รัฐประศาสนศาสตร์ร่วมสมัยและแนวโน้มในการบริหารงานภาครัฐ
Contemporary Public Administration and Trends in Public Administration

รัชฎาพร ธิราวรรณ [1*]
Ratchadaphorn Thirawan[1*]

[1] คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
[1] Faculty of Humanities and Social Sciences, Sakon Nakhon Rajabhat University
*Corresponding author's e-mail: Kungnang99@gmail.com

Received: December 4, 2024 Revised: December 18, 2024 Accepted: December 25, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ได้เสนอแนวคิดร่วมสมัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ แนวโน้มในการบริหารภาครัฐ ได้กล่าวถึงการกำเนิดและพัฒนาของแนวคิดร่วมสมัยในรัฐประศาสนศาสตร์ โดยเน้นถึงการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาแนวทางการบริหารภาครัฐในยุคปัจจุบัน ซึ่งเริ่มต้นจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานภาครัฐ ด้วยการนำหลักการบริหารแบบเอกชนมาใช้ในภาครัฐ และตามด้วยแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นการบริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ นอกจากนี้ยังมีการปรับใช้แนวคิดการบริหารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งเป็นแนวคิดการบริหารงานภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และการนำระบบบทบาทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการติดต่อสื่อสารระหว่างรัฐบาล การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการบริหารภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกว่าตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้ดียิ่งขึ้น เน้นการบริหารภาครัฐที่ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน ความท้าทายในการประยุกต์ใช้แนวคิดร่วมสมัยในการบริหารงานภาครัฐ และหลักธรรมาภิบาลที่ต้องคำนึงถึงความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจของรัฐ

คำสำคัญ : รัฐประศาสนศาสตร์ร่วมสมัย; การจัดการภาครัฐแนวใหม่**;** การบริการสาธารณะแนวใหม่; รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์; ธรรมาภิบาล

Abstract

This academic article explores the contemporary ideas in Public Administration and new directions in public sector management. It discusses the emergence and development of modern concepts in Public Administration, focusing on the changes and evolution of government management approaches in the present era. The article begins with the concept of New Public Management (NPM) which emphasizes improving efficiency and effectiveness in public administration by applying private sector management

principles to the public sector. This is followed by the New Public Service (NPS) approach which stresses public service and the involvement of citizens in the management process. Furthermore, the article examines the integration of Digital Governance which utilizes digital technology for government management, including the role of e-Government systems to enhance service delivery and communication between government and citizens. The paper also highlights the importance of Collaborative Governance which fosters cooperation and networks between the public sector, private sector and citizens to achieve better outcomes and respond to societal needs more effectively. Additionally, it addresses the concept of Adaptive Public Administration which emphasizes the need for flexibility and adaptability in response to the changing global landscape. The article concludes by discussing the challenges in applying these contemporary ideas in public administration and the importance of Governance principles such as transparency, accountability and citizen participation in decision-making processes.

Keywords: contemporary public administration; new public management; new public services; e-government; good governance

บทนำ

แนวคิดร่วมสมัย (Contemporary concept) หมายถึง การมองโลกและการดำเนินการบริหารงานในรูปแบบที่สอดคล้องกับยุคสมัยปัจจุบัน โดยการใช้แนวคิดที่ทันสมัย มีนวัตกรรมใหม่ ๆ และวิธีการที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีในปัจจุบัน แนวคิดร่วมสมัยมักจะรวมถึงการปรับตัวตามสถานการณ์ใหม่ๆ และการเปิดรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ และการมีทัศนคติที่ยืดหยุ่นต่อความท้าทายใหม่ ๆ ในด้านการบริหารจัดการหรือการปกครองรัฐบาล แนวคิดร่วมสมัยมักจะเน้นไปที่การ “พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน” ให้มีความทันสมัย ทันสถานการณ์และมีประสิทธิภาพ เช่น “การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล” ในการให้บริการภาครัฐ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอีกทั้งการสร้างความโปร่งใสและการใช้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง แม่นยำและดีขึ้น แนวคิดร่วมสมัยจึงเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พร้อมทั้งการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารงานของรัฐบาลยุคใหม่ต้องเน้นการ บริหารจัดการร่วมสมัยโดยใช้เทคนิคการจัดการที่ทันสมัย เช่น การคิดเชิงกลยุทธ์ การปรับตัวได้รวดเร็ว และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม รวมถึงการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบริหารงานของรัฐบาลในประเทศเล็ก ๆ เช่น สิงคโปร์ที่มีพื้นที่และทรัพยากรจำกัด แต่สามารถกลายเป็นผู้นำทางเศรษฐกิจของโลกนั้น เป็นผลมาจากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีกลยุทธ์ที่เหมาะสม การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการต่าง ๆ รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้องแม่นยำ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศพันธมิตรและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในภาครัฐล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้นในยุคปัจจุบันที่ก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยีการบริหารงานของภาครัฐจึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการบริหารภาครัฐและเอกชน ตลอดทั้งการใช้หลักธรรมาภิบาลเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดร่วมสมัยในรัฐประศาสนศาสตร์ แนวโน้มในการบริหารงานภาครัฐ**โดยมีขอบข่ายการนำเสนอ**เกี่ยวกับกำเนิดและพัฒนาการของแนวคิดร่วมสมัยในรัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ การบริการสาธารณะแนวใหม่ แนวคิดการบริหารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารภาครัฐ ความท้าทายและข้อจำกัดในการนำดิจิทัลมาปรับใช้ในภาครัฐ การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการบริหารภาครัฐ การบริหารภาครัฐที่ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ความท้าทายในการประยุกต์ใช้แนวคิดร่วมสมัยในภาครัฐและธรรมาภิบาล

พัฒนาการของแนวคิดร่วมสมัยในรัฐประศาสนศาสตร์

ในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 การบริหารรัฐประศาสนศาสตร์ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เนื่องจากแนวคิดการบริหารงานแบบดั้งเดิมที่เน้นความเป็นระบบราชการและการควบคุมภายในเริ่มมีข้อจำกัด จึงเกิดแนวคิดการบริหารร่วมสมัย ซึ่งมุ่งเน้นให้ภาครัฐมีความยืดหยุ่น โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแนวคิดร่วมสมัยที่สำคัญในรัฐประศาสนศาสตร์ ได้แก่ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM), การบริหารสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) และหลักธรรมาภิบาล: Good Governance ซึ่งสะท้อนถึงการตอบสนองต่อปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แนวคิดร่วมสมัยในรัฐประศาสนศาสตร์เกิดขึ้นจากการผสมผสานแนวทางบริหารจากภาคเอกชนเพื่อให้การบริหารงาน ภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหนึ่งในแนวคิดที่ได้รับความนิยมคือ *New Public Management (NPM)* ซึ่งเปิดตัวครั้งแรกในช่วงทศวรรษ 1980 โดยมุ่งให้ภาครัฐปรับตัวให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อประชาชนมากขึ้น ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และมุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ (Hood, 1991) ขณะที่ Osborne & Gaebler (1992) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการ “ปฏิรูปรัฐบาล” ที่ให้ภาครัฐเป็นเหมือน “ผู้ประกอบการ” ที่มุ่งเน้นนวัตกรรมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทันสมัย แนวคิดเหล่านี้เป็นการสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงในระบบการบริหารราชการ ที่ก้าวออกจากแนวทางราชการแบบดั้งเดิมไปสู่การบริหารงานที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา แนวคิดร่วมสมัยในรัฐประศาสนศาสตร์ได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจหลายประการ เช่น การเปิดเสรีทางการค้า การเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้ภาครัฐโปร่งใสและรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น อินเทอร์เน็ต และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นต่อภาครัฐได้มากขึ้น ส่งผลให้แนวคิดด้าน *Governance* ได้รับการพัฒนาเพื่อให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาล โปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน (Pollitt & Bouckaert, 2011) นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เช่น การเพิ่มขึ้นของการแข่งขันในตลาดโลก ทำให้ภาครัฐต้องปรับปรุงโครงสร้างและแนวทางการบริหารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารแบบตลาดและการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้แนวคิดการบริหารที่มีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารจัดการภาครัฐ (Lane, 2000)

สรุปได้ว่าปลายศตวรรษที่ 20 การบริหารรัฐประศาสนศาสตร์เปลี่ยนแปลงจากแนวคิดดั้งเดิมสู่แนวคิดร่วมสมัย เช่น การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) การบริหารสาธารณะแนวใหม่ (NPS) และหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่เน้นความยืดหยุ่น โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ มีรายละเอียดดังนี้

การจัดการภาครัฐแนวใหม่: New Public Management (NPM)

