

นโยบายรัฐบาลดิจิทัลเพื่อบริการสาธารณะ DIGITAL GOVERNMENT POLICY FOR PUBLIC SERVICES

วีระ สระทองแก่น¹ และ สืบพงศ์ สุขสม

Weera Sarathongkaen¹ and Suebpong Suksom

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand

E-mail : 6181010006@western.ac.th¹

Received 17 July 2023; Revised 31 December 2024; Accepted 31 December 2024.



บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ 3) ศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพ การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 5 คน กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 10 คน จากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และหน่วยงานของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลมีแนวคิดการเป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลเปิดภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนใช้ประโยชน์และสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาประเทศ 2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล คือความไม่พร้อมของหน่วยงานของรัฐโดยเฉพาะขาดการบูรณาการการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ และบุคลากรขาดทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 3) แนวทางการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลในระดับหน่วยงานของรัฐ การบันทึกความร่วมมือในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ การกำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้งานระบบดิจิทัล และการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานของรัฐด้านทักษะดิจิทัล

คำสำคัญ : นโยบายรัฐบาลดิจิทัล, บริการสาธารณะ, ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ

Abstract

The objectives of the study were: 1) to examine the circumstance of digital government policy mobilization in the government data management and disclosure of government data through digital systems of the Digital Government Development Agency (Public Organization); 2)

to investigate the factors affecting the digital government policy deployment in government data management and the disclosure of government data through the digital system of government agencies; 3) to explore the guidelines for mobilizing the digital government policy in government data management and the efficient disclosure of government data through the digital system of government agencies. This qualitative research employed content analysis from related documents and research papers, participatory observation, and in-depth interview with 20 key informants including 5 executives, 5 experts and 10 officers from the Digital Government Development Agency (Public Organization) and government agencies. The results showed that: 1) The circumstance of digital government policy mobilization in the government data management and disclosure of government data through digital system relied on the centralized approach in accessing open government data for public use and people's participation in decision-making of national development policy. 2) The factors affecting government data management and the disclosure of government data through digital system was unreadiness of government agencies, especially lacking integration of data linkage and synchronization between government agencies and officers lacking digital literacy. 3) The guidelines for efficient government data management and disclosure of government data through digital system of government agencies were good governance of data at the government unit, MOU for data linkage and synchronization among government agencies, security measures in using digital system, and developing digital literacy for government officers.

Keyword : Digital Government Policy, Public Service, Open Government Data

บทนำ

การปฏิวัติวงการสื่อดิจิทัล ถือเป็นเหตุการณ์สำคัญที่ทำให้โลกแปลงสภาพโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เนื่องจาก ส่งผลให้เศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน จากการที่รัฐบาลมีหน้าที่หลักในการบริหารประเทศ จึงจำเป็นต้องปรับการทำงานและการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศ ทำให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกลายเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการบริหารงานของภาครัฐ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ

แม้ว่าในปัจจุบันภาครัฐจะเริ่มมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน ในด้านการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการภาครัฐมากขึ้น เพราะมุ่งหวังให้เกิดการยกระดับการบริหารงานภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการจากภาครัฐ สามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้เพิ่มขึ้นก็ตาม แต่ที่ผ่านมาภาครัฐยังไม่สามารถพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพ จนก้าวเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้ รวมทั้งยังไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนซึ่งมีความพร้อมใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ (Office of the Secretary of the House of Representatives, 2019) จากปรากฏการณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีความก้าวหน้าและเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตและการประกอบธุรกิจของประชาชน ดังนั้น การนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องสำคัญและมีความ

จำเป็นต่อประโยชน์สาธารณะ จึงนำมาสู่การปฏิรูปประเทศ โดยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวดที่ 16 ตามมาตรา 257 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดินว่า “(1) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน (2) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบ เพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน...” ด้วยเหตุนี้ จึงได้ออกกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐในระบบดิจิทัลให้มีมาตรฐานตามสากล และให้หน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะที่หน่วยงานของรัฐจัดทำและครอบครองในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562) โดยพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ได้กำหนดให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้เสนอตัวแบบให้หน่วยงานภาครัฐหันมาให้ความสำคัญกับ ความ ยืดหยุ่น ทาง การ บริหาร แทน ความ เกร่งกล้า ในกฎระเบียบ ความเป็นอิสระในการสร้างสรรค์รูปแบบการบริหารจัดการใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ

ผู้วิจัยเห็นว่า นโยบายสาธารณะและการบริหารงานของรัฐแม้คำสองคำนี้มีความหมายที่แตกต่างกัน แต่ก็มีมีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน นโยบายสาธารณะคือกฎหมายหรือการตัดสินใจของรัฐบาล ส่วนการบริหารงานของรัฐก็คือการนำเอานโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (อุทัย เลาหิเชียร, 2563) การบริหารได้กลายมาเป็นเรื่องสำคัญ และจะยังคงเป็นหัวใจสำคัญสำหรับปัญหาของรัฐบาลสมัยใหม่ในการตัดสินใจเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ (Rosenbloom, D. H., & Kravchuk, R. S., 2002) โดยเฉพาะนโยบายรัฐบาลดิจิทัลเพื่อบริการสาธารณะ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปรากฏการณ์การขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลเพื่อบริการสาธารณะในมิติการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและมิติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และหน่วยงานของรัฐในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปสู่การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งถือเป็นกฎหมายเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลฉบับแรกของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านประชากร (Population) คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญโดยตรง และอยู่ในวงการเทคโนโลยีดิจิทัล ในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล จำนวน 20 คน

แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน และกลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล จำนวน 10 คน

2) ด้านเนื้อหา ศึกษาปรากฏการณ์ การขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในมิติด้านการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและมิติด้านการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และหน่วยงานของรัฐ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) แนวคิดการบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล แนวคิดการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลและแนวคิดธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

3) ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ทำการบันทึกเสียงด้วยเครื่องบันทึกข้อมูลและการจดบันทึกการสัมภาษณ์

4) ด้านการเก็บข้อมูล คือ รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Keys Informant) แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 1 ได้แก่ คำถามหลัก (Main Questions) สำหรับประเด็นหลักของงานวิจัย องค์ประกอบที่ 2 ได้แก่ คำถามเพื่อขอทราบรายละเอียดและความชัดเจน (Probes) ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และองค์ประกอบที่ 3 ได้แก่ คำถามเพื่อติดตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง (Follow-up Questions) วิธีการเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ผู้วิจัยได้คำนึงถึงความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเน้นให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการเลือกอย่างเจาะจงโดยคำนึงถึงจุดหมายสำคัญในการวิจัยเป็นหลักและเป็นการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษาในระดับเชิงลึก (Information – Rich Cases)

5) ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การจัดระเบียบข้อมูล (Organizing Data) การลดทอนข้อมูล การกำหนดประเด็นหลัก การสร้างแบบแผนของข้อมูล การแปลความหมาย และการสร้างข้อสรุป ตรวจสอบความเหมาะสมของทฤษฎี และการพัฒนาข้อค้นพบ

ผลการวิจัย

การศึกษาสภาพการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พบว่า

การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลตามแผนและนโยบายรัฐบาลดังกล่าวโดย สพร. นั้น จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล โดยเป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนระหว่างนโยบายรัฐบาลดิจิทัลกับการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐไปสู่การปฏิบัติ โดยมีจุดมุ่งหมายสูงสุดเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ การเข้าถึงบริการภาครัฐ การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยประชาชนมีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐได้โดยตรง และสามารถนำข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐไปพัฒนานวัตกรรมใหม่ที่สร้างประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งแนวคิดตามนโยบาย แผน และยุทธศาสตร์ระดับชาติที่สำคัญเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลดังกล่าว ได้ถูกแปลงไปสู่การปฏิบัติด้วยการออกกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 โดยมีสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ดำเนินการตามพันธกิจที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนา บริหารจัดการและให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล การจัดทำมาตรฐาน แนวทางมาตรการ หลักเกณฑ์ และวิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล และกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการทำงานระหว่างกันของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสอดคล้องกัน ส่งเสริมและสนับสนุน การบูรณาการ และ แลกเปลี่ยน ข้อมูล ระหว่าง หน่วยงาน ของ รัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐเพื่อ

อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐให้บริการดิจิทัลแก่ผู้เกี่ยวข้อง พัฒนาศักยภาพดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย ให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการ และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและนวัตกรรมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในการจัดทำกรอบการจัดสรรงบประมาณบูรณาการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนสนับสนุนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ พบว่า

