

การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์และการปรับตัวของรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดิจิทัล

Transformation of public administration paradigms and adaptation in the digital era

เกศนรินทร์ อัยกร^{1*}

Ketnarin Aiyakorn^{1*}

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Master of Public Administration Program, Department of Public Administration, Faculty of Management
Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

*Corresponding author's e-mail: ketnarin.yui@gmail.com

Received: November 16, 2024

Revised: December 19, 2024

Accepted: December 25, 2024

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดิจิทัล มุ่งเน้นการสำรวจผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานรัฐ การวิจัยพบว่า การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการให้บริการแก่ประชาชนได้ นอกจากนี้ การพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ยังช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น บทความยังชี้ให้เห็นถึงความท้าทายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงนี้ เช่น ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐ และการปรับตัวของโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สุดท้ายนี้ บทความเสนอแนวทางในการพัฒนานโยบายสาธารณะที่มีความเหมาะสมและยั่งยืน เพื่อให้การบริหารภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: กระบวนทัศน์, การปรับตัว, การเปลี่ยนแปลง, รัฐประศาสนศาสตร์, ยุคดิจิทัล

Abstract

The paradigm shift in public administration in the digital age focuses on digital technology's impact on government agencies' operations and services. The research reveals that implementing digital systems in management can significantly enhance efficiency and transparency in providing services to the public. Additionally, the development of online platforms facilitates faster and more convenient access to government information and services for citizens. The article also highlights challenges arising from this transformation, such as the need to develop digital skills among government personnel and adapt organizational structures to accommodate these changes. Finally, the article proposes strategies for developing appropriate and sustainable public policies to ensure that public administration can effectively meet the needs of citizens in the digital era.

Keywords: public administration; digital age; paradigm, adaptation, transformation

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับส่วนบุคคลและระดับสังคม การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) ทำให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในระบบการบริหารจัดการภาครัฐทั่วโลก (Heeks, 2018) การเปลี่ยนแปลงนี้ไม่เพียงแต่เป็นการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของภาครัฐ แต่ยังรวมถึงการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและการปรับตัวขององค์กรภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนและภาคส่วนอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (OECD, 2020) การบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัลมีความท้าทายที่สำคัญหลายประการ โดยเฉพาะในเรื่องของการปรับโครงสร้างองค์กรและการปรับวิธีการให้บริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ (Linders, 2012) สิ่งที่แตกต่างกันจากการบริหารภาครัฐในอดีต คือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงกระบวนการภายในองค์กรภาครัฐให้มีความโปร่งใสมากขึ้น เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ (Nam, 2017) เทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการให้บริการภาครัฐและในด้านการดำเนินงานภายในองค์กร โดยไม่จำกัดเพียงแค่การพัฒนาเครื่องมือดิจิทัล แต่ยังต้องมองถึงการปรับเปลี่ยนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูล และการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ (Kettunen & Kallio, 2021)

นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยให้ภาครัฐสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีข้อมูลสนับสนุนที่ครอบคลุมจากการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งช่วยให้การบริหารงานภาครัฐมีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Heeks, 2018) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการทำงานของภาครัฐสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนานโยบายที่เหมาะสมและตอบโจทย์ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในหน่วยงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (OECD, 2020) ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นยังเป็นการส่งเสริมให้ภาครัฐมีความสามารถในการสร้างความโปร่งใสในกระบวนการต่างๆ และให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาอำนาจของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นหลัก (Linders, 2012) การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทัศน์ของการบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัลยังส่งผลต่อบทบาทของบุคลากรภาครัฐที่ต้องพัฒนาและเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kettunen & Kallio, 2021) การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะของบุคลากรภาครัฐจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในองค์กรภาครัฐประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ การปรับตัวของภาครัฐให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายทั้งในแง่ของการจัดการเทคโนโลยีและการสร้างกระบวนการที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบทของสังคมในยุคดิจิทัล

ดังนั้น บทความวิชาการนี้มุ่งศึกษาถึงกระบวนการทัศน์ใหม่ในการบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัล โดยมุ่งเน้นถึงบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานของภาครัฐ การปรับกระบวนการภายในองค์กร และการพัฒนาแนวทางที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ความหมายของกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์

กระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration Paradigm) หมายถึงกรอบความคิด ทฤษฎี และ

แนวทางการปฏิบัติที่กำหนดบทบาท หน้าที่ และกระบวนการในการบริหารงานภาครัฐในช่วงเวลาหนึ่งๆ โดยกระบวนการทัศน์เหล่านี้สะท้อนถึงแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน วิธีการบริหารงานราชการ และเป้าหมายของการจัดการภาครัฐ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการของสังคม เทคโนโลยี และความต้องการของประชาชน

กระบวนการทัศน์ที่สำคัญในรัฐประศาสนศาสตร์ เช่น

1. กระบวนการทัศน์การบริหารแบบดั้งเดิม (Traditional Public Administration) เน้นลำดับชั้นและกฎระเบียบ
2. กระบวนการทัศน์การจัดการภาครัฐใหม่ (New Public Management - NPM) มุ่งเน้นผลลัพธ์และการใช้

กลไกตลาด

3. กระบวนการทัศน์การกำกับดูแลร่วม (New Public Governance - NPG) ที่เน้นการมีส่วนร่วมและการสร้างเครือข่ายระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม

กระบวนการทัศน์ (Paradigm) ว่าเป็นกรอบความคิดพื้นฐานที่นักวิจัยใช้ในการสร้างสรรค์และพัฒนาทฤษฎีในงานวิจัย โดยกระบวนการทัศน์ทำหน้าที่เป็นเสมือน "กรอบมุมมอง" ที่ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถระบุปัญหา เลือกประเด็นศึกษา และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานวิจัย กระบวนการทัศน์จึงเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางของการศึกษาวิจัยในสาขาต่าง ๆ (สุรพล สุนทรนนท์, 2555)

กระบวนการทัศน์ช่วยให้นักวิจัยสามารถมองเห็นประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจภายใต้กรอบของความรู้หรือความเชื่อในยุคสมัยนั้น ๆ เช่น การเลือกปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคม เศรษฐกิจ หรือสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการทัศน์ที่นักวิจัยยึดถือ

1. **การพัฒนาทฤษฎี** กระบวนการทัศน์เป็นตัวกำหนดวิธีคิดเชิงตรรกะและวิธีการพัฒนาทฤษฎี โดยนักวิจัยจะใช้กรอบความคิดนี้เป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้อย่างมีเหตุผล

2. **การแก้ปัญหา** กระบวนการทัศน์ยังส่งผลต่อการกำหนดวิธีการแก้ปัญหา เช่น การเลือกใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ การพัฒนาวิธีการเก็บข้อมูล และการตีความข้อมูลที่รวบรวมมา

แนวคิดนี้เน้นถึงความสำคัญของกระบวนการทัศน์ในฐานะกรอบความคิดที่ช่วยกำหนดขอบเขตและวิธีการในงานวิจัย โดยกระบวนการทัศน์นี้เป็นเครื่องมือสำคัญที่นักวิจัยใช้เพื่อพัฒนาทฤษฎีและแก้ปัญหาย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

สรุป กระบวนการทัศน์เป็นตัวกำหนดการเปลี่ยนแปลงของวิทยาศาสตร์และสังคมผ่านกระบวนการคิดที่เชื่อมโยงกับการเรียนรู้และวัฒนธรรม เป็นกรอบความคิดหรือชุดของแนวทางที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงของวิทยาศาสตร์และสังคม โดยกระบวนการดังกล่าวเกิดขึ้นจากการคิดเชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงความรู้ในหลากหลายมิติ ได้แก่ การเรียนรู้ วัฒนธรรม และบริบททางสังคม (วิทยา วิจิตรวงศ์, 2561)

ความสำคัญของกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ในบริบทของยุคดิจิทัล

กระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดิจิทัลมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปรับตัวและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลกำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานของภาครัฐ กระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ ต้องเปลี่ยนแปลงไปเพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลในทุกมิติของการบริหารงาน เช่น การสื่อสาร การให้บริการ การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการตัดสินใจ

1. การยกระดับการให้บริการประชาชน ในยุคดิจิทัล รัฐสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการยื่นเอกสารหรือการติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ซึ่งช่วยลดความยุ่งยากในการทำธุรกรรมและเพิ่มความโปร่งใสในการ

ดำเนินงานของภาครัฐ

2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญในการตัดสินใจในยุคดิจิทัล รัฐประศาสนศาสตร์ จึงต้องมีการพัฒนาระบบการในการจัดการข้อมูลอย่างมีระบบ การใช้ Big Data, Artificial Intelligence (AI) และเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลจะช่วยให้สามารถทำการตัดสินใจที่รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดสรรทรัพยากร การวางแผนพัฒนา และการกำหนดนโยบายในภาครัฐ

3. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้ภาครัฐสามารถเปิดช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือการตัดสินใจผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การมีส่วนร่วมเหล่านี้สามารถเพิ่มความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการทางการเมืองและการบริหารของรัฐ

4. การสร้างความโปร่งใสและการต่อต้านการทุจริต การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการติดตามและตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ ทั้งในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การดำเนินการด้านงบประมาณ หรือการทำงานในภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะ

5. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในภาครัฐ ในยุคดิจิทัล บุคลากรในภาครัฐต้องมีทักษะและความรู้ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในด้านนี้จึงมีความสำคัญเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้งานเครื่องมือดิจิทัลและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ

สรุป การพัฒนาระบบทศวรรษรัฐประศาสนศาสตร์ให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัลไม่เพียงแต่ช่วยให้การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นในระบบการปกครองและการดำเนินงานของภาครัฐ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับประเทศ

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัลต่อการบริหารภาครัฐ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัลส่งผลกระทบต่อการบริหารภาครัฐ ในหลายมิติ ทั้งในด้านกระบวนการทำงาน การให้บริการประชาชน และการตัดสินใจทางนโยบาย ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือ ในยุคดิจิทัล การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ เช่น การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data), ปัญญาประดิษฐ์ (AI), และการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Data Analytics) ช่วยให้รัฐบาลสามารถรวบรวมและประมวลผลข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาช่วยในการตัดสินใจทางนโยบายสามารถทำให้การบริหารภาครัฐมีความรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น