ในปลายทศวรรษ 1980 และต้นทศวรรษ 1990 ได้มีการเพิ่มแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐใหม่เพื่อตอบสนองการที่ “การบริหารแบบดั้งเดิม” หรือ “แบบประเพณีนิยม” ไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในภาครัฐได้ ในแง่ดังกล่าว แนวทางนี้จึงช่วยแบ่งเบาปัญหาที่เกิดขึ้นจาก “ตัวแบบการบริหารแบบดั้งเดิม” หรือ “แบบประเพณีนิยม” ในแง่ของหลักการ “แนวทางการบริหารจัดการ” (management approach) มีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน เช่น เรียกว่า “การบริหารจัดการนิยม” (managerialism) บ้างเรียก “การบริหารจัดการภาครัฐใหม่” (new public management) บ้าง หรือเรียกว่า “การบริหารรัฐกิจที่มีพื้นฐานอยู่ที่ระบบตลาด” (market- based public administration) บ้าง หรือเรียกว่า “การบริหารการปกครองแบบผู้ประกอบการ” (entrepreneurial government) บ้าง โดยทั่วไป “การบริหารจัดการภาครัฐใหม่” มักใช้แทนกันได้กับ “การบริหารจัดการนิยม” ถึงแม้ว่าจะเรียกชื่อต่างกันแต่มีประเด็นร่วมกัน ดังนี้ 1) ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ มาเป็นการให้ความสนใจในเรื่องของการทำให้ผลลัพธ์สัมฤทธิ์ผลรวมทั้งการที่ตัวผู้บริหารจะต้องมีความรับผิดชอบ (ส่วนตัว) เพิ่มขึ้น 2) ได้มีการแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะทำให้การจัดองค์การ บุคลากร การบริหารงานบุคลากร หรือการว่าจ้างและเงื่อนไขหรือสภาพการณ์มีความยืดหยุ่นคล่องตัวมากขึ้น 3) วัตถุประสงค์ขององค์การและบุคคลได้มีการกำหนดไว้ในลักษณะที่มีความชัดเจน ขณะเดียวกันสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้ง่าย ให้ความสำคัญในเรื่องของการประหยัด ความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิผล (จุมพล หนิมพานิช, 2553, หน้า 96-97) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการปฏิรูปการบริหารภาครัฐทั่วโลก มีลักษณะแตกต่างจากอดีตเพราะมีทฤษฎีและการปฏิบัติที่ชัดกว่าโดยเฉพาะมีตัวแบบใหม่เข้ามาแทนที่ระบบราชการเดิมที่เน้นการแบ่งงานกันทำ แนวคิดใหม่ไม่ใช่เพียง “ปฏิรูป” (Reform) ระบบราชการอย่างเดียว แต่ยัง “แปลงโฉม” หรือเปลี่ยนรูปร่าง “Transformation” ภาครัฐใหม่ด้วยการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับสังคมใหม่ รัฐบาลใช้เทคนิคการจัดการแบบเอกชนมาใช้ ลดค่าใช้จ่ายและเปลี่ยนระบบทำงานใหม่ (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2566, หน้า 184-185)

New Public Management (NPM) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างมากในด้านการบริหารงานสาธารณะ โดยมีจุดประสงค์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐให้คล้ายคลึงกับภาคเอกชน มุ่งเน้นการลดขนาดของราชการ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ (Hood, 1991) แนวคิดนี้มีความสำคัญต่อการปฏิรูปการบริหารภาครัฐทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 ซึ่งหลายประเทศเริ่มประยุกต์ใช้ NPM ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ การจัดการภาครัฐใหม่ (New Public Management) เป็นการปรับ เปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ (จุลศักดิ์ ชาญณรงค์, 2562, หน้า 63) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) เป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนาการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำหลักการและแนวทางการบริหารงานที่เน้นประสิทธิผลจากภาคเอกชนมาปรับใช้ แนวทางนี้จะมุ่งเน้นที่การพัฒนากระบวนการและปรับโครงสร้างภายในระบบราชการให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดความโปร่งใส หลักการสำคัญของ NPM มีจุดประสงค์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การลดขั้นตอนที่ซับซ้อนลง และการส่งเสริมการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว แนวคิดนี้สนับสนุนให้หน่วยงานรัฐมีการวัดผลและประเมินประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ รวมถึงเน้นการจัดสรรทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อลดการสูญเสีย ขณะเดียวกันยังมุ่งสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลักดันให้หน่วยงานมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ ในการนำแนวทาง NPM มาใช้ ภาครัฐจะปรับกระบวนการและโครงสร้างองค์กร โดยการนำแนวคิดการจัดการเชิงธุรกิจ เช่น การให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและ

ผลสัมฤทธิ์ มาผสานกับเป้าหมายของงานราชการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความโปร่งใสและประสิทธิผลในการบริการสาธารณะ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือรัฐประศาสนศาสตร์ในปัจจุบันได้รับอิทธิพลทาง ความคิดอย่างน้อยที่สุดมาจากแนวคิด 4 กระแสหลัก ผสมผสานกันขึ้นมาเป็นการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ คือ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2547) 1) แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์หรือที่เรียกว่า เศรษฐศาสตร์นีโอคลาสิค (Neo-classic Economics) เป็นแนวคิดที่สนับสนุนการดำเนินภารกิจของรัฐโดยใช้กลไกตลาดเพิ่มขึ้น หรือที่เรียกว่า “Marketization” ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐ เพราะมีความเชื่อว่าเอกชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากกว่าภาครัฐ 2) แนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) เป็นแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนว ใหม่ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็น “Business-like approach” เป็นการบริหารรัฐกิจตามสไตล์นี้เรียกว่า Business-like approach กล่าวคือ แนวคิดนี้เชื่อว่าวิธีการบริหารจัดการนั้นเหมือนกันทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน ฉะนั้น แนวความคิดของนักบริหารจัดการสมัยใหม่จึงสนับสนุนว่า ถ้าวิธีการบริหาร รูปแบบ Chief Executive Officer (CEO) เป็นต้น 3) แนวคิดทางรัฐศาสตร์ เป็นแนวคิดทางการปกครองร่วมสมัยที่ให้ความสำคัญกับเรื่อง ประชารัฐ หรือ “Participatory State” ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การมุ่งเน้นความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูล การมุ่งเน้นต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน และการมุ่งเน้นเรื่องการกระจายอำนาจ 4) แนวคิดทางกฎหมายปกครอง ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากนักกฎหมายมหาชน ที่มุ่งเน้นในเรื่องหลักนิติธรรม หรือ “Rule of Law”

แนวคิด NPM เกิดจากการผสมผสานหลักการของการจัดการในภาคเอกชนเข้ากับการบริหารภาครัฐ โดยมีเป้าหมายหลักในการทำให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลักการสำคัญของ NPM ได้แก่ การเน้นผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอน ลดขนาดองค์กรเพื่อให้คล่องตัว และเพิ่มการกระจายอำนาจ นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้มีการประเมินผลอย่างเป็นระบบ การใช้แนวคิดการจัดการเชิงตลาด และการจัดสรรทรัพยากรตามความต้องการของประชาชน (Osborne & Gaebler, 1992; Pollitt, 1993) แนวคิดเหล่านี้เป็นการเปลี่ยนแปลงจากระบบราชการที่เน้นโครงสร้างลำดับชั้น ไปสู่ระบบที่เน้นการวัดผลและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ให้ความสนใจในเรื่องของผลลัพธ์สัมฤทธิ์ผล ตั้งใจที่จะทำให้การจัดองค์การ บุคลากร การบริหารงานบุคลากร หรือการว่าจ้างและเงื่อนไขหรือสภาพการณ์มีความยืดหยุ่นคล่องตัวมากขึ้น ตลอดทั้งวัตถุประสงค์ขององค์การและบุคคลได้มีการกำหนดไว้ในลักษณะที่มีความชัดเจน รัฐบาลนำเทคนิคการจัดการแบบเอกชนมาใช้ ลดค่าใช้จ่ายและเปลี่ยนระบบทำงานใหม่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การลดขั้นตอนที่ซับซ้อนลง และการส่งเสริมการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การเน้นผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอน ลดขนาดองค์กรเพื่อให้คล่องตัวและเพิ่มการกระจายอำนาจ นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้มีการประเมินผลอย่างเป็นระบบ การใช้แนวคิดการจัดการเชิงตลาดและการจัดสรรทรัพยากรตามความต้องการของประชาชน

