

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล
กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง
(DOPA - Digital ID)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Digital Government Service:
A case study of Digital Identity of Department Of Provincial Administration
(DOPA - Digital ID)



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID)
โดย	นายวัชรพล แก้วเปรมกุล
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมนทิพย์ จิตสว่าง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วัชรพล แก้วเปรมกุศล : การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID). (Digital Government Service:A case study of Digital Identity of Department Of Provincial Administration(DOPA - Digital ID)) อ.ที่ปรึกษาหลัก :
อ. ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ตลอดจนแนวทางการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินโครงการ โดยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยคำถามแบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาพรรณนาบรรยายข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ ทั้งในด้านการลดขั้นตอนการให้บริการ การประหยัดทรัพยากร การลดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มผลผลิตการบริการภาครัฐ

อย่างไรก็ตาม การที่กรมการปกครอง ยังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐ การประชาสัมพันธ์โครงการที่อาจจะยังไม่ทั่วถึงและเพียงพอสะท้อนจากจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานดิจิทัลไอดี ตลอดจนการขาดความรู้ความเข้าใจด้านการใช้งานดิจิทัลไอดีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อให้การดำเนินโครงการในระยะต่อไปประสบผลสำเร็จ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6282047224 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Wacharapol Kaewpremkusol : Digital Government Service:A case study of Digital Identity of Department Of Provincial Administration(DOPA - Digital ID). Advisor: WIMONMAT SRICHAMROEN, Ph.D.

This research aims to study the efficiency of the Digital Identity of the Department of Provincial Administration (DOPA - Digital ID), the framework, problems and obstacles of the implementation. This qualitative study collected data by using in-depth interviews with the semi-structured questionnaire for gathering information from related public agencies such as The Bureau of Registration Administration of Department of Provincial Administration, Digital Government Development Agency (Public Organization), Electronic Transactions Development Agency, National Health Security Office, and Office of the Public Sector Development Commission. Content analysis was used for analysis and explanation.

The results showed that Digital Identity of the Department of Provincial Administration (DOPA - Digital ID) offered efficiency of digital government services in terms of workflow improvement, resource-saving, cost-cutting, and productivity boost. However, lack of budget, insufficient awareness-raising reflected from the registered, and the lack of understanding on Digital ID are the relevant obstacles and challenges to actively address for long-term success.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2021

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากอาจารย์ ดร. วิมลมาศ ศรีจำเริญ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย อีกทั้งขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุนนทีพย์ จิตสว่าง ที่ได้ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา และอาจารย์ ดร. กุลพัธ ศักดิ์วิทย์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณและขอบคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งจากกรมการปกครอง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่ได้สละเวลาในการให้สัมภาษณ์และเป็นผู้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณนายศรัณย์ศักดิ์ ศรีเครือเนตร ผู้อำนวยการสำนักกิจการความมั่นคงภายใน กรมการปกครอง ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ให้ ผู้เติมเต็ม และผู้มีเมตตา ที่ได้ให้ผู้วิจัยย้ายจากจังหวัดเชียงใหม่ที่ปฏิบัติราชการอยู่มาช่วยราชการที่สำนักงานเลขานุการกรมการปกครอง ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาหลักสูตรปริญญาโทได้อย่างเต็มที่ตามที่ตั้งใจไว้

ท้ายที่สุด ขอขอบพระคุณกำลังใจสำคัญที่ยิ่งใหญ่จากครอบครัวทั้งบิดา มารดา ญาติพี่น้อง และขอขอบคุณกัลยาณมิตร เพื่อนร่วมรุ่นหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 52 ที่ได้ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือกันในทุกโอกาส

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

วัชรพล แก้วเปรมกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.1.1 ทิศทางและแนวโน้มการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลภาครัฐของประเทศไทย.....	1
1.1.2 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนโดยภาครัฐไทย.....	6
1.1.3 กรรมาการปกครองกับบทบาทในการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล.....	8
1.1.4 โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID).....	9
1.2 คำถามการวิจัย.....	16
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	16
1.4 ประโยชน์ของการวิจัย.....	16
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	17
1.6 นิยามศัพท์.....	17
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาครัฐ.....	18
2.1.1 พาราไดม์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management).....	18
2.1.2 แนวคิดด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	19

2.1.3 แนวคิดระบบราชการ 4.0.....	20
2.2 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government).....	22
2.2.1 ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)	22
2.2.2 รูปแบบการให้บริการแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	23
2.2.3 พัฒนาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย	24
2.2.4 แนวคิดเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย.....	26
2.2.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย	28
2.3 แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล	29
2.3.1 แนวคิดการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล.....	29
2.3.2 ความหมายของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)	30
2.3.3 แนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล	31
2.3.4 การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในต่างประเทศ.....	35
2.4 หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย.....	36
2.5 ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน.....	37
2.6 ประเทศที่ประสบความสำเร็จในการใช้ดิจิทัลไอดี	39
2.6.1 สาธารณรัฐเอสโตเนีย.....	39
2.6.2 สาธารณรัฐอินเดีย.....	40
2.6.3 สาธารณรัฐสิงคโปร์.....	41
2.7 แนวคิดการประเมินแบบ CIPP Model.....	42
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	48
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	49
3.1 แหล่งที่มาของข้อมูล.....	49
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
3.2.1 วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	50

3.2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)	50
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	51
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	53
4.1 การประเมินผลตามตัวแบบ CIPP.....	53
4.1.1 ด้านบริบท (Context)	53
4.1.2 ด้านปัจจัยนำเข้า (Input).....	58
4.1.3 ด้านกระบวนการ (Process).....	64
4.1.4 ด้านผลผลิต (Product)	71
4.2 ประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ	73
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	78
5.1 สรุปผลการศึกษา	78
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	96
บรรณานุกรม.....	98
ประวัติผู้เขียน.....	103

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 หน่วยงานและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	51



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญรูปร่างภาพ

	หน้า
รูปที่ 1 ประเทศในแถบเอเชียที่มีดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ EGDl ในระดับสูงมาก.....	3
รูปที่ 2 ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศในกลุ่มอาเซียน	4
รูปที่ 3 อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ ปี 2020.....	5
รูปที่ 4 ผลสำรวจการใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย	7
รูปที่ 5 ระบบดิจิทัลไอดีกรมการปกครอง (DOPA Digital ID).....	12
รูปที่ 6 ระบบราชการ 4.0	21
รูปที่ 7 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยในระยะเวลา 20 ปี	27
รูปที่ 8 Gartner’s Four Phases of Technology in Government: Smart and Digital	30
รูปที่ 9 Gartner’s Digital Government Maturity Model 2.0.....	32
รูปที่ 10 กราฟแสดงการคาดการณ์เทคโนโลยีดิจิทัลปี 2563 (Gartner Hype Cycle 2019).....	34
รูปที่ 11 ประเทศผู้นำการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปี 2020.....	36
รูปที่ 12 แบบจำลองดิจิทัลไอดี.....	38
รูปที่ 13 ความสัมพันธ์ของการประเมินและประเภทการตัดสินใจตามตัวแบบ CIPP.....	46
รูปที่ 14 ระดับของงานบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service).....	83
รูปที่ 15 กระบวนการให้บริการประชาชนแบบดิจิทัล	84
รูปที่ 16 ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน	87
รูปที่ 17 Co-creation Ecosystem for Digital ID	90
รูปที่ 18 กราฟแสดงจำนวนผู้ลงทะเบียน DOPA - Digital ID	91
รูปที่ 19 ผลการสำรวจทัศนคติของประชาชนด้านประโยชน์หลักของดิจิทัลไอดี	92
รูปที่ 20 การประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2564.....	95

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบัน หลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยต่างเผชิญกับความผันผวน และเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเปลี่ยนผ่านทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital disruption) อีกทั้งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 โรคอุบัติใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน นำมาซึ่งมาตรการด้านสาธารณสุขของภาครัฐ ในการป้องกันโรค เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และการลดการสัมผัสทางกายระหว่างกัน ทั้งหมดนี้ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์และเป็นตัวเร่งให้เกิดการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในทุกมิติ ภาคส่วนต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งภาครัฐด้วยเช่นกัน โดยงานบริการภาครัฐ จำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อวิถีชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้ามากขึ้นและมีการนำมาใช้ในชีวิตประจำวันและการประกอบธุรกิจของประชาชน อีกทั้งการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้น ทำให้ประชาชนต้องดำเนินชีวิตในรูปแบบใหม่ หรือ New Normal ภายใต้มาตรการป้องกันโรคที่ภาครัฐกำหนด การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการภาครัฐจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถตอบโจทย์ของประชาชนในบริบททางสังคมยุคปัจจุบันได้ โดยภาครัฐยังคงมุ่งเน้นการให้บริการที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน หรือผู้ให้บริการ (Citizen Driven) อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.1.1 ทิศทางและแนวโน้มการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลภาครัฐของประเทศไทย

การเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และโลกที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนการเกิดขึ้นของโรคอุบัติใหม่ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน จำเป็นที่จะต้องปรับรูปแบบการให้บริการให้รองรับกับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป บริบทของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเหล่านี้จึงเป็นตัวเร่งให้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญและถูกนำมาใช้ในการส่งมอบบริการ

ภาครัฐไทยได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (พ.ศ. 2563 - 2565) เพื่อกำหนดกรอบและทิศทางการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบของเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศ สนับสนุนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการภาครัฐของประเทศไทยให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการบริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นกฎหมายที่สำคัญโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะผลักดันให้ภาครัฐมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานและการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล มีการบูรณาการฐานข้อมูลและการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการเข้าถึงของประชาชน ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชนและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการบริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัล การจัดทำมีระบบการชำระเงินผ่านทางดิจิทัล หรือ e - payment การจัดบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ การจัดส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสารทางราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐผ่านช่องทางดิจิทัลแทนการเรียกสำเนาเอกสารในการติดต่อหรือการรับบริการภาครัฐจากประชาชน การจัดทำมีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กฎหมายฉบับนี้จึงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในหลายประการ นอกจากประชาชนจะได้รับการบริการจากภาครัฐที่เป็นดิจิทัลมากขึ้นแล้ว ยังได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเป็นการลดภาระค่าใช้จ่าย โดยได้กำหนดให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีหน้าที่และอำนาจเสนอแนะให้มีการพิจารณายกเว้นหรือลดค่าธรรมเนียมให้แก่ประชาชนในการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล นอกจากนี้ประชาชนยังสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการและข้อมูลเปิดภาครัฐ โดยหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล ตลอดจนการจัดให้มีศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย ในขณะเดียวกัน ก็ได้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐทั้งการบูรณาการการทำงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ลดปัญหาความซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงานของรัฐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เกิดธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ หน่วยงานของรัฐมีระบบการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดภาระค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณ เจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับการพัฒนาหรือยกระดับทักษะด้านดิจิทัลสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ

เพื่อผลักดันผลการดำเนินงานของรัฐบาลในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการแก่สาธารณะ องค์การสหประชาชาติ (2020) ได้ประเมินระดับการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของประเทศต่าง ๆ ประกอบด้วย ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation Index: EPI) และดัชนีการให้บริการภาครัฐออนไลน์ในระดับท้องถิ่น (Local Online Service Index: LOSI) โดยแบ่งระดับการพัฒนาเป็น 4 กลุ่ม ตามค่าดัชนี คือ กลุ่มระดับสูงมาก (Very High: VH) มีค่าดัชนีอยู่ระหว่าง 0.75 – 1.00 กลุ่มระดับสูง (High) มีค่าดัชนีอยู่ระหว่าง 0.5 – 0.75 กลุ่มระดับกลาง (Middle) มีค่าดัชนีอยู่ระหว่าง 0.25 – 0.5 และกลุ่มระดับต่ำ มีค่าดัชนีอยู่ระหว่าง 0 – 0.25 โดยผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2563 พบว่า ประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 57 จาก 193 ประเทศทั่วโลกขยับขึ้น 16 อันดับ จากผลการจัดอันดับในปี 2561 และเป็นอันดับที่ 3 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์และมาเลเซีย ตามลำดับ ทั้งนี้ องค์การสหประชาชาติ ได้จัดให้ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มที่มีการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลในระดับสูงมาก โดยมีค่าดัชนีที่ 0.7565 เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่มีค่าดัชนีอยู่ที่ 0.654

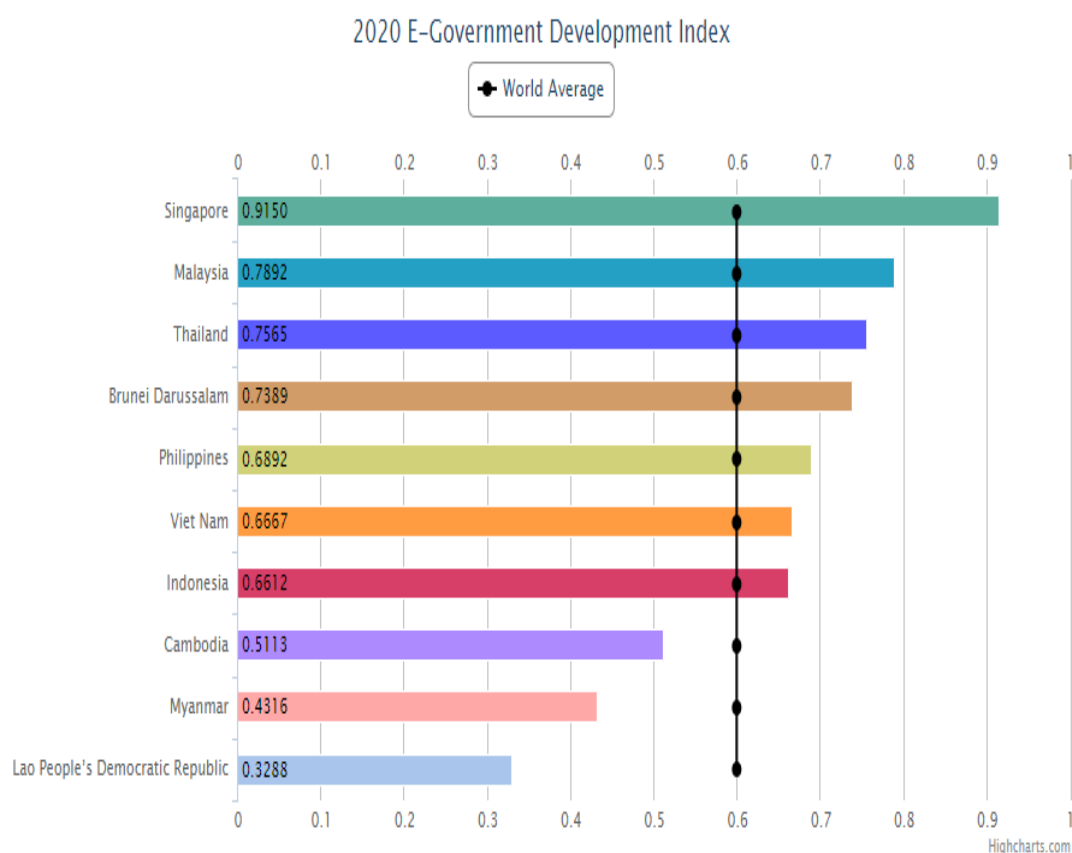
รูปที่ 1 ประเทศในแถบเอเชียที่มีดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ EGDI ในระดับสูงมาก

Country	Rating class	EGDI Rank	Sub-Region	OSI value	HCI value	TII value	EGDI (2020)	EGDI (2018)
Republic of Korea	VH	2	Eastern Asia	1.0000	0.8997	0.9684	0.9560	0.901
Singapore	VH	11	South-Eastern Asia	0.9647	0.8904	0.8899	0.9150	0.8812
Japan	VH	14	Eastern Asia	0.9059	0.8684	0.9223	0.8989	0.8783
Cyprus	V3	18	Western Asia	0.8706	0.8429	0.9057	0.8731	0.7736
United Arab Emirates	V3	21	Western Asia	0.9000	0.7320	0.9344	0.8555	0.8295
Kazakhstan	V3	29	Central Asia	0.9235	0.8866	0.7024	0.8375	0.7597
Israel	V2	30	Western Asia	0.7471	0.8924	0.8689	0.8361	0.7998
Bahrain	V2	38	Western Asia	0.7882	0.8439	0.8319	0.8213	0.8116
Saudi Arabia*	V2	43	Western Asia	0.6882	0.8648	0.8442	0.7991	0.7119
China*	V1	45	Eastern Asia	0.9059	0.7396	0.7388	0.7948	0.6811
Kuwait*	V1	46	Western Asia	0.8412	0.7470	0.7858	0.7913	0.7388
Malaysia*	V1	47	South-Eastern Asia	0.8529	0.7513	0.7634	0.7892	0.7174
Oman*	V1	50	Western Asia	0.8529	0.7751	0.6967	0.7749	0.6846
Turkey*	V1	53	Western Asia	0.8588	0.8287	0.6280	0.7718	0.7112
Thailand*	V1	57	South-Eastern Asia	0.7941	0.7751	0.7004	0.7565	0.6543

* Countries that moved from the high to the very high EGDI group in 2020.

ที่มา : United Nations E-Government Survey 2020

รูปที่ 2 ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศในกลุ่มอาเซียน



ที่มา: United Nations E-Government Survey 2020

ผลการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ซึ่งจัดทำโดยธนาคารโลก หรือ World Bank Group (2020) พบว่า ในปี 2563 ประเทศไทยมีคะแนน Ease of Doing Business เท่ากับ 80.10 คะแนน อยู่ในอันดับที่ 21 จาก 190 ประเทศ เป็นอันดับ 3 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์และมาเลเซีย ตามลำดับ หากพิจารณาถึงผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และผลการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มและทิศทางที่ดีในการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลภาครัฐของประเทศไทย

รูปที่ 3 อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ ปี 2020

EASE OF DOING BUSINESS				
Country	Ranking in 2020 report	Ranking in 2019 report	Score in 2020	Score in 2019
■ New Zealand	1 →	1	86.8	87
■ Singapore	2 →	2	86.2	85.8
■ Hong Kong	3 ↑	4	85.3	85.1
■ Denmark	4 ↓	3	85.3	85.2
■ South Korea	5 →	5	84	84
■ US	6 ↑	8	84	83.6
■ Georgia	7 ↓	6	83.7	83.5
■ UK	8 ↑	9	83.5	83.6
■ Norway	9 ↓	7	82.6	82.9
■ Sweden	10 ↑	12	82	82
■ Thailand	21 ↑	27	80.1	79.5

ที่มา: Thailand leaps 6 spots in EODB (bangkokpost.com)

การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ได้มุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การส่งมอบบริการภาครัฐที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยการบริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Service Delivery) โดยกำหนดเป้าหมายที่จะทำให้งานบริการภาครัฐปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลมากขึ้น อย่างไรก็ตาม สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2563) ได้รายงานสรุปผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ประจำปี 2563 พบว่า สถานการณ์การบรรลุเป้าหมายยังต่ำกว่าค่าเป้าหมายขั้นวิกฤติ สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่ภาครัฐจะต้องเร่งผลักดันให้งานบริการภาครัฐได้รับการยกระดับและพัฒนารูปแบบการบริการให้เป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้นให้เกิดผลอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.1.2 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนโดยภาครัฐไทย

หน่วยงานภาครัฐได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยเริ่มจากการปรับปรุงแบบการให้บริการประชาชนเป็นแบบออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หน่วยงานภาครัฐได้มีการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและสามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานผ่านทางหน้าเว็บไซต์ เช่น การยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งในระยะต่อมา กระทรวงการคลัง ได้จัดทำระบบ e-Service ด้านภาษีของหน่วยงานด้านภาษี 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ที่เรียกว่า “Tax Single Sign On” ขึ้น โดยสามารถใช้ชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) ชุดเดียวกันในการเข้าสู่บริการของทั้ง 3 หน่วยงานภาษี เพื่อลดความยุ่งยากในการจดจำรหัส อีกทั้งยังมีระบบรักษาความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตนผู้ใช้งานผ่านรหัสแบบใช้ครั้งเดียว หรือ One Time Password (OTP) ที่ส่งไปยังเบอร์โทรศัพท์มือถือและอีเมลของผู้ใช้งาน กระทรวงการต่างประเทศ ได้พัฒนาระบบการออกหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Passport การเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขด้วยบริการทางการแพทย์ออนไลน์ หรือ Telemedicine ผ่านสื่อโซเชียลและแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางไปโรงพยาบาล สำนักงานประกันสังคมได้มีการพัฒนาระบบ e-Service ที่เรียกว่า “SSO Connect” เพื่อใช้สำหรับสร้างบัตรประกันสังคมเสมือนในการตรวจสอบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น สถานะผู้ประกันตน ยอดเงินสมทบ รายการส่งเงินสมทบ การเบิกใช้สิทธิต่าง ๆ ซึ่งในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนสถานพยาบาล ผู้ประกันตนสามารถดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน SSO Connect หรือเว็บไซต์ www.sso.go.th กระทรวงมหาดไทยโดยกรมการปกครอง ได้ออกบัตรประจำตัวประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดที่มีการจัดเก็บข้อมูลบุคคลไว้ในบัตร และได้เปิดให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ หรือ Linkage Center ของกรมการปกครองเพื่อใช้ในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ ภาครัฐยังได้พัฒนาและยกระดับการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และพัฒนาต่อยอดด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Payment การจัดทำมีศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือข้อมูลเปิดภาครัฐผ่านรูปแบบหรือช่องทางดิจิทัล การพัฒนาแพลตฟอร์มกลางบริการประชาชน หรือ Citizen Portal เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลให้ประชาชนในการเข้าถึงบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ การพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับภาคธุรกิจ หรือ Biz Portal สำหรับผู้ประกอบการและนักลงทุน เพื่ออำนวยความสะดวก

ในการประกอบธุรกิจ ในการยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจแบบออนไลน์ การนำระบบการพิสูจน์ และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลหรือดิจิทัลไอดีมาใช้ในการทำธุรกรรมของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นต้น

จากข้อมูลการสำรวจของ We Are Social and Hootsuite (2020) พบว่า ประเทศไทย มีจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประมาณ 52 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 75 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คนไทย ส่วนใหญ่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ และเป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรม ของประชาชนในการใช้สื่อสังคมออนไลน์หรือช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เช่น การสั่งซื้อสินค้า ทางออนไลน์ ร้านอาหารออนไลน์ การขนส่งและโลจิสติกส์ เป็นต้น และยังสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบ การจัดบริการหรือรูปแบบการให้บริการของภาครัฐและภาคเอกชนที่อาจมีการใช้ช่องทางออนไลน์ เพิ่มมากขึ้นในการส่งมอบบริการ

รูปที่ 4 ผลสำรวจการใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย



ที่มา : Digital Thailand 2020 (We Are Social and Hootsuite)

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการภาครัฐ ทำให้การบริหารงานและการให้บริการ ภาครัฐเกิดประสิทธิภาพ ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ทำให้ประชาชน มีทางเลือกในการเข้าถึงบริการของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อขอรับบริการที่หน่วยงาน ของรัฐ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและลดภาระของประชาชน สามารถใช้บริการออนไลน์ ของหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ หนึ่ง จุดเดียว หรือ One Stop Service

1.1.3 กรมการปกครองกับบทบาทในการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

กรมการปกครอง เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน ภายใต้ค่านิยม กรมการปกครอง “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”

การให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนทั่วไป ถือเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของกรมการปกครองที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกมิติ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา กรมการปกครองได้ออกบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์หรือสมาร์ทการ์ด โดยได้จัดเก็บข้อมูลไว้ในบัตร (Chip) ได้แก่ ข้อมูลที่ปรากฏตามหน้าบัตร ข้อมูลทะเบียนบ้าน และข้อมูลทะเบียนอื่น ๆ ของเจ้าของบัตร เช่น ทะเบียนสมรส ประวัติการเปลี่ยนชื่อ เป็นต้น การอ่านข้อมูลในส่วนนี้จะกระทำได้ที่เมื่อเจ้าของบัตรอนุญาตให้ความยินยอมโดยการใส่รหัสผ่านที่จัดเก็บไว้ในบัตรหรือการวางนิ้วชี้เพื่อตรวจสอบยืนยันตัวตน นอกจากนี้ยังมีข้อมูลในส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บไว้ในบัตรอีกส่วนหนึ่ง ประกอบด้วย ข้อมูลสิทธิการรักษาพยาบาลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ข้อมูลผู้พิการของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ข้อมูลด้านการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ข้อมูลเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตร ข้อมูลทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ข้อมูลกำลังพลสำรองและผู้ผ่านการตรวจเลือกทหารของหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน ทั้งนี้ กรมการปกครองได้ออกหลักเกณฑ์การอนุญาตให้หน่วยงานของรัฐและเอกชน สามารถใช้โปรแกรมการอ่านข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) เพื่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในการติดต่อราชการและการทำธุรกรรมกับภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาพบว่าหน่วยงานผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนยังคงเรียกสำเนาบัตรและทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกสบายและยังก่อให้เกิดภาระต่อประชาชนผู้รับบริการ อีกทั้งหน่วยงานผู้ให้บริการยังมีความเสี่ยงที่จะได้รับเอกสารที่มีการแก้ไขหรือเอกสารปลอมในการทำธุรกรรมหรือการนำบัตรผู้อื่นหรือบัตรปลอมไปใช้แสดงตนต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2559 เห็นชอบแนวทางการดำเนินการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ โดยให้กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนกลาง (Population Information Linkage Center) โดยเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนของทุกส่วนราชการกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรเพื่อให้เป็นระบบเดียวกัน พร้อมทั้งปรับปรุงระบบการบริการประชาชนรองรับการใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบเนกประสงค์ (Smart Card) และระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนกลางเพื่อตรวจสอบยืนยันตัวตนและคุณสมบัติของผู้ขอรับบริการแทนการเรียกสำเนาเอกสาร

นอกจากนี้ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2561 เห็นชอบมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน ในการไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน โดยให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ประสานงานกันในการส่งสำเนาเอกสารนั้นมาให้ เมื่อมีผู้มารับบริการ และให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ลงนามรับรองความถูกต้องของเอกสารแทนการให้ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ลงนามรับรอง และให้หน่วยงานของรัฐเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันผ่านทางระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนกลาง หรือ Linkage Center ของกรมการปกครอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน นับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการยกระดับการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่ากรมการปกครองมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและยกระดับการพัฒนาระบบการบริการภาครัฐแบบดิจิทัล ทั้งการจัดทำระบบฐานข้อมูลประชาชนกลาง หรือ Linkage Center ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และมาตรการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการไม่เรียกสำเนาเอกสารทางราชการ

1.1.4 โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID)

จากบริบทประเทศไทยในปัจจุบันที่กำลังเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ ส่งผลให้ภาครัฐไม่สามารถให้บริการได้อย่างปกติ เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้บริการภาครัฐ กรมการปกครอง ได้ตระหนักถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการบริการประชาชน ทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ที่จะต้องให้บริการแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การที่ประชาชนผู้รับบริการจะต้องเดินทางมาติดต่อราชการ ณ ที่ตั้งของหน่วยงานทำให้เกิดความไม่สะดวก มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เสียเวลา ค่าใช้จ่าย ภาครัฐต้องรับภาระทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณ หากภาครัฐนำงานบริการบางประเภทให้ประชาชนสามารถบริการตนเองได้ผ่านช่องทางออนไลน์หรือแอปพลิเคชัน จะเป็นทางเลือกและนวัตกรรมใหม่ในการส่งมอบบริการภาครัฐ

ด้วยเหตุนี้ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนกลาง ประกอบด้วย ทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว และทะเบียนอื่น ๆ ตามภารกิจ จึงมีความพร้อมและความรับผิดชอบที่จะสร้างนวัตกรรมงานบริการแบบใหม่ พัฒนารูปแบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ภายใต้ชื่อ DOPA - Digital ID เพื่อสร้างต้นแบบและนวัตกรรมใหม่ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580) และแผนยุทธศาสตร์กรมการปกครอง (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนี้