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป ซึ่งกลไกสำคัญตามกฎหมายฉบับดังกล่าว กำหนดให้มีจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (แผนระดับชาติ) ให้มีคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (นายกรัฐมนตรีเป็นประธาน) ให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายนี้ ให้มีธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเป็นกรอบในการบริหารงานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐ ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อมูลและบริการในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) ให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล (Open Government Data) และให้หน่วยงานของรัฐแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน (Integration) และมีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง สนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ

ดังนั้น คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูล และกำหนดแนวทางและมาตรฐานให้หน่วยงานของรัฐ จัดส่งหรือเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวเปิดเผยแก่ประชาชน ณ ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ โดยมีประกาศคณะกรรมการรัฐบาลดิจิทัล เรื่องมาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2563 เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐมีคุณภาพ เชื่อถือได้ และสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในระดับหน่วยงาน และดำเนินการให้เป็นไปตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลอย่างเสรี โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะที่หน่วยงานของรัฐจัดทำและครอบครองในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงและสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ โดยให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ โดยมีขั้นตอนตั้งแต่ ขั้นตอนที่ 1 จัดทำบัญชีข้อมูลภายในหน่วยงาน ขั้นตอนที่ 2 จำแนกหมวดหมู่ กำหนดและจัดประเภทชั้นความลับของชุดข้อมูล ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดขั้นตอนที่ 3 กำหนดรูปแบบของชุดข้อมูล ข อ มู ล ข อ ง ขั อ มู ล เ ปิ ด ภ า ค ฐ ร ฐ ขั น ต อ น ที่ 4 ให้จัดส่งหรือเชื่อมโยงชุดข้อมูลของข้อมูลเปิดภาครัฐตามประเภท รูปแบบและมาตรฐานของข้อมูลที่เปิดเผยแก่ประชาชน ให้เป็นไปตามที่ สพร. กำหนด

ก่อนการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐดังกล่าว ต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ โดยให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ ดังต่อไปนี้ (1) จัดให้มีแพลตฟอร์มกลางซึ่งมีระบบบริหารจัดการที่มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (2) ประสานงาน แนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานของรัฐ (3) สนับสนุนและสร้างการมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดภาครัฐ

เพื่อต่อยอด หรือพัฒนาบริการและนวัตกรรม และ (4) จัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานของรัฐและผู้ใช้ข้อมูล เพื่อพัฒนารูปแบบและวิธีการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ โดยให้สรุปและเปิดเผยผลการรับฟังความคิดเห็นให้สาธารณชนทราบเป็นระยะด้วย

จะเห็นได้ว่า หน่วยงานของรัฐและผู้ใช้ข้อมูลต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อตกลง หรือเงื่อนไข การให้บริการและการใช้ข้อมูลของศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐตามที่ สพร. กำหนด ซึ่งการดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐตามประกาศนี้ ให้หน่วยงานของรัฐ ผู้ใช้ข้อมูล และ สพร. ดำเนินการตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐที่กำหนดไว้ โดยปัจจัยที่หน่วยงานของรัฐ ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ และผู้ใช้อ้างอิงต้องพิจารณาในการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ ได้แก่ คุณลักษณะของข้อมูลเปิดภาครัฐ (สมบูรณ์ ปฐมภูมิ เป็นปัจจุบัน เข้าถึงได้ง่าย อ่านได้ด้วยเครื่อง ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่จำกัดสิทธิ ปลอดภัยในทรัพย์สินทางปัญญา คงอยู่ถาวร ไม่มีค่าใช้จ่าย) การประเมินความพร้อมของการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ศูนย์กลางเปิดข้อมูลภาครัฐ และการนำข้อมูลเปิดไปใช้ประโยชน์

การศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพ พบว่า

หน่วยงานของรัฐต้องมีมาตรการและแนวปฏิบัติในธรรมาภิบาลข้อมูลและบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การได้มาและการนำไปใช้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มั่นคงปลอดภัย รักษาความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล และสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมั่นคงปลอดภัยได้จริง

นำแนวความคิดธรรมาภิบาลภาครัฐ Data Governance for Government มาใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการกำหนดสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐทุกขั้นตอน เพื่อให้การได้มาและการนำข้อมูลของหน่วยงานของรัฐไปใช้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน รักษาความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล และสามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนและบูรณาการระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงปลอดภัย โดยใช้ข้อมูลเป็นหลักในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลมากยิ่งขึ้น

หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมความพร้อมเพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคและข้อจำกัดในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ได้แก่ (1) การจัดทำนโยบายการบริหารงานข้อมูลในระดับหน่วยงานของรัฐ (2) การจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลในระดับหน่วยงานของรัฐ (3) การบันทึกความร่วมมือในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ (4) การกำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้งานระบบดิจิทัล และ (5) การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานของรัฐด้านดิจิทัล เนื่องจากการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลด้านการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลเป็นแนวความคิดที่มุ่งเน้นและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการของหน่วยงานของรัฐ ทั้งในส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) และในส่วนภูมิภาค (จังหวัด/อำเภอ) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีแบบแผนและเป็นระบบเดียวกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พบว่า

แนวคิดการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลด้านการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและด้านการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล ตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มีความมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนใช้ข้อมูลเปิดภาครัฐ สำหรับการติดตามและตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ และสามารถนำข้อมูลเปิดของหน่วยงานของรัฐ ไปพัฒนานวัตกรรมที่สร้างประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีวิธีการให้หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อมูลและบริการในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) และให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล (Open Government Data) รวมทั้งให้หน่วยงานของรัฐแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน (Integration) โดยมีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง สนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัล ให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่ง สพร. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าว ก็เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่อบริการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ Denhardt และ Denhardt ได้ระบุว่าเป็นรากฐานของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) ประกอบไปด้วย แนวคิดความเป็นพลเมืองประชาธิปไตย (Democratic Citizenship) ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Model of Community and Civil Society) และทฤษฎีองค์การที่อาศัยหลักมนุษยนิยมและรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ (Organizational Humanism and New Public Administration) และรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคหลังสมัยใหม่ (Postmodern Public Administration) (Siriprakob, P., 2017: 73) กล่าวคือ พาราไดม์การบริการสาธารณะ (New Public Service Paradigm) หรือ การร่วมบริหารกิจการบ้านเมืองแบบประชาธิปไตย (Democratic Governance) (Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B., 2000), ที่เน้นเอาประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า "การร่วมบริหารกิจการบ้านเมือง" และเป็นการให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิของการเป็นพลเมือง และแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Leo G. Anthopoulos, Panagiotis Siozos, Ioannis A. Tsoukalas (2006) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้การออกแบบแบบมีส่วนร่วมและการทำงานร่วมกันในบริการสาธารณะดิจิทัล ที่พบว่าประชาชนสมัครใช้บริการสาธารณะออนไลน์และเลือกใช้บริการดิจิทัล เมื่อทำธุรกรรมกับการบริหารราชการ มั่นใจว่าข้าราชการจะปฏิบัติต่อพวกเขา รวมทั้งสามารถรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการออกแบบการมีส่วนร่วมของบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญด้านพลเรือนใช้การวิเคราะห์ทางสถิติกับสินค้าคงคลังบริการและถอดรหัสและทำให้มันง่ายขึ้น สอดคล้องกับ Laynea, K., and Lee, J., (Rakkhamsuk, E., 2017) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำงานได้อย่างสมบูรณ์ : โมเดลสี่ขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ประเด็นพื้นฐานที่รัฐบาลต้องคำนึงถึงเพราะพวกเขาต้องการที่จะพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสนับสนุนความต้องการของประชาชน คือการเข้าถึงสากล ความเป็นส่วนตัวและความลับ และการให้ความสำคัญกับประชาชนในการจัดการของรัฐบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพร รักความสุข (Rakkhamsuk, E., 2017) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ โดยสำนักงานรัฐสภาประจำจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า การจัดตั้งสำนักงานรัฐสภาประจำจังหวัดเป็นการทำให้ประชาชนมีความเป็นเจ้าของในกิจกรรมของรัฐสภา เป็นการสร้างความหมายใหม่ที่มีประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้องโดยตรง ทำให้รัฐสภาได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในพื้นที่ต่างๆ อันเป็นเป้าหมายที่แท้จริงของรัฐสภา

