

แนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G*

The Approaches of Public Administration in the 5G Era

สาธิต ทิพย์มณี¹

Satit Tipmanee¹

วันรับบทความ 6 มิถุนายน 2566

วันแก้ไขบทความ 19 มิถุนายน 2566

วันตอบรับบทความ 26 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารงานภาครัฐของไทยที่ผ่านมา ผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐจากเทคโนโลยี 5G และหาแนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิจัยเชิงเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ และสรุปผล

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานภาครัฐของไทยที่ผ่านมา เป็นแบบสายการบังคับบัญชาและระบบราชการ ต่อมาได้พัฒนาเป็นการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management- NPM) ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีมาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐจากเทคโนโลยี 5G มีทั้งในเชิงบวก และผลกระทบในเชิงลบ โดยมีแนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุคนี้ ได้แก่ การปรับปรุงกฎหมาย การเพิ่มงบประมาณภาครัฐด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มหน่วยงานที่การตรวจสอบความปลอดภัยในการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประชาสัมพันธ์การดำเนินของภาครัฐ การคำนึงถึงความถูกต้องและอ้างอิงต่อกฎหมาย การปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การใช้ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การบริการของภาครัฐระบบออนไลน์ การเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์การบริหารงานภาครัฐ

คำสำคัญ: แนวทาง การบริหารงานภาครัฐ ยุค 5G

Abstract

The objectives of this research article are to study the administration of the public sector in Thailand in the past, the impact on public administration from 5G technology and to find the approaches of public administration in the 5 G era. This research article is qualitative research was documentary research from textbooks, research papers, academic articles and then providing conclusions.

¹ Thailand. E-mail: satit_tipmanee@yahoo.com

* บทความจากงานประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 16, 31 มีนาคม 2566

The research results show that the public administration in Thailand in the past is a chain of command and bureaucracy then it was developed into the New Public Management (NPM) that focuses on results, standards, transparency, verifiability and responds to the needs of the people. The impact on government administration from 5G technology is both positive and negative. The approaches of public administration in the 5 G era are law improvements, increasing the government budget for information technology, add an agency that checks the security of electronic transactions, public relations for government operations, taking into account the correctness and referring to the law, internet network improvement interaction with the public, the use of large database systems (Big Data), online government services and modification of public administration strategies.

Keywords: The approaches, Public Administration, 5G Era

บทนำ

ในยุคปัจจุบันนี้ ไม่ว่าจะทำอะไรก็สะดวกง่ายดายเพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารธุรกรรมการเงิน ข่าวสารต่าง ๆ เทคโนโลยีได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงโลกตรงหน้าจนไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป เช่นเดียวกับ การบริหารงานภาครัฐก็ต้องปรับแนวทางการบริหารงานเข้าสู่ระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบในยุค 5G ซึ่งการปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐเข้ากับยุค 5G มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง เช่น เทคโนโลยีการสื่อสารที่พัฒนาขึ้นมาก ทั้งความเร็วในการสื่อสาร และอุปกรณ์การสื่อสารที่มีอย่างหลากหลาย บุคลากรภาครัฐที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้งานแพลตฟอร์มต่าง ๆ มากขึ้น การทำงานไม่จำเป็นต้องอยู่ที่สำนักงานเสมอไปสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น มีการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว

เทคโนโลยี 5G เป็นสิ่งที่ทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่อยู่เบื้องหลังเทคโนโลยีและนวัตกรรมเปลี่ยนโลกอีกมากมาย อาจเรียกได้ว่า 5G เป็นตัวแปรสำคัญในการดำรงชีวิตของผู้คนไปแล้ว ในช่วงผันเปลี่ยนจากยุค 3G มา 4G อาจไม่เห็นความแตกต่างมากนัก ซึ่งสิ่งที่เห็นได้ชัดคือความเร็วอินเทอร์เน็ตจากยุค 3G เป็นการสื่อสารกันได้ด้วยเสียงเพียงอย่างเดียวพอมาเป็น 4G ก็สามารถวิดีโอคอลคุยกันได้แบบเห็นหน้า ซึ่งนั่นก็ถือว่าเปลี่ยนโลกได้ในระดับหนึ่ง แต่สำหรับ 5G ที่กำลังจะเริ่มใช้กันอย่างจริงจังนั้นแตกต่างไปอย่างสิ้นเชิง

