



รัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่กับการบริหารงานในยุคดิจิทัล*

MODERN PUBLIC ADMINISTRATION AND MANAGEMENT IN THE DIGITAL AGE

พระปราโมทย์ พุทธธมโม (แซ่ลี)

Phrapramot Buddhahammo (Saelee)

นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

Corresponding Author E-mail: pramot00009@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ “รัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่กับการบริหารงานในยุคดิจิทัล” ด้วยในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้ทำให้รัฐประศาสนศาสตร์ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสของเทคโนโลยี เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เช่น การใช้บิ๊กดาต้า ปัญญาประดิษฐ์ และบล็อกเชน ช่วยให้ภาครัฐสามารถวางแผนและจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็มีความท้าทายที่ต้องเผชิญเช่นกัน อาทิ ความปลอดภัยของข้อมูลและการพัฒนาทักษะบุคลากร การบริหารงานในยุคดิจิทัลต้องการการปรับตัวอย่างรวดเร็วและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชน รัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่จึงต้องมีการพัฒนานโยบายและกระบวนการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ยังสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของรัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม ในอนาคตการบริหารงานภาครัฐจะยังคงต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการวางแผนที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในระบบการบริหารงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: รัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่; การบริหารงาน; ยุคดิจิทัล

Abstract

This academic article is a study of “Modern Public Administration and Management in the Digital Age”. Currently, the transition to the digital age has made public administration adapt to the current state of technology to provide fast and efficient public services. The use of digital technology in public administration, such as big data, artificial intelligence, and blockchain, helps the public sector plan and manage resources effectively. However, there are also challenges, such as data security and personnel skills development. Digital administration requires rapid adaptation and the use of digital technology to increase efficiency in public services. Modern public administration must therefore develop policies and processes that are consistent with digital transformation. In addition to increasing work efficiency, it also creates transparency and tangible public participation in public administration. In the future, public administration will continue to rely on cooperation

*Received August 28, 2025; Revised September 18, 2025; Accepted September 23, 2025





between the public and private sectors, as well as effective planning to create confidence and transparency in the administration system that sustainably responds to the needs of society.

Keywords: Modern Public Administration; Management; Digital Age

บทนำ

รัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่เป็นการปรับเปลี่ยนแนวคิดจากการบริหารแบบดั้งเดิมที่เน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ ไปสู่การบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวทางนี้ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการจัดการภาคเอกชน เช่น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เน้นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และการวัดผลการปฏิบัติงาน (Hood, 1991) นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาสู่ “การบริหารภาครัฐดิจิทัล” (Digital Governance) ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเพิ่มความรวดเร็วและความโปร่งใสในการให้บริการ (Dunleavy et al., 2006)

การบริหารงานในยุคดิจิทัลเผชิญปัญหาหลายประการ ประการแรกคือ ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล เนื่องจากไม่ใช่ทุกกลุ่มประชาชนที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรือมีทักษะในการใช้งานได้อย่างเท่าเทียม (Norris, 2001) ส่งผลให้บางกลุ่มถูกกีดกันจากการเข้าถึงบริการภาครัฐ ประการที่สองคือ ปัญหาความมั่นคงทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่สร้างความกังวลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน (Anderson & Moore, 2006) อีกทั้งยังมี อุปสรรคด้านวัฒนธรรมองค์กร เมื่อเจ้าหน้าที่รัฐบางส่วนขาดแรงจูงใจหรือความพร้อมในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ (Bekkers & Homburg, 2007) ดังนั้น รัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่จึงต้องผสมผสานการใช้เทคโนโลยีกับการสร้างสมดุลในสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร การป้องกันความเสี่ยงด้านไซเบอร์ และการลดช่องว่างดิจิทัล เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐสอดคล้องกับความท้าทายของศตวรรษที่ 21 อย่างแท้จริง