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service หรือ NPS) เป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นเพื่อปรับเปลี่ยนการบริการของภาครัฐให้ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการที่ซับซ้อนของสังคมในปัจจุบัน ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการรับรู้ของประชาชนที่มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรัฐมากขึ้น แนวคิดนี้จึงมุ่งเน้นการปรับปรุงรูปแบบการบริการสาธารณะให้มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อบริบทที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไป หลักการสำคัญของ NPS คือการมองประชาชนไม่ใช่แค่ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการอย่างเดียว แต่เป็น "หุ้นส่วน" หรือผู้มีส่วนร่วม

สำคัญในกระบวนการตัดสินใจและการกำหนดทิศทางนโยบายสาธารณะ ภาครัฐในแนวคิดนี้จึงมีหน้าที่ในการสร้างคุณค่าโดยร่วมมือกับประชาชนในลักษณะที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การทำงานร่วมกันนี้ช่วยให้รัฐสามารถรับรู้และตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ยังเน้นให้ความสำคัญกับบทบาทของประชาชนในฐานะพลเมืองที่มีสิทธิและหน้าที่ในการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการกำหนดทิศทางและพัฒนานโยบายสาธารณะ ภาครัฐจะเป็นผู้สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างพื้นที่และช่องทางที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการดังกล่าว เช่น การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ด้วยการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนและการทำงานร่วมกันในลักษณะของการบริการสาธารณะแนวใหม่ ทำให้การบริหารงานภาครัฐไม่เพียงแต่มุ่งสู่ประสิทธิภาพของการให้บริการ แต่ยังเน้นถึงการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบการบริหารของรัฐ และเสริมสร้างคุณค่าทางสังคมในระยะยาว ส่วนองค์ประกอบของการบริการสาธารณะแนวใหม่นั้น นันวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ได้กล่าวว่าหลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ มีดังนี้ 1) หลักความเสมอภาค 2) หลักความต่อเนื่อง 3) หลักปรับปรุงเปลี่ยนแปลง 4) หลักความเป็นกลาง 5) หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ 6) หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ และ 7) หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในส่วนของการมีส่วนร่วมของประชาชนนี้ ในภาครัฐที่พบได้ในหลายประเทศ เช่น โครงการพัฒนาชุมชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ ตัวอย่างหนึ่งคือการจัดสรรงบประมาณแบบมีส่วนร่วมในเมืองต่าง ๆ เช่น โครงการ Participatory Budgeting ซึ่งเป็นการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดสรรงบประมาณท้องถิ่น เพื่อให้มั่นใจว่างบประมาณนั้นสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน (Bovaird & Löffler, 2003) โครงการเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงการนำแนวคิด “Public Value Management (PVM) : การสร้างคุณค่าร่วมกันในสังคม” มาประยุกต์ใช้ในภาครัฐโดยเน้นให้ประชาชนมีบทบาทและความเป็นเจ้าของในกระบวนการพัฒนา การสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างรัฐและประชาชนใน PVM มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ ซึ่งนำไปสู่การสร้างความเป็นเจ้าของและความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคประชาสังคม (Bryson, Crosby, & Bloomberg, 2014) PVM มองว่ารัฐและประชาชนต้องร่วมมือกันในการพัฒนาโครงการหรือนโยบายที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของสังคม นอกจากนี้ยังเน้นให้รัฐเป็นผู้ประสานงานที่เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง

Public Value Management (PVM) เป็นแนวคิดในการบริหารสาธารณะที่เน้นการสร้างคุณค่าและประโยชน์ร่วมกันระหว่างรัฐและประชาชน แนวคิดนี้มีความแตกต่างจาก New Public Management (NPM) ตรงที่ PVM ไม่ได้เน้นประสิทธิภาพและการวัดผลเพียงอย่างเดียว แต่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดและสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในสังคม (Moore, 1995) นอกจากนี้ PVM ยังส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้นำในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาวและความยั่งยืน ในส่วน ความหมายของ PVM และความแตกต่างจาก NPM นั้น PVM มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าที่หลากหลาย ไม่เพียงแค่ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจหรือประสิทธิภาพในการบริหาร แต่ยังรวมถึงคุณค่าทางสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม (Benington & Moore, 2011) PVM แตกต่างจาก NPM ตรงที่ NPM เน้นการบริหารจัดการที่ใช้กลไกตลาดและการวัดผลเชิงปริมาณ ในขณะที่ PVM ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนและการสร้างคุณค่าร่วมที่หลากหลาย นอกจากนี้ PVM ยังมุ่งเน้นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างรัฐและประชาชนเพื่อให้เกิดประโยชน์ที่ยั่งยืนต่อสังคม (Stoker, 2006) การสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างรัฐและประชาชนนี้เป็นสิ่งที่รัฐต้องทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับบริบทที่ประชาชนเป็นอยู่จริง ไม่ว่าจะเป็นภูมิประเทศ วิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรมของประชนที่รัฐจะเข้าไป

สร้างคุณค่าในสถานที่แห่งนั้น และรัฐต้องเต็มใจ จริงใจ พร้อมที่จะช่วยเหลือยกระดับวิถีชีวิตให้ดีขึ้นของประชนในสถานที่แห่งนั้น ทั้งรัฐและประชาชนต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันเป้าหมายเดียวกันจึงจะสามารถสร้างคุณค่ารวมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จดังเป้าหมาย แนวคิดร่วมสมัยอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญคือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการในภาครัฐ

ดังนั้น การบริการสาธารณะแนวใหม่ คือการมองประชาชนไม่ใช่แค่ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการอย่างเดียว แต่เป็น "หุ้นส่วน" หรือผู้มีส่วนร่วมสำคัญในกระบวนการตัดสินใจและการกำหนดทิศทางนโยบายสาธารณะ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดสรรงบประมาณท้องถิ่น เพื่อให้มั่นใจว่างบประมาณนั้นสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน PVM ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนและการสร้างคุณค่าร่วมที่หลากหลาย ไม่เพียงแค่ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจหรือประสิทธิภาพในการบริหาร แต่ยังรวมถึงคุณค่าทางสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม NPM เน้นการบริหารจัดการที่ใช้กลไกตลาดและการวัดผลเชิงปริมาณ

การบริหารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: Digital Governance

Digital Governance หรือการบริหารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารช่วยให้ภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและโปร่งใส (Bannister & Connolly, 2014) ซึ่งแนวคิดนี้ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในยุคที่ข้อมูลมีการจัดเก็บและเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย ซึ่งแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่สามารถนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดงานบริการสาธารณะให้เป็นรากฐาน 2 แนวคิดหลัก ได้แก่ 1) เศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันใหม่ (News Institutional Economics) แนวคิดความเชื่อมโยงการปฏิรูประบบการบริหารการจัดการ คือการแข่งขันทางเลือกผู้รับบริการ ความโปร่งใส คุณธรรม โครงสร้างระบบสิ่งจูงใจ การอยู่ร่วมกันบนพื้นฐานความแตกต่าง ความไม่เท่าเทียม เนื่องจากความไม่เท่าเทียมทำให้เกิดการนำความต้องการไปดำเนินการบริหารจัดการ 2) การจัดการนิยม (Managerial) คือ การนำเอาแนวทางการจัดการแบบธุรกิจนำมาปรับใช้ในภาครัฐโดยเน้นการจัดการแบบมืออาชีพมีดัชนีวัดความสำเร็จให้อำนาจในการให้ดุลยพินิจ และความอิสระในการจัดการ สร้างวัฒนธรรมที่เหมาะสม คุณธรรมองค์การ (พระครูปลัดประวิทย์ วรธมฺโม และพระครูใบฎีกาอภิชาติ ธมฺมสุทฺโธ, 2565)

การบริหารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลก้าวสำคัญสู่ความทันสมัยของภาครัฐการบริหารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นแนวคิดที่เน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาปรับใช้ในงานราชการและการให้บริการประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหาร แนวคิดนี้ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของภาครัฐจากระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่ระบบที่ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล การบริหารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลคือการนำระบบรัฐบาลดิจิทัล (Digital government) และการให้บริการภาครัฐแบบดิจิทัล (E-Government) มาใช้ในการดำเนินงาน เช่น การยื่นภาษีออนไลน์ การขอเอกสารสำคัญผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือการใช้แอปพลิเคชันสำหรับบริการสาธารณะ เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดต้นทุนในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์เชิงลึก (Data-driven decision making) ยังช่วยให้ภาครัฐสามารถตัดสินใจได้อย่างแม่นยำและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม อีกทั้งการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลยังเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความไว้วางใจในภาครัฐ เช่น การเสนอความคิดเห็นต่อร่างนโยบายหรือการติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานรัฐผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) ยังคงเป็นสิ่งสำคัญที่ภาครัฐต้องให้ความสำคัญ เพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนและรักษาความมั่นคงของระบบ ด้วยประโยชน์

