

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งเสริมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
GOOD GOVERNANCE IN PROMOTING THE DEVELOPMENT OF
DIGITAL GOVERNMENT

¹ปณนดา ทรงอิทธิสุข

¹Punnada Songitthisuk

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด, ประเทศไทย

Kamphaeng Phet University Maesot, Thailand.

¹Basnik11@hotmail.com

Received : May 1, 2022; Revised : June 21, 2022; Accepted : July 24, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่อง “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งเสริมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล” มุ่งศึกษาการปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล และมีเป้าหมายการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียมคุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้นจากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล

คำสำคัญ: การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

¹ อาจารย์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

Abstract

This academic article titled “Good Governance in Promoting the Development of Digital Government” aimed at studying the reformation of working paradigms, provision of government services with digital technology, and the utilization of information in order to have transparent, efficient, and effective operations. It is the paradigm of operation, management and services provision of government that are transformed by digital technology in order to provide services among the people with its efficiency, security, good governance, and with the goal of creating equal social opportunities with information and services through digital media to enhance people's quality of life. This will help all groups of people specially the socially disadvantaged groups be able to equally get access to digital technology and digital media. People's quality of life will improve through getting access to information resources and public services specially the basic public services that are necessary for living through digital technology.

Keywords: Good Governance, the Development Digital Government

บทนำ

ปัจจุบัน โลกได้เข้าสู่ยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เจริญก้าวหน้าและเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชนและประชาชนสามารถ ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันโดยปราศจากข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังส่งผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าขึ้นช่วยให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐเป็นไปอย่างประหยัด สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยด้วยการวางโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารที่เหมาะสม อีกด้านหนึ่งการสื่อสารผ่านสื่อสังคม (Social Media) เช่น ไลน์ (Line), เฟซบุ๊ก (Facebook), ทวิตเตอร์ (Twitter) ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญเครื่องมือหนึ่งที่ถูกใช้เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง

ในสังคมปัจจุบันภาครัฐได้มีการมุ่งเน้นรวมไปถึงรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการก้าวสู่โลกดิจิทัล อีกทั้งรัฐบาลยังให้การสนับสนุนรวมไปถึงการผลักดันนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ดำเนินไปอย่าง

ก้าวทันกับยุคสมัยในปัจจุบัน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 ขึ้น ทั้งนี้เพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัลการบริหารและการบริการในภาครัฐเริ่มเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานดังเช่นที่ผ่านมาอีกต่อไป หากแต่จะเข้ามามีบทบาทที่สำคัญเสมือนเป็นจุดเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน และจะเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจกระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่นๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง การเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานรัฐทำให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ เทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการของทางภาครัฐเพื่อให้อาจสามารถปรับตัวตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชนรวมทั้งสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานและเพิ่มความโปร่งใสมากขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมและรองรับการเปลี่ยนแปลงและการเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลภาครัฐต้องปรับบทบาทและภารกิจภาครัฐ คือ

1) ขจัดภารกิจที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยออกไป โดยพิจารณาทบทวนความจำเป็นในการทำงานนั้นให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน สังคม และประเทศชาติในปัจจุบัน

2) มุ่งการดำเนินงานเฉพาะภารกิจหลัก โดยแยกประเภทภารกิจหลัก (Core Business) และภารกิจรอง (Non - Core Business) ออกจากกันเพื่อมอบภารกิจที่ราชการส่วนกลางไม่เหมาะสมที่จะดำเนินการแล้วให้ท้องถิ่นหรือภาคเอกชน ดำเนินการแทนหรือสนับสนุนให้ภาคประชาสังคมหรือชุมชนรับไปดำเนินการ

3) ไม่ดำเนินงานใดๆ ที่เอกชนสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดกว่าภาครัฐอยู่แล้วยกเว้นในกรณีที่ไม่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม การประกันความเป็นธรรม หรือการจัดให้มีสาธารณูปโภค

4) สนับสนุนเศรษฐกิจแบบเสรีโดยอาศัยกลไกตลาดกำกับดูแลให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ค้ำครองผู้บริโภค ยกเลิกและละเว้นการตรากฎหมายและกฎเกณฑ์การควบคุมธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ

ดังนั้นจึงมีความเห็นว่าการปฏิรูประบบราชการไปสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่าระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government)

