

Lessons Learned from Singapore's Transformation Toward Digital Government

Chatcharin Thongmomram

Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration, Thailand

Abstract

Information technology has become increasingly integral to government operations, driving public sector reforms aimed at improving efficiency and enhancing responsiveness to citizens in the digital era. This transformation is commonly described as the emergence of digital government. This article pursues two objectives: (1) to examine Singapore's approach to public sector reform toward digital government, and (2) to identify lessons from Singapore's successful digital transformation. Employing a qualitative research design, the study relies on documentary analysis and literature review. The findings indicate that Singapore's transformation was guided by three key frameworks: the Digital Economy Framework, the Digital Government Framework, and the Digital Society Framework. These initiatives have contributed to notable success and offer valuable insights for other countries, particularly Thailand, as they pursue comparable reform efforts.

Keywords

new public management, digital government, economic digital, social digital

CORRESPONDING AUTHOR

Chatcharin Thongmomram, Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration, Bangkok, 10240, Thailand. Email: chatcharin.thon@stu.nida.ac.th
© College of Local Administration, Khon Kaen University. All rights reserved.

ถอดบทเรียนความสำเร็จจากการปฏิรูป ภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลของประเทศสิงคโปร์

ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทคัดย่อ

เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามาแพร่หลายในการดำเนินงานของภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องปฏิรูปกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล กระบวนการปฏิรูปดังกล่าวเรียกได้ว่าเป็นยุคของรัฐบาลดิจิทัล บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการปฏิรูปภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลของประเทศสิงคโปร์ และ 2) ถอดบทเรียนความสำเร็จในการปฏิรูปภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลของประเทศสิงคโปร์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาและวิเคราะห์จากเอกสาร ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จจากการปฏิรูปภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศสิงคโปร์ดำเนินการผ่านกรอบเศรษฐกิจดิจิทัล กรอบรัฐบาลดิจิทัล และกรอบสังคมดิจิทัล ซึ่งประสบความสำเร็จอย่างโดดเด่นและสามารถนำมาเป็นบทเรียนสำคัญให้กับประเทศอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประเทศไทยที่กำลังดำเนินการปฏิรูปในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ

แนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่, รัฐบาลดิจิทัล, เศรษฐกิจดิจิทัล, สังคมดิจิทัล

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศได้แพร่กระจายเข้าสู่การดำเนินงานของภาครัฐอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาสาธารณะและการให้บริการของภาครัฐมีความเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Gil-Garcia, Dawes & Pardo, 2018) ในช่วงสองถึงสามทศวรรษที่ผ่านมา นโยบายการปฏิรูปภาครัฐเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้รับอิทธิพลจากแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) (De Vries & Nemec, 2013)

แนวคิด NPM เป็นกรอบการบริหารจัดการที่ภาครัฐนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการให้มีความทันสมัย โดยมีหลักการสำคัญคือการมุ่งเน้นการลดขนาดองค์กรให้มีความคล่องตัวเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการบริหาร นอกจากนี้ องค์กรต้องสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงาน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน และยึดประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นเป้าหมายหลัก รวมถึงการมุ่งเน้นการบริหารงานที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ หลักการดังกล่าวสอดคล้องกับการจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัลที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีแนวทางการกระจายอำนาจและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วน โดยมีโครงสร้างองค์กรและกลไกในการให้บริการที่หลากหลายและเป็นอิสระมากขึ้น รวมทั้งมี

การนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนมาใช้ในภาครัฐ เพื่อให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Pathranarakul, 2020)