สำหรับแนวคิดการเป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลเปิดภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนใช้ประโยชน์ และสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อพัฒนาประเทศ สอดคล้องกับแนวคิดของ Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., and Tinkler, J., (2012) การบริหารจัดการภาครัฐที่ใช้กันอยู่ โดยเฉพาะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้ล้าสมัยไปแล้ว เนื่องจากการเจริญเติบโตของอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ เป็นต้น และการบริหารจัดการยุคดิจิทัลได้เข้ามาแทนต่อไปอีกเป็นเวลานาน โดยการบริหารจัดการยุคดิจิทัลจะเป็นอนาคตของการบริหารจัดการภาครัฐและ

เสนอการบริหารจัดการยุคดิจิทัลในทางปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่ (1) Reintegration หมายถึงการบูรณาการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน (2) Needs-Based Holism หมายถึงการปรับปรุงหน่วยงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชนในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งระบบ ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และการลดขั้นตอน ลดค่าธรรมเนียมค่าการตรวจสอบ และค่าแบบฟอร์มที่ไม่จำเป็นออกไป รวมตลอดไปถึงการให้บริการและรับผิดชอบต่อประชาชนด้วยความรวดเร็ว และยืดหยุ่น การให้บริการแล้วเสร็จที่จุดเดียว ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน การให้ข้อมูล และการค้นหาข้อมูล และ (3) Digitalization หมายถึงการทำให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติงานด้วยการนำดิจิทัล เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการให้ข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างเต็มระบบ และการให้ความสำคัญกับการที่หน่วยงานของรัฐนำการปฏิบัติงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน ประกอบกับในช่วงเวลาปัจจุบันได้เกิดการเติบโตของอินเทอร์เน็ต อีเมล และเว็บไซต์ รวมทั้งได้มีการใช้ระบบสารสนเทศกันทั่วไปอย่างกว้างขวาง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Pollitt, C. (2003) โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ พบว่า

ปัจจัยสำคัญคือ 1) ผู้บริหารยังไม่เข้าใจและให้ความสำคัญการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล 2) บุคลากรหน่วยงานของรัฐยังไม่ได้มีการพัฒนาให้มีทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเท่าที่ควร ประกอบกับบุคลากรยังไม่ปรับตัวและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบัน 3) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่หน่วยงานของรัฐใช้อยู่ยังไม่มี ความทันสมัยและไม่เอื้อต่อการพัฒนารูปแบบทำงานที่เชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ 4) การจัดเก็บข้อมูลที่หน่วยงานของรัฐครอบครองมีจำนวนมากและไม่เป็นระบบ 5) ขาดการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเนื่องจากงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด และ 6) ข้อจำกัดทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิ เสรีภาพส่วนบุคคลตามที่กฎหมายรับรองไว้ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบเหล่านี้ สอดคล้องกับความท้าทายของประเทศต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามรายงานรายงานแผนการดำเนินงาน (Roadmap) เพื่อขับเคลื่อนภาครัฐสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดย 1) ความท้าทายภาครัฐ มีลักษณะความท้าทายคือ ข้อมูลการจัดกระจายขาดการเชื่อมโยง หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ขาดโครงสร้าง/เครือข่ายที่เชื่อมโยงการทำงานในทุกระดับ กฎหมาย/กฎระเบียบไม่เอื้อต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล บุคลากรภาครัฐที่มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลไม่เพียงพอ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลยังมีจำกัด ข้อมูลเปิดมีลักษณะเป็นไฟล์เอกสารที่ไม่สามารถนำไปใช้ต่อยอดได้ 2) ความท้าทายต่อภาคประชาชน คือ ประชาชนเปลี่ยนแปลงความต้องการอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา มีความคาดหวังสูงต่อภาครัฐ ปัญหาและเรื่องร้องเรียนจำนวนมากมีความซับซ้อน ซึ่งต้องอาศัยการแก้ไขปัญหาเชิงบูรณาการร่วมกัน การสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนทุกคนว่าจะได้รับการและความช่วยเหลือจากภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมผ่านระบบดิจิทัลที่มีความมั่นคงปลอดภัย 3) ความท้าทายภาคธุรกิจ คือการเชื่อมโยงข้อมูลและบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการภาคธุรกิจ ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้สมบูรณ์ 4) ความท้าทายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลต่อการเมือง เศรษฐกิจ สังคม รวมถึงกฎหมายมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาয়กระดับการทำงานของรัฐบาลยังไม่เป็นรูปธรรมชัดเจน และการรักษาสมดุลระหว่างความปลอดภัยของข้อมูลและการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siribunyakarn, A., and Somphong, S., (2019) ทำการศึกษาเรื่องบทบาทของกระทรวงดิจิทัลเพื่อ

เศรษฐกิจและสังคมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า 1) ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยภาครัฐ 2) ต้องเริ่มจากการปฏิรูประบบโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมของประเทศ หรือการใช้งานโครงข่ายที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 3) ต้องมีการปรับแก้กฎหมายและกฎข้อระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล 4) ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐ ให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมในลักษณะข้ามหน่วยงานกันได้

อย่างไรก็ตามปัจจัยที่มีผลกระทบในประเด็นระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่หน่วยงานของรัฐใช้อยู่ ยังไม่มีความทันสมัย และไม่เอื้อต่อการพัฒนารูปแบบการทำงานที่เชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ส่งผลให้เกิดความไม่พร้อมของหน่วยงานของรัฐโดยเฉพาะขาดการบูรณาการ การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ และและบุคลากรขาดทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Owen E. Hughes (2018) การบริหารจัดการภาครัฐมีแนวโน้มปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการยุคดิจิทัล

จากการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพ พบว่า

แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารงานข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย (1) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ปฏิบัติได้จริง (2) กฎหมายกลางสำหรับรัฐบาลดิจิทัล (3) การลงทุนด้านโครงสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลระยะยาว (4) การบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล (5) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ (6) การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร (7) การเตรียมความพร้อมความเป็นผู้นำและทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยี (8) การประชาสัมพันธ์และการติดตามประเมินผล ซึ่งมีแนวคิดและงานวิจัยที่สอดคล้องกับข้อค้นพบดังกล่าวคือ รัฐบาลไทยควรมีการลงทุนด้านโครงสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลระยะยาวโดยเฉพาะการลงทุนระบบ Internet of Things เนื่องจาก Internet of Things เป็นแนวคิดที่สร้างมูลค่าเพิ่มทางด้านการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมต่อกับสิ่งต่างๆ ด้วยการควบคุม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่มีอยู่จำนวนมาก (Big Data) ให้มนุษย์ได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งต่างๆ และปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของมนุษย์ อำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น ประโยชน์ของ Internet of Things เข้ามามีอิทธิพลในชีวิตประจำวันของมนุษย์เพิ่มมากขึ้น (Michael S. Smith, 2015) โดยส่งผลใน 3 ระดับ คือ 1) ระดับบุคคล (Personal Use) โดย Internet of Things จะเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตของทุกคนการสื่อสารกับอุปกรณ์ต่างๆ สามารถทำได้ง่าย 2) ระดับรัฐบาล (Government Use) การเข้ามาของเทคโนโลยี Internet of Things นำไปสู่แผนและกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศของหลายๆ ประเทศ ที่ต้องปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์หรือนโยบายโดยนำเอาแนวคิด Internet of Things มาเป็นเครื่องมือในการนำประเทศไปสู่ “Smart cities” 3) ระดับโลก (Global Use) เป็นผลจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนทั่วโลก ส่งผลให้การพัฒนา Internet of Thing มีพัฒนาการอย่างรวดเร็ว ทุกคนทั่วโลกสามารถเข้าถึงบริการ Internet of Thing ได้จากเครือข่ายทั่วโลก

นอกจากนั้น ควรนำกระบวนการนำ Artificial intelligence (AI) หรือปัญญาประดิษฐ์มาใช้จะทำให้การบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Phromwi-in, W., 2019) ดังนั้น หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมความพร้อมเพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการบริหารงาน ได้แก่ (1) การจัดทำนโยบายการบริหารงานข้อมูลในระดับหน่วยงานของรัฐ (2) การจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลในระดับหน่วยงานของรัฐ (3) การบันทึกความร่วมมือในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ (4) การกำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้งานระบบดิจิทัล (5) การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานของรัฐด้านดิจิทัล เนื่องจากแนวคิดการให้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลดังกล่าว มุ่งหมายใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการของหน่วยงานของรัฐ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค

และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีแบบแผนและเป็นระบบเดียวกัน โดยสามารถบูรณาการการทำงานของหน่วยงานของรัฐให้เสมือนเป็นองค์กรเดียวกัน โดยมีศูนย์กลางเปิดข้อมูลภาครัฐ “data.go.th” ซึ่งอยู่ในการส่งเสริมและสนับสนุนของ สพร. ดังนั้น หน่วยงานของรัฐจึงมีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล (Open Government Data) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงและร่วมตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงนำข้อมูลไปพัฒนาต่อยอดได้ ซึ่งการจะเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์ (Committee of Experts on Public Administration) ขององค์การสหประชาชาติ (UN) ที่ได้กำหนดหลักการของ “ธรรมาภิบาล (Good Governance)” ที่สอดคล้องกับ “วาระการพัฒนาที่ยั่งยืน (the 2030 Agenda for Sustainable Development)” อันประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงความสามารถในการบริหารการทำงาน รวมถึงการบูรณาการการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนประเทศ 2) ความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึงสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความโปร่งใสและพันธะความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่มีการเปิดเผยข้อมูลและมีกลไกการตรวจสอบอย่างเข้มแข็ง 3) ความครอบคลุม (Inclusiveness) หมายถึงการให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยไม่กีดกันบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดเพื่อสร้างความเท่าเทียมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับแนวคิดของประเทศไทยในการกำหนดกรอบการดำเนินงานรัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญในระยะ 5 ปีแรก (พ.ศ.2561 - 2565) ประกอบด้วย แนวคิดการปรับเปลี่ยนหน่วยงานของรัฐให้เป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Government Transformation) แนวคิดศูนย์สนับสนุนการพัฒนาบริการดิจิทัล (Digital Services Hub) ดิจิทัลแพลตฟอร์มภาครัฐ (Digital Government Platforms) การเชื่อมโยงและวิเคราะห์ข้อมูลภาครัฐ (Data Integration and Analytics) และการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) แต่อย่างไรก็ตามการพึ่งพาเทคโนโลยีอย่างเดียวไม่สามารถทำให้การบูรณาการเครือข่ายบรรลุผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องมีแนวทางจัดการด้านบุคลากร การตรวจสอบกระบวนการ การประสานค่านิยมในแนวทางเดียวกัน และการสร้างความไว้วางใจเครือข่ายทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น (Stephen G. & William D. Eggers, 2009) ดังนั้น หน่วยงานของรัฐจึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะหลักในหลายๆ ด้าน ที่ ได้แก่ (1) การพัฒนาแนวความคิดแบบเครือข่าย (2) การบูรณาการเครือข่าย และ (3) การพัฒนาแนวทางแลกเปลี่ยนความรู้ภายในเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องของ การบูรณาการระหว่างหน่วยงานของรัฐจะทำได้ 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ภายในกระทรวงเดียวกัน คือการบูรณาการการทำงานระหว่างกรมในกระทรวงเดียวกัน ระดับที่ 2 ระหว่างกระทรวง นอกจากการบริหารงานให้เกิดการบูรณาการในกระทรวงเดียวกันแล้ว ยังต้องมีความร่วมมือระหว่างกระทรวงในกรณีที่มีภารกิจเกี่ยวเนื่องกันหลายกระทรวง กระทรวงที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น จะต้องประสานกับกระทรวงอื่นๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานมิให้เกิดความซ้ำซ้อน และเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น Weiss, J. (1987), Cited in Morse, 2005 : 9) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความร่วมมือ ได้แก่การรับรู้ปัญหาร่วมกันขององค์กรที่เกี่ยวข้อง การได้มาซึ่งทรัพยากรอันเกิดจากความร่วมมือ และศักยภาพของหน่วยงานทำให้เกิดความร่วมมือ และ Beverly A. Cigler (1999, Cited in Morse, 2005 : 7-8) กล่าวถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความร่วมมือไว้ 9 ประการ ได้แก่ 1) วิฤตหรือปัญหาที่กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ 2) การขาดแคลนเรื่องงบประมาณ 3) ความร่วมมือทางการเมือง 4) ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนทางการเงิน 5) การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากนักการเมืองท้องถิ่น 6) การเห็นประโยชน์ที่เห็นได้ชัดจากการเข้าไปร่วมมือ 7) มีบุคคลหรือองค์กรสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ 8) การเห็นความสำคัญกับการกำหนดแผนงานหรือยุทธศาสตร์ร่วมกัน และปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การบริหารทุนมนุษย์ เนื่องจากทฤษฎี Human Capital Theory คือการสร้างหรือการลงทุนในการศึกษา โดยมีการคาดการณ์ว่าการลงทุนจะให้ผลประโยชน์จากการมีรายได้สูงขึ้นมากกว่าค่าใช้จ่ายต้นทุนที่ลงไป (Form international encyclopedia of education, Third edition, 2010) จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลในระดับ

หน่วยงานของรัฐ การบันทึกความร่วมมือในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ การกำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้งานระบบดิจิทัลร่วมกัน และการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานของรัฐ ด้านดิจิทัลให้เป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล แก้ไขปรับปรุงกฎหมายระเบียบ มาตรการของหน่วยงานของรัฐให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศในโลกเทคโนโลยีดิจิทัล ออกกฎหมายกลางเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ ปรับเปลี่ยนการบริหารและการจัดการโครงสร้างของภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น เชื่อมโยง เปิดกว้างและมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ** ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานของรัฐ ควรเปลี่ยนกรอบความคิด (Mindset) ยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านดิจิทัลแบบองค์รวม ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในการบริหารและการจัดการข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล ของประมาณแบบบูรณาการ สรรหาบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) เพิ่มขึ้น สนับสนุนความก้าวหน้าทางอาชีพที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานของเอกชน ทบทวนบทบาทภารกิจของหน่วยงานของรัฐ เพื่อปรับโครงสร้างส่วนราชการ ให้มีความกะทัดรัด คล่องตัว **และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปคือ** ควรทำการศึกษาหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่มีสมรรถนะสูงระดับส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) ที่สามารถขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารและการจัดการข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อถอดบทเรียนและเป็นต้นแบบที่ดีแก่หน่วยงานของรัฐ ทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานของรัฐที่นำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารและการจัดการข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพกับหน่วยงานของรัฐที่ไม่สามารถนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสาเหตุหรือผลความแตกต่างของปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้อง

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง นโยบายรัฐบาลดิจิทัลเพื่อบริการสาธารณะ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น พุทธศักราช 2566 และขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลหลักทุกท่านจนทำให้งานวิจัยเรื่องนี้ได้รับข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างสมบูรณ์

References

- Siriprakob, P., (2017). *Three Paradigms in Public Administration: Concepts, Theories, and Practical Applications* (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Promwiln, W., (2019). *BIG DATA Analytics: A Pathway to Developing Organizational Data Analysis Systems*. Nonthaburi: Core Function Publisher, Ramkhamhaeng University Press.
- Office of the Council of State. (2019). *Public Administration and Digital Services Act B.E. 2562* (2019). Retrieved May 4, 2020, from <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>.

- National Digital Economy and Society Commission. (2019). *National Digital Development Policy and Plan for Economy and Society (2018-2037)*. Retrieved May 4, 2020, from <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>.
- Secretariat of the House of Representatives. (2019). *Reform of Public Administration: Public Administration and Digital Services*. Retrieved May 4, 2020, from <https://library2.parliament.go.th>.
- Siribunnyakan, A., & Sompong, S.. (2019). The Role of the Ministry of Digital Economy and Society in Driving Digital Economy and Society Strategy. *MCU Social Science Review*, 8(3), July–September, 255-269.
- Laohwichien, U., (2020). *Public Administration: Subjects and Dimensions* (25th ed.). Bangkok: P.S. Group (1954) Co., Ltd.
- Rakkhamsuk, E., (2017). New Public Service Delivery by Provincial Parliament Offices. Retrieved August 24, 2020, from <https://western.ac.th/media/service.pdf>.
- Bardach, E. (1998). Cited in Ricardo S. Morse. (2005). Facilitating Interlocal Collaboration: Community and the Soft Skills of Public Management. *Paper presented at the 8th National Public Management Research Conference*, University of Southern California, September 29–October 1, 2005. Retrieved December 5, 2011, from <http://localgov.fsu.edu>.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-560.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-government: A Four-Stage Model. Retrieved June 15, 2020, from <https://www.sciencedirect.com>.
- Anthopoulos, L. G., Siozos, P., & Tsoukalas, I. A. (2006). Applying Participatory Design and Collaboration in Digital Public Services for Discovering and Redesigning E-Government Services. Retrieved June 15, 2020, from <https://www.sciencedirect.com>.
- Hughes, O. E. (2018). *Public Management and Administration: An Introduction* (5th ed.). Palgrave Macmillan.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2012). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government*. United Kingdom: Oxford University Press.
- Pollitt, C. (2003). *The Essential Public Manager*. Philadelphia, USA: Open University Press.