- 1) เพื่อสร้างระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ของประเทศ
- 2) เพื่อสร้างมิติใหม่ในการทำธุรกรรมภาครัฐและภาคเอกชนผ่านช่องทางดิจิทัลที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ลดความเสี่ยงในการใช้เอกสารราชการปลอมในกระบวนการยืนยันตัวตนของระบบเดิม
- 3) เพื่อสนับสนุนการบริการประชาชนในภาครัฐและเอกชนที่จะต้องปรับตัวและวิธีการตอบสนองการบริการรูปแบบใหม่ที่ไม่ต้องมาเผชิญหน้าหรือมีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)

การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) เป็นโครงสร้างพื้นฐานและเป็นกุญแจสำคัญที่จะเชื่อมต่อการยืนยันตัวตนในการให้บริการจากหน่วยงานทุกภาคส่วนเข้ามาไว้ด้วยกันแทนรูปแบบเดิมที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องมาเผชิญหน้าและแสดงตนเพื่อยืนยันตัวตนด้วยเอกสารทางราชการ เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานและการให้บริการภาครัฐ เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร เพิ่มช่องทางการบริการ ลดความเสี่ยงที่ภาคเอกชนต้องเผชิญกับการแสดงตัวตนปลอมในการทำธุรกรรม ยกเว้นการให้บริการประชาชน ลดภาระของประชาชนผู้รับบริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อหรือใช้บริการจากภาครัฐ ตลอดจนลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ Covid-19 รองรับรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ของประชาชน และสอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันที่เป็นโลกแห่งเทคโนโลยีดิจิทัล

การดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) ในระยะแรก ได้กำหนดเปิดใช้งานนำร่องงานบริการระบบการจองคิวขอรับบริการงานทะเบียนล่วงหน้า (Queue Online) และการตรวจสอบข้อมูลตนเองที่หน่วยงานของรัฐจัดเก็บผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐ (Linkage Center) กำหนดเป้าหมายรองรับผู้ใช้งาน จำนวน 100,000 ราย จากทั่วประเทศ และเปิดให้ประชาชนใช้งานระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) ได้ที่สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 เป็นต้นมา โดยในระยะทดลองช่วงปี 2563 – 2564 กรมการปกครองไม่ได้จัดสรรเงินงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการแต่อย่างใด สำหรับการดำเนินโครงการในปี 2565 ได้กำหนดเป้าหมายที่จะขยายงานบริการภาครัฐที่ใช้ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล รวมทั้งการเปิดให้ภาคเอกชนได้ใช้งาน เช่น การมอบอำนาจออนไลน์ การเปิดบัญชีธนาคารโดยลูกค้าของธนาคารไม่จำเป็นต้องไปแสดงตนที่ธนาคาร เป็นต้น

ปัจจุบัน โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ของกรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) อยู่ระหว่างการทดสอบนวัตกรรมหรือบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Digital Service Sandbox ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ

นอกจากนี้ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) ได้มีนโยบายในการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยได้กำหนดให้การพัฒนากระบวนการให้บริการของส่วนราชการในรูปแบบ e-Service เป็นตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และได้จัดกลุ่มงานบริการเป้าหมายเพื่อนำมาพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในรูปแบบ e-Service เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ งานบริการ Agenda และงานบริการรายส่วนราชการ ซึ่งโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) ของกรมการปกครอง ได้ถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มงานบริการ Agenda ตามแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565 และแนวทางการยกระดับประเทศไทยสู่ 10 อันดับประเทศที่ประกอบธุรกิจได้ง่ายที่สุด (Ease of Doing Business)

1.1.4.1 การดำเนินการโครงการ DOPA Digital ID

กรมการปกครอง ได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล หรือ DOPA - Digital ID โดยสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนโครงการ การดำเนินโครงการในระยะแรกเป็นการใช้ทรัพยากรด้านการทะเบียนที่มีอยู่ พร้อมทั้งได้พัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า D.DOPA รองรับการใช้งานทั้งในระบบปฏิบัติการแบบแอนดรอยด์ (Android) และไอโอเอส (iOS) ประชาชนที่มีความประสงค์ขอใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล จะต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันดังกล่าวและจะต้องนำบัตรประจำตัวประชาชนใบล่าสุด ไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่สะดวกเพื่อตรวจสอบว่าผู้ประสงค์ลงทะเบียนกับบัตรประจำตัวประชาชนที่ถือมาเป็นบุคคลคนเดียวกันก่อน แล้วจึงดำเนินการยืนยันตัวตนด้วยอัตลักษณ์บุคคลที่กรมการปกครองได้จัดเก็บไว้ตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ ลายพิมพ์นิ้วมือและภาพใบหน้า หลังจากที่มีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำเร็จแล้ว จะต้องกำหนดรหัสลับ 8 หลักสำหรับเข้าใช้งานในระบบ Digital ID ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน หลังจากนั้น ประชาชนก็จะสามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐได้ ในระยะแรก กรมการปกครองได้นำมาใช้นำร่องกับงานบริการระบบการจองคิวขอรับบริการงานทะเบียนล่วงหน้าหรือ Queue Online และการตรวจสอบข้อมูลของตนเองที่หน่วยงานของรัฐจัดเก็บผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐ หรือ Linkage Center เช่น ข้อมูลการฉีดวัคซีนโควิด-19 ข้อมูล เป็นต้น

รูปที่ 5 ระบบดิจิทัลไอดีกรมการปกครอง (DOPA Digital ID)



ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

การดำเนินโครงการในระยะแรก เป็นการพัฒนาระบบโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อเป็นการนำร่องโครงการ โดยกำหนดเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 100,000 ราย ทดลองใช้งานกับธุรกรรมที่ไม่มีเงื่อนไขด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม เช่น การตรวจสอบข้อมูลตนเอง การจองคิวออนไลน์ การมอบอำนาจ ส่วนธุรกรรมที่มีระเบียบกำหนดให้จัดเก็บค่าธรรมเนียม จะดำเนินการหลังจากมีการแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องให้รองรับ เช่น การแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ เป็นต้น สำหรับการดำเนินโครงการในระยะต่อไป กรมการปกครอง ได้กำหนดแผนการดำเนินงานโดยจะขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และจะดำเนินการขยายการใช้งานสู่การบริการภาคการเงิน การธนาคารและภาคเอกชนอื่น ๆ ต่อไป เช่น การเปิดบัญชีธนาคารโดยไม่ต้องเดินทางไปแสดงตนที่ธนาคาร เป็นต้น

1.1.4.2 หน่วยงานนำร่องที่ใช้ DOPA Digital ID ในการบริการประชาชน

การดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) ในระยะแรกได้นำมาให้บริการกับการบริการภาครัฐ โดยมีหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการ โดยนำ DOPA - Digital ID ไปใช้ในการให้บริการประชาชน ดังนี้

1) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้นำไปใช้กับระบบบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ได้แก่ ระบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก หรือ EEC (EEC one Stop Service: EEC-OSS) ระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ หรือ Biz Portal และระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อประชาชน หรือ Citizen Portal

2) สถาบันส่งเสริมการวิเคราะห์และบริหารข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐ นำไปใช้ในการดำเนินโครงการจัดทำระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพทั่วประเทศ ระยะที่ 1 (Hospital Information Exchange: HIE) เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลประวัติการรักษาพยาบาลระหว่างแพทย์ต่างโรงพยาบาล เป็นการเพิ่มความปลอดภัยและคุณภาพในการรักษาให้กับประชาชน ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ HIE ได้ผ่านช่องทางออนไลน์

3) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นำไปใช้ในระบบการเข้าชื่อเสนอกฎหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบดังกล่าวจะต้องสามารถยืนยันตัวตนและตรวจสอบความเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งได้ โดยได้นำแอปพลิเคชัน D.DOPA มาใช้เพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของผู้มีสิทธิเลือกตั้งในการใช้งาน เป็นไปตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย ที่กำหนดให้มีกลไก

ช่วยเหลือประชาชนในการจัดทำและเสนอร่างกฎหมาย โดยให้มีระบบการเข้าชื่อเสนอกฎหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-initiative) และกำหนดให้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่ร่วมดำเนินการในเรื่องนี้

4) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ นำไปใช้ในการพัฒนาระบบลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการหรือขอเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการประจำได้ด้วยตนเองผ่านมือถือ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ

5) สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ได้นำไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของหน่วยงาน สำหรับการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศแทนการใช้รหัสผ่าน ทำให้ระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ สะดวกและปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ

6) กรมกิจการเด็กและเยาวชน ได้จัดทำโครงการพัฒนาการจัดสวัสดิการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดผ่านระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบฐานข้อมูลเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด การนำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลจะสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน การวางแผน การกำหนดนโยบายและติดตามประเมินผลการทำงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายให้เกิดประโยชน์สูงสุด

7) สำนักงานศาลยุติธรรม ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ และส่งเสริมการใกล้ชิดและระงับข้อพิพาททางเลือกกับกรมการปกครอง โดยได้นำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลมาใช้กับระบบการใกล้ชิดข้อพิพาทออนไลน์ในกรณีที่มีการทำบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว เพื่อให้ประชาชนสามารถลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

8) สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้นำมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดหาระบบให้บริการหนังสือรับรองการตายในสถานพยาบาล

9) กรมทรัพย์สินทางปัญญา ได้นำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลมาใช้ในระบบการยื่นคำขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Filing

10) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้นำมาใช้พิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน สำหรับการเข้าถึงระบบยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่

ของรัฐตามมาตรา 130 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561

11) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้พัฒนาระบบสารสนเทศในการให้บริการประชาชน ลดขั้นตอนการให้บริการ และลดการเรียกสำเนาเอกสารในการยื่นแบบเพื่อชำระค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม การยื่นแบบเพื่อชำระค่าภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการค่าน้ำมัน การยื่นแบบเพื่อชำระภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการค้ายาสูบ

12) กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการยืนยันตัวตนของประชาชนที่ประสงค์จะขอรับบริการจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

13) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ นำไปใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการเข้าถึงระบบงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

14) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้นำไปใช้ในการดำเนินโครงการภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์ (Phuket Sandbox) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนก่อนเข้าจังหวัดภูเก็ต

1.1.4.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID)

- 1) ประชาชนมีทางเลือกที่เป็นนวัตกรรมใหม่ในการเข้าถึงบริการภาครัฐ
- 2) ประเทศไทยมีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) เป็นนวัตกรรมใหม่ของประเทศในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล
- 3) ภาครัฐและภาคเอกชนมีระบบการยืนยันตัวตนทางดิจิทัลในการให้บริการที่เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

1.2 คำถามการวิจัย

จากที่มาและความสำคัญของโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความเป็นมา รูปแบบการดำเนินโครงการ ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ตลอดจนประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการ โดยได้กำหนดคำถามการวิจัยว่า การนำโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) ไปใช้ในหน่วยงานนำร่องก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ หรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID)
- 2) เพื่อศึกษาถึงแนวทางการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID)

1.4 ประโยชน์ของการวิจัย

- 1) ทำให้ทราบถึงความเป็นมาโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- 2) ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- 3) ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการในระยะต่อไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถตอบสนองต่อภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในการให้บริการประชาชน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

- 1) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง)
- 2) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
- 3) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- 4) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- 5) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

- 1) บุคลากรกรมการปกครอง ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักงานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเทคโนโลยี สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (ส่วนกลาง)
- 2) บุคลากรของหน่วยงานภายนอก จำแนกเป็น
 - 2.1) หน่วยงานกำกับ ได้แก่ บุคลากรสำนักงาน ก.พ.ร.
 - 2.2) หน่วยงานที่นำโครงการไปใช้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มทำการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2564 รวมระยะเวลา 3 เดือน

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 การพิสูจน์และยืนยันตัวตน หมายถึง กระบวนการพิสูจน์และยืนยันความถูกต้องของบุคคล

1.6.2 ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล หมายถึง เครือข่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบุคคลใด ๆ หรือหน่วยงานของรัฐเพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน และการทำธุรกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน

1.6.3 ดิจิทัลไอดี หมายถึง คุณลักษณะ หรือชุดของคุณลักษณะที่ถูกรวบรวม และบันทึกในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสามารถใช้ระบุตัวบุคคลในบริบทที่กำหนด และสามารถใช้ในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความผันผวนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเปลี่ยนผ่านด้านเทคโนโลยีอย่างฉับพลัน รวมทั้งการเกิดขึ้นของโรคอุบัติใหม่ที่เป็นตัวเร่งสำคัญ ส่งผลให้วิถีชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การส่งมอบบริการสาธารณะภาครัฐให้แก่ประชาชนจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการภาครัฐเป็นแนวคิดหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยความต้องการของประชาชน สามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่องการบริหารภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ New Public Management (NPM) แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ตลอดจนแนวคิดการประเมินโครงการ และแนวคิดด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ นำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อให้ได้คำตอบของคำถามวิจัยทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาครัฐ

2.1.1 พาราไดม์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชน มาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาจัดบริการสาธารณะแทนรัฐ การให้บริการภาครัฐที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการเป็นสำคัญ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, 2562)

ค่านิยมสำคัญประการหนึ่งของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มองประชาชนในฐานะลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ Osborne และ Gaebler (1992) ที่ได้กำหนดบัญญัติสำคัญ 10 ประการ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ การเป็นรัฐบาลที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้า (Customer – Driven Government) และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา ได้กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่เน้นการให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือประชาชนเป็นสำคัญ มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการและการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

นอกจากนี้ Rhode และ Boston (2011, อ้างถึงใน ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2562) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดย Rhode ได้ให้ความเห็นว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือ NPM มี 2 ความหมาย ได้แก่ การบริหารจัดการนิยม (Managerialism) และเศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันแนวใหม่ (New Institutional Economics) ในขณะที่ Boston ได้สรุปว่าการจัดการนิยมให้ความสำคัญกับค่านิยมหลัก 3 ประการได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและตรวจสอบได้

การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปแบบของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ยุกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการภาครัฐในการส่งมอบบริการสาธารณะที่คำนึงถึงประชาชนเป็นสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.1.2 แนวคิดด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ โดย ดิณ ประชัญฤทธิ์ (2560) ได้อธิบายความหมายว่า ประสิทธิภาพเป็นการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด พยายามให้เกิดความมั่นคง ความเร็วของการบริหารให้มากขึ้น และ ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพนั้น สามารถวัดได้ 3 มิติ ได้แก่

- 1) ประสิทธิภาพในมิติของต้นทุนค่าใช้จ่ายในการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทางการบริหาร เช่น คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี อย่างประหยัดและคุ้มค่า
- 2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการ (Process) ได้แก่ การทำงานที่เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีการใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายมากขึ้น
- 3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

Plowman and Peterson (1953, อ้างถึงใน นิภาวรรณ วังคะวิง, 2562) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยสรุปองค์ประกอบได้ 4 ประการ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผลลัพธ์ของงานมีประโยชน์ มีความคุ้มค่าและผู้ใช้ผลงานนี้เกิดความพอใจผลการทำงาน ผลงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และสำเร็จได้ในระยะเวลารวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2) ปริมาณงาน (quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่ผู้ผลิตผลงานวางแผนไว้ อย่างลงตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข ระยะเวลาที่เหมาะสม 3) เวลา (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้อย่างเหมาะสมกับ งานและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานตลอดจนเทคนิคการวางตำแหน่งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น และ 4) ค่าใช้จ่าย (costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดต้อง เป็นไปตามที่วางแผนไว้ คือ จะต้อง ลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เสนอหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 4 แนวคิด 10 หลักการ โดย 1 ใน 10 หลักการ คือหลักประสิทธิภาพ กล่าวคือ การบริหารงานภาครัฐต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ลดขั้นตอน ความยุ่งยากและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบของรัฐที่ยุ่งยากซับซ้อน ตัวอย่าง เช่น การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน การจัดทำแบบฟอร์มราชการ 2 ภาษา การปรับปรุงสภาพแวดล้อม อำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล ประชาชนสามารถติดต่อราชการได้ทุกที่ทุกเวลา

2.1.3 แนวคิดระบบราชการ 4.0

แนวคิดระบบราชการ 4.0 เป็นแนวคิดการปรับระบบราชการเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยทศพร ศิริสัมพันธ์ (2560) ได้กล่าวถึงแนวคิดและวิธีการทำงานของภาครัฐ 3 ประการ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ได้แก่

รูปที่ 6 ระบบราชการ 4.0



ที่มา: ระบบราชการ 4.0 กับการสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ
(ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560, น. 5)

1) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ภาครัฐต้องเปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้ เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจภาครัฐให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน

2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric government) ภาครัฐต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า มุ่งเน้นแก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชนใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (big government data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียวสามารถเข้าถึงบริการของทางราชการที่หลากหลายและได้ตลอดเวลาตามความต้องการเช่น อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & high-performance government) ภาครัฐต้องทำงานแบบเตรียมการณ์ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม ปรับตัวให้ทันกับโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่าง เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560) ได้กำหนดปัจจัยสำคัญอย่างน้อย

3 ประการต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังนี้

1) การสานพลังระหว่างรัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกันไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบประชารัฐ

2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงและออกแบบบริการสาธารณะ ให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ ที่เรียกว่า GovLab หรือ Public Sector Innovation Lab และกระบวนการความคิดเชิงออกแบบ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

3) การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) เป็นการผสมผสานการจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้ ช่วยให้บริการของทางราชการสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้ในทุกสถานที่ ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

2.2 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

โลกยุคโลกาภิวัตน์ที่ขับเคลื่อนด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ทำให้การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องปรับกระบวนการที่ศูนย์การบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ แนวใหม่โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และยกระดับคุณภาพ การให้บริการประชาชนให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ได้อย่างแท้จริง

2.2.1 ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ หรือ OECD (2014) ได้ให้นิยามว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การที่รัฐบาลใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ

ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (ม.ป.ป.) ที่ได้ให้นิยามว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ การให้บริการประชาชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดจากภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน นอกจากนี้ พันธุ์อาจ ชัยรัตน์ (2558, อ้างถึงใน อติศักดิ์ ศรีนครินทร์, 2559) ได้กล่าวถึง แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีลักษณะสำคัญคือการปรับปรุงและพัฒนา ประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐด้วยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

2.2.2 รูปแบบการให้บริการแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีหลากหลายรูปแบบ โดยทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2549) ได้แบ่งรูปแบบการให้บริการแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกลุ่มผู้รับบริการ ออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1) การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C) เป็นการให้บริการภาครัฐโดยประชาชนสามารถใช้บริการค้นหาข้อมูลหรือทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์หรือเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การชำระเงินภาษี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เป็นต้น ทั้งนี้ ประสบโชค มงคลกิจ (2549) ได้กล่าวถึงการบริการประชาชนตามหลักการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ยึดหลัก 6 ประการ ได้แก่ ที่เดียว หนึ่งใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั่วถึงและเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรมาภิบาล โดยประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการของภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว และได้รับการตอบรับในทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสารไม่เลือกสถานที่ สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตทำได้ทุกเวลา ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง มีความเสมอภาคและเท่าเทียมในการใช้บริการ สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของภาครัฐ และเป็นการให้บริการของภาครัฐที่โปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

2) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G2B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government : G2G) เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4) การให้บริการจากภาครัฐสู่บุคลากรภาครัฐ (Government to Employee : G2E) เป็นการให้บริการที่จำเป็นระหว่างพนักงานของรัฐกับรัฐบาล เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

การให้บริการแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 4 รูปแบบ สอดคล้องกับแนวคิดของ Sarker, Wu, Liu, and Ma (2018, อ้างถึงใน ทนงค์ดี เหมือนเตย, 2563) ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบของรัฐบาลระบบหนึ่งซึ่งส่งเสริมกระบวนการทางธุรกิจและการให้บริการสาธารณะผ่านการเชื่อมต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน รัฐบาลกับธุรกิจ รัฐบาลกับพนักงานของรัฐบาล และระหว่างรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง

2.2.3 พัฒนาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

พัฒนาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ประเทศไทยได้มีการประกาศใช้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ฉบับแรก หรือที่เรียกว่า IT 2000 ในปี พ.ศ. 2539 และในปี พ.ศ. 2542 ประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) และได้เริ่มพัฒนาโครงการ E-Thailand เป็นแนวทางการพัฒนาประเทศไทยเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม พัฒนาสังคม บุคลากรและสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การบริการและการลงทุนสร้างความเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน

ระยะที่ 2 ช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – 2549 ต่อจากกรอบนโยบาย IT 2000 ประเทศไทยได้มีการประกาศกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ ระยะ พ.ศ. 2544 - 2553 หรือ IT 2010 ภายใต้การดำเนินยุทธศาสตร์ 5e's ที่เน้นการพัฒนาและประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในสาขายุทธศาสตร์หลัก 5 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ (e-Government) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคอุตสาหกรรม (e-Industry) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการพาณิชย์ (e-Commerce) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการศึกษา (e-Education) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคสังคม (e-Society) นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

สื่อสาร เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในปี พ.ศ. 2559

ระยะที่ 3 ปี พ.ศ. 2552 ประเทศไทยได้มีการประกาศกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ ระยะ พ.ศ. 2554 - 2563 หรือ ICT 2020 โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2554) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า ICT เป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการนำพาคนไทยสู่ความรู้และปัญญาเศรษฐกิจไทยสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน สังคมไทยสู่ความเสมอภาคและในปี พ.ศ. 2554 ได้มีการจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เพื่อทำหน้าที่พัฒนาและบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนามาตรฐานและแนวปฏิบัติด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนให้คำปรึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ต่อมาในปีพ.ศ. 2561 ได้มีการเปลี่ยนชื่อสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์(องค์การมหาชน) เป็นสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล(องค์การมหาชน) ทำหน้าที่ในการให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี

นอกจากนี้ พิชุวรรณ กิติคุณ (2558) ได้ยกตัวอย่างความสำเร็จรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นรูปธรรมว่า ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System – GFMIS) การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) ระบบการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Passport) ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) ระบบทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) เป็นต้นซึ่งแสดงถึงการปรับใช้แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชน ให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน

2.2.4 แนวคิดเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

1) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มี 5 ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องจาก 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการภาครัฐ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ และยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

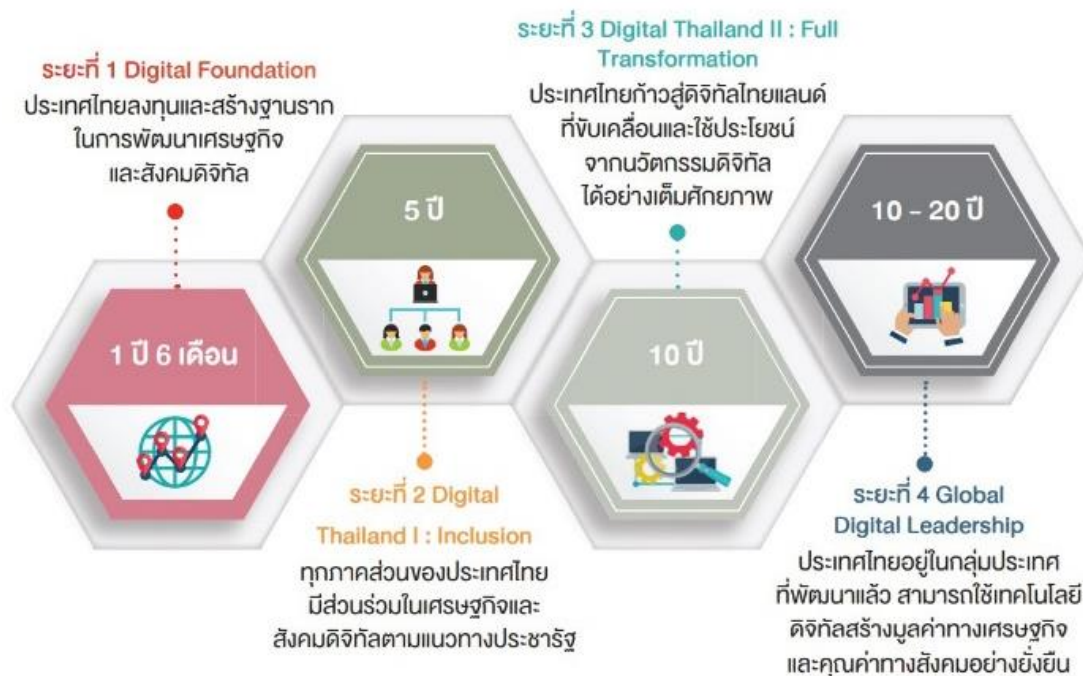
ส่วนในระดับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ มี 5 ประเด็นที่เกี่ยวข้องจาก 23 ประเด็นแผนแม่บท ได้แก่ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ประเด็นอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต ประเด็นโครงสร้างพื้นฐานระบบโลจิสติกส์และดิจิทัล ประเด็นความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม และประเด็นการพัฒนาการเรียนรู้

2) แผนการปฏิรูปประเทศที่เกี่ยวข้องจำนวน 4 ด้าน จาก 13 ด้าน ได้แก่ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน แผนการปฏิรูปด้านสังคม แผนการปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ และแผนปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา

3) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 มียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง 5 ยุทธศาสตร์จากทั้งหมด 10 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย และยุทธศาสตร์ที่ 8 การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม

4) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580) มียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง 5 ยุทธศาสตร์จาก 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

รูปที่ 7 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยในระยะเวลา 20 ปี



ที่มา: รายงานติดตามผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

(สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562, น.6)

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) ได้จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564 – 2565 ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ โดยมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชน มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านการเชื่อมโยงของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน มีการกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ พัฒนาบริการภาครัฐที่เชื่อมโยงแบบเบ็ดเสร็จ หรือ end to end service ผ่านระบบกลางและแอปพลิเคชันที่ทันสมัย ส่งเสริมและผลักดันการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-service ทบทวนปรับปรุงขั้นตอน ลดข้อจำกัดทางกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาการให้บริการภาครัฐไปสู่การบริการรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ยุทธศาสตร์นี้มีโครงการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 2 โครงการ ได้แก่ โครงการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชน

ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อผลักดันรัฐบาลดิจิทัลให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยกำหนดตัวชี้วัดว่าหน่วยงานภาครัฐทั้ง 20 กระทรวง สามารถให้บริการ e-service จำนวน 340 งานบริการ โดยสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ 170 งานบริการ และโครงการพัฒนาต้นแบบศูนย์กลางการบริการประชาชนในการติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร พัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนให้เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

2) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบูรณาการการทำงาน กำหนดกลยุทธ์ที่จะผลักดันภาครัฐไปสู่รัฐบาลดิจิทัลโดยการสร้างระบบนิเวศทางดิจิทัล หรือ Digital Government Ecosystem

2.2.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

1) พระราชบัญญัติการบริหารและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายสำคัญที่ส่งเสริมและสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามแผนดังกล่าว เพื่อเป็นกรอบและทิศทางการบริหารงานภาครัฐ ยุทธศาสตร์การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ให้อยู่ในระบบดิจิทัลโดยมีสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานของรัฐ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2564b) ได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565 ภายใต้วิสัยทัศน์ รัฐบาลดิจิทัล เปิดเผย เชื่อมโยงและร่วมกันสร้างบริการที่มีคุณค่าให้ประชาชน ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ด้านการอำนวยความสะดวกภาคธุรกิจไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ด้านการผลักดันให้เกิดธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในทุกกระบวนการทำงานของภาครัฐ และยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโลกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนร่วมขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

2) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายกลางที่รองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีผลผูกพันและใช้บังคับได้ตามกฎหมาย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563) ได้กล่าวว่า กฎหมายฉบับนี้ยึดหลักการพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ หลักความเท่าเทียมกันระหว่างกระดาษและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผลทางกฎหมายเทียบเท่าการใช้กระดาษ หลักความเป็นกลางทางเทคโนโลยี ที่ไม่ระบุเฉพาะเจาะจงเทคโนโลยีใดเทคโนโลยีหนึ่ง แต่รองรับพัฒนาการของเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และหลักเสรีภาพการแสดงเจตนาของคู่สัญญา

3) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายกลางที่มุ่งเน้นไปที่องค์กร หน่วยงาน หรือนิติบุคคลให้มีมาตรฐานในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมและเพียงพอเมื่อมีความจำเป็นต้องขอใช้ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อบุคคลหรือองค์กร

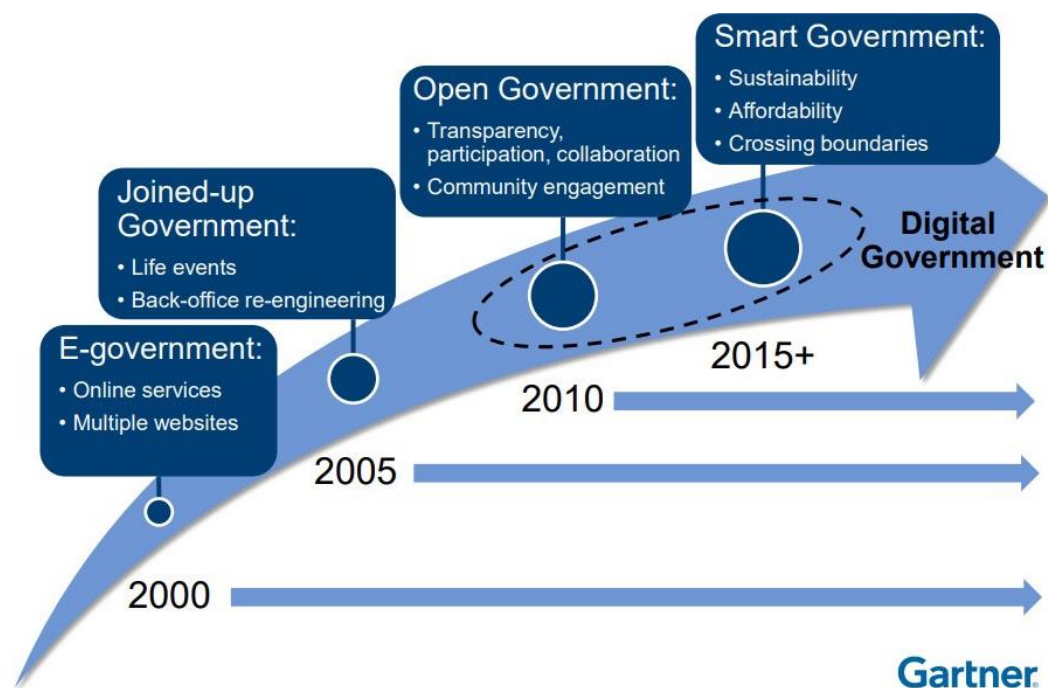
4) พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายที่กำหนดขึ้นเพื่อให้หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนมีการป้องกัน รับมือและลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ที่อาจกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางทหาร และความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ

2.3 แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

2.3.1 แนวคิดการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

ทงตักดี เหมือนเตย (2563) ได้กล่าวว่า รัฐบาลดิจิทัลเป็นพัฒนาการต่อจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับ เรวัต แสงสุริยงค์ (2562) ที่ได้กล่าวว่า แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้ถูกนำมาต่อยอดและพัฒนาต่อ ภายใต้คำว่า “รัฐบาลดิจิทัล” เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดใหม่ในการบริหารเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศภายใต้บริบทดิจิทัล นอกจากนี้ ยังเห็นได้ชัดจากการที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้ถูกปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจรวมทั้งเปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) แสดงถึงนโยบายภาครัฐที่ต้องการยกระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยในการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้น Miller (2015) ได้อธิบายพัฒนาการการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ โดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Government เริ่มต้นขึ้นในปี ค.ศ. 2000 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น บริการแบบออนไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น เป็นพัฒนาการในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ส่วนรัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government เป็นพัฒนาการในระยะที่ 3 และระยะที่ 4 เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 2010 จนถึงปัจจุบัน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยกว่า เช่น การประมวลผลบนระบบคลาวด์ (Cloud Computing) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) เป็นต้น พัฒนาการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลตามที่ Miller อธิบาย แสดงในรูปที่ 8

รูปที่ 8 Gartner's Four Phases of Technology in Government: Smart and Digital



ที่มา: Digital Government: Embracing the Future (Miller, 2015, p. 6)

2.3.2 ความหมายของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

เมื่อมีการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล ความหมายของรัฐบาลในรูปแบบนี้จึงมีการอธิบายไว้ เพื่อให้มีความชัดเจนขึ้น เช่น องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (2014) ได้ให้ความหมายว่า รัฐบาลดิจิทัลคือการที่รัฐบาลนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานของภาครัฐให้ทันสมัย เพื่อสร้างมูลค่าสาธารณะสู่ประชาชน โดยอาศัยระบบนิเวศของรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วยภาครัฐ องค์การที่ไม่ใช่ภาครัฐ หรือ NGOs ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูลรวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญ ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล เช่นเดียวกับ ทวีศักดิ์ กอนันตกุล (2559) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิด รัฐบาลดิจิทัลว่าเป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นการเพิ่มมูลค่าเชิงสาธารณะด้วยการจัดทำ เข้าถึง เผยแพร่ข้อมูล และส่งมอบบริการในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เป็นระบบนิเวศดิจิทัลที่มาจากการเชื่อมต่อหลายระบบ หลายบริการ เข้าด้วยกัน (Digital Ecosystem)

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ได้ให้ความหมายของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ว่าเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงานและการให้บริการสาธารณะ โดยลักษณะของบริการภาครัฐ

หรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนด้วยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (Citizen Driven) ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ได้ให้ความหมายของรัฐบาลดิจิทัลว่าเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยมีการบูรณาการข้อมูลภาครัฐอย่างมีธรรมาภิบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ Dunleavy และ Margetts (2010, อ้างถึงใน บรรเจิด สิงคะเนติ และคณะ, 2562) ได้กล่าวถึงแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ว่ามีลักษณะ 3 ประการ คือ

1) Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

2) Need-based holism เป็นการปรับปรุงองค์การภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง

3) Digitalization เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ ตลอดจนการทดแทนวิธีการทำงานแบบเดิมผ่านช่องทางการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต

2.3.3 แนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล

Gartner (2018) อ้างถึงในรายงานฉบับเผยแพร่แบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2563 ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2563c) ได้นำเสนอระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 – E-Government

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นขั้นแรกของระดับการพัฒนาที่จะเป็นจุดเริ่มต้นของการก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล ในขั้นนี้ภาครัฐจะมีการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานแต่เป็นเพียงบางบริการเท่านั้น

ระดับ 2 – Open Government

ภาครัฐมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีต่าง ๆ การจัดทำข้อมูลเอกสารเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเริ่มมีการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ การพัฒนาสู่ระดับการพัฒนาในขั้นนี้ จำเป็นต้องได้รับแรงผลักดันจากผู้บริหารระดับสูง

ระดับ 3 – Data-Centric Government

ภาครัฐมุ่งเน้นไปที่การสร้างเว็บไซต์หรือระบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เปิดเผย นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้มากขึ้น

ระดับ 4 – Fully Digital Government

เป็นขั้นของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐกับรัฐ และรัฐกับเอกชน การแบ่งปันข้อมูลและการบูรณาการการใช้เทคโนโลยีหรือโครงสร้างพื้นฐานกลางร่วมกัน

ระดับ 5 – Smart Government

เป็นระดับการพัฒนาขั้นสูงสุดของรัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ หรือ Smart Government โดยการขับเคลื่อนผ่านการนำเอาเทคโนโลยี Smart Machines มาปรับใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการภาครัฐ ภายใต้สภาพแวดล้อมเชิงดิจิทัลที่ได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ตลอดจนการผลักดันจากรัฐบาล

รูปที่ 9 Gartner's Digital Government Maturity Model 2.0

	E-Government		Open	Data-Centric	Fully Digital	Smart
Maturity Level	01 Initial	02 Developing	03 Defined	04 Managed	05 Optimizing	
Value Focus	Compliance	Transparency	Constituent Value	Insight-Driven Transformation	Sustainability	
Service Model	Reactive	Intermediated	Proactive	Embedded	Predictive	
Platform	IT-Centric	Customer-Centric	Data-Centric	Thing-Centric	Ecosystem-Centric	
Ecosystem	Government-Centric	Service Co-creation	Aware	Engaged	Evolving	
Leadership	Technology	Data	Business	Information	Innovation	
Technology Focus	SOA	API Management	Open Any Data	Modularity	Intelligence	
Key Metrics	% Services Online	No. of Open Datasets	% Improvement in Outcomes, KPIs	% New and Retired Services	No. of New Service Delivery Models	

ที่มา: รายงานฉบับเผยแพร่แบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลประจำปี 2563

(สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563, น. 15)

นอกจากนี้ Gartner (2019, อ้างถึงใน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563a) ยังได้จัดทำข้อมูลที่เรียกว่า Hype cycle เป็นกราฟที่แสดงถึงความคาดหวัง ความต้องการหรือการคาดการณ์ เทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วงได้แก่

ช่วงที่ 1 – Innovation Trigger

เป็นช่วงเริ่มต้นของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนา ซึ่งมักจะอยู่ระหว่างการทดลอง หรือเป็นโครงการนำร่อง ซึ่งอาจจะประสบความสำเร็จ สามารถใช้งานได้จริง หรือล้มเหลว ไม่สามารถใช้งานได้

ช่วงที่ 2 – Peak of Inflated Expectations เป็นช่วงที่เทคโนโลยีนั้น ๆ มีการรับรู้มากขึ้น หรือกำลังเป็นกระแส มีการพูดถึงในวงกว้าง และเกิดความคาดหวังกับเทคโนโลยีนั้นสูงมาก เสมือนว่าถ้าไม่เอาเทคโนโลยีนั้นมาใช้ในหน่วยงานอาจจะล้าหลังได้

ช่วงที่ 3 – Trough of Disillusionment เป็นช่วงตกต่ำสุดของความคาดหวัง ความต้องการ ซึ่งอาจเกิดจากความล้มเหลว หรือจากการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วพบข้อผิดพลาด หรือปัญหาบางอย่าง ที่ทำให้ไม่สามารถใช้ต่อไปได้ ถือเป็นช่วงวิกฤติของเทคโนโลยีนั้น ๆ ว่าจะอยู่หรือจะไป

ช่วงที่ 4 – Slope of Enlightenment เป็นช่วงการยอมรับเทคโนโลยีนั้น ๆ เริ่มมีความเข้าใจและเห็นประโยชน์จากเทคโนโลยีนั้นจริง รวมถึงเทคโนโลยีนั้นเป็นที่เข้าใจกันและรับรู้อย่างกว้างขวาง และพร้อมเข้าสู่การเติบโต

ช่วงที่ 5 – Plateau of Productivity เป็นช่วงที่เทคโนโลยีได้การยอมรับจนเทคโนโลยีนั้น ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวันไปแล้ว

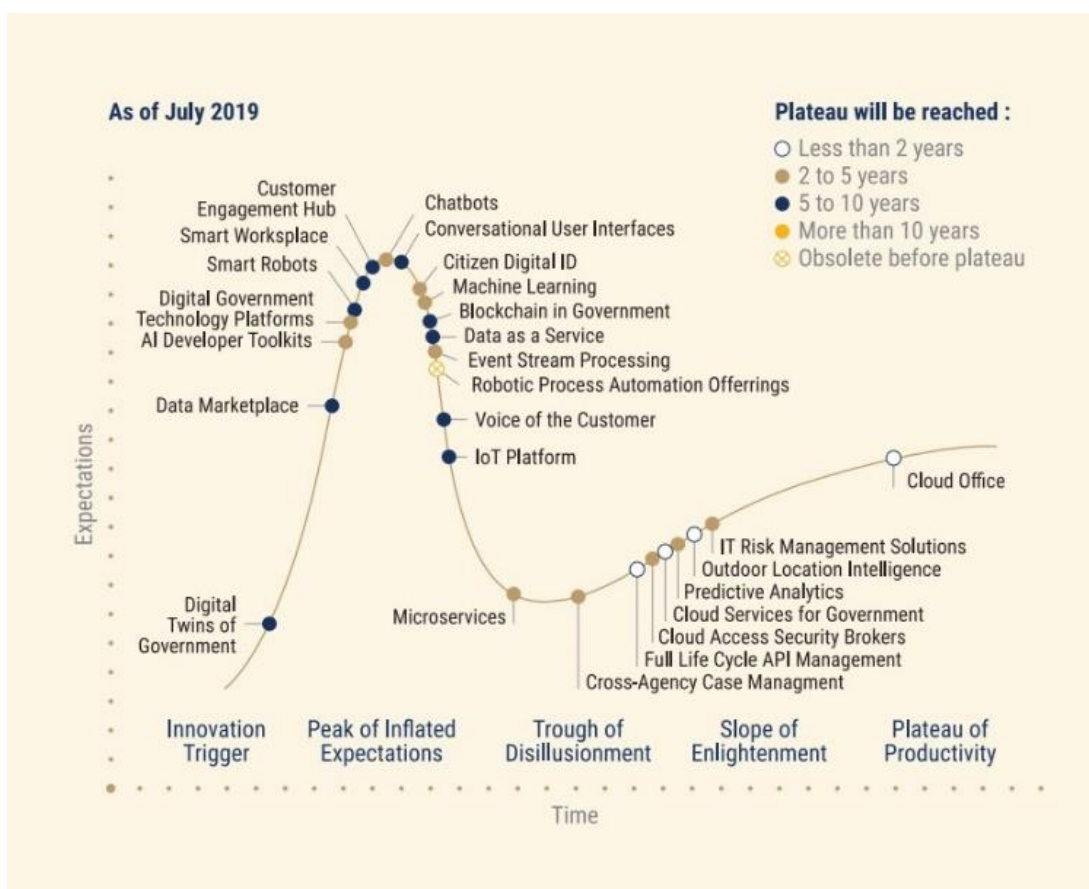
ข้อมูล Gartner Hype Cycle ประจำปี พ.ศ. 2563 ได้ระบุว่าเทคโนโลยีในอนาคตที่สำคัญสำหรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 5 อันดับ ได้แก่

- 1) Chatbots เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำลองบทสนทนาของมนุษย์ที่สามารถสื่อสารผ่านข้อความหรือเสียงได้แบบทันที โดยใช้เทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence)
- 2) Digital twins of government แนวคิดการทำสำเนาหรือแบบจำลองของสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เสมือนการย้ายวัตถุไปไว้ในโลกดิจิทัล
- 3) Blockchain เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลที่มีรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากไม่สามารถทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่มีการจัดเก็บไว้

4) Data marketplace คือ แพลตฟอร์มที่ใช้สำหรับโต้ตอบ แลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการค้า โดยอนุญาตให้มีการบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรมและประชาชน

5) Smart workspace สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้คน อุปกรณ์ และระบบสามารถทำงานเชื่อมต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

รูปที่ 10 กราฟแสดงการคาดการณ์เทคโนโลยีดิจิทัลปี 2563 (Gartner Hype Cycle 2019)



ที่มา GOVTECH FORESIGHT อนาคตเทคโนโลยีโลกสู่รัฐบาลไทย
(สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563, น. 49.)

การเปลี่ยนผ่านจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย หากพิจารณาตามการแบ่งช่วงพัฒนาการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐของ Gartner ที่แบ่งเป็น 4 ระยะ จะพบว่า การที่ประเทศไทยได้ออกนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรก หรือ IT2000 มีความสอดคล้องกับพัฒนาการแบบ Gartner ในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ที่เป็นการให้บริการประชาชนในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต และเมื่อมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความทันสมัยกว่ามาใช้ในการส่งมอบบริการภาครัฐ และการเข้าถึงบริการภาครัฐของประชาชน ก็จะสอดคล้องกับพัฒนาการในระยะที่ 3 และระยะที่ 4

นอกจากนี้ หากพิจารณาพัฒนาการสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย เทียบกับระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ Gartner ที่แบ่งเป็น 5 ระดับ จะพบว่า ระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยอยู่ในระดับ 3 ที่มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน และมีเป้าหมายที่จะก้าวเข้าสู่การพัฒนาในระดับ 4 ที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ หรือ Fully Digital โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2563 – 2565 เพื่อวางแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ที่มุ่งเน้นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งระบบเพื่อยกระดับการทำงานของภาครัฐและการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตลอดจนการเป็นรัฐบาลที่เปิดเผยข้อมูลภาครัฐเพื่อสร้างรัฐบาลแบบเปิด หรือ open government ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “รัฐบาลดิจิทัล เปิดเผยเชื่อมโยง ร่วมกันสร้างบริการที่มีคุณค่าให้ประชาชน” และยังคงสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาหรือภูมิทัศน์รัฐบาลดิจิทัลออกเป็น 4 ระยะ โดยในระยะที่ 3 มีเป้าหมายที่จะให้ประเทศไทยก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ หรือ Full Transformation

2.3.4 การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในต่างประเทศ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2564b) ได้ทำการศึกษาวิสัยทัศน์ นโยบายและแผนการดำเนินงานการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยที่ประสบความสำเร็จ 4 ประเทศ ประกอบด้วย ราชอาณาจักรเดนมาร์ก สาธารณรัฐสิงคโปร์ สหราชอาณาจักร และสาธารณรัฐเกาหลีและได้สรุปการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ การจัดทำข้อมูลดิจิทัล การปรับปรุงกระบวนการภาครัฐ การพัฒนาบริการดิจิทัล การพัฒนาและบูรณาการแพลตฟอร์มดิจิทัลภาครัฐ การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การพัฒนาทักษะและทัศนคติของบุคลากร การแก้ไขกฎหมาย การเปิดเผยข้อมูล และการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งนี้ องค์การสหประชาชาติ (2020) ได้มีการจัดอันดับดัชนีรัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทั้ง 4 ประเทศได้ถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มระดับสูงมาก โดยราชอาณาจักรเดนมาร์ก อยู่ในอันดับ 1 สาธารณรัฐเกาหลี เป็นอันดับ 2 สหราชอาณาจักร เป็นอันดับ 7 และสาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นอันดับ 11 นอกจากนี้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ยังได้ตั้งข้อสังเกตถึงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศผู้นำในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและประเทศอื่น ๆ อีกกว่า 20 ประเทศว่ามีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันจะแตกต่างกันเพียงเทคโนโลยีที่นำมาใช้

รูปที่ 11 ประเทศผู้นำการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปี 2020

Country	Rating class	Region	OSI value	HCI value	TII value	EGDI value (2020)	EGDI value (2018)
Denmark	VH	Europe	0.9706	0.9588	0.9979	0.9758	0.9150
Republic of Korea	VH	Asia	1.0000	0.8997	0.9684	0.9560	0.9010
Estonia	VH	Europe	0.9941	0.9266	0.9212	0.9473	0.8486
Finland	VH	Europe	0.9706	0.9549	0.9101	0.9452	0.8815
Australia	VH	Oceania	0.9471	1.0000	0.8825	0.9432	0.9053
Sweden	VH	Europe	0.9000	0.9471	0.9625	0.9365	0.8882
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	VH	Europe	0.9588	0.9292	0.9195	0.9358	0.8999
New Zealand	VH	Oceania	0.9294	0.9516	0.9207	0.9339	0.8806
United States of America	VH	Americas	0.9471	0.9239	0.9182	0.9297	0.8769
Netherlands	VH	Europe	0.9059	0.9349	0.9276	0.9228	0.8757
Singapore	VH	Asia	0.9647	0.8904	0.8899	0.9150	0.8812
Iceland	VH	Europe	0.7941	0.9525	0.9838	0.9101	0.8316
Norway	VH	Europe	0.8765	0.9392	0.9034	0.9064	0.8557
Japan	VH	Asia	0.9059	0.8684	0.9223	0.8989	0.8783

ที่มา: E-Government Survey 2020 (United Nations, p. 12)

2.4 หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

1) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ถือเป็นหน่วยงานสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศ ผลักดันให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2564) ได้รายงานผลการดำเนินการด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย เช่น โครงการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกหรือ EEC การพัฒนาพอร์ทัลกลางสำหรับภาคธุรกิจ (Biz Portal) การพัฒนาพอร์ทัลกลางสำหรับประชาชน (Citizen Portal) จัดทำศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชนเมื่อต้องการใช้บริการภาครัฐ พัฒนาแพลตฟอร์มการพิสูจน์และยืนยัน

ตัวตน แพลตฟอร์มการออกใบอนุญาตหนังสือรับรองและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ เป็นต้น

2) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือธุรกรรมออนไลน์ ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) และพระราชบัญญัติสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2562 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564d) ได้ระบุว่า มีผลงานสำคัญ 5 โครงการ ได้แก่ โครงการกำกับดูแลบริการเกี่ยวกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลและลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โครงการผลักดันเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลตามข้อกำหนดของกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โครงการพัฒนามาตรฐานและมาตรการที่เชื่อถือได้เพื่อเร่งกระบวนการอนุมัติแบบดิจิทัล โครงการยกระดับความเชื่อมั่นเพื่อแก้ปัญหาข้อกึ่งที่ส่งผลกระทบต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และโครงการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืน

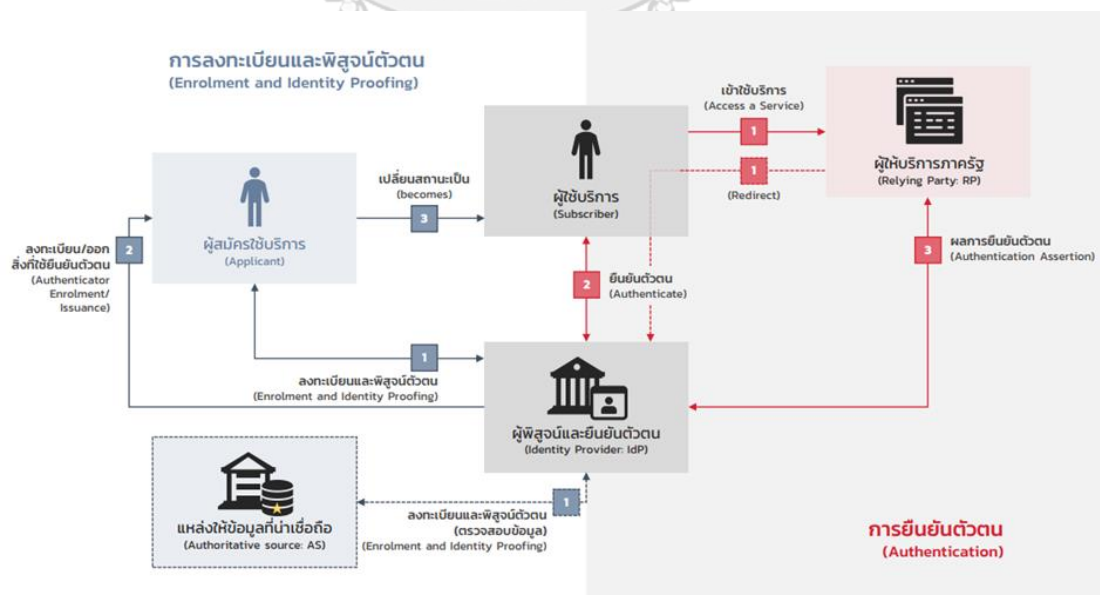
2.5 ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน

การให้บริการภาครัฐตามแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล ได้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชนในหลากหลายรูปแบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และยกระดับการให้บริการภาครัฐที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง บริการภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ลดขั้นตอนการดำเนินการ ลดภาระของประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ยกย่องการบริการสาธารณะภาครัฐที่มีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนภายใต้แนวคิด “ที่เดียว ทันใจ ทั่วไทย ทุกเวลา ทั่วถึง และเท่าเทียม” ที่เป็นหลักการสำคัญของการสร้าง e-Government ซึ่งเป็นการส่งมอบบริการของภาครัฐสู่ประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ทำให้ประชาชนได้รับประสบการณ์ที่สะดวก รวดเร็ว และน่าประทับใจ ในการติดต่อราชการ ตัวอย่าง เช่น การให้บริการยื่นแบบภาษีและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประชาชนสามารถยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Passport การยื่นสมัครสอบคัดเลือกเข้าทำงานทางอินเทอร์เน็ต การสมัครสอบภาค ก. ของสำนักงาน ก.พ. ผ่านทางเว็บไซต์ การจัดทำบัตรประชาชนในรูปแบบบัตรสมาร์ทการ์ดของกรมการปกครองโดยประชาชนสามารถนำบัตรประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดไปใช้ในการทำธุรกรรมภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้ลด

การใช้สำเนาบัตรประชาชน ลดการเรียกสำเนาจากประชาชนอันเป็นการช่วยลดภาระแก่ประชาชน ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน หน่วยงานภาครัฐยังสามารถตรวจสอบข้อมูลของประชาชนที่จัดเก็บไว้ในบัตร ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนเกิดการบูรณาการด้านข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชนการออกบัตรประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดให้แก่ประชาชน ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎรในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมภาครัฐได้แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวหรือที่เรียกว่า One Stop Service

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐอีกรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลหรือดิจิทัลไอดี ซึ่งถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการเชื่อมต่อการยืนยันตัวตนจากทุกภาคส่วนเข้ามาไว้ด้วยกัน ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ได้ให้ความหมายของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนว่าเป็นกระบวนการพิสูจน์และยืนยันความถูกต้องของบุคคล ส่วนระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล หมายถึงเครือข่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบุคคลใด ๆ หรือหน่วยงานของรัฐเพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนและการทำธุรกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน โดยกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การลงทะเบียนและพิสูจน์ตัวตนและการยืนยันตัวตน ดังแสดงในรูปที่ 12

รูปที่ 12 แบบจำลองดิจิทัลไอดี



ที่มา: การประชุมรับฟังความคิดเห็นเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐสำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563b ,น.14)

ประเทศไทยได้มีการนำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลโดยมีการจัดทำโครงการความร่วมมือสู่การพิสูจน์และยืนยันตัวตนดิจิทัลของประเทศไทย หรือ National Digital ID (NDID) ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างกลุ่มธนาคารนำร่อง กลุ่มบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการลงทุน บริษัทประกันชีวิต บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และบริษัท เนชั่นแนลดิจิทัล ไอดี จำกัด โดย NDID เป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ที่ถูกออกแบบมาเพื่อเชื่อมต่อการยืนยันตัวตนจากทุกภาคส่วนเข้ามาไว้ด้วยกันในระบบออนไลน์ โดยไม่จำเป็นที่บุคคลจะต้องเดินทางไปยืนยันตัวด้วยตนเอง ทำให้เกิดความสะดวก ลดปัญหาการปลอมแปลงเอกสารหรือหลอกลวงจากการทำธุรกรรมต่างๆ และลดขั้นตอนต่างๆ ในการทำธุรกรรมของภาคเอกชนและประชาชน เช่น การเปิดบัญชีธนาคาร หากมีบัญชีธนาคารแห่งใดก็ได้อยู่แล้ว เพียงสมัครเข้าโครงการ NDID จะสามารถเปิดบัญชีธนาคารแห่งอื่นๆ ได้ผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของธนาคารที่ต้องการสมัคร เป็นต้น

2.6 ประเทศที่ประสบความสำเร็จในการใช้ดิจิทัลไอดี

จากที่กล่าวมาแล้วว่า ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อการยืนยันตัวตนจากทุกภาคส่วนเข้ามาไว้ด้วยกันบนโลกดิจิทัล โดยไม่จำเป็นที่บุคคลนั้นจะต้องเดินทางมายืนยันตัวตนด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างประเทศที่ประสบความสำเร็จในการใช้ Digital ID มาเป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาวิจัย ดังนี้