อย่างไรก็ตาม ก่อนหน้านี้หน่วยงานภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐได้สะดวกขึ้นผ่านเว็บไซต์ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นยุคของ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)” แต่รูปแบบดังกล่าวยังไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องทบทวนรูปแบบการให้บริการต่อประชาชนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยแทนที่ด้วย “รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)” (Thongsuk, 2019) ดังนั้น แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลจึงมีความเชื่อมโยงกับปรัชญาการจัดการเพื่อมุ่งเน้นสู่ผลลัพธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประชาชนมีความคาดหวังสูงเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐจึงต้องเผชิญความท้าทายในการให้บริการสาธารณะที่ดีแก่ประชาชน แต่ด้วยงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงจำเป็นต้องร่วมมือกันให้บริการประชาชนโดยทุกหน่วยงานรับผิดชอบต่อการกิจของตนเองอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ทั้งนี้ ประเทศสิงคโปร์ได้ชื่อว่าเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ และเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารข้อมูลระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และพลเมืองผ่านการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และอินเทอร์เน็ต การสร้างเมืองอัจฉริยะจำเป็นต้องใช้ข้อมูลพื้นฐานจำนวนมาก ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถูกจัดเก็บในรูปแบบข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ดังนั้น การกำกับดูแลดิจิทัลของเมืองอัจฉริยะจึงจำเป็นต้องมีการบูรณาการของทรัพยากรข้อมูลด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการปฏิรูปภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลของประเทศสิงคโปร์ และ 2) ถอดบทเรียนความสำเร็จในการปฏิรูปภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลของประเทศสิงคโปร์

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

ปัจจุบันการดำเนินงานทุกภาคส่วนของรัฐพบว่าการนำเครื่องมือ แอปพลิเคชัน และเทคโนโลยีอุบัติใหม่ (Emergent Technologies) มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ ข้าราชการ และผู้นำทางเมือง เทคโนโลยีเหล่านี้ ได้แก่ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Applications) ข้อมูลเปิดที่ทุกคนสามารถนำไปใช้ได้โดยอิสระ (Open Data) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เครือข่ายองค์กร (Organizational Networks) และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) ซึ่งถูกฝังอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานของภาครัฐที่เรียกว่า “รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government: DG)”

รัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่ขยายขอบเขตตั้งแต่การให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อการบริหารภาครัฐไปจนถึงแนวคิดที่ว่าข้อมูลและเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการและการกำกับดูแล ทฤษฎีการกำกับดูแลดิจิทัล (Digital Governance) เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1990 ด้วยการวางแนวปฏิบัติด้านเทคโนโลยีที่เป็นเอกลักษณ์ ทำให้กลายเป็นแนวคิดการกำกับดูแลรูปแบบใหม่ของภาครัฐในช่วงของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การกำกับดูแลดิจิทัลกลายเป็นประเด็นสำคัญในด้านของธรรมาภิบาล (Lei & Yuwei, 2019)

ในปี ค.ศ. 2014 องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organization for Economic Cooperation and Development: OECD) ได้เสนอกกลยุทธ์รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Strategies) เป็นครั้งแรก โดยให้นิยามว่า การที่รัฐบาลนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานของภาครัฐให้ทันสมัย เพื่อสร้างคุณค่าสาธารณะสู่ประชาชน โดยใช้ระบบนิเวศของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Ecosystem) ซึ่งต้องพึ่งพาทุกภาคส่วน ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ (NGOs) องค์กรภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และบุคคลทั่วไป ที่ให้การสนับสนุนการผลิตและการเข้าถึงข้อมูล (Data) การสนับสนุนด้านการบริการ (Service) และเนื้อหาต่าง ๆ (Content) ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล (Mhuentoei, 2020)

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐบาลโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัล เพื่อสร้างบริการของรัฐบาลในรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. การบูรณาการ (Reintegration) คือ การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ
2. การมุ่งเน้นความต้องการแบบองค์รวม (Needs-based Holism) คือ การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง
3. กระบวนการแปลงข้อมูลไปสู่รูปแบบดิจิทัล (Digitalization) คือ การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม (Pathranarakul, 2020)

รัฐบาลดิจิทัลจึงเป็นปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำรูปแบบใหม่ กระบวนการตัดสินใจแบบใหม่ วิธีการจัดระเบียบและการให้บริการที่แตกต่างกัน และแนวคิดใหม่เกี่ยวกับความเป็นพลเมือง มุมมองเกี่ยวกับรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับคำจำกัดความของ e-Governance ของ UNESCO ที่กำหนดว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICTs) ของภาครัฐมีจุดประสงค์เพื่อปรับปรุงการให้ข้อมูลและการให้บริการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพลเมืองในกระบวนการตัดสินใจ และทำให้รัฐบาลมีความรับผิดชอบมากขึ้น โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ (UNESCO, 2011)