2. การให้บริการประชาชนที่สะดวกและโปร่งใส การพัฒนาระบบบริการออนไลน์ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้ง่ายและสะดวกขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการยื่นคำร้อง การชำระภาษี หรือการขอข้อมูลต่างๆ ผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของภาครัฐ ทำให้การทำธุรกรรมสะดวกขึ้น ลดปัญหาความยุ่งยากในการทำงานหน้าที่ราชการ

3. การเพิ่มความโปร่งใสและการลดการทุจริต การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้สามารถติดตามและตรวจสอบกิจกรรมของภาครัฐได้อย่างง่ายดาย ระบบการจัดการที่โปร่งใส เช่น การเผยแพร่ข้อมูลทางการเงินหรือการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณและการดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างโปร่งใส ช่วยลดโอกาสในการทุจริต

4. การเปลี่ยนแปลงทางด้านองค์กรและบุคลากร การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับการใช้งานระบบดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาทักษะของบุคลากรในภาครัฐให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะดิจิทัลจึงกลายเป็นส่วนสำคัญในการ

ปรับปรุงการบริหารจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล

5. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังส่งผลให้การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐบาลง่ายขึ้น ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น โพลออนไลน์ ฟอรัมประชาธิปไตย หรือการยื่นข้อเสนอผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ทำให้รัฐบาลสามารถรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนได้สะดวกและรวดเร็ว

6. ความท้าทายด้านความปลอดภัยและการรักษาข้อมูล หนึ่งในผลกระทบที่สำคัญจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐคือการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน และการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล (cybersecurity) ซึ่งเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ

7. การปรับตัวในเชิงนโยบายและการควบคุม การปรับตัวในเชิงนโยบายเป็นสิ่งที่จำเป็นในยุคดิจิทัล รัฐบาลต้องปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่างๆ ให้สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น การออกกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การควบคุมการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือการจัดการปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความท้าทายใหม่ๆ

สรุป การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลส่งผลต่อการบริหารภาครัฐทั้งในด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การปรับปรุงการทำงานให้มีความโปร่งใส การลดการทุจริต การเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงการรักษาความปลอดภัยและการปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมกับยุคดิจิทัล ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน รัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางรัฐประศาสนศาสตร์

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมในยุคดิจิทัลได้นำไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยองค์ประกอบหลักที่ได้รับผลกระทบสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. กระบวนการบริหารงาน (Administrative Processes) การบริหารงานภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปสู่การใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบอัตโนมัติ (Automation) และการจัดการข้อมูลแบบบูรณาการ (Integrated Data Management) ซึ่งช่วยลดความซับซ้อนและเพิ่มความเร็วในการดำเนินงาน ผลกระทบ การลดขั้นตอนเอกสารด้วยระบบดิจิทัล การจัดการข้อมูลในรูปแบบ Big Data (Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N.2019)

2. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Engagement) ยุคดิจิทัลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการแสดงความคิดเห็นผ่านเทคโนโลยี เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ การจัดประชุมแบบเสมือนจริง และการลงคะแนนเสียงผ่านระบบดิจิทัล ผลกระทบ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านโซเชียลมีเดีย การสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ที่ช่วยในการออกแบบนโยบาย (Nam, T. 2012)

3. รูปแบบการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) บริการสาธารณะได้รับการปรับปรุงเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง เช่น การพัฒนาระบบ e-Service และแชทบอตเพื่อตอบคำถาม ผลกระทบ การให้บริการแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา การพัฒนาระบบบริการที่ปรับตัวตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Personalized Services) (Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. 2016)

4. ความโปร่งใสและความไว้วางใจ (Transparency and Trust) การใช้เทคโนโลยี เช่น Blockchain และ Open Data ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของรัฐ และส่งเสริมความไว้วางใจจากประชาชน ผลกระทบ การเผยแพร่

ข้อมูลภาครัฐผ่านระบบออนไลน์ การสร้างระบบตรวจสอบกระบวนการที่เปิดเผยมต่อสาธารณะ (Lathrop, D., & Ruma, L. (Eds.). 2010)

5. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ (Data Management and Analytics) ยุคดิจิทัลมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการออกนโยบายที่แม่นยำ ผลกระทบ การใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์ปัญหาในอนาคต การสร้างฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Kitchin, R. 2014)

6. ความมั่นคงและการปกป้องข้อมูล (Security and Privacy) ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพิ่มขึ้นทำให้รัฐประศาสนศาสตร์ต้องปรับปรุงระบบความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ผลกระทบ การพัฒนากฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลการสร้างระบบรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ในหน่วยงาน (West, D. M. 2005)

สรุป ผลกระทบเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมในยุคดิจิทัลได้ส่งผลกระทบต่อวิธีการบริหารและรูปแบบบริการของรัฐอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งต้องอาศัยการปรับตัวในด้านเทคโนโลยี การจัดการข้อมูล และความร่วมมือระหว่างรัฐและประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของยุคดิจิทัล

กระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคก่อนดิจิทัล

กระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration Paradigm) มาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เน้นโครงสร้างการบริหารแบบดั้งเดิม โดยมีการพัฒนาที่สำคัญใน 3 ยุคใหญ่ ได้แก่ ยุคคลาสสิก (Classical Era) ยุครัฐประศาสนศาสตร์ใหม่ (New Public Administration) และยุคการจัดการภาครัฐใหม่ (New Public Management - NPM) โดยสามารถแยกองค์ประกอบ ดังนี้