สำหรับประเทศไทยเอง รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ขึ้น โดยมุ่งหวังในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐ และการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงาน ให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562, 2562) ซึ่งสอดคล้องกันกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในยุคเศรษฐกิจและสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของรัฐบาลให้ตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชน และภาคธุรกิจที่เปลี่ยนไป โดยรัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ขึ้น เพื่อเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการบริหารงานของภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัลและสามารถยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและเปิดเผยมากขึ้น โดยทางสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หรือ สพร. จึงจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 ขึ้นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติฯ และให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ อันจะทำให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นไปตามเป้าหมายของประเทศที่วางไว้ โดยแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่ 1. เพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสาธารณะของรัฐที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ สามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการและเป็นที่ยอมรับของประชาชน 2. เพื่อเป็นแนวทางสนับสนุนให้





หน่วยงานภาครัฐนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการยกระดับการบริหารจัดการและการดำเนินงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว มีการบูรณาการแบบไร้รอยต่อ เปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน 3. เพื่อเป็นกรอบทิศทางให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และสร้างความต่อเนื่องในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2566)

ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและดิจิทัลได้สร้างผลกระทบที่สำคัญต่อการบริหารจัดการของรัฐบาลและองค์กรภาครัฐ ท่ามกลางโลกที่เชื่อมต่อกันมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลเป็นทั้งความท้าทายและโอกาสสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) ซึ่งเป็นศาสตร์ว่าด้วยการบริหารงานรัฐ รัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่จึงต้องพัฒนาระบบการและนโยบายเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ บทความนี้จะมุ่งเน้นถึงความสำคัญของรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดิจิทัล และการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต่อการบริหารงานภาครัฐ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นบทความเกี่ยวกับ “รัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่กับการบริหารงานในยุคดิจิทัล” จะเป็นการนำเสนอข้อมูลให้เห็นถึงความสำคัญงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์กับยุคดิจิทัลว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ทั้งนี้บทความฉบับนี้อาจมีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูลที่ไม่ครอบคลุมทุกด้าน แต่หวังว่าบทความนี้จะเป็ประโยชน์อันเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยและการพัฒนาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ได้ในอนาคตต่อไป

แนวคิดหลักของรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดิจิทัล

รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) คือ สาขาวิชาที่มุ่งเน้นการศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐและองค์กรสาธารณะ มีจุดมุ่งหมายในการให้บริการสาธารณะ การวางแผน นโยบาย การปกครอง และการจัดการทรัพยากร เพื่อบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Denhardt & Denhardt, 2015) เมื่อสังคมเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ต ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และบิ๊กดาต้า (Big Data) ได้ส่งผลให้รัฐประศาสนศาสตร์ต้องพัฒนาวิธีการในการบริหารและให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ ๆ เช่น การพัฒนาระบบบริการออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อและเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวกมากขึ้น โดยมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย และสร้างความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของรัฐ (Janssen & Estevez, 2013) โดยหลักของรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดิจิทัล อาจจะประกอบด้วย 4 ประการดังนี้

1. การใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ

ข้อมูลกลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ องค์กรสามารถใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม วางแผน และตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น รัฐบาลสหรัฐอเมริกาและยุโรปได้พัฒนาระบบเปิดข้อมูลสาธารณะ (Open Data) ที่ช่วยให้ภาคเอกชนและประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลของรัฐได้อย่างอิสระ (Janssen & van den Hoven, 2015) ซึ่งสอดคล้องกันกับการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลัก (KPI) ของบริษัทและแปลงข้อมูลดังกล่าวให้เป็นข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ กระบวนการนี้ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของกลยุทธ์ทางธุรกิจสมัยใหม่ ในบทความนี้ เราจะพูดถึงประโยชน์ของการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลและให้คำแนะนำเพื่อให้คุณสามารถตัดสินใจอย่างรอบรู้ในที่ทำงาน (Asana, 2025)