พัฒนาการทฤษฎีการกำกับดูแลดิจิทัล

นักวิชาการได้จำแนกพัฒนาการของการกำกับดูแลดิจิทัลออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่หนึ่ง: ระยะเริ่มต้นของการกำกับดูแลดิจิทัล (ก่อนปี ค.ศ. 2005)

นักวิชาการส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การวิจัยเกี่ยวกับประชาธิปไตยของสังคมเครือข่าย (Network Social Democracy) ระบบองค์การ (Organization System) และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ในด้านของประชาธิปไตยของสังคมเครือข่าย การให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระของช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ประชาธิปไตยออนไลน์เป็นไปอย่างราบรื่นภายใต้แนวทางของการกำกับดูแลดิจิทัล จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างความร่วมมือและกิจกรรมด้านกฎหมายดิจิทัล (Fang, 2002; Roy, 2001)

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างระบบองค์การ (Organization System) และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มีความสัมพันธ์กันในเรื่องการกำกับดูแลข้ามภาคส่วน บทบาทของวัฒนธรรมองค์การ และบุคลากรในองค์การ (Dunleavy et al., 2006)

ระยะที่สอง: การเน้นวิจัยแบบองค์รวมตามความต้องการและการวิจัยการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (ปี ค.ศ. 2006-2010)

เป็นช่วงของการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีการประมวลผลข้อมูลที่เกิดขึ้นใหม่อย่าง ต่อเนื่อง เช่น ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาบริการสาธารณะที่ทำงานร่วมกันในยุคดิจิทัล และเพิ่ม “กล่องเครื่องมือ (Toolbox)” ของระบบการจัดการภาครัฐต่อไป (McCann, 2017)

มีการพยายามใช้ทฤษฎีการกำกับดูแลดิจิทัลเพื่อสร้างธรรมาภิบาลของรัฐบาล โดย Meijer et al. (2016) และ Lim et al. (2018) เชื่อว่าการกำกับดูแลดิจิทัล (Digital Governance) หมายถึง การทำงานร่วมกันของเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐและภาคประชาสังคม สังคม เศรษฐกิจ และการดำเนินงานของรัฐบาล ภายในรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและกระบวนการบริหาร การลดความซับซ้อนในการจัดบริการสาธารณะ และการปรับปรุงระดับของรูปแบบการปกครองที่เป็นประชาธิปไตย

ระยะที่สาม: การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพลเมืองกับมุมมองหลายมิติ

เป็นระยะที่เน้นมุมมองเมืองอัจฉริยะและอธิบายแนวทางที่สำคัญของการกำกับดูแลดิจิทัลสู่การปฏิบัติ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการกำกับดูแลดิจิทัลเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของเมืองอัจฉริยะ เป็นก้าวที่สำคัญของธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐ การกำกับดูแลดิจิทัลช่วยให้ผู้บริหารภาครัฐตัดสินใจได้ดีขึ้นจากกิจกรรมประชาธิปไตย กระบวนการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมของพลเมือง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของเมือง (Ruhlandt, 2018)

รูปแบบการกำกับดูแลรัฐบาลดิจิทัล

วิวัฒนาการของมิติการบริการไปสู่รัฐบาลดิจิทัลสะท้อนให้เห็นถึงรากฐานดั้งเดิมของการกำกับดูแลภาครัฐ คือ ชุดขององค์การ เทคโนโลยี และวัฒนธรรมภายในภาครัฐที่เกิดจากการปฏิรูปรัฐบาลดิจิทัล

ในหลายมิติในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม กระแสเหล่านี้สามารถสรุปได้ว่าเป็นความตึงเครียดระหว่างการเคลื่อนย้ายและโครงสร้าง การอ้างอิงหลังสุดถึงกระบวนการตัดสินใจระดับชั้นและระบบราชการเป็นศูนย์กลางที่สนับสนุนการบริหารราชการแบบดั้งเดิม (Traditional Public Administration) (Roy, 2013)

Stoker (2006) ได้นำเสนอรูปแบบการกำกับดูแลภาครัฐ 3 รูปแบบ ได้แก่ การบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (Traditional Public Administration: TPA) การจัดการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Management: NPM) และการจัดการคุณค่าสาธารณะ (Public Value Management: PVM) รูปแบบทั้งสามเป็นหัวใจสำคัญของความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูปบริการของรัฐบาลดิจิทัล (Dutil et al., 2010; Roy, 2013)

