

การเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลและการกำกับดูแลดิจิทัลในอนาคต¹

Digital Government Transformation and Future Digital Governance

ปณณวิชญ์ นาคนทรง²
Viyouth Chamruspanth

วันรับบทความ 24 พฤศจิกายน 2564
วันแก้ไขบทความ 28 พฤศจิกายน 2564
วันตอบรับบทความ 24 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ

การยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างองค์การและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ บนแนวคิดการทำงานแบบอัจฉริยะในการส่งมอบบริการสาธารณะที่ยึดมั่นพลเมืองเป็นศูนย์กลาง การขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องบูรณาการการเชื่อมโยงข้อมูลแบบเรียลไทม์กับการดำเนินงานภาครัฐ โดยนำเอาเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน โครงสร้างระบบ และกระบวนการทำงาน พร้อมทั้งมีการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งเป็นการยกระดับการบริการสาธารณะของภาครัฐให้สอดคล้องกับความต้องการของพลเมืองที่มีวิถีชีวิตท่ามกลางพลวัตการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และโรคระบาด โดยที่รัฐบาลยังคงรักษาสสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลส่วนตัวของพลเมือง และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนอย่างเสมอภาค ดังนั้นการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลและการกำกับดูแลดิจิทัลจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสู่การกำกับดูแลด้านดิจิทัลยังพบปัญหาในด้านความรู้เชิงทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์และวิทยาศาสตร์ข้อมูล โดยเฉพาะข้อจำกัดในการจัดการและการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ ทั้งนี้ แนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ผู้รับบริการทุกคน ภาครัฐจึง

¹ บทความวิชาการนี้ผ่านการนำเสนอจากการประชุมวิชาการระดับชาติทางรัฐประศาสนศาสตร์ ครั้งที่ 13 ของสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย ณ มหาวิทยาลัยนครพนม วันที่ 24 – 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

² วิยูธ จำรัสพันธุ์, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, Viyouth Chamruspanth, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, E-mail: viycha@kku.ac.th

จำเป็นต้องสร้างระบอบการปกครองที่เป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริงและควรเปิดโอกาสให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการออกแบบความต้องการบริการสาธารณะบนแพลตฟอร์มดิจิทัล

คำสำคัญ : รัฐบาลดิจิทัล, การเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล, การกำกับดูแลดิจิทัล, รัฐบาลในอนาคต

Abstract

Upgrading the efficiency of government administration to become a digital government is the integration between organizations and relevant agencies based on the concept of intelligent working in the delivery of citizen-centric public services. Driving change requires the integration of real-time data into government operations; bringing technology, tools, and electronic devices to support the operating system structure, work process, big data management, and expert in-depth analysis are required. It is to enhance the public service of the public sector to meet the needs of citizens living a life in the midst of the changing dynamics of the economy, society, technology, and epidemic. The government still maintains a balance between the safety of life, property, personal information of citizens. and facilitating equality for all stakeholders. Therefore, to drive the transformation towards digital government and digital governance requires consideration of rights, freedoms, privacy, and data security are of utmost importance. On the other hand, the development of digital governments towards digital governance also faces problems in the theoretical knowledge of economics and data science; especially the limitations in the management and use of Big Data. Recommendations on practical guidelines for the achievement of public service delivery to all service recipients. Governments need to create truly democratic regimes and should enable citizens to participate in the design of public service needs on digital platforms.

Keyword: Digital Government, Digital Government transformations, Digital Governance, Future Government

บทนำ

การถูกทดแทนหรือเปลี่ยนแปลง (Disruption) จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication technologies: ICT) โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือแบบอัจฉริยะ (Smartphone) ในยุค 4-5 G ที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตแบบเคลื่อนที่ด้วยระบบการสื่อสารความเร็วสูง (Broadband mobile communication) ทำให้พลเมืองนิยมใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตด้วยโทรศัพท์มือถือแบบอัจฉริยะแทนการใช้คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะมากขึ้น ส่งผลให้รัฐบาลทั่วโลกเริ่มเปลี่ยนแนวคิดในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถใช้งานได้ด้วยโทรศัพท์มือถือแบบอัจฉริยะภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า รัฐบาลอัจฉริยะ (Smart government) (Rewat Sangsuriyong, 2019) ซึ่งแนวคิดนี้เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรและสถาบัน โดยจุดเริ่มต้นเกิดจากการบูรณาการแนวคิดจากศาสตร์สาขาวิชารัฐศาสตร์ ทฤษฎีองค์กร (รวมทุนทางสังคม) และปฏิสัมพันธ์ของเทคโนโลยีกับโครงสร้างองค์กร การปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดนี้จึงเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างโอกาสและความท้าทายทางในระดับสังคม เช่น การปรับตัวของรัฐบาลและการมีส่วนร่วมของพลเมืองในสภาพแวดล้อมที่มีการใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้นทำให้เกิดคำถามทางการเมือง องค์กร และสังคมที่เกี่ยวกับการใช้งาน บริบท กลไกการปรับตัวซึ่งกันและกัน การเรียนรู้และการออกแบบงานของรัฐบาล การออกแบบชุมชนทางการเมืองและพลเมือง และการออกแบบรัฐชาตินอกเหนือจากหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศ ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลในหลายประเทศนิยมเรียกการบริหารจัดการในลักษณะนี้ว่า รัฐบาลดิจิทัล แทนคำว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาล 2.0 และรัฐบาลอัจฉริยะ โดยรัฐบาลดิจิทัลมีที่มาจากการศึกษาของ Janowski (2015) เกี่ยวกับวิวัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัลระหว่าง พ.ศ. 2535 - 2557 ใน Government Information Quarterly (GIQ) และพบว่า ในปี พ.ศ. 2535 มีการใช้คำว่า รัฐบาลดิจิทัล (Digital government) กับไม่ใช่รัฐบาลดิจิทัล (E-Government, E-Governance, Electronic government, and Electronic governance) ในสัดส่วน 2/32 (ร้อยละ 6) และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี จนกระทั่งภายในปี พ.ศ. 2557 มีสัดส่วนมากถึง 41/37 (ร้อยละ 53) ซึ่งจะเห็นว่าการใช้อย่างแพร่หลายเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ

การเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตไม่ใช่มีเพียงแต่โทรศัพท์มือถือแบบอัจฉริยะเท่านั้นที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตและสร้างข้อมูลจำนวนมากเข้าไปในไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) ได้ แต่ยังมีเทคโนโลยีอุบัติขึ้นใหม่ (Emerging technology) จำนวนมากที่มีระบบเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตหรือที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of things: IoT) นั่นคือการที่อุปกรณ์ต่าง ๆ ทุกสิ่งทุกอย่างได้ถูกเชื่อมโยงสู่โลกอินเทอร์เน็ต ทำให้มนุษย์สามารถสั่งการควบคุมการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การเปิด-ปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องมือทางการแพทย์ อาคาร บ้านเรือน เครื่องใช้ในชีวิตประจำวันต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงทำให้เกิดข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในสังคมเสมือนจริง (Virtual society) สามารถสะท้อนรูปแบบและบริบทการดำเนินชีวิตประจำวันของพลเมืองได้เป็นอย่างดี รวมถึงมี

พลังอำนาจต่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการของรัฐบาล จึงส่งผลทำให้รัฐบาลทั่วโลกเริ่มปรับแต่งนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ใหม่โดยให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลมากขึ้นและจินตนาการการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ในการพัฒนาภารกิจของรัฐบาลด้วยคำว่า “รัฐบาลดิจิทัล” ดังนั้นจุดกำเนิดของรัฐบาลดิจิทัลหากมองในมิติของเทคโนโลยีอาจไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่หากมองในมิติของนโยบายถือได้ว่าเป็นเรื่องใหม่ (White House; 2009, 2011, 2012; Ramapriyan, 2015) ซึ่งสามารถอธิบายให้เห็นภาพชัดเจนคือ ถ้ามองในมิติด้านเทคโนโลยีจะเป็นการใช้เทคโนโลยีสร้างข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัลและมีปริมาณมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยที่รัฐบาลดิจิทัลเริ่มเกิดขึ้นมาตั้งแต่ พ.ศ. 2494 เมื่อสำนักงานสำมะโนประชากรของประเทศสหรัฐอเมริกา นำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์ยูนิแวก (UNIVAC) ที่มีเทปแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูลมาใช้งานซึ่งเป็นต้นแบบของการใช้ข้อมูลดิจิทัลในภาครัฐ สาเหตุที่ไม่ใช้คำว่า “รัฐบาลดิจิทัล” ตั้งแต่แรกน่าจะมีหลายสาเหตุร่วมกันหลายประการ ได้แก่ ความโดดเด่นของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในแต่ละยุค เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงการประกาศแนวคิดเชิงนโยบายของผู้นำประเทศสหรัฐอเมริกาตามเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่และความนิยมในการใช้อย่างแพร่หลายของสังคม

ในขณะเดียวกันถ้ามองในมิติด้านนโยบายสาธารณะจะพบว่าในปี พ.ศ. 2552 ยุคของประธานาธิบดีบารัก โอบามา ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ประกาศนโยบายที่ส่งผลให้รัฐได้รับความไว้วางใจจากพลเมืองด้วยการเปิดเผยการทำงานของรัฐบาลอย่างตรงไปตรงมา และต่อมาในปี พ.ศ. 2555 ได้พัฒนาไปสู่การเป็นยุทธศาสตร์ในประเด็น “รัฐบาลดิจิทัล: การสร้างแพลตฟอร์มศตวรรษที่ 21 มุ่งสู่การให้บริการที่ดีกับพลเมืองชาวอเมริกัน” (Digital Government: Building a 21st Century Platform to Better Serve The American People) เพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐทุกระดับทั้งในและต่างประเทศสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าหมายภายใต้บริบทของเทคโนโลยีทางสังคมที่เกิดการผสมผสานกันอย่างลงตัวระหว่างระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud computing) กับอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile device) ที่สร้างโอกาสและความท้าทายให้กับรัฐบาลในการรับส่งสารสนเทศแบบดิจิทัล รวมถึงการให้บริการตลอดเวลาจากทุกสถานที่และทุกอุปกรณ์ด้วยความประหยัด ปลอดภัย ลดการใช้ทรัพยากรให้น้อยลง ซึ่งได้รับการตอบรับจากนานาประเทศเป็นอย่างดี

จะเห็นได้ว่า แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลของสหรัฐอเมริกาได้แพร่กระจายออกไปทั่วโลกและเกิดการยอมรับ (Adoption) อย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกันในปี พ.ศ. 2557 องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ หรือโออีซีดี (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ได้เริ่มใช้คำว่า “รัฐบาลดิจิทัล” และออกคำแนะนำให้สมาชิกของ OECD เห็นความแตกต่างระหว่างรัฐบาลดิจิทัลกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จึงสรุปได้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเพียงการใช้ ICT ของรัฐบาลผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำงานให้ดีขึ้น ส่วน “รัฐบาลดิจิทัล” เป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ อินเทอร์เน็ต การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ สื่อสังคมออนไลน์ เทคโนโลยีเคลื่อนที่ รวมถึงการนำเอากระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลมาบูรณาการกับกลยุทธ์การ

บริหารจัดการของรัฐบาลให้เกิดความทันสมัยและเปลี่ยนจากกลยุทธ์การบริหารที่ให้ความสำคัญกับพลเมือง การคาดเดาความต้องการของพลเมืองและเอกชนไปสู่การขับเคลื่อนที่ให้พลเมืองและเอกชนเป็นผู้สร้างและกำหนดความต้องการร่วมกับรัฐบาล (OECD, 2014)

