



Collaborative Governance and the Transformation of Public Service Delivery in the Digital Government

Prathana Malithai

Sisaket Rajabhat University

E-mail: alonggote4@hotmail.com

Alonggote Phansanit

Sisaket Rajabhat University

E-mail: alonggote4@hotmail.com

Luesak Saweangmee

Sisaket Rajabhat University

E-mail: pong.p2551@gmail.com

Received	Reviewed	Revised	Accepted
29/07/2025	10/08/2025	18/08/2025	22/08/2025

Abstract

Background and Aims: Collaborative Governance opportunities for participation in public administration through connections among the public sector, private sector, civil society, and various social actors. This article aims to examine the development of the concept of collaborative governance and the transformation of public services in the context of digital government.

Methodology: This is an academic study based on a literature review of collaborative governance concepts and an analysis of issues related to the transformation of public service in digital government.

Results: The study found that (1) collaborative governance shifts the scope of public service from a purely authoritative role of the state to a network-based approach involving multiple sectors, and (2) the success factors for transitioning to digital government under collaborative governance include regulatory reforms that facilitate digital technology development, the integration of technology with public service reform, and leaders with a clear digital vision who are capable of driving organizational change.



Conclusion: Collaborative governance represents a relational model of public service among multiple sectors, fostering cooperation to achieve objectives that cannot be accomplished by any single sector alone.

Keywords: Collaborative Governance; Public Service Delivery; Digital Government; Change Management



การบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือกับการเปลี่ยนแปลงการบริการสาธารณะ รัฐบาลดิจิทัล

ปรารถนา มะลิไทย

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

อีเมล: prathana.m08@gmail.com

อลงกต แผนสนิท

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

อีเมล: alonggote4@hotmail.com

ลือศักดิ์ แสงวงมี

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

อีเมล: pong.p2551@gmail.com

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: การบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ เป็นแนวคิดให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการภาครัฐด้วยการเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมาแนวคิดการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ และการเปลี่ยนแปลงการบริการสาธารณะสำหรับรัฐบาลดิจิทัล

ระเบียบวิธีการวิจัย: บทความนี้เป็นบทความวิชาการ ใช้การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับแนวคิดการบริการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ และนำข้อมูลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประเด็นการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ของรัฐบาลดิจิทัล

ผลการวิจัย: ผลการศึกษาพบว่า (1) การบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือเป็นการเปลี่ยนขอบเขตการบริการสาธารณะของภาครัฐจากผู้ใช้อำนาจปกครองไปสู่การบริการสาธารณะโดยใช้เครือข่ายความสัมพันธ์กับภาคส่วนอื่น และ (2) ปัจจัยความสำเร็จในการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลภายใต้แนวคิดการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือเป็นการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบที่จะต้องการมีการปรับเปลี่ยนที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งการเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีกับการปฏิรูประบบบริการสาธารณะ และผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถขับเคลื่อนองค์กรได้



สรุปผล: การบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ เป็นรูปแบบความสัมพันธ์ในการให้บริการสาธารณะระหว่างภาคส่วนต่างๆ เพื่อร่วมมือกันในการให้บริการสาธารณะให้บรรลุเป้าหมายที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยเพียงลำพังโดยภาคส่วนใดภาคส่วนหนึ่ง

คำสำคัญ : การบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ; การบริการสาธารณะ; รัฐบาลดิจิทัล, การจัดการเปลี่ยนแปลง

บทนำ

การบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ (Collaborative Governance) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการปกครองโดยภาครัฐได้ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางนโยบายที่ไม่ใช่องค์กรภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการของนโยบายแบบร่วมกันอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการมุ่งเน้นฉันทามติ (Emerson & Nabachi, 2012) เพื่อร่วมมือกันในการดำเนินร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยเพียงลำพัง ซึ่งเป็นลักษณะของการแสวงหา และเพิ่มบทบาทของตัวแสดง หรือองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการเสริมสร้างเพื่อให้เกิดเป้าหมายในการปฏิบัติภารกิจร่วมกัน มีการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปแล้วว่าการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่สังคมกำลังเผชิญอยู่ส่วนไม่สามารถจะอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบขององค์กรใดองค์กรหนึ่งเพียงลำพัง จึงมีการนำแนวคิดการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (ปิยากร หวังมหารพ, 2563)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการสร้างความร่วมมือได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดการภาคภาครัฐ เนื่องจากโลกาภิวัตน์ การสื่อสารไร้พรมแดน และที่สำคัญคือการขาดประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของส่วนราชการที่มีโครงสร้างองค์กรแบบระบบราชการ มีสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง อีกทั้งการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้าขาดความยืดหยุ่น ประกอบกับโครงสร้างทางสังคมที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการและคาดหวังในการให้บริการสาธารณะจากภาครัฐ ปัญหาซ้อนเกินกว่าที่ศักยภาพขององค์กรเพียงองค์กรเดียวจะต่อสู้หรือแก้ไขได้เพียงลำพัง จึงได้มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความร่วมมือขึ้นมา โดยคาดหวังให้มีการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางและเครื่องมือในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน เมื่อเชื่อมโยงแนวคิดดังกล่าวกับบริบทรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) จะพบว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือกลางช่วยให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการตัดสินใจร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ มีความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้มากขึ้น ส่งผลให้การประสานความร่วมมือเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ



ทั้งยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะได้สะดวกขึ้นผ่านช่องทางดิจิทัล

ดังนั้น การบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือในบริบทของรัฐบาลดิจิทัลจึงเป็นกลไกสำคัญที่ประสานระหว่างการมีส่วนร่วมจากหลายภาคส่วนกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างระบบบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ บทความนี้นำเสนอแนวคิดการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือเชื่อมโยงกับการเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะในบริบทของรัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งวิเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาบริการสาธารณะแนวใหม่สำหรับรัฐบาลดิจิทัล

ความหมายการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ

การบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ (Collaborative Governance) เป็นแนวคิดที่ได้รับกล่าวถึงในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ โดยเป็นการค้นหาวิธีการในการบริหารจัดการทางด้านนโยบายสาธารณะให้ก้าวข้ามความเป็นราชการแบบดั้งเดิมที่มุ่งเน้นสายการบังคับบัญชาที่มีความซับซ้อน (Complexity) ด้านการบริหารนโยบาย ซึ่งแนวคิดการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือมีการประสานการทำงานร่วมกันแบบข้ามภาคส่วนระหว่างหน่วยงานทั้งภายในหรือภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งการประสานความร่วมมือร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ภาควิชาความร่วมมือทุกฝ่ายได้มีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางการบริหาร โดยมีเป้าหมายเพื่อการขับเคลื่อนภารกิจร่วมกัน โดยได้มีการให้ความสำคัญในการจัดโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างเป็นทางการที่ไม่ได้มาจากโครงสร้างหรือรูปแบบการทำงานปกติของแต่ละภาควิชาความร่วมมืออยู่แล้ว โดยวัตถุประสงค์ของการสร้างกลไกการบูรณาการความร่วมมือดังกล่าวเพื่อให้มีขีดความสามารถระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถก้าวข้ามอุปสรรคในการบริหารภารกิจขององค์กรภาครัฐแบบเดิม อย่างไรก็ตามที่ควรตระหนัก คือ ไม่ใช่เพียงความร่วมมือเพียงบางขั้นตอนของกระบวนการเท่านั้นหากแต่เป็นการดำเนินงานที่มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ และมีการจัดระบบการทำงานขององค์กรความร่วมมือขึ้นมาใหม่

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ (Collaborative Governance) ว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติการขององค์กรที่ไม่สามารถแก้ไข



ปัญหาได้ด้วยโดยลำพัง (Agranoff and McGuire, 2003) โดยการทำงานผ่านขอบเขตความสัมพันธ์ของภาคส่วนต่างๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของทุกฝ่าย และทุกฝ่ายนั้นต้องเป็นผู้นำร่วมกันรวมทั้งการเสริมสร้างฉันทามติให้เกิดขึ้น สอดคล้องกับ Ansell and Gash (2008) ที่อธิบายว่าการดำเนินการร่วมกันที่ต้องผ่านกระบวนการตัดสินใจที่เป็นทางการ มีฉันทามติร่วม และการปรึกษาหารือ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนด หรือนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ โดยความร่วมมือนั้นอาจเกิดจากบุคคลภายนอกองค์กร หรือภายนอกองค์กร ได้มีการดำเนินการใช้ทรัพยากร และการตัดสินใจร่วมกัน และ Emerson and Nabachi (2012) ได้กล่าวว่าการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือเป็นกระบวนการของโครงสร้างการตัดสินใจในการกำหนดและการจัดการนโยบายสาธารณะที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมที่ข้ามขอบเขตขององค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาสังคมเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ไม่สามารถบรรลุได้ด้วยวิธีการอื่น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ (Collaborative Governance) เป็นกระบวนการจัดการปกครอง ซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้ให้มีส่วนร่วมได้ส่วนเสียทางนโยบายที่ไม่ใช่องค์กรภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการของนโยบาย การแบ่งปันข้อมูล ทรัพยากร และการตัดสินใจร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งมีการปฏิสัมพันธ์ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