การบริหารราชการแบบดั้งเดิม

การกำกับดูแลภาครัฐแบบนี้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างลำดับชั้นและการแบ่งอำนาจที่ชัดเจนระหว่างฝ่ายการเมืองและข้าราชการ ภายในสภาพแวดล้อมเช่นนี้ ประชาชนจะมีส่วนร่วมในการปกครองผ่านกลไกการเลือกตั้งของระบอบประชาธิปไตยที่เป็นตัวแทน ซึ่งทำให้ฝ่ายการเมืองที่มาจากการเลือกตั้งสามารถทำหน้าที่ได้ พลเมืองมีส่วนร่วมโดยตรงเพียงเล็กน้อย เนื่องจากการกำหนดผลประโยชน์สาธารณะของรัฐบาลส่วนใหญ่ทำในลักษณะรวมศูนย์ภายในขอบเขตของฝ่ายบริหารซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายนิติบัญญัติ (Roy, 2008; Aucoin, Jarvis & Turnbull, 2011)

การควบคุมเป็นมาตรการของการดำเนินการตามอำนาจและอำนาจรูปแบบนี้ (Stoker, 2006) ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการ ภาครัฐเป็นผู้ให้บริการที่ผูกขาด โดยมีมาตรฐานและกฎเกณฑ์ที่กำหนดโดยการกำกับดูแลของระบบราชการในลักษณะที่ให้ความสำคัญกับผู้จัดการสาธารณะเพียงเล็กน้อยหรือไม่เลยในการพิจารณาถึงลักษณะเฉพาะของผู้รับบริการ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่

การกำกับดูแลภาครัฐแบบนี้เป็นรูปแบบที่เน้นการแข่งขันเป็นเครื่องมือในการลดการควบคุมที่มากเกินไป ซึ่งมักจะนำไปสู่การขยายตัวของระบบราชการและหยุดยั้งนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น ภายในรูปแบบของการกระจายอำนาจของการจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นที่ต้องการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อ "ลูกค้า" มุ่งที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวัดประสิทธิภาพของต้นทุน และการจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) ไปยังอุตสาหกรรมในด้านต่าง ๆ รวมถึงการปฏิรูปที่ออกแบบมาเพื่อปลูกฝังจริยธรรมทางธุรกิจในการทำงานของรัฐ (Roy, 2013; Nam, 2014; Rose, Persson & Heeager, 2015)

ในด้านของการส่งมอบบริการ ประชาชนจะถูกมองผ่านปริซึมของลูกค้า ด้วยเหตุนี้ หลักการตลาดเช่นการตอบสนองและความสะดวกจึงบ่งบอกถึงเสรีภาพและความเป็นอิสระต่อผู้บริหารภาครัฐ เพื่อให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่วัดโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพมากกว่ากระบวนการ

การจัดการคุณค่าสาธารณะ

จากการสร้างคุณค่าในภาคเอกชนและคุณค่าสาธารณะที่ไม่มีผลกำไร รัฐบาลจำเป็นต้องสร้างคุณค่าสาธารณะโดยต้องได้รับการประเมินผ่านกระบวนการประชาธิปไตยและการสนทนาระหว่างประชาชน นักการเมือง และผู้บริหารเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่จะจัดให้ โดยความสามารถของผู้บริหาร

ภาครัฐในการเจรจาระหว่างประชาชนและนักการเมืองเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสม และสร้างสรรค์กำลังเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมการจัดส่งที่ซับซ้อนมากขึ้น (Stoker, 2006) ฉะนั้น จึงมีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนรัฐบาลดิจิทัลให้ต่างจากรูปแบบการผลิตเชิงอุตสาหกรรมของการให้บริการไปสู่ระบบนิเวศที่มีส่วนร่วมและร่วมมือกันมากขึ้นในการมีส่วนร่วมของพลเมืองโดยตรง (Reddick & Aikins, 2012; Harrison et al., 2012; Gasco, 2014; Nam, 2014)

