให้กับระบบเศรษฐกิจต่อไป

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (สร้างคน สร้างงาน สร้างความเข้มแข็งจากภายใน)

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 5 นี้ มุ่งเน้นการพัฒนากำลังคนดิจิทัล (Digital Workforce) ขึ้นมารองรับการทำงานในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยเน้นทั้งกลุ่มคนทำงานที่จะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างผลิตภาพการผลิต (Productivity) ในระบบเศรษฐกิจ และกลุ่มคนที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัล อย่างไรก็ตาม การเตรียมความพร้อมให้ประชาชนทั่วไป ก็เป็นอีกเรื่องที่สำคัญไม่แพ้กัน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (กฎระเบียบทันสมัย เชื่อมั่นในการลงทุน มีความมั่นคงปลอดภัย)

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 6 นี้ มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้ประกอบการ ผู้ทำงาน และผู้ใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยขับเคลื่อนประเทศสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล และเป็นบทบาทหน้าที่หลักของภาครัฐในการอำนวยความสะดวกให้กับทุกภาคส่วน โดยภารกิจสำคัญยิ่งยวดของยุทธศาสตร์นี้ จะครอบคลุมเรื่องมาตรฐาน (Standard) การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy) การรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Cyber Security)



ภาพที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ที่มา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) [1]

การปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

สำหรับแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผน และเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (citizen driven) ซึ่งหมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา ซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้รัฐบาลสามารถหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการ

บริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องดำ เนินการในหลายส่วน ประกอบด้วย [1, 9]

1. การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล เน้นการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน (connected government) โดยบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (one government) ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนในทรัพยากร นอกจากนี้ การพัฒนาส่วนงานภายในรุ่นใหม่เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างของรัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ รวมถึงการนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษ เพื่อลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ โดยระบบส่วนงานภายในของส่วนราชการต้องรองรับการแลกเปลี่ยน ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์รวมทั้งต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลจำนวนมหาศาลในระบบ ในด้านการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security)

2. การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (open data) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (open government) เพื่อนำไปสู่การเป็น Digital Thailand โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและประชาชน เปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูลตามมาตรฐาน open data เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาฐานข้อมูล รวมถึงชุดข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐโดยไม่ยึดติดความเป็นเจ้าของ และเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมบริการ และสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ทะเบียนข้อมูลประชาชน ที่เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคลตั้งแต่เกิดจนตายสำหรับการวางแผนพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ข้อมูลสุขภาพที่จะพัฒนาสู่บริการสุขภาพดีถ้วนหน้า (universal healthcare) ทะเบียนข้อมูลเกษตร เป็นต้น การเชื่อมโยงการบริหารจัดการ การพัฒนา และการให้บริการของภาครัฐ จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจที่เกิดจากการหลอมรวมทางสังคม รวมทั้งเกิดการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐนำไปสู่ความโปร่งใสและลดปัญหาการทุจริต

3. การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมและการให้บริการที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เช่น บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์บริการยืนยันตัวตน บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการโลจิสติกส์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการใช้งานและให้บริการ

4. การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (smart service) ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ บริการอัจฉริยะเป็นการแปรสภาพการบริการภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการพัฒนาไปสู่การบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ (automated public services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล และเข้ากับสถานการณ์ โดยประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อรัฐ เช่น เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ ประชาชนไม่ต้องแจ้งเกิดต่อภาครัฐ แต่ระบบจะเชื่อมโยงกับข้อมูลการแจ้งเกิดโดยโรงพยาบาล และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์รวมทั้งส่งหลักฐานให้ผู้ปกครองของเด็กเกิดใหม่เอง เป็นต้น

5. การพัฒนาระบบยืนยันตัวตนกลาง (Digital ID) สำหรับการลงชื่อเข้าใช้และยืนยันตัวตนเพื่อรับบริการจากภาครัฐที่มีความง่ายและสะดวกสบายสำหรับผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น และทำให้ข้อมูลของผู้ใช้งานที่ให้ไว้ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถต่อยอดไปใช้ในการขอรับบริการของหน่วยงานอื่นๆ ได้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้ประกอบการในการดำเนินการด้านธุรกรรม

6. การเสริมสร้างความแข็งแรงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยการปรับปรุงมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้ทันสมัย การพัฒนาขีดความสามารถของภาครัฐ การสร้างความตระหนักในหมู่ประชาชนทั่วไป และการตรวจสอบความต้องการด้านความปลอดภัยตั้งแต่แรกเริ่ม รวมทั้งกระตุ้นการพัฒนานวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

7. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนและพัฒนาทักษะทางดิจิทัล

8. การเป็นภาครัฐที่ปรับตัวทันการณ์ (Agile Government) เป็นการให้บริการที่ตอบสนองประชาชน และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ (Responsive Government) เพิ่มความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ (Enhance Competitiveness) โปร่งใส เปิดเผยข้อมูล ประชาชนเชื่อถือและมีส่วนร่วม

9. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี องค์กร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในด้านข้อมูล

โดยภาครัฐต้องสร้างความไว้วางใจและปรับปรุงกลยุทธ์ในการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการระบุอัตลักษณ์บุคคลรวมถึงวางแผนในการใช้งานในกรณีเร่งด่วน

กฎหมายและมาตรฐานส่งเสริมการเป็นรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

รัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จึงได้มีการตรากฎหมายขึ้น เพื่อเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการบริหารงานของภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัลและสามารถยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและเปิดเผยมากขึ้น จึงได้มีการจัดทำ **“แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570”** ขึ้น โดยมีสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก

สำหรับกฎหมายเพื่อส่งเสริมการขับเคลื่อนตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลัก 2 ฉบับ คือ

1. พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
2. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



ภาพที่ 3 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ที่มา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) [1]

การบริการสาธารณะของภาครัฐไทยในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาแอปพลิเคชันทางรัฐ

แอปพลิเคชันทางรัฐ คือ โปรแกรมหรือระบบซอฟต์แวร์ที่หน่วยงานของรัฐพัฒนาหรือจัดให้มี เพื่อใช้ให้บริการหรือสื่อสารกับประชาชน องค์กร หรือภาคธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนการติดต่อ เพิ่มความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐด้วยบริการกว่า 200 บริการ ผ่านการแบ่งหมวดหมู่ในการให้บริการ ได้แก่ ยานพาหนะ สวัสดิการ การเงิน/ประกัน สาธารณูปโภค สุขภาพ การศึกษา ที่ดิน/ที่อยู่ การงาน/อาชีพ คดี/แจ้งเหตุ คนพิการ ข้อมูลสถิติ รู้เรื่องรัฐ และการเลือกตั้ง

สำหรับลักษณะสำคัญของแอปพลิเคชันทางรัฐ มีลักษณะดังนี้

1) พัฒนาโดยหน่วยงานภาครัฐหรือภายใต้ความร่วมมือของรัฐ เช่น กระทรวง กรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ

2) มีเป้าหมายเพื่อบริการสาธารณะ เช่น การแจ้งข่าวสาร การให้ข้อมูล การทำธุรกรรม การร้องเรียน หรือการขออนุญาตต่าง ๆ

3) สามารถเข้าถึงได้ผ่านอุปกรณ์ดิจิทัล เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์

4) การให้บริการเกี่ยวข้องกับข้อมูลภาครัฐ เช่น ฐานข้อมูลประชาชน ข้อมูลสาธารณสุข ข้อมูลทะเบียนราษฎร หรือข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน

สรุปและข้อเสนอแนะ / Conclusions and Recommendations

จากการที่ภาครัฐไทยได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงาน ถือเป็นโอกาสและความท้าทายอย่างมาก เนื่องจากต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมทั้งในด้านกฎหมาย โครงสร้างองค์กร กลไกการดำเนินงาน และเทคโนโลยี อาจกล่าวได้ว่าเป็นการปรับรื้อระบบ

(Reengineering) ประเทศครั้งสำคัญ เนื่องจากมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและกระบวนการทำงานขององค์กรใหม่ทั้งหมด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างมีนัยสำคัญในด้านต่างๆ อาทิ การลดเวลาให้บริการ การลดต้นทุนในการดำเนินงาน และเพิ่มความโปร่งใสของภาครัฐในการจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น ดังนั้น การปรับรื้อระบบดังกล่าวจึงเป็นเครื่องมือที่สร้างโอกาสในการช่วยให้รัฐบาลสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

แต่อย่างไรก็ตาม ต้องยอมรับว่าการปรับเส้นทางของรัฐบาลไทยไปสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลยังมีอุปสรรคและความท้าทายที่สำคัญอีกหลายประการ ไม่ว่าจะเป็น ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลระหว่างความเป็นเมืองและชนบท การขาดบุคลากรในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัล กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ยังไม่เอื้อต่อการทำงานในรูปแบบดิจิทัล เนื่องจากที่ผ่านมาภาครัฐไทยมักให้ความสำคัญกับระบบเอกสารที่เป็นกระดาษเป็นส่วนใหญ่ตลอดจนขีดจำกัดด้านงบประมาณ และทักษะของบุคลากร โดยเฉพาะในระดับภูมิภาคและในระดับท้องถิ่น นอกจากนั้น ประเด็นความท้าทายที่ต้องเร่งดำเนินการ คือ การจัดการข้อมูลที่มีการบูรณาการความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ตลอดจนการรักษาความส่วนตัว ปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องเสริมด้วยโครงสร้างกฎหมายและธรรมาภิบาลข้อมูลอีกด้วย (Data Governance)

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการผลิตตำราทางวิชาการ ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผู้เขียนขอขอบคุณมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

1] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2568). *รัฐบาลไทยกับการพลิกโฉมสู่รัฐบาลดิจิทัล.* https://www.dga.or.th/our-services/dgti/

[2] สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2558). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579*. https://wise.co.th/wise/References/Digital_Economy/Digital_Master_Plan_2560-2579.pdf

[3] พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. (22 พฤษภาคม 2562). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก หน้า 57-66.

[4] OECD (2022). *Open and Connected Government Review of Thailand*, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/e1593a0c-en.

[5] Open Data Institute. (2024). *Empowering Thailand's Digital Government with Open Data*. https://theodi.cdn.ngo/media/documents/Empowering_Thailands_Digital_Government_with_Open_Data.pdf

[6] Karnsomdee, P. (2025). E-Government Adoption in Thai Public Sector Organizations: Citizens' Perspective. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, *20*(2), 103. https://doi.org/10.3390/jtaer20020103

[7] Sagarik, D., Chansukree, P., Cho, W., & Berman, E. (2018). E-government 4.0 in Thailand: The role of central agencies. *Information Polity*, *23*(3), 343-353.

[8] พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. (12 ตุลาคม 2565). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก หน้า 1-9.

[9] ภาวัช รุจาฉันท์, พรปวีณ์ มานะสาคร, และ มธุริน รุจาฉันท์. (2568). การบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัล : โอกาส ความท้าทายและการปรับตัวของหน่วยงานราชการไทย. *วารสารโพธิศาสตร์ปริทัศน์, 5*(1), 113-122.

[10] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2568). *แอปพลิเคชันทางรัฐ.* https://xn--72cst3czdd.com/