5G หรือ 5th Generation เป็นอีกขั้นหนึ่งของเทคโนโลยีเครือข่ายไร้สายแห่งโลกอนาคตซึ่งจะเข้ามามีบทบาทหน้าที่และทำให้ 4G ให้กลายเป็นเรื่องล้าหลังในพริบตา เนื่องจาก 5G นั้นไม่ได้ถูกจำกัดอยู่แค่มือถืออีกต่อไปแต่จะทำให้ IOT หรือ (Internet of things) ที่หลายๆ ธุรกิจบนโลกต่างเริ่มต้นเอาไว้ ให้ใช้งานได้อย่างสมบูรณ์แบบในที่สุด อย่างเช่นในปัจจุบันเราจะเห็นธุรกิจอสังหาฯ ต่างใช้ IOT นี้เข้ามาเป็นจุดขายเรื่องบ้านคอนโดอัจฉริยะ ส่งงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ฯลฯ เจ้า 5G นี้ละที่จะเข้ามาผสมผสานข้อจำกัดต่างๆ ที่ปัจจุบันพบซึ่งหมายความว่า ในอนาคตอุปกรณ์ทุกชิ้นอาจจะสามารถส่งงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตัวของมันเองไม่ต้องใช้ตัวกลางหรือ Hub สำหรับเชื่อมต่อเหมือนทุกวันนี้

ช่วงเวลาของเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารแบบไร้สายในยุคต่างๆ แบ่งได้ดังนี้ 1G (เริ่มใช้ในปี 1982) - พุดคุยผ่านเสียงระบบอนาล็อก 2G (เริ่มใช้ในปี 1992) - เริ่มมีการส่งภาพผ่านระบบ MMS 3G (เริ่มใช้ในปี 2001) - สามารถใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือได้ (ด้วยความเร็ว 220 Kbps ถึง 42.2 Mbps) 4G (เริ่มใช้ในปี 2012) - สื่อสารผ่านวิดีโอคอล ดูภาพ เสียงหรือภาพยนตร์ออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือได้ มีความเร็วให้เลือกหลากหลายตั้งแต่ 4G LTE (100 Mbps), LTE Advance (1 Gbps) ยุค 5G (เริ่มใช้ในปี 2020) ความเร็ว 50Mbit/s ถึง 2Gbit/s และอาจเพิ่มขึ้นสูงกว่า 100Gbit/s ในอนาคต ซึ่งเร็วกว่ายุค 4G ถึง 100 เท่า ความแตกต่างของ 5G ไม่ใช่เพียงแค่เรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ต แต่สิ่งที่ทำให้ 5G เหนือกว่า 4G คือการตอบสนองที่ไวกว่ามาก สามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ที่ทำงานหรือขับเคลื่อนโดยอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว มีความหน่วงที่แทบจะจับสังเกตไม่ได้ ทั้งยังรองรับการรับ-ส่งข้อมูลได้มากกว่า 4G หลายเท่า (The Digital Tips, 2020)

การนำดิจิทัลเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารแบบไร้สายมาใช้ภาคส่วนต่าง ๆ รวมทั้งในการบริหารงานภาครัฐด้วย เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและมีความรวดเร็ว คล่องตัวมากขึ้นทั้งใน บทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารตั้งแต่ยุค 1G - 5G ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายในหลาย ๆ มิติ ทั้งในด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่ถูกพัฒนาขึ้นเป็นอย่างมาก มีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์การสื่อสารที่มีอย่างหลากหลายรูปแบบ บุคลากรภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถมากขึ้น สามารถทำงานได้ทุกที่ ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น และการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐต้องการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของยุคเทคโนโลยี 5G ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานภาครัฐของไทยที่ผ่านมา ผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐจากเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารแบบไร้สายไปสู่ระบบ 5G และแนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G ควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานภาครัฐของไทยที่ผ่านมา
2. เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐจากเทคโนโลยี 5G
3. เพื่อหาแนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) เพื่อศึกษาการบริหารงานภาครัฐของไทยที่ผ่านมา ผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐจากเทคโนโลยี 5G และหาแนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา

หนังสือ งานวิจัย วารสาร บทความวิชาการ เว็บไซต์หน่วยงานรัฐและเอกชน และสรุปผลการศึกษาที่ทำให้เกิด
แนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G ในประเทศไทย