2.6.1 สาธารณรัฐเอสโตเนีย

สาธารณรัฐเอสโตเนีย เป็นประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป มีประชากรประมาณ 1.3 ล้านคน เดิมเป็นประเทศที่ถูกครอบครองโดยสหภาพโซเวียต ก่อนที่จะแยกตัวออกมา ในปี พ.ศ. 2537 เมื่อสหภาพโซเวียตล่มสลาย จัดการปกครองด้วยระบอบสาธารณรัฐประชาธิปไตยแบบรัฐสภา มีประธานาธิบดีเป็นประมุข และมีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็นเทศมณฑลจำนวน 15 เทศมณฑล โดยมีเทศมณฑลทาลลินน์เป็นเมืองหลวง

พัฒนาการความก้าวหน้าทางดิจิทัลของเอสโตเนียเริ่มจากการดำเนินแผนยุทธศาสตร์การปฏิวัติอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Revolution ที่เป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาบูรณาการและประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ในปี พ.ศ. 2539 รัฐบาลได้มีนโยบายที่จะส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศ ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 รัฐบาลได้ประกาศให้

การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนเป็นประเทศแรกของโลก รัฐบาลเอสโตเนีย ได้นำแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government ที่เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในงานบริการของภาครัฐมาใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้ออกบัตรประจำตัวประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดหรือ e-identification (e-ID) ให้แก่ประชาชน ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป เพื่อให้ประชาชนนำไปใช้เป็นหลักฐานในการยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรม กับภาครัฐและภาคเอกชน และรัฐบาลได้พัฒนารูปแบบดิจิทัลไอดีเพิ่มเติมจากสมาร์ทการ์ดมาใช้ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือที่เรียกว่า Mobile ID และสมาร์ทโฟนหรือ Smart ID เป็นสิ่งที่ใช้ยืนยัน ตัวตนร่วมกับสมาร์ทการ์ด ปัจจุบัน การให้บริการของรัฐเป็นบริการในรูปแบบดิจิทัลและออนไลน์ คิดเป็น 99% ของการบริการภาครัฐทั้งหมดโดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยงานเพื่อดำเนินการ ด้วยตัวเอง ยกเว้น การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ บริการภาครัฐ ในรูปแบบดิจิทัลและออนไลน์ที่สำคัญได้แก่ การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งออนไลน์ (I-Voting) การจดทะเบียนนิติบุคคล (e-Business Register) การยืนยันการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบดิจิทัล (Digital Banking) การตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวทางการแพทย์และประวัติการรักษาพยาบาล (e-Health and e-Prescription) การเสียภาษีผ่านระบบออนไลน์ โดยประชาชนไม่ต้องกรอกข้อมูล เพียงแค่ตรวจสอบข้อมูลก่อนยืนยันการเสียภาษี ต่อมาในปี 2557 รัฐบาลเอสโตเนียยังได้จัดทำ โครงการ e-Residency เป็นรูปแบบแนวคิดพลเมืองดิจิทัล ที่เปิดโอกาสให้ผู้คนทั่วโลกสมัครเป็น พลเมืองดิจิทัลของประเทศเอสโตเนียได้ โดยกระบวนการสมัครทุกขั้นตอนดำเนินการผ่านระบบ ออนไลน์ทั้งหมด ผู้ผ่านการอนุมัติเป็น e-Resident แล้วก็จะสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลทั้งหมด ของเอสโตเนียได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนในโลก ซึ่งมีบุคคลสำคัญของโลกสมัครเข้าเป็นพลเมืองดิจิทัล ของเอสโตเนีย ได้แก่ นางอังเกลา แมร์เคิล อดีตนายกรัฐมนตรีเยอรมัน และนายชินโซะ อาเบะ อดีตนายกรัฐมนตรีญี่ปุ่น

2.6.2 สาธารณรัฐอินเดีย

สาธารณรัฐอินเดีย เป็นประเทศที่ตั้งอยู่ในทวีปเอเชียใต้ มีประชากรมากเป็นอันดับสอง ของโลกรองจากสาธารณรัฐประชาชนจีน มีภาษาทางการถึง 22 ภาษา และภาษาท้องถิ่นอีกกว่า 600 ภาษา มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเช่นเดียวกับประเทศไทย จุดเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลเข้ามาใช้ในการจัดบริการสาธารณะมาจากการที่ในอดีตประชากรมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นบุคคล ที่ไม่มีข้อมูลในระบบภาครัฐ ไม่มีแม้แต่เอกสารที่ใช้ระบุตัวตน ทำให้ไม่สามารถระบุตัวตนของประชากร ในประเทศได้ ส่งผลให้ภาครัฐไม่สามารถส่งมอบบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะประชากร

ในถิ่นธุรกันดาร และยังทำให้ภาครัฐไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ รัฐบาลอินเดียจึงมีแนวคิดที่จะสร้างระบบที่ทำให้ประชาชนสามารถพิสูจน์ความมีตัวตนด้วยการใช้ดิจิทัลไอดี นำมาสู่การจัดทำโครงการ Unique Identification Authority of India หรือ UIDAI ในปี 2552 โดยให้ประชาชนสมัครใช้ดิจิทัลไอดี และได้พัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านแพลตฟอร์ม ที่เรียกว่า ADHAAR ที่สามารถรองรับความหลากหลายของประชากรในประเทศและการบริหารจัดการข้อมูลของประชากร ระบบ AADHAR เป็นการระบุตัวตนแบบดิจิทัลโดยการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ชื่อจริง ที่อยู่ เพศ อีเมล รูปถ่ายใบหน้า ลายนิ้วมือ ม่านตา และได้กำหนดเลขประจำตัวดิจิทัล 12 หลัก ประชาชนสามารถนำดิจิทัลไอดีที่ได้ลงทะเบียนไว้มาใช้ในการเข้าถึงบริการภาครัฐ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลสามารถจัดบริการสาธารณะและส่งมอบความช่วยเหลือไปถึงประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การเบิกเงินสวัสดิการจากภาครัฐ บริการด้านสาธารณสุข การจัดสรรทุนการศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ผลจากการใช้ดิจิทัลไอดีทำให้สามารถลดปริมาณการใช้เอกสารในการทำธุรกรรม เพราะใช้แค่เลขประจำตัวดิจิทัลเท่านั้น และยังทำให้ภาครัฐประหยัดค่าใช้จ่ายและลดการทุจริตคอร์ปชั่น

2.6.3 สาธารณรัฐสิงคโปร์

สาธารณรัฐสิงคโปร์ เป็นเกาะขนาดเล็ก ตั้งอยู่ในทวีปเอเชีย เป็นประเทศในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน ปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา มีภาษาราชการถึง 4 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ จีนกลาง มาเลย์ และทมิฬ สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของประชากรในประเทศ

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการภาครัฐของสิงคโปร์ ในรูปแบบบริการ Singapore Personal Access หรือที่เรียกว่า SingPass เป็นดิจิทัลไอดี ซึ่งเริ่มให้บริการตั้งแต่ปี 2546 เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการออนไลน์ของรัฐ โดยในช่วงแรกได้ใช้ Username ร่วมกับ Password และรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว หรือ OTP ในการยืนยันตัวตนของประชาชน และในปี 2563 ได้ขยายบริการดิจิทัลไอดีให้รองรับการให้บริการกับนิติบุคคลในรูปแบบที่เรียกว่า CorpPass ภายใต้เป้าหมาย “One Digital ID, Any Digital Service” ได้พัฒนาการให้บริการดิจิทัลไอดีให้สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้จัดให้มีระบบที่เรียกว่า Myinfo เป็นบริการฐานข้อมูลประชาชนที่หน่วยงานรัฐจัดเก็บ โดยประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของตนเมื่อจำเป็นต้องกรอกคำร้องหรือแบบฟอร์มดิจิทัลเพื่อขอรับบริการจากภาครัฐ ก็เพียงแค่ให้คำยินยอมให้ระบบดึงข้อมูลจากระบบ Myinfo มาให้โดยอัตโนมัติโดยไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

รัฐบาลสิงคโปร์ได้ใช้กลยุทธ์ Business to Business to Customer หรือ B2B2C เป็นยุทธศาสตร์ที่ทำให้เกิดธุรกรรมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน ผ่านการเชื่อมโยงการเข้าถึงข้อมูลด้วยดิจิทัลไอดี เมื่อประชาชนทำการยืนยันตัวตนด้วยดิจิทัลไอดีก็สามารถใช้บริการภาคธุรกิจได้ทันที รัฐบาลทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก หรือ facilitator โดยรัฐสร้างโครงสร้างบริการด้านดิจิทัลพื้นฐานให้ภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนสามารถพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อยืนยันตัวตนผ่านดิจิทัลไอดี นอกจากนี้ รัฐบาลสิงคโปร์ยังได้นำระบบยืนยันตัวตนผ่านใบหน้า (facial verification) เชื่อมต่อกับ SingPass มาใช้เพื่อขับเคลื่อนประเทศสิงคโปร์ไปสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล (digital economy) อย่างแท้จริง

2.7 แนวคิดการประเมินแบบ CIPP Model

การประเมิน (Evaluation) เป็นขั้นตอนสำคัญของการดำเนินโครงการเพื่อตรวจสอบว่าโครงการนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นกระบวนการที่ใช้วัดความสำเร็จของโครงการ และยังทำให้ผู้ดำเนินโครงการทราบจุดแข็งหรือจุดอ่อนในการดำเนินการ สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงในการดำเนินงานต่อไปได้ โดยทศพร ศิริสัมพันธ์ (2563) กล่าวว่า การประเมินผลนโยบายเป็นการสอบทานหรือตรวจสอบถึงประสิทธิผล (Effectiveness) หรือผลสัมฤทธิ์ (Results) และครอบคลุมถึงประสิทธิภาพ (efficiency) และความคุ้มค่า (Value for money) โดยรูปแบบการประเมินผลนโยบาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

- 1) Policy Monitoring การกำกับติดตามนโยบาย เป็นการประเมินผลนโยบาย ในขณะที่กำลังมีการดำเนินงานหรือปฏิบัติตามนโยบายอยู่ เป็นการติดตามการใช้ทรัพยากร (input) การดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการงาน (process) และผลผลิตที่เกิดขึ้น (output)
- 2) Efficiency measurement เป็นการวัดประสิทธิภาพ เปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายและผลผลิตที่ได้รับ การวัดความคุ้มค่า
- 3) Effectiveness evaluation เป็นการตรวจสอบว่าได้ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ เกิดผลข้างเคียงหรือผลกระทบที่ไม่ตั้งใจหรือไม่ อย่างไร โดยปกติ การวัดประสิทธิผลมักจะดำเนินการเมื่อนโยบายนั้นสิ้นสุดลงหรือดำเนินการผ่านไประยะหนึ่งแล้ว

การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เมื่อมีการจัดทำโครงการ ผู้คิดโครงการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเกิดขึ้นของโครงการ จำเป็นต้องประเมินผลว่า หลังจากดำเนินโครงการไปแล้ว เกิดผลอย่างไรบ้าง ทำให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปสู่การพัฒนาโครงการ เพื่อให้การบริหารจัดการโครงการประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) เป็นการศึกษาการดำเนินโครงการในระยะนำร่อง เป็นการนำโครงการไปใช้ในระยะแรก โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อสร้างต้นแบบและนวัตกรรมใหม่ในการ พิสูจน์และยืนยันตัวตนของประเทศ รองรับการใช้งานบริการภาครัฐ ในระยะแรกได้กำหนดเป้าหมาย ผู้ใช้งานจำนวน 1000,000 คนจากทั่วประเทศ โดยนำร่องกับงานบริการระบบการจองคิวขอรับ บริการงานทะเบียนล่วงหน้า (Queue Online) และการตรวจสอบข้อมูลของตนเองที่หน่วยงานของรัฐ จัดเก็บ ทั้งนี้ กรมการปกครองได้กำหนดแผนการดำเนินโครงการในระยะถัดไป ที่จะขยายผลไปยัง งานบริการอื่น ๆ ของภาครัฐ รวมทั้งการนำไปใช้กับงานบริการของภาคเอกชน การศึกษาผลการ ดำเนินโครงการจึงมีความสำคัญที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารโครงการ ในการที่จะ พัฒนาปรับปรุงการดำเนินโครงการในระยะถัดไป เพื่อให้ประสบความสำเร็จสูงสุด ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ ตัวแบบการประเมินโครงการแบบ CIPP เนื่องจากเป็นตัวอย่างการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ครอบคลุมองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการทั้งหมด เป็นการประเมินอย่างเป็นระบบ สามารถดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารโครงการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาประกอบการตัดสินใจ ของผู้บริหารโครงการในการกำหนดทางเลือกใหม่ ๆ หรือการวางแผนการดำเนินโครงการ ในระยะต่อไป

วิธีการประเมินแบบ CIPP Model ของ Daniel Stufflebeam (2007) เป็นรูปแบบ หนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการประเมินโครงการ โดยกำหนดมิติการประเมินออกเป็น 4 ด้านตามตัวอักษร ภาษาอังกฤษตัวแรก ได้แก่

1) การประเมินบริบท (Context Evaluation) เป็นการประเมินความต้องการ ของบุคคลหรือหน่วยงาน แรงกดดันทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมที่นำไปสู่การกำหนดทิศทาง และวัตถุประสงค์ของโครงการ เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องกำหนดนโยบายหรือโครงการโดยการประเมิน สภาพแวดล้อมนั้น รัตนะ บัวสนธ์ (2556) ได้กล่าวว่า สามารถทำได้ทั้งก่อน ระหว่างหรือหลังการ ดำเนินโครงการ หากเป็นการประเมินบริบทก่อนการดำเนินโครงการ จะเป็นการประเมินเพื่อที่จะ จัดลำดับความสำคัญและกำหนดเป้าหมายสำหรับโครงการ แต่ถ้าเป็นการประเมินบริบทระหว่าง หรือหลังการดำเนินโครงการ มักจะดำเนินการและจัดทำรายงานการประเมินบริบทควบรวมไปกับการ

ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต การประเมินสถานะแวดล้อมเป็นการตอบคำถามว่า โครงการสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของโครงการชัดเจนเหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรหรือนโยบายภาครัฐหรือไม่ และเป็น โครงการที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติหรือไม่

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) เป็นการประเมินปัจจัยหรือทรัพยากร ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ ว่าต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้างที่จะทำให้โครงการนี้ดำเนินการได้สำเร็จ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา เทคโนโลยี เป็นต้น นอกจากนี้ ยังเป็นการพิจารณาว่าทรัพยากร ที่ใช้ในการดำเนินโครงการนั้น มีความพร้อมและเพียงพอ หรือไม่ ซึ่งเป็นการพิจารณาทั้งในเชิง ปริมาณและคุณภาพ โดยกาญจนา วัฒนสุนทร (2551) ได้กล่าวว่า เป็นการประเมินความพร้อม ของทรัพยากรต่าง ๆ ก่อนเริ่มโครงการ การประเมินปัจจัยนำเข้าจะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรซึ่งเป็นการเลือกแผนการจัดโครงการที่เหมาะสมที่สุดและเป็นการ ตอบคำถามว่าปัจจัยใดบ้างที่ต้องการในการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด ปัจจัยใดบ้างที่มีอยู่แล้วและปัจจัย ใดบ้างที่ต้องหามาเพิ่มเติม กิจกรรมใดบ้างหรือวิธีการที่กำหนดไว้มีความเป็นไปได้หรือเหมาะสมเพียงใด กิจกรรมใดบ้างที่ต้องกำหนดขึ้นเพื่อให้การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จ ระยะเวลาเท่าใด ที่ต้องการในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินในระหว่าง การดำเนินโครงการ หรือการประเมินในเชิงความก้าวหน้าของโครงการ โดยเป็นการตรวจสอบว่า การดำเนินโครงการเป็นไปตามขั้นตอนที่ออกแบบไว้หรือไม่ เป็นการค้นหาข้อบกพร่อง จุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินโครงการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง เป็นการตอบคำถามว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนหรือไม่ กิจกรรมใดทำได้หรือทำไม่ได้ เพราะเหตุใด ข้อมูลที่ได้จากการ ประเมินกระบวนการจะช่วยให้การตัดสินใจนำโครงการไปปฏิบัติและกับการปรับปรุงโครงการ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น กับวัตถุประสงค์ของโครงการ ค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการว่าเป็นไปตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ โดยอาจรวมถึงการพิจารณาผลลัพธ์ (outcome) และผลกระทบ (Impact) ทั้งด้านบวกและลบด้วยก็ได้ การประเมินผลผลิตเป็นการประเมินผลภายหลังโครงการสิ้นสุดลง เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ ทำให้ทราบว่าจะดำเนินโครงการต่อไป หรือควรปรับปรุง ขยาย หรือยกเลิกโครงการ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2559) กล่าวว่า การใช้ตัวแบบ CIPP ในการประเมินจะทำให้ได้สารสนเทศแบบสะสม โดยการตัดสินใจหลังจากที่มีการประเมินสภาพแวดล้อม จะเป็นแนวทางสำหรับการประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต นอกจากนี้ ยังได้กล่าวว่า การประเมินแบบ CIPP ทั้ง 4 ด้าน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

1) ระยะก่อนเริ่มดำเนินโครงการ เป็นการประเมินสภาวะแวดล้อม (Context) เพื่อตรวจสอบความต้องการเพื่อกำหนดโครงการ และการประเมินปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นการประเมินความพร้อมด้านทรัพยากร ซึ่งการประเมินทั้ง 2 ด้านจะนำไปสู่การเขียนโครงการเพื่อขออนุมัติ

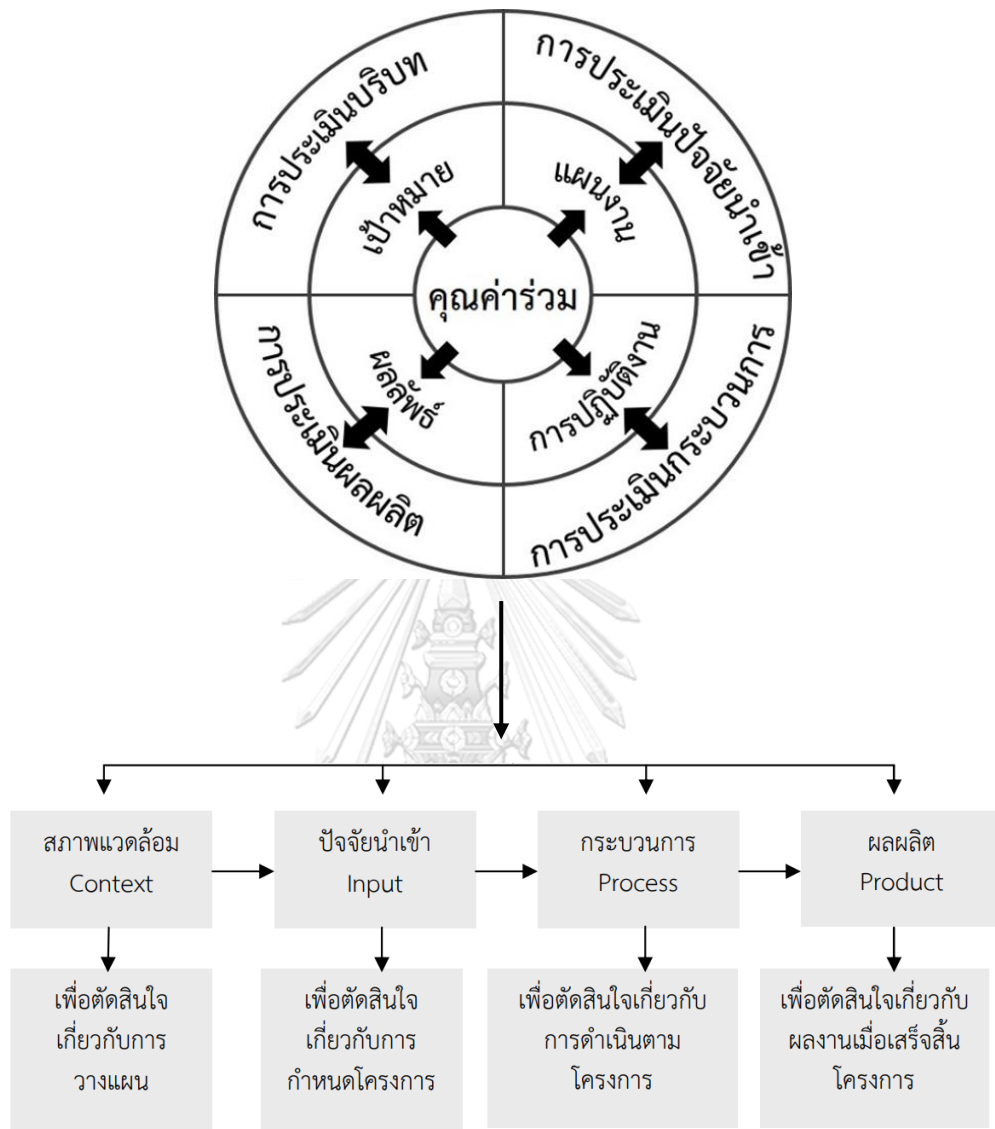
2) ระหว่างดำเนินโครงการ เป็นการประเมินกระบวนการ (Process) เป็นการประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ

3) หลังสิ้นสุดโครงการ เป็นการประเมินผลผลิตของโครงการ (Product)

นอกจากนี้ ผลจากการประเมินแบบ CIPP ทั้ง 4 ด้าน จะนำมาสู่การตัดสินใจ 4 ลักษณะ ได้แก่ การตัดสินใจเพื่อการวางแผน การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ และการตัดสินใจเพื่อทบทวนการดำเนินโครงการ ดังแสดงได้ในรูปที่ 13



รูปที่ 13 ความสัมพันธ์ของการประเมินและประเภทการตัดสินใจตามตัวแบบ CIPP

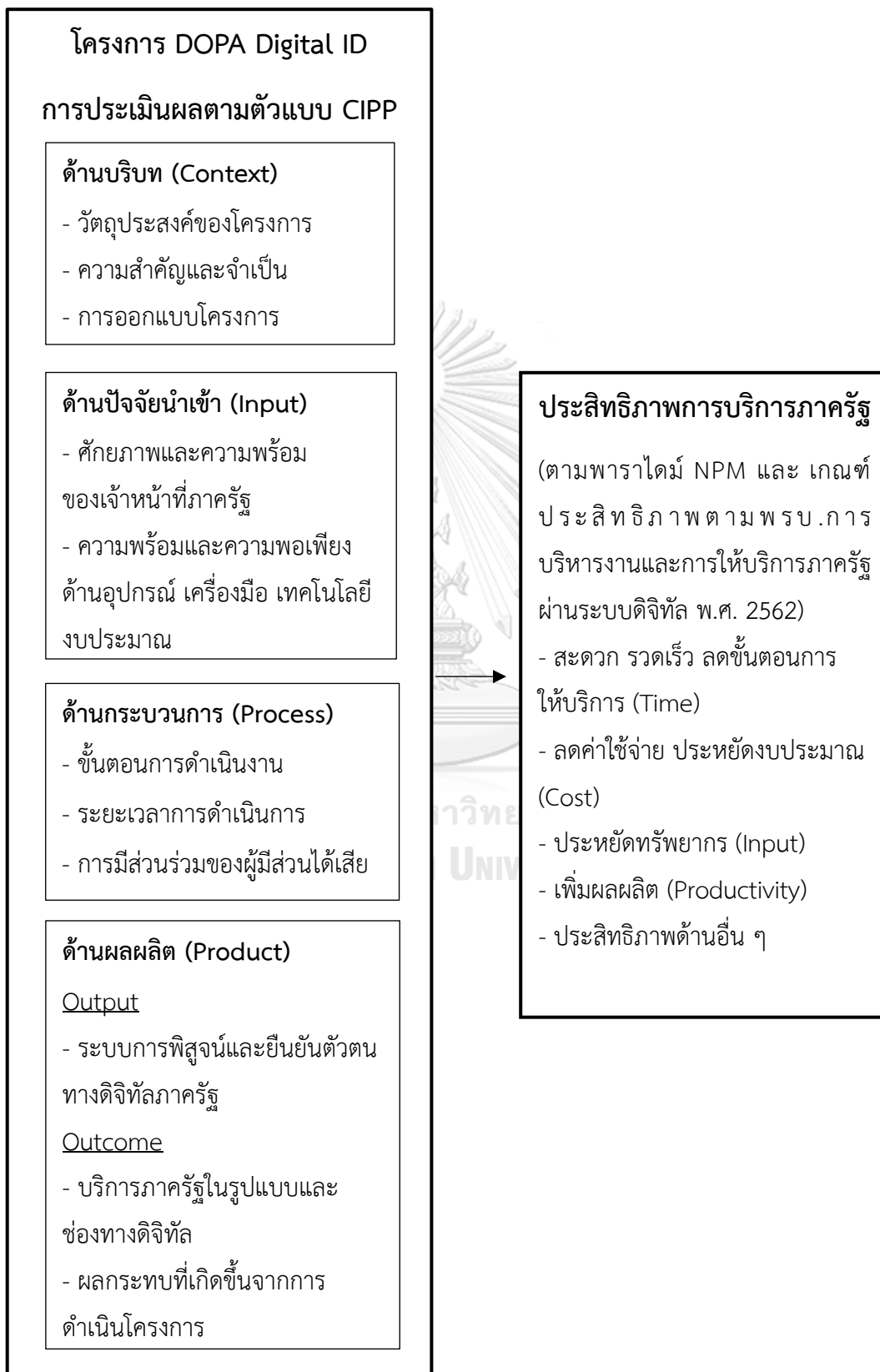


ที่มา: ปรับจากโครงสร้างของการประเมินตามรูปแบบซิป (สมจิต แก้วแสงขวัญ, 2545)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในหัวข้อวิจัย เรื่อง การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ทั้งแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานและการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ นำมาสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่การให้บริการภาครัฐอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Service บริการออนไลน์ภาครัฐผ่านอินเทอร์เน็ต และเปลี่ยนผ่านมาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่เป็นการต่อยอด

การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งมอบบริการภาครัฐให้แก่ประชาชน ประกอบกับการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นนำมาสู่ชีวิตวิถีใหม่หรือ New Normal ทำให้การให้บริการภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการในการส่งมอบบริการสาธารณะด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้มากยิ่งขึ้น และเป็นตัวเร่งให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล โดยพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล โดยมีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการเข้าถึงของประชาชน ด้วยเหตุที่กล่าวมานี้ กรมการปกครอง จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของประชาชนในรูปแบบดิจิทัลที่จะนำมาใช้ทำธุรกรรมกับภาครัฐและเอกชน ซึ่งการดำเนินโครงการในระยะแรกได้ใช้กับงานบริการภาครัฐโดยมีหน่วยงานนำร่องที่ได้นำไปใช้ในการบริการประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐโดยได้กำหนดคำถามการวิจัยว่า การนำโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ไปใช้ในหน่วยงานนำร่องก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการหรือไม่ อย่างไร และได้กำหนดกรอบแนวคิดโดยใช้ตัวแบบ CIPP Model ในการประเมินการดำเนินโครงการทั้งระบบ รวมถึงได้ใช้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มาประกอบกันเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐจากการนำโครงการดังกล่าวไปใช้

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาหัวข้อ “การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA Digital ID) เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการ แนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA Digital ID) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการวิจัยทางเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 แหล่งที่มาของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยทางเอกสาร (Documentary Research) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ในระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ตลอดจนยุทธศาสตร์ แผนงานหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐแบบดิจิทัลของหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) และสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) บุคลากรทั้งในระดับบริหารและระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน 5 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษา โดยเป็นการศึกษาในระดับหน่วยงานทั้งหน่วยงานในระดับนโยบาย ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยงานที่นำโครงการไปใช้ ได้แก่ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้นำโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ไปใช้ในการให้บริการระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) และระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อประชาชน (Citizen Portal) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ในการให้บริการระบบลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการและการขอเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการ และสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ที่ได้นำมาใช้ในการให้บริการ ระบบการจองคิวขอรับบริการงานทะเบียน ล่วงหน้า (Queue Online) การแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ การมอบอำนาจออนไลน์ การตรวจสอบข้อมูลตนเองที่รัฐจัดเก็บ เช่น ข้อมูลการฉีดวัคซีนโควิด-19 โดยหน่วยงานทั้ง 3 หน่วยงานที่นำโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ไปใช้ในการให้บริการ ต่างมีภารกิจที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นอย่างมาก เช่น การเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขในการเลือกหน่วยบริการ การให้บริการด้านการทะเบียนราษฎร เป็นต้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) สัมภาษณ์บุคลากรของหน่วยงานทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนี้