ดังนั้น การเปลี่ยนผ่านจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาสู่รัฐบาลดิจิทัลของแต่ละประเทศย่อมมีวิวัฒนาการที่แตกต่างกัน เพราะแต่ละประเทศมีปัจจัยกีดกันทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ระบบนิเวศ และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน รวมถึงมีระยะเวลาที่ในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานของภาครัฐแตกต่างกัน หากพิจารณาความต่อเนื่องจากทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอดีตที่ผ่านมา จะพบว่า รัฐบาลดิจิทัลมีแนวคิดเช่นเดียวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาบูรณาการและเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการและการให้บริการของรัฐบาลให้เกิดความโปร่งใส น่าเชื่อถือ สร้างช่องทางให้เกิดการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคพลเมือง ซึ่งสามารถจำแนกกระบวนทัศน์ (Paradigm) ที่แตกต่างกันเป็น 2 กระบวนทัศน์ ได้แก่ 1) กระบวนทัศน์ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี กล่าวคือ รัฐบาลดิจิทัลมีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบูรณาการและเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาระบบให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตแบบดิจิทัลของพลเมือง เช่น การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆข้อมูลใหญ่ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) ทุกสิ่งเป็นอินเทอร์เน็ต และบล็อกเชน (Block chain) และ 2) กระบวนทัศน์ด้านแนวคิดในการพัฒนา ซึ่งกระบวนทัศน์นี้ รัฐบาลดิจิทัลเปลี่ยนการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการไปสู่การให้ความสำคัญกับข้อมูล การเปิดข้อมูลของภาครัฐ การคุ้มครองข้อมูลของพลเมือง การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลหรือความต้องการจากผู้ให้บริการ เพื่อค้นหาทิศทางและสร้างตัวแบบสนับสนุนการตัดสินใจของภาครัฐในการเปลี่ยนแปลงการบริหารและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ารัฐบาลทั่วโลกมีการยอมรับและกำหนดนโยบายสาธารณะในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ในขณะเดียวกันตัวเทคโนโลยีสารสนเทศเองก็มีความก้าวหน้ามากกว่านโยบายภาครัฐอยู่ยี่กระดืบเสมอ ๆ ส่วนการดำเนินการของภาครัฐเองไม่เพียงแต่จะต้องออกกฎหมายหรือกฎระเบียบไปตามให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนและรองรับการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กรเท่านั้น แต่ภาครัฐเองก็ยังมีเทคโนโลยีที่นำมาใช้งานแล้วล้าสมัยในเวลาอันรวดเร็วหรือยังพัฒนาได้ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควรก็ถูกเทคโนโลยีใหม่เข้ามาแทนที่ (Disruption) เช่น หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่หันมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการข้อมูลและข่าวสารแก่สาธารณะและเว็บไซต์ของหน่วยงานให้ล้าสมัย ขาดการดูแลและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลได้แพร่กระจายและแทรกซึมสู่ทุกพื้นที่ของสังคมอย่างรวดเร็ว แต่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐในการให้บริการกับสาธารณะเป็นไปอย่างเชื่องช้าและไม่เป็นที่รับรู้ของพลเมืองส่วนใหญ่ในสังคม อีกประการหนึ่งทิศทางการพัฒนานวัตกรรมในการบริการสาธารณะของภาครัฐ

อาจไม่สามารถตอบสนองผู้ใช้งานสาธารณะได้อย่างทันทั่วทั้งที่ สาเหตุมาจากระบบราชการยังขาดความคล่องตัวในการสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น หลายโครงการที่เกี่ยวข้องจึงมีความล่าช้าก่อนนำสู่การให้บริการต่อพลเมืองในวงกว้าง ส่วนการกำกับดูแลดิจิทัลนั้นแนวปฏิบัติของภาครัฐในหลายประเทศเน้นการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information Security Policy) เป็นหลัก โดยที่มีการจัดการระบบการกำกับดูแลที่ป้องกันการถูกคุกคามจากภัยต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหายแก่ระบบและข้อมูล ซึ่งหากองค์กรภาครัฐไม่สามารถปรับเปลี่ยนตามบริบทเฉพาะของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้ย่อมจะทำให้ตอกย้ำถึงความล้มเหลวในการตอบสนองความต้องการสาธารณะของรัฐและอาจนำมาซึ่งการสูญเสียอธิปไตยของประเทศนั้น ๆ ได้

วิวัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัล

ภาพรวมของรัฐบาลดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยภาครัฐพยายามหาค้นหานวัตกรรมใหม่ที่เป็นคำตอบในการแก้ไขปัญหาทางดิจิทัลเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขสถานการณ์ความกดดันทางเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และด้านอื่น ๆ การทำความเข้าใจและทำนายการเปลี่ยนแปลงในสังคมนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริหารของรัฐบาล นักวิจัย การจัดทำนโยบาย การนำไปปฏิบัติ และการประเมินการตัดสินใจของรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งปัจจุบันแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลพัฒนาไปสู่ความซับซ้อน การกำหนดบริบทและความเชี่ยวชาญที่มากขึ้น ซึ่งคล้ายกับขั้นตอนของวิวัฒนาการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมในสังคม ซึ่งสามารถสรุปวิวัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัลได้ 4 ขั้นตอน ดังแสดงในรูปภาพที่ 1

Stage	Application context	Characterization		
		Internal government transformation	Transformation effects external relationships	Transformation is context-specific
Digitization	Technology in government	No	No	No
Transformation	Technology impacting government organization	Yes	No	No
Engagement	Technology impacting government stakeholders	Yes	Yes	No
Contextualization	Technology impacting sectors and communities	Yes	Yes	Yes

รูปภาพที่ 1 โมเดลวิวัฒนาการรัฐบาลดิจิทัล (Janowski, 2015)

จากรูปภาพสามารถอธิบายวิวัฒนาการรัฐบาลดิจิทัลแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. การแปลงเป็นดิจิทัล (Digitization) ขั้นตอนนี้มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีของรัฐบาลไปสู่ความทันสมัยเป็นหลักโดยที่ไม่ได้ออกแบบนวัตกรรมใหม่ แต่เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา การดำเนินการ และการบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี รวมถึงความพร้อมของความสามารถทางเทคโนโลยีบริการและโครงสร้างพื้นฐานภายในและระหว่างองค์กรของรัฐ สิ่งที่เกิดขึ้นคือ ข้อมูลเอกสารและข้อมูลอื่น ๆ จะถูกนำเสนอต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรของรัฐในรูปแบบดิจิทัล ส่งผลทำให้กระบวนการให้บริการและสำนักงานของรัฐบาลจะเปลี่ยนไปเป็นแบบอัตโนมัติ มีการใช้ข้อมูลดิจิทัล การแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายดิจิทัลและพลเมืองสามารถเข้าถึงบริการในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งก่อนหน้านี้การเข้าถึงบริการต่าง ๆ ทำได้เฉพาะรูปแบบบนาล็อก แต่อย่างไรก็ตามขั้นตอนนี้ยังพบว่ากระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานยังมีข้อจำกัดและไม่ได้ตอบสนองต่อสังคมในการส่งมอบบริการสาธารณะอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาในขั้นตอนที่ 2 ต่อไป โดยตัวอย่างของขั้นตอนนี้คือ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การ

พัฒนาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการเว็บไซต์ของภาครัฐ และการพัฒนาโครงสร้างทางเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับรัฐบาลดิจิทัล

2. การเปลี่ยนแปลง (Transformation) เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงโครงสร้างและแนวทางปฏิบัติในกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งเป็นการปฏิรูปการปกครองและสถาบันการปกครองโดยที่กลไกหลักในการปรับปรุงคือ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี นวัตกรรมองค์กร รวมถึงการทบทวนขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งที่รัฐบาล องค์กร หรือภาคส่วนต่าง ๆ ที่เปิดใช้งานเทคโนโลยีในแง่ของดิจิทัล รวมทั้งวิธีการจัดการในแนวทางแบบการทำธุรกิจและการพัฒนาทางเทคโนโลยี ตัวขับเคลื่อนหลักในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงคือ ความสามารถ โครงสร้างที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมทางดิจิทัลและเทคโนโลยี โดยตัวอย่างของการริเริ่มและการดำเนินการในขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงคือ การเปลี่ยนแปลงองค์กรและการจัดการการเปลี่ยนแปลง โครงการของรัฐบาล การสร้างโปรแกรมการจัดการผลงาน การแบ่งปันข้อมูล และการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยพิจารณาวิธีการโต้ตอบระหว่างหน่วยงานภาครัฐ พลเมือง ธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ผ่านช่องทางดิจิทัล แต่อย่างไรก็ตามยังมีข้อจำกัดในเรื่องของการมีส่วนร่วมของพลเมืองที่ยังไม่ได้เชื่อมั่นว่ากระบวนการตัดสินใจของรัฐบาลจะกระทำบนธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง

3. การมีส่วนร่วม (Engagement) สู่การกำกับดูแลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นขั้นตอนการเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล พลเมือง องค์กรธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาครัฐผ่านใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสื่อกลาง โดยจุดมุ่งหมายของการเปลี่ยนแปลงคือ การเพิ่มการมีส่วนร่วมในการเข้าถึงความสะดวก ประสิทธิภาพของระบบการจัดส่งบริการสาธารณะ การมีส่วนร่วมของพลเมืองด้านการเมือง กิจการพลเรือน การพัฒนาฐานความรู้ทางสังคมและเศรษฐกิจ และการดำเนินการตามเป้าหมายของนโยบายสาธารณะที่มีมูลค่าสูงอื่น ๆ โดยที่การมีส่วนร่วมนั้นมีแนวโน้มที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ในการดำเนินการตามหลักการกำหนดค่าเริ่มต้นของดิจิทัล (Digital by Default) และรัฐบาลเปิด (Open Government) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของรัฐบาล และการบริหารจัดการบริการสาธารณะ ในขณะเดียวกันการสร้างควมไว้วางใจระหว่างพลเมืองกับสถาบันการปกครองเป็นการตระหนักถึงการสร้างเวทีการมีส่วนร่วมจากขีดความสามารถขององค์กรภาครัฐ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยขั้นตอนการแปลงเป็นดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารระหว่างภาครัฐกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อสร้างสถานะในการดำเนินงานบนแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกันภายใต้กฎหมายและแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในของรัฐบาลที่ใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก ตัวอย่างของการริเริ่มและการดำเนินการในเวทีการมีส่วนร่วม คือ การเพิ่มการยอมรับของพลเมืองโดยการใช้กลยุทธ์การสื่อสารและการตลาดผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และการสนับสนุนให้เกิดการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น การเพิ่มการมีส่วนร่วมหรือการผลิตร่วมกันของพลเมืองในรูปแบบเดียวกัน การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การสร้างกฎและกิจกรรมเสริมในขั้นตอนแรกของกระบวนการออกกฎหมาย

และการกำหนดนโยบายเพื่อเพิ่มผลประโยชน์สาธารณะ โดยที่รัฐบาลต้องสร้างความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เป็นรัฐบาลเปิดกว้าง สร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม และการสร้างความไว้วางใจให้กับพลเมืองในทุกด้าน ซึ่งเวทีการมีส่วนร่วมจะต้องดำเนินการปรับปรุงความสัมพันธ์หลายฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ เขตเลือกตั้ง พลเมือง ธุรกิจ องค์กรภาคประชาสังคมและตัวแสดงอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รัฐ อย่างไรก็ตามการปรับปรุงในขั้นตอนนี้ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในระดับท้องถิ่น ชุมชน และระดับบุคคล ซึ่งยังมีความกังวลว่ามันสามารถบรรลุผลสำเร็จได้จริงหรือไม่ หรืออาจส่งผลกระทบต่อการพัฒนาภาคท้องถิ่นในประเด็นใดบ้าง ดังนั้นขั้นตอนนี้จึงได้รับการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ต่อไป

4. การกำหนดบริบทเฉพาะ (Contextualization) สู่การกำกับดูแลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ขับเคลื่อนด้วยนโยบายสาธารณะ เป็นขั้นตอนการสนับสนุนประเทศต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของตนเองในด้านรูปแบบการดำเนินนโยบายสาธารณะที่เฉพาะเจาะจงและสร้างวัตถุประสงค์ในการพัฒนาที่ยั่งยืนให้กับประเทศ ซึ่งนับว่าเป็นก้าวสำคัญนอกเหนือจากการทำให้รัฐบาลดิจิทัล (Digitization Stage) ปรับปรุงการดำเนินงานภายในของรัฐบาล (Transformation Stage) ปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล และเขตเลือกตั้ง (Engagement Stage) การดำเนิน 3 ขั้นตอนก่อนหน้านี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในโครงการริเริ่มต่าง ๆ ของรัฐบาลดิจิทัล แต่ขั้นตอนนี้จะมุ่งเน้นไปที่วัตถุประสงค์ การออกแบบ การดำเนินงาน และผลลัพธ์ที่เป็นบริบทเฉพาะของท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกันไปตามบริบทเฉพาะพื้นที่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นการผสมผสานระหว่างความจำเพาะตามบริบทท้องถิ่นที่ยึดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาเป็นรากฐานที่สำคัญ ตัวอย่างในการริเริ่มและการดำเนินการมีดังนี้

4.1 การกำหนดบริบทเฉพาะของรัฐบาลดิจิทัล เช่น การดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนุภูมิภาคซารารอาแอฟริกา ความแตกต่างข้ามวัฒนธรรมระหว่างผู้ใช้ชาวคูเวตและอังกฤษ และการรับรู้คุณภาพของเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