2. การมีส่วนร่วมของประชาชน

เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของรัฐได้โดยตรง เช่น การลงคะแนนออนไลน์ การให้ข้อเสนอแนะผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการจัดประชุมทางออนไลน์เพื่อให้ความคิดเห็นของประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดนโยบาย (Bonsón et al., 2012) นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลยังมีผลกระทบอย่างมากต่อการมีส่วนร่วมของเยาวชนในการเมือง คนรุ่นใหม่มีแนวโน้มที่จะใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อมีส่วนร่วมในการอภิปรายทางการเมือง แบ่งปันข้อมูล และเข้าร่วมในการเคลื่อนไหวทางออนไลน์ (H. Sözen, 2022) สิ่งนี้อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในลักษณะของการมีส่วนร่วมทางการเมืองในอนาคต ในขณะเดียวกัน การเชื่อมต่อทั่วโลกที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดและกลยุทธ์ทางการเมืองข้ามพรมแดน (Muhammad et al., 2023) สิ่งนี้สามารถนำไปสู่การเกิดขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมและการเมืองในระดับโลก

3. การใช้ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีอัตโนมัติ

AI และระบบอัตโนมัติถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น ระบบการประมวลผลข้อมูลอัตโนมัติที่ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ อีกทั้งยังช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานได้อย่างมาก (Lindgren & Van Veenstra, 2018) ระบบ AI ทำงานโดยการรับข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลเพื่อให้ได้ผลตอบกลับมา ไม่ว่าจะเป็นการใช้คำพูด ข้อความ หรือการกระทำต่าง ๆ ผลที่ตอบกลับมาก็อยู่ที่ว่าเราต้องการให้ตอบกลับมาเป็นแบบไหน และเอาผลลัพธ์นั้นมาใช้ประโยชน์ให้ตรงกับจุดประสงค์ของเรา อีกทั้งยังสามารถใช้รูปแบบการทำงานนี้เพื่อคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นต่อในอนาคตได้ เช่น แชทบอทที่ตอบข้อความอัตโนมัติได้เหมือนกับคน หรือความสามารถในการจดจำภาพ ซึ่งการทำงานของระบบทั้งหมดนั้นต้องถูกเขียนโปรแกรมขึ้นมา โดยการเขียนโปรแกรมของ AI นั้นจะเน้นไปที่ทักษะการรับรู้ต่าง ๆ (DIA, 2024)

4. การจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลได้นำไปสู่ความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่ต้องการการป้องกันอย่างเข้มงวด ภาครัฐต้องมีการพัฒนาแนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของประชาชนเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลและการโจมตีทางไซเบอร์ (Bannister & Connolly, 2014) นอกจากนี้ การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ คือแนวปฏิบัติในการปกป้องคอมพิวเตอร์ เครือข่าย ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน ระบบที่สำคัญ และข้อมูล จากภัยคุกคามทางดิจิทัลที่อาจเกิดขึ้นได้ องค์กรมีหน้าที่รับผิดชอบในการรักษาความปลอดภัยข้อมูล เพื่อรักษาความไว้วางใจของลูกค้าและเป็นไปตามกฎระเบียบ พวกเขาใช้มาตรการและเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อปกป้องข้อมูลที่ละเอียดอ่อนไม่ให้ถูกเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ตลอดจนป้องกันการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจที่เป็นผลจากกิจกรรมในเครือข่ายที่ไม่พึงประสงค์ องค์กรต่าง ๆ ปรับใช้การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยการปรับปรุงการป้องกันทางดิจิทัลระหว่างบุคคล กระบวนการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ (Aws, 2024)

การเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล

การบริหารงานในยุคดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงแค่การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการทำงาน แต่ยังหมายถึงการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการบริหารที่เน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ตัวอย่างเช่น การใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ข้อมูลของประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้สะดวกมากขึ้น รวมถึงการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) ในการจัดการข้อมูลและเอกสารราชการเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและความโปร่งใสของข้อมูล ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างโปร่งใส (Osborne, 2006)





การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ยังช่วยให้ภาครัฐสามารถจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากเพื่อทำการคาดการณ์และวางแผนการจัดสรรทรัพยากรได้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การใช้ข้อมูลด้านสาธารณสุขเพื่อคาดการณ์การระบาดของโรคและวางแผนการกระจายวัคซีน หรือการใช้บิ๊กดาต้าในการจัดการระบบจราจร และพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Meijer & Thaens, 2010)

นอกจากนี้ ประเด็นด้านข้อมูลที่สำคัญต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลประกอบด้วย 1. ด้านการได้มาของข้อมูล มีการจัดเก็บข้อมูล เชื่อมโยงข้อมูล และใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลมากขึ้น 2. ด้านการจัดการข้อมูล มีการอัปเดตข้อมูลแบบเรียลไทม์ และรายวัน มีการทำ Data Cleansing ก่อนจัดเก็บข้อมูลมีการปรับใช้ Data Warehouse และ Data Lake เพิ่มขึ้น แต่ในอัตราส่วนที่ลด 3. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ยังเน้นการวิเคราะห์แบบ Descriptive Analysis เป็นหลัก ซึ่งถือว่าเป็นเพียงขั้นพื้นฐาน 4. ด้านการเชื่อมต่อข้อมูล การจัดทำแพลตฟอร์มเพื่อให้หน่วยงานอื่นสามารถเข้าใช้มากขึ้น 5. ด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูล มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข้อเสนอแนะมาปรับปรุงบริการ แต่สัดส่วนการนำข้อมูลเปิดไปใช้ประโยชน์โดยหน่วยงานภายนอก และการพัฒนาต่อยอดบริการยังไม่มีนัยสำคัญ 6. ด้านธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลข้อมูล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2566)

ผลกระทบต่อการบริหารตามแนวรัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่ในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลกระทบโดยตรงต่อการบริหารภาครัฐที่ดำเนินไปตามแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่ ซึ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อประชาชน (Hood, 1991) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ทำให้ภาครัฐสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของสังคม (Dunleavy et al., 2006) เช่น การพัฒนาระบบ e-Government และแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้รวดเร็วมากขึ้น

ผลกระทบในเชิงท้าทายก็มีจำนวนมาก ประการแรกคือ การบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลทำให้รัฐต้องเผชิญภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ซับซ้อนขึ้น (Anderson & Moore, 2006) ประการที่สองคือ ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ที่ยังคงเป็นปัญหาสำคัญ ประชาชนบางกลุ่มยังขาดการเข้าถึงเทคโนโลยีหรือทักษะดิจิทัล ส่งผลให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการใช้บริการสาธารณะ (Norris, 2001) ประการที่สามคือ วัฒนธรรมองค์กรและการปรับตัวของบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รัฐบางส่วนอาจต้านทานการเปลี่ยนแปลงและยังคงยึดติดกับระบบราชการแบบเดิม (Bekkers & Homburg, 2007) ซึ่งทำให้การนำแนวคิดการบริหารดิจิทัลไปใช้จริงไม่ราบรื่น

ดังนั้น รัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่ในยุคดิจิทัลจึงไม่เพียงแต่ต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหาร แต่ยังต้องสร้างระบบที่ปลอดภัย พัฒนาทักษะดิจิทัลให้บุคลากร และลดช่องว่างระหว่างกลุ่มประชาชน เพื่อให้การบริหารภาครัฐสามารถตอบสนองต่อสังคมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วได้อย่างยั่งยืน

ความท้าทายของการบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลยังคงมาพร้อมกับความท้าทายหลายประการ เช่น ความปลอดภัยทางไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของประชาชน ภาครัฐจำเป็นต้องมีมาตรการในการจัดการความเสี่ยงเหล่านี้เพื่อป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลสำคัญของประชาชนรั่วไหลออกไปสู่สาธารณะ (Bannister & Connolly, 2014) อีกทั้งยังต้องพัฒนากฎหมายและ





ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการเข้าถึงข้อมูลและการปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของประชาชน

ในขณะที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงการบริหารงานของรัฐ แต่ก็ยังมีความท้าทายที่องค์กรภาครัฐต้องเผชิญ ได้แก่ 1. การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัล บุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีและความรู้ด้านดิจิทัลเพื่อสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างเต็มที่ การพัฒนาทักษะเหล่านี้ยังคงเป็นเรื่องท้าทายสำหรับหลาย ๆ ประเทศ 2. ความต้านทานการเปลี่ยนแปลง ความต้านทานการเปลี่ยนแปลงเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภาครัฐ องค์กรภาครัฐบางแห่งอาจยังมีระบบการทำงานแบบดั้งเดิมที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

นอกจากนี้ การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัลยังจำเป็นต้องคำนึงถึงปัญหาการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างองค์กรและการพัฒนาทักษะของบุคลากรในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รัฐต้องลงทุนในกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ให้กับข้าราชการและพนักงานภาครัฐ (Klievink et al., 2016)

แนวทางในการบริหารงานในยุคดิจิทัลตามแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่

การบริหารงานในยุคดิจิทัลตามแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่จำเป็นต้องผสมผสานระหว่างหลักการบริหารเชิงประสิทธิภาพกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการสาธารณะ โดยแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่ (New Public Management: NPM) เน้นการบริหารเชิงผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการสร้างความโปร่งใส (Hood, 1991) ซึ่งเมื่อประยุกต์เข้ากับยุคดิจิทัลจะต้องพัฒนาเครื่องมือและกระบวนการที่ช่วยให้การตัดสินใจและการบริการมีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว (Dunleavy et al., 2006)

แนวทางสำคัญประการแรกคือ การพัฒนาระบบ e-Government และการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่เอื้อต่อความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา (Bekkers & Homburg, 2007) ประการที่สองคือ การสร้างความมั่นคงทางไซเบอร์และระบบคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจต่อการใช้บริการออนไลน์ (Anderson & Moore, 2006) ประการที่สามคือ การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้ยืดหยุ่นและพร้อมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ (Norris, 2001)

นอกจากนี้ รัฐควรส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและแนวทางการบริหารแบบมีส่วนร่วมในรัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่ แนวทางเหล่านี้จะช่วยให้ภาครัฐสามารถปรับตัวและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืนในสังคมดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว

สรุป

รัฐประศาสนศาสตร์เป็นศาสตร์ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สาธารณะ เมื่อสังคมเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ปัญญาประดิษฐ์ และบิ๊กดาต้า ได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของภาครัฐอย่างสิ้นเชิง เป้าหมายสำคัญคือการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ลดต้นทุน และสร้างความโปร่งใสในการทำงาน

แนวคิดหลักของรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดิจิทัลสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่





1. การใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ รัฐสามารถนำข้อมูลจำนวนมหาศาลมาใช้วิเคราะห์วางแผน และตัดสินใจอย่างแม่นยำ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อให้ประชาชนและภาคส่วนอื่นนำไปใช้ประโยชน์ต่อ ยอดได้

2. การมีส่วนร่วมของประชาชน เทคโนโลยีช่วยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทโดยตรงในกระบวนการตัดสินใจและกำหนดนโยบาย ผ่านการลงคะแนนออนไลน์ การแสดงความคิดเห็นในแพลตฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงการเคลื่อนไหวทางสังคมและการเมืองในโลกดิจิทัล

3. การประยุกต์ใช้ AI และระบบอัตโนมัติ ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความเร็วและความแม่นยำ เช่น แอปพลิเคชัน ระบบคาดการณ์แนวโน้ม หรือการจัดสรรทรัพยากรล่วงหน้า

4. การจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากการให้บริการผ่านดิจิทัลเสี่ยงต่อการโจมตีและการรั่วไหลของข้อมูล จึงต้องพัฒนามาตรการและระบบป้องกันที่เข้มแข็ง

การบริหารงานในยุคดิจิทัลไม่ใช่เพียงการใช้เทคโนโลยี แต่ยังรวมถึงการปรับเปลี่ยนวิธีคิด เช่น การนำบล็อกเชนมาช่วยจัดการเอกสารราชการเพื่อเพิ่มความโปร่งใส หรือการใช้บิ๊กดาต้าในด้านสาธารณสุขและการคมนาคมเพื่อวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบจัดเก็บ วิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้การทำงานของรัฐบาลเป็นระบบและตอบสนองได้ทันสถานการณ์

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดิจิทัลมีทั้งด้านบวกและด้านท้าทาย ในด้านบวก เทคโนโลยีช่วยให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ขณะที่ด้านท้าทาย ได้แก่ ความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์ ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรที่ยังยึดติดกับระบบดั้งเดิม นอกจากนี้ ความท้าทายสำคัญยังรวมถึงการขาดบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลและความจำเป็นในการพัฒนาโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัย ภาครัฐจึงต้องลงทุนในการฝึกอบรมบุคลากรและปรับวัฒนธรรมองค์กรเพื่อพร้อมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ

แนวทางการบริหารที่เหมาะสมในยุคดิจิทัลตามแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่ ได้แก่ การพัฒนาระบบ e-Government และบริการดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย การสร้างระบบป้องกันข้อมูลที่เข้มแข็ง การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร และการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง แนวทางเหล่านี้จะช่วยให้รัฐบาลสามารถตอบสนองต่อสังคมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว และสร้างการบริหารที่ยั่งยืนและโปร่งใสในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. (2562, 22 พฤษภาคม) ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก. หน้า 22.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2566). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.).
- Anderson, R., & Moore, T. (2006). The economics of information security. *Science*, 314(5799), 610–613.
- Asana. (2025). การตัดสินใจโดยอิงตามข้อมูล: คำแนะนำที่ละเอียดถี่ถ้วน. สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://asana.com/resources/data-driven-decision-making>.
- Aws. (2024). การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์คืออะไร. 1 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://aws.amazon.com/th/what-is/cybersecurity/>





- Bannister, F. & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128.
- Bekkers, V. & Homburg, V. (2007). The myths of e-government: Looking beyond the assumptions of a new and better government. *The Information Society*, 23(5), 373–382.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- DIA. (2024). ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คืออะไร หลักการทำงาน และการใช้ในอุตสาหกรรม. 1 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://www.dia.co.th/articles/what-is-artificial-intelligence/>.
- Dunleavy, P. et al., (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- Hood, C. (1991). Public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Janssen, M. & Estevez, E. (2013). Lean government and platform-based governance - Doing more with less. *Government Information Quarterly*, 30(Supplement 1), S1-S8.
- Klievink, B. et al., (2016). The collaborative realization of public values and business goals: Governance and coordination challenges in public-private partnerships. *Government Information Quarterly*, 33(1), 67–79.
- Lindgren, I. & Van Veenstra, A.F. (2018). Digital Government Transformation: A Case Illustrating Public E-Service Development as Part of Public Sector Reform. *Information Polity*, 23(3), 343-353.
- Meijer, A., & Thaens, M. (2010). Alignment 2.0: Strategic use of new internet technologies in government. *Government Information Quarterly*, 27(2), 113–121.
- Muhammad, F., & Budiana. (2023). Political culture and society's political orientation in the digital age. *Journal of Media Studies*, 3(01), 108-115.
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge University Press.
- Osborne, D. (2006). The New Public Governance. *Public Management Review*, 8(3), 377-387.
- Sözen, H. (2022). An overview of the political dimensions of e-participation activities in the digital age. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 151-170.