3.2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)

1) บุคลากรระดับบริหารของหน่วยงาน เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินนโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานในขับเคลื่อนการให้บริการแบบดิจิทัลตามภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ และการนำโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) กรมการปกครองมาใช้ในการให้บริการของหน่วยงาน

2) บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีการนำโครงการนี้ไปใช้ในการให้บริการประชาชนแบบดิจิทัล ตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานในด้านประสิทธิภาพตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดหน่วยงานในการเก็บข้อมูลและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 11 คน จาก 5 หน่วยงาน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หน่วยงานและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

หน่วยงาน	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)	- บุคลากรระดับบริหาร จำนวน 1 คน
2. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	- บุคลากรระดับบริหาร จำนวน 1 คน - บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน
3. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)	- บุคลากรระดับบริหาร จำนวน 1 คน
4. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง	- บุคลากรระดับบริหาร จำนวน 2 คน - บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน
5. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	- บุคลากรระดับบริหาร จำนวน 1 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์และกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์โดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินแบบ CIPP model ของ Stufflebeam ทั้ง 4 มิติ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 ที่ต้องการทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) และใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ

ดิจิทัล พ.ศ. 2562 ประกอบกันในการกำหนดประเด็นคำถามสัมภาษณ์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 และเป็นคำถามการวิจัยในครั้งนี้

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบคำถามและกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์เชิงลึกพร้อมทั้งได้ติดต่อประสานไปยังหน่วยงานที่จะทำการเก็บข้อมูลและขอสัมภาษณ์บุคลากรของหน่วยงานนั้น ๆ จากนั้นได้แจ้งความประสงค์ในการออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์จากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อส่งถึงหน่วยงานที่จะขอสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดวันและเวลาในการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าวิจัยมาหาความสัมพันธ์และความเชื่อมโยงของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำไปสู่ความเข้าใจต่อการดำรงอยู่และการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ที่ศึกษา (ชยันต์ วรรณระฤติ, 2537 อ้างถึงใน แฉ่งน้อย ยานาวารี, 2553) โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ที่เป็น การบรรยายเนื้อหาของข้อความที่มีความเป็นระบบ มีความเป็นสภาพวัตถุวิสัยและอิงกรอบแนวคิดทฤษฎี (สุภางค์ จันทวานิช, 2559) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยใช้ตัวแบบการประเมิน CIPP ของ Stufflebeam และแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public Management) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำไปสู่การหาคำตอบของคำถามการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การประเมินผลตามตัวแบบ CIPP ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านบริบท (Context)
- 2) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)
- 3) ด้านกระบวนการ (Process)
- 4) ด้านผลผลิต (Product)

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ โดยใช้หลักการและแนวคิดด้านประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1) ประสิทธิภาพตามพาราไดม์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
- 2) ประสิทธิภาพพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งระดับบริหารและระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การประเมินผลตามตัวแบบ CIPP

4.1.1 ด้านบริบท (Context)

ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลด้านบริบทที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของโครงการ ความสำคัญและจำเป็น ตลอดจนการออกแบบโครงการ โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีรายละเอียดดังนี้

1) วัตถุประสงค์ของโครงการ

กรมการปกครอง ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล หรือ DOPA - Digital ID โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะสนับสนุนการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและน่าเชื่อถือ ประกอบกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 ส่งผลให้การบริการภาครัฐจำเป็นต้องปรับรูปแบบการให้บริการให้ตอบสนองต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในรูปแบบใหม่ หรือ New Normal ตามมาตรการป้องกันโรคที่ทางราชการกำหนด เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม หรือ Social Distancing เป็นต้น การให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์โดยมีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเป็นโครงสร้างพื้นฐานในการเข้าถึงบริการภาครัฐ ทำให้ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่หน่วยงานเพื่อพบเจ้าหน้าที่ สะท้อนจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“เราต้องการสร้างระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศ เป็นมิติใหม่ในการทำธุรกรรมภาครัฐและเอกชนที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย สนับสนุนการบริการประชาชน แนวใหม่ที่ไม่ต้องมาเผชิญหน้ากัน” – (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

“เดิมการลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการ ประชาชนจำเป็นต้องไปที่เขตหรือโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าต่างจังหวัดก็ต้องไปที่อำเภอ ซึ่งเราก็มองว่าทำอย่างไรให้การให้บริการจากภาครัฐ สะดวกต่อประชาชนมากขึ้น ดังนั้น การที่จะทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการในการลงทะเบียนหรือเปลี่ยนหน่วยบริการผ่านอุปกรณ์มือถือหรือ (Any device) ก็น่าจะช่วยเรื่องเหล่านี้สำหรับประชาชนได้ เราก็เลยทำ (Platform on mobile) เพื่อให้ประชาชนทำได้ แต่พอจะทำผ่าน (Mobile) ได้ ก็จำเป็นจะต้องมีการยืนยันตัวตน” - (ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านวัตถุประสงค์ของโครงการ สรุปได้ว่าโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง หรือ DOPA - Digital ID มีวัตถุประสงค์ที่จะให้เป็นโครงสร้างพื้นฐานในการเข้าถึงบริการภาครัฐในรูปแบบออนไลน์ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ปรับรูปแบบบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ของประชาชนหรือ New Normal ที่มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ

2) ความสำคัญและจำเป็นของโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID)

เหตุผลสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมียระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เนื่องจากปรากฏการณ์การนำบัตรประจำตัวประชาชนปลอมหรือการสวมรอยนำบัตรประจำตัวประชาชนของผู้อื่นไปใช้ในการทำธุรกรรมกับภาครัฐหรือภาคเอกชน ประกอบกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ประชาชนต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคที่ทางราชการกำหนดด้วยการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) หลีกเลี่ยงการเดินทางออกนอกบ้าน ภาครัฐจึงมีแนวคิดที่จะปรับรูปแบบการให้บริการประชาชนโดยใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อลดการเผชิญหน้า หรือ face to face ซึ่งบริการออนไลน์จำเป็นต้องมียระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคลผู้ทำธุรกรรมเพื่อให้ทราบแน่ชัดถึงตัวตนของบุคคลนั้นว่าเป็นตัวจริง อีกทั้งการจัดสรรสวัสดิการภาครัฐเพื่อช่วยเหลือเยียวยาประชาชนในช่วงวิกฤติ จำเป็นที่จะต้องมียระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการยืนยันตัวตนของประชาชน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ รวมทั้งการมีผลผูกพันทางกฎหมาย สะท้อนจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“ที่มาของ (Digital ID) ก็คือกรมการปกครองได้ออกบัตรประจำตัวประชาชนที่เป็น (Physical) เป็นตัวบัตร ปัญหาคืองานบริการภาครัฐหรือเอกชนก็ดี ทุกคนต้องเดินไปที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อไปยืนยันตัวตนว่าฉันเป็นฉันพร้อมกับบัตรประชาชน ในอดีตเป็นแบบนี้ ในระยะต่อมาพบว่ามียบัตรประชาชนปลอม มีการนำบัตรประชาชนของคนอื่นไปสวมรอยทำธุรกรรม ประกอบกับการเกิดขึ้นของโรคโควิด-19 นำมาสู่ (New normal) กรมการปกครองจึงมีแนวคิดว่าทำอะไรให้ธุรกรรมภาครัฐบางอย่างไม่ต้องไปอำเภอ สำนักทะเบียน จึงเกิดแนวคิดดิจิทัลไอดีขึ้น ในช่วงวิกฤตเกิดสวัสดิการภาครัฐเยอะมาก ทำให้ประชาชนต้องลงทะเบียนเพื่อยืนยันตัวตน เช่น แอปเป๋าตัง ก็เกิดปัญหา เราจึงมองว่าถึงเวลาแล้วที่เรา

จะต้องทำเรื่องนี้อย่างจริงจัง” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

“เวลาประชาชนมาติดต่อและทำธุรกรรมกับภาครัฐผ่านทางออนไลน์ ก็จะขึ้นอยู่กับบริการประเภทต่าง ๆ บางบริการ เช่น บริการที่เป็น (website) มาดูข้อมูลเฉย ๆ เราก็ไม่จำเป็นต้องรู้ตัวตนเลยไม่ต้องมาบอกว่าคุณเป็นใคร แต่ว่าบางบริการที่มาขอรับสิทธิประโยชน์จากภาครัฐหรือมาติดต่อกับภาครัฐแล้วเราจำเป็นต้องติดต่อกลับไป ลำพังแค่อีเมลไม่พอแล้วเพราะเราต้องพิสูจน์ยืนยันตัวตนให้ได้ว่าเขาเป็นคนคนนั้นจริง เช่น ถ้าเราต้องจ่ายคืนภาษีเราต้องให้บริการบางอย่างไปที่เป็นเฉพาะคน มันก็เลยเกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการ (Digital ID) ให้เกิดขึ้น ตรงนี้เป็นความสำคัญมากเพราะเราจะรู้ว่าเป็นบุคคลคนนั้นจริงที่ทำธุรกรรมและจะได้มีความเชื่อมั่นที่จะให้เขาสามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐได้ และสุดท้ายที่สำคัญมากคือ การมีผลผูกพันทางกฎหมาย” - (ผู้บริหารระดับสูง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล)

“(Digital ID) จริง ๆ มีมาลึกลับกันแล้ว ที่มาของปัญหา ก็คือประชาชนต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการทำธุรกรรมของภาครัฐ จำเป็นต้องใช้บัตรประชาชนแบบ (Physical) พอจะใช้บริการออนไลน์ ก็เป็นไปไม่ได้ที่บัตรประชาชนจะลอยไปถึงตัวเจ้าหน้าที่ การแสดงบัตรประชาชนผ่านหน้าจอ ก็ไม่มั่นใจว่ามีความน่าเชื่อถือได้ขนาดไหน ยิ่งช่วงโควิดยิ่งเป็นตัวเร่งที่ดี เจ้าหน้าที่ของรัฐก็ไม่อยากเจอประชาชนเช่นกัน กลัวติดโรค” - (ผู้บริหารสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ท่านที่ 1)

“ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จุดเริ่มต้นคือกระบวนการพิสูจน์ตัวตนและยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรม จำเป็นต้องทราบว่าผู้ทำธุรกรรมเป็นใคร เป็นตัวจริงหรือไม่ หรือแอบอ้าง ดังนั้นกระบวนการพิสูจน์ตัวตนและยืนยันตัวตนทางดิจิทัลจึงมีความสำคัญเพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ ดิจิทัลไอดีคือไอดีที่เราสามารถทำธุรกรรมแบบออนไลน์ได้ เป็นไอดีที่อยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้อยู่ในรูปของบัตร ไม่ได้อยู่ในกระดาษเหมือนที่เราคุ้นเคยกัน อาจจะถูกซ่อนในโทรศัพท์มือถือหรืออาจจะเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในระบบ (Server) พวกนี้คือรูปแบบของดิจิทัลไอดี” - (ผู้บริหารสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์)

นอกจากนี้ การบริการภาครัฐที่ประชาชนจำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก เสียเวลา ค่าใช้จ่าย อีกทั้งภาครัฐต้องรับภาระด้านงบประมาณและบุคลากรในการให้บริการ ซึ่งหากประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้ด้วยตนเองก็จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดงบประมาณภาครัฐได้ สะท้อนจากข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“การที่ประชาชนต้องเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน ทำให้เกิดความไม่สะดวก มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย หน่วยงานรัฐต้องรับภาระด้านบุคลากรและงบประมาณ แต่ถ้ารัฐทำให้บริการบางอย่างให้ประชาชนสามารถบริการตนเองได้ แบบ (Self-Services) ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมี (Digital ID) เป็นโครงสร้างพื้นฐาน ก็จะเป็นอีกทางเลือก และช่วยลดค่าใช้จ่ายของรัฐเอง และค่าใช้จ่ายของประชาชนด้วย” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 1)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งจากกรมการปกครองและหน่วยงานนำร่องเพื่อประเมินผลด้านบริบททั้งด้านวัตถุประสงค์ของโครงการ ที่มาและความสำคัญ สรุปได้ว่า ดิจิทัลไอดีมีความสำคัญอย่างมากต่อการเข้าถึงบริการภาครัฐในรูปแบบบริการออนไลน์ที่จำเป็นจะต้องมีกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคลผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ประกอบกับบริบทของการเกิดโรคโควิด-19 ที่เป็นตัวเร่งที่สำคัญที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับรูปแบบการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ หรือ New Normal เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังหน่วยงานรัฐ ยืนยันบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อขอรับบริการ หน่วยงานภาครัฐจึงได้จัดทำบริการสาธารณะผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งดิจิทัลไอดีเป็นกุญแจสำคัญในการเข้าถึงบริการภาครัฐในรูปแบบออนไลน์

4.1.2 ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั้งในด้านศักยภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนำร่อง เพื่อเป็นการประเมินความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ทั้งในด้านของการให้บริการลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดี การแนะนำการใช้งาน การพัฒนาระบบในด้านเทคนิคและการนำไปใช้ในการให้บริการธุรกรรมภาครัฐ ตลอดจน ความพร้อม และความพอใจด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ โดยผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

4.1.2.1 ศักยภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงศักยภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ทั้งในส่วนของบุคลากรที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย ผู้รับผิดชอบโครงการ ตลอดจน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการลงทะเบียนการใช้งานดิจิทัลไอดี เพื่อประเมินผลด้านความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน โดยผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการลงทะเบียนใช้งานดิจิทัลไอดี

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากกรมการปกครองทั้งในระดับบริหารและระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่ของกรมการปกครองมีความพร้อมในการให้บริการลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดี โดยให้เหตุผลว่า ขั้นตอนการลงทะเบียนไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าขั้นตอนการออกบัตรประจำตัวประชาชนแบบปกติ กรมการปกครองยังไม่ได้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ได้มีหนังสือสั่งการชักซ้อมแนวทางการปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน ดังสะท้อนจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“บุคลากรของกรมการปกครองที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความความรู้ความเข้าใจ ในการออกดิจิทัลไอดีให้แก่ประชาชนผู้มาขอใช้บริการเป็นอย่างดี เนื่องจาก กระบวนการในการทำดิจิทัลไอดีไม่ได้มีความยุ่งยากซับซ้อนมากนัก และกรมการปกครองก็ได้มีหนังสือสั่งการพร้อมทั้งทำ (Script) เพื่อชักซ้อมแนวทางในการปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอจึงมั่นใจได้ว่า

บุคลากรของเรามีความพร้อมและมีศักยภาพที่เพียงพอในการให้บริการออก (Digital ID) ให้แก่ประชาชนและเราก็จะพัฒนาบุคลากรของเราอย่างต่อเนื่อง” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 1)

“เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอมีความเชี่ยวชาญในการออกบัตรประจำตัวประชาชนอยู่แล้ว มีความรู้ความเข้าใจ มีศักยภาพและความพร้อมที่จะให้บริการ และขั้นตอนกระบวนการในการออกดิจิทัลไอดีง่ายกว่าการออกบัตรประจำตัวประชาชนอีก” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

“เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอดิจิทัลไอดีได้อยู่แล้ว เพราะขั้นตอนการลงทะเบียนออกดิจิทัลไอดีก็ไม่ได้ยุ่งยากซับซ้อน ที่ผ่านมายังไม่เคยมีการทรนหรือจัดอบรม แต่ตอนติดตั้งระบบในตอนแรก ช่างดูแลระบบจะบอกว่าจะต้องทำ ยังไงบ้าง” - (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียน กรมการปกครอง)

2) ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการใช้งานดิจิทัลไอดี

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระดับผู้บริหารของกรมการปกครอง ได้ให้ข้อมูลว่ากรมการปกครอง มีหนังสือสั่งการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียนลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดี ศึกษาและทำความเข้าใจระบบการใช้งานดิจิทัลไอดี จะได้สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้ ดังสะท้อนจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“เรามีหนังสือสั่งการแจ้งแนวทางให้สำนักทะเบียนทราบ และได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติลงทะเบียนใช้ดิจิทัลไอดี ให้เจ้าหน้าที่รู้จักระบบ และใช้งานให้เป็น จะได้สามารถแนะนำประชาชนได้ ที่ผ่านมายังไม่มีคอมเมนต์ว่าเจ้าหน้าที่ของเราใช้งานไม่เป็น” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

“พอเข้าใจว่า ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของกรมการปกครอง หรือ (DOPA Digital ID) เป็นระบบที่มีเพื่อรองรับการพัฒนาระบบไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านทางออนไลน์และพิสูจน์ยืนยันตัวตนของประชาชน กรมการปกครอง ได้มีหนังสือสั่งการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันนี้และทดลองใช้ รวมถึงได้แจ้งเจ้าหน้าที่ถึงแนวทางการปฏิบัติเมื่อมีประชาชนมาลงทะเบียนพิสูจน์และยืนยันตัวตน” - (เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอ ท่านที่ 1)

อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดิจิทัลไอดีให้มากขึ้นทั้งในด้านการให้บริการรับลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดี การนำไปใช้งานและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการใช้ดิจิทัลไอดี ดังสะท้อนจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“เรารู้แล้วว่า (Digital ID) คืออะไร แต่เรายังไม่เคยรู้ว่าจะนำไปใช้งานอย่างไร ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ของเราเองก็อาจจะยังไม่ค่อยเข้าใจว่า (Digital ID) ที่เราพูดถึงกันเป็นอย่างไร เอาไปใช้ทำอะไรได้บ้าง มีประโยชน์อย่างไร บุคลากรของเราต้องเรียนรู้และเข้าใจให้มากกว่านี้” - (เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

“เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการรับลงทะเบียนดิจิทัลไอดีได้เพราะขั้นตอนไม่ได้ยุ่งยาก แต่ก็อาจจะยังไม่ทราบว่าพอลงทะเบียน (Digital ID) แล้วจะสามารถนำไปใช้งานต่ออย่างไร ไปใช้กับหน่วยงานไหนได้บ้าง” - (เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอ ท่านที่ 2)

“กรมการปกครอง น่าจะต้องมีการจัดเทรนบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั่วประเทศ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องดิจิทัลไอดี ปัญหาที่พบคือประชาชนไปติดต่อที่เขต เจ้าหน้าที่เขตอาจยังไม่ทราบเรื่องนี้ไม่รู้จักว่า (D.DOPA) คืออะไร จะมีน้อยคนมากที่จะรู้จัก” - (ผู้บริหารระดับสูงสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล)

“ในอนาคตบริการภาครัฐจะทยอยเข้ามาเชื่อมโยงกับ (D.DOPA) มากขึ้น เจ้าหน้าที่เขต บางเขตก็ยังคง เจ้าหน้าที่เขตต้องมีความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชน เรื่องคน สำคัญไม่ใช่แค่ทำแอป แต่คนที่เขตที่เป็นเจ้าหน้าที่พิสูจน์ตัวตนต้องเข้าใจกระบวนการ พิสูจน์ตัวตนด้วยนี่คือความท้าทายต้องเทรนคน เทรนเจ้าหน้าที่ด้วยว่าการพิสูจน์ตัวตน ประชาชนเพื่อจะนำดิจิทัลไอดีไปใช้ต้องทำอย่างไร” - (ผู้บริหารสำนักงานพัฒนา ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์)

จากการศึกษาและเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลด้านศักยภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่รัฐ อาจสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถให้บริการลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดีให้แก่ประชาชนได้ เนื่องจากขั้นตอน กระบวนการในการลงทะเบียนไม่ได้มีความยุ่งยากซับซ้อน อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานของกรมการปกครองจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม สร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ ดิจิทัลไอดีให้มากขึ้นทั้งในด้านการนำไปใช้ ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งาน เป็นต้น หากเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับดิจิทัลไอดีเป็นอย่างดีแล้วก็จะสามารถทำหน้าที่เป็นทั้ง ผู้ให้บริการและเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ สร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะทำให้ การใช้งานดิจิทัลไอดีแพร่หลายมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันนำเข้าด้านศักยภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่รัฐ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้การขับเคลื่อนการดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จ

4.1.2.2 ความพร้อมและความพอเพียงด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และงบประมาณ

ผู้ให้สัมภาษณ์จากกรมการปกครองได้ให้ข้อมูลด้านความพร้อมและความพอเพียง ของปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการดำเนินโครงการ ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และงบประมาณ ว่า การดำเนินโครงการในระยะนำร่อง กรมการปกครองใช้อุปกรณ์เดิมที่มีอยู่ทั้งหมด ใช้เทคโนโลยีในการ พิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลตามมาตรฐานสากล เนื่องจากยังไม่ได้รับงบประมาณ จึงยังไม่ได้ จัดซื้ออุปกรณ์ที่จะใช้ในการดำเนินโครงการเพิ่มเติม เช่น เครื่องอ่านลายพิมพ์นิ้วมือ เพียงพอที่จะ สามารถรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สะท้อนจากข้อมูลที่ได้ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“การดำเนินโครงการ (DOPA - Digital ID) กรมการปกครอง ใช้อุปกรณ์เดิมทั้งหมดที่มีอยู่ที่ใช้สำหรับออกบัตรประจำตัวประชาชน เช่น เครื่องอ่านลายนิ้วมือ กล้อง เป็นต้น เราไม่ได้ซื้ออะไรเพิ่มเติม เนื่องจากเรายังไม่ได้งบประมาณ แต่ถ้าได้งบประมาณมาแล้ว ก็จะจัดซื้อเครื่องอ่านนิ้วมือเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มจุดบริการ นอกเหนือจากการทำบัตรประชาชนเป็นจุดบริการแยกออกมาต่างหากจากงานประจำ การดำเนินโครงการในระยะแรก นำร่องรองรับผู้ใช้งาน 100,000 คน ซึ่งเราสามารถรองรับได้อย่างแน่นอน เรามีจุดบริการ 1,728 จุด เทคโนโลยีที่ใช้ในการออกดิจิทัลไอดีก็เป็นไปตามมาตรฐานสากล” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

“สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เป็นองค์กรด้านไอทีอยู่แล้ว เรามีความพร้อมด้านเทคโนโลยีที่ใช้ ก็เนื่องจากกรมการปกครองเป็นหน่วยงานที่เก็บฐานข้อมูลบุคคลอัตลักษณ์บุคคลตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร การขับเคลื่อนโครงการในระยะแรก เราใช้ทรัพยากรเดิมที่มีอยู่ รองรับผู้ใช้งาน 100,000 คน” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 1)

ด้านความพร้อมและความพอเพียงของงบประมาณในการดำเนินโครงการ พบว่า กรมการปกครองไม่ได้ใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการในระยะนำร่อง เนื่องจากเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เดิมทั้งหมด อย่างไรก็ตาม กรมการปกครองได้ขอรับการจัดสรรงบประมาณจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แต่ยังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ สะท้อนจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“ตอนนี้เราติดเรื่องงบประมาณ ต้องรอในปี 2566 เพราะของงบประมาณปี 2565 ไม่ทันและที่เราคาดหวังไว้จากการของงบประมาณจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมก็ยังไม่ได้รับการพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้เรา ทำให้อาจจะไม่ได้ขยายผลการขับเคลื่อนโครงการ เพราะเดิมที่เราตั้งใจที่จะให้มี (e-signature) เวลาประชาชนยื่นเอกสารจะมีการ (sign) ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าคนนั้นเป็นคนทำ พอไม่มีงบประมาณก็เลยทำไม่ได้ ทำได้แค่พื้นฐานไปก่อน เรื่องงบประมาณจึงมีผลอย่างมากในการที่เราจะขับเคลื่อนและขยายผลโครงการ” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 1)

“ด้านงบประมาณ เรายังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ยังไม่มีงบประมาณ ดิจิทัลอยู่ที่เรื่องนี้ เรื่องเดียว ถ้าเราได้รับงบประมาณ เราก็จะเดินเครื่องเต็มที่เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถขอ ดิจิทัลไอดี และสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมกับภาครัฐและภาคเอกชนได้” - (ผู้บริหารระดับสูง ของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินโครงการ มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันในเรื่องของความพร้อม ด้านงบประมาณที่ยังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ทำให้การขับเคลื่อนและการขยายผลการดำเนิน โครงการยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มรูปแบบ สะท้อนถึงกระบวนการวางแผนการจัดหา งบประมาณในการดำเนินโครงการของกรมการปกครอง และการกระบวนการในการพิจารณาอนุมัติ งบประมาณของหน่วยงานระดับนโยบายที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรับผิดชอบในการบริหารกองทุนที่มีความล่าช้า ซึ่งให้เห็นถึงการให้ ความสำคัญต่อการดำเนินโครงการของหน่วยงานนโยบายระดับชาติ ตลอดจนการกำหนดแผนการ สรรหางบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินโครงการของกรมการปกครองที่อาจจำเป็นต้องมีการเตรียม แผนสำรองด้านงบประมาณในกรณีฉุกเฉิน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานโครงการ

การประเมินผลปัจจัยนำเข้าทั้งด้านศักยภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ความพร้อม และความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และงบประมาณของหน่วยงานนำร่อง สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีศักยภาพและความพร้อมในการให้บริการลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดี แต่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดิจิทัลไอดีให้มากขึ้น การดำเนิน โครงการในระยะนำร่อง กรมการปกครองใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่มีอยู่เดิมทั้งหมด และสามารถรองรับ ผู้ใช้งานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม กรมการปกครองยังไม่ได้มีการพิจารณาจัดสรร เงินงบประมาณจากหน่วยงานนโยบายระดับชาติ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานโครงการ ดำเนินโครงการในระยะต่อไปได้ ปัจจัยนำเข้าด้านบุคลากรและงบประมาณจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการ

4.1.3 ด้านกระบวนการ (Process)

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงขั้นตอนกระบวนการในการลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดี การประชาสัมพันธ์โครงการ การสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินโครงการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการ โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านขั้นตอนกระบวนการลงทะเบียนใช้งานดิจิทัลไอดี

การลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดีของกรมการปกครอง หรือ DOPA - Digital ID มีขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และใช้เวลาไม่นาน โดยขั้นตอนแรกเริ่มจากประชาชนจะต้องทำการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน D.DOPA ของกรมการปกครองลงในโทรศัพท์มือถือและเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สำนักทะเบียน เพื่อทำตามขั้นตอนที่กำหนด ดังสะท้อนจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“การลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดี มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก แค่ประชาชนดาวน์โหลดแอป (D.DOPA) นำบัตรมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่เสียบบัตรเข้าเครื่องอ่านบัตร สแกนนิ้วมือ แล้วก็ยืนยันตัวตนในแอปซึ่งขั้นตอนทั้งหมดใช้เวลาประมาณ 5 นาทีก็เสร็จแล้ว” - (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียน กรมการปกครอง)

“ระบบยังควบคู่กับบัตรประชาชน ในบัตรสมาร์ตการ์ดจะมีข้อมูลของประชาชน มีการเก็บลายนิ้วมือเพื่อที่จะยืนยันว่าเป็นบัตรของเรา การลงทะเบียน (D.DOPA) ประชาชนจึงต้องไปที่อำเภอ เพราะจะต้องมาสแกนลายนิ้วมือเพื่อยืนยันว่าเป็นบัตรของเขา เป็นตัวตนของเขาจริง ๆ อย่างแอปเปิ้ลก็ต้องไปยืนยันตัวตนที่ตู้เอทีเอ็ม ถ้าไม่เคยผูกบัญชีกับธนาคารกรุงไทย หรือแอปของธนาคาร (Mobile Banking) เราจะเปิดใช้งานได้ก็ต้องไปที่ธนาคารก่อน” - (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียน กรมการปกครอง)