4.2 รัฐบาลดิจิทัลในบริบทเฉพาะระดับชาติ เช่น ผลกระทบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่อการจัดส่งบริการสาธารณะและการควบคุมการทุจริตในบังกลาเทศ และการวิเคราะห์โครงการข้อมูลหมู่บ้านเพื่อการพัฒนาชนบทในประเทศจีน

4.3 รัฐบาลดิจิทัลในบริบทเฉพาะของภาคส่วน เช่น การระบุบริการของรัฐบาลเคลื่อนที่ที่เหมาะสมและคุ้มค่าสำหรับภาคเกษตรกรรม และปัจจัยที่ทำให้เกิดหรือขัดขวางการนำศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาสร้างเป็นแพลตฟอร์ม

4.4 รัฐบาลดิจิทัลสู่การพัฒนา เช่น การสนับสนุนโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของจีน การพัฒนาเศรษฐกิจผ่านการกระจายอำนาจด้านการบริหารให้กับพลเมืองด้วยความโปร่งใส รัฐบาลแบบย่อยส่วนและ

แพลตฟอร์มสำหรับการระดมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม และการใช้รัฐบาลดิจิทัลในการสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน

4.5 การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย เช่น การพัฒนาระบบต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันในสาธารณรัฐเกาหลี และการตรวจสอบความสามารถของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อลดการทุจริต

4.6 การตอบสนองความต้องการของกลุ่มเสี่ยง เช่น การเข้าถึงเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปของ คนพิการ คนงานในฟาร์มอพยพชาวจีน มือถือ เทคโนโลยีและกลไกการกำกับดูแลเพื่อตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตของผู้นำสตรีและลูกหาบในกานา และความพร้อมของการวิจัยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมสูงวัย

จากวิวัฒนาการทั้ง 4 ขั้นตอนนี้ทำให้เห็นถึงการพัฒนาในหลายมิติ โดยเฉพาะการให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงเพื่อการส่งมอบนโยบายสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของพลเมืองมากขึ้น อย่างไรก็ตามในแต่ละขั้นตอนจะมีข้อจำกัดที่ต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงไปสู่อีกขั้นตอนในทางที่ดีขึ้นอยู่เสมอ

ปัญหาการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสู่การกำกับดูแลด้านดิจิทัล

ปัญหาในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไปสู่การกำกับดูแลด้านดิจิทัลคือ ปัญหาด้านความรู้ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประเด็นความรู้จากมุมมองในเชิงทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ โดยมุ่งเน้นไปที่วิวัฒนาการ การเผยแพร่ความรู้ใหม่ และข้อค้นพบจากการสำรวจประเด็นปัญหาความรู้ในแง่ของพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่ผ่านมา โดยที่ความรู้เป็นประเด็นหลักของทฤษฎีเศรษฐศาสตร์มีการจัดการกับความรู้อย่างชัดเจน ความรู้ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ไม่ได้จำกัดเฉพาะรูปแบบที่สำเร็จพร้อมใช้ กล่าวคือ ความรู้ที่ไม่สมบูรณ์จะมีความขัดแย้งกันเองและกระจัดกระจายกันอยู่ทั่วไป ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์จึงไม่เหมือนกับฟิสิกส์ วิธีการทางฟิสิกส์ไม่สามารถใช้กับเศรษฐศาสตร์ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการกำหนดนโยบายที่ตอบสนองความต้องการของพลเมือง สามารถสรุปปัญหาด้านความรู้จากเหตุผล 4 ประการดังนี้

1. ความรู้ในทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ทางการตลาดที่ซับซ้อน อะไรที่ไม่สามารถวัดผลได้จะถือว่าไม่เกี่ยวข้องในทางเศรษฐศาสตร์ แต่ความรู้ทางฟิสิกส์ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้น ๆ เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตได้โดยตรงและวัดผลได้อย่างแม่นยำ

2. นักเศรษฐศาสตร์มักจะคาดการณ์ในรูปแบบทั่ว ๆ ไป แต่ไม่สามารถสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมได้ เนื่องจากเศรษฐศาสตร์ต้องพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วน รวมถึงวิธีการเชื่อมต่อซึ่งกันและกันด้วยระบบเศรษฐกิจ

3. ปัญหาการไม่สามารถรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นได้เนื่องจากลักษณะของความรู้ทางเศรษฐศาสตร์มีอยู่อย่างกระจัดกระจายและเป็นอัตวิสัย นักเศรษฐศาสตร์จึงไม่สามารถรู้ได้ทุกส่วนของข้อมูลสำคัญที่จำเป็นในการตัดสินใจ

4. การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big Data เป็นข้อจำกัดและความท้าทายในด้านความสามารถของไอที (IT) โครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย ปัญหาด้านกฎหมาย การขาดนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data scientists) ปัญหาความเข้ากันได้ การขาดการควบคุม การขาดการใช้ข้อมูล เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ข้อมูล และเครื่องมือในการบริหารจัดการ เนื่องจากว่าการเติบโตของ Big Data ทำให้ไม่สามารถวัดข้อมูลทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องได้ครอบคลุมทั้งหมดเพราะมีความซับซ้อนมากเกินไป นักเศรษฐศาสตร์จึงไม่สามารถแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมได้

อย่างไรก็ตาม การแก้ปัญหาตามที่กล่าวมาด้วยการใช้อำนาจทางการบริหารจัดการที่ยึดกระบวนการทางการเมืองในการแก้ไขปัญหา นั้น ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาด้านความรู้ในการจัดการข้อมูลได้ เนื่องจากพื้นที่ดิจิทัลมีพื้นที่กว้างขวางมากขึ้นสำหรับรัฐบาลที่จะเข้ามาแทรกแซงในทุกด้าน และหากรัฐบาลมีการใช้ Big Data ในทางที่ผิดโดยยึดเป้าหมายของผู้มีอำนาจทางการเมืองมากกว่าเป้าหมายในการให้บริการพลเมือง การกำกับดูแลด้านดิจิทัลก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยเฉพาะเรื่องสิทธิมนุษยชน ความโปร่งใสขององค์กรภาครัฐ การเอื้อประโยชน์ต่อพวกพ้อง และการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนั้นการกำกับดูแลด้านดิจิทัลที่ดีจึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงข้อจำกัด ผลเสีย และผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับรัฐบาล พลเมือง และสังคม เป็นสำคัญ

