



ฉบับที่ 10 ปี 2569

บทสรุปเชิงนโยบาย

POLICY BRIEF

รัฐบาลอัจฉริยะกับการปฏิรูประบบบริการภาครัฐไทย



บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลไทยมุ่งผลักดันภาครัฐสู่ “ราชการทันใจ” ที่ตอบสนองประชาชนอย่างรวดเร็ว โปร่งใสและเป็นศูนย์กลางประชาชน โดยยกระดับจากรัฐบาลดิจิทัลไปสู่รัฐบาลอัจฉริยะอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้ยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัล 4.0 ที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลขับเคลื่อนการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการภาครัฐตอบโจทย์การใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2561) ได้เน้นย้ำองค์ประกอบหลัก ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานด้านการยืนยันตัวตนดิจิทัล (Digital ID) ฐานข้อมูลภาครัฐ และระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความมั่นคงและปลอดภัย ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการประชาชนที่เป็นศูนย์กลางผู้ใช้ (User-Centric) รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และโปร่งใส นโยบายภาครัฐได้มุ่งเน้นโดยกำหนดวิสัยทัศน์ชัดเจนว่า ต้องการให้บริการสะดวก โปร่งใส และทันสมัย ตอบโจทย์ความต้องการประชาชน โดยใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีในการปรับปรุงบริการสาธารณะ ลดความเหลื่อมล้ำ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เปิดกว้างให้ตรวจสอบได้ ตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ที่เน้นเปิดเผยข้อมูล เพิ่มโอกาสการเข้าถึง และให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนเพื่อสร้างบริการภาครัฐที่ใช้งานได้จริงและเกิดความเท่าเทียม



แนวคิดและเป้าหมายของรัฐบาล

รัฐบาลอัจฉริยะ (Smart Governance) เป็นแนวคิดที่ผสมผสานการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับการดำเนินงานภาครัฐอย่างบูรณาการ โดยมุ่งยกระดับการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการบริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Services) สะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยงาน และปรับตัวตามความต้องการประชาชนได้ทันการณ์ เช่น แผนบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2570 ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ระบุเป้าหมายยกระดับบริการภาครัฐให้เป็นบริการดิจิทัลแบบครบวงจร และขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีอัจฉริยะ (AI-driven) เพื่อประชาชนและธุรกิจผลลัพธ์ที่คาดหวัง คือ การให้บริการสำคัญของรัฐ เช่น การรับแจ้งเกิด ยื่นภาษี ขอใบอนุญาต ฯลฯ สามารถจัดการบนระบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถทำได้ครบในแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มกลางเดียว (One-Stop Digital Service) เช่น พัฒนาแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ให้เป็น “ทางรัฐ Super App” โดยรวมระบบบริการของภาครัฐกว่า 2,000 รายการไว้ในแอปพลิเคชันเดียว ในส่วนข้อมูลพื้นฐานของประชาชนจะถูกดึงจากฐานข้อมูลกลางโดยอัตโนมัติ (Data Sharing) ให้ข้อมูลครั้งเดียว ไม่ต้องกรอกข้อมูลเดิมซ้ำ ๆ เมื่อติดต่อหน่วยงานรัฐ และทุกหน่วยงานจะเชื่อมโยงข้อมูลกันผ่านระบบแพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange: GDX) พร้อมทั้งยกระดับความปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วยนโยบายโครงสร้างพื้นฐานที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ (Government Cloud) เพื่อปกป้องข้อมูลของประชาชนให้ดีที่สุด ในเรื่องการบริหารจัดการภายใน รัฐบาลมุ่งเปลี่ยนผ่านระบบราชการไปสู่แนวคิด Paperless Government ด้วยการใช้ออกสารอิเล็กทรอนิกส์ และ e-Signature ตามกฎหมาย และการจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ซึ่งช่วยลดการใช้กระดาษ เพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ลดต้นทุนการทำงาน และสร้างความโปร่งใสตรวจสอบได้