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลว่า การลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดีที่ประชาชนจำเป็นต้องเดินทางไปสำนักทะเบียนเพื่อลงทะเบียนนั้น เป็นจุดอ่อนสำคัญที่ทำให้ประชาชนลงทะเบียนขอใช้งานน้อย เนื่องจากประชาชนอาจไม่ต้องการเดินทางออกนอกบ้าน สะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“ช่วงโควิด ประชาชนก็ไม่อยากออกจากบ้าน แต่พอจะลงทะเบียนใช้งานดิจิทัลไอดี ต้องดาวน์โหลดแอป (D.DOPA) และก็ต้องไปที่สำนักทะเบียนอำเภอ หรือไปที่เขต เขาก็เลือกที่จะไม่ไปดีกว่า” - (เจ้าหน้าที่สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

“ความเข้าใจของประชาชนสำคัญที่สุด บางทีความคาดหวังก็ไม่ถูกต้อง เช่น ถ้าเค้าบอกว่า ไม่ต้องไปเจอใครเลย ทางเอกชนก็จะถามว่า ทำไมต้องไปที่เขตอีก แต่จริง ๆ ตอนที่เราจะทำ (Mobile Application) ครั้งแรกเราจำเป็นต้องไปที่สาขานาการ ราชการพยายามจะพูดว่า ทุกอย่างเป็นออนไลน์หมดแล้ว ไม่จำเป็นต้องไปเจอหน้า แต่ (Step) แรกไม่ต่างอะไรกับ (D.DOPA) เพราะเป็น (Step) ที่สำคัญที่สุด ถ้าเกิดมันไม่ใช่ตัวคนคนนั้นขึ้นมา แล้วไปทำธุรกรรม ได้หลาย ๆ อย่าง เตือตร้อนแน่ ในขั้นตอนแรกสำหรับการ (Enrollment) สำคัญเลยคือต้องเจอตัว เราจึงต้องอธิบายให้ประชาชนเข้าใจ” - (ผู้บริหารระดับสูงสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล)

2) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการและการสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน

การประชาสัมพันธ์โครงการและการสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและมีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการ โดยการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครองและหน่วยงานนำร่องที่เข้าร่วมโครงการ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนในการสมัครใช้งานและการใช้ดิจิทัลไอดี โดยผู้ให้ข้อมูลจากกรมการปกครองและหน่วยงานนำร่อง มีมุมมองที่สอดคล้องกันว่า หากหน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมโครงการและใช้ดิจิทัลไอดีในการให้บริการประชาชน รวมทั้งประชาชนมีการใช้งานดิจิทัลไอดีมากขึ้นแล้วก็จะเป็นการประชาสัมพันธ์โครงการโดยอัตโนมัติ อย่างไรก็ตาม การประชาสัมพันธ์โครงการและการรับรู้ของประชาชนอาจจะยังไม่ทั่วถึงและมากพอ สะท้อนจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“ในขั้นตอนการดำเนินโครงการ กรมการปกครองได้ประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นคลิปสั้น ๆ แนะนำการสมัครบริการ การใช้งานเผยแพร่ผ่านทาง (Facebook) เป็นต้น นอกจากนี้ หน่วยงานอื่นก็เริ่มประชาสัมพันธ์ให้เรา เช่น กรมทรัพย์สินทางปัญญา สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น ในระยะเริ่มแรกของการดำเนินโครงการ ประชาชนอาจจะยังไม่ค่อยรู้เท่าไร แต่ระยะหลังเริ่มมีคนรับรู้มากขึ้น คนลงทะเบียนขอใช้

ดิจิทัลไอดีก็เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 1)

“ในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ คนที่จะประชาสัมพันธ์ให้เราได้ดีที่สุดก็คือหน่วยงานที่จะมาขอใช้ดิจิทัลไอดีของเรา อย่าง สปสข. มีลูกค้า 40-60 ล้านคน ก็มีช่องทางของสปสข. ในการประชาสัมพันธ์ รูปแบบหรือช่องทางการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันต่างไปจากอดีต ยิ่งถ้ามีการใช้งาน (Digital ID) อย่างเต็มรูปแบบ การประชาสัมพันธ์ก็จะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ ซึ่งปัจจุบันก็มีหน่วยงานรัฐ 16 หน่วยงานที่มาเข้าร่วมโครงการกับเรา ที่จะใช้ดิจิทัลไอดี (D.DOPA) ของกรมการปกครอง” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

“ดิจิทัลไอดีไม่ใช่เรื่องง่ายที่อยู่ ๆ คนจะใช้เป็นหลักก็ล้านคนเหมือนแอปเปิ้ลดังหรือ (LAZADA) ที่แจกคูปอง คนเลยเข้ามาใช้เยอะ ถ้าเราทำแค่ (D.DOPA) แล้วรอให้คนมาใช้มันไม่เกิด คนที่จะทำให้อิอดีเกิดได้คือ (RP) คือคนที่เป็นเจ้าของบริการ อย่างกรมสรรพากร คนที่ต้องเสียภาษีทุกปีมีตั้งกี่ล้านคน ค่าหันมาใช้แน่นอน เราต้องขับเคลื่อนแบบนี้” - (ผู้บริหารระดับสูงสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

“มีบุคลากรของ ก.พ.ร.ไปทดลองใช้ จะมาลงทะเบียน (D.DOPA) เจ้าหน้าที่ก็ไม่ว่างหรืออาจจะรู้ แต่ก็เพราะยังไม่เคยมีคนมาขอลงทะเบียนใช้งาน ก็เลยอาจจะใช้เวลานาน แสดงว่าการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ถึงแม้จะมีหนังสือสั่งการไป แต่หน่วยงานปฏิบัติอาจจะยังไม่เข้าถึงข้อมูล เจ้าหน้าที่อาจจะทราบหรือไม่ทราบนโยบาย เป็นปัญหาที่เหมือนกันเกือบจะทุกหน่วยงานที่มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ไม่ใช่แค่ (D.DOPA)” - (ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.))

3) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้บริการระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของกรมการปกครอง หรือ DOPA - Digital ID เป็นบริการทางเลือกที่ขึ้นอยู่กับความต้องการ ศักยภาพและความพร้อมของประชาชนทุกช่วงวัย ทั้งในด้านของการเข้าถึงเทคโนโลยี ทักษะด้านดิจิทัล กล่าวคือ ประชาชนทุกช่วงวัยมีทางเลือกในการเข้าถึงบริการภาครัฐ โดยหากประชาชนได้ลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดีของกรมการปกครองไว้แล้วก็จะสามารถนำไปใช้ในการเข้าถึงบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ได้ เพราะดิจิทัลไอดีเสมือนเป็นบัตรประชาชนในโลกดิจิทัลหรือจะเลือกใช้บริการยื่นบัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ ก็ยังสามารถทำได้ตามปกติขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชน สะท้อนจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“สำหรับประเด็นด้านผู้มีส่วนได้เสีย การทำดิจิทัลไอดีไม่ได้เป็นการบังคับแต่เป็นทางเลือก เพราะประชาชนกลุ่มหนึ่งยังไม่ได้เข้าถึงเทคโนโลยี ไม่มีสมาร์ทโฟน แต่คนที่มิที่เป็นเด็ก รุ่นใหม่ก็จะได้รับประโยชน์อย่างมาก เพราะจะเป็นการเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบ (Self-service) ที่สามารถบริการตนเองได้หมด สามารถใช้แอปพลิเคชัน (D.DOPA) ของเราในการลงทะเบียนยืนยันตัวตนกับทุกหน่วยงานราชการ ตอนนี้มี 16 หน่วยงานที่เข้ามาร่วมโครงการกับเรา เพียงแต่หน่วยงานเหล่านี้ไม่ได้เปิดตัวแรง เพราะเราทำได้แค่ 100,000 คนในอนาคตเราก็จะแนะนำให้ประชาชนทำบัตรประชาชนทั้งแบบ (Physical) และแบบดิจิทัลที่เป็นเสมือนบัตรประชาชนในโลกดิจิทัลแล้วให้ประชาชนเลือกใช้ให้รองรับกับธุรกรรมที่จะเกิดขึ้นเรื่อย ๆ” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 1)

“มหาดไทยเรามี (Concept) อยู่อย่างหนึ่งคือ ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง คนแก่คนแก่ที่ไม่มีสมาร์ทโฟน ก็มีทางเลือกปกติ ก็ยังสามารถเดินทางไปติดต่อราชการที่อำเภอได้ตามเดิม ส่วนคน (Gen X) และ (Gen Y) ที่ใช้สมาร์ทโฟน คือกลุ่มที่คาดหวังว่าจะเป็นลูกค้าเรา” ในระยะแรกที่กำหนดเป้าหมายรองรับผู้ใช้งาน 100,000 คน เป็นการประมาณการจากศักยภาพของเราระบบ (server) ที่นำมาใช้ชั่วคราว ที่เราไม่ได้ (Quick win) หรือเปิดตัวแรง เพราะถ้าระบบรองรับไม่ได้ มันก็จะเกิดภาพลบกับเราได้” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

“(Digital Literacy) ในระดับเยาวชน วิทยาท่านน่าจะสูง แต่ว่าเราต้องทำให้คนที่มีอายุ คนวัยกลางคนขึ้นไปต้องเรียนรู้ที่จะทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ และอาจต้องมีช่องทาง สำรองไม่ใช่ปรับเป็นดิจิทัลทั้งหมดแล้วไม่มีช่องทางให้คนเหล่านั้นเข้ามาทำธุรกรรมได้ ไม่กีดกัน คนอื่นเข้ามาทำธุรกรรม ช่องทางปกติจึงต้องมีอยู่สำหรับคนที่ยังไม่มีทักษะด้านดิจิทัล ไม่ปิด โอกาสคนที่เข้าไม่ถึงการเข้าถึงต้องเท่าเทียมกันทุกช่วงวัย ทุกช่วงอายุ และทุกคนต้องมีสิทธิ์ ทำธุรกรรมได้ปกติเหมือนเดิมแต่ดิจิทัลเข้ามาช่วยให้เกิดความสะดวก ง่าย เราจะได้มีเวลาไป ให้บริการคนที่ใช้ดิจิทัลไม่เป็นไปดูแลคนเหล่านั้นแทน” - (ผู้บริหารสำนักงานพัฒนาธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์)

“สปลช. ใช้ (D.DOPA) กับ (Platform) บนมือถือ ที่ตั้งเป้าหมายไว้คือในกรณีที่ประชาชน แทนที่จะยืนยันตัวตนในการเข้ารับบริการด้วยระบบของ สปลช. ประชาชนก็สามารถที่จะ เลือดยืนยันตัวตนผ่าน (D.DOPA) ของกรมการปกครองได้ (D.DOPA) ยังเป็นทางเลือก ให้แก่ประชาชน เราไม่สามารถทำ (one size fit all) ได้ ดังนั้นจึงเป็น (option) ตามที่ ประชาชนสะดวก” - (ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังได้กล่าวถึงประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของการ ขับเคลื่อนโครงการ DOPA - Digital ID ของกรมการปกครอง โดยผู้วิจัยได้สรุปประเด็นปัญหาและ อุปสรรคได้ดังนี้

1) ตัวแสดงหลักหรือผู้ให้บริการดิจิทัลไอดี หรือ Identity Provider (IdP)

การให้บริการดิจิทัลไอดีของประเทศไทยมีผู้ให้บริการ หรือ Identity Provider ทั้งหน่วยงาน ภาครัฐและภาคเอกชน เช่น กรมการปกครอง บริษัท เนชั่นเนล ดิจิทัลไอดี จำกัด หรือ NDID เป็นต้น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นว่าหากหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไอดี จะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและช่วยลดข้อจำกัดทางด้านกฎหมายได้ ดังสะท้อนจาก คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า

“เราใช้วิธีการพิสูจน์ยืนยันตัวตน 2 แบบ เพื่อเข้าสู่บริการทางรัฐ คือ ดิจิทัลไอดีของ (NDID) กับ (D.DOPA) ของกรมการปกครอง โดยหลักแล้วกรมการปกครอง น่าจะเป็นหน่วยงานหลัก ในการทำเรื่องนี้ ภาพสุดท้ายน่าจะเป็น (Digital ID) อันเดียว ที่นำไปใช้บริการหน่วยงาน ภาครัฐได้”- (ผู้บริหารระดับสูงสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล)

“ถ้ากรมการปกครองเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไอดี ปัญหาทางกฎหมายจะน้อยมาก โดยออกกฎ ระเบียบ เพื่อบอกคุณสมบัติของดิจิทัลไอดีว่าเทียบเท่าบัตรประชาชน เชื่อว่าหน่วยงาน ทุกหน่วยงานไม่มีปัญหา แต่ถ้ากรมการปกครองยังทำดิจิทัลไอดีไม่สำเร็จ จะมีปัญหาเยอะ ขึ้นมาทันที เช่นเอกชนให้บริการดิจิทัลไอดีที่น่าเชื่อถือหรือไม่ เอกชนมีอำนาจหน้าที่ในการ ทำเรื่องนี้หรือไม่ ข้อมูลที่มาจากภาคเอกชนมีความน่าเชื่อถือเทียบเท่ากับข้อมูลที่มาจากรัฐคือกรมการปกครองหรือไม่ (best way) ที่เราจะ (go forward) คือ กรมการปกครอง ให้บริการดิจิทัลไอดี ปัญหาทุกอย่างจะจบ แต่ถ้าเอกชนจะเป็นผู้ให้บริการแบบโมเดลยุโรป เราต้องออกกฎหมายตามมาอีกเยอะเลย เอกชนจะให้บริการได้จะต้องถูกกำกับโดยใคร วิธีการกำกับดูแลจะเป็นอย่างไร ค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมคือเท่าไร หน่วยงานภาครัฐ อาจจะต้องออกกฎหมายมารองรับดิจิทัลไอดีของภาคเอกชน จะเห็นได้ว่ามีปัญหาเยอะแยะ ตามมา ดิจิทัลไอดีที่เป็นทางเลือกที่ดีที่สุด ก็คือดิจิทัลไอดีที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐที่มีความ เชื่อวชาญในเรื่องนี้มากที่สุดก็คือกรมการปกครอง” - (ผู้บริหารสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ท่านที่ 1)

2) หน่วยบริการภาครัฐ (Relying Party)

เมื่อพิจารณาถึงด้านอุปทาน (Supply side) หรือหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน หรือ Relying party ที่เข้าร่วมนำร่องโครงการโดยนำดิจิทัลไอดีของกรมการปกครองมาใช้ในการให้บริการ พบว่าหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการยังมีน้อย ส่วนในด้านอุปสงค์ของประชาชน (Demand side) ผู้ลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดีก็ยังมีจำนวนไม่มากนักเมื่อเทียบกับเป้าหมาย ที่กรมการปกครองกำหนดไว้ในระเขยนำร่อง การตอบสนองทั้งจากด้านอุปทานและอุปสงค์ที่ยังมีน้อย ส่งผลให้การใช้งานดิจิทัลไอดีของกรมการปกครองยังไม่เป็นที่แพร่หลายและมีการใช้งานในวงกว้าง มากพอที่จะเห็นผลสำเร็จที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม สะท้อนจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า

“(D.DOPA) มีผู้ใช้งานยังไม่ครบ 1 แสนคน เพราะว่าตัว (RP) ที่เข้ามาเชื่อมต่อกับ (D.DOPA) ยังมีผู้ใช้บริการน้อยอยู่คงต้องค้นหาตัว RP หรือบริการของหน่วยงานรัฐที่จะเข้ามาเชื่อมต่อให้มากขึ้นอาจจะเลือกบริการที่มี (impact) และมีผู้ใช้งานมากขึ้นเข้ามาเชื่อมต่อกับ (D.DOPA) และจะเห็น (performance) ของตัวระบบที่แท้จริงว่าสามารถรองรับได้จริงหรือไม่ มีปัญหาอะไร เพราะตอนนี้ ถ้าคนใช้น้อยก็ทำให้เราไม่เห็น (performance) ที่แท้จริงของระบบ” - (ผู้บริหารสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์)

3) ปัจจัยสนับสนุนการขับเคลื่อนและขยายผลการดำเนินโครงการ

ผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อการดำเนินโครงการ ได้แก่ งบประมาณ กฎหมายที่จะรองรับการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล การพัฒนาแอปพลิเคชันและระบบงานหลังบ้าน (Back Offices) รองรับการใช้งาน โดยสะท้อนจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“การดำเนินโครงการมีปัญหา อุปสรรคที่สำคัญ คือเรื่องงบประมาณที่เรายังไม่ได้ นอกจากนี้กฎหมายที่เกี่ยวข้องที่จะมารองรับการทำธุรกรรมต่าง ๆ ร่างกฎกระทรวงจะ 1 ปีแล้วยังไม่ออก ทั้งที่ผ่าน ครม.ไปแล้ว ตอนนี้อยู่ที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากำลังพิจารณา” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 1)

“ปัญหาสำคัญที่เราติดอยู่ตอนนี้ ปัญหาเดียวคือ งบประมาณ ซึ่งเราก็หวังว่าจะได้รับงบประมาณโดยเร็ว เพื่อที่จะได้ขับเคลื่อนโครงการ เดินเครื่องอย่างเต็มที่ เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถขอดิจิทัลไอดีและสามารถนำไปใช้กับธุรกรรมภาครัฐและเอกชนได้” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

“ในส่วนของ สพร. (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล) แอปพลิเคชันทางรัฐจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน ถ้ามีวิธีการที่น่าเชื่อถือได้ เช่น (D.DOPA) ของกรมการปกครอง เราก็จะขยายบริการได้เร็วกว่านี้ เปิดบริการภาครัฐได้มากกว่านี้ ที่ติดอยู่คือ (scale) ของเรายังไม่ใหญ่พอ การขยาย (scale) จาก 100,000 คน

ต้องใช้งบประมาณและต้องใช้เวลาให้ประชาชนไปติดต่อเพื่อลงทะเบียน ซึ่งตอนนี้กรมการปกครองยังไม่ได้รับงบประมาณ” - (ผู้บริหารสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ท่านที่ 1)

“การพัฒนาระบบ เรายังมีปัญหาด้านเทคนิค แต่ก็ได้รับคำแนะนำจากทางสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ระบบเรายัง (on process) อยู่” - (ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)

การประเมินผลด้านกระบวนการในการดำเนินโครงการ พบว่า ยังมีปัญหาและอุปสรรคสำคัญ กล่าวคือ การที่กรมการปกครองยังไม่ได้ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการ ทำให้การขับเคลื่อนโครงการไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เกิดความล่าช้า เช่น การทำระบบ e-signature การขยายจุดให้บริการที่แยกไปจากจุดที่ให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชน การขยายจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งาน เนื่องจากประชาชนส่วนหนึ่งยังไม่ทราบว่ากรมการปกครองได้เปิดรับลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดี สะท้อนถึงการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้แก่ประชาชนที่อาจจะยังไม่ทั่วถึง และเพียงพอ การที่หน่วยงานภาครัฐยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการมากพอที่จะทำให้ผลสำเร็จของการดำเนินโครงการ ตลอดจนการออกกฎหมายที่จะรองรับการให้บริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัลที่ยังไม่มีการประกาศใช้ ทำให้บริการบางอย่างยังไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น การแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ กระบวนการในการลงทะเบียนที่ประชาชนจำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่อาจทำให้มีผู้ลงทะเบียนใช้งานจำนวนน้อย เนื่องจากประชาชนอาจไม่ต้องการเดินทางออกนอกบ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด -19

4.1.4 ด้านผลผลิต (Product)

การประเมินผลด้านผลผลิต พบว่า การส่งมอบบริการภาครัฐในรูปแบบบริการออนไลน์ จำเป็นต้องมีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลหรือดิจิทัลไอดี เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมของประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการ สะท้อนจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการ (DOPA - Digital ID) รวม 16 หน่วยงาน และมีประชาชนผู้มาลงทะเบียนขอใช้ดิจิทัลไอดีของกรมการปกครอง ผ่านแอปพลิเคชัน (D.DOPA) กว่า 4,000 คน ทางกรมการปกครองได้คาดหวังผลลัพธ์ที่จะทำให้เกิดการบริการ

แบบ (self-service) ที่ประชาชนสามารถทำได้ด้วยตนเองทั้งหมด เช่น การแจ้งย้าย
 ปลายทาง การมอบอำนาจออนไลน์” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียนกรมการ
 ปกครอง ท่านที่ 1)

“เป็นเรื่องที่ดีมาก เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีที่มีการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ข้อดีของการทำ
 (D.DOPA) คือ เวลาประชาชนไปทำบัตรประชาชน ถ้าประชาชนสามารถพิสูจน์และยืนยัน
 ตัวตนได้เลย ดาวน์โหลด (D.DOPA) เอาไว้ตั้งแต่ต้นทางเลย แปลว่าภาครัฐจะมีจุดเริ่มต้นการ
 พิสูจน์และยืนยันตัวตนจากภาครัฐด้วยกันเอง ทำให้เกิดธุรกรรมหน่วยงานรัฐที่สามารถ
 เชื่อมโยงและใช้ร่วมกันได้ เกิดเป็น (Network Effect) คือทุกหน่วยงานของภาครัฐช่วยกันใช้
 งานและมีระบบการยืนยันตัวตน สมมติ สปสข.ทำแอป หรือหน่วยงานรัฐอื่นทำแอป แล้วถ้า
 ประชาชนต้องมายืนยันตัวตนหลายแอปก็คงจะไม่เกิดผลดี ดังนั้น ในระยะยาว (D.DOPA)
 น่าจะเป็นจุดแข็งของระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของภาครัฐที่ดี และเราก็คาดหวัง
 เหมือนกันว่า สปสข.ก็มี (member) อยู่เยอะมากที่จะช่วยขับเคลื่อน (D.DOPA) สปสข.
 คาดหวังถึงผลลัพธ์หรือภาพในอนาคตคือการมี (Health Profile) รายคน เป็นข้อมูลที่มีความ
 (sensitive) การเข้าถึงข้อมูลจำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนซึ่งจำเป็นจะต้องใช้ (Digital ID)
 (D.DOPA) ของกรมการปกครองหรือค่ายใด ๆ ก็ตามที่เป็น (Digital ID) จะมีส่วนสำคัญมาก
 ในอนาคตต่อไปเราอาจจะไม่จำเป็นต้องพกบัตรประชาชน แต่ใช้ (Digital ID) นี้แหละในการ
 เข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ” - (ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)

“การขับเคลื่อนในลักษณะของการใช้งาน เราได้ทำแอปพลิเคชันทางรัฐขึ้นมาซึ่งเป็นการรวม
 พอร์ทัลสำหรับการบริการประชาชนทั้งหมด เราก็ได้นำบริการมาขึ้นบนแอป
 นำดิจิทัลไอดีมาใช้ (access) เข้าแอปทางรัฐ ในแอปทางรัฐ เราใช้วิธีการพิสูจน์ยืนยันตัวตน
 2 แบบ คือ เราพร้อมใช้ดิจิทัลไอดีของ NDID เพื่อเข้าสู่บริการทางรัฐ กับอีกทางหนึ่ง เราใช้
 (D.DOPA) ของกรมการปกครอง การใช้งานจริง ๆ เราค่อนข้างเชื่อมั่น (D.DOPA) ในระบบ
 ดิจิทัลไอดี กรมการปกครองเป็น (Authoritative Source) หรือ (AS) คือเป็นคนที่จัดเก็บ
 ข้อมูลบุคคล อัตลักษณ์บุคคลที่เชื่อถือได้ เป็นทางการของภาครัฐ” - (ผู้บริหารระดับสูง
 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล)

การศึกษาการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) โดยผลการประเมินผลตามตัวแบบซิปป์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ในด้านบริบทของประเทศไทย มีความจำเป็นที่จะต้องมียระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเพื่อเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ เป็นเครื่องมือของประชาชนในการเข้าถึงบริการสาธารณะที่มีความมั่นคง ปลอดภัย น่าเชื่อถือ

การดำเนินโครงการ จะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับศักยภาพและความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐทั้งหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินโครงการและหน่วยงานผู้เข้าร่วมโครงการ ศักยภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และงบประมาณ ทั้งหมดเป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญในการขับเคลื่อนโครงการ การดำเนินโครงการจำเป็นต้องมีการกระบวนการที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งการให้บริการลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์โครงการสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนและการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในการเข้าร่วมโครงการเพื่อร่วมกันขับเคลื่อนและขยายผล ขณะเดียวกัน การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินโครงการ ดิจิทัลไอดี เป็นบริการทางเลือกที่ขึ้นอยู่กับศักยภาพและความพร้อมของประชาชน การเข้าถึงบริการภาครัฐยังสามารถดำเนินการได้ในรูปแบบปกติตามที่ประชาชนต้องการ เกิดผลผลิตคือการมีโครงสร้างพื้นฐานของประเทศด้านการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลในการเข้าถึงบริการภาครัฐ ที่มั่นคง ปลอดภัยน่าเชื่อถือ รูปแบบการเข้าถึงบริการที่ประชาชนสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองทั้งหมด ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปหน่วยงานรัฐเพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ เกิดความสะดวก รวดเร็ว

4.2 ประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการในระยะนำร่อง เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐอันเกิดจากการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ สำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีทำหน้าที่ในการผลักดันและเสนอแนะนโยบายด้านการพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อให้ทราบถึงยุทธศาสตร์และเป้าหมายในการยกระดับประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐในระดับนโยบาย

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง พบว่า สำนักงานมีบทบาทหน้าที่ในการยกระดับการให้บริการประชาชน

เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการผลักดันและขับเคลื่อนงานบริการภาครัฐที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อประชาชน นำร่องการพัฒนาบริการภาครัฐให้เป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ดังสะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“ก.พ.ร.เรามีบทบาทหน้าที่ในการยกระดับการให้บริการประชาชน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เพราะฉะนั้นการพัฒนาบริการภาครัฐเป็นแบบดิจิทัลก็เลยเป็นเป้าหมาย เพราะว่าเราเชื่อว่าการบริการผ่านระบบดิจิทัลจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ยุทธศาสตร์แรกเป็นการพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน เป้าหมายของเราคือเราอยากจะทำเรื่อง (e-service) แบบเต็มรูปแบบ (e-service) แบบเต็มรูปแบบหมายถึงว่า ทุกที่ ทุกเวลา สามารถให้บริการได้ 7 วัน เพราะฉะนั้น เป้าอันแรกเลย ต้องขยาย (e-service) โดยเฉพาะในกลุ่มงานที่ประชาชนใช้บริการมาก ๆ ที่เราเรียกว่า (High Volume High Impact) คือ มีคนใช้บริการเยอะ ๆ (High Impact) ภาพที่เราอยากให้เป็น ก็คือ ประชาชนน่าจะสนใจในระบบที่เราเรียกว่า (Fully Digital) คำว่า (Fully) ก็คือ คีย์อยู่ที่บ้าน ใบอนุญาตมาเฉยเลยโดยที่ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อ เราพยายามผลักดันให้เป็น (e-service) และทำเป็น (KPI) ประเมินผลการปฏิบัติราชการ อีกอย่างหนึ่งเอา (Agenda) ที่เป็น (Agenda) สำคัญ 12 (Agenda) เสนอเข้า ครม. เช่น ขึ้นทะเบียนเกษตรกร (Ease of traveling) การยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรมการปกครอง” – (ผู้บริหารระดับสูงสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.))