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (Old Public Administration) เป็นเรื่องเกี่ยวกับสายการ บังคับบัญชาที่ฝังรากลึกในองค์กรภาครัฐตะวันตก โดยทั่วไป เราได้เรียนรู้ว่าวูดโรว์ วิลสัน คือบิดาแห่งรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยานิพนธ์ของเขาเริ่มจุดประเด็นเรื่องรัฐประศาสนศาสตร์ เขาให้ความสนใจเรื่องสาธารณรัฐประศาสนศาสตร์ เพราะเขาคิดว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐควรเป็นอาชีพ ไม่ใช่คนที่ขึ้นการเมืองแต่งตั้งเข้ามา เขาอยากจะแยกออกจากเรื่องการเมืองและสร้างการบริหาร ภาครัฐในฐานะวิชาชีพขึ้น เมื่อเขาได้เป็นประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา เขาได้แรงบันดาลใจ จากแนวคิดเทย์เลอร์นิย (Taylorism) ซึ่งเป็นหลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีลักษณะเป็น ลัทธิอุปการณนิยม (instrumentalism) ในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน ในปี ค.ศ. 1886 ที่เยอรมนีมีกซ์ เว เบอร์ ได้สร้างทฤษฎีระบบราชการ เหตุการณ์เหล่านี้ถือเป็นครั้งแรกที่ผู้คนเริ่มพูดถึงหลักการ บริหารภาครัฐ ในช่วงนี้ หลักการสำคัญคือสายการบังคับบัญชาและระบบราชการ ระบบราชการคือโครงสร้างแบบลำดับขั้นของการปกครอง และน่าสนใจที่ทุกวันนี้ ถึงแม้จะมีการพูดถึง เรื่องโครงสร้างแบบเครือข่ายการปฏิบัติงานแนวราบ หรือการลดขนาดเล็กลงหน่วยงานภาครัฐ ลง ฯลฯ แต่ผมก็คิดว่าระบบราชการคือระบบการปกครองที่มีประสิทธิภาพที่สุด ไม่ใช่แค่ใน หน่วยงานรัฐบาล แต่ยังใช้ได้กับหลากหลายองค์กรในภาคส่วนอื่นด้วย กลไกการทำงานพื้นฐาน ที่ระบบราชการให้ความสำคัญคือกฎเกณฑ์และมาตรฐาน แนวคิดในยุคนี้ต้องการพุ่มพริก เจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่ได้อิงอยู่กับการเมือง และมองวิธีการและกระบวนการตามแนวทางของลัทธิ อุปการณนิยม เจ้าหน้าที่รัฐจึงจะได้รับผลกระทบจากการแบ่งฝ่ายทางการเมืองน้อยและสามารถทุ่มเทความสนใจให้งานของภาครัฐ ทั้งนี้ สายการบังคับบัญชาช่วยสร้างกลไกการประสานงาน เพื่อให้มั่นใจถึงความ เป็นกลางและความรับผิดชอบต่อหน้าที่สำหรับยอดบนสุดของสาย บัญชาการ และยังสะดวกและชัดเจนอย่างยิ่งเพราะมีกฎเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ กำกับไว้ในขณะ ที่เจ้าหน้าที่รัฐต้องต่างคนทำงานของตัวเอง เสาหลักของการบริหารภาครัฐในยุคนี้คือระบบ ราชการ ซึ่งนักวิชาการในยุคนั้นเชื่อกันว่าช่วยก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่อิงอยู่บนฐานความเป็น เหตุเป็นผล (Rationality) ระเบียบ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ นอกจากนั้น สายการบังคับบัญชายังทำให้มั่นใจว่าประชาชนจะเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียม

ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ถือว่าระบบการบริหารราชการแผ่นดินเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจของประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ หากระบบราชการหรือระบบบริหารราชการแผ่นดินขาดประสิทธิภาพ แน่นนอนผลสัมฤทธิ์ของภารกิจต่าง ๆ ของชาติก็จะด้อยประสิทธิภาพไปด้วย ดังนั้นการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินใหม่ มีความทันสมัยก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ จึงเป็นความจำเป็นอันมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นในระยะ 30 ปีที่ผ่านมาประเทศต่างๆ ทั่วโลก จึงได้ใช้ความพยายามอย่างเข้มข้นในการพัฒนาระบบบริหาร ราชการแผ่นดินของตนให้มีความทันสมัยก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการพัฒนาได้กระทำอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ทศวรรษ 1960 มาถึงปัจจุบันยกตัวอย่าง เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ เยอรมนีฝรั่งเศส ญี่ปุ่น นิวซีแลนด์สิงคโปร์และมาเลเซีย เป็นต้น (อลงกต สารกาล, 2563)

สำหรับประเทศไทย ได้พยายามปรับปรุงระบบ บริหารราชการแผ่นดินมาแล้วอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งในเดือนตุลาคม ปีพ.ศ. 2545 จัดตั้งคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อน

การบริหารราชการแผ่นดินให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนา ระบบราชการ ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของ คณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ เสนอแนะและ ให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ ราชการและงาน ของรัฐอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงโครงสร้าง ระบบราชการ ระบบงบประมาณ ระบบบุคลากร มาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรม ค่าตอบแทน และ วิธีปฏิบัติราชการอื่น ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระ ราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 25451 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 อีกทั้ง ยังได้มีการออกกฎหมายปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ เรื่อยมา โดยเหตุผลเพื่อปรับโครงสร้างระบบ ราชการไทยให้มีความทันสมัย (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบ ราชการ, 2561)

เพื่อพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินไทยให้มี ความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพสูง トラบ จนกระทั่ง ปัจจุบัน ระบบบริหารราชการแผ่นดินไทยได้รับ การพัฒนาไปหลายเรื่อง เช่น ได้มีความพยายาม นำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management- NPM) มาใช้แทนระบบราชการแบบ ดั้งเดิม มีความพยายามลดขนาดกำลังคนภาครัฐ ริเริ่ม จัดตั้งองค์กรมหาชน ดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของระบบราชการ อย่างไรก็ตาม ผลสำเร็จในความพยายามพัฒนา ระบบ ราชการที่ผ่านมา ยังมีขอบเขตที่จำกัดไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอย่างเช่นเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร 5G ในปัจจุบัน

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management- NPM)

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างพลิกผันและรวดเร็วของโลกยุคปัจจุบันในหลาย ๆ ด้าน รวมทั้งการเปลี่ยนและเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย ล้วนส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ภายในประเทศ ทั้งในด้านการบริหารงานภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจ ก่อให้เกิดเป็นผลกระทบต่อความเสี่ยงหรือโอกาสในการบริหารงานหรือการพัฒนาประเทศ ขึ้นอยู่กับศักยภาพ และความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของภาครัฐ ดังนั้น การกำหนดทิศทางการพัฒนาท่ามกลาง ภาวะวิกฤต ความไม่แน่นอนในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเพื่อให้ภาครัฐมีความสามารถในการบริหารจัดการ ลดความเสี่ยง ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในภาคส่วนต่างๆ สามารถปรับตัวให้อยู่รอดได้ ขณะเดียวกันยังมี ศักยภาพในการบริหารงาน สร้างสรรค์ผลประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งจาก ภายนอกและภายในประเทศ ที่ส่งผลกระทบในเชิงบวกให้ได้มากที่สุด

จุดกำเนิดของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เกิดจากข้อค้นพบในความบกพร่องหลายประการ ของ กระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (Dunleavy, 1991) โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อบกพร่องของระบบราชการ เชิงอุดมคติของ Weber เช่น

- 1) มีการใช้อำนาจแบบสั่งการจากเบื้องบน (Top-Down) มากเกินไป โดยไม่สนใจข้อเท็จจริงอัน แตกต่างกันของแต่ละพื้นที่ ทำให้ผลการดำเนินงานล่าช้า และ ผิดพลาดเป็นจำนวนมาก
- 2) มีการใช้ระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไป จนทำให้ระบบราชการแผ่นดินมีความกระด้าง แข็งตัวไม่ ยืดหยุ่น
- 3) การปฏิบัติงานยึดกฎระเบียบมากเกินไปจนลืมความสำคัญของวัตถุประสงค์ของงาน

- 4) มีขั้นตอนและกฎเกณฑ์มาก จนทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้าไม่คล่องตัว
- 5) ประสิทธิภาพต่ำ เนื่องจากการไม่ให้ความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์อย่างเพียงพอ
- 6) เชื้อชาติต่อการบริการประชาชน โดยเห็นประชาชนเป็นผู้มาขอรับบริการที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบอันซับซ้อนของราชการ
- 7) ทำให้ขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาลดลง เนื่องจากสมรรถนะของระบบราชการแบบดั้งเดิมมีประสิทธิภาพต่ำ

นักวิชาการจำนวนหนึ่งเห็นว่าการจัดการในภาคเอกชนมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จสูง ทั้งนี้ เพราะการจัดการของภาคเอกชนมีเป้าหมายที่ชัดเจน (Metcalf, 1989) มีความคล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และยึดผลงานเป็นที่ตั้ง (Pierr & Peter, 2000) ดังนั้น เพื่อให้้องค์การและการจัดการในภารกิจต่าง ๆ ของภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงแข่งขันได้ดีจึงนำเอารูปแบบการจัดการของภาคเอกชนมาใช้ หลังทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา (DeLeon & Denhardt, 2000) ประเทศต่างๆ ได้ยอมรับแนวคิด NPM มากยิ่งขึ้น และได้นำแนวคิดนี้มาทำการปฏิรูปประเทศของตน โดยนำรูปแบบการจัดการของภาคเอกชนมาเป็นต้นแบบ (Kamensky, 1996) เป็นการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้การบริหารภาครัฐเกิดประสิทธิภาพเช่นเดียวกับที่ภาคเอกชนที่สามารถบริหารงานจนประสบความสำเร็จมาแล้ว

แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีมาตรฐาน สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของงานได้ ใช้กลไกการตลาดเปิดโอกาสในการแข่งขันทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชนในการเข้าร่วมงานกันได้อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้ระบบราชการมีความสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการควรมีลักษณะ คือ รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีบทบาทมากขึ้น มีการบริหารจัดการภายในภาคราชการที่มีความรวดเร็ว คุณภาพสูง และมีประสิทธิภาพ มีการจัดองค์กรที่มีความกะทัดรัดคล่องตัวและปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือตามลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจ มารับราชการอย่างมืออาชีพ มีวัฒนธรรมองค์กรและมีบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (พัชรวาลัย ศุภะ, 2562)

ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่แม้จะมีนักวิชาการแสดงทัศนะไว้อย่างหลากหลาย แต่นักวิชาการรุ่นแรก ๆ ที่นำเสนอแนวคิดนี้ได้อย่างครอบคลุมที่สุดคือ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ โดยสรุปลักษณะสำคัญของ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ 10 ประการ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2551) ดังนี้

- 1) มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพ หรือไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ

2) ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร และกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อการกระบวนการปฏิบัติงานไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

3) ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4) โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5) ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ เพื่อให้องค์กรมีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับของภาครัฐ

6) เน้นการบริหารในภาครัฐเป็นรูปแบบเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน

7) บุคลากรของภาครัฐในเรื่องการทำให้สัญญาจ้างปรับให้เป็นระยะสั้น กำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8) นำรูปแบบการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนที่ประสบความสำเร็จมาประยุกต์ใช้ เช่น การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพเชิงรวม การจ่ายรางวัลค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน

9) มีการสร้างแรงจูงใจในองค์กร เช่น การจ่ายตอบแทนในรูปของตัวเงินมากขึ้นเพื่อเป็นรางวัลจูงใจในการทำงาน

10) พยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณที่คุ้มค่า

ผลกระทบการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G

การที่โลกได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย 5G ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย ภาครัฐเองก็ต้องเตรียมตัวรับมือกับผลกระทบที่ตามมาจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีนี้ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบในเชิงบวก หรือในเชิงลบ ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเพื่อเป็นการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคนี้ ภาครัฐต้องสร้างสรรค์ละใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย 5G อย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูลทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของภาครัฐ (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก, 2559) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารงานภาครัฐ นั่นก็คือ 1. การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การผลิตและการบริการ 2. การสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน 3. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล 4. ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559) เป้าหมายของรัฐบาลก็คือเป้าหมายการปฏิรูปกระบวนการทำงาน และการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้

ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่ โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนการทัศน์ของการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการ ให้บริการของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย 5G เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล และมีเป้าหมายการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย 5G เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียมคุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้นจากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรง ชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย 5G ซึ่งผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย เข้าสู่ระบบ 5G นั้นมีได้หลายประการทั้งผลกระทบในเชิงบวก และผลกระทบในเชิงลบ อาทิเช่น

ผลกระทบในเชิงบวก เช่น

1. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยจะมีขนาดและความเร็วเพิ่มมากขึ้นภาครัฐจะสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกแห่ง และจะมีการเชื่อมต่อข้อมูลปลายทางจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ข้อมูลพื้นฐานจากบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน หรือข้อมูลพื้นฐานด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการสาธารณสุข เป็นต้น ซึ่งจะเป็ข้อมูลพื้นฐานที่สามารถดึงไปใช้ได้ทันที ทำให้ภาครัฐสามารถดำเนินการบริหารงานภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น
2. มีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนมีเพิ่มมากขึ้นทำให้ทันต่อการใช้งานทำให้ประชาชน ได้รับบริหารอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการดำเนินการบริหารงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น
3. มีการใช้การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในภาครัฐเพิ่มมากขึ้นทำให้ผู้บริหารของภาครัฐได้ข้อมูลที่สำคัญและถูกต้องสามารถนำไปช่วยในการบริหารงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. จุดให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนจะเริ่มเปลี่ยนจากการใช้คนมาเป็ใช้เครื่องอัตโนมัติต่าง ๆ หรือจากโทรศัพท์มือถือประชาชนจะดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเครื่องด้วยตนเอง ซึ่งจะลดขั้นตอนและลดปัญหาต่าง ๆ ลงไปได้มาก
5. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย 5G ทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการภาครัฐรวมทั้งการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

ผลกระทบในเชิงลบ เช่น

1. การที่ภาครัฐมีการบริหารงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับ กฎหมาย หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องออกมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐเพื่อเป็นมาตรการควบคุมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐมิให้ปฏิบัติผิดวัตถุประสงค์หรือออกนอกนโยบายที่ภาครัฐกำหนด ทำให้ไม่อาจก้าวได้ทันภาคเอกชน หรือสนับสนุนงานภาคเอกชน และประชาชนได้ทันต่อความต้องการที่จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินการบริหารงานภาครัฐได้ในอนาคต

2. การใช้จ่ายภาครัฐหรืองบประมาณภาครัฐทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ทันเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างก้าวกระโดด ทั้งการจัดซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์เครือข่ายต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำให้การจัดทำงบประมาณเพื่อลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐเปลี่ยนไปในทิศทางที่เพิ่มมากขึ้น

3. เกิดแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นอย่างมากมายทั้งของภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะมีไว้ให้บริการประชาชนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับภาครัฐที่ได้รับความนิยมมากก็คือ แอปพลิเคชัน เป๋าตัง ซึ่งมีการรวมการให้บริการภาครัฐด้านการเงินไว้หลายรายการ ส่วนภาคเอกชนก็นิยมใช้ในแอปพลิเคชันของธนาคารต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามปัจจุบันก็มีแอปพลิเคชันของมิจฉาชีพเกิดขึ้นมากมายเช่นกัน มีการหลอกลวงทางออนไลน์ทำให้เกิดการสูญเสียขึ้นมากมายทั้งในเรื่องของทรัพย์สินและร่างกาย ดังนั้นการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง

4. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว บางครั้งอาจได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เชื่อถือข้อมูลในโลกออนไลน์ ทำให้เกิดข่าวลือได้ง่าย ทำให้ภาครัฐความคุมข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้องได้ยากมากขึ้น อาจส่งผลเสียที่กระทบต่อการบริหารงานภาครัฐได้

5. ประชาชนตรวจสอบการทำงานของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ทำให้ภาครัฐจะกระทำการใด ๆ ต้องคำนึงถึงความถูกต้อง และต้องอ้างอิงต่อกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันการร้องเรียนซึ่งจะเกิดขึ้นมาภายหลัง ทำให้การบริหารงานภาครัฐขาดความคล่องตัว อาจไม่ประสบผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร

แนวทางในการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G

การบริหารงานภาครัฐในยุคเทคโนโลยีแบบไร้สาย 5G นั้นภาครัฐต้องมีการปรับปรุงทั้งวิสัยทัศน์ กระบวนการบริหารงาน หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี 5G ดังนั้นการบริหารงานภาครัฐในยุคนี้ควรมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานให้เข้ากับเทคโนโลยีนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานภาครัฐต่อไปในอนาคต เช่น ดังนี้

1. ปรับปรุงกฎหมาย หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริหารงานภาครัฐให้ทันต่อเปลี่ยนแปลงเพื่อสนับสนุนงานภาคเอกชนได้อย่างทันท่วงที ทันต่อความต้องการของประชาชน มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

2. เพิ่มงบประมาณภาครัฐเพื่อสนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างจริงจังทั้งทางด้านอุปกรณ์และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. เพิ่มหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบความปลอดภัยในการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มอำนาจการตรวจสอบ และการลงโทษการกระทำผิดทางออนไลน์เพื่อป้องกันมิให้เกิดการสูญเสียทั้งทางทรัพย์สินและร่างกาย ที่เกิดขึ้นกับประชาชนซึ่งปัจจุบันนี้พบว่าเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น

4. การประชาสัมพันธ์การดำเนินของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องนำเชื่อถือจากภาครัฐโดยตรง ทำให้ประชาชนสามารถเข้าใจการทำงานของทางภาครัฐมากยิ่งขึ้น ป้องกันการเข้าใจผิดในการบริหารงานภาครัฐ ส่งผลให้ภาครัฐสามารถดำเนินงานได้ราบรื่นมากยิ่งขึ้น

5. การดำเนินงานใดๆของภาครัฐ ต้องคำนึงถึงความถูกต้อง และต้องอ้างอิงต่อกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันการร้องเรียนซึ่งจะเกิดขึ้นมาภายหลัง บุคลากรภาครัฐต้องไม่หวังหา

ผลประโยชน์ส่วนตัวในการปฏิบัติงาน เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น มีช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง โดยเฉพาะปัจจุบันมีช่องทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐอย่างแพร่หลาย

6. ปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของภาครัฐมีขนาดและความเร็วเพิ่มมากขึ้น บุคลากรภาครัฐสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกแห่ง สามารถทำงานได้ทุกสถานที่ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานได้เฉพาะที่สำนักงานเท่านั้น

7. ภาครัฐต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนและภาคเอกชนให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อภาครัฐจะได้เข้าใจความต้องการของประชาชนและภาคเอกชนได้มากขึ้น จะได้ปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

8. เพิ่มการใช้ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในหน่วยงานต่างๆของภาครัฐให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ภาครัฐได้ข้อมูลที่ถูกต้องและที่จำเป็นในการบริหารงานทำให้บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. การบริการของภาครัฐต่อประชาชนต้องเพิ่มเป็นระบบออนไลน์ ให้ได้มากที่สุด เพื่อลดภาระของประชาชนในการมาติดต่อกับภาครัฐโดยตรง

10. ปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การบริหารงานภาครัฐให้เน้นการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านต่าง ๆ ของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นด้าน เศรษฐกิจหรือสังคม ทำให้ประเทศสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า

1. การบริหารงานภาครัฐของไทยที่ผ่านมา เริ่มจากการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (Old Public Administration) หลักการบริหารภาครัฐในช่วงนี้ หลักการสำคัญคือสายการบังคับบัญชาและระบบราชการ ระบบราชการคือโครงสร้างแบบลำดับขั้นของการปกครอง เสาหลักของการบริหารภาครัฐในยุคนี้คือ ระบบราชการ ประเทศไทยได้พยายามปรับปรุงระบบบริหารราชการแผ่นดินมาแล้วอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินไทยให้มีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพสูง ได้มีการแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management- NPM) มาใช้แทนระบบราชการแบบดั้งเดิม แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีมาตรฐาน สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของงานได้ ใช้กลไกการตลาดเปิดโอกาสในการแข่งขันทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชนในการเข้าร่วมงานกันได้อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรชัย นาถาพลอย ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ระบบการบริหารราชการภาครัฐแบบดั้งเดิม อาจไม่เพียงพอต่อการจัดระบบการบริหารงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่ ความเข้าใจถึงองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพของระบบการบริหารภาครัฐ ในการตอบสนองต่อผลประโยชน์สาธารณะจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ ที่เป็นการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึง ถึงหลักความคุ้มค่า การให้

ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นหลัก

2. ผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐจากเทคโนโลยี 5G ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย เข้าสู่ระบบ 5G นั้นมีได้หลายประการทั้งผลกระทบในเชิงบวก และผลกระทบในเชิงลบ ผลกระทบในเชิงบวก เช่น 1) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยจะมีขนาดและความเร็วเพิ่มมากขึ้น ภาครัฐสามารถดำเนินการบริหารงานภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น 2) มีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนมีเพิ่มมากขึ้นทำให้ทันต่อการใช้งานทำให้ประชาชน 3) มีการใช้การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในภาครัฐทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญ ถูกต้องและรวดเร็ว มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ 4) จุดให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนเปลี่ยนมาเพื่อใช้เครื่องอัตโนมัติต่าง ๆ หรือจากโทรศัพท์มือถือซึ่งจะลดขั้นตอนและลดปัญหาต่าง ๆ ลงไปได้มาก 5) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ส่วนผลกระทบในเชิงลบ เช่น 1) กฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องออกมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐไม่สนับสนุนภาคเอกชนและประชาชนได้ทันต่อความต้องการ 2) การใช้จ่ายภาครัฐหรืองบประมาณภาครัฐทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องเพิ่มมากขึ้น 3) มีแอปพลิเคชันของมิจฉาชีพเกิดขึ้นมากมาย มีการหลอกลวงทางออนไลน์ทำให้เกิดการสูญเสียขึ้นทั้งในเรื่องของทรัพย์สินและร่างกายแก่ประชาชน 4) ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องได้ง่าย เชื่อถือข้อมูลในโลกออนไลน์ ทำให้เกิดข่าวลือได้ง่าย ภาครัฐควบคุมข้อมูลข่าวสารได้ยากมากขึ้น 5) ประชาชนตรวจสอบการทำงานของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น การบริหารงานภาครัฐขาดความคล่องตัว ไม่ประสบผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาชัย อธิพัฒน์วงศ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบที่สำคัญ เช่น 1) บุคลากรภาครัฐยังไม่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีดิจิทัลเท่าที่ควร 2) อุปกรณ์ของเทคโนโลยีที่มีอยู่ยังไม่มีความทันสมัยเท่าที่ควร 3) การจัดเตรียมและการเชื่อมต่อข้อมูลขนาดใหญ่ของหน่วยงานภาครัฐยังไม่สมบูรณ์ครบด้าน ทำให้การใช้ข้อมูลดังกล่าวยังไม่เกิดประโยชน์มากนัก 4) ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุม

3. แนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G ควรมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานภาครัฐเช่น ดังนี้ - ปรับปรุงกฎหมาย หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ให้ทันต่อความต้องการของประชาชนและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ - เพิ่มงบประมาณภาครัฐเพื่อสนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น - เพิ่มหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบความปลอดภัยในการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มอำนาจการตรวจสอบ และการลงโทษการกระทำผิดทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น - ประชาสัมพันธ์การดำเนินของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น - การดำเนินงานใดๆของภาครัฐ ต้องคำนึงถึงความถูกต้อง และต้องอ้างอิงต่อกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด - ปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของภาครัฐมีขนาดและความเร็วเพิ่มมากขึ้น บุคลากรภาครัฐสามารถทำงานได้ทุกสถานที่ - ภาครัฐต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนและภาคเอกชนให้เพิ่มมากขึ้น - เพิ่มการใช้ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในหน่วยงานต่างๆของภาครัฐให้เพิ่มมากขึ้น - การบริการของภาครัฐต่อประชาชนต้องเพิ่มเป็นระบบออนไลน์ ให้ได้มากที่สุด - ปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การบริหารงานภาครัฐให้เน้นการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิพัฒน์ จันทรรัตน์กุล ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของหน่วยงานภาครัฐต่อการใช้อีสื่อสังคมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานภาครัฐต่อการใช้อี

สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย 1) การประชาสัมพันธ์ เป็นช่องทางที่การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ 2) ใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้การปฏิบัติงานและการติดต่อราชการนั้นง่ายขึ้น (easier) รวดเร็วขึ้น (faster) และลดภาระค่าใช้จ่าย (cheaper) 3) ใช้ในการส่งเสริมภาพลักษณ์ การบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพราะทำให้ประชาชนได้รับบริการของรัฐเร็วขึ้น (4) การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน 5) การให้บริการประชาชน ทำได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินการ ลดค่าใช้จ่าย และภาระด้านเอกสาร 6) การช่วยเหลือ/สนับสนุน การประกอบอาชีพของประชาชน

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 แนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G

จากภาพแนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G มีผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบ ซึ่งภาครัฐก็ต้องปรับปรุงแนวทางการบริหารงานภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคการสื่อสารแบบไร้สาย 5G

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐควรกำหนดนโยบายการพัฒนากระบวนเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจังโดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลักของแผนยุทธศาสตร์ชาติ และดำเนินการปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง และให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ๆ
2. สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนากระบวนเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ส่งเสริมให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับภัยที่จะเกิดขึ้นจากการหลอกลวงในโลกออนไลน์
4. ควรนำเอาแนวคิดการจัดการของเอกชนมาปรับประยุกต์ใช้ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานกับภาคส่วนต่างๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน โดยมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ เป้าหมายเน้นประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี*. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://drive.google.com/file/d/0B11LkgVnaSG4TkVtY3o5LU90a0U/view>
- กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก. (2559). *นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559*. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <http://www.thaigov.go.th/index.php/governmentth1/item/99971-id99971.html/th/government-th1.html>
- ฉัตรชัย นาถาพลอย. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารศิลปศาสตรราชชมงคลสุวรรณภูมิ*, 2(2), 461-470.
- ธนาชัย ชีรพัฒน์วงศ์. (2561). ปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 8(1), 91-102.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. *การบริหารงานภาครัฐ*. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <http://www.wiki.kpi.ac.th/>
- พัชรพล ศุภะ. (2562). *นโยบายสาธารณะและการวางแผนเพื่อจัดการองค์กรภาครัฐ*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). *ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์ใน ประมวลสารระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 15*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2558). *ศัพท์น่ารู้ : รัฐบาลในรูปแบบต่าง ๆ*. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.ega.or.th/th/content/890/855/>
- DeLeon, Linda, and Denhardt, Robert B. (2000). The Political Theory of Reinvention. *Public Administration Review*, 59(2), 89-97.
- Dunleavy, Patrick. (1991). *Democracy, bureaucracy, and public choice*. Harvester Wheatsheaf.

- Kamensky, John. (1996). Role of the 'Reinventing Government' Movement in Federal Management Reform. *Public Administration Review*, 56(3), 247-256.
- Metcalfe, L. (1998, September 17-19). *Accountability and effectiveness: designing the rules of accounting game*. Paper presented for the European Institute for Advanced Studies in Management International Conference on Accounting for the New Public Management pp. 1-11.
- Pierre, Jon and Peters, B. Guy. (2000). *Governance, Politics and the State*. St Martin's Press.