ที่หลากหลาย การบริหารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นก้าวสำคัญที่ช่วยให้ภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืนในยุคดิจิทัลที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น การบริหารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานภาครัฐ ทั้งการให้บริการออนไลน์ การใช้ข้อมูลวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล แนวคิดเหล่านี้ช่วยลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างความไว้วางใจในภาครัฐ พร้อมทั้งมุ่งเน้นความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อปกป้องข้อมูลประชาชนและสร้างความยั่งยืนในการพัฒนา

นอกจากนี้ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารภาครัฐนี้มีจุดเริ่มต้นจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการข้อมูลและการสื่อสารภายในองค์กร ภาครัฐเริ่มมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ลดความจำเป็นในการใช้กระดาษ รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เปิดให้บริการข้อมูลและบริการตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกและเข้าถึงได้ง่ายต่อประชาชน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลนี้ไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ยังส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในภาครัฐ โดยการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การตรวจสอบข้อมูลและการติดตามประสิทธิภาพเป็นไปได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงของการทำงานซ้ำซ้อนหรือข้อมูลที่อาจสูญหาย นอกจากนี้ ระบบดิจิทัลยังเอื้ออำนวยให้เกิดการตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงานที่แม่นยำขึ้น เช่น ระบบจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเก็บบันทึกข้อมูลของประชาชนหรือหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัล และแอปพลิเคชันที่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือบริการได้ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐยังมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เช่น การเพิ่มการใช้ระบบการประชุมผ่านวิดีโอ การนำ AI มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้ระบบอัตโนมัติเพื่อลดขั้นตอนในกระบวนการทำงาน เทคโนโลยีเหล่านี้ไม่เพียงช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน แต่ยังช่วยให้เจ้าหน้าที่รัฐสามารถจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ส่งผลให้การบริการสาธารณะมีความทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารภาครัฐเริ่มต้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่การจัดการข้อมูล การสื่อสารภายในองค์กร ไปจนถึงการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ (Heeks, 2002) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภาครัฐมีความสำคัญช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานราชการให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น ลดความซับซ้อนและขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ส่งเสริมการให้บริการที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในนโยบายสาธารณะ ทำให้ประชาชนสามารถติดตามและแสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญของรัฐได้ซึ่งจะเป็นในลักษณะของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

บทบาทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ช่วยให้ภาครัฐสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการโดยการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและเพิ่มความสะดวกในการติดต่อระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ e-Government ยังส่งเสริมความโปร่งใสในการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการบริหารสาธารณะ จากการสำรวจ “Digital Transformation กับนวัตกรรมการจัดบริการสาธารณะ บทเรียนจากเอสโตเนีย เกาหลีใต้ และสหราชอาณาจักร” วิจัยนี้มุ่งสะท้อนให้เห็นความจำเป็นในการปรับตัวของภาครัฐในยุคดิจิทัล ได้สำรวจลักษณะพัฒนาการ และแนวโน้มการอนุวัตรดิจิทัลในภาครัฐ ดังนี้ 1) ประเทศเอสโตเนียเป็นรัฐดิจิทัลเพราะการจัดบริการสาธารณะโดยภาครัฐสามารถใช้ช่องทางออนไลน์ได้กว่าร้อยละ 99 มีแค่สามรายการของการให้บริการที่ประชาชนต้องไปทำการด้วย

ตนเอง ได้แก่ การจดทะเบียนหย่าร้าง การจดทะเบียนสมรส และการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ 2) ประเทศเกาหลีใต้มีความก้าวหน้าเรื่องการอนุวัตรดิจิทัลในภาครัฐ การปรับตัวของภาครัฐในการเข้าสู่โลกยุคดิจิทัล สนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัล นอกจากนี้ยังเสริมสร้างความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ รัฐบาลเน้นการให้บริการ ที่มีศักยภาพ และรัฐบาลที่โปร่งใส ผลของนโยบายคือการจัดบริการสาธารณะผ่านช่องทางออนไลน์แบบ One-Stop Service และการให้บริการของภาครัฐผ่านโทรศัพท์หรืออุปกรณ์อัจฉริยะ 3) ประเทศสหราชอาณาจักร ภาครัฐได้เผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวเข้าสู่โลกยุคดิจิทัล รัฐบาลได้มีการตั้งสำนักบริการทางดิจิทัลของรัฐบาล (Government Digital Service) เพื่อสนับสนุนภารกิจของส่วนราชการเพื่อให้สามารถจัดทำบริการสาธารณะผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน (วศิน ปั้นทอง, 2564)

e-Government หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคดิจิทัล โดยเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการสาธารณะ ซึ่งมีผลกระทบเชิงบวกหลายด้านต่อประชาชน ภาครัฐ และสังคมโดยรวม ความสำคัญของ e-Government มีดังนี้ 1) เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ การใช้ e-Government ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานของหน่วยงานรัฐ ลดการใช้เอกสารและทรัพยากร และส่งเสริมการทำงานที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น ระบบจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยลดการใช้กระดาษและลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน 2) เพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบ e-Government ช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานและการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐถูกเปิดเผยในรูปแบบที่เข้าถึงได้ง่ายผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ นอกจากนี้ยังช่วยลดโอกาสการทุจริตและเพิ่มความไว้วางใจในหน่วยงานรัฐ 3) เพิ่มความสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย บริการออนไลน์ของ e-Government เช่น การยื่นภาษีออนไลน์ การต่ออายุบัตรประชาชน การสมัครงานในหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยังสถานที่ราชการช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มความสะดวกสบาย 4) เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน e-Government เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอแนะต่อการทำงานของรัฐบาล เช่น การจัดประชามติออนไลน์ การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ ทำให้รัฐบาลได้รับทราบความต้องการของประชาชนได้ชัดเจนและตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันท่วงที การมีส่วนร่วมของประชาชนมีส่วนช่วยให้งานของภาครัฐทราบข้อมูลที่แท้จริงจากฝั่งของประชนและบริหารจัดการ แก้ปัญหาและพัฒนาได้ตรงประเด็น จากทฤษฎีการจัดการตนเองและประชาธิปไตยองค์การของอเมริกัน ทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีของกลุ่มรัฐประศาสนศาสตร์ใหม่ ความพยายามของกลุ่มรัฐประศาสนศาสตร์ใหม่ คือ มุ่งที่จะหารูปแบบของการบริหารงานที่จะทำให้องค์การและคนมีความลงรอยกันเพื่อร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ และเป้าหมายที่สำคัญที่สุดคือ ความเท่าเทียมกันทางสังคม ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การรัฐบาลเพื่อลดความทุกข์ยากทางด้านจิตใจ สังคม และเพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์อันนี้ คนและองค์การควรหันหน้าเข้ามา “จับเข่า” คุยกันเพื่อหาทางขจัดความขัดแย้งลง กลุ่มรัฐประศาสนศาสตร์ใหม่มองว่าธรรมชาติมนุษย์เป็นคนดี แก้ไขดัดแปลงได้และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์ดังนั้นวัตถุประสงค์ขององค์กการและผลประโยชน์ของคนควรจะสอดคล้องกัน (ติน ปรัชญพฤทธิ์, 2553, หน้า 128-129) และ 5) ส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลและสร้างนวัตกรรม e-Government เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) โดยการทำให้การบริหารและการให้บริการของรัฐมีความทันสมัยและเชื่อมต่อกับภาคธุรกิจมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ภายในภาครัฐ นวัตกรรม ประกอบด้วยมิติสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) ความใหม่ (Newness) ซึ่งหมายถึงผลิตภัณฑ์บริการ หรือกระบวนการที่ถูกพัฒนาขึ้นใหม่ อาจเป็นการปรับปรุงจากของเดิมหรือพัฒนาขึ้นใหม่เลยก็ได้ (2) ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Economic Benefits) ซึ่งหมายถึงสิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้นนั้นต้อง

สามารถสร้างความสำเร็จหรือมูลค่าในเชิงพานิชย์ หรือเรียกว่านวัตกรรมต้องสร้างมูลค่าเพิ่มได้จากการพัฒนาสิ่งใหม่นั้นขึ้น ผลประโยชน์ที่ว่าอาจวัดได้ด้วยตัวเงินโดยตรง หรือไม่เป็นตัวเงินโดยตรงก็ได้ และ (3) การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and Creative Idea) (พบสุข ช่ำชอง, 2561, หน้า 47-48) นอกจากที่กล่าวมาอาจเพิ่มความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม e-Government ช่วยลดการใช้กระดาษ ลดการเดินทาง และลดการใช้พลังงานในการดำเนินการของภาครัฐ ซึ่งช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมความยั่งยืนในระยะยาว และ เสริมสร้างการเรียนรู้และความรู้ด้านดิจิทัลในสังคม การพัฒนาระบบ e-Government ทำให้ประชาชนมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานระบบออนไลน์ การค้นหาข้อมูล และการทำธุรกรรมออนไลน์

ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคดิจิทัล ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ เพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบ เพิ่มความสะดวกและเข้าถึงได้ง่ายด้วยระบบบริการออนไลน์และช่วยเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน e-Government เป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐและประชาชน เพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมเศรษฐกิจและนวัตกรรมของประเทศ ส่งผลให้การบริหารจัดการของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความท้าทายและข้อจำกัดในการนำดิจิทัลมาปรับใช้ในภาครัฐ

แม้ว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในภาครัฐจะมีข้อดีหลายประการ แต่ยังมีความท้าทายและข้อจำกัดที่ต้องเผชิญ เช่น ปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล การขาดความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีในกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชน (Mansell & Steinmueller, 2000) นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารภาครัฐให้รองรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังต้องการเวลาและการลงทุนอย่างมาก ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารดิจิทัลในบางประเทศ (Bannister, 2001) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในภาครัฐเป็นแนวทางที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการทำงาน ความท้าทายและข้อจำกัดในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังคงมีอยู่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการพัฒนาระบบการบริหารภาครัฐในหลายด้าน ความท้าทายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในภาครัฐ มีดังนี้ 1) ปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล การเก็บข้อมูลในระบบดิจิทัลทำให้มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การป้องกันการเข้าถึงข้อมูล โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งถ้าระบบขาดการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ อาจเกิดการโจรกรรมข้อมูลหรือการละเมิดความเป็นส่วนตัวของประชาชน ส่งผลให้เกิดการสูญเสียความเชื่อมั่นในระบบดิจิทัลของภาครัฐ 2) การขาดความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีในกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐ บุคลากรภาครัฐบางส่วนอาจยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยีหรือไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอในการ ใช้งานระบบดิจิทัล การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะของบุคลากรจึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็เป็นอุปสรรคสำคัญเนื่องจากต้องใช้งบประมาณและเวลามากในการฝึกอบรมบุคลากรให้พร้อมต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ 3) ความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชน แม้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยอำนวยความสะดวก แต่ในบางพื้นที่ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์ดิจิทัลได้อย่างทั่วถึง การขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและทรัพยากรในการเข้าถึงเทคโนโลยีจึงเป็นปัญหาที่ทำให้บางกลุ่มไม่ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการออนไลน์ของภาครัฐ 4) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารภาครัฐ การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำเป็นต้องใช้ทั้งเวลาและ งบประมาณ รวมถึงการวางแผนระยะยาวเพื่อลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนี้มักจะประสบความท้าทายจากข้อจำกัดด้านทรัพยากรและความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรภายในองค์กร และ 5)การลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การพัฒนาและบำรุงรักษาระบบดิจิทัล

ในภาครัฐจำเป็นต้องมีการลงทุนสูงในด้านอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย รวมถึงการอัปเกรดระบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ หากไม่มีงบประมาณเพียงพอ ระบบดิจิทัลอาจเกิดปัญหาด้านความเสถียรและประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการให้บริการของภาครัฐในระยะยาว

ในส่วนของข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ มีข้อจำกัดในด้านกฎหมายและนโยบาย เช่น ข้อจำกัดทางกฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่หรือกฎระเบียบที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงเพื่อรองรับระบบดิจิทัล ซึ่งอาจทำให้กระบวนการปรับใช้เทคโนโลยีในบางหน่วยงานล่าช้าหรือไม่สามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมาย แต่มีความท้าทายและข้อจำกัดที่ต้องจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการ การพัฒนาความสามารถของบุคลากรและการสร้างโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลดข้อจำกัดและเพิ่มโอกาสในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มที่

การบริหารการปกครองแบบร่วมมือกัน

การบริหารการปกครองแบบร่วมมือกัน (Collaborative Governance) เป็นแนวทางการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและต้องการความร่วมมือจากหลายฝ่าย การบริหารรูปแบบนี้ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Emerson & Nabatchi, 2015) แนวทางการบริหารนี้สามารถช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ และสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารแบบเครือข่ายและความร่วมมือ การบริหารแบบเครือข่าย (Network Governance) เป็นการจัดการที่เกิดจากการรวมตัวกันของหลายองค์กรหรือหน่วยงานในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีร่วมกัน (Agranoff & McGuire, 2003) ความร่วมมือในลักษณะนี้ช่วยให้เกิดการแบ่งปันข้อมูล ทรัพยากร และความรู้ระหว่างหน่วยงาน ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างนวัตกรรมในการให้บริการของรัฐ (Bardach, 1998) นอกจากนี้ การทำงานร่วมกันยังช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้ดีขึ้น เนื่องจากมีการเข้าถึงมุมมองและข้อมูลจากหลายฝ่าย (โกลด์สมิท, สตีเฟ่น และ เอกเกอร์ส, ดี. วิลเลียม, 2552, หน้า 71-72, 87) นวัตกรรมมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อชัยชนะของสหรัฐอเมริกาในสงครามเย็น เครือข่ายจากบริษัทเอกชนซึ่งเป็นผู้จัดทำระบบสรรพาวุธยุทโธปกรณ์ให้แก่อเมริกา สามารถปรับตัวและสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ได้ดีกว่ารัฐวิสาหกิจของสหภาพโซเวียตที่บริหารงานโดยยึดสายบังคับบัญชาตามลำดับชั้นภายใต้ตัวแบบการสั่งการและควบคุม แน่นอนว่าการสะสมกองกำลังเป็นที่มาของปัญหาที่แท้จริงซึ่งก่อให้เกิดประเด็นฉ้อโกงในการทำสัญญาและปมปัญหาทางธุรกิจการทหาร แต่ในทางเครือข่ายนี้มีความเป็นพลวัตมากกว่าบริหารแบบยึดสายบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ดังที่ Elanine Kamarck ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้อธิบายไว้ว่า “ในการค้นหาอาวุธที่ดีกว่าเพื่อรับมือกับสหภาพโซเวียต สหรัฐอเมริกาได้ดึงเอาองค์การธุรกิจ รวมทั้งมหาวิทยาลัย และห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ของเอกชนจำนวนมากมายนับไม่ถ้วนเข้ามาประสานกับศูนย์ปฏิบัติการทางการวิจัยภายในของกองทัพแห่งสหรัฐอเมริการ่วมกันพัฒนาสรรพาวุธที่ทันสมัย ในขณะที่สหภาพโซเวียตซึ่งเป็นรัฐเผด็จการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาอาวุธโดยอาศัยระบบราชการภายใต้ลัทธิคอมมิวนิสต์และวิจัยในรูปแบบของการทดลองแบบควบคุม ซึ่งในโลกแห่งความเป็นจริงแทบจะเป็นไปไม่ได้เลย การทดลองเสร็จสิ้นลงในปี 1989 การบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่ายได้รับชัยชนะ ในขณะที่การบริหารงานแบบระบบราชการพ่ายแพ้” และในปี 1962 องค์การ NASA ได้ว่าจ้างพนักงานสัญญาจ้าง 3,500 คน จากบริษัทรับเหมา เพียงสองปีถัดมา ซึ่งเป็นช่วงที่โครงงาน Apollo กำลังเดินหน้าอย่างเต็มพิกัด NASA มีพนักงานสัญญาจ้างถึง 79,000 คน แต่ภายหลังจากเสร็จสิ้นภาระกิจการลงจอดบนพื้นดวงจันทร์แล้ว NASA สามารถลดขนาดของโครงงานนี้ลงได้อย่างรวดเร็วโดยตัดจำนวนนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรที่ว่าจ้างผ่าน

จากบริษัทรับเหมาลงถึง 51,000 คน จะเห็นได้ว่าการบริหารแบบเครือข่ายและความร่วมมือสามารถทำงานได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประหยัดงบประมาณอย่างมาก

2. ประโยชน์ของ Collaborative Governance ในการแก้ไขปัญหาสาธารณะ Collaborative Governance มีประโยชน์หลายประการในการแก้ไขปัญหาสาธารณะ เช่น การสร้างความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานและประชาชน การเพิ่มความโปร่งใสในการบริหาร และการสร้างความรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งการร่วมมือกันยังช่วยลดความขัดแย้งและปัญหาที่เกิดจากการทำงาน มีการพัฒนานโยบายที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การพัฒนานโยบายลดมลพิษทางอากาศจากการเผาอ้อยของเกษตรกรที่ต้องการความร่วมมือจากหลายหน่วยงานและคนในชุมชนท้องถิ่น