1. ยุคคลาสสิก (Classical Era) เป็นช่วงต้นของการพัฒนารัฐประศาสนศาสตร์ที่เน้นการบริหารงานแบบราชการ (Bureaucracy) ตามแนวคิดของ Max Weber และ Frederick Taylor โครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure): การบริหารงานยึดตามลำดับชั้นที่ชัดเจน โดยมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในองค์กร การมุ่งเน้นกฎระเบียบ (Rule-Oriented) การดำเนินงานของภาครัฐอิงตามกฎเกณฑ์และระเบียบที่เคร่งครัดความเป็นทางการ (Formalization) การติดต่อสื่อสารและการดำเนินการทุกขั้นตอนต้องเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด โครงสร้างการบริหารที่มีความชัดเจนและเป็นระบบ เน้นประสิทธิภาพของระบบมากกว่าความพึงพอใจของประชาชน ความยืดหยุ่นต่ำ และการตอบสนองต่อประชาชนช้า

2. ยุครัฐประศาสนศาสตร์ใหม่ (New Public Administration - NPA) ในทศวรรษ 1960-1970 มีการวิพากษ์วิจารณ์การบริหารงานแบบราชการเดิม และเน้นเรื่องความเสมอภาค ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วมของประชาชน เน้นคุณค่าทางสังคม (Social Equity) การบริหารงานมุ่งแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมการเน้นการตอบสนอง (Responsiveness) รัฐต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและเหมาะสมการมีส่วนร่วม (Participation) สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ มีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายที่เน้นประสิทธิภาพไปเน้นเรื่องคุณค่าและความเท่าเทียมมากขึ้น (Marini, F. 1971)

3. ยุคการจัดการภาครัฐใหม่ (New Public Management - NPM) ในทศวรรษ 1980-1990 การบริหารภาครัฐเริ่มนำแนวคิดและเครื่องมือจากภาคเอกชนมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เน้นผลลัพธ์ (Result-Oriented) การบริหารงานมุ่งเน้นผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร การนำแนวคิดตลาด (Market Mechanisms): ใช้แนวคิดตลาดและการแข่งขันในระบบการให้บริการสาธารณะ การกระจายอำนาจ (Decentralization): ลดการรวมศูนย์อำนาจในการบริหาร และเพิ่ม

ความคล่องตัวของหน่วยงาน การบริหารที่เน้นประสิทธิภาพอาจลดทอนคุณค่าทางสังคม ความซับซ้อนในการประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชน (Hood, C. 1991)

สรุป กระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคก่อนดิจิทัลมุ่งเน้นโครงสร้างและกระบวนการที่เป็นระบบ แต่ยังมีข้อจำกัดในเรื่องความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองต่อประชาชน เมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลเริ่มเข้ามามีบทบาท กระบวนทัศน์เหล่านี้จึงถูกปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมยุคใหม่

ข้อจำกัดของกระบวนทัศน์เดิม

1. การขาดความยืดหยุ่น (Lack of Flexibility) กระบวนทัศน์เดิมมักยึดติดกับระบบการดำเนินงานที่มีแบบแผนตายตัว ซึ่งทำให้ปรับตัวช้าเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล เช่น การใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือการทำงานผ่านระบบคลาวด์ ทำให้ระบบเดิมล้าสมัยและไม่ตอบสนองความต้องการใหม่

2. โครงสร้างการบริหารแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) การตัดสินใจและการสั่งการในกระบวนทัศน์เดิมมักผ่านลำดับชั้นตอนหลายชั้น ทำให้การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงล่าช้า เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การจัดการข้อมูลแบบเรียลไทม์ ต้องการโครงสร้างที่คล่องตัวและการทำงานแบบร่วมมือ ซึ่งขัดกับระบบลำดับชั้นของกระบวนทัศน์เดิม

3. การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance to Change) วัฒนธรรมองค์กรในกระบวนทัศน์เดิมมักเน้นการรักษาเสถียรภาพ ทำให้เจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารบางส่วนไม่เต็มใจรับเทคโนโลยีใหม่การเปลี่ยนไปใช้ระบบดิจิทัล เช่น การทำงานอัตโนมัติ (Automation) หรือระบบ Big Data อาจถูกมองว่าเป็นภัยคุกคามต่อหน้าที่การงาน

4. ข้อจำกัดด้านทักษะและความรู้ (Skill and Knowledge Gaps) กระบวนทัศน์เดิมไม่ได้เตรียมพร้อมสำหรับการพัฒนาทักษะใหม่ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล การเขียนโปรแกรม หรือการใช้เครื่องมือดิจิทัล ขาดการหรือพนักงานที่อยู่ในระบบดั้งเดิมอาจขาดความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ทำให้เกิดปัญหาด้านประสิทธิภาพ

5. การบริหารจัดการข้อมูลแบบเดิม (Traditional Data Management) การจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลในกระบวนทัศน์เดิมมักใช้ระบบที่แยกส่วน (Siloed Systems) ทำให้ข้อมูลไม่สามารถเชื่อมโยงและวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในยุคที่ข้อมูลเป็นทรัพยากรสำคัญ ระบบแบบเดิมไม่สามารถรองรับการจัดการข้อมูลจำนวนมากที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว

6. ความเน้นหนักที่กระบวนการมากกว่าผลลัพธ์ (Process-Oriented Approach) กระบวนทัศน์เดิมให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามขั้นตอนและกฎระเบียบ มากกว่าการเน้นผลลัพธ์และนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีต้องการวิธีคิดที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดเดิม

7. การไม่สนับสนุนความร่วมมือข้ามองค์กร (Lack of Cross-Organizational Collaboration) กระบวนทัศน์เดิมมักมีลักษณะการทำงานที่แยกส่วนและเน้นความเป็นเอกเทศของแต่ละหน่วยงาน

เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม ต้องการความร่วมมือและการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ซึ่งกระบวนทัศน์เดิมไม่เอื้ออำนวย

8. ความล่าช้าด้านการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ (Slow Technology Adoption) องค์กรที่ยึดกระบวนทัศน์เดิมมักลังเลในการลงทุนด้านเทคโนโลยีใหม่ เนื่องจากมองว่าเป็นค่าใช้จ่ายสูงหรือมีความเสี่ยง การขาดการลงทุนในระบบที่

ทันสมัยทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับองค์กรที่ปรับตัวเร็วได้

9. การละเลยปัจจัยด้านลูกค้าหรือผู้ใช้งาน (Neglect of User-Centric Design) กระบวนทัศน์เดิมมักมุ่งเน้นการจัดการภายใน มากกว่าการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าหรือประชาชน

สรุป การรับมือกับข้อจำกัดเหล่านี้จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดและรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมกับยุคสมัย เช่น การปรับองค์กรให้ยืดหยุ่นมากขึ้น การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการลงทุนในเทคโนโลยีที่เหมาะสม

การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ในยุคดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการทำงาน และรูปแบบการบริหารจัดการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อสังคม เศรษฐกิจ และชีวิตประจำวัน

1. ลักษณะสำคัญของการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ในยุคดิจิทัล

1.1 จากการรวมศูนย์อำนาจ สู่การกระจายอำนาจ (Decentralization) การบริหารที่เคยรวมศูนย์อำนาจในระดับสูง ถูกแทนที่ด้วยการกระจายอำนาจให้กับหน่วยงานย่อยหรือทีมงานเทคโนโลยี เช่น Blockchain ทำให้การจัดการข้อมูลและทรัพยากรเป็นแบบกระจายศูนย์ ลดการพึ่งพาตัวกลาง

1.2 จากโครงสร้างแบบลำดับชั้น สู่โครงสร้างแบบเครือข่าย (Network-Based Structure) การบริหารแบบลำดับชั้น (Hierarchical) ถูกแทนที่ด้วยโครงสร้างแบบเครือข่ายที่เน้นความคล่องตัว องค์กรยุคใหม่ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการสื่อสารและประสานงานแบบไร้พรมแดน

1.3 จากการบริหารที่เน้นกระบวนการ สู่การบริหารที่เน้นผลลัพธ์ (Outcome-Oriented Management) กระบวนทัศน์ใหม่เน้นการวัดผลลัพธ์เป็นหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดดิจิทัล (KPIs และ Analytics) เครื่องมือเทคโนโลยี เช่น AI และ Big Data ช่วยวิเคราะห์และตัดสินใจได้แม่นยำขึ้น

1.4 จากการทำงานแบบแยกส่วน สู่ความร่วมมือแบบบูรณาการ (Integrated Collaboration) การทำงานที่เคยแยกส่วนระหว่างหน่วยงาน ถูกแทนที่ด้วยความร่วมมือผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น ERP และระบบ Cloud ข้อมูลและทรัพยากรถูกแชร์ในระดับองค์กรและข้ามองค์กร

1.5 จากการต้านการเปลี่ยนแปลง สู่การยอมรับนวัตกรรม (Innovation Embrace) องค์กรต้องปรับตัวให้พร้อมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยืดหยุ่นและเปิดกว้างต่อการเรียนรู้

2. เทคโนโลยีที่เป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

2.1 ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ช่วยในงานวิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการลูกค้า (Chatbot) และการปรับปรุงกระบวนการอัตโนมัติ (Automation)

2.2 ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) เปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผล ลดต้นทุนและเพิ่มความยืดหยุ่น

2.3 บล็อกเชน (Blockchain) เสริมสร้างความโปร่งใสในการทำธุรกรรมและการจัดเก็บข้อมูล

2.4 อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) ช่วยเชื่อมโยงอุปกรณ์และเซ็นเซอร์เพื่อเก็บข้อมูลแบบเรียลไทม์

2.5 ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) ความสำคัญเพิ่มขึ้นในยุคที่ข้อมูลดิจิทัลกลายเป็นทรัพย์สินหลัก

3. ความท้าทายในการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์

3.1 การพัฒนาทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) จำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานและผู้บริหารให้เข้าใจเทคโนโลยีและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 การเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (Cultural Shift) การเปลี่ยนจากวัฒนธรรมเดิมที่เน้นกฎระเบียบไปสู่การเปิดรับนวัตกรรมและความคล่องตัว

3.3 การลงทุนในเทคโนโลยี องค์กรต้องเผชิญกับการลงทุนสูงเพื่อปรับโครงสร้างและนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้

3.4 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว การจัดการข้อมูลจำนวนมากต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม

การปรับเปลี่ยนกระบวนการจากการบริหารแบบดั้งเดิมสู่การบริหารในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนจากการบริหารแบบดั้งเดิมสู่ดิจิทัลไม่ได้หมายถึงการละทิ้งรากฐานที่ดี แต่เป็นการผสมผสานความยืดหยุ่น ความเร็ว และการใช้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ทันต่อยุคสมัย

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างการบริหารแบบดั้งเดิมและการบริหารในยุคดิจิทัล

หัวข้อ	การบริหารแบบดั้งเดิม	การบริหารในยุคดิจิทัล
โครงสร้างองค์กร	ลำดับชั้นตอนชัดเจน (Hierarchical)	โครงสร้างแบบเครือข่าย ยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนได้ง่าย (Networked/Flat)
กระบวนการตัดสินใจ	ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูง	การตัดสินใจอิงข้อมูล (Data-Driven) และการมีส่วนร่วม
รูปแบบการทำงาน	การทำงานเป็นรายบุคคลหรือตามสายงาน	การทำงานร่วมกันแบบ Cross-Functional และ Agile
การสื่อสาร	การสื่อสารทางเดียวจากบนลงล่าง (Top-down Communication)	การสื่อสารแบบสองทางหรือแบบโต้ตอบเรียลไทม์ (Real-Time, Interactive)
การใช้เทคโนโลยี	ใช้เทคโนโลยีพื้นฐานเพื่อสนับสนุนงานบางส่วน	เทคโนโลยีเป็นแกนหลักในทุกกระบวนการ เช่น AI, Big Data, IoT
การบริหารจัดการข้อมูล	การจัดการข้อมูลแบบแยกส่วน (Siloed Systems)	การจัดการข้อมูลแบบรวมศูนย์และบูรณาการ (Integrated Data Management)
การเน้นผลลัพธ์	เน้นปฏิบัติตามกระบวนการ	เน้นผลลัพธ์และนวัตกรรม (Outcome & Innovation-Oriented)
วัฒนธรรมองค์กร	อนุรักษ์นิยม มุ่งรักษาเสถียรภาพ	เปิดรับนวัตกรรม สนับสนุนความคล่องตัวและการทดลอง
การพัฒนาบุคลากร	ทักษะพื้นฐานและงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน	การพัฒนาและเพิ่มทักษะใหม่ (Upskilling/Reskilling)
การจัดการเปลี่ยนแปลง	การเปลี่ยนแปลงช้าหรือค่อยเป็นค่อยไป	การเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทันที

หัวข้อ	การบริหารแบบดั้งเดิม	การบริหารในยุคดิจิทัล
การทำงานร่วมกัน	ทำงานแยกส่วนระหว่างหน่วยงาน	ความร่วมมือข้ามหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัลและแพลตฟอร์ม
ความสัมพันธ์กับลูกค้า	เน้นการตอบสนองหลังคำสั่งซื้อ (Reactive)	การสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนแบบเชิงรุก (Proactive)
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วัดจากผลลัพธ์ทางการเงินและประสิทธิภาพของกระบวนการ	วัดจากประสบการณ์ลูกค้า นวัตกรรม และความยั่งยืน

ตัวอย่างรูปแบบใหม่ของกระบวนการจัดการบริหารภาครัฐ

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัลนำมาซึ่งแนวคิดและรูปแบบใหม่ เช่น e-Governance และ Smart Government ซึ่งทั้งสองแนวคิดเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและการบริหารงานภาครัฐ

1. e-Governance (การบริหารภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล) หมายถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐ

คุณลักษณะสำคัญของ e-Governance

1. การบริการประชาชน (Citizen-Centric Services) ให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การยื่นภาษี การออกเอกสารราชการ
2. ความโปร่งใส (Transparency) การเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะและการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการทำงาน
3. การเชื่อมโยงหน่วยงาน (Interconnectivity) การใช้ระบบดิจิทัลเพื่อบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
4. ลดขั้นตอนและต้นทุน (Efficiency) ลดความซับซ้อนของกระบวนการและต้นทุนของการดำเนินงาน

ตัวอย่าง e-Governance

เอสโตเนีย ใช้ระบบ e-Residency และ e-Tax Board ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐทั้งหมดผ่านออนไลน์

อินเดีย โครงการ Digital India ใช้ระบบ Aadhaar (รหัสประชาชนดิจิทัล) เพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะ

2. Smart Government (รัฐบาลอัจฉริยะ) เป็นการบริหารภาครัฐที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) บิ๊กดาต้า (Big Data) และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) เพื่อสร้างบริการที่ตอบโจทย์ประชาชนและบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะสำคัญของ Smart Government

1. การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูล (Data-Driven Decision Making) การวิเคราะห์ข้อมูลเรียลไทม์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

2. การบริหารเมืองอัจฉริยะ (Smart City Management) ใช้ IoT และ AI ในการจัดการจราจร พลังงาน และสิ่งแวดล้อม

3. การบริการที่ปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ (Personalized Services) การใช้ข้อมูลประชาชน เพื่อให้บริการที่เหมาะสมและตรงจุด

4. ความเชื่อมโยงระหว่างระบบ (Interoperability) การเชื่อมโยงระบบข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างการทำงานที่ไร้รอยต่อ