ผู้วิจัยได้ศึกษาการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลในด้านประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งจากกรมการปกครอง และหน่วยงานนำร่องที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) อธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

“ปัจจุบันส่วนราชการที่ให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชน หรือ (Smart Card Reader) เพื่อเสียบบัตรดูข้อมูล แต่พอเป็น (Digital ID) ก็ไม่มีความจำเป็นต้องมีเครื่องอ่านบัตรแล้ว ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน และยังลดต้นทุนภาครัฐด้วย” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

“(Digital ID) เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคล ในการทำธุรกรรม โดยไม่ต้องเดินทางไปแสดงตน ณ ที่ตั้งของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้เกิดประโยชน์กับประชาชนและประเทศชาติอย่างประเมินค่ามิได้ เป็นการเพิ่มช่องทางการบริการประชาชนรูปแบบใหม่โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปแสดงตน สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตใหม่หรือ(New Normal) ลดค่าใช้จ่ายของประชาชนโดยตรง ลดงบประมาณด้านบุคลากรของหน่วยงานที่ต้องบริการ ณ หน่วยบริการ เป็นการสร้างมิติใหม่ในการทำธุรกรรมภาครัฐและเอกชน ที่มีความสะดวกรวดเร็ว ผ่านช่องทางดิจิทัลที่มีความปลอดภัยสูง และเป็นไปตามมาตรฐานสากล ธนาคารโลกต้องการที่จะส่งเสริมการกำกับดูแลธุรกิจให้เกิดความราบรื่นให้ทุกประเทศมีความง่ายในการประกอบธุรกิจและสร้างบรรยากาศในการลงทุน หรือ (Ease of Doing Business) การบริการภาครัฐที่สะดวก รวดเร็วการนำระบบดิจิทัลไอดีมาใช้จะทำให้ประเทศไทยเข้าสู่อันดับที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ระบบดิจิทัลไอดีทำให้เกิดกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่มีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ ลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรมของประชาชน ซึ่งปัจจุบันมีการฉ้อโกงในธุรกิจซื้อขายออนไลน์จำนวนมาก” - (ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ท่านที่ 2)

“การบริการภาครัฐแบบเก่า ด้วยกระดาษ ประชาชนกรอกแบบฟอร์ม ยื่นคำขอให้หน่วยงานภาครัฐเก็บไว้เป็นหลักฐาน ถ้าหน่วยงานระดับนโยบายอยากรู้ขึ้นมาว่า ทุกวันนี้เรามีเกษตรกรกี่คนมีคณลงทะเบียนกี่คนแล้ว การทำข้อมูลเป็นกระดาษแบบเก่า ตอบคำถามแบบนั้นไม่ได้ หน่วยงานภาครัฐจึงเริ่มนำระบบดิจิทัลมาใช้ทำระบบฐานข้อมูล เช่น กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทำระบบฐานข้อมูลเกษตรกร เมื่อหน่วยงานระดับนโยบายถามหาข้อมูลก็เริ่มตอบได้ แต่ประสิทธิภาพยังไม่ดีที่สุด ประเด็นคือ ทุกวันนี้การไปติดต่อราชการ คนที่ทำหน้าที่คียข้อมูลเข้าระบบคอมพิวเตอร์คือเจ้าหน้าที่ แต่ถ้าเทียบกับภาคเอกชน เวลาไปติดต่อธนาคาร ประมาณ 99% เราติดต่อผ่านทาง (Mobile Banking App) เราคียข้อมูลเข้าไปในระบบว่าเราจะโอนเงินให้ใคร โอนเท่าไร นานๆที เราถึงจะไปสาขาของธนาคารเพื่อไปโอนเงินเข้าบัญชี สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาคือ สาขาของธนาคารลดลง บริการในรูปแบบ (e-service) ทำให้ (data) ที่เป็นดิจิทัลเข้ามาถึงหน่วยงานภาครัฐได้ดีขึ้น เร็วขึ้นและแม่นยำขึ้น จากเดิมที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องมาคียข้อมูล เปลี่ยนเป็นประชาชนคียข้อมูลเอง ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลถูกต้อง เช่น การลงทะเบียนขอรับเงินเยียวยาโควิด โดยปัจจัยสำคัญในการให้บริการรัฐบาล

ดิจิทัล คือ ดิจิทัลไอดี ที่จะทำให้บริการของภาครัฐปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลได้มากขึ้นกว่านี้ และเร็วขึ้นกว่านี้” - (ผู้บริหารสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล)

“การที่ประชาชนสามารถใช้บริการในการลงทะเบียนหรือเปลี่ยนหน่วยบริการผ่านอุปกรณ์มือถือ โดยจำเป็นจะต้องมีการยืนยันตัวตน ซึ่งกรมการปกครองเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ เมื่อประชาชนยืนยันตัวตนผ่าน (D.DOPA) ของกรมการปกครองมาแล้ว ก็สามารถใช้ออปพลิเคชันของ สปสช. ได้โดยไม่ต้องยืนยันตัวตนซ้ำอีก (D.DOPA) เป็นอีกทางเลือกหนึ่ง การยืนยันตัวตนเป็นส่วนต้นในการเข้าถึงบริการภาครัฐ โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปหน่วยงานให้บริการ ไม่ต้องเสียค่าเดินทาง เสียรายได้ เสียเวลาในการทำงาน ทำให้เกิดความสะดวกต่อประชาชน” - (ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)

“(Digital ID) ทำให้การติดต่อราชการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น และมีความแม่นยำ (Track) ได้ มีความโปร่งใสในการทำงาน เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ข้อดีของการทำธุรกรรมออนไลน์คือมีการเก็บหลักฐานของการทำธุรกรรมได้ง่ายกว่าการทำธุรกรรมแบบ (Manual) การติดต่อสื่อสารจะง่าย ไม่ต้องเสียค่าเดินทาง ไม่ต้องเข้าคิว ไม่ต้องไปรอ ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เจ้าหน้าที่เองก็สะดวกขึ้นในการทำงาน ไม่ต้องเขียน ไม่ต้องจด ไม่ต้องเก็บเอกสาร” - (ผู้บริหารสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์)

CHULALONGKORN UNIVERSITY

“โครงการ (DOPA - Digital ID) เป็นระบบระบุตัวตนแทนการใช้บัตรประจำตัวประชาชนที่อำนวยความสะดวกและลดภาระให้แก่ประชาชนในการจัดเตรียมเอกสาร และการเดินทางให้สามารถติดต่อหรือทำธุรกรรมออนไลน์กับภาครัฐได้โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อที่หน่วยงานกรมการปกครองได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาในปี 2565 ที่จะขยายงานบริการที่ใช้ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลในการขอรับบริการภาครัฐของประชาชน เป็นจุดศูนย์กลางของการยืนยันตัวตนที่เป็นแบบ (Real Time)” - (เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบกรมการปกครอง)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐจากการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลกรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) มีมุมมองที่สอดคล้องกันว่า การนำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการประชาชน ทั้งในด้านของการลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ การประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ต้นทุนการให้บริการทั้งต้นทุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ก่อให้เกิดผลผลิตภาพการบริหารงานของหน่วยงาน บริการภาครัฐเกิดความมั่นคง ปลอดภัย น่าเชื่อถือ โปร่งใส ตรวจสอบได้และยังทำให้ภาครัฐมีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ BIG Data เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดนโยบายระดับชาติอีกด้วย



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) โดยกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยโดยใช้การประเมินตามตัวแบบชิปป์โมเดลของ Stufflebeam (2007) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ตลอดจนการศึกษาถึงประสิทธิภาพการบริการของหน่วยงานนำร่องที่ได้นำโครงการไปใช้ในการให้บริการประชาชนโดยวิเคราะห์ตามพาราไดม์การบริหารภาครัฐแนวใหม่ หรือ NPM และประสิทธิภาพการบริการภาครัฐตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ โดยนำเสนอในรูปแบบของการบรรยายเชิงพรรณนา เปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทบทวนมาทั้งหมด ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และคำถามการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเรื่องการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาถึงประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) กรมการปกครอง

5.1.1 ประสิทธิภาพการบริการภาครัฐตามพาราไดม์การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

1) การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (Time)

โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ทำให้การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเกิดประสิทธิภาพ กล่าวคือ จากการที่ประชาชนจำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อขอรับบริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อแสดงตนต่อเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งแสดงเอกสารหลักฐานของทางราชการในการขอรับบริการ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน เป็นต้น เมื่อหน่วยงานภาครัฐจัดทำบริการในรูปแบบออนไลน์ ทำให้ประชาชน

ไม่จำเป็นที่จะต้องเดินทางไปยังสถานที่ตั้งของหน่วยงานหรือจุดให้บริการเพื่อยื่นเอกสารหลักฐาน เนื่องจากประชาชนสามารถเข้าถึงบริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรกซึ่งสำคัญที่จะทำให้สามารถเข้าถึงบริการทางออนไลน์ได้ก็คือกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ที่จะต้องมีความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือ สามารถระบุตัวตนและยืนยันตัวตนของผู้รับบริการได้ เมื่อประชาชนมีดิจิทัลไอดีเสมือนเป็นบัตรประจำตัวประชาชนในโลกดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้ในการทำธุรกรรมออนไลน์กับหน่วยงานที่ให้บริการได้ ก็จะทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ ยกตัวอย่าง เช่น การให้บริการงานทะเบียนแจ้งย้ายปลายทางของกรมการปกครอง โดยรูปแบบการให้บริการแบบปกติมีขั้นตอนที่ต้องดำเนินการเริ่มตั้งแต่ การที่ประชาชนต้องเดินทางไปติดต่อที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น ขอรับบัตรคิว เตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานพิจารณาอนุมัติและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับ ซึ่งถ้าประชาชนใช้ดิจิทัลไอดีผ่านทางแอปพลิเคชัน D.DOPA ของกรมการปกครองในการแสดงตนเพื่อขอรับบริการ ประชาชนก็ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นหรือสำนักงานเขต แต่สามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้การยืนยันตัวตนด้วยดิจิทัลไอดีของกรมการปกครอง ที่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของผู้รับบริการในระบบอยู่แล้วสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการส่งมอบบริการสาธารณะ และทำให้ประชาชนไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสารหลักฐานให้แก่เจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็สามารถตรวจสอบข้อมูลจากในระบบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ผ่านระบบออนไลน์ได้ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการประชาชนสามารถบริการตนเองได้ สามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ขับเคลื่อนโดยประชาชนตามแนวคิดของ Osborne และ Gabler (1992) ส่วนหน่วยงานที่ให้บริการก็สามารถลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้เกิดประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ ยกกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

2) ประหยัดทรัพยากร (Input)

โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการภาครัฐในด้านการประหยัดทรัพยากร กล่าวคือ เมื่อหน่วยงานจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ ก็จะทำให้สามารถประหยัดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการส่งมอบบริการแก่ประชาชน เช่น การลดการใช้

กระดาษ โดยเมื่อประชาชนมีดิจิทัลไอดีที่เสมือนเป็นบัตรประชาชนในโลกดิจิทัลที่สามารถนำมาใช้ในการทำธุรกรรมกับภาครัฐ ในขั้นตอนของการส่งมอบบริการ หน่วยงานภาครัฐก็ไม่จำเป็นต้องให้ประชาชนกรอกแบบฟอร์มในรูปแบบของเอกสาร แต่ใช้รูปแบบของการยื่นคำร้องแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Form ผ่านช่องทางออนไลน์ การยื่นเอกสารหลักฐานประกอบ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน ก็ไม่มีความจำเป็น เนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลข้อมูลทะเบียนราษฎรได้จากในระบบได้ ประชาชนสามารถดำเนินการผ่านทางแอปพลิเคชัน D.DOPA ของกรมการปกครองที่เปรียบเสมือนสิ่งแทนเอกลักษณ์ดิจิทัลของบุคคล ทั้งภาพถ่ายใบหน้า ข้อมูลทะเบียนราษฎรที่กรมการปกครองได้จัดเก็บไว้ การที่หน่วยงานภาครัฐให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเป็นประตูบานแรกของการเริ่มต้นเข้าสู่การทำธุรกรรมออนไลน์ของประชาชน ทำให้ภาครัฐลดการใช้เอกสารที่เป็นแบบฟอร์มคำร้อง ลดการใช้กระดาษ ในขณะที่ประชาชนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ก็ไม่จำเป็นต้องเตรียมสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบการขอรับบริการ สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2561 เห็นชอบมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน ในการไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน และยังสอดคล้องกับหลักประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่มุ่งเน้นให้ภาครัฐใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

3) ลดค่าใช้จ่าย (Cost)

การนำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ ด้านการลดค่าใช้จ่าย ต้นทุนและงบประมาณ การดำเนินการให้บริการของหน่วยงาน กล่าวคือ เมื่อหน่วยงานจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ ก็จะทำให้ลดต้นทุนการให้บริการ เนื่องจากประชาชนสามารถเข้าถึงบริการด้วยตนเองในรูปแบบ self-service หน่วยงานสามารถปรับลดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ในขั้นตอนของการติดต่อราชการ หน่วยงานที่ให้บริการอาจจำเป็นต้องจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการรับบัตรคิว เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ทำให้บางหน่วยงานอาจมีความจำเป็นต้องว่าจ้างบุคคลเพื่อมาให้บริการ จำเป็นต้องจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น เครื่องกดบัตรคิว คอมพิวเตอร์เครื่องปรับอากาศ ที่นั่งพักคอยรอรับบริการ เป็นต้น ในทางกลับกัน ถ้าหน่วยงานภาครัฐจัดรูปแบบการให้บริการประชาชนผ่านทางช่องทางออนไลน์ ก็จะสามารถประหยัดต้นทุนการส่งมอบบริการ ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างบุคลากรเพื่อมาให้บริการ เนื่องจากประชาชนมีทางเลือกเพิ่มขึ้นในการทำธุรกรรมหรือการเข้าถึง

บริการของหน่วยงาน โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่ แต่สามารถดำเนินการผ่าน แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มของหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น การยืนยันตัวตนของผู้ที่จะทำธุรกรรม กับหน่วยงานนั้น ๆ ก็สามารถดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน D.DOPA ของกรมการปกครอง โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยงาน ไขอะเดียวกัน หน่วยงาน ที่ให้บริการก็ประหยัดงบประมาณ ลดภาระค่าใช้จ่าย ต้นทุนค่ากระดาษ วัสดุ อุปกรณ์ ที่จำเป็นในการ ส่งมอบบริการ จะเห็นได้ว่า การจัดให้มีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของหน่วยงาน ภาครัฐ จะทำให้ลดภาระด้านงบประมาณ ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งในส่วนของหน่วยงานผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดด้านประสิทธิภาพของดิณ ปรัชญพฤทธิ (2560) และ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) ที่ทำให้ต้นทุนทางการบริหาร ทั้งต้นทุนด้านคนและวัสดุอุปกรณ์ ลดน้อยลง

4) เพิ่มผลผลิตการให้บริการ (Productivity)

การดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการของหน่วยงานที่นำร่องเข้าร่วมโครงการ ในการเพิ่มผลผลิตของการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ เมื่อหน่วยงานนำร่องได้ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการประชาชน ทำให้การให้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว คล่องตัว เป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการของหน่วยงานผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ลดขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้สามารถส่งมอบบริการให้แก่ประชาชน ได้มากขึ้นและรวดเร็วขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เนื่องจากประชาชนส่วนหนึ่ง หันไปใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์แทน ทำให้จำนวนผู้เดินทางมาใช้บริการลดลง ในขณะที่ ประชาชนส่วนหนึ่งอาจยังไม่มีความพร้อมและศักยภาพที่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจในด้านเทคโนโลยี ก็ยังคงใช้ช่องทางปกติในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะสามารถ ให้บริการแก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงานได้ทั่วถึง และเท่าเทียมมากยิ่งขึ้น เป็นการยกระดับการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบบริการ สาธารณะให้แก่ประชาชนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มผลผลิต ของหน่วยงานผู้ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการให้บริการที่ประชาชนสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การลงทะเบียน ยื่นคำร้อง เป็นต้น ทำให้หน่วยงานไม่จำเป็นต้องจัด เจ้าหน้าที่ให้บริการหรืออาจปรับลดจำนวนเจ้าหน้าที่และให้ปฏิบัติงานอื่นแทนได้

5.1.2 ประสิทธิภาพด้านอื่น ๆ

การนำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) มาใช้ในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ นอกจากจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ ประหยัดงบประมาณ ลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการให้บริการ ประหยัดทรัพยากรและเพิ่มผลผลิตการให้บริการแล้ว ยังทำให้บริการภาครัฐเกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ ลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน การออกดิจิทัลไอดีให้แก่ประชาชนเพื่อนำไปใช้ในการทำธุรกรรมภาครัฐจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชน ทำให้ภาครัฐได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นปัจจุบัน นำมาสู่ข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big Data ซึ่งจะช่วยให้ภาครัฐสามารถนำไปวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อกำหนดนโยบายสาธารณะของประเทศได้

ผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพการบริการของหน่วยงานนำร่องที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดนั้น มีความสอดคล้องและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ระดับชาติ ทั้งยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการภาครัฐได้ง่าย สะดวกและหลากหลายรูปแบบ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) ด้านการพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชนที่มีการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการพัฒนาระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564) อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดการบริการประชาชนตามหลักการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประสพโชค มงคลกิจ (2549) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ เป็นบริการภาครัฐแบบแบบไร้รอยต่อที่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นในคราวเดียว เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวทางการยกระดับงานบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เริ่มตั้งแต่การยื่นคำขอทางระบบออนไลน์ (L1) การชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ (L2) และการรับเอกสารหรือใบอนุญาตได้เบ็ดเสร็จที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (L3) ดังแสดงในรูปที่ 14

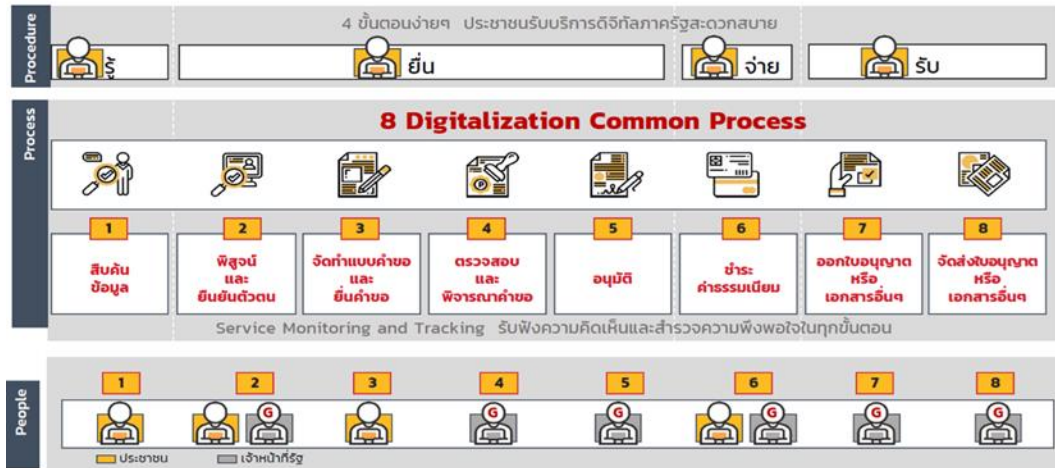
รูปที่ 14 ระดับของงานบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)



ที่มา: แนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการแบบออนไลน์ (e-Service) ของภาครัฐ
(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้นำเสนอขั้นตอนการให้บริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัล 8 ขั้นตอน โดยมุ่งหวังให้ภาครัฐสามารถให้บริการประชาชนได้ครบวงจรตามมิติ “รู้ ยื่น จ่าย รับ” ซึ่ง 1 ใน 8 ขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ คือ ขั้นตอนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ซึ่งถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมทางออนไลน์กับภาครัฐได้ หากไม่มีขั้นตอนนี้ ขั้นตอนที่เหลือก็จะไม่สามารถดำเนินการต่อได้ การจัดทำมีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลภาครัฐจึงถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานและเป้าหมายสำคัญของการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รูปที่ 15 กระบวนการให้บริการประชาชนแบบดิจิทัล



ที่มา : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

นอกจากนี้ เมื่อเทียบกับระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ Gartner ที่ได้แบ่งไว้เป็น 5 ระดับ ก็จะพบว่า การนำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลมาใช้ในการส่งมอบบริการภาครัฐ มีความสอดคล้องกับระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับ 3 ที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน และมีเป้าหมายที่จะก้าวเข้าสู่ การพัฒนาในระดับ 4 ที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ หรือ Fully Digital (ดังแสดงในรูปที่ 9)

จากวัตถุประสงค์ที่ 1 ผู้วิจัยสรุปได้ว่า โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ กล่าวคือ การนำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลมาใช้ในการส่งมอบบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ เป็นรูปแบบของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่หรือ New Public Management (NPM) ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ เน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการส่งมอบบริการสาธารณะ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการภาครัฐ ปรับรูปแบบการบริการภาครัฐให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอนการปฏิบัติ ลดความยุ่งยากซับซ้อน ลดการใช้ทรัพยากร ประหยัดต้นทุน ลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร สะท้อนถึงการบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาถึงแนวทางการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค

การดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) เป็นการดำเนินการในระยะนำร่อง ผลการดำเนินโครงการที่ผ่านมา พบว่ามีประชาชนลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดี จำนวน 4,313 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564) จากเป้าหมายที่กำหนดไว้จำนวน 100,000 คน ในระยะนำร่อง และมีหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 16 หน่วยงาน เมื่อพิจารณาจำนวนประชาชนที่ลงทะเบียนขอใช้ดิจิทัลไอดี คิดเป็น 4.3% ตัวเลขดังกล่าวสะท้อนถึงผลการขับเคลื่อนโครงการที่อาจจะยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร จากการเก็บข้อมูลทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินโครงการทั้งในด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ ได้แก่ ศักยภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน โดยผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านปัจจัยนำเข้า

1.1) งบประมาณ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า กรมการปกครองยังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินโครงการ ส่งผลต่อแผนการขับเคลื่อนและขยายผลการดำเนินโครงการ เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์อ่านลายพิมพ์นิ้วมือและเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อขยายจุดให้บริการออกดิจิทัลไอดี การจัดทำระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-signature) การพัฒนาแอปพลิเคชัน D.DOPA เป็นต้น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2564a) ได้รายงานผลการสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2562 โดยระบุว่าหนึ่งในปัญหาอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินโครงการไม่ประสบความสำเร็จ คืออุปสรรคด้านการจัดสรรงบประมาณที่ไม่ได้รับการสนับสนุน ดังนั้น การดำเนินโครงการจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อขับเคลื่อนโครงการให้ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม กรมการปกครองอาจจำเป็นต้องกำหนดแผนการสรรหางบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ การเตรียมแผนสำรองด้านงบประมาณในกรณีฉุกเฉิน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานโครงการ

1.2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ในการออกดิจิทัลไอดีให้แก่ประชาชน ในขั้นตอนแรกประชาชนจำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอเพื่อดำเนินการไปตามขั้นตอนกระบวนการของการพิสูจน์ตัวตน และการยืนยันตัวตน จากการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของหน่วยงานนำร่องได้ให้

ข้อมูลที่สอดคล้องตรงกันว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาจจะยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการออกดิจิทัลไอดีและการใช้งาน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการดิจิทัลไอดีที่มากพอ และไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้ ก็อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนผู้ใช้บริการได้ ศักยภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการ สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่กรมการปกครองต้องจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพและความพร้อมที่จะรองรับการดำเนินโครงการในระยะต่อไป

2) ด้านกระบวนการ

ในขั้นตอนการขอใช้งานดิจิทัลไอดีกรมการปกครองหรือ DOPA-Digital กรมการปกครองได้กำหนดระดับของความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (Identity Assurance Level) หรือ IAL ที่ระดับ 2.3 ตามมาตรฐานของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางดิจิทัล โดยกระบวนการในการตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับอัตลักษณ์ สามารถทำได้ 2 รูปแบบ คือ การพบเห็นต่อหน้าหรือไม่พบเห็นต่อหน้า ซึ่งรูปแบบที่กรมการปกครองเลือกใช้คือการพบเห็นต่อหน้า จึงได้กำหนดให้ผู้ที่ต้องการใช้งานจำเป็นต้องเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น ประชาชนอาจมองว่าการขอดิจิทัลไอดีมีความยุ่งยาก ต้องเดินทางไปติดต่อที่สำนักทะเบียนอำเภอเพื่อลงทะเบียน ประกอบกับในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 ประชาชนอาจจะไม่ต้องการที่จะเดินทางออกจากบ้าน ในขั้นตอนการลงทะเบียนขอใช้งาน มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ตั้งข้อสังเกตว่ากระบวนการพิสูจน์ตัวตนสามารถทำได้ทั้งรูปแบบของการพบเห็นต่อหน้าหรือการไม่พบเห็นต่อหน้า ซึ่งเป็นไปตามข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564c) ดังแสดงในรูปที่ 16 ในขั้นตอนของการลงทะเบียนและการพิสูจน์ตัวตนของประชาชนเพื่อขอใช้งานที่จำเป็นต้องเดินทางไปสำนักทะเบียนเพื่อพบเจ้าหน้าที่ จึงอาจปรับมาใช้เป็นรูปแบบของการลงทะเบียนด้วยตนเอง (Self-enrolment) เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนมากขึ้น

รูปที่ 16 ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน

ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (Identity Assurance Level: IAL)

เป็นข้อกำหนดสำหรับหน่วยงานที่มีบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนแก่หน่วยงานอื่น
อย่างรัดกุม หน่วยงานที่พิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อใช้ภายในกิจการของหน่วยงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้



การตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์				การตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับอัตลักษณ์		
IAL3	กรณีใช้บัตรประชาชน ใช้เครื่องอ่านบัตร และ สถานะบัตรประชาชน	ตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลของหน่วยงานรัฐพัฒนา	กรณีใช้บัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบตรวจสอบของกระทรวงมหาดไทย	ตรวจสอบและยืนยันเป็นดิจิทัลด้วยแอปพลิเคชัน	พจนานุกรมหน้าเว็บ	Biometric Comparison กับ ข้อมูลเอชไอทีจากหน่วยงานที่นำเชื่อถือของหลักฐานและตัวตนระบบตรวจสอบข้อมูลเอชไอทีของหน่วยงานรัฐ
IAL2.3	กรณีใช้บัตรประชาชน ใช้เครื่องอ่านบัตร และ สถานะบัตรประชาชน	กรณีใช้บัตรประชาชน ใช้ NFC และ สถานะบัตรประชาชน หรือ เอกสารสำเนาอื่น	กรณีใช้หลักฐานแสดงตนอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบตรวจสอบของหน่วยงานรัฐ	พจนานุกรมหน้าเว็บ หรือ ไม่พจนานุกรมหน้าเว็บ	Biometric Comparison กับ ข้อมูลเอชไอทีจากหน่วยงานที่นำเชื่อถือของหลักฐานและตัวตนระบบตรวจสอบข้อมูลเอชไอทีของหน่วยงานรัฐ	
	กรณีใช้เครื่องอ่านบัตร หรือ สถานะบัตรประชาชน (เว้นจาก IAP ที่เกณฑ์ IAL2.3)	กรณีใช้บัตรประชาชน ใช้ NFC และ สถานะบัตรประชาชน หรือ เอกสารสำเนาอื่น	กรณีใช้หลักฐานแสดงตนอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบตรวจสอบของหน่วยงานรัฐ	พจนานุกรมหน้าเว็บ หรือ ไม่พจนานุกรมหน้าเว็บ	Visual Comparison กับ ภาพใบหน้าจากเว็บของหลักฐานและตัวตนภาพใบหน้าจาก IAP ที่เกณฑ์ IAL2.3	
IAL2.1	กรณีใช้เครื่องอ่านบัตร หรือ สถานะบัตรประชาชน (เว้นจาก IAP ที่เกณฑ์ IAL2.3)	กรณีใช้บัตรประชาชน ใช้ NFC		พจนานุกรมหน้าเว็บ หรือ ไม่พจนานุกรมหน้าเว็บ	Visual Comparison กับ ภาพใบหน้าจากเว็บของหลักฐานและตัวตนภาพใบหน้าจาก IAP ที่เกณฑ์ IAL2.3	
IAL1	อาจรวมรวมข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ โดยไม่จำเป็นต้อง ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ หรือตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับอัตลักษณ์					

หมายเหตุ: เป็นการสรุปข้อกำหนดที่สำคัญจากข้อสมมติฐาน และแสดงเฉพาะระบบตรวจสอบของหน่วยงานรัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน
ศึกษารายละเอียดจาก ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ วัถุบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล - ข้อกำหนดของการพิสูจน์ตัวตน (มธธ. 19-2564 เวอร์ชัน 2.0)