ข้อมูลโดย

นางสาวบุษิตา ไทยานนท์
วิทยากรชำนาญการพิเศษ

ออกแบบโดย

นางสาวนวลละออง พรแก้ว
เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



แนวปฏิบัติที่ดีจากต่างประเทศ



เดนมาร์ก เป็นประเทศในแถบยุโรปที่มีค่าเฉลี่ยของการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) สูงสุดในภูมิภาคยุโรป และตั้งแต่ พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยในการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สูงสุดจาก 193 ประเทศสมาชิกสหประชาชาติ ทั้งนี้ เดนมาร์กมีการวางรากฐานที่ดีตั้งแต่ พ.ศ. 2511 โดยการสร้างระบบฐานข้อมูลประชาชนกลางและให้ประชาชนทุกคนในประเทศลงทะเบียน (Central Person Register: CPR) ผู้สมัครเข้าระบบต้องมี NemID ใช้แทนการเข้าสู่ระบบแบบ log-in เพื่อใช้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนในทุกแพลตฟอร์มอย่างง่ายและปลอดภัย นอกจากนี้ตั้งแต่ พ.ศ. 2554 เดนมาร์กกำหนดให้ประชาชนทุกคนต้องมี Digital Post เป็นช่องทางสื่อสารหลักกับรัฐผ่านออนไลน์ จึงลดความล่าช้าจากการส่งสารสำคัญทางไปรษณีย์



เกาหลีใต้ เป็นอีกประเทศหนึ่งในทวีปเอเชียที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างเห็นได้ชัด โดยมีค่าเฉลี่ยการเป็นรัฐบาลดิจิทัลสูงเป็นอันดับ 2 รองจากเดนมาร์กในดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลก้าวสู่ระบบ Non-Stop Service โดย พ.ศ. 2541 กระทรวงการปกครองและมหาดไทยของเกาหลีใต้ประกาศวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับ e-Government สู่ศตวรรษที่ 21 เน้นเป็นรัฐบาลที่มีคุณภาพในการบริการบนนวัตกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ประชาชนในประเทศได้ทุกที่ตลอดเวลา โดยจัดให้มีหน่วยงาน One-Stop Service ทั่วประเทศ พร้อมผลักดันการบริการแบบ Non-Stop Service ที่ไม่หยุดนิ่ง ทั้งยังมีการเชื่อมโยงระบบข้อมูลกันอย่างสมบูรณ์ ในส่วนของงานราชการ งานเอกสารถูกเชื่อมต่อด้วยการสร้างเครือข่าย (Government Superhighway Network: GSN) เชื่อมต่อระบบงานราชการและฐานข้อมูลหลักทั่วประเทศ ทำให้เอกสารราชการในทุกระบบสามารถเข้าถึงได้ออนไลน์เดียวกัน เช่น ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบประกันสุขภาพ และระบบสิทธิบัตรออนไลน์ ฯลฯ ขณะเดียวกัน รัฐบาลสนับสนุนการบริการแบบโปร่งใส ตรวจสอบได้ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างภาครัฐ และการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน



เอสโตเนีย แม้เป็นประเทศเล็กในทวีปยุโรป มีประชากรประมาณ 1.3 ล้านคน แต่สำหรับระบบ e-Government ของเอสโตเนีย ถือได้ว่าเป็นต้นแบบและเป็นระบบที่ดีที่สุดในโลก โดยภาครัฐให้บริการออนไลน์ถึงร้อยละ 99 ตลอด 24 ชั่วโมง ระบบ e-Government มีปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการของภาครัฐ มี 2 ประการ คือ ปัจจัยแรก การส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดยมีการสนับสนุนจากรัฐ ภาครัฐทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเว็บไซต์บริการภาครัฐผ่านการยืนยันตัวตนด้วย Electronic-ID และอีกปัจจัยหนึ่ง คือ ความโปร่งใส ซึ่งเอสโตเนียมีการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เข้ามาใช้เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนในเรื่องความโปร่งใส โดยข้อมูลทั้งหมดจะอยู่ในรูปแบบของดิจิทัลและประวัติทั้งหมดไม่สามารถถูกลบออกได้ แนวทางนี้ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณะ เช่น ยื่นภาษีขอใบอนุญาต มีความสะดวกรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกนี้สะท้อนในดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ขยับจากอันดับ 16 ใน พ.ศ. 2561 และมีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นอันดับ 3 ของโลก ใน พ.ศ. 2565