รัฐบาลสิงคโปร์เรียกร้องให้มีการ “ร่วมสร้างคุณค่าสาธารณะระหว่างรัฐบาลและประชาชน” ในทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นตัวอย่างของการบรรจบกันของ Gov 2.0 และคุณค่าสาธารณะในการปฏิรูปทั้งแบบดิจิทัลและแบบมีส่วนร่วม (Fountain et al., 2011) ในทางตรงกันข้ามกับการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (TPA) การจัดการสาธารณะแนวใหม่ (NPM) และการจัดการคุณค่าสาธารณะ (PVM) ที่เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะมีบทบาทในการขับเคลื่อนเครือข่ายการพิจารณา การส่งมอบ และรักษาความสามารถโดยรวมของระบบ (Stoker, 2006) ความคิดสร้างสรรค์และการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันจึงทำให้มาตรฐานและประสิทธิภาพของตลาดเป็นแนวทางในการออกแบบการให้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

บทความฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Study) โดยการทบทวนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนการปฏิรูปภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลของประเทศสิงคโปร์และประเทศไทย โดยทบทวนรวบรวมข้อมูลความรู้จากหนังสือทั้งตำราภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางวิชาการ บทความ วารสาร เอกสารประกอบการเรียน และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ประกอบการศึกษาด้วย

ผลการวิจัย

การพัฒนาประเทศสิงคโปร์ให้เป็นประเทศอัจฉริยะ

การพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศอัจฉริยะของประเทศสิงคโปร์ มี 3 ระยะ ซึ่งแต่ละระยะมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน คือ

ระยะแรก คือการเตรียมการสำหรับการสร้างประเทศอัจฉริยะ (ค.ศ.1980 - 2005)

ในปี ค.ศ. 1980 รัฐบาลสิงคโปร์ได้จัดทำ “แผนพัฒนาคอมพิวเตอร์แห่งชาติ” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์ระหว่างรัฐบาลและองค์กรต่างๆ ในสิงคโปร์ (Yigitcanlar & Kamruzzaman, 2018)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1991 รัฐบาลสิงคโปร์ได้จัดทำ “แผนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ” ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ปัญหาการเชื่อมต่อข้อมูลของเมือง การแบ่งปันข้อมูลในระดับการบริหารและด้านเทคนิค เพื่อกำจัด “เกาะที่แยกข้อมูลออกไป (Information Isolated Island)” นอกจากนี้ รัฐบาลสิงคโปร์ยังได้จัดทำแผน “Information and Application Integration Platform” ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริม

การเติบโตอย่างรวดเร็วของข้อมูล การสื่อสาร และเทคโนโลยีในเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมบริการสมัยใหม่ของสิงคโปร์ ด้วยเหตุนี้ แพลตฟอร์มการผสมรวมข้อมูลและแอปพลิเคชันจึงกลายเป็นแพลตฟอร์มทางเศรษฐกิจที่สำคัญในสิงคโปร์ และทุกอุตสาหกรรมมีความสามารถในการนำศักยภาพการดำเนินการแบบดิจิทัลมาใช้

แผนการเตรียมการขั้นพื้นฐานทั้งสามแผนของระยะแรกส่งผลให้โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของสิงคโปร์ได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการสร้างประเทศอัจฉริยะในภายหลัง

ระยะที่สอง เป็นระยะเริ่มต้นของประเทศอัจฉริยะ (2006 - 2015)

รัฐบาลสิงคโปร์ได้เปิดตัวโครงการ “Smart Nation 2015” ซึ่งมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบูรณาการทรัพยากรข้ามภูมิภาคและข้ามอุตสาหกรรม (Castelnovo et al., 2016)

สิงคโปร์ได้ใช้กลยุทธ์หลัก 4 ประการเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จ ได้แก่

- (1) การสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลและการสื่อสารรูปแบบใหม่
- (2) การพัฒนาอุตสาหกรรมข้อมูลและการสื่อสารที่สามารถแข่งขันได้ในระดับโลก
- (3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านข้อมูลและการสื่อสาร ที่มีความรอบรู้ด้านการสื่อสารข้อมูลและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล
- (4) การบรรลุการเปลี่ยนแปลงของภาคเศรษฐกิจ รัฐบาล และสังคม ในขั้นตอนนั้นนโยบายการเปลี่ยนแปลงจะแสดงโดย “iGov” และระบบนโยบายเกี่ยวกับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะได้ถูกนำมาใช้

