

การพัฒนาระบบการบริการภาครัฐ กรณีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD  
ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย<sup>1</sup>

Development of government service system Case study : Digital identity  
and verification system ThaiD Department of Provincial Administration,  
Ministry of Interior

นางสาวนาภรณ์ ชัยบัณฑิตย์<sup>2</sup>

รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ จันทโททัย<sup>3</sup>

---

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาการบริการภาครัฐ กรณี ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยในครั้งนี้เพื่อมุ่งศึกษาถึงแนวทางการจัดทำระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นการพัฒนาการให้บริการของภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยที่ผ่านมา การดำเนินการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ด้วยระบบดิจิทัล ผลของการนำเอาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มาใช้ รวมถึงแนวทางการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย การวิจัยในครั้งนี้ได้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการจัดทำระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษา ซึ่งจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนในช่วงที่ผ่านมาเกิดปัญหาในเรื่องของการปลอมแปลงเอกสารและตัวบุคคล ทำให้กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ได้คิดค้นระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ขึ้น เพื่อนำมาใช้ลดปัญหาดังกล่าว และเพื่อให้สอดคล้อง กับสภาพสังคมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี การนำระบบพิสูจน์และยืนยัน

---

<sup>1</sup> บทความเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการพัฒนาการบริการภาครัฐ กรณีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

<sup>2</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาอิสระ

ทางดิจิทัล ThaiD มาใช้ ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายโดยเฉพาะในเรื่องของการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และเกิดความประหยัดทั้งต่อหน่วยงานภาครัฐและประชาชนผู้มาใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** การบริการภาครัฐ ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

### **Abstract**

This study focuses on the development of the ThaiD digital identity verification system by the Department of Provincial Administration, Ministry of the Interior. The main objectives are to investigate Past challenges in identity verification faced by the Department of Provincial Administration. The implementation of digital identity verification using the ThaiD system. The impact of implementing the ThaiD system. Future development directions for the ThaiD system. The study uses data collected through interviews with officials involved in the development.

Key findings reveal that past challenges included document and identity fraud. The ThaiD system was developed to mitigate these issues and adapt to the evolving technological landscape. The benefits of the ThaiD system include streamlined processes, cost savings for both the government and citizens, and improved efficiency in meeting citizen needs.

**Keywords:** Government Service, Digital identity and verification system

## บทนำ

การบริการภาครัฐของประเทศไทยมีมากมายหลากหลายรูปแบบของการให้บริการ โดยมีระเบียบกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือส่วนราชการของภาครัฐ ทั้งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ได้มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่ชัดเจน คือเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ รวมถึงมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

โดยในปัจจุบันโลกมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในหลายๆด้าน โดยเฉพาะเรื่องของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้มีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด ทำให้ ระบบ การบริการภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ จากการให้บริการในรูปแบบเดิม มาสู่การให้บริการในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งได้มีการจัดทำพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ที่ออกมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้าใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทหน้าที่มากมายหลากหลายด้าน อาจกล่าวได้ว่าหนึ่งในหน้าที่หลักและหน้าที่สำคัญของกรมการปกครอง คือหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเรื่องของงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนคือสิ่งที่คนไทยทุกคนต้องมี เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน และเพื่อสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ควรได้รับในสวัสดิการต่างๆของรัฐบาล และเป็นเอกสารสำคัญที่กฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชนกำหนดให้ผู้มีสัญชาติไทย ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนต้องมี เพื่อใช้เป็นหลักฐานพิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคลในการขอใช้สิทธิหรือประกอบธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นเอกสารลำดับแรกที่จะนำไปสู่การมีสิทธิในหลายๆด้าน

ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการยืนยันตัวตนมีมากมาย เช่นการปลอมแปลงเอกสารหรือตัวบุคคล ประกอบกับการพัฒนาของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้กรมการปกครอง ได้คิดค้นและจัดทำระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยระบบดิจิทัล รวมถึงการเปรียบเทียบภาพใบหน้าเมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการจากทางภาครัฐหรือภาคเอกชน ที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนก็สามารถเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน ThaiD เพื่อยืนยันตัวตนได้ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลให้เสียเวลา ถือเป็น การสร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

การวิจัยในครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นศึกษาถึงการพัฒนาระบบการบริการภาครัฐ กรณีการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยต่อไป

#### **วัตถุประสงค์ของงานวิจัย**

1. เพื่อศึกษาปัญหาการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยที่ผ่านมา
2. เพื่อศึกษาถึงการดำเนินการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ด้วยระบบดิจิทัล
3. เพื่อศึกษาถึงผลของการนำเอาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มาใช้
4. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย**

1. เพื่อทราบปัญหาการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยที่ผ่านมา
2. เพื่อทราบถึงการดำเนินการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ด้วยระบบดิจิทัล

3. เพื่อทราบถึงผลของการนำเอาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มาใช้

4. เพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดการบริหารการพัฒนา

ความหมายของการบริหารการพัฒนา คือการจัดเตรียม เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือปฏิรูปโครงสร้างกระบวนการ เทคโนโลยี และพฤติกรรมกรรมการบริหารให้มีสมรรถนะที่จะรองรับนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมสำหรับการพัฒนาประเทศ ส่วนการบริหารเพื่อการพัฒนา คือการนำเอาสมรรถนะที่มีอยู่ในระบบการบริหารมาลงมือปฏิบัติตามนโยบาย แผน หน่วยงาน โครงการ และกิจกรรมพัฒนาจริงๆ เพื่อให้บังเกิดความเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้านี้จะมุ่งความเจริญเติบโต และการเกลี้ยหรือแบ่งปันความเจริญเติบโตทั้งทางด้านการบริหาร เศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ อันจะนำไปสู่การลดความทุกข์ยากของคนทั้งที่อยู่ในองค์การ และที่อยู่ภายนอกองค์การ

การบริหารพัฒนาครอบคลุมถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ สภาพแวดล้อม โครงสร้าง กระบวนการ และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนา โดยจะพิจารณาการพัฒนาการบริหารในส่วนที่เกี่ยวข้อง โครงสร้าง กระบวนการ และพฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาเท่านั้น

1.) การพัฒนาโครงสร้างทางการบริหาร โครงสร้างทางการบริหารนับว่ามีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมกรรมการบริหารอยู่ไม่น้อย จากการศึกษาของ Robert Presthus พบว่า ข้าราชการที่เขเข้ามาอยู่ภายใต้สถานการณ์ระบบราชการ จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ ทั้งนี้เพราะว่าสถานการณ์ระบบราชการมีแต่ความไม่แน่นอน จึงทำให้ข้าราชการเกิดความวุ่นใจ ข้าราชการที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ระบบราชการได้ก็มักมีความก้าวหน้า ในขณะที่มีผู้ที่ไม่สามารถปรับตัวได้ ก็จะมีแต่ความสิ้นหวังและล้มเหลว

หลักการของการจัดโครงสร้างทางการบริหารประกอบด้วย การแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบและมอบให้แต่ละบุคคลกระทำ กับการสอดประสานหน้าที่ความรับผิดชอบที่แบ่งแยกไปแล้วนั้น ให้มีการประสานงานและความกลมกลืน การแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบและมอบให้แต่

ละบุคคลกระทำ ก็เพื่อสะดวกแก่การติดตามประเมินผลและการส่งข้อมูลย้อนกลับว่าใครรับผิดชอบอะไร และปฏิบัติงานได้ดีมากน้อยเพียงใด ส่วนการสอดประสานหน้าที่ความรับผิดชอบที่แบ่งแยกไปแล้วนั้นให้มีการประสานงานและความกลมกลืนก็เพื่อโน้มน้าวการปฏิบัติงานทั้งหมดให้เป็นไปตามทิศทางที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