ตัวอย่าง Smart Government

สิงคโปร์: โครงการ Smart Nation ใช้ IoT และ AI ในการจัดการเมือง เช่น ระบบตรวจสอบคุณภาพอากาศและระบบจราจร

เกาหลีใต้: ระบบรัฐบาลอัจฉริยะใช้ข้อมูลบิกดาต้าในการคาดการณ์และจัดการปัญหาในเมือง เช่น การลดอุบัติเหตุจราจร

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบระหว่าง e-Governance และ Smart Government

หัวข้อ	e-Governance	Smart Government
เป้าหมาย	การใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	การใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อพัฒนาเมืองและบริการ
การใช้เทคโนโลยี	เทคโนโลยีพื้นฐาน เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน	เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น AI, IoT, Big Data
การบริการประชาชน	เน้นให้บริการผ่านออนไลน์	ให้บริการแบบเฉพาะบุคคลและเรียลไทม์
การตัดสินใจ	ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ	การตัดสินใจอิงข้อมูลเรียลไทม์

ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการบริหารภาครัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัลควรมุ่งเน้นการทำงานร่วมกันและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของพลเมือง เครื่องมือดิจิทัลช่วยส่งเสริมความยั่งยืนโดยการทำให้กระบวนการดำเนินงานมีความคล่องตัว สามารถตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลและส่งเสริมความโปร่งใส ความร่วมมือระหว่างรัฐบาล ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมช่วยขับเคลื่อนการแก้ปัญหาวิกฤตกรรมสำหรับปัญหาที่ซับซ้อน สำหรับผู้บริหารภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงนี้เน้นความสำคัญของการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการให้บริการและการมีส่วนร่วมของพลเมือง นอกจากนี้ยังเน้นความจำเป็นในการสร้างพันธมิตรข้ามภาคส่วนและการมีส่วนร่วมของพลเมืองในกระบวนการตัดสินใจเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความยั่งยืนในระยะยาวในยุคดิจิทัล Swasthaisong, Klawklong, Toocheesrithin, Thirawan & Multha (2024) รายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนาระบบทศวรรษรัฐประศาสนศาสตร์การพัฒนาระบบทศวรรษรัฐประศาสนศาสตร์เป็นสิ่งจำเป็นในยุคดิจิทัลที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐในทุกมิติ โดยแนวทางแรกคือการยกระดับการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) ซึ่งช่วยให้การทำงานของหน่วยงานรัฐมีการบูรณาการ ลดความซ้ำซ้อน และเชื่อมโยงระหว่างกันได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การสร้างแนวคิดพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี และสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยและมีจริยธรรม สุดท้ายคือการสนับสนุน Open Government เพื่อความโปร่งใสและสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐและประชาชน โดยการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐจะช่วยให้เพิ่มโอกาสในการมีส่วนร่วม

ในกระบวนการตัดสินใจและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล

2. แนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล การบริหารในยุคดิจิทัลต้องการความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การปรับใช้แนวคิด Agile ในการบริหารจะช่วยให้ระบบการจัดการมีความคล่องตัวและเหมาะสมกับความท้าทายในปัจจุบัน นอกจากนี้ การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการดิจิทัล (e-Government) จะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน การใช้ Big Data ในการบริหารจัดการจะช่วยให้นโยบายมีความแม่นยำและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทางด้านเทคโนโลยียังเป็นการสร้างศูนย์กลางสำหรับติดตามเทคโนโลยีใหม่และกำหนดแนวทางนโยบายที่ทันสมัย

3. การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ การเตรียมบุคลากรภาครัฐให้พร้อมรับมือกับยุคดิจิทัลเป็นหัวใจสำคัญของการเปลี่ยนแปลง การอบรมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การวิเคราะห์ข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์ จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นอีกแนวทางที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง โดยรัฐควรจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการศึกษาเพิ่มเติม นอกจากนี้ ความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชน เช่น การฝึกอบรมร่วมกับมหาวิทยาลัยหรือบริษัทเอกชน จะช่วยพัฒนาทักษะดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างเครือข่ายความเชี่ยวชาญในหน่วยงานยังช่วยเพิ่มโอกาสในการแบ่งปันความรู้และแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

4. การสร้างนโยบายที่ยืดหยุ่นและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การสร้างนโยบายที่ยืดหยุ่นเป็นสิ่งสำคัญในยุคดิจิทัล เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รัฐควรมีกฎหมายและระเบียบที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ง่าย นอกจากนี้ การทดลองนโยบาย (Policy Sandbox) จะช่วยให้สามารถทดสอบนวัตกรรมหรือแนวทางใหม่ในพื้นที่จำกัด ก่อนขยายผลไปทั่วประเทศ การสนับสนุนการลงทุนด้านเทคโนโลยีก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยรัฐควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการวิจัยและพัฒนา สุดท้ายคือการติดตามและประเมินผลนโยบายอย่างต่อเนื่องผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมกับสถานการณ์

สรุป การบริหารจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัลต้องการการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับ ตั้งแต่กระบวนการตัดสินใจ วิธีการบริหาร การพัฒนาบุคลากร ไปจนถึงการกำหนดนโยบายที่ยืดหยุ่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับแนวคิดใหม่ ๆ เช่น Systems Thinking, Agile และ Big Data จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือระหว่างรัฐ ประชาชน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการสร้างระบบการบริหารที่ยั่งยืนและทันสมัยในยุคดิจิทัล