องค์ประกอบของการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ

เมื่อเงื่อนไขของการบริหารจัดการกับปัญหาสาธารณะที่มีลักษณะของความยุ่งยาก หรือซับซ้อนจำนวนมากและแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือจึงส่งผลให้กระบวนการนโยบายสาธารณะของรัฐเป็นไปตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป (คอรี่ การ์จิ, 2561) แนวคิดการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือเป็นแนวคิดที่ได้เน้นให้ความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางนโยบาย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาสังคม ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีการเปิดโอกาสให้แต่ละภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจที่มุ่งเน้นฉันทามติ โดยองค์ประกอบสำคัญในการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือมีหลากหลายแตกต่างกันตามทัศนะของนักวิชาการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เวทีในการสนทนาที่เริ่มโดยองค์กรภาครัฐ หรือหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ
2. ผู้เข้าร่วมเวทีในการสนทนานั้น ประกอบด้วยตัวแสดงที่ไม่ภาครัฐ การแสวงหาความร่วมมือ



ความสำเร็จเกิดได้นั้นจะต้องเกิดจากกระบวนการความร่วมมือระหว่างองค์กรต่างๆ ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมหนึ่งๆ มีข้อจำกัดด้านขอบเขตในการแก้ไขปัญหาเพียงลำพัง ที่ไม่สามารถแก้ไขได้เหมือนในอดีต ดังนั้นภายใต้การเปลี่ยนแปลงความต้องการ และความสลับซับซ้อนของโครงสร้างทางสังคมจำเป็นจะต้องได้รับการช่วยเหลือและความร่วมมือจากองค์กรภายนอกรัฐ

3. ผู้เข้าร่วมในกระบวนการความร่วมมือจะต้องมีส่วนร่วมโดยตรงในการตัดสินใจโดยไม่ได้เป็นเพียงที่ปรึกษา ตามที่ Agranoff and McGuire (2003) ได้กล่าวถึงความสำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหุ้นส่วนว่าการที่แต่ละองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการความร่วมมือจะมีฐานะเป็นพันธมิตรต่อกัน ซึ่งจะไม่มีการผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากจะนำไปสู่การถูกลดทอนความไม่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ในกระบวนการความร่วมมือนั้นจะต้องมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกัน มีอำนาจร่วมกัน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การการวางแผนเป้าหมายและการบรรลุซึ่งเป้าหมายของความสัมพันธ์แบบหุ้นส่วนภายใต้กระบวนการความร่วมมือในการเป็นองค์กรพันธมิตร

4. เวทีสนทนากการจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ รวมทั้งมีการพบปะร่วมกัน ซึ่งเวทีสนทนามีจุดมุ่งหมายที่ก่อให้เกิดการตัดสินใจแบบมุ่งฉันทามติตามที่ Agranoff and McGuire (2003) ได้กล่าวว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกันและการสร้างข้อตกลงร่วมกันโดยการอาศัยหลักฉันทามติให้เกิดขึ้นนั้นก่อให้เกิดความยืดหยุ่นในกระบวนการนโยบาย ซึ่งนำไปสู่การทำให้การตัดสินใจในกระบวนการนโยบายต่างๆ ขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ของผู้ถือผลประโยชน์และการเสนอผลประโยชน์แก่สมาชิกในองค์กร

5. การกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม การสร้างพันธสัญญาสู่เป้าหมาย ที่ได้สนับสนุนว่าในกิจกรรมของความร่วมมือนั้นควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในประเด็นของนโยบายสาธารณะหรือการบริหารภาครัฐ

6. การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ความร่วมมือ เป็นการกำหนดเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จระยะยาว ซึ่งผู้ที่มีส่วนร่วมให้ความสำคัญของการออกแบบองค์กรว่าองค์กรที่ผ่านการตกลงในการมีเป้าหมายในการบูรณาการพันธกิจร่วมกันต้องมีการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนร่วมกันเพื่อเป็นการสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นในระยะยาว

7. การสร้างข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการตัดสินใจต่อข้อขัดแย้ง ในกระบวนการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรนั้นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ คือ การค้นหาคำตอบของข้อขัดแย้งและทักษะการสร้างข้อตกลงร่วมกันที่จำเป็นปัจจัยนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญ หากภาคีเครือข่ายความร่วมมือเกิดความไว้วางใจจะนำไปสู่การเปิดเผยความ