รัฐบาลในอนาคต

อนาคตรัฐบาลของแต่ละประเทศในอีก 10 ปีข้างหน้าจะเป็นอย่างไรนั้น เป็นประเด็นที่สำคัญที่กลุ่มประเทศสมาชิกในทวีปยุโรปได้เล็งเห็นความสำคัญร่วมกันออกแบบและดำเนินการผ่านโครงการ FutureGov โดยมุ่งเน้นการจัดทำบริการสาธารณะหรือการกำหนดรูปแบบของรัฐบาลใหม่ที่มีมุมมองพลเมืองเป็นศูนย์กลาง วัตถุประสงค์มุ่งเน้นการสำรวจความท้าทายของสังคมที่เกิดขึ้นใหม่และการวิเคราะห์แนวโน้มในโลกดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็นการเปิดอภิปรายเพื่อแสวงหาแนวทางแก้ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบของรัฐบาลในอนาคตที่เป็นไปได้และการออกแบบอนาคต ในการดำเนินโครงการนี้จะยึดหลักการพัฒนาแนวคิดร่วมกันระหว่างนักศึกษา พลเมือง องค์กรธุรกิจ ภาคประชาสังคม และตัวแทนภาครัฐ จำนวนมากกว่า 150 คน ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการและการจำลองสถานการณ์ โดยกรอบคำถามหลักในการวิจัย คือ พลเมืองจะร่วมกับตัวแสดงอื่น ๆ อย่างไร รัฐบาลจะมีรูปแบบอย่างไร นโยบายและประชาธิปไตยในอนาคตจะเป็นอย่างไร การให้พลเมืองเป็นศูนย์กลางไม่เพียงแต่เป็นโอกาสในการทบทวนรูปแบบของรัฐบาลและความสัมพันธ์ของแต่ละบุคคลต่อวิธีการทำงานของรัฐบาลและสถาบันการปกครอง (Vesnic-Alujevic, L., Stoermer, E., Rudkin, J., Scapolo, F., and Kimbell L., 2019) ซึ่งสามารถสรุปฉากทัศน์รัฐบาลในอนาคตได้ 3 ประเด็นหลัก ๆ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของพลเมือง รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะเป็นรัฐบาลที่พลเมืองสามารถออกแบบ รัฐบาลดิจิทัลได้ด้วยตัวเอง ส่งผลให้เกิดการกระจายอำนาจที่เข้มข้น ลดบทบาทของรัฐบาล บริการสาธารณะและ แพลตฟอร์มกลางแบ่งปันความรู้จะถูกกำหนดโดยพลเมือง แต่จะเกิดการกระจุกตัวของอำนาจในมือของบริษัท ดิจิทัลขนาดใหญ่ อย่างไรก็ตามรัฐบาลประชาธิปไตยจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานข้อบังคับในการใช้เทคโนโลยีอย่างมี คุณธรรมจริยธรรม เกิดความเข้มแข็งของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การกำกับดูแลแบบเรียลไทม์ (Realtime) การปรับเปลี่ยนบริการส่วนบุคคลให้กับพลเมือง และเป็นการงานโดยการวิเคราะห์ร่วมกันระหว่าง AI กับมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ จะมีระบอบการปกครองที่ดี การควบคุมและการปกป้องพลเมืองโดย รัฐบาลจำเป็นต้องมีความสมดุลและเหมาะสมระหว่างการควบคุมและการออกกฎหมาย รวมถึงการเคารพเสรีภาพ ของพลเมือง

2. รัฐบาลที่เปิดกว้าง รัฐบาลในอนาคตจะมีการเปิดเผยข้อมูลในด้านการบริการและกระบวนการ สาธารณะ ซึ่งเป็นโอกาสและความท้าทายในด้านการสร้างธรรมาภิบาลต่อสาธารณะของรัฐบาล การทำงานของ รัฐบาลตั้งอยู่บนหลักการของความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อพลเมือง และการมีส่วนร่วมของพลเมืองใน กระบวนการนโยบายของรัฐ

3. การทบทวนรัฐบาลใหม่ เพื่อสร้างความไว้วางใจของพลเมืองและลดความไม่พอใจทางการเมือง ซึ่งนำไปสู่การกำหนดนโยบายของรัฐบาลที่มีข้อมูลถูกต้องและมีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น การมีส่วนร่วมของ พลเมืองที่ไม่ใช่รูปแบบเดิม ๆ การบริการสาธารณะที่มีคุณภาพสูงขึ้น ความรับผิดชอบ ความสมัครสมานสามัคคีจะ เป็นพลังขับเคลื่อนและเป็นทุนทางสังคมที่เพิ่มขึ้น ค่านิยมการเคารพสิทธิมนุษยชนและความเป็นส่วนตัวจะมี ความสำคัญและเป็นสิ่งที่รัฐบาลคำนึงถึงเป็นอันดับแรก รวมถึงความจำเป็นที่รัฐบาลประชาธิปไตยจะต้องปกป้อง พลเมืองของตนเพื่อลดความเสี่ยงจากการละเมิดข้อมูลไม่ว่าจากองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตาม

ข้อเสนอแนะสำหรับการกำหนดนโยบายสำหรับรัฐบาลในอนาคต

การกำหนดนโยบายของรัฐบาลในอนาคตจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมุ่งมั่นในการสร้างความสามัคคีให้ เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือกันในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครองให้ก้าวหน้า ควบคู่ไปกับยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์ส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ รัฐบาลจะต้องหาแนวทางปฏิบัติ ค้นหากลยุทธ์ที่เป็นนวัตกรรม ใหม่ จะต้องยึดมั่นรักษาวินัยธรรมในการสร้างนวัตกรรมโดยเฉพาะด้านกระบวนการให้บริการสาธารณะ ตลอดจน การเปิดกว้างและรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ยังต้องนำเสนอนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพต่อสังคมมากขึ้น

2. การใช้การออกแบบและการมองการณ์ไกลเพื่อกำหนดนโยบายที่ดีขึ้น ความคิดสร้างสรรค์ และการออกแบบนำมาซึ่งการปรับปรุงการทำงานของรัฐบาลและบริการสาธารณะ การให้ความสำคัญกับ

ประสบการณ์ของพลเมืองในระดับที่แตกต่างกัน การเปิดโอกาสให้พลเมืองมีการสนทนาโต้ตอบในประเด็นต่าง ๆ การเรียนรู้ การจำลองสถานการณ์ในอนาคตที่จะเกิดขึ้นและการแก้ปัญหาอย่างถูกวิธีโดยใช้แนวคิดที่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกำหนดนโยบายที่ดีขึ้น

3. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพลเมือง สถาบันและกระบวนการทางประชาธิปไตยจะได้รับประโยชน์เพิ่มเติมจากการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมมากขึ้น พลเมืองและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ควรมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบาย การสร้างสรรค์นโยบาย การนำไปใช้ และการประเมินผล ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการอภิปรายหาข้อสรุปที่ดีที่สุดในช่องทางหรือแพลตฟอร์มสาธารณะมากขึ้น ในด้านกระบวนการทางการเมืองจะพบว่าเสียงของกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่าจะถูกทำลายและลดอำนาจลง ในทางตรงกันข้ามรัฐบาลจะมีความชอบธรรม ได้รับความไว้วางใจจากพลเมือง และรัฐบาลจะมีความรับผิดชอบในการดำเนินนโยบายสาธารณะมากขึ้น

4. กระบวนการพัฒนาวรรณกรรมใหม่ จำเป็นต้องมีงานวิชาการหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ สำหรับอนาคต เพื่อเปิดไปสู่โลกของพลเมืองยุคใหม่ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมถึงการตระหนักถึงบริบทของความไม่แน่นอนและความซับซ้อนทางสังคมและปัจเจกบุคคล มีความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา การรู้เท่าทันไซเบอร์ (Cyber) และข้อมูล เน้นย้ำให้ทุกคนเข้าใจถึงศักยภาพและข้อจำกัดของแพลตฟอร์มดิจิทัล รูปแบบธุรกิจที่เป็นพื้นฐานในสังคมและมีการกำกับดูแลของพลเมืองร่วมด้วยเพื่อป้องกันไม่ให้สังคมถูกควบคุมโดยรัฐบาลมากเกินไป สิทธิในการคิดวิพากษ์ควรได้รับการสอนในระบบการศึกษาและในสังคม รวมถึงการทำความเข้าใจกับสื่อดิจิทัลและทำความเข้าใจในแง่มุมต่าง ๆ ของวิถีชีวิตของพลเมืองเพื่อกำหนดนโยบายทั้งในปัจจุบันและอนาคตอยู่ในกรอบของการกำกับดูแลด้านดิจิทัลที่ดี

แนวทางการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลดิจิทัลในอนาคต

การกำกับดูแลด้านดิจิทัลเป็นกรอบการทำงานสำหรับการสร้างความรับผิดชอบ บทบาท และอำนาจในการตัดสินใจสำหรับสถานะดิจิทัลขององค์กรภาครัฐที่มีต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Welchman, 2015) ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะจำเป็นต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางดิจิทัลจะเป็นการทบทวนและปรับปรุงโดยการจำแนกองค์กรที่มีบทบาทเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะออกเป็นสามภาคส่วน (Metha Suvanasarn, 2021) ได้แก่

1. แนวทางขับเคลื่อนที่รัฐมีบทบาทนำ (Government - led) รัฐบาลแต่ละประเทศควรใช้กลไกหน่วยงานภาครัฐร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในภาคเอกชนในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการและโครงการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลดิจิทัลเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัย เป็นต้นว่าการบริหารความเสี่ยงและสร้างกลไกตอบสนองต่อความเสี่ยงในองค์กรโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ การพัฒนานโยบาย กฎหมายลูกและมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางดิจิทัล การพัฒนาบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม เช่น การบังคับใช้กฎหมาย การสืบสวน และการตัดสินใจคดี รวมถึงการบูรณาการหน่วยงานภาครัฐในลักษณะของปฏิบัติการร่วม (Joint-force) โดย

มีหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าภาพชัดเจนและสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรระหว่างประเทศ เพื่อรักษาสอดคล้องระหว่างเสรีภาพในโลกดิจิทัลและความมั่นคงปลอดภัยควบคู่กัน

2. แนวทางขับเคลื่อนที่ภาคประชาชนมีบทบาทนำ (Civilian - led) รัฐบาลควรสร้างการบูรณาการร่วมกันของกระทรวงศึกษาธิการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน ในการพัฒนาความรู้และความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน ในด้านการพัฒนาระบบการศึกษาควรปฏิรูปหลักสูตรการเรียนการสอนที่สอดคล้องเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับความมั่นคง ความปลอดภัย คุณธรรมจริยธรรมที่เหมาะสมในแต่ละระดับชั้น ควรสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) ในด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่ประชาชนเพื่อให้รู้เท่าทันภัยจากการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่แพลตฟอร์ม (Platform) ต่างประเทศ วิธีการป้องกันการรุกรานทางไซเบอร์ และการสร้างทักษะทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) เป็นต้น

3. แนวทางการขับเคลื่อนที่แพลตฟอร์มมีบทบาทนำ (Platform - led) รัฐบาลควรส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนา เพื่อสร้างแพลตฟอร์มที่เป็นนวัตกรรมทางดิจิทัลที่ล้ำหน้าทันสมัย (Leapfrog digital innovation platform) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสาธารณะและดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองในประเทศได้ด้วย รวมถึงสามารถป้องกันการรุกรานอธิปไตยทางไซเบอร์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) และเพื่อป้องกันประชาชนจากการรุกรานทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความคิด ความเชื่อ อุดมการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) และแพลตฟอร์ม (Platform) ของประเทศที่เป็นเจ้าของและมีอิทธิพลต่อประเทศอื่น ๆ

สรุป

รัฐบาลดิจิทัล คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะโดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐกับการทำงานให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยท่ามกลางการกำกับดูแลที่ดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการพลเมืองควบคู่กับการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชนและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ความกดดันทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ทำให้รัฐบาลดิจิทัลมีวิวัฒนาการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การแปลงเป็นดิจิทัล เป็นขั้นตอนการพัฒนา การดำเนินการ และการบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีภายในและระหว่างองค์กรของรัฐ 2) การเปลี่ยนแปลงเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการปรับปรุงโครงสร้างและแนวทางปฏิบัติในกระบวนการทำงานโดยการสร้างนวัตกรรมใหม่ 3) การสร้างการมีส่วนร่วมของรัฐบาล พลเมือง องค์กรธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาครัฐ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือแพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพเพื่อการส่งมอบบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการ และ 4) การกำหนดบริบทเฉพาะสู่การกำกับดูแลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ขับเคลื่อนด้วยนโยบาย