2.) การพัฒนากระบวนการบริหาร การพัฒนากระบวนการบริหารมุ่งที่จะขจัดจุดจุดตันของการไหลของงาน การย่นระยะเวลาเดินทางของงาน และการทำงานให้ง่ายเข้าทั้งนี้เพื่อเพิ่มสมรรถนะขององค์การที่จะสนองตอบเป้าหมายการพัฒนาของประเทศ เช่นเดียวกับการพัฒนาโครงสร้างทางการบริหาร อย่างไรก็ตาม การพัฒนากระบวนการบริหารดังกล่าวนี้ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาโครงสร้างทางการบริหารและเทคโนโลยีที่องค์กรกำลังใช้อยู่เป็นอันมาก ที่ว่าการพัฒนากระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาโครงสร้างทางการบริหารนั้น อธิบายได้ว่า หากองค์กรตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบโครงสร้างทางการบริหารรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง กระบวนการบริหารก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ยกตัวอย่าง เช่น การส่งข่าวสารจากลูกน้องไปยังหัวหน้าตามโครงสร้างทางการบริหารตามรูปแบบ ส่วนที่ว่ากระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยี ก็สามารถอธิบายได้โดยนัยเดียวกัน กล่าวคือ หากองค์กรตัดสินใจใช้เทคโนโลยีระบบสายพานกระบวนการบริหารก็ต้องดำเนินไปตามขั้นตอน 1-2-3 จะข้ามขั้นตอนไม่ได้ หากองค์กรตัดสินใจใช้เทคโนโลยีที่มุ่งให้บุคคลสองฝ่ายมาพบปะเพื่อทำธุรกิจกัน กระบวนการบริหารก็อาจจะสั้นเข้า หากแต่ฝ่ายใดดำเนินการตามกติกาที่ได้ตกลงกันไว้ล่วงหน้า หรือถ้าหากองค์กรตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่ละเอียดครบครัน เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ของแพทย์ที่จัดรวบรวมไว้ที่เดียวกันในโรงพยาบาล กระบวนการบริหารก็สามารถสิ้นสุดลง ณ จุดเดียวเท่านั้น

3.) การพัฒนาพฤติกรรมบริการ พฤติกรรมพัฒนาหรือไม่พัฒนาบุคลากรนั้นเป็นผลพวงที่เกิดจากปัจจัยหลายประการ ยกตัวอย่างเช่น พฤติกรรมดังกล่าวอาจจะเกิดจากสภาพแวดล้อมโครงสร้าง และกระบวนการดังกล่าวมาแล้ว ทั้งนี้ก็เพราะว่าบุคลากรและพฤติกรรมของพวกเขา นั้นเปรียบเสมือนจุดเล็กๆ ในวงกลมใหญ่ที่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยเหล่านั้น นอกจากนี้พฤติกรรมการพัฒนาไม่พัฒนาของบุคลากร ยังอาจจะเกิดจากนโยบายขององค์การ เช่น นโยบายการบริหารงานบุคคล และภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของพวกเขาด้วย ปัญหาที่ต้องพิจารณาก็คือพฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนานั้นมีอะไรบ้าง และเราจะพัฒนาพฤติกรรมเหล่านั้นได้มากน้อยเพียงใด ในอันที่จะทำให้องค์กรและบุคลากรสามารถปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงตามนโยบายการบริหารการพัฒนาต่อไป

### การบริหารการพัฒนาเมืองค้ประกอบ ดังนี้

1.) D of A คือ การพัฒนาการบริหาร เป็นการจั้เตรียมเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือปฏิบัติรูปการณ์โครงสร้าง กระบวนการ และพฤติกรรมกรบริหาร ให้มีการเพิ่มสมรรถนะให้เข้มแข็ง เพื่อที่จะรองรับนโยบาย

2.) A of D คือ การบริหารเพื่อการพัฒนาเป็นการเพิ่มสมรรถนะการบริหารให้เข้มแข็งขึ้น ความสามารถที่มีอยู่ในระบบการบริหาร มาลงมือปฏิบัติตามนโยบาย เพื่อรองรับภารกิจของการบริหารการพัฒนาที่วางแผนไว้

จะเห็นได้ว่าการบริหารการพัฒนาประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญๆ 2 ส่วน คือ การพัฒนาการบริหาร และการบริหารเพื่อพัฒนานอกจากนี้้องค์ประกอบของการพัฒนาการบริหารยังครอบคลุมถึงการพัฒนาโครงสร้าง การพัฒนากระบวนการ เทคโนโลยี และการพัฒนาพฤติกรรม ส่วนองค์ประกอบของการบริหารเพื่อพัฒนารวมถึงการบริหารโครงการพัฒนา การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาสังคม การพัฒนาทางการเมือง การพัฒนาเมือง การพัฒนาชนบท การพัฒนารัฐวิสาหกิจ การพัฒนาความช่วยเหลือจากต่างประเทศ และอาจรวมถึงการพัฒนาในด้านอื่นๆด้วย หากสภาพแวดล้อมของการพัฒนาประเทศเปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นการให้ความหมายหรือคำนิยามของการบริหารการพัฒนาจึงจะครอบคลุมทั้งความหมายในภาพรวมและที่เป็นองค์ประกอบด้วย

ในภาพรวมนั้น การบริหารการพัฒนาหมายถึง การพัฒนาการบริหารและการบริหารเพื่อการพัฒนา การพัฒนาการบริหารคือการจั้เตรียม เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือปฏิรูปโครงสร้าง กระบวนการ เทคโนโลยี และพฤติกรรมกรบริหารให้ม่สมรรถนะที่จะรองรับนโยบาย แผน แผนงาน โครงการและกิจกรรมสำหรับการพัฒนาประเทศ ส่วนการบริหารเพื่อการพัฒนา คือการนำเอาสมรรถนะที่มีอยู่ในระบบการบริหารมาลงมือปฏิบัติตามนโยบาย แผน แผนงาน โครงการ และกิจกรรมพัฒนาจริงๆ เพื่อให้บังเกิดความเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าี้จะมุ่งความเจริญเติบโต และการเกลี้ยหรือแบ่งปันความเจริญเติบโตทั้งทางด้านการบริหาร เศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ อันจะนำไปสู่การลดความทุกข์ยากของคนทั้งที่อยู่ใ้ในองค์การ และที่อยู่ภายนอกองค์การ

## แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ความหมายของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ คือการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

แนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่ 7 ประเด็น

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์มากกว่าปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ กล่าวคือ เป็นการ เปลี่ยนแปลงจากเดิมที่ระบบการจัดการให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ มาเป็นปัจจัย นำออก และผลสัมฤทธิ์

2) เน้นตัวชี้วัดและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดการภาครัฐแนวใหม่มุ่งที่ การวัดผลงานมากกว่าในยุคเดิม

3) ลักษณะองค์การแบบแนวราบ ไม่เน้นโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ยาว และให้ ความสำคัญกับความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมถึงความเป็นอิสระ

4) เน้นความสัมพันธ์เชิงสัญญา หรือคล้ายสัญญา กล่าวคือ แนวคิดการจัดการภาครัฐแนว ใหม่ รัฐใช้ความสัมพันธ์ในรูปแบบของสัญญา (Contract Relationships) หรือคล้ายสัญญา (Contract-like Relationships) แทนความสัมพันธ์ในลักษณะเดิมที่เป็นแบบสายการบังคับบัญชา

5) เน้นกลไกตลาด หรือเลียนแบบกลไกตลาด หมายถึง การส่งมอบบริการสาธารณะ แนวคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เชื่อว่า การใช้กลไกตลาด หรือเลียนแบบกลไกตลาด ทั้งการแปรรูป รัฐวิสาหกิจ และการจ้างเหมาภาคเอกชน เป็นต้น จะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

6) ทำให้ภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามาใกล้กันยิ่งขึ้น กล่าวคือ แนวคิดการจัดการภาครัฐ แนวใหม่พยายามลดความแตกต่าง แยกแยะระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยมองว่า ทั้งสองภาค ส่วนมีการเข้าเป็นหุ้นส่วนกันในรูปแบบต่างๆ มากขึ้นเรื่อยๆ