คิดเห็นส่วนตัวมากขึ้น

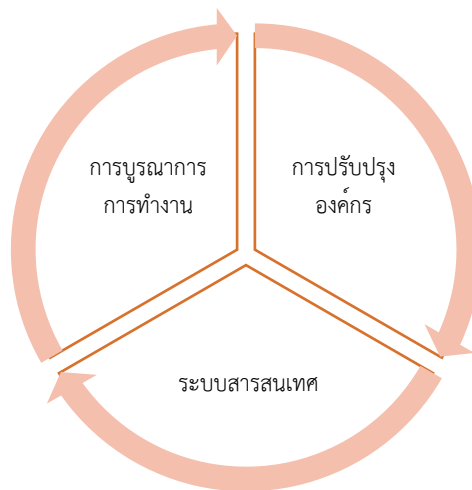
8. การแลกเปลี่ยนทรัพยากร โดยหลักการที่สำคัญของการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือนั้น เมื่อภาคีความร่วมมือเข้าร่วมเพื่อบูรณาการการดำเนินงานภารกิจด้วยกันแล้วจำเป็นจะต้องมีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางด้านการบริหารร่วมกัน

กล่าวได้ว่า การนำแนวคิดการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือไปพิจารณานั้น เวทีสนทนาที่เริ่มโดยองค์กรภาครัฐ ต้องมีผู้เข้าร่วมเวทีสนทนานั้นจะประกอบด้วยตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐเพียงลำพัง ผู้เข้าร่วมจะต้องมีส่วนร่วมโดยตรงในการตัดสินใจ เวทีสนทนามีการจัดขึ้นอย่างเป็นทางการและมีการพบปะร่วมกัน ซึ่งเวทีสนทนามีจุดมุ่งหมายที่ทำให้เกิดการตัดสินใจแบบมุ่งฉันทมติ มุ่งเน้นด้านความร่วมมือในเรื่องนโยบายสาธารณะหรือการบริหารภาครัฐ การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ความร่วมมือ การสร้างข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการตัดสินใจต่อข้อขัดแย้ง และการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นองค์ประกอบด้านการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือที่นักวิชาการส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญด้านการนำไปพิจารณาการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือ

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

วิวัฒนาการจากสิ่งที่เราอาจเรียกว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E- Government) สำหรับรัฐบาลจะเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือการกำหนดบริบท หรือการสนใจผลกระทบจากขั้นตอนและกระบวนการทำงานในทุกระดับ ทั้งในระดับบน ระดับล่าง (Vertical) และในระดับเดียวกัน (Horizontal) ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติโดยมีผู้รับผิดชอบ และทำงานร่วมกันภายใต้นโยบายและจุดมุ่งหมายเดียวกัน ซึ่งมีคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดนโยบายในภาพรวม

การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานภาครัฐรูปแบบเดิมสู่การเป็น “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) ได้เกิดขึ้นจากการประชุมคณะกรรมการเตรียมการดำเนินงานด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม โดยมีการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าร่วมกันเป็นระบบใหญ่หนึ่งเดียว (Holistic Government) (พิชุวรรณ กิตติคุณ, 2559) โดยรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการสาธารณะ (Public Service) ของรัฐในรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีลักษณะ 3 ประการ ประกอบด้วย



ภาพที่ 1 การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการของรัฐ

จากภาพที่ 1 แสดงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการของรัฐโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างการให้บริการสาธารณะของรัฐในรูปแบบใหม่ ประกอบด้วย 1) การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง และการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลจะให้ประโยชน์ที่คุ้มค่าซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง การปิดช่องว่างด้านเทคโนโลยีดิจิทัลด้านนวัตกรรมระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อรัฐบาล การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีนวัตกรรมและเข้าใจเทคโนโลยีมากขึ้น จะช่วยให้บริการสาธารณะดึงดูดและรักษานักงานที่มีทักษะสูง บริการสาธารณะที่คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้นยังทำให้เขตอำนาจศาลจุดหมายปลายทางที่น่าสนใจขึ้นสำหรับการลงทุนทางธุรกิจและการสร้างงานและความมั่งคั่ง

กล่าวโดยสรุปแล้วรัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการสาธารณะที่มีคุณค่าสู่ประชาชนด้วยการ



ทำงานอย่างเป็นระบบ และพึงพาทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงร่วมสรรค์บริการสาธารณะที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ

ปัจจัยที่นำไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลจะให้ประโยชน์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หากภาครัฐมีการเปิดข้อมูล (Open data) รวมทั้งการสร้างความเชื่อมั่นโดยให้ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมสร้างนวัตกรรมด้านบริการสาธารณะ เช่น รัฐบาลสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชน การมีส่วนร่วมของพลเมือง การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีนวัตกรรม และเข้าใจเทคโนโลยีมากขึ้นจะช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีทักษะและสมรรถนะสูง มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจากรายงานของสถาบันธรรมาภิบาล (Institute on Governance: IOG) ซึ่งเป็นองค์กรในการพัฒนาการบริหารปกครองเพื่อประโยชน์สาธารณะรวมทั้งเป็นแหล่งความรู้การวิจัยในประเทศแคนาดา (Ken Aitken, 2018) ได้มีข้อเสนอแนะสำคัญสำหรับผู้หน้าที่ต้องการนำรูปแบบการเป็นรัฐบาลดิจิทัลไปปรับใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. นวัตกรรมดิจิทัล คือ การบรรลุผลลัพธ์ที่ดีกว่าสำหรับสังคม เทคโนโลยีดิจิทัลมีความสำคัญกับเทคโนโลยีใหม่ๆ น้อยกว่าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบและกระบวนการ โดยพื้นฐานและการรื้อถอนหรือการสำรวจแบบเดิมที่ขัดขวางการทำงานร่วมกัน นักนวัตกรรมดิจิทัลที่แท้จริงจะไม่นำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อประโยชน์ในการนำไปสู่ความทันสมัย (Civilization) หากแต่ใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ นวัตกรรมดิจิทัลที่สำคัญคือ สิ่งที่ช่วยให้ผู้คนและองค์กรประสบความสำเร็จที่เหนือกว่าผลลัพธ์

2. นวัตกรรมดิจิทัลไม่จำเป็นต้องมีราคาแพงหรือซับซ้อนมากมาย กล่าวคือ นวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก และไม่จำเป็นต้องมีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ซับซ้อน ในทางตรงกันข้ามผู้นำดิจิทัลควรมีการจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่มีขนาดเล็ก มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3. รัฐบาลต้องปรับปรุงการให้บริการสาธารณะต่อเนื่อง โดยใช้กระบวนการความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

4. การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลด้วยการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นสำคัญ

5. ผู้นำดิจิทัลกับการปฏิรูปภาครัฐ โดยการเชื่อมโยงนวัตกรรมดิจิทัลพร้อมการเปลี่ยนแปลงองค์กรผู้นำดิจิทัล



7. ผู้นำดิจิทัลใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการประมวลผลแบบ Cloud Computing

จากแนวคิดของ Ken Aitken (2018) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะสำคัญสำหรับผู้หน้าที่ต้องการนำรูปแบบการเป็นรัฐบาลดิจิทัลไปปรับใช้นั้น จากผลลัพธ์ในกรณีเหล่านี้จะสอดคล้องกับระดับความมุ่งมั่นของรัฐบาลที่จะทุ่มเทเพื่อเพิ่มผลประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตามการจะก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้นปัจจัยที่สำคัญอีกหนึ่งปัจจัย คือ ผู้นำดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียงผู้ปรับใช้รูปแบบการบริหารจากบนลงล่าง (Top down) เหมือนเดิม หากต้องปรับใช้รูปแบบการบริหารแบบแนวนอน (Horizontal) เพื่อให้ทุกภาคส่วนที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีโอกาสในการแสดงศักยภาพเพื่อการจัดบริการสาธารณะที่ตรงตามความต้องการของสังคม ซึ่งจะมาได้เป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะแบบเดิมที่เป็น “รัฐรับเหมาทำแทน”

การเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะแนวใหม่สำหรับรัฐบาลดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สู่รัฐบาลดิจิทัล เป็นการพัฒนาระบบการบริหารราชการในประเทศให้ทันสมัยใหม่ โดยในรัฐบาลดิจิทัลมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อจัดการและปรับปรุงการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้การส่งมอบบริการสาธารณะมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น (สุภารัตน์ แก้ววิสูตร และจักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ, 2566) การเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) จะสามารถส่งเสริมนวัตกรรมได้จริงหรือไม่ และการรับมือกับความเสี่ยงในความรับผิดชอบในส่วนของสถาบันของรัฐได้อย่างไร เพื่อให้แน่ใจว่ารัฐบาลจะเผชิญกับความท้าทายที่กำหนดโดยสาธารณชนที่มีเพิ่มมากขึ้น (Laura Smillie, 2019) ความคาดหวังการมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบายและแผนงาน และผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นจะเป็นอย่างไร ทั้งนี้ผู้เขียนมีทัศนะเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะที่จะก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลได้นั้นรัฐบาลไม่ควรตระหนักเพียงแค่รูปแบบของการบริการสาธารณะที่เห็นว่าทันสมัย (Modernization) เท่านั้น หากแต่รัฐบาลควรตระหนักว่าการส่งมอบบริการสาธารณะ (Public Service) ให้แก่ประชาชนนั้นควรเป็นในรูปแบบของ “ความทันสมัยเพื่อนำไปสู่การพัฒนา” ที่มีประสิทธิภาพของผลลัพธ์บริการสาธารณะนั้นได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตกับประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมและมีแนวโน้มที่ดีขึ้นด้วย ดังที่สถาบันธรรมาภิบาลแคนาดาได้มีการอภิปรายร่วมกับสถาบันและภาคส่วนต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนเอกชน เกี่ยวกับเส้นทางการก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัลว่าควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มการทำงานร่วมกันการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในการส่งมอบบริการสาธารณะ และให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในการส่งมอบบริการสาธารณะ จากประเด็นการอภิปรายดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการที่รัฐบาลทั่วโลกกำลังเผชิญกับความรับผิดชอบและความท้าทายที่รัฐบาลจะต้องสำรวจเกี่ยวกับความผันผวนทางการเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยรัฐบาลต้องให้ความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้เสียภาษี และความสามารถตอบสนองความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นสำหรับผลลัพธ์และประสิทธิภาพ