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ภารกิจหลักการส่งเสริมให้ระบบราชการไทยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 10 หลัก ได้แก่ หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/Value for money) หลักความเสมอภาค (Equity) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability) หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) และ หลักนิติธรรม (Rule of Law)

อย่างไรก็ตามเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีข้อสังเกตว่าหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 10 หลักดังกล่าว เป็นหลักที่จำยากจึงควรจัดกลุ่มใหม่ (Regroup) โดยรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่เพื่อให้เป็นหลักการที่ง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติและให้นำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อประกาศใช้ต่อไป

การส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ เครืองาม) เพื่อนำมาประกอบการปรับปรุงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ใหม่ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น สอดคล้องการจดจำและการนำไปปฏิบัติรวมทั้งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพบริบทของประเทศไทย โดยได้นำเอาประเด็นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องรวมไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อการบริหาร โดยเพิ่มเติมในเรื่องการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๒๗๙ ซึ่งได้กำหนดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภทไว้ด้วย

จากผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้ได้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี(GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effective) และหลักการตอบสนอง (Responsive)

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย หลักภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of Law) และหลักความเสมอภาค (Equity)

3. ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วยหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation /Consensus Oriented)

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วยหลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

การส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาล ในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน และหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อยดังกล่าวข้างต้นและโดยที่ในบริบทของประเทศไทยอาจไม่สามารถใช้แนว ทางฉันทามติกับทุกเรื่องได้ จึงเป็นควรรวมหลักนี้ไว้กับหลักการมีส่วนร่วม และปรับถ้อยคำเป็น หลักการมีส่วนร่วม การพยายามแสวงหาฉันทามติ แสดงหลักธรรมาภิบาลของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี

ความเป็นมาของรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากในคราว การประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม แผนพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND คือการที่ ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพใน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทักษะมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของ รัฐบาล โดยร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการ

2. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อ ดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

3. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการ ดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

4. ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และ

ประสิทธิผล (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก, 2559 (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

ทั้งนี้ เห็นได้ว่าเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล คือ เป้าหมายการปฏิรูปกระบวนการทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดเป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนการทัศน์ของการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล และมีเป้าหมายการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียมคุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้นจากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือการบริหาร เพื่อให้การทำงานของภาครัฐมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงาน และกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยจะมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม การบริหารมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจนและการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันรวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานทำให้ผู้บริหารทราบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เป็นการควบคุมทิศทางการดำเนินงานให้มุ่งสู่วิสัยทัศน์ฯของหน่วยงาน ประโยชน์ของการนำ Result Base Management มาใช้ในการบริหารงาน ผลสัมฤทธิ์ (Results Results Results) = ผลผลิต (Outputs Outputs Outputs) + ผลลัพธ์ (Outcomes Outcomes Outcomes)

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของรัฐ ทั้งนี้โดยอาศัยข้อมูลทางดิจิทัลเพื่อสร้างการบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ โดยผ่านเทคโนโลยี Mobile Socialรวมถึงการใช้ Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะความสามารถรวมทั้งความรู้ด้านดิจิทัลที่เหมาะสม และปรับเปลี่ยนให้เข้ากับรูปแบบการดำเนินการในปัจจุบัน ที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการผลักดันและสนับสนุนจากภาครัฐให้กลายเป็นรัฐบาล

ดิจิทัล รวมถึงเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรของภาครัฐสามารถปรับตัวและมีการตื่นตัวให้เท่าทันกับการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในบริบทของการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงเป็นรัฐบาลดิจิทัลและรวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2561)

ระยะการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลต้องโปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว การบริการของภาครัฐต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและแม่นยำ และต้องมีโครงสร้างพื้นฐาน การจัดเก็บ การบริหารข้อมูลที่ยุทธศาสตร์ไม่ซ้ำซ้อน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน การให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวก และเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างใดก็ตาม การปรับเปลี่ยนดังกล่าวต้องมีการดำเนินการตามลำดับอย่างเป็นระยะ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

1. ระยะที่ 1 ภาครัฐไทยลงทุนและสร้างฐานรากในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล การบริหารจัดการของรัฐจะถูกปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ มีการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษมากขึ้น เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เริ่มบูรณาการข้อมูลและทรัพยากรร่วมกันนำไปสู่การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (connected government) และการมีชุดข้อมูลและระบบบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) ที่มีมาตรฐานสามารถเข้าถึง แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และใช้งานร่วมกันได้

2. ระยะที่ 2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแนวประชารัฐ เกิดการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐและบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานโดยสมบูรณ์ผู้บริหารภาครัฐสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกระดับ และใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจอย่างถูกต้อง ทันสถานการณ์ พัฒนาบริการภาครัฐตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (universal design) ผ่าน single window service เพิ่มขึ้น การบริหารจัดการภาครัฐและการบริการภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (connected governance) ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาภาครัฐ (open government) และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวก ทัน

สถานการณ์มั่นคง ปลอดภัย และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส (transparency) และน่าเชื่อถือ (accountability) ซึ่งสามารถถูกตรวจสอบได้จากประชาชน

3. ระยะที่ 3 ภาครัฐไทยสามารถขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพภาครัฐมีกระบวนการทำงานเป็นระบบดิจิทัลโดยสมบูรณ์เชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลระหว่างภาครัฐจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (one government) และเชื่อมโยงประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ (open government) โดยรัฐจะแปรสภาพเป็นผู้จัดให้มีการบริการของรัฐจากรูปแบบเดิม ไปสู่รูปแบบการบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ(automated public services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (universal design) ผ่านระบบดิจิทัลที่สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล โดยผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอต่อรัฐกำหนดนโยบายและการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ทันสมัย มีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่และการมีส่วนร่วมของประชาชน

4. ระยะที่ 4 ภาครัฐไทยอยู่ในกลุ่มรัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาแล้วและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างบริการภาครัฐแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน การทำงานของภาครัฐที่รวมกันเป็นเสมือนองค์กรเดียวที่ทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด รวดเร็ว โปร่งใส ได้เปลี่ยนแปลงบทบาทภาครัฐในอนาคต โดยรัฐจะไม่เป็นผู้สร้างบริการสาธารณะอีกต่อไป แต่บทบาทของรัฐในอนาคตเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก ผู้กำกับดูแลบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะระหว่างภาคเอกชนและประชาชนให้เกิดความเป็นธรรม ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพพื้นที่ และภาษาประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารบ้านเมืองโดยสมบูรณ์ภาครัฐไทยจะกลายเป็นผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัลด้านการบริหารจัดการภาครัฐและด้านการบริการประชาชนในภูมิภาคอาเซียน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, น.27-32)

อย่างไรก็ตามการที่ภาครัฐไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้นั้นมีปัจจัยหลักที่สนับสนุนหลายด้าน แต่ปัจจัยดังกล่าวยังคงประสบปัญหาที่แตกต่างกันจึงต้องมีการแก้ไข ปัญหาเหล่านั้นควบคู่กันไปด้วยเพื่อให้รัฐบาลดิจิทัลสามารถเกิดขึ้นได้จริงตามระยะการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งเสริมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

Digital Thailand หมายถึง ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์และทรัพยากรอื่นใดเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่ง

คั่ง และยั่งยืน เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลคือ เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมและการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น

ในโลกของการแข่งขันการสร้างควมมั่งคั่งในกับประเทศจำเป็นจะต้องยกเครื่องกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเสียใหม่ เน้นการใช้ความรู้ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์แทนการเน้นทรัพยากรพื้นฐานที่นับวันจะหมดลงเรื่อยๆ เป็นการเติมเต็มความได้เปรียบในเชิงเปรียบเทียบที่มีอยู่ ด้วยความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อ สร้างมูลค่าแทนที่จะเป็นแค่ เพิ่มมูลค่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการขับเคลื่อนกลไกเศรษฐกิจชุดใหม่จึงเป็นลักษณะทำน้อยได้มาก ไม่ใช่ในลักษณะ ทำมากได้น้อยแบบเดิมอีกต่อไป

การขับเคลื่อนประเทศสู่ Digital Thailand นอกจากจะขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว สิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการคู่ขนานไปพร้อมกันด้วยคือ ระบบราชการต้องพัฒนาไปสู่การเป็นระบบราชการแบบไร้รอยต่อควบคู่กันไปด้วย นั่นหมายความว่าระบบราชการจะต้องมีการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของภาครัฐ โดยการสร้างฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่เป็นเอกภาพ บูรณาการและประสานเชื่อมโยงบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) เพื่อให้มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาประมวลผ่านแผนปฏิบัติการและการจัดการข้อมูลสารสนเทศ (Engagement Model) ซึ่งจะทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ (Data Analytics) เพื่อใช้ในการตัดสินใจในระดับยุทธศาสตร์และระดับการบริหารจัดการของประเทศ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูล (Open Data) และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Services) แก่ประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง การบูรณาการการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของภาครัฐเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างรัฐที่น่าเชื่อถือ (Credible Government) สร้าง รัฐบาลที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Government) และสร้าง รัฐบาลที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ (Open Government) ให้เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น พอสรุปได้ว่าที่สำคัญการบูรณาการการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันได้ ใน 3 ระดับคือ

1. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง
2. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน
3. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน

บทสรุป

ภาครัฐไทยให้ความสำคัญกับการ พัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร มาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด และเมื่อโลกเริ่มก้าวเข้าสู่ ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วนจึงเกิดขึ้น โดยเฉพาะ ภาครัฐไทยได้เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการ บริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชนและการยกระดับคุณภาพชีวิตของ ประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ได้ใน หลากหลายมิติไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้เพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของ ภาครัฐ ดังนั้นเพื่อให้ภาครัฐได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐจึงมี ความจำเป็นที่จะต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับภาครัฐในภาพรวมให้ก้าวสู่การเป็น รัฐบาลดิจิทัลเพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและก้าวทันความเปลี่ยนแปลง ในเวทีโลก

ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงของการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเพื่อยกระดับขีด ความสามารถของระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งรัฐบาลดิจิทัลเป็นการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานด้านการบริการดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเป็นการดำเนินงานบริการ พื้นฐานดิจิทัลของภาครัฐเพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลต่อไป การ ปรับเปลี่ยนองค์การภาครัฐให้กลายเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นการดำเนินการตามวิสัยทัศน์เชิง นโยบายจากรัฐบาลที่มุ่งสนับสนุนการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศไทยให้ประสบผลสำเร็จ และจะนำไปสู่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการใช้นวัตกรรมเพื่อให้ประเทศ ไทยกลายเป็นศูนย์กลางทางอุตสาหกรรมดิจิทัลและมีสังคมที่มีความเท่าเทียมกันจากการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐมายกระดับคุณภาพชีวิตและผลักดันให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมใน เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กชพรรณ ปิ่นบุบผา. (2562). *การบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ภายใต้แนวคิด แหล่งเรียนรู้ ประวัติศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรม*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จีระพงศ์ เรืองกุล. (2556). “การเปลี่ยนแปลงองค์การ: แนวคิด กระบวนการ และ บทบาท ของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์”. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 5 (1).

- เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2562) *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6101 ขอบข่าย และ แนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. โครงการ รัฐประศาสนศาสตร์
 มหบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- ธัญสินี ศรีอนุสรณ์วงศ์. (2562). *การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การขององค์การภาครัฐไทย
 ภายใต้ บริบทไทยแลนด์ 4.0: กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.)*.
 วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 2
 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562), 116-132
- พระราชบัญญัติ การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
 (2562, พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา, 136 (67ก), 57-66
- พิมพ์พรรณ จันทร์สว่าง. (2562). *การบริหารจัดการผู้ปฏิบัติงานในองค์การเพื่อมุ่งสู่
 ความสำเร็จขององค์การตลาด เพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.)*. โครงการรัฐประศาสนศาสตร์
 มหบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- พัชรดา รัตน์ะ, (2562). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 กรณีศึกษา กอง
 บริหาร ทรัพยากรบุคคล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. โครงการรัฐ
 ประศาสนศาสตร์มหบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- สำนักงานพัฒนาระบบราชการ. (2548). *รายงานผลการพัฒนาระบบราชการใน ภาพรวม
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563*. สืบค้นจาก
https://library2.parliament.go.th/giventake/content_nla/d11215_0-02.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2560). *แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล
 ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. ค้นเมื่อ 14
 ธันวาคม 2564, จาก [tps://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/
 process_dev_digital.pdf](tps://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_dev_digital.pdf)
- French, R. P. and Raven, B. (1959). *The bases of social power*. New York:
 Harper & Row.
- Handy, C. (1991). *God of Management*. 3 rd ed. Great Britain: Business Book
 Limited. Leflar, J. J. and Siegel, M. H. (2013). *Organizational Resilience*. 1 st ed.
 Boca Raton: CRC