ตัวอย่างของความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถพบได้ในหลายโครงการ เช่น โครงการความร่วมมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาครัฐจะให้การสนับสนุนด้านกฎหมายและนโยบาย ขณะที่ภาคเอกชนจะเข้ามาลงทุนและดำเนินการ ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาโครงการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Brown & Lambert, 2013) นอกจากนี้ โครงการความร่วมมือในด้านการศึกษา เช่น การสร้างห้องเรียนดิจิทัลในโรงเรียน โดยมีการร่วมมือกันระหว่างกระทรวงศึกษาธิการและบริษัทเทคโนโลยี ก็เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการบริหารแบบ Collaborative governance

การบริหารภาครัฐที่พร้อมปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Adaptive Public Administration)

Adaptive Public Administration หรือการบริหารภาครัฐที่พร้อมปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นแนวทางในการจัดการที่มุ่งเน้นความสามารถในการปรับตัวขององค์กรภาครัฐต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี แนวทางนี้ช่วยให้ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชนและสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Gordon & Baird, 2018) ความยืดหยุ่นในภาครัฐมีความสำคัญเนื่องจากโลกในปัจจุบันเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของภาครัฐ (Kettl, 2015) การมีความยืดหยุ่นช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที ลดผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Soss, 2011) กลยุทธ์การปรับตัวขององค์กรภาครัฐต่อการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยืดหยุ่น การพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (Bardach, 1998) นอกจากนี้ การมีการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเสนอแนวคิดใหม่ ๆ จะช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร (Hargrove, 2003) ตัวอย่างขององค์กรภาครัฐที่ประสบความสำเร็จในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ กรมการขนส่งทางบกในประเทศไทยที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น ระบบจองคิวออนไลน์ และการติดตามสถานะการดำเนินการ ซึ่งทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Suksang, 2019) อีกตัวอย่างหนึ่งคือหน่วยงานรัฐในสหรัฐอเมริกา ที่ใช้แนวทาง Agile Management เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและปรับตัวได้ดีกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมและเศรษฐกิจ (Haffner, 2020)

Agile Management เป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่เน้นความยืดหยุ่น ความคล่องตัว และการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แนวคิดนี้เริ่มต้นในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ แต่ได้ถูกนำไปปรับใช้ในบริบทอื่น ๆ เช่น การบริหารงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความท้าทายทางสังคมและเศรษฐกิจ องค์ประกอบสำคัญของ Agile Management ในภาครัฐ ได้แก่ (Haffner, 2020)

1. การทำงานร่วมกันแบบข้ามแผนก (Cross-functional collaboration) ทีมงานจากหลายแผนกสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างใกล้ชิด เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

2. การแบ่งงานเป็นขั้นตอนเล็ก ๆ (Iterative Process) การดำเนินงานในรูปแบบวนซ้ำช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมายหรือแนวทางได้อย่างรวดเร็วตามข้อมูลและผลลัพธ์ที่ได้รับ

3. การพัฒนาที่เน้นผู้ใช้ (User-centered approach) การให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการภาครัฐ

4. การใช้ข้อมูลเชิงลึก (Data-driven decision-making) ใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

นอกจากนี้ ข้อดีของ Agile Management ในภาครัฐ คือ 1) เพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน 2) ลดความล่าช้าและเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง 3) ปรับตัวได้ง่ายในสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน 4) เสริมสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ซึ่ง Haffner (2020) ระบุว่า Agile Management สามารถช่วยให้หน่วยงานภาครัฐปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ เช่น ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลกหรือการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล โดยแนะนำให้หน่วยงานเริ่มต้นจากโครงการขนาดเล็ก นำ Agile มาทดลองใช้ และค่อย ๆ ขยายขอบเขตเมื่อประสบความสำเร็จ ดังนั้น การประยุกต์ใช้ Agile Management เหมาะสมอย่างยิ่งในยุคที่สภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับที่ Haffner (2020) ได้กล่าวถึงว่า การบริหารงานแบบ Agile ช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวได้ดีและเพิ่มความสามารถในการรับมือกับความท้าทายที่ไม่แน่นอนในสังคมและเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน

ความท้าทายในการประยุกต์ใช้แนวคิดร่วมสมัยในภาครัฐ

รัฐประศาสนศาสตร์ร่วมสมัยเผชิญกับความท้าทายและแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในบทนี้จะสำรวจความท้าทายในการประยุกต์ใช้แนวคิดร่วมสมัย แนวโน้มใหม่ ๆ ในการบริหารภาครัฐ และทิศทางการพัฒนาของรัฐประศาสนศาสตร์ในอนาคต การประยุกต์ใช้แนวคิดร่วมสมัยในรัฐประศาสนศาสตร์ต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น การต่อต้านจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเชื่อมั่นในวิธีการดั้งเดิม ความยากลำบากในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และการขาดแคลนทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนา (Pollitt & Bouckaert, 2017) ปัญหาด้านความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จะทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับการประยุกต์ใช้แนวคิดที่ทันสมัยได้ไม่เต็มที่ แม้ว่าในการบริหารภาครัฐจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบการจัดการ ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการตัดสินใจและการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งโลกในยุคปัจจุบันเป็นโลกของเทคโนโลยีสารสนเทศ โลกของเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยและรวดเร็วสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและและสื่อสารกันได้ข้ามทวีปได้ภายในไม่กี่วินาที การบริหารจัดการภาครัฐจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการบริหารจัดการและการให้บริการกับประชาชน อีกทั้งเปิดช่องทางการสื่อสารให้กับประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของรัฐในส่วนที่สามารถเปิดเผยได้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชน และข้อมูลในส่วนที่สามารถตรวจสอบได้จากภาคประชาชนที่แสดงถึงการบริหารจัดการของภาครัฐด้วยความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาลด้วย

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance)