เอกสารที่ 8 ต.ค. 2564

ที่มา : ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – ข้อกำหนดของการพิสูจน์ตัวตน (มธธ. 19-2564 เวอร์ชัน 2.0) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564c)

นอกจากนี้ หากพิจารณาจากจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานดิจิทัลไอดี อาจสะท้อนถึงการประชาสัมพันธ์โครงการ การสร้างการรับรู้ของประชาชนที่อาจยังไม่ทั่วถึงและมากพอ

ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือกฎหมายที่จะรองรับการให้บริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัลที่ยังไม่มีการประกาศใช้ ได้แก่ (ร่าง) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้ง (ร่าง) กฎกระทรวงกำหนดการปฏิบัติงานราชการด้วยระบบดิจิทัล เนื่องจากบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานและการให้บริการงานประชาชนด้วยระบบดิจิทัล ทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเต็มรูปแบบจึงมีความจำเป็นต้องออกกฎหมายมารองรับ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA - Digital ID) กรมการปกครอง พบว่า การดำเนินโครงการจะประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการภาครัฐหรือไม่นั้น เกิดจากปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ประกอบกัน ได้แก่ ศักยภาพและความพร้อมของหน่วยงานทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ความพร้อมและพอเพียงของเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการดำเนินโครงการ เทคโนโลยี งบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินโครงการทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การให้การสนับสนุน และเข้าร่วมโครงการของหน่วยงานภาครัฐ การออกกฎหมายที่รองรับการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ สอดคล้องกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางดิจิทัล (2564a) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Key Success Factor) 3 ประการ ประกอบด้วย

- 1) People – การปรับเปลี่ยนบุคลากรภาครัฐให้มีทักษะและมีความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้มีความเข้าใจเรื่องดิจิทัลเป็นอย่างดี
- 2) Technology - การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้มีมาตรฐานเดียวกัน เชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ และมีแนวปฏิบัติที่หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ได้โดยสะดวก
- 3) Process - การปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนลดขั้นตอน อุปสรรคทางกฎหมาย

ผลการศึกษาการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) เมื่อวิเคราะห์ตามปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวข้างต้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร

บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินโครงการ เพราะเป็นผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ บุคลากรจึงต้องมีศักยภาพ ความพร้อม ความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายนั้นเป็นอย่างดี ผลการศึกษาการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรกรมการปกครองมีศักยภาพและความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาลงทะเบียนใช้งานดิจิทัลไอดี เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการไม่ได้มีความยุ่งยากซับซ้อน ส่วนความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับการนำดิจิทัลไอดี

ไปใช้งานนั้นอาจจำเป็นต้องมีการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้มากขึ้น สามารถแนะนำการใช้งานให้แก่ประชาชนได้ ซึ่งจะทำให้มีการใช้งานที่แพร่หลายมากยิ่งขึ้น เมื่อมีการใช้งานมากขึ้นก็จะทำให้เห็นถึงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐที่มีความชัดเจนมากขึ้นด้วย

2) เทคโนโลยี

การดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ได้ใช้เทคโนโลยีที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความปลอดภัยของประชาชนในการทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ และกรมการปกครองมีความได้เปรียบในการให้บริการดิจิทัลไอดี เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่จัดเก็บอัตลักษณ์บุคคล ทั้งภาพถ่ายใบหน้า ลายพิมพ์นิ้วมือ ในการออกบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่บุคคล ประกอบกับกรมการปกครองเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชน และการบริการภาครัฐ หรือ Linkage Center รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ซึ่งโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของกรมการปกครอง จะสามารถต่อยอดการบริการภาครัฐให้เป็นแบบครบวงจรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลของประชาชนที่หน่วยงานรัฐจัดเก็บไว้ ทำให้หน่วยงานภาครัฐไม่จำเป็นต้องขอสำเนาเอกสารจากประชาชนเพราะสามารถตรวจสอบได้จากในระบบฐานข้อมูลประชาชน ทำให้การบริการภาครัฐเกิดความคล่องตัว ลดขั้นตอนการให้บริการ เกิดความสะดวกรวดเร็วในการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน

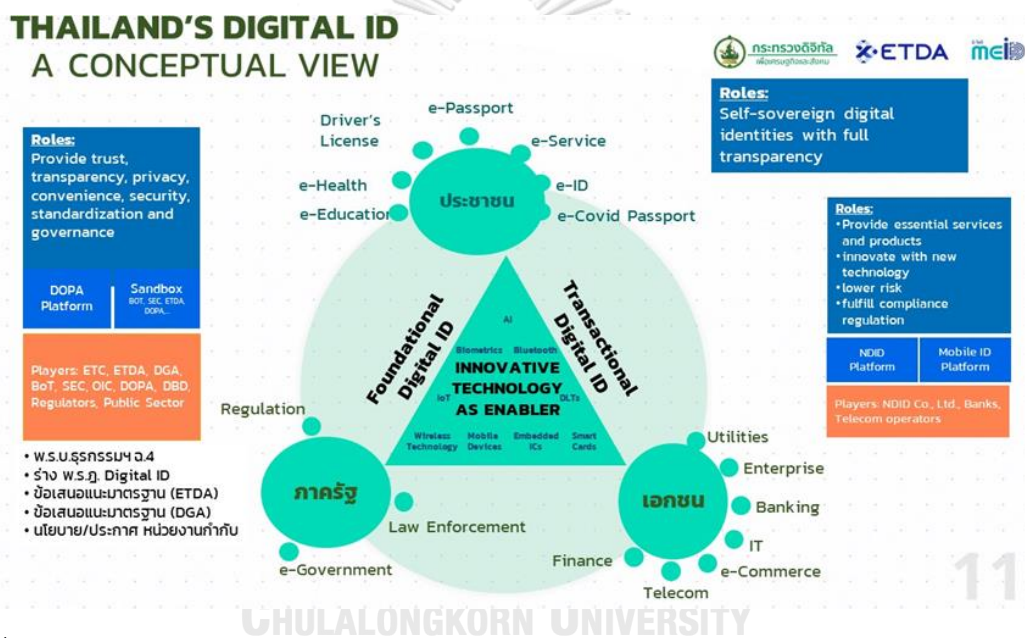
3) ด้านกระบวนการ

โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) จะประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยการขับเคลื่อนโครงการอย่างเป็นระบบ ทั้งการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการลงทะเบียนและการใช้งานดิจิทัลไอดี การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในการเข้าร่วมโครงการโดยการนำดิจิทัลไอดีไปใช้ในการให้บริการของหน่วยงาน จากการศึกษาพบว่า หากพิจารณาจากจำนวนผู้ลงทะเบียนขอใช้งานดิจิทัลไอดีของกรมการปกครอง อาจจะสะท้อนถึงการรับรู้ของประชาชนที่ยังไม่ทั่วถึง สะท้อนถึงการใช้งานของประชาชนที่อาจจะยังไม่แพร่หลายมากนัก นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการที่ทำให้เห็นความชัดเจนของการเกิดประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากหน่วยงานรัฐนั้นมีบริการที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบกับประชาชนส่วนมาก (high volume high impact) เช่น บริการยื่นภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร หากหน่วยงาน

ประเภทนี้เข้ามาร่วมโครงการอาจทำให้เห็นผลด้านประสิทธิภาพการบริการภาครัฐที่ชัดเจนมากขึ้น
 กรรมการปกครองจึงต้องเร่งประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมโครงการมากขึ้น

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564a) ได้จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นระบบนิเวศของดิจิทัลไอดีไว้ 3 กลุ่ม ได้แก่ ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ 17 ซึ่งการขับเคลื่อนให้เกิดการใช้งานดิจิทัลไอดีกรรมการปกครองให้เกิดผลอย่างชัดเจน มีการใช้งานที่แพร่หลาย และประสบความสำเร็จจำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองจากทั้ง 3 กลุ่ม กล่าวคือ

รูปที่ 17 Co-creation Ecosystem for Digital ID



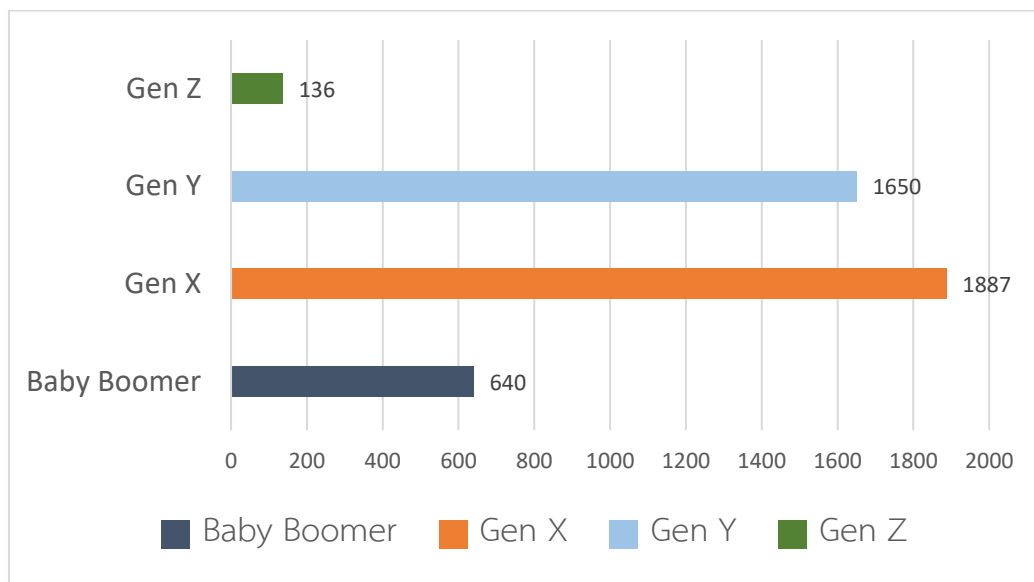
ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

1) ภาคประชาชน

ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564b) ได้ทำการสำรวจทัศนคติและความต้องการใช้งานดิจิทัลไอดี โดยพบว่าประชาชน 4 ใน 5 คน รู้จักคำว่าดิจิทัลไอดี และประชาชน 8 ใน 10 คน เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่ากลุ่ม Gen X มีความคิดเห็นว่า ควรมีการสนับสนุนและผลักดันให้มีการใช้ดิจิทัลไอดี สอดคล้องกับข้อมูลสรุปจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานดิจิทัลไอดีของกรรมการปกครองจำนวน ณ เดือนพฤศจิกายน

2564 ที่มีจำนวนผู้ลงทะเบียนทั้งสิ้น 4,313 คน เมื่อจำแนกตามช่วงอายุพบว่าผู้ลงทะเบียนส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม Gen X ดังแสดงในรูปที่ 18

รูปที่ 18 กราฟแสดงจำนวนผู้ลงทะเบียน DOPA - Digital ID



ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

ผลการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสนใจที่จะรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์และการใช้งานของดิจิทัลไอดี โดยระบุว่าประโยชน์ของดิจิทัลไอดีคือสามารถยืนยันตัวตนได้ง่ายและสะดวกการลดความเสี่ยงในการถูกปลอมแปลงตัวตน และเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดังแสดงในรูปที่ 19

รูปที่ 19 ผลการสำรวจทัศนคติของประชาชนด้านประโยชน์หลักของดิจิทัลไอดี



ที่มา : ผลการสำรวจทัศนคติและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

ข้อมูลดังกล่าวอาจสะท้อนถึงการรับรู้และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลไอดีได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้ตระหนักถึงประโยชน์ของดิจิทัลไอดีในแง่ของความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐและความปลอดภัยในการใช้บริการภาครัฐ การได้รับบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมถึงในแง่ของการเข้าถึงบริการที่ตรงตามความต้องการ (Personalized Services) นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อใช้งานดิจิทัลไอดี สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญและจำเป็นของภาครัฐ ในการสร้างการตระหนักรู้ (Awareness) การสร้างทัศนคติ (Attitude) ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลไอดี ตลอดจนการประเมินความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ หรือ Demand side ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

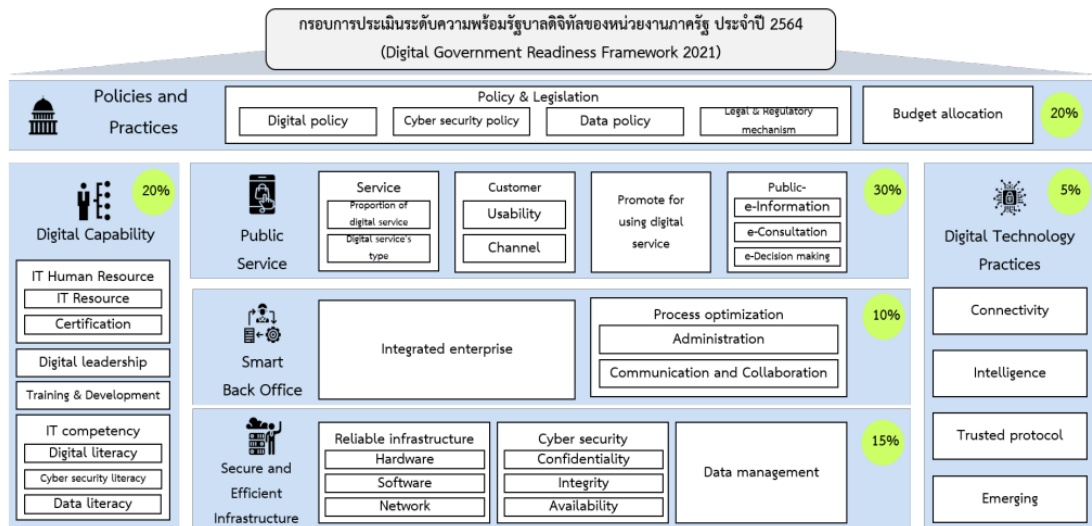
ผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้าร่วมรับฟังการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการ โดยมีการนำเสนอประเด็นด้านอุปสรรคที่สำคัญของการใช้บริการดิจิทัลไอดีของคณพิการบางประเภทและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2564) ได้รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 โดยมีจำนวนคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ จำนวน 2,095,205 คน ซึ่งถือเป็นกลุ่มเปราะบางที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการที่จะทำให้คนกลุ่มนี้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป การยืนยันตัวตนของคนพิการอาจจะทำได้ยาก เนื่องจากไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง จำเป็นต้องมีผู้ดูแล ผู้ปกครอง หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจมาทำการแทน ปัจจุบันจึงทำได้โดยใช้รูปแบบของการยืนยันบัตรประจำตัวประชาชนแทน นอกจากนี้ ประชาชนบางส่วนอาจไม่มีโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน ไม่มีความรู้ความเข้าใจทางด้านเทคโนโลยี จึงยังคงต้องการที่จะเดินทางไปติดต่อราชการด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างแน่นอน

ภาคประชาชนจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) การขับเคลื่อนโครงการให้เกิดผลสำเร็จจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองจากประชาชน การสร้างความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลไอดี รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้งานดิจิทัลไอดีในการเข้าถึงบริการภาครัฐแบบออนไลน์เพื่อให้มีการใช้งานที่แพร่หลายมากขึ้น

2) ภาครัฐ

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร การออกบัตรประจำตัวประชาชน และยังเป็นหน่วยงานที่จัดเก็บข้อมูลของบุคคล จึงมีข้อได้เปรียบด้านความพร้อมในการจัดทำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลภาครัฐ โดยการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) ในระยะแรก เป็นการนำร่องให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ เมื่อพิจารณาอุปทานของหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการ พบว่ามีจำนวน 16 หน่วยงาน อาจสะท้อนถึงการนำดิจิทัลไอดีไปใช้ในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐยังไม่แพร่หลาย สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลประจำปี พ.ศ. 2564 ประเด็นตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Public Service) ของหน่วยงานระดับกรม ในด้านการเชื่อมต่อบริการหลักของหน่วยงานกับแพลตฟอร์มต่าง ๆ พบว่า แพลตฟอร์มที่หน่วยงานระดับกรมเล็งเห็นว่าจำเป็นแต่ยังไม่ได้มีการเชื่อมต่อมากที่สุดคือ แพลตฟอร์ม Digital ID and Digital Signature (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564a) ดังแสดงในรูปที่ 20

รูปที่ 20 การประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2564



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)
3.1 Proportion of digital service & Digital service type & Channel

ความจำเป็นในการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์ม	หน่วยงานระดับกรม	หน่วยงานระดับจังหวัด
1. แพลตฟอร์ม Digital ID and Digital Signature (จำนวนบริการ 1,090)	(จำนวนบริการ 1,707)	(จำนวนบริการ 1,707)
• ไม่จำเป็น	56.5%	47.6%
• จำเป็นแต่ยังไม่ได้เชื่อมต่อ	25.3%	19.8%
• จำเป็นและเชื่อมต่อแล้ว	18.2%	32.6%
2. แพลตฟอร์ม e-Payment (จำนวนบริการ 1,090)	(จำนวนบริการ 1,707)	(จำนวนบริการ 1,707)
• ไม่จำเป็น	70.4%	66.8%
• จำเป็นแต่ยังไม่ได้เชื่อมต่อ	12.1%	11.1%
• จำเป็นและเชื่อมต่อแล้ว	17.5%	22.1%
3. แพลตฟอร์ม Service request and tracking (e-form) (จำนวนบริการ 1,090)	(จำนวนบริการ 1,707)	(จำนวนบริการ 1,707)
• ไม่จำเป็น	57.0%	39.8%
• จำเป็นแต่ยังไม่ได้เชื่อมต่อ	19.5%	19.2%
• จำเป็นและเชื่อมต่อแล้ว	23.5%	41.0%
4. แพลตฟอร์ม e-Certificate/e-License (จำนวนบริการ 1,090)	(จำนวนบริการ 1,707)	(จำนวนบริการ 1,707)
• ไม่จำเป็น	68.9%	62.0%
• จำเป็นแต่ยังไม่ได้เชื่อมต่อ	20.5%	16.8%
• จำเป็นและเชื่อมต่อแล้ว	10.6%	21.2%

ที่มา : รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2564 (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564a)

โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA-Digital ID) จะประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐที่เห็นถึงความสำคัญว่าดิจิทัลไอดีเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ ดังเช่น กรณีของสาธารณรัฐเอสโตเนียที่รัฐบาลมีเป้าหมายที่ต้องการมุ่งสู่การเป็นสังคมดิจิทัลอย่างแท้จริงที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เช่น การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชาชน การเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้แก่ประชาชน เป็นต้น รัฐบาลได้กำหนดให้ประชาชนทุกคนต้องมีบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในกระบวนการระบุตัวตนเมื่อต้องติดต่อทำธุรกรรมกับภาครัฐและภาคเอกชน

นอกจากการเห็นถึงความสำคัญและสนับสนุนจากภาครัฐแล้ว โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ จำเป็นจะต้องได้รับการผลักดัน สนับสนุนและส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐด้วยการนำดิจิทัลไอดีไปใช้เป็นเครื่องมือในการส่งมอบบริการสาธารณะของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่มีบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมากและเป็นบริการที่มีผลกระทบต่อประชาชน ยกตัวอย่าง เช่น การบริการยื่นภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ของกรมสรรพากร ซึ่งกรมสรรพากร (2564) ได้รายงานยอดการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ประจำปีภาษี 2563 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 18 เมษายน 2564 พบว่ามีผู้ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มากกว่าร้อยละ 90 ซึ่งปัจจุบัน ซึ่งหากกรมสรรพากรเข้ามาร่วมโครงการนี้ อาจเป็นตัวอย่างที่เห็นผลชัดเจนและเป็นรูปธรรมของการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐจากการใช้ดิจิทัลไอดีในการให้บริการประชาชน กรมการปกครอง จึงควรเร่งประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้หน่วยงานภาครัฐเข้ามาร่วมโครงการให้มากขึ้นเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานใช้ดิจิทัลไอดีของกรมการปกครองในการส่งมอบบริการสาธารณะให้แพร่หลายในวงกว้าง เพื่อให้การบริการภาครัฐไทยเกิดประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาทั้งในด้านประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID) กรมการปกครอง ตลอดจนแนวทางการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานโครงการ ตามที่ได้อภิปรายผลไปแล้วนั้น ผู้วิจัย จึงได้สรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุผลสำเร็จและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนี้

1.ด้านเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้ระบุว่า บุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ดังนั้น บุคลากรภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีและมีทักษะด้านดิจิทัลเป็นอย่างดี ซึ่งการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) จะประสบผลสำเร็จได้นั้น ต้องเกิดจากศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรกรมการปกครองด้วยเช่นกัน จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้กรมการปกครองไม่สามารถดำเนินการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานได้ กรมการปกครองจึงจำเป็นต้องเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมการปกครองทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) บรรลุผลสำเร็จและเป็น การเตรียมบุคลากรของกรมให้พร้อมรองรับการดำเนินโครงการในระยะต่อไป

2. ด้านงบประมาณ

งบประมาณเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการดำเนินโครงการ จากการที่กรมการปกครอง ยังไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐ ทำให้การดำเนินโครงการอาจไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น แผนการขยายจุดให้บริการลงทะเบียนดิจิทัลไอดีเพิ่มเติม การให้บริการลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-signature รองรับการใช้งานดิจิทัลไอดีของประชาชนในการเข้าถึงบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ กรมการปกครองจึงจำเป็นต้องเร่งจัดหางบประมาณที่จะนำมาใช้ในการขับเคลื่อนและขยายผลการดำเนินโครงการโดยเร็วที่สุด และควรมีการวางแผนการจัดหาแหล่งงบประมาณ ตลอดจนการเตรียมแผนสำรองด้านงบประมาณในกรณีฉุกเฉิน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ การดำเนินโครงการ

3. ด้านกระบวนการ

จากผลการสำรวจทัศนคติและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สะท้อนถึงการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลไอดี ควรมีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้แก่ประชาชนให้มากขึ้น และต่อเนื่อง รวมทั้งเชิญชวนหน่วยงานภาครัฐให้เข้ามาร่วมโครงการให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดผลในภาพรวมที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

บรรณานุกรม

- Gartner. (2018). *Digital Government Maturity Model 2.0*.
<https://www.gartner.com/en/documents/3764382/introducing-the-gartner-digital-government-maturity-mode>
- Miller, C. (2015). *Digital Government: Embracing the Future* https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2015/06/file_bc597011ccdf66f2a05e4dc162759d60.pdf
- OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*.
<https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley
- Stufflebeam, D., Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation Theory Models and Applications*. Jossey-Bass.
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020 : Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*
- We Are Social and Hootsuite. (2020). *Digital 2020 Global Digital Overview*.
- World Bank Group. (2020). *Doing Business 2020*.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2564). รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย.
https://dep.go.th/images/uploads/files/situation_Sep64.pdf
- กรมสรรพากร. (2564). สรรพากรแจ่มมีผู้ยื่นแบบภาษีบุคคลธรรมดา งด.90 และ งด.ด.91 แล้ว มากกว่า 7.42 ล้านฉบับ ซึ่งมากกว่าร้อยละ 90 ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะง่าย สะดวก ปลอดภัย ห่างไกล COVID -19
https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/news/2564thai/news24_2564.pdf
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ ระยะ พ.ศ. 2554 - 2563
- กาญจนา วัฒนสุนทร. (2551). การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน CIPP ของสตัฟเฟิลบีมในการประเมินโครงการทางการศึกษา. วารสารเทคโนโลยีสุรนารี, 2(มกราคม - มิถุนายน 2551).
- ดิณ ปรัชญพฤทธิ. (2560). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทงศักดิ์ เหมือนเดย. (2563). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย : ความหมายที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการ. วารสารอินทนิลทักษิณสาร.

- ทวีศักดิ์ กอนันตกุล. (2559). การขับเคลื่อนการปฏิรูประบบการทำงานของราชการด้วยแนวความคิด *Open and Connected Government* https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2016/04/file_c663752c89a13ea52b7216fe3ee4cd9c.pdf
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). ระบบราชการ 4.0 กัับการสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2563). เอกสารประกอบการสอนวิชานโยบายสาธารณะ: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ *e-Government*. โรงพิมพ์รัตนไตร.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- นิภาวรรณ วงค์วงษ์. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- แน่นน้อย ย่านวารีย์. (2553). การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ http://ismbas.blogspot.com/2010/09/blog-post_14.html
- บรรเจิด สิงคะเนติ และคณะ. (2562). บทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทศวรรษหน้ากับความเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและการเมือง.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย.
- ปรกรณ์ ศิริประกอบ. (2562). 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ :แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสพโชค มงคลกิจ. (2549). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สหมิตรพรินต์ติ้ง.
- พิชุวรรณ กิติคุณ. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- รัตน์ บัวสนธิ์. (2556). รูปแบบการประเมิน CIPP และ CIPPIEST มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและถูกต้องในการใช้วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2562). บนเส้นทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย: ยุคดิจิทัล. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (ม.ป.ป.). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (*e-Government*) สารานุกรม https://www.ldd.go.th/Web_Govit/e_Government/e-Government.pdf
- สมจิต แก้วแสงขวัญ. (2545). การประเมินโครงการโรงเรียนสีขาวของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครปฐม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม].
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2559). วิธีวิทยาการประเมิน: ศาสตร์แห่งคุณค่า. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนา

เศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). การขับเคลื่อนการให้บริการแบบออนไลน์ (e-Service) ของภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565).

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). พ.ร.บ.ธุรกรรม ฯ เดอะซีรีส์.

https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/Electronic-Transactions-Act-the-Series_Ep1.aspx

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564a). ETDA ระดมทุกภาคส่วน ร่วมดันไทยใช้ Digital ID เพื่อบริการไทย...ไร้รอยต่อ. <https://www.eta.or.th/th/pr-news/ETDA-Set-to-Seamless-Thai-Services-by-Digital-ID.aspx>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564b). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ เกี่ยวกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล. <https://www.eta.or.th/th/pr-news/ETDA-Set-to-Seamless-Thai-Services-by-Digital-ID.aspx>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564c). ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. In.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564d). รายงานประจำปี สพอ. พ.ศ. 2563.

<https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/publications/ETDA-Annual-Report-2020.aspx>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). รายงานติดตามผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. [https://www.dga.or.th/wp-](https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/02/DG_Assessment_Booklet_DGA.pdf)

[content/uploads/2021/02/DG_Assessment_Booklet_DGA.pdf](https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/02/DG_Assessment_Booklet_DGA.pdf)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563a). GOVTECH FORESIGHT อนาคตเทคโนโลยีโลกสู่รัฐบาลไทย

https://dgti.dga.or.th/wp-content/uploads/2020/12/GOVTECH_FORESIGHT.pdf

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563b). การประชุมรับฟังความคิดเห็น (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล ว่าด้วย

เรื่องการใช้อีดีไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย [https://www.dga.or.th/wp-](https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2020/07/file_d98e0696aee7ab7211686c5e6dcf5dd3.pdf)

[content/uploads/2020/07/file_d98e0696aee7ab7211686c5e6dcf5dd3.pdf](https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2020/07/file_d98e0696aee7ab7211686c5e6dcf5dd3.pdf)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563c). รายงานฉบับเผยแพร่แบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2563.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564a). ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2564. <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dg-readiness-survey/readinesssurvey64/65781/>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564b). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564c). รายงานประจำปี 2563 <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-e-book/annual-report/67031/>

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ ประจำปี 2563.

สุภางค์ จันทวานิช. (2559). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อดิศักดิ์ ศรีนครินทร์. (2559). แนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามนโยบายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2015/10/file_b504f7149632a46e9348464440d92137.pdf





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายวัชรพล แก้วเปรมกุศล
วัน เดือน ปี เกิด	1 ตุลาคม 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	469 ซอยสมเด็จพระเจ้าตากสิน 4 แขวงบางยี่เรือ เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600
ผลงานตีพิมพ์	-
รางวัลที่ได้รับ	-



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY