

ดิจิทัลเพื่อการบริหารรัฐกิจ

Digital for Public Administration

อนันต์ มณีรัตน์¹/ อकिन ธารากร²

Anan Maneerat/ Akin Tharakorn

^{1,2}สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Department of Public Administration, Faculty of Public Administration,

Siam Technology College

Received: April 1, 2022

Revised: June 10, 2022

Accepted: June 29, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่องดิจิทัลเพื่อการบริหารรัฐกิจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและดำเนินงานขององค์การภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความเป็นพลวัต ซึ่งครอบคลุมทั้งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การดิจิทัล การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล คุณลักษณะของรัฐบาลดิจิทัล เทคโนโลยีที่ใช้ในรัฐบาลดิจิทัล แนวทางการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลด้านการรวมศูนย์ข้อมูลและด้านการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศชั้นนำของโลก และกรณีศึกษาอื่น ๆ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัยโดยการตีความสร้างข้อสรุปของข้อมูลจากปรากฏการณ์ที่มองเห็นหรือสิ่งที่ป็นรูปธรรมจากแหล่งข้อมูลทุกขุมิต่าง ๆ ทั้งเอกสาร ตำรา กฎหมาย บทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการและพื้นฐานเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล แนวทาง

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งองค์การภาครัฐและเอกชนที่เท่าทัน และสอดคล้องกับบริบทของสังคมที่มีความเป็นพลวัตแก่ผู้บริหาร บุคลากร นักวิชาการ อาจารย์ นักศึกษา ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นแนวทางการสร้างนักบริหารภาครัฐ ที่ดีและประชาชนในยุคสมัยใหม่ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศชาติ อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ดิจิทัล, การบริหารรัฐกิจ, รัฐบาลดิจิทัล

Abstract

This article “Digital for Public Administration” aims to study and analyze the application of digital technology in the administration and operation of government organizations that comply with the rapidly changing and dynamic world situation. The essences consist of concepts and theories about Digital Organization, Digital Government development, Digital Government features, technology used in Digital Government, the Digital Government's approach to Data Centric and e-Participation among the world's leading countries, and other case studies. The analytical method is Analytic Induction by interpreting the conclusions of information, visual phenomena or tangible objects from various secondary data such as documents, textbooks, laws, academic articles, and related research. Moreover, this article aims to enhance knowledge and understanding of the principles and fundamentals of Digital Government and to create guidelines for applying digital technology to work in both public and private organizations that are up to date and consistent with the context of a dynamic society for executives, personnel, academics, teachers, students,

the public, and interested people. It is also guidelines for creating good government executives and people in the modern era, which is an important force in driving and developing the country sustainably.

Keywords: Digital, Public Administration, Digital Government

บทนำ

ปัจจุบันทิศทางการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ต่อการให้บริการและการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ส่งผลอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน การดำเนินธุรกิจ และการประกอบธุรกิจ ซึ่งได้เริ่มนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาเชื่อมต่อและใช้งานผ่านอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ทั้งการทำธุรกรรมออนไลน์ การชำระค่าสินค้าและบริการ การติดต่อประสานงาน ตลอดจนการรับบริการจากภาครัฐในสัดส่วนที่สูงขึ้น ประกอบกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ขับเคลื่อนสังคมไปสู่ยุคแห่งความปกติใหม่ (New Normal) ทั้งการเว้นระยะห่าง การลดการสัมผัส ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีชีวิตแบบออนไลน์

ด้วยเหตุนี้ องค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชนจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวตามปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ด้วยการนำระบบดิจิทัลมาบูรณาการและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักความง่ายในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น (Ease of Doing Business) 4 ด้าน คือ 1) การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้น (Easier) 2) การลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (Cheaper) 3) การลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง (Faster) เพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และ 4) การปรับปรุงกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยและเท่าทันกับสถานการณ์ (Smart Regulation) เช่น

การพัฒนากระบวนการยืนยันตัวตนและลงนามในรูปแบบดิจิทัล การพัฒนาฐานข้อมูลออนไลน์ การยื่นชำระ และขอคืนภาษีนิติบุคคล เป็นต้น (World Bank, 2020)

โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การภาครัฐซึ่งมีหน้าที่บริหารและพัฒนาประเทศ รวมทั้ง จัดบริการสาธารณะซึ่งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานและการให้บริการ เป็นรูปแบบดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อให้สอดคล้องเท่าทันกับสถานการณ์ ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย มากยิ่งขึ้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น รวมถึงสร้างการมีส่วนร่วม โปร่งใส และตรวจสอบได้ เป็นไปตามลักษณะขององค์การภาครัฐในอุดมคติตามหลักธรรมาภิบาล เช่น การตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565 ที่มุ่ง นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้กับระบบงานภาครัฐและเป็นโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย ของประเทศในการลดความเหลื่อมล้ำการเข้าถึงบริการและสวัสดิการของประชาชน การเพิ่ม ขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย การสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐที่ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของประเทศ ตลอดจนเป็นกรอบแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล อย่างเต็มรูปแบบ เป็นต้น

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

รัฐบาลดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหาร จัดการ (Digitalization) และบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้อง เชื่อมโยงเข้าด้วยกัน (Integration) อย่างมั่นคง ปลอดภัย และมีธรรมาภิบาล เพื่อประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน (Openness) และสร้างการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2563)

ทั้งนี้ยังอาจหมายถึง การออกแบบและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลทางดิจิทัลเพื่อสร้างการบริหารของรัฐในรูปแบบใหม่ โดยผ่านเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือและคลาวด์ (Mobile & Cloud Technologies) ในยุคอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะความสามารถ ความรู้ด้านดิจิทัลที่เหมาะสม และปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการในปัจจุบันที่จะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและผลักดันภาครัฐ ให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัว ตื่นตัว ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงเป็นรัฐบาลดิจิทัล และสามารถ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ (บุญณดา ทรงอิทธิสุข, 2562) ซึ่งถือเป็น แนวทางที่ดีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐไทยที่สามารถขับเคลื่อน ประเทศชาติ ภาครัฐ สังคม และประชาชนไปพร้อมกัน

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

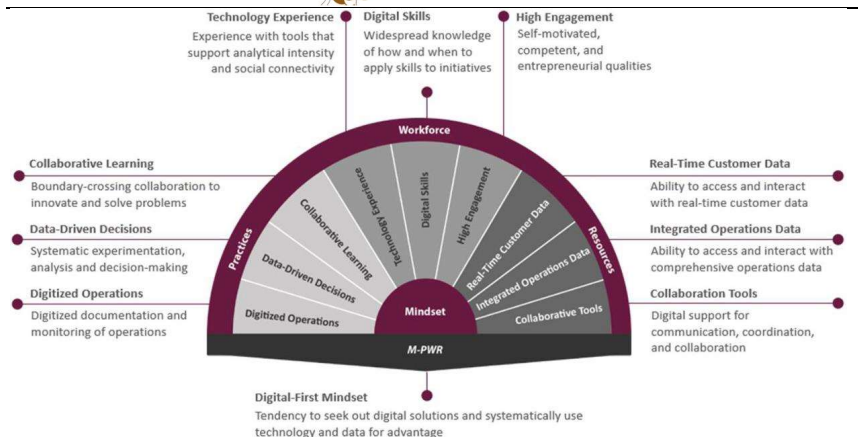
การพัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งโครงสร้าง รูปแบบ การปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์การดิจิทัล (Digital Organization) ตามหลักสากล (Soule, 2016) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาใน 2 มิติ คือ 1) ความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Capability) และ 2) ความชำนาญด้านดิจิทัล (Digital Dexterity) โดยความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Capability) เป็นความสามารถ ในการเลือกหรือสรรหาเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media), การประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing), ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เป็นต้น มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน เพิ่มระดับผลิตภาพ (Productivity) และสร้างความผูกพัน แก่บุคลากรและประชาชน ส่วนความชำนาญด้านดิจิทัล (Digital Dexterity) เป็นความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เลือกหรือสรรหามาให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามแผนยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อเพิ่มคุณค่าต่อกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรในบริบท

ที่เป็นพลวัต และเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ เช่น ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาด้านดิจิทัล (Digital Learning and Development) ความสามารถในการสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการใช้นวัตกรรมทางดิจิทัล เป็นต้น ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการดิจิทัล สามารถแสดงได้ดังสมการ คือ $\text{Digital Organization} = \text{Digital Capability} + \text{Digital Dexterity}$ ซึ่งถือเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญ สำหรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะเริ่มต้น ระยะกลาง และระยะยาว

คุณลักษณะของรัฐบาลดิจิทัล

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจะต้องมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การพัฒนาระบบงาน การเก็บข้อมูลข้าราชการหรือบุคลากร คู่ค้า ประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว การสร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายตามยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และจากเทคโนโลยีสร้างความพลิกผัน (Disruptive Technology) ที่ส่งผลให้ต้องปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IOT) การแผ่ขยายของอินเทอร์เน็ตไปทั่วโลก (Global Internet Penetration) เป็นต้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรใน 3 ด้าน คือ 1) เพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ (Customer Experience) จากการให้บริการแบบทันทีทันใด (Real-Time) 2) เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency) จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาลดขั้นตอนการทำงานที่ล่าช้าและมากเกินความจำเป็น 3) เพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร (Workforce Efficiency) จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากร (ชัยทวี เสนะวงศ์, 2563)

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะขององค์กรภาครัฐในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับคุณลักษณะขององค์กรดิจิทัล (M – PWR Characteristics of a Digital Organization) ทั้ง 4 ประการ ได้แก่ 1) กรอบความคิด (Mindsets) 2) การปฏิบัติ (Practices) 3) บุคลากร (Workforce / People) และ 4) ทรัพยากร (Resources) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 คุณลักษณะขององค์กรดิจิทัล

(M – PWR Characteristics of a Digital Organization)

หมายเหตุ. จาก ชัยทวี เสนณรงค์ (2563)

1) กรอบความคิด (Mindsets) คือคุณลักษณะแรกที่สำคัญมากขององค์กรดิจิทัล เป็นความมุ่งมั่นที่ชัดเจนของทุกภาคส่วนในองค์กรในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้เป็นพื้นฐานในการแก้ปัญหา ขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กร คนและกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ รังสรรค์นวัตกรรมเพื่อสร้างอรรถประโยชน์และการเชื่อมต่อที่มีประสิทธิภาพสำหรับทุกคน ทุกที่ ทุกเวลา (Anyone Anywhere Anytime) ซึ่งสร้างได้จาก 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับดิจิทัล (Digital Awareness) ให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการนำดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กร และ 2) กรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) ในการสร้างและพัฒนากรอบความคิดของผู้บริหารและบุคลากรที่เปิดกว้างต่อการเรียนรู้และเปิดรับองค์ความรู้ เทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่

และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองและองค์การไปพร้อมกัน สามารถแสดงได้ดังสมการ คือ Digital Mindset = Digital Awareness + Growth Mindset

2) การปฏิบัติ (Practices) หรือกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การ ที่ต้องมุ่งเน้น 3 ด้าน ได้แก่

2.1) การดำเนินงานดิจิทัล (Digitized Operations) ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นฐานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ การติดตามและประเมินผล การจัดการเอกสารอย่างเป็นเหตุเป็นผล เช่น การลดใช้กระดาษ (Paperless) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) สำนักงานอัตโนมัติ (Automation Office) การใช้แอปพลิเคชัน (Application) เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางไกล และทันทีทันใด เช่น Line, Google Meet และ Zoom เป็นต้น

2.2) การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Decisions) ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูลสารสนเทศ และข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้เป็นฐานในการตัดสินใจระดับต่าง ๆ ทั้งการตัดสินใจในระดับการวางแผนและดำเนินนโยบาย การวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การดำเนินโครงการและการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และประเมินผล ผ่านกระบวนการคิดและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผลตามหลักวิทยาศาสตร์และหลักความเป็นจริง ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีในหลายด้าน เช่น มีฐานข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าและนำไปใช้ได้จริง (Valuable and Actionable Insights) สามารถนำไปใช้ตัดสินใจและพยากรณ์ทิศทางในอนาคตได้ (Prediction) เป็นต้น

2.3) การเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative Learning) ด้วยการปรับรูปแบบการทำงานจากแนวตั้งเป็นแนวนราบ ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป ลดกฎระเบียบที่ซ้ำซ้อน นำเทคโนโลยีดิจิทัล เทคนิคการทำงานสมัยใหม่ นวัตกรรม และการทำงานเป็นทีมมาประยุกต์ใช้ ซึ่งสามารถดึงศักยภาพของบุคลากรทุกคนมาแก้ปัญหและทำงานได้อย่างสูงสุด

3) บุคลากร (Workforce/ People) ที่ต้องมุ่งเน้น 3 ด้าน ได้แก่

3.1) ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี (Technology Experience) ด้วยการเปิดโอกาสให้บุคลากรหรือพนักงานเรียนรู้ พัฒนาตนเอง และสร้างสมประสบการณ์การใช้เครื่องมือ

เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และวางแผนเชิงลึก การเชื่อมต่อทางสังคม และการติดต่อสื่อสาร

3.2) ทักษะดิจิทัล (Digital Skill) ด้วยการพัฒนาให้บุคลากรหรือพนักงาน มีองค์ความรู้ที่เท่าทันและกว้างขวางในการเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม กับลักษณะงาน การปฏิบัติงานและระยะเวลา รวมถึงการสร้างสรรคผลงานใหม่ ๆ โดยในปัจจุบันสำนักงาน ก.พ. (2565) ได้กำหนดทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล หรือการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ที่บุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องรู้และพัฒนา เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน 9 ด้าน คือ การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมนำเสนองาน การใช้โปรแกรมประมวลคำ การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ การทำงานร่วมกันผ่านออนไลน์ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยในการใช้งาน

3.3) การมีส่วนร่วมสูง (High-Engagement) ด้วยการจูงใจบุคลากรหรือพนักงาน ให้เข้ามามีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์การ และการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ให้รับทราบถึงแนวทางหรือนโยบาย ในเบื้องต้น การให้องค์ความรู้ การสอบถามความคิดเห็น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ การนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การติดตาม และประเมินผล จนถึงการจัดตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินการและมีแรงผลักดันในตนเอง เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดของตนเองและขององค์การไปพร้อมกัน

4) ทรัพยากร (Resources) ที่ต้องมุ่งเน้น 3 ด้าน ได้แก่

4.1) ข้อมูลประชาชนแบบเรียลไทม์ (Real-Time Customer Data) ด้วยการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเข้าถึงประชาชนที่มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ทันสถานการณ์ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการทำความเข้าใจพฤติกรรม การพยากรณ์การตัดสินใจ การวางแผน ยุทธศาสตร์ และการออกแบบกลยุทธ์ที่เหมาะสม

4.2) ข้อมูลการดำเนินงานที่มีการบูรณาการ (Integrated Operation Data) ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้บูรณาการและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ไว้เป็นฐานข้อมูล

หนึ่งเดียวที่สามารถเชื่อมโยงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ใช้งานได้ง่ายและเป็นมิตรต่อผู้ใช้ เพื่อจะนำข้อมูลที่ซับซ้อนนั้นมาใช้เป็นฐานในการตัดสินใจ ดำเนินการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเท่าทัน เช่น ระบบโรงงานอัจฉริยะ (Smart Factory) หรือระบบบริหารห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management: SCM) ที่มีการนำระบบ IOC (Integrated Operation Center) มาใช้เชื่อมโยงและรวบรวมคำสั่งซื้อของประชาชน ในลักษณะฐานข้อมูล นำมาวิเคราะห์ผล สร้างเกณฑ์และตัวชี้วัด วิเคราะห์โอกาส ความเสี่ยง ผลกระทบ แล้วนำมาแปลผลเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ง่ายต่อการสร้างความเข้าใจและการนำไปใช้ จนถึงการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นฐานในการตัดสินใจที่เกิดผลสัมฤทธิ์ สร้างผลตอบแทนคุ้มค่า ลดความเสี่ยง ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

4.3) เครื่องมือสำหรับความร่วมมือ (Collaborative Tools) ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่รวดเร็วทั้งในและนอกองค์กร สามารถเชื่อมต่อได้ทุกอุปกรณ์ ทุกที่ ทุกเวลา (Any Device Anywhere Anytime) เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นต้น ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดและเป็นจุดเริ่มต้น คือ การสร้างและพัฒนากรอบแนวคิดแก่ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรให้ตระหนักถึงความสำคัญ การเปิดกว้างต่อการเรียนรู้ และการบริหารจัดการองค์การภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล จึงจะเกิดประสิทธิผลในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

เทคโนโลยีที่ใช้ในรัฐบาลดิจิทัล

เทคโนโลยีที่ใช้ในรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย 7 อย่าง (จันทร์จิรา เหลลราช, 2563) คือ

1) อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things: IoTs) เป็นเครือข่ายที่เปิดใช้งานอุปกรณ์ใด ๆ ก็ตามเพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตามโปรโตคอลที่กำหนดผ่านอุปกรณ์ตรวจจับ พร้อมทั้งสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเกือบทุกขั้นตอนขององค์การภาครัฐเพื่อนำไปสู่รัฐบาลดิจิทัล เช่น ระบบ บริหารการเงิน

การคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS: Government Fiscal Management Information System) ของกระทรวงการคลัง ผ่านระบบเว็บไซต์ออนไลน์ www.gfms.go.th เพื่อออกแบบและจัดสร้างระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐของประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งในด้านรายรับ-รายจ่าย เงินคงคลัง บัญชีการเงินตามเกณฑ์คงค้าง บัญชีทรัพย์สินถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำ การอนุมัติ การเบิกจ่าย การปรับปรุง และการติดตามการใช้งบประมาณ ที่เน้นการวัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลกลางด้านการเงินการคลังภาครัฐ ตามโครงสร้างกระทรวง กรม และพื้นที่จังหวัด โดยให้ทุกส่วนราชการเริ่มใช้งานระบบ การเงินการคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบ GFMS ได้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 (กระทรวงการคลัง, 2565) เป็นต้น

2) การประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) เป็นการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นฐานบริการหรือแพลตฟอร์ม (Platform) ในการจัดเก็บ จัดการ และประมวลผล ข้อมูล ทำหน้าที่เหมือนกระดุกสันหลังของรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ภาครัฐสามารถเข้าใช้งาน เครือข่ายได้ตามความต้องการ โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการติดตั้งหรือดูแลระบบ เช่น ระบบหมอชนะ (Morhachana) และไทยชนะ (Thaichana) ที่มีการลงทะเบียนและติดตาม ประวัติการเดินทางประชาชนและร้านค้าในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รวมถึง การแจ้งเตือนเมื่อเข้าใกล้หรืออยู่ในพื้นที่เสี่ยง เพื่อเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ การแพร่ระบาดและกลุ่มผู้ติดเชื้อสำหรับศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย (ศบค.มท.) ใช้กำหนดแนวทางและมาตรการรับมือ ที่เท่าทันกับสถานการณ์ต่อไป เป็นต้น

3) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) หรือฐานข้อมูลทั้งหมดในทุกรูปแบบ เช่น ประวัติส่วนตัว ที่อยู่ การดำเนินการ การติดต่อ และข้อคิดเห็นของประชาชนผู้มารับ บริการ เป็นต้น เพื่อการวิเคราะห์และการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ให้ง่ายต่อการนำไปใช้ ซึ่งช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกำหนดนโยบายได้ อย่างเหมาะสมรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

เช่น ระบบหมอพร้อม (MORH: Mohprompt) ที่รวบรวมประวัติการรับวัคซีนโควิด-19 ของประชาชน การออกใบรับรองการรับวัคซีน แบบประเมินอาการรับฉีดวัคซีน และจุดสำหรับฉีดวัคซีน เพื่อเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับรายงานการฉีดวัคซีน (IC: Immunization Center) สำหรับกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดสรรวัคซีนให้แก่บุคลากรภาครัฐ หน่วยงาน และประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเหมาะสมต่อไป เป็นต้น

4) ปัญญาประดิษฐ์และการเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร (AI: Artificial Intelligence and Machine Learning) เป็นความรู้ที่แสดงผลโดยเครื่องจักรในการจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการถ่ายโอนข้อมูลจากบุคคลไปยังเครื่องจักรเพื่อช่วยให้เกิดความสะดวกในชีวิต เช่น การนำระบบ AI-Based Sex-Sorting มาช่วยคัดแยกกุ้งตัวผู้ออกจากตัวเมียอย่างแม่นยำ แล้วปล่อยกุ้งตัวผู้ขึ้นไปผสมพันธุ์กับกุ้งลายในธรรมชาติ เพื่อให้ไข่ไม่ฟักตัว เป็นวิธีการช่วยลดประชากรกุ้งลายที่เป็นพาหะของโรคไข้เลือดออกได้ถึงร้อยละ 90 ในโครงการ Wolbachia ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ และการนำระบบผู้ช่วยเสมือน (Chatbot) โปรแกรมการถามตอบด้วยข้อความอัตโนมัติ มาให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับครอบครัว การหางาน ค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาและเรื่องอื่น ๆ แก่ประชาชน ของกรมสวัสดิการสังคม ประเทศออสเตรเลีย (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) เป็นต้น และการเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร เช่น การเรียนรู้และทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับเครื่องจักร (Deep Learning) อัลกอริทึม (Algorithm) หรือกระบวนการทำงานโดยละเอียดที่สามารถนำไปปฏิบัติตามเพื่อแก้ปัญหาที่กำหนดไว้ การจำแนกระดับและประเภทของข้อมูล (Classification) เป็นต้น

5) เทคโนโลยีความปลอดภัย (Security) ของข้อมูลและเครือข่าย การป้องกัน การคุกคามทางไซเบอร์ และการตรวจจับพฤติกรรมที่น่าสงสัย เช่น การเข้ารหัสระบบประกันสังคมผ่านแอปพลิเคชัน SSO Connect ของสำนักงานประกันสังคม ผ่านการยืนยันตัวตนด้วยหมายเลขบัตรประชาชนและเลขโทรศัพท์มือถือ เพื่อรักษาความปลอดภัยและความถูกต้องในการเข้าถึงข้อมูล การประกาศและบังคับใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 เพื่อป้องกันการเผยแพร่ข้อมูล

อันเป็นเท็จ ผิดกฎหมาย การดูหมิ่น คุกคาม และละเมิดผู้อื่น การประกาศและบังคับใช้พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 เพื่อเป็นมาตรการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์อันกระทบต่อความมั่นคงของรัฐและความสงบเรียบร้อยในประเทศ เป็นต้น

6) บล็อกเชน (Blockchain) เป็นเทคโนโลยีสำหรับจัดเก็บและส่งข้อมูลแบบใฝ่แบบมัม มักใช้ในการทำธุรกรรมออนไลน์ การเก็บสถิติการทำธุรกิจและทรัพย์สินเปรียบเทียบเสมือนโซ่ที่สร้างขึ้นเพื่อกระจายข้อมูลเก็บไว้ในชิ้นส่วนโซ่ที่ต่อกัน โดยข้อมูลเหล่านั้นไม่สามารถถูกเปลี่ยนแปลงได้ โดยเป็นฐานข้อมูลที่เป็นสาธารณะ ทุกคนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้ ไม่มีหน่วยงานส่วนกลางเข้ามาทำหน้าที่ควบคุมและปกป้องส่งผลให้แฮกเกอร์ (Hacker) ไม่สามารถโจมตีข้อมูลเหล่านี้ได้ เช่น การนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้ให้บริการจดทะเบียนและการยืนยันธุรกรรมต่าง ๆ ของบริษัทเอกชนในรัฐบาลรัฐเดลาแวร์ (Delaware) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ลงทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น (ณัธน์ โพธิ์พัฒนชัย, 2561) เป็นต้น

7) เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือและสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media and Mobile Technologies) ใช้เป็นสื่อกลางเชื่อมต่อกับประชาชนผู้มารับบริการตามยุคสมัย เช่น Facebook แพนเพจ FDA Thai (Food and Drug Administration, Ministry of Public Health, Thailand) ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่คอยให้ข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับการอุปโภคและบริโภคที่เป็นประโยชน์ บทความวิชาการ การเตือนภัย การแจ้งข้อร้องเรียนและเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารให้แก่ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2565) Application DLT Smart Queue ของกรมการขนส่งทางบก ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการจองคิวการทำให้ขับขึ้นการต่ออายุใบอนุญาตขับขี่ การชำระภาษีและการซื้อประกันรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เพื่อช่วยลดความยุ่งยากของขั้นตอนการรับบริการ ลดการเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พร้อมทั้งสามารถเลือกวันและสถานที่เข้ารับบริการ เข้าถึงข้อมูลรายละเอียดของเอกสาร

หลักฐาน และบริการแจ้งเตือน เป็นต้น (กรมการขนส่งทางบก, 2565) ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวล้วนเป็นสิ่งที่นำมาใช้ในสังคมปัจจุบันอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องนำมากำหนดเป็นนโยบาย แผนการดำเนินงาน และโครงการอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

แนวทางการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลด้านการรวมศูนย์ข้อมูล (Data Centric) ของประเทศชั้นนำ

การบริหารประชาชนและการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่หลากหลาย เนื่องจากข้อมูลของหน่วยงานเพียงหน่วยงานเดียวไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายได้ ภาระจึงตกไปอยู่ที่ผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ต้องการข้อมูล ซึ่งต้องดำเนินการค้นหาและรวบรวมข้อมูลที่ต้องการจากหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง

การรวมศูนย์ข้อมูล (Data Centric) จึงเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับมหภาคที่จะช่วยแก้ไขปัญหาต่างข้างต้นได้ เนื่องจากการดำเนินการของรัฐที่จะเกิดขึ้นจากการรวมศูนย์ข้อมูลและบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน อันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการบริหารงานภาครัฐที่จะเป็นประโยชน์ในการต่อยอดเชิงนวัตกรรม จากการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน ภายใต้มาตรฐานกลางเดียวกัน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2563)

ดังนั้น จากรายงานการศึกษาเรื่อง “E-Government Survey 2020” ขององค์การสหประชาชาติ ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าว โดยประเทศที่มีการดำเนินการพัฒนาด้านการรวมศูนย์ข้อมูลที่น่าสนใจ ประกอบด้วย ประเทศจีน และสิงคโปร์ (United Nations, 2020) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประเทศจีน เชียงไฮ้ คือ หนึ่งในเมืองใหญ่ด้านยุทธศาสตร์การค้าของประเทศจีน โดยมีประชากรมากถึง 24 ล้านคน การรวมศูนย์ข้อมูลเพื่อทำให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นความท้าทายหลักของเมืองมาโดยตลอด ภาครัฐจึงได้ดำเนินการกำหนดนโยบายด้านธรรมาภิบาลข้อมูลที่ครอบคลุมการดำเนินงานและการให้บริการทั้งแบบออนไลน์ออฟไลน์ สำหรับการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

ในปี ค.ศ. 2018 ได้มีการจัดตั้ง “ศูนย์ข้อมูลขนาดใหญ่แห่งเมืองเซี่ยงไฮ้ (The Shanghai Municipal Big Data Center)” ที่มีลักษณะเป็นศูนย์กลางบริการแบบเบ็ดเสร็จสามารถทำงานข้ามหน่วยงาน ข้ามระบบ และบริการกว่า 200 บริการของภาครัฐ โดยถูกออกแบบมาเพื่อยกระดับการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ มีการประยุกต์ใช้และผสมผสานเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ในการบริหารจัดการ และการให้บริการในเมืองแบบทันทีทันใด โดยการให้บริการของศูนย์ข้อมูลขนาดใหญ่ มีทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ทำให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา ปัจจุบันมีประชาชนลงทะเบียนแล้วกว่า 13 ล้านคน

ประเทศสิงคโปร์ ให้ความสำคัญกับข้อมูลซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแนวคิดของสำนักงานนายกรัฐมนตรีที่มุ่งสนับสนุนการบริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อการส่งผ่านบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยในปี ค.ศ. 2018 รัฐบาลได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ข้อมูลภาครัฐ (The Government Data Strategy) ซึ่งครอบคลุมการจัดทำสถาปัตยกรรมทางเทคโนโลยีหรือโครงสร้างของข้อมูลภาครัฐ

นอกจากนี้ ยังได้มีการวางกรอบการดำเนินงานของการจัดการข้อมูลภาครัฐ หรือ Smart Nation Framework (Civil Service College, 2019) เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยน และบริหารจัดการได้อย่างเต็มศักยภาพแบบครบวงจร พร้อมกับจัดให้มีช่องทางการบริการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับผู้ให้บริการที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยการวางยุทธศาสตร์สำคัญ 3 ส่วนที่มีความสัมพันธ์กัน คือ แม่แบบความพร้อมทางดิจิทัล (Digital Readiness Blueprint) แม่แบบรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Blueprint) และกรอบการดำเนินงานทางเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy Framework for Action) ซึ่งตั้งอยู่บนฐานข้อมูล (Data) ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) คนที่มีความสามารถโดดเด่นและกำลังคน (Talent and Manpower) ทำให้สามารถเข้ารับบริการจากหน่วยงาน ณ จุดเดียว ซึ่งถือเป็นแนวทางที่ดีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐไทยเพื่อลดความซ้ำซ้อน

ความผิดพลาด และความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำงาน

แนวทางการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลด้านการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) ของประเทศชั้นนำ

การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งตัวชี้วัดความสำเร็จสำคัญของการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล ที่เป็นกลไกในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินกิจกรรมของรัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการชี้วัดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวทางขององค์การสหประชาชาตินี้ เริ่มตั้งแต่การมีนโยบายระดับชาติเป็นหลักการสนับสนุน การเปิดเผยข้อมูลรัฐออนไลน์ การมีช่องทางออนไลน์ กฎการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การเข้าถึงบริการออนไลน์ ของรัฐ หลักฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน ฯลฯ

องค์การสหประชาชาติ ได้กำหนดระดับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ทั้งหมด 3 ระดับ ได้แก่ 1) การให้ข้อมูลแก่ประชาชน (E-Information) 2) การรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน (E-Consultation) และ 3) การเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามาร่วมกำหนดนโยบายผ่านช่องทางดิจิทัล (E-Decision Making)

จากรายงานการศึกษาเรื่อง “E-Government Survey 2020” ขององค์การ สหประชาชาติ ทำให้พบเห็นการดำเนินการด้านการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างเป็นรูปธรรมจากนานาประเทศ โดยประเทศที่น่าสนใจประกอบด้วย เกาหลีใต้ สเปน และสหราชอาณาจักร (United Nations, 2020) มีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

ประเทศเกาหลีใต้ การมีส่วนร่วมด้านการจัดสรรงบประมาณของประเทศ เกาหลีใต้มีมาตลอดระยะเวลากว่า 30 ปี มีการกระจายตัวในทุกระดับทั้งหน่วยงาน ภาครัฐส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยสามารถสืบค้นกรอบการดำเนินงาน ระยะเวลา โครงการ และระบบกฎออกแบบมาเพื่อยกระดับความโปร่งใสของการบริหารจัดการ การเงินการคลัง และกระตุ้นความสนใจการสาธารณะของประชาชนในประเทศ

โดยการให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามายื่นข้อเสนอ และร่วมคัดกรองลำดับความสำคัญโครงการ และในบางกรณี มีการนำข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วมมาปรับปรุงการทำงานของรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมผ่านเว็บไซต์ <https://www.epeople.go.kr/index.jsp> เช่น การยื่นคำร้อง การขอคำปรึกษา รายงานผลการลงคะแนนเสียง รายงานผลการคอร์รัปชันและสาธารณประโยชน์ โดยศูนย์บริการข้อมูลการร้องเรียนของรัฐบาล เป็นต้น (คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิพลเมืองของศูนย์ราชการนครเซจง, 2565)

ประเทศสเปน ในปี ค.ศ. 2015 มาดริด เมืองหลวงของประเทศสเปน ได้มีการเปิดตัวเว็บไซต์ “The Decide Madrid” อย่างเป็นทางการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้อยู่อาศัยในเมืองต่อกระบวนการทำงานของรัฐบาล โดยเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกด้านการมีส่วนร่วมในหลายมิติ เริ่มตั้งแต่การเปิดโอกาสให้ผู้อยู่อาศัยในเมืองยื่นข้อเสนอในการปรับปรุงเมือง หากข้อเสนอดังกล่าวได้รับความนิยมจะมีโอกาสได้รับการพิจารณาให้เกิดขึ้น หรือจะเป็นการเปิดช่องทางการปรึกษาหารือระหว่างกัน โดยก่อนที่จะมีการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของรัฐ และการมีส่วนร่วมด้านการจัดสรรงบประมาณ โดยจัดให้มีการโหวตเพื่อค้นหาโครงการที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการพัฒนาต่อยอดมากที่สุด ผ่านเว็บไซต์ <https://decide.madrid.es> เช่น การให้ลงทะเบียนเพื่อร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการและเวทีเสวนาเพื่อพัฒนาเมือง การเข้าร่วมชุมชนแห่งการมีส่วนร่วม ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับเมือง การอภิปราย การออกเสียงลงคะแนน เป็นต้น (สภาเมืองมาดริด, 2565)

สหราชอาณาจักร e-Petitions โครงการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ของสหราชอาณาจักรที่ได้รับความนิยมมาตลอดระยะเวลากว่า 20 ปีของโครงการ โดยผู้มีส่วนร่วมสามารถส่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเข้าผ่านระบบ และระบบจะนำส่งข้อมูลตรงเข้าสู่หน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ทันที ถือเป็นกลไกสำคัญระดับสูงในการยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อที่จะสร้างความเชื่อมั่น และผลกระทบเชิงบวกในการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐออกสู่สังคมสาธารณะ ผ่านเว็บไซต์ <https://petition.parliament.uk>

เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโควิด-19 ความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินการร้องเรียน บทความวิชาการและการอภิปราย (Debated) เกี่ยวกับการร้องเรียนต่าง ๆ เป็นต้น (รัฐบาลและรัฐสภาของสหราชอาณาจักร, 2565) ซึ่งถือเป็นแนวทางที่ดีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐไทยได้เพื่อกระตุ้นและสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชน ตลอดจนการสร้างพลเมืองเข้มแข็งที่มีจิตวิญญาณนักประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

บทสรุป

องค์การภาครัฐทุกแห่งทั่วโลกต่างจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือบริหารจัดการ (Digitalization) และบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการพัฒนาใน 2 มิติ คือ ความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Capability) ในการสรรหาเทคโนโลยีดิจิทัล และความชำนาญด้านดิจิทัล (Digital Dexterity) ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมุ่งสร้างองค์การให้มีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ 1) กรอบความคิด (Mindsets) หรือความมุ่งมั่นที่ชัดเจนในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ซึ่งเป็นคุณลักษณะแรกที่สำคัญมากขององค์การดิจิทัล 2) การปฏิบัติ (Practices) หรือกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเรียนรู้ร่วมกัน 3) บุคลากร (Workforce/ People) ที่มีส่วนร่วมสูง ได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลและประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี และ 4) ทรัพยากร (Resources) ในการปฏิบัติงานทั้งข้อมูลประชาชนแบบเรียลไทม์ ข้อมูลการดำเนินงานที่มีการบูรณาการ และเครื่องมือสำหรับความร่วมมือ สำหรับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่ อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things: IoTs) การประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ปัญญาประดิษฐ์และการเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร (AI: Artificial Intelligence and

Machine Learning) เทคโนโลยีด้านความปลอดภัย (Security) เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือและสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media and Mobile Technologies) ดังตัวอย่างแนวทางการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลด้านการรวมศูนย์ข้อมูล (Data Centric) และด้านการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) ของประเทศชั้นนำของโลก เช่น ประเทศจีน ประเทศสิงคโปร์ ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศสเปน และสหราชอาณาจักร เป็นต้น ซึ่งถือเป็นแนวทางที่ดีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐไทยเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรภาครัฐไทยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชน สอดคล้องเท่าทันกับพฤติกรรมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามลักษณะขององค์กรภาครัฐในอุดมคติตามหลักธรรมาภิบาล

เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. (2565, 11 เมษายน). *DLT Smart Queue*.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.DLT.SmartQueue&hl=th&gl=US>

กระทรวงการคลัง. (2565). *ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS: Government Fiscal Management Information System)*.

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง.

จันทร์จิรา เหลลราช. (2563). การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลและผลกระทบต่อองค์กร.

วารสารมนุษยศาสตร์สาร, 22(1), 227-240.

ชัยทวี เสนะวงศ์. (2563, 6 ตุลาคม). *คุณลักษณะของ “Digital Organization”*.

<https://www.khonatwork.com/post/คุณลักษณะของ-digital-organization>

ณรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย. (2561, 25 พฤษภาคม). บล็อกเชน (Blockchain) การขับเคลื่อน
การทำงานภาครัฐ. <https://www.prachachat.net/columns/news-164619>

ปุ่นณดา ทรงอิทธิสุข. (2562). การบริหารและการบริการในภาครัฐ : รัฐบาลดิจิทัล.
การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 สถาบันวิจัยและพัฒนา (น.637-643).
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

รัฐบาลและรัฐสภาของสหราชอาณาจักร. (2565, 25 พฤษภาคม). *Petitions*.
<https://petition.parliament.uk>

ศูนย์บริการข้อมูลการร้องเรียนของรัฐบาล คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิ
พลเมืองของศูนย์ราชการนครเซี่ยง. (2565, 18 พฤษภาคม). *epeople*.
<https://www.epeople.go.kr/index.jsp>

สภาเมืองมาดริด. (2565, 22 พฤษภาคม). *Decide Madrid*.
<https://decide.madrid.es>

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2565, 25 พฤษภาคม). *FDA Thai*.
<https://www.facebook.com/FDAThai>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *ปัญญาประดิษฐ์
ในการให้บริการของภาครัฐ (AI in Government Services)*. สำนักงานพัฒนา
ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2563). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ
ประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565 ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา*. สำนักงาน
พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).

Civil Service College. (2019). *Digital Government, Smart Nation: Pursuing
Singapore's Tech Imperative*. Civil Service College.

- Deborah L. Soule. (2016). *Becoming a Digital Organization: The Journey to Digital Dexterity*. MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting.
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development with addendum on COVID-19 Respond*. Department of Economic and Social Affairs, United Nations.
- World Bank Group. (2020). *Doing Business 2020: Comparing Business Regulation in 190 Economies*. International Bank for Reconstruction and Development, The World Bank.

Authors

Mr. Anan Maneerat
Department of Public Administration,
Faculty of Public Administration, Siam Technology College
46 Jarunsanitwong 10 Rd., Thaphra Branch, Bangkok-yai District,
Bangkok 10600
Tel: 08-05010117 Email: ananm@siamtechno.ac.th

Mr. Akin Tharakorn
400 Jarunsanitwong 4 rd., Thaphra Branch, Bangkok-yai District,
Bangkok 10600
Tel: 08-46177535 Email: akin.neosun@gmail.com