จากการจัดบริการสาธารณะของรัฐบาล ในขณะที่เดียวกันความสามารถในการทำเช่นนั้นกำลังถูกหล่อหลอมขึ้นจากการรวมกันของเทคโนโลยีประชากรสังคม และพลังทางเศรษฐกิจ ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ถือได้ว่าเป็นรูปแบบใหม่สำหรับการส่งมอบบริการสาธารณะของรัฐบาล (Transforming public service for the digital age) ในขณะที่บทบาทของภาครัฐเป็นผู้นำกลยุทธ์เพื่อบริการสาธารณะ ทั้งนี้ในการทำให้ทันสมัยนั้นรัฐบาลจะต้องสามารถตอบคำถามจากพลเมืองเกี่ยวกับบทบาทของรัฐที่กำลังพัฒนาสำหรับการเปลี่ยนแปลงเป็นรัฐบาลดิจิทัลว่าหน่วยงานภาครัฐสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงการตัดสินใจและเพิ่มช่องทางการให้บริการได้มากขึ้นเพียงไร และการส่งมอบบริการจะสามารถเปลี่ยนจากแนวทางไปสู่องค์กรได้อย่างไรโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อการกำหนดและสร้างสรรค์บริการสาธารณะที่พวกเขาต้องการ

ซึ่งในปัจจุบันวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนคุ้นเคยกับการใช้งานดิจิทัล และบริการต่างๆ เช่น ชีวิตประจำวัน การทำงาน การศึกษา และรูปแบบอื่นๆ อีกมายที่มีการการออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน โดยบริการดิจิทัลแต่ละรูปแบบนั้นสามารถรองรับผู้ใช้ได้จำนวนมากพร้อมกันและไม่เคยประสบปัญหาใดๆ ดังนั้นแล้วเมื่อนำมาสู่พิจารณาจากประเด็นดังกล่าวนี้กับการปรับปรุงการจัดส่งมอบบริการสาธารณะของรัฐบาลให้ทันสมัย และการก้าวไปสู่จุดสูงสุดรูปแบบใหม่ในด้านนวัตกรรมและประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นบริการสาธารณะดิจิทัลสมัยใหม่ที่ได้สร้างมาตรฐานที่สูงมากและความคาดหวังของพลเมืองก็จะสูงขึ้นเท่านั้น ในอนาคตข้างหน้าประชาชนคาดหวังรูปแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ อย่างน้อยที่สุดสาธารณะบริการควรทำให้ง่ายต่อการใช้งาน เช่น การใช้บริการของหน่วยงานของภาครัฐไม่จำเป็นต้องมีการต่อแถวเพื่อการรับบริการเหมือนในอดีต

แม้ว่าการปรับตัวให้เข้ากับความเป็นจริงในยุคดิจิทัลจะไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายหรือเป็นไปได้โดยอัตโนมัติ แต่การลงทุนในการสร้างความสามารถด้านดิจิทัลภายในรัฐบาลจะมีผลตอบแทนมากมาย ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าหากประชาชนได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงบริการสาธารณะดิจิทัลสมัยใหม่ของรัฐบาลที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งานยิ่งขึ้นจะส่งผลให้ภาครัฐรับรู้และเข้าใจพฤติกรรมทางการเมืองที่ของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะได้มากยิ่งขึ้น

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลกับการจัดบริการสาธารณะภายใต้แนวคิดการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือนั้น ผู้เขียนเห็นว่าปัจจัยความสำเร็จที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะสำหรับรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย 2 ประการ กล่าวคือ ประการแรกการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ซึ่งจะต้องมีการปรับเปลี่ยนที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับกฎระเบียบแบบมีส่วนร่วม ทั้งนี้กฎระเบียบในปัจจุบันของหน่วยงานภาครัฐยังไม่เอื้อต่อการพัฒนาภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้เท่าที่ควร ซึ่งในการเปลี่ยนแปลง

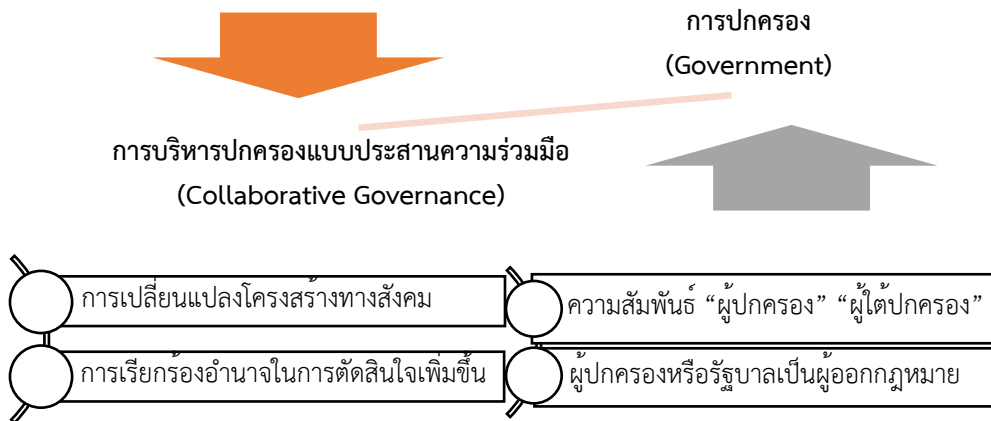


กฎระเบียบดังกล่าวไม่เฉพาะกฎระเบียบด้านเทคโนโลยีเพียงเท่านั้น หากแต่รวมถึงกฎระเบียบทั้งหมดที่มีความเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ดังตัวอย่างเช่น ตามมติคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2561 มีมติให้ยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียน เพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้ กรมการปกครองได้ออกประกาศ เรื่อง ยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับลงวันที่ 12 ตุลาคม 2564 นั้น แต่ในการให้บริการสาธารณะด้านนี้ของหน่วยงานภาครัฐ ยังมีการให้ประชาชนทำสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมกับการรับรองในทุกๆ ธุรกิจของภาครัฐ เพื่อเป็นการตรวจสอบและยืนยันตัวตน (Authentication) ส่งผลให้เกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างมาตรการดำเนินงานของภาครัฐในการเปลี่ยนผ่านเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัลกับการให้บริการแก่ประชาชนที่ไม่สามารถลดหรือยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนได้ ดังนั้นการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลการส่งมอบบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการปรับปรุงแผนงานเพื่อให้เหมาะสม การสร้างนโยบายและแผนพัฒนาที่ชัดเจน การจัดทำงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนงาน (สุภารัตน์ แก้ววิสูตร และจักรกฤษณ์ นรินดิศตุงการ, 2566) ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ Chung, Choong-Sik, and Kim, Sung-Bou (2019) ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบนโยบายรัฐบาลดิจิทัลระหว่างประเทศเกาหลีและประเทศสหรัฐอเมริกาผลการวิจัยผลพบว่า การกำหนดเป็นกฎหมายมีผลต่อการสนับสนุนการพัฒนาระบบการรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งการแก้กฎระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาในการเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนควบคู่พร้อมกันทั้งในส่วนที่เป็นกฎระเบียบทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและกฎระเบียบด้านอื่นๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ประการที่สอง คือ ผู้นำดิจิทัลควรดึงดูดและพัฒนาผู้มีความสามารถด้านดิจิทัลชั้นนำ ซึ่งควรมีการยอมรับถึงความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงานในภาครัฐที่มีประสบการณ์ในการสร้างบริการดิจิทัลที่ทันสมัย ทั้งนี้จะนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่เป็นเจ้าของกระบวนการออกแบบบริการ ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลที่แท้จริงจะไม่ใช่ลักษณะของการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อประโยชน์ดูทันสมัย แต่ต้องมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อให้ผู้คนและองค์กรประสบความสำเร็จที่เหนือกว่าผลลัพธ์ กล่าวคือ ในการพัฒนาผู้นำให้มีความสามารถด้านดิจิทัลนั้น จะต้องเป็นการพัฒนาในลักษณะร่วมระหว่างวิสัยทัศน์ที่ผู้นำนั้นมีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลไปพร้อมกับการพัฒนาบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และการใช้เทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด รวมทั้งการมีทักษะด้านดิจิทัลที่กำลังเป็นที่ต้องการในภาครัฐที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่การจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคต ดังนั้นกลไกในการพัฒนาผู้นำให้มีความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลนอกจากวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ หรือแนวทางในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว ปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งอีกประการหนึ่ง คือ การที่ผู้นำของหน่วยงานภาครัฐนั้นจะต้องมีการเตรียมการเพื่อการพัฒนาบุคลากรทางด้าน



เทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเพื่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต นอกจากนี้แล้วการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อนำไปสู่การจัดเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญนั้นก็จะเป็นอีกกระบวนการพัฒนาหนึ่งที่จะเป็นการเพิ่มความสามารถในการรับรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ของภาครัฐให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในกระบวนการปฏิบัติงาน จนกระทั่งนำไปสู่การปรับเปลี่ยนแนวความคิด (Mind set) ขององค์กรภาครัฐให้สามารถเปลี่ยนผ่าน (Transform) จากการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mila Gasco Hernandez (2020) ที่ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยี ความเป็นผู้นำ การกำกับดูแล และความสามารถในการทำงานร่วมกันในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน พบว่าการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐต้องได้รับแรงสนับสนุนของผู้นำหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาแพลตฟอร์ม ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ และการสนับสนุนอย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถสื่อสารและประสานงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐนั้น จะทำให้นโยบายดิจิทัลลงการพึ่งพากับผู้รับเหมาเทคโนโลยีภายนอกของภาคเอกชน การพัฒนาบุคคลที่มีความสามารถที่เข้าใจและสามารถจัดการการเชื่อมต่อระหว่างเทคโนโลยีและการปฏิบัติการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปแล้วแนวคิดการบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือสู่การให้บริการสาธารณะรัฐบาลดิจิทัล โดยทัศนะของผู้เขียนนั้นเห็นว่ารูปแบบใหม่สำหรับการส่งมอบบริการสาธารณะของรัฐบาลนั้นควรตระหนักถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชน กล่าวคือ ถึงแม้ว่าประชาชนจะเริ่มเข้าถึงทรัพยากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตประจำวันแล้ว แต่โดยส่วนใหญ่ยังสังเกตได้ว่าเป็นเพียงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความบันเทิง ซึ่งกล่าวได้ว่ายังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควรในประเด็นที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้นแล้วในการจัดบริการสาธารณะเพื่อการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้นควรเป็นไปในรูปแบบของการเผยแพร่ความรู้ การส่งเสริม การอบรมในการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐอย่างเท่าเทียมกัน



ภาพที่ 2 การบริหารปกครองแบบประสานความร่วมมือกับการเปลี่ยนแปลงการบริการสาธารณะ
รัฐบาลดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- พิรุณวรรณ กิตติคุณ. (2559). *ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล*. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- วรฉัตร วรวิรรณ. (2566). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 3(2), 39-56.
- ปิยากร หวังมหาร. (2560). *รัฐประศาสนศาสตร์ไทย : การจัดการภาครัฐแบบประชารัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภารัตน์ แก้ววิสูตร และจักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. (2566). การปรับเปลี่ยนจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล : กรณีศึกษากรมสรรพากร กรมการขนส่งทางบก และกรมทางหลวงชนบท. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 10(1), 257-266.
- Agranoff, R., & McGuire, M, (2003). *Collaborative Public Management: New Strategies for Local Governments*. Washington DC: Georgetown University Press.
- Ansell, S. Chris, A. & Gash, A. (2007). *Collaborative governance in theory and practice*. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Chung, S., & Kim, Sung. (2019). *A Comparative Study of Digital Government Policies, Focusing on E-Government Acts in Korea and the United States*. *Electronics*, 8(11), 13-62.



- Denhardt, J.V & Denhardt, R.B. (2007). *The New Public Services (Expanded Edition): Serving not Steering*. Armonk, New York: M.E.Sharpe.
- Emerson, K. & Nabatchi, T. (2012). An Integration framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1-29.
- Institute on Governance. (2017). *The Part to Digital Governance: An Agenda for Public Service Innovation and Excellence*. Research support by Intuit Canada.
- Ken Aitken. (2018). *Governance In The Digital Age*. Public Policy Forum: Ottawa on Canada.
- Laura., S. (2019). *UNDERSTANDING OUR POLITICAL NATURE*. *European Commission*, Joint Research Centre, Brussels-Belgium.
- Mila., H. (2020). *Beyond Transparency, Participation, and Collaboration? A Reflection on the Dimensions of Open Governmental*.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15309576.2020.1734726>.