



# รายการ ร้อยเรื่อง...เมืองไทย

สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา และสำนักวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนสามเสน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร. 0 2242 5900 ต่อ 5751

เรื่อง การยกระดับขีดความสามารถภาครัฐด้วยบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Government e-Service)

ผู้เรียบเรียง นางสาวปรียวรรณ สุวรรณสุนย์ วิทยากรชำนาญการพิเศษ  
กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ

ออกอากาศ มิถุนายน 2568

ปัจจุบันความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อผู้บริโภคมีการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม อาทิ การซื้อขายสินค้าและบริการ การศึกษา การติดต่อสื่อสาร การทำงาน การให้บริการสาธารณสุข ดังนั้น ช่องทางออนไลน์จึงสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคและมีอัตราการเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ผู้บริโภคมีความคาดหวังว่าบริการต่าง ๆ จะตอบโต้ความต้องการส่วนบุคคล และความคาดหวังในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ด้วยเหตุนี้ การเปลี่ยนแปลงความต้องการและพฤติกรรมผู้บริโภคจึงไม่ได้ส่งผลกระทบต่อภาคเอกชนในเชิงเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังส่งผลทำให้ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการภาครัฐสูงขึ้นตามไปด้วย

หลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) หมายถึง การจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ ภาครัฐสามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้ ดังนั้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและพัฒนาระบบจัดการบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นมิติที่ภาครัฐต้องปรับตัวและให้ความสำคัญ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการ พฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสถานการณ์

รัฐบาลของหลายประเทศทั่วโลกต่างมุ่งใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลจำนวนมากด้วยระบบ e-Government หรือ e-Service โดยเฉพาะการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจของ UN e-Government Knowledgebase ที่สำรวจข้อมูลจาก 193 ประเทศทั่วโลก ในปี 2567 พบว่าประเทศที่มีค่าดัชนีการพัฒนาระบบ e-Government สูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประเทศเดนมาร์ก เอสโตเนีย สิงคโปร์

เกาหลีใต้ และไอซ์แลนด์ ตามลำดับ ส่วนประเทศไทยมีการพัฒนา e-Government อยู่ในลำดับที่ 52 ของโลก มีการปรับตัวขึ้นมา 3 อันดับจากปี 2565 การที่หลายประเทศทั่วโลกมีค่าดัชนีการพัฒนา e-Government สูง เนื่องจากปัจจัยเร่งที่ทำให้เกิดการขยายตัวของบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ 1) ความคาดหวังของประชาชนและภาคธุรกิจที่ต้องการได้รับบริการผ่านช่องทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) การแข่งขันความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart Nation) ผ่านการให้บริการสาธารณะของรัฐ รวมถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ ยังเอื้อให้เกิดการลงทุนจากต่างประเทศสูงขึ้นอีกด้วย และ 3) ภาครัฐมองเห็นประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์จากการใช้ข้อมูลในระบบ e-Service เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ถูกต้องจากการมีส่วนร่วมทั้งของภาคประชาชนและภาคธุรกิจ

ดังนั้น กระบวนการพัฒนาความเป็นดิจิทัลของภาครัฐเพื่อยกระดับขีดความสามารถภาครัฐด้วย Government e-Service มีองค์ประกอบ 4 ส่วนหลัก คือ

1. จัดลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการปรับใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อที่จะทำให้การดำเนินงานรวดเร็ว และสามารถบรรลุเป้าหมายการลดต้นทุนในภารกิจหลักที่รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก
2. ประสานเชื่อมโยงการทำงานตามภารกิจระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดการทำงานเชิงบูรณาการ
3. ผู้นำควรมีบทบาทในการริเริ่มขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งเสริมให้민ักปฏิบัติการและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น
4. สร้างความร่วมมือและถ่ายทอดความรู้ทางเทคโนโลยีระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานและแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางสารสนเทศ

การใช้ e-Service ในการบริหารงานภาครัฐ ก่อให้เกิดการพัฒนา ดังนี้ 1) เพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากระบบ e-Service ได้สร้างขึ้นมาเพื่อการใช้งานที่ง่าย และเชื่อมโยงภารกิจงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน เป็นบริการเรียกว่า “One Stop Service” ดังนั้น ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของภาครัฐได้อย่างเบ็ดเสร็จ 2) สามารถติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูล หรือข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data of Thailand) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนการดำเนินงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารในภาคประชาชน รวมถึงการนำข้อมูลที่ภาครัฐเผยแพร่ไปพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ได้ 3) ทำให้การดำเนินงานของภาครัฐมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถใช้เทคโนโลยีทำงานแทนมนุษย์ได้ ช่วยประหยัดงบประมาณและก่อให้เกิดความคุ้มค่า และ 4) หน่วยงานภาครัฐสามารถแบ่งปันข้อมูลขนาดใหญ่ในระบบ e-Service ระหว่างหน่วยงานในสังกัดไปใช้สำหรับภาวะวิเคราะห์และกำหนดนโยบายที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง

ปัจจุบันรัฐบาลหลายประเทศทั่วโลกต่างมีการปรับตัวเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในมิติต่าง ๆ โดยมุ่งใช้ระบบ e-Service เพิ่มมากขึ้น เพราะการนำระบบ e-Service มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐนั้น นอกจากจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านประสิทธิภาพและการสร้างสรรค์บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนแล้ว ยังนำไปสู่การจัดสรรผลประโยชน์ทางสังคมอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้นอีกด้วย

-----

**บรรณานุกรม**

- Government e-Service** ยกกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน. (2564). สืบค้น 6 พฤษภาคม 2568 จาก <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). **ETDA พาส่อง 5 ประเทศต้นแบบรัฐบาลดิจิทัล พัฒนา e-Government สร้างบริการสุดล้ำเพื่อประชาชน**. สืบค้น 6 พฤษภาคม 2568 จาก <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/5e-Government.aspx>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (ม.ป.ป.). **เปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล**. สืบค้น 6 พฤษภาคม 2568 จาก [https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/11/file\\_74d73af09053ed5071f9aa5c539ba74c.pdf](https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/11/file_74d73af09053ed5071f9aa5c539ba74c.pdf)
- United Nations. (2024). **E-Government Survey 2024 Accelerating Digital Transformation for Sustainable and Development**. Retrieved May 20, 2025 from <https://publicadministration.un.org/egovkb>