สิงคโปร์ มีแนวคิดที่ในการเป็น Smart Nation ด้วยการกำหนดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ยกกระดานการประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชนสามารถทำได้อย่างสะดวกและปลอดภัยผ่านระบบกลางในการพิสูจน์ และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Nation Digital Identity: NDID) เชื่อมประสานข้อมูลประชาชนระหว่างภาครัฐ-เอกชนอย่างปลอดภัย พร้อมสร้างฐานข้อมูลเดียวจัดเก็บในรูปแบบ Big Data เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์กำหนดทิศทางนโยบายที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด พร้อมส่งเสริมระบบการชำระเงินดิจิทัล (E-Payments) เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินเป็นไปได้ง่ายและทั่วถึงใน พ.ศ. 2566 กำหนดให้กว่าร้อยละ 70 ของระบบราชการจะต้องอยู่บนคลาวด์ ข้าราชการทุกคนต้องมีความรู้พื้นฐานเรื่องดิจิทัล ทุกกระทรวงจะต้องมีโครงการปัญญาประดิษฐ์อย่างน้อย 1 โครงการ เพื่อให้บริการหรือสร้างนโยบาย รวมถึงกำหนดระยะเวลาระหว่างหน่วยงานในการส่งข้อมูลภายใน 7 วันทำการ เพื่อให้ระบบราชการตอบสนองได้รวดเร็วขึ้น



บริบทของประเทศไทย

การศึกษารณีตัวอย่างจากต่างประเทศสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การปฏิรูประบบบริการภาครัฐไทยสู่รัฐบาลอัจฉริยะ จำเป็นต้องดำเนินการอย่างบูรณาการระหว่างมิติด้านนโยบายและมิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่กัน มิใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้เชิงเครื่องมือเท่านั้น แต่ต้องปรับโครงสร้างเชิงสถาบัน กฎหมาย และธรรมาภิบาลข้อมูลให้สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ

ในมิติด้านนโยบาย หน่วยงานภาครัฐของไทยต้องมีการเสริมสร้างธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) และพัฒนากรอบกฎหมายที่รองรับการใช้ข้อมูลดิจิทัลอย่างรัดกุม อาทิ กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความโปร่งใส และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน ขณะเดียวกันควรยกระดับแนวความคิดการออกแบบบริการภาครัฐโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Design) ตั้งแต่ต้นทางของกระบวนการนโยบาย เพื่อให้บริการมีความสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ลดภาระขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างเท่าเทียม

ในมิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาระบบบริการภาครัฐควรมุ่งสู่การเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Full Digitalization) หรือ Zero Paper โดยใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นกลไกหลัก เช่น การนำลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) มาใช้ในกระบวนการอนุมัติ ซึ่งสามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบข้อมูลเปิด (Open Data) โดยเฉพาะข้อมูลด้านงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดโอกาสในการทุจริตเชิงโครงสร้าง

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเทศไทยจะมีพัฒนาการเชิงบวกในด้านรัฐบาลดิจิทัล โดยสะท้อนผ่านค่าดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงพบข้อจำกัดเชิงโครงสร้างหลายประการ โดยเฉพาะความไม่เชื่อมโยงของระบบข้อมูลภาครัฐ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนยังต้องยื่นข้อมูลซ้ำซ้อนในหลายหน่วยงาน ปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงความไม่สมบูรณ์ของการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ แม้ว่ารัฐบาลได้กำหนดแนวทางแก้ไขผ่านยุทธศาสตร์ข้อมูลครั้งเดียวจบ (Once-Only Principle หรือ One Data) และพัฒนาแพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange: GDX) นอกจากนี้ ยังพบข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและทุนมนุษย์ คือ การเข้าถึงโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง และระดับทักษะดิจิทัลของประชาชนยังอยู่ในระดับต่ำ โดยมีประชากรเพียงส่วนน้อยที่มีทักษะดิจิทัลระดับกลางขึ้นไป รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในภาครัฐยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ปัจจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า การปฏิรูปภาครัฐของไทยยังต้องเร่งลงทุนทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถยกระดับไปสู่มาตรฐานของประเทศผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างแท้จริง





บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การพัฒนารัฐบาลอัจฉริยะของไทยเน้นการบูรณาการข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เพื่อยกระดับบริการภาครัฐให้เป็นอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรมกับประชาชน การปฏิรูปจากรัฐบาลดิจิทัลไปสู่รัฐบาลอัจฉริยะนี้สอดคล้องกับทิศทางโลก เนื่องจากสำนักงานเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งสหรัฐอเมริกา (States Agency for International Development: USAID) รายงานว่า ประเทศไทยมีความก้าวหน้าด้านรัฐบาลดิจิทัลอย่างโดดเด่น โดยในรายงานระบุว่า พ.ศ. 2567-2568 ไทยขยับขึ้นสู่อันดับที่ 52 ของโลก จาก 193 ประเทศ นอกจากนี้ กลไกสำคัญในการขับเคลื่อน คือ กฎหมายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลที่กำหนดกรอบให้หน่วยงานรัฐต้องเชื่อมโยงข้อมูลและเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ เช่น พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และแผนบูรณาการการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ตลอดจนการเปิดข้อมูลภาครัฐเป็น Open Data ที่ประชาชนสามารถใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยการพัฒนาดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและลดภาระของประชาชนจากขั้นตอนราชการแบบเดิม รวมถึงการทำให้รัฐบาลไทยสามารถบรรลุเป้าหมายรัฐบาลอัจฉริยะได้ต่อไป

จากกรณีศึกษาข้างต้น โดยมีข้อเสนอแนะสำคัญ ดังนี้

1) เร่งรัดงานกฎหมายและมาตรการ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด เช่น ผลักดันร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นระบบหลัก (Super License) ให้แล้วเสร็จ และมีผลบังคับใช้โดยเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวก ช่วยลดต้นทุน และภาระประชาชน รวมถึงผู้ประกอบการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม และเร่งผลักดันกฎหมายชุดเดียวแก้ไขกฎหมายหลายชุด (Omnibus Law) เพื่อรื้อระบบกฎหมายและระเบียบที่ล้าสมัย โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาของประเทศที่เกิดจากกฎหมายที่ล้าสมัย ซึ่งใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้มีผลบังคับใช้ภายใน 1 ปี รวมถึงการยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและนำระบบ One-Stop Service มาใช้ ยกเลิกสำเนาและใบอนุญาต (Single License) ซึ่งจะช่วยลดต้นทุน และภาระประชาชนและผู้ประกอบการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม

2) พัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล แทนการใช้บัตรประชาชนจริงในการทำธุรกรรมออนไลน์ (Digital Identity: Digital ID) และระบบยืนยันตัวตนกลางโดยบูรณาการระบบ ThaiID และแอปพลิเคชันทางรัฐให้เป็นระบบยืนยันตัวตนรูปแบบหนึ่ง ที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบ (Log in) เพียงครั้งเดียวด้วยข้อมูลประจำตัวชุดเดียว (Single Sign-On) ระดับชาติที่มั่นคงปลอดภัยสำหรับทุกบริการภาครัฐ ส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนมี Digital ID ที่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ครบวงจร


3) เสริมโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์มกลาง เพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายและบริการคลาวด์ของภาครัฐ เพื่อรองรับปริมาณข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ตามแผนยุทธศาสตร์ สร้างแพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange: GDX) ให้เป็นศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลหลักระหว่างหน่วยงาน สนับสนุนมาตรฐานข้อมูล (Data Standards) และธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ให้ทุกหน่วยงานยินยอมแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างปลอดภัย

4) ส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลและการมีส่วนร่วม ผลักดันให้หน่วยงานรัฐเพิ่มปริมาณและคุณภาพของข้อมูลเปิด (Open Data) ที่เผยแพร่บน data.go.th เพื่อให้ประชาชนและธุรกิจสามารถตรวจสอบและนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที จัดให้มีกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation) โดยเปิดช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โซเชียลมีเดีย ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และร่วมติดตามการทำงานของภาครัฐ เพื่อปรับปรุงบริการสาธารณะให้ตรงต่อความต้องการของประชาชน

5) พัฒนาบุคลากรและประชาชนสู่ยุคดิจิทัล เน้นการจัดอบรมข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้มีทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) ตามกรอบสมรรถนะที่กำหนดให้ข้าราชการทำงานร่วมกันข้ามหน่วยงานและยอมรับวัฒนธรรม Open Government ผ่านหน่วยงานอย่างเช่นสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA) พร้อมขับเคลื่อนโครงการยกระดับทักษะประชาชนให้ใช้บริการรัฐดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Design) โดยการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐที่มุ่งเน้นการเข้าใจผู้ใช้งานจริง (User Experience) และใช้ User Journey มาวิเคราะห์เพื่อลดความยุ่งยาก ทำให้บริการรวดเร็วและใช้งานง่าย เทียบเท่าการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ รวมถึงมีการรับฟังความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง





บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์. (2568). **รัฐบาล ขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล เปลี่ยนโฉมการบริการภาครัฐ สร้าง “ทางรัฐ Super App” รวมทุกบริการรัฐไว้ที่เดียว.** สืบค้น 16 มีนาคม 2569 จาก <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/431991#:~:text=2,GDX>
- _____. (2569). **Paperless Thailand 2026: เมื่อรัฐบาลดิจิทัลทำให้การติดต่อราชการ ง่ายพอ กับการสั่งอาหาร.** สืบค้น 16 มีนาคม 2569 จาก <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/31/iid/462903>
- _____. (2569). **พลิกโฉมประเทศไทย 2026: เมื่อรัฐบาลดิจิทัลคือหัวใจหลักสู่เศรษฐกิจที่มั่นคง และโปร่งใส.** สืบค้น 16 มีนาคม 2569 จาก <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/31/iid/463799>
- ข่าวหุ้นธุรกิจ. (2568). **“รัฐบาลดิจิทัลไทย” ขยับขึ้นแท่น 52 ของโลก ผงาดรั้งอันดับ 2 เอเชีย.** สืบค้น 19 มีนาคม 2569 จาก <https://www.kaohoon.com/news/724125>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). **ETDA พาส่อง 5 ประเทศต้นแบบรัฐบาลดิจิทัล พัฒนา e-Government สร้างบริการสุดล้ำเพื่อประชาชน.** สืบค้น สืบค้น 19 มีนาคม 2569 จาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/5e-Government.aspx>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2561). **DGA เปิดเวทีเจาะลึกฟ.ร.บ.รัฐบาลดิจิทัล คนไทยได้อะไรในยุค 4.0.** สืบค้น 17 มีนาคม 2569 จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/standard/dga-005/54063-2/>
- _____. (2564). **มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ.** สืบค้น 17 มีนาคม 2569 จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/standard/dga-005/54063-2/>
- _____. (2568). **การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (GDx).** สืบค้น 17 มีนาคม 2569 จาก <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/dga-gdx/>
- _____. (2568). **แผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2570.** สืบค้น 17 มีนาคม 2569 จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/59678-2/2570-2/>