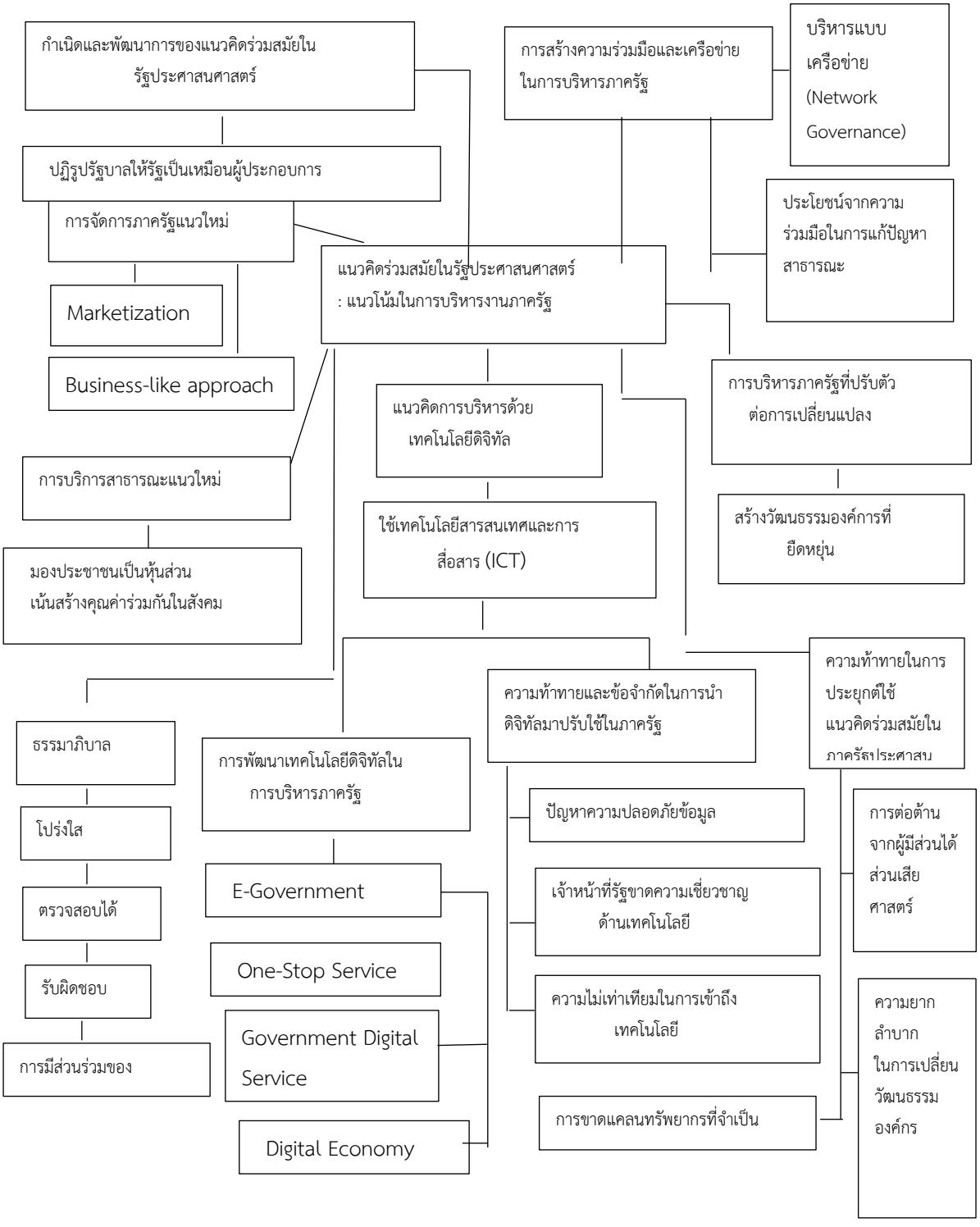
คำว่า “Governance” ได้มีการนำมาใช้อย่างหาข้อสรุปที่เห็นพ้องกันได้ยาก จากที่มาจากคำว่า “Good Governance” มีการใช้ในทางวิชาการว่าเป็น “ธรรมาภิบาล” แต่ในส่วนราชการที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกา ใช้คำว่า “การบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี” แทน ซึ่งเป็นการรวมคำภาษาอังกฤษ 2 คำเข้าด้วยกัน คือ Administration ที่หมายถึง การบริหารและคำว่า Management หมายถึง การจัดการ หรือมีการใช้คำว่า “ประชารัฐ” หรือ “การบริหารการปกครอง” (ไชยา ยิ้มวิไล, 2557) ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญในงานบริหารสาธารณะสมัยใหม่ เนื่องจากช่วยสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบในระบบราชการ รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดนี้ได้รับความสนใจมากขึ้นจากการที่ภาครัฐต้องปรับตัวให้ทันสมัยและยืดหยุ่นตามบริบทของสังคม แนวทางการบริหารที่ดีในบริบทของธรรมาภิบาลจึงไม่ได้มุ่งเน้นเพียงผลลัพธ์แต่รวมถึงกระบวนการที่โปร่งใสและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ธรรมาภิบาล หมายถึง กระบวนการและโครงสร้างที่ใช้ในการกำกับดูแลและตัดสินใจในองค์กรหรือรัฐบาล ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบในทุกระดับของการบริหารจัดการ โดยธรรมาภิบาลไม่ได้มุ่งเน้นเพียงแค่การบริหารงานภายในองค์กรเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการสร้างระบบที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนานโยบาย ธรรมาภิบาลถือเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม โดยช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความร่วมมือระหว่างประชาชน องค์กร และรัฐบาล เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว ธรรมาภิบาลจึงเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความยั่งยืนและความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่ง พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ประธานองค์มนตรี รัฐบุรุษและอดีตนายกรัฐมนตรี ได้แสดงปาฐกถาพิเศษเรื่อง “จริยธรรมของการบริหารภาครัฐ” รัฐบาลได้ออกคู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารบ้านเมืองที่ดี คำว่าการบริหารบ้านเมืองที่ดี แปลมาจากคำว่า Good Governance ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน จริยธรรม หมายถึงธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ กฎ ศีลธรรม คุณธรรมที่พึงยึดเป็นข้อปฏิบัติ ซึ่งพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ กล่าวว่า หลักสำคัญของ Good Governance มี 5 ประการ ได้แก่ 1) Accountability แปลว่า ความน่าเชื่อถือ มีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน 2) Transparency แปลว่า ความโปร่งใส 3) Participation แปลว่า การมีส่วนร่วม 4) Predictability แปลว่า ความสามารถในการคาดการณ์ได้ และ 5) ความสอดคล้องของ 4 หลักข้างต้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549) กล่าวว่า การบริหารต้องมีธรรมาภิบาลเน้นความโปร่งใสและการรับผิดชอบในทุกกระบวนการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีโอกาสตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ และสนับสนุนให้ภาครัฐมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบายและการตัดสินใจ ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมมากขึ้น ดังนั้นแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐแนวใหม่ (New Public Governance หรือ NPG) เป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นมาในยุคที่การดำเนินงานของรัฐไม่ได้จำกัดอยู่เพียงหน่วยงานของรัฐเองเท่านั้น แต่ขยายขอบเขตการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ที่หลากหลาย ทั้งภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจ ชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน และกลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันในรูปแบบเครือข่ายหรือภาคีความร่วมมือ (collaborative governance) เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีบทบาทและเสียงในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจทางสาธารณะ หลักสำคัญของแนวคิด NPG คือการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและการเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นคุณค่าในเป้าหมายร่วมกัน ภาคีแต่ละภาคส่วนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบและดำเนินนโยบายเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าทั้งในมุมมองทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจากทุกฝ่าย นอกจากนี้ยังมุ่งสร้างความหมายและกำหนดทิศทางที่ทุกฝ่ายสามารถยอมรับและเคารพในความคิดเห็นที่หลากหลาย ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างแท้จริง New Public Governance จึงเป็นแนวทางการบริหารที่ยืดหยุ่นและเปิดกว้างต่อการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมจากภาคี

ต่าง ๆ ในสังคม ทั้งนี้ยังมุ่งส่งเสริมการทำงานที่มีความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแกนหลักของธรรมาภิบาล มุ่งให้ประชาชนมีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจและการจัดการสาธารณะ ช่วยให้การพัฒนาและนโยบายตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริง กลไกการมีส่วนร่วม เช่น เวทีสาธารณะและการทำประชาพิจารณ์ ช่วยสร้างความโปร่งใส ความไว้วางใจ และความรู้สึกเป็นเจ้าของในชุมชน นำไปสู่การบริหารจัดการที่ยั่งยืนและลดความขัดแย้งระหว่างรัฐกับประชาชนแนวคิดหลักธรรมาภิบาลภาครัฐนี้ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ได้กล่าวว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานพระบรมราโชวาท เนื่องในวันข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2548 ความตอนหนึ่งว่า

> *“ข้าราชการผู้ปฏิบัติบริหารงานแผ่นดิน จะต้องรู้ตระหนักในการเสียสละอันได้แก่ การสละสำคัญสองประการ คือ สละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอันยิ่งใหญ่และเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัวประการหนึ่งกับสละความคิดจิตใจที่ต่ำทรามต่าง ๆ อีกประการหนึ่ง จึงจะเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของคนทั้งปวง และสามารถดำรงตำแหน่งหน้าที่อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีและมีความมั่นคงตลอดไป”*

แม้ว่าโลกในยุคปัจจุบันจะเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วด้วยความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแต่การบริหารของภาครัฐในยุคดิจิทัลนี้ ธรรมาภิบาลเป็นหัวใจสำคัญของรัฐประศาสนศาสตร์ยุคโลกาภิวัฒน์ 1990 - ปัจจุบัน หลักธรรมาภิบาล (Governance) ได้มีบทบาทต่อ Globalization Development ซึ่งทำให้เกิดการปรับตัวในภาคสาธารณะ (Empowerment) การบริหารแบบมีหุ้นส่วน (Partnership) ขยายเครือข่ายเชื่อมโยง (connectivity) รัฐบาลมีการทำสัญญาจ้างเอกชน เรียกว่า Contracting out รัฐบาลอเมริกันจ้างพนักงานภายนอกมากกว่าภาครัฐ 8 เท่า อธิการบดีมหาวิทยาลัย Harvard ได้กล่าวถึง รัฐประศาสนศาสตร์ว่าเป็นวิชาชีพรับใช้สาธารณะของแผ่นดิน (Profession of Public Servants For the Nation) รัฐประศาสนศาสตร์คือการสร้างสมดุลระหว่างภาคหลักการ Locus กับจุดเน้น Focus และภาคปฏิบัติ Practice Governance คือ หลักนิติธรรม (The Rule of Law) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) การตรวจสอบได้ ความโปร่งใส (Transparency) ความเป็นธรรม (Equity) ความเท่าเทียม (Equality) ยึดเสียงข้างมาก (Consensus) หลักการยึดส่วนร่วม (Participation) และวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) META Governance ทุกชมชนรับรู้หลักธรรมาภิบาล หรือเรียกว่า “Loga – Jariya - Dhommabibato” ธรรมะ–จริยะ-คุ้มครองโลก นั่นคือ “จริยธรรมาภิบาล” คุณงามความดีมีศีลธรรมนำโลกาภิวัฒน์ (บุญทัน ดอกไธสง, 2557)



ภาพที่ 1 แผนภาพแนวคิดร่วมสมัยทางรัฐประศาสนศาสตร์และแนวโน้มการบริหารงานภาครัฐ

บทสรุป

แนวคิดร่วมสมัยในรัฐประศาสนศาสตร์มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่เกิดขึ้นในแต่ละยุคสมัย โดยเฉพาะในช่วงศตวรรษที่ 20 และ 21 แนวคิดต่าง ๆ ได้เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาครัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ หนึ่งในแนวคิดสำคัญที่ปรากฏในยุคต้นคือ New Public Management (NPM) ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 และมุ่งเน้นการนำหลักการจากการบริหารงานภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยหลักการของ NPM คือการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาครัฐผ่านการใช้แนวทางต่างๆ เช่น การลดขนาดของภาครัฐ การแปรรูปบริการสาธารณะ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงาน และการใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ การใช้เทคนิคเหล่านี้คาดหวังว่าจะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและประหยัดต้นทุนการดำเนินงานของภาครัฐ แนวคิด NPM ได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์จากหลายฝ่าย โดยเฉพาะในด้านที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการเชิงพาณิชย์เกินไป ซึ่งอาจทำให้การให้บริการประชาชนไม่คำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะหรือความเป็นธรรมของสังคม จึงเกิดการพัฒนาแนวคิดใหม่ขึ้นมาในรัฐประศาสนศาสตร์ คือ New Public Service (NPS) ซึ่งเน้นการให้ความสำคัญกับบทบาทของภาครัฐในการเป็นผู้ให้บริการที่ใส่ใจและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยไม่ได้มุ่งเน้นแค่ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ แต่ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเป็นธรรมและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและบริการสาธารณะ NPS ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร และมองว่ารัฐควรทำหน้าที่เสมือนผู้ดูแลและคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนมากกว่าเพียงแค่ผู้บริหารจัดการบริการ ในทศวรรษที่ผ่านมาภายใต้การพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว แนวคิด Digital Governance จึงได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะการนำ e-Government มาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เทคโนโลยีดิจิทัลได้ช่วยให้รัฐบาลสามารถให้บริการที่รวดเร็วและโปร่งใสมากขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารภาครัฐยังคงเผชิญกับความท้าทายมากมาย เช่น ปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล การรักษาความเป็นส่วนตัวของประชาชน และการขาดความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีของบางกลุ่มประชาชน แนวคิดร่วมสมัยที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันคือ Collaborative Governance ซึ่งเน้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกันในลักษณะนี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมจากหลายภาคส่วน แต่ยังทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากรระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ส่งผลให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้ดียิ่งขึ้น ส่วน Adaptive Public Administration ซึ่งเป็นการบริหารภาครัฐที่มุ่งปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาพแวดล้อมทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ โดยภาครัฐต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การประยุกต์ใช้แนวคิดร่วมสมัยในรัฐประศาสนศาสตร์ยังคงเผชิญกับความท้าทายและข้อจำกัดที่ต้องการการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน แม้ว่ารัฐจะใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารแต่ธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งหมายถึงกระบวนการบริหารที่ต้องคำนึงถึงความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในสังคมยังเป็นสิ่งสำคัญ การสร้างธรรมาภิบาลที่ดีจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากประชาชนในการบริหารงานของภาครัฐได้ ในขณะที่การประยุกต์ใช้แนวคิดร่วมสมัยในการบริหารภาครัฐจำเป็นต้องมีการควบคุมและตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าแนวคิดเหล่านี้สามารถบรรลุเป้าหมาย ยั่งยืนและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

โกลด์สมิท, สตีเฟ่น และเอกเกอร์ส, ดี. วิลเลียม. (2552). *การบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่าย มิติใหม่ของงานภาครัฐ: นวัตกรรมการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล [Governing by Network].* (จักร ติงศภัทิย์ และกฤษฎา ปราโมทย์ธนา, แปล). กรุงเทพฯ. เอกซเปอร์เน็ท.

จุมพล หนิมพานิช. (2553). *การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิดและกรณีตัวอย่างของไทย = New publice management: principles, concepts, and Thai case study*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จุลศักดิ์ ชาญณรงค์. (2562). ความ “ใหม่” ของรัฐประศาสนศาสตร์ : The “New” of Public Administration. *วารสารสหวิทยาการ วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,*16 (2), 55-83.

ไชยา ยิ้มวิไล. (2557). *พัฒนาการรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารรัฐกิจ: จากอดีตสู่ปัจจุบันและอนาคต.* กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2553). *รัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ. อินทภาษ.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). *"ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์"* ในประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 15 หน้า 439-476. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บุญทัน ดอกไธสง. (2557). *รัฐประศาสนศาสตร์เชื่อมโยง AEC ก้าวสู่ความมั่งคั่ง 2020*. กรุงเทพฯ. ปัญญาชน.

พบสุข ชำชอง. (2561). *การบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ: ฐานรากนวัตกรรมท้องถิ่ : Collaborative Governance: Local Innovation Through.* มหาสารคาม. โครงการผลิตตำราฯ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง.

พระครูปลัดประวิทย์ วรธมฺโม และพระครูใบฎีกาอภิชาติ ธมฺมสุทโธ. (2565). รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่กับการพัฒนาที่ยั่งยืน. *วารสารศิลปะศาสตร์ราชมงคลสุวรรณภูมิ*, 4 (3), 587-599.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2566). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ. วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วศิน ปั้นทอง. (2564). *Digital Transformation กับนวัตกรรมการจัดบริการสาธารณะ: บทเรียนจากเอสโตเนีย เกาหลีใต้ และสหราชอาณาจักร*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2567 สืบค้นจาก www. Polsci.tu.ac.th/direk/view.aspx?ID=502.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2549*). แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์การประยุกต์และการพัฒนา.* โฟร์เฟซ, กรุงเทพฯ.

Bannister, F., & Connolly, R. (2014). *ICT, Public Value, and the Future of e-Government*. In A. M. M. A. P. (Eds.), *E-Government in Asia: Key Issues and Challenges* (pp. 93-112). Singapore: Springer.

Bardach, E. (1998). *Getting Agencies to Work Together: The Practice and Theory of Managerial Craftsmanship*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.

Benington, J., & Moore, M. H. (2011). *Public Value: Theory and Practice*. London: Palgrave Macmillan.

Bovaird, T., & Löffler, E. (2003). *Evaluating the Quality of Public Governance: Indicators, Models and Methodologies*. International Review of Administrative Sciences, 69(3), 313-328.

Brown, K. A., & Lambert, K. (2013). *Collaborative Governance: The Role of Public-Private Partnerships in Urban Development*. Public Administration Review, 73(5), 679-688.

Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). *Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management*. *Public Administration Review, 74*(4), 445-456.

Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). *Evaluating the Productivity of Collaborative Governance Regimes*. *The Policy Studies Journal, 43(4),* 550-579.

Gordon, J., & Baird, K. (2018). *Adaptive Public Administration: The Role of Adaptive Capacity in Public Sector Management*. *International Journal of Public Administration, 41*(1), 18-30.

Haffner, J. (2020). *Agility in Public Administration: A New Paradigm for Public Sector Management*. *Public Administration Review, 80*(2), 233-245.

Haffner, J. (2020). *Agile Management in a Changing Society and Economy*. New York: Business Insight Publishing.

Hargrove, E. C. (2003). *Mastering the American Presidency: A New Perspective on the Presidency, Leadership, and Politics*. Washington, D.C.: The Brookings Institution Press.

Heeks, R. (2002). *e-Government in Africa: A Stakeholder Perspective*. Development Informatics Working Paper Series, University of Manchester.

Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons?* Public Administration, 69(1), 3-19.

Kettl, D. F. (2015). *The Next Government of the United States: Why Our Institutions Fail and How to Fix Them*. New York: W. W. Norton & Company.

Lane, J. E. (2000). *New Public Management*. London: Routledge.

Mansell, R., & Steinmueller, W. E. (2000). *Mobilizing the Information Society: Strategies for Growth and Opportunities in the New Economy*. Paris: OECD Publishing.

Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is*

Pollitt, C. (1993). *Managerialism and the Public Services: The Anglo-American Experience*. Oxford: Blackwell.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis – New Public*

Stoker, G. (2006). *Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance? The American Review of Public Administration, 36*(1), 41-57.

Soss, J. (2011). *The Promise of Adaptive Governance: Bringing Together Theory and Practice*. *Public Administration Review, 71*(1), 31-42.

Suksang, N. (2019). *Digital Transformation in Thailand's Government Agencies: The Case of the Department of Land Transport*. *Journal of Public Affairs, 19*(3), e1925.