สาธารณะที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของสังคมหรือบริบทของชาติ ภูมิภาค ท้องถิ่น เขตเลือกตั้ง และกลุ่มในพื้นที่นั้น ๆ โดยเฉพาะ

ปัญหาการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสู่การกำกับดูแลด้านดิจิทัลเป็นปัญหาความรู้ในเชิงทฤษฎี เศรษฐศาสตร์ โดยเฉพาะการใช้ข้อมูล Big Data เป็นข้อจำกัดและความท้าทายในด้านความสามารถของไอที โครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย ปัญหาด้านกฎหมาย การขาดนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล ปัญหาความเข้ากันได้ ขาดการควบคุมการใช้ข้อมูลและเครื่องมือในการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความซับซ้อน

รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตต้องมีระบอบการปกครองที่เป็นประชาธิปไตยโดยคำนึงถึงการให้พลเมืองมีส่วนร่วมในออกแบบรัฐบาลดิจิทัล มีการกำกับดูแลแบบเรียลไทม์ มีการวิเคราะห์ร่วมกันระหว่าง AI กับการตัดสินใจของมนุษย์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ การควบคุมและการปกป้องพลเมืองโดยรัฐบาลต้องมีความเหมาะสมและเคารพเสรีภาพของพลเมือง ภาครัฐจะต้องเป็นรัฐบาลที่เปิดกว้างโดยการเปิดเผยข้อมูลด้านการบริการและกระบวนการสาธารณะต่อพลเมืองพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พลเมืองมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะ การทบทวนบทบาทของรัฐบาลใหม่ในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมทุกคน สร้างความไว้วางใจและความโปร่งใสในการส่งมอบบริการต่อพลเมือง

แนวทางการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลดิจิทัลในอนาคตเป็นการทบทวนและปรับปรุงบทบาทองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องและพิจารณาถึงความเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะออกเป็น 3 ภาคส่วน ได้แก่ 1) แนวทางขับเคลื่อนที่รัฐมีบทบาทนำ 2) แนวทางขับเคลื่อนที่ภาคประชาชนมีบทบาทนำ และ 3) แนวทางการขับเคลื่อนที่แพลตฟอร์มมีบทบาทนำ

อย่างไรก็ตามผู้เขียนเห็นว่าปัจจัยความสำเร็จที่จะทำให้รัฐบาลดิจิทัลเปลี่ยนแปลงสู่การกำกับดูแลด้านดิจิทัลและรัฐบาลในอนาคตที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญหลายประการด้วยกัน ได้แก่ เสถียรภาพทางการเมืองที่เข้มแข็งที่สามารถส่งผลต่อการวางแผนการพัฒนาในระยะยาว การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาคเอกชนในการพัฒนาและทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อาทิการใช้บริการระบบโต้ตอบอัตโนมัติในแอปพลิเคชันไลน์ การเปิดเสรีการให้บริการทางการสื่อสาร และการส่งเสริมให้มีการแข่งขันในภาคเอกชนกันอย่างยุติธรรม เพื่อเป็นการดึงดูดทุนจากต่างชาติในการวางระบบสาธารณูปโภคที่ก้าวหน้าให้กับประเทศ ในขณะเดียวกันรัฐต้องมุ่งเน้นความสำคัญในด้านการลงทุนพัฒนาระบบการศึกษา ต้องมีความกล้าที่จะรับความเสี่ยงจากการทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อันเป็นการช่วยให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีและโปรแกรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันรัฐต้องมีการจัดตั้งระบบหลักในการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลแห่งชาติเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถใช้งานได้อย่างทันทีและเป็นระบบเดียวกันควบคู่กับการควบคุมการบริหารประเทศที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล ส่วนด้านการบูรณาการและยกโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัล เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐด้วยการสนับสนุนงบประมาณ การทำงานบน

โครงสร้างพื้นฐานกลาง และการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรภาครัฐให้มีทักษะความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล ในขณะเดียวกันผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนจะต้องให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือกับรัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มที่ทุกด้านเช่นกัน เพื่อให้รัฐบาลดิจิทัลเป็นรัฐบาลที่ก้าวสู่ความเปลี่ยนแปลงอย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพ ยึดมั่นความต้องการของพลเมืองเป็นหลักในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

- Burak Erkut. (2020). From digital government to digital governance: are we there yet. **Sustainability, 12 (860)**, 1-13.
- Metha Suvanasarn. (2021). **Impact on national cyber security: cyber sovereign issues and guidelines for the formulation of national strategies**. Retrieved October 30, 2021, from <https://itgthailand.wordpress.com/>
- OECD. (2014). **Recommendation of the council on digital government strategies**. Retrieved October 28, 2021, from <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
- Ramapriyan, H. K. (2015). **Evolution of archival storage (from tape to memory)**. Retrieved October 24, 2019, from <https://ntrs.nasa.gov/archive/nasa/casi.ntrs.nasa.gov/20150006826.pdf>
- Rewat Sangsuriyong. (2019). E-government in Thai society: digital era. **Humanities and Social sciences, Burapha university, 27 (55)**. 297.
- Tomasz Janowski. (2015). Digital government evolution: from transformation to contextualization. **Government information quarterly, 32 (3)**. 224-236. doi:10.1016/j.giq.2015.07.001
- _____. (2015). Digital government evolution: from transformation to contextualization. **Government information quarterly, 32 (3)**. 223. doi:10.1016/j.giq.2015.07.001
- Vesnic A. L., Stoermer, E., Rudkin, J., Scapolo, F., and Kimbell, L. (2019). **The future of government 2030+: A citizen-centric perspective on new government models**. Luxembourg: Publication's office of the European union. doi:10.2760/145751

- United Nations. (2016). **UN e-government survey 2016**. Retrieved October 26, 2021, from <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>
- _____. (2018). **UN e-government Survey 2018**. Retrieved October 23, 2021, from https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf
- Welchman L. (2015). **Managing chaos: digital governance by design**. New York: Rosenfeld media.
- White House. (2009). **Transparency and open government**. Retrieved October 25, 2021, from <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2009-01-26/pdf/E9-1777.pdf>
- _____. (2011). **Executive order 13571--streamlining service delivery and improving customer service**. Retrieved October 28, 2021, from <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/2011/04/27/executive-order-13571-streamlining-service-delivery-and-improvingcustom>
- _____. (2012). **Digital government: building a 21st century platform to better serve the American people**. Retrieved October 27, 2021, from <https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government-strategy.pdf>