บทสรุป

1. การพัฒนารูปแบบการบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัล: การปรับตัวสู่อนาคตที่ยั่งยืน ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริหารภาครัฐจำเป็นต้องปรับกระบวนการตัดสินใจเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความท้าทายใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การปรับเปลี่ยนจากระบบการบริหารแบบดั้งเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมและลำดับชั้นไปสู่การบริหารที่มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว จึงเป็นเรื่องที่สำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารภาครัฐให้มีประสิทธิภาพในยุคที่เทคโนโลยีและข้อมูลเป็นองค์ประกอบหลักในการตัดสินใจ

2. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการตัดสินใจของการบริหารภาครัฐ หนึ่งในกระบวนการที่สำคัญที่ภาครัฐต้องปรับตัวคือการเปลี่ยนจากการควบคุมสู่การสร้างคุณค่า การบริหารภาครัฐในอนาคตต้องมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณค่าต่อประชาชน โดยการ

ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นมิตร ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการบริหารภาครัฐมากขึ้น นอกจากนี้ การเปลี่ยนจากโครงสร้างการบริหารแบบลำดับชั้นไปสู่การบริหารแบบเครือข่ายก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

อีกหนึ่งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีในการบริหาร โดยเฉพาะการนำ Big Data และปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้ภาครัฐสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และสุดท้าย นโยบายของภาครัฐต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความจำเป็น เช่น การแพร่ระบาดของโรคหรือการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ โดยการทดลองใช้ “Policy Sandbox” จะช่วยให้ภาครัฐสามารถทดสอบมาตรการใหม่ ๆ ก่อนการนำไปใช้ในระดับที่กว้างขวาง

3. นัยสำคัญสำหรับอนาคตของการบริหารภาครัฐ การบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัลมีความสำคัญหลายด้าน เช่น การสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐและประชาชนในยุคที่ประชาชนเรียกร้องความโปร่งใส การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเปิดเผยข้อมูลและสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะช่วยเพิ่มความไว้วางใจได้ นอกจากนี้ เทคโนโลยีช่วยให้การบริหารภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ที่จะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ นอกจากนี้ การบริหารภาครัฐแบบดิจิทัลยังสามารถช่วยสร้างสังคมที่มีความเท่าเทียม โดยเฉพาะการให้บริการและข้อมูลแก่ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการและข้อมูลภาครัฐ สิ่งสำคัญคือการเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น เช่น ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีหรือภัยคุกคามใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยให้รัฐสามารถรักษาความมั่นคงและสร้างความก้าวหน้าให้แก่สังคมได้

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับตัวของภาครัฐ การปรับตัวของภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความท้าทายในยุคดิจิทัลนั้น จำเป็นต้องเน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเรียนรู้และปรับตัว การพัฒนาเหล่านี้จะช่วยให้ภาครัฐมีความพร้อมในการรับมือกับความท้าทายในอนาคต และสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

สรุป การพัฒนารูปแบบการบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัลเป็นการปรับกระบวนทัศน์ที่สำคัญ ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการปรับตัวเชิงกลยุทธ์ แต่ยังเป็นการสร้างรัฐที่สามารถขับเคลื่อนสังคมไปข้างหน้าได้อย่างสมดุลและยั่งยืน การสร้างรัฐที่สามารถรับมือกับความท้าทายในยุคดิจิทัลจะต้องอาศัยการบูรณาการเทคโนโลยี ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ เพื่อสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- Bannister, F., & Connolly, R. (2019). Digital transformation and public sector reform: A global perspective. *Government Information Quarterly*, 36(3), 1-12.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W.W. Norton & Company.
- Heeks, R. (2018). The impact of digital government on public administration. *International Journal of Public Administration*, 41(4), 328-339.
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2021). Digital transformation in public administration: Changing organizational

- structures and practices. *Public Administration Review*, 81(5), 897-908.
- Kumar, S., & Pande, N. (2019). Digital government: A catalyst for public sector transformation. *Journal of Public Affairs*, 19(2), 1-8.
- Linders, D. (2012). From e-government to open government: A social media perspective. *Public Administration Review*, 72(6), 819-830.
- Nam, T. (2017). Citizenship, digital governance, and the future of public service. *Public Administration Review*, 77(5), 769-779.
- OECD. (2020). Digital government: Improving public sector performance. OECD Publishing
- Sharma, S., & Gupta, R. (2020). Digital transformation and governance: The role of technology in enhancing public sector performance. *Government Information Quarterly*, 37(4), 1-8
- Sung, T. K., & Choi, J. M. (2021). Public sector digital transformation: How technology influences government innovation and service delivery. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), 121-139.
- Swasthaisong, S., Klawklong, T., Toocheesrithin, S., Thirawan, R., & Multha, A. (2025). Transforming the public sector for a just and sustainable society and future trends. *Journal of Public and Private Issues*, 2(1), 1-15. retrieved from <https://so17.tci-thaijo.org/index.php/jppi/article/view/77>.
- Zhou, H., & Wang, Q. (2020). Transforming public administration with digital technologies: Strategies and challenges. *Journal of Strategic and International Studies*, 16(2), 60-75.