7) การยึดถือในคุณค่าของปัจเจกบุคคลนิยม ประสิทธิภาพ และความยืดหยุ่น คล่องตัว กล่าวคือ จากเดิมที่ยึดถือค่านิยมความเป็นสากลนิยม (Universalism) ความเท่าเทียม (Equity) และความมั่นคง (Security) เปลี่ยนมาเป็นปัจเจกบุคคลนิยม (Individualism) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และความยืดหยุ่น คล่องตัว (Resilience)

ปัญหาของการบริหารภาครัฐแบบเดิม (Old public management) และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง

1. ปัญหาเป้าหมายที่ถูกเปลี่ยนไป (Displacement of Goals)
  2. ปัญหาความเชื่องช้าของระบบราชการ (Red Tape)
  3. ปัญหาความเชื่องช้าของระบบราชการ (Hierarchy)
  4. ปัญหาความเชื่องช้าของระบบราชการอันเนื่องมาจากความไม่ยืดหยุ่นของกฎระเบียบ
  5. ปัญหาการขาดความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการเพราะถูกจำกัดว่าต้องทำตามกฎระเบียบ (Bureaucratic Virtuoso)
  6. ปัญหาการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่รัฐบาลกลาง (Centralization)
  7. ปัญหาสวัสดิการที่ดีขึ้นไปของระบบราชการไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการทางด้านสุขภาพหรือบำเหน็จ และบำนาญทำให้ระบบราชการอาจล้มละลายได้
  8. ปัญหาการไม่สามารถไล่ข้าราชการที่ไม่มีสมรรถนะในการท างานให้ออกจากงานได้เนื่องจากกลไก การจ้างงานแบบตลอดชีพ (Lifetime Employment)
  9. ปัญหาการเลื่อนขั้นตามหลักอาวุโส
  10. ปัญหาของวัฒนธรรมระบบราชการที่เน้นในเรื่องของการปกปิดความลับ
  11. ปัญหาบุคลากรภาครัฐขาดความคิดเชิงสร้างสรรค์และไม่ชอบที่จะท ำอะไรที่มีความเสี่ยงท ำให้ การบริหารจัดการภาครัฐขาดสิ่งใหม่ๆ
  12. ปัญระบบราชการมีความเชื่องช้า
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความผาสุกและ ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน / ความสงบเรียบร้อยของสังคมส่วนรวม / ประโยชน์สูงสุดของประเทศ ต้อง ดำเนินการโดยถือว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่จะได้รับบริการจากรัฐ

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### รูปแบบของการศึกษา

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาถึงการดำเนินงานของระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ของผู้ที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบการจัดทำระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูล จากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริการภาครัฐ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยภาคสนาม (Field research) เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview)

#### ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร คือ ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการคิดค้นระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ได้ทราบถึงการดำเนินงานขอของระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD และเป็นการศึกษาค้นคว้าจากการเก็บข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัย คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ต่างๆของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

### การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.6.1 นำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบการบริการภาครัฐมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.2 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับระบบการบริการภาครัฐ

3.6.4 นำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการทั้งหมด เพื่อหาข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการบริการภาครัฐ

### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาระบบการพัฒนาระบบการบริการภาครัฐ กรณีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครองในช่วงที่ผ่านมา การดำเนินการของระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ผลของการนำระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD มาใช้ รวมถึงแนวทางการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยได้นำแนวคิดทฤษฎีการบริหารการพัฒนา และแนวคิดทฤษฎีการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการวิเคราะห์ โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการวิเคราะห์ พบว่าระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD มาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายทั้งต่อประชาชนผู้ใช้บริการ และต่อหน่วยงานภาครัฐเอง ทั้งการลดปัญหาการปลอมแปลงเอกสาร การประหยัดเวลา การลดต้นทุน ลดขั้นตอน เป็นต้น

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์และการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การให้บริการภาครัฐ กรณีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในช่วงที่ผ่านมามีปัญหาเกิดขึ้นคือในเรื่องของการถูกปลอมแปลงเอกสารหรือตัวตน เพื่อใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ทำให้เกิดเป็นปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชน ประกอบกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีความพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยีต่างๆเกิดขึ้นมากมาย ทำให้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยมีความพยายามในการที่จะพัฒนาการให้บริการภาครัฐ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการบริหารการพัฒนาที่อธิบายว่า

การเพิ่มพูนสมรรถนะของระบบการบริหาร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม รวมถึงแนวคิดทฤษฎีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่อธิบายถึงการลดขั้นตอนและการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ทำให้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีความพยายามในการคิดค้นระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ขึ้นเพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการพิสูจน์และยืนยันตัวตนในรูปแบบเดิม รวมทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งผลของการนำระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD มาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายทั้งต่อประชาชนผู้ใช้บริการ และต่อหน่วยงานภาครัฐเอง ทั้งการลดปัญหาการปลอมแปลงเอกสาร การประหยัดเวลา การลดต้นทุนลดขั้นตอน เป็นต้น แต่ถึงแม้ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD จะก่อให้เกิดประโยชน์ประโยชน์ทั้งต่อประชาชนผู้ใช้บริการและต่อหน่วยงานของรัฐ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ายังมีความเป็นห่วงในเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งกรมการปกครองเองก็ได้มีการดำเนินการตามมาตรฐานสากล และมาตรฐานประเทศไทย มีการส่งให้หน่วยงานตรวจสอบช่องโหว่และทำการทดสอบโดยการแฮก (Hack) ข้อมูลของ ThaiD โดยใช้มาตรฐาน OWASP ซึ่งเป็นมาตรฐานในการตรวจสอบช่องโหว่ของ Mobile application โดยเฉพาะ เป็นมาตรฐานที่ทั่วโลกยอมรับ พบว่ายังไม่สามารถที่จะแฮก (Hack) ข้อมูลของ ThaiD ได้ แต่ในอนาคตย่อมมีการพัฒนาของเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ทำให้กรมการปกครองต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ให้มีความปลอดภัยเช่นนี้ต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปและอภิปรายผลพบว่าระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อประชาชนผู้ใช้บริการและต่อหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ปลอดภัย ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการขอใช้บริการจากหน่วยงานรัฐและเอกชน หากมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่น่าเชื่อถือการทำธุรกรรมก็จะน่าเชื่อถือตามไปด้วย การลดโอกาสการปลอมแปลงตัวตน ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ช่วยระบุตัวตนและยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมออนไลน์ทุกครั้ง ลดโอกาสการปลอมแปลงตัวตน ป้องกันการสูญเสียทรัพย์สินของประชาชน ช่วยให้การทำธุรกรรมออนไลน์สะดวกยิ่งขึ้นไม่ต้องให้ประชาชนเสียเวลาเดินทางหรือเสียเงินค่าเดินทางเพื่อไปทำธุรกรรม ปัจจุบันในการซื้อของมีการซื้อทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากไม่เสียเวลาในการเดินทาง ประหยัดค่าเดินทางในแต่ละครั้ง ปัจจุบันคนจะมีความรู้สึกที่ว่าถ้าธุรกรรมไหน

สามารถที่จะใช้งานผ่านออนไลน์ได้ คนจะนิยมใช้มากขึ้นลดขั้นตอนที่ซับซ้อนประหยัดต้นทุน ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน การตรวจสอบเอกสาร ไม่จำเป็นต้องยื่นสำเนาเอกสารเพื่อพิสูจน์ ลดเวลาการทำงาน แล้วยังประหยัดต้นทุน

แต่เนื่องจากเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในการดำเนินการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ

1. การเพิ่มฐานข้อมูลของชาวต่างชาติ ในปัจจุบันระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD มีฐานข้อมูลเฉพาะในส่วนของประชาชนคนไทยเท่านั้น แต่เนื่องจากผู้มาใช้บริการกับหน่วยงานของรัฐในปัจจุบันไม่ได้มีเพียงแค่ประชาชนคนไทยเท่านั้น แต่ยังมีในส่วนของชาวต่างชาติ เช่นกรมสรรพากร ที่ชาวต่างชาติที่มีรายได้ต้องมาติดต่อเพื่อเสียภาษี แต่ในปัจจุบันยังไม่สามารถยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ได้ สำหรับชาวต่างชาติ จึงเป็นเรื่องที่กรมการปกครองจะต้องปรับปรุงและพัฒนาาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ให้มีฐานข้อมูลในส่วนของชาวต่างชาติ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้เพิ่มมากขึ้น

2. การประชาสัมพันธ์ให้มีประชาชนเข้ามาใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD เพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD จะมีประโยชน์ในหลายๆ ด้าน แต่หากขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ ระบบที่คิดค้นขึ้นมากก็ไม่เกิดประโยชน์ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ให้ประชาชนได้ทราบและเข้ามาใช้งานได้เพิ่มมากขึ้น

3. การพัฒนาและรักษาเรื่องความปลอดภัยของระบบและข้อมูล ถึงแม้ว่ากรมการปกครองได้มีการดำเนินการตามมาตรฐานสากล และมาตรฐานประเทศไทย มีการส่งให้หน่วยงานตรวจสอบช่องโหว่และทำการทดสอบโดยการแฮก (Hack) ข้อมูลของ ThaiD โดยใช้มาตรฐาน OWASP ซึ่งเป็นมาตรฐานในการตรวจสอบช่องโหว่ของ Mobile application โดยเฉพาะ เป็นมาตรฐานที่ทั่วโลกยอมรับ พบว่ายังไม่สามารถที่จะแฮก (Hack) ข้อมูลของ ThaiD ได้ ในส่วนของข้อมูลมีความปลอดภัยเนื่องจากทุกครั้งที่มีการส่งข้อมูลออกนอกมือถือ จะต้องมีการใส่รหัสผ่านยืนยันทุกครั้ง เช่น ข้อมูลการเสียภาษี ก่อนหน้าจะต้องมีการใส่ข้อมูลชื่อ นามสกุล วัน เดือน ปีเกิดทุกครั้ง แต่ปัจจุบันก็เป็น การส่งข้อมูลในอีกรูปแบบหนึ่งว่าผู้ที่มาเสียภาษีคือใคร ดังนั้น เรื่องความปลอดภัยทั้งของระบบและข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

แต่ในอนาคตย่อมมีการพัฒนาของเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ทำให้กรมการปกครองต้องปรับปรุง พัฒนา และรักษาความปลอดภัยของระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ThaiD ให้มีความปลอดภัยเช่นนี้ต่อไป

ทั้งนี้เพื่อให้การปรับปรุงและการพัฒนาดังกล่าวเกิดประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้มากที่สุด

## เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง (2566). ระบบ Digital ID ของกรมการปกครองในแอปพลิเคชัน ThaiID. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2567, จาก <https://www.bora.dopa.go.th/app-thaid/>

กรรณิการ์ กาญจนวัฏศรี (2562). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2567, จาก <https://pws.npru.ac.th/kannika/data/files/>

กิตติเดช ศรีสุวรรณ (2566). แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของภาครัฐ

พัชรี สิริวัฒนาศาสตร์ (2552). การบริหารภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2567, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/196887>

รณรงค์ เทพยรักษ์ วารสาร Theone กรมการปกครอง ปีที่ 15 ฉบับที่ 4 เมษายน ประจำปี 2566

ศราวุธ จันทวงศ์ วารสาร Theone กรมการปกครอง ปีที่ 15 ฉบับที่ 4 เมษายน ประจำปี 2566

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560). การบริหารราชการแนวใหม่. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2567, จาก <https://opdc.go.th/content/NDg2Mg>

สำนักบริหารการทะเบียน (2566). ระบบ Digital ID ของกรมการปกครอง. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2567, จาก <https://www.bora.dopa.go.th>