ระยะที่สาม เป็นระยะเร่งดำเนินการของการสร้างประเทศอัจฉริยะ (2016-2025)

รัฐบาลสิงคโปร์ได้เปิดตัวแผน 10 ปี ที่เรียกว่า “Smart Nation 2025” ด้วยการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) และเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Technology) อย่างไรก็ตาม สิงคโปร์กำลังเผชิญกับการแข่งขันระดับโลกที่เพิ่มขึ้น ในขั้นตอนนี้ รัฐบาลสิงคโปร์ได้เสนอแผนการสร้างประเทศอัจฉริยะแห่งแรกของโลกและออกเอกสารต่างๆ เช่น กรอบเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy Framework) พิมพ์เขียวการเตรียมความพร้อมด้านดิจิทัล (Digital Readiness Blueprint) และพิมพ์เขียวของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Blueprint)

ในปี ค.ศ. 2017 ยุทธศาสตร์ทั้งสามได้สนับสนุนการสร้างประเทศที่มีความเป็นอัจฉริยะ โดยมีลักษณะนโยบายที่เริ่มต้นด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ รัฐบาล ภาคเอกชน และประชาชน ที่ครอบคลุมและเป็นระบบมากขึ้น โดยเน้นความต้องการของพลเมืองเป็นศูนย์กลาง การรักษาระดับแนวหน้าของการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) และเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Technology) รวมถึงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมเชิงลึกให้ได้มาตรฐานมากขึ้น

แผนสร้างชาติอัจฉริยะ 2025 (Smart nation 2025)

ในการสร้างประเทศอัจฉริยะ รัฐบาลสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับโครงสร้างทางสังคม เช่น รัฐบาลภาคเอกชน และประชาชนอย่างใกล้ชิด และเกี่ยวข้องกับขอบเขตทางการเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และได้กำหนดระบบนโยบายที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ปัจจุบัน แนวทางที่สำคัญที่สุดสำหรับการสร้างประเทศอัจฉริยะในสิงคโปร์คือ “Smart Nation 2025” ซึ่งเป็นพิมพ์เขียวแรกของโลกสำหรับประเทศอัจฉริยะ โดยเป็นแผนแม่บทสำหรับการสร้างประเทศอัจฉริยะของสิงคโปร์ผ่านการสร้างแพลตฟอร์มการรวบรวมข้อมูล การเชื่อมต่อ และการวิเคราะห์ข้อมูลในเมืองอย่างเต็มรูปแบบผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของเมือง เพื่อทราบถึงปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการสาธารณะ

เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์การสร้าง “ประเทศอัจฉริยะ 2025 (Smart Nation 2025)” รัฐบาลสิงคโปร์ได้ประกาศใช้นโยบายหลัก 3 ประการอย่างต่อเนื่องในปี ค.ศ. 2017 ได้แก่ กรอบเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy Framework) พิมพ์เขียวการเตรียมความพร้อมด้านดิจิทัล (Digital Readiness Blueprint) และพิมพ์เขียวของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Blueprint) โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงานที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้ตระหนักถึงการสร้างประเทศอัจฉริยะ คือ เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และสังคมดิจิทัล (Digital Society)

ในด้านโครงสร้างทางเศรษฐกิจ มีขอบเขตหลักคือ นโยบายการสนับสนุนของรัฐบาลในการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของภาคเอกชน และนโยบายการฝึกอบรมเพื่อให้โอกาสในการจ้างงานแก่ประชาชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ เช่น มาตรฐานอุตสาหกรรมอัจฉริยะ และกฎหมายอุตสาหกรรมอัจฉริยะ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สิงคโปร์กลายเป็นผู้นำเศรษฐกิจดิจิทัล

ด้านโครงสร้างภาครัฐ ได้สร้าง “Whole of Government (WOG)” ที่กำหนดแพลตฟอร์มดิจิทัลสากลและการกำหนดให้องค์การของรัฐเป็นดิจิทัลเป็นหัวใจหลักของนโยบายนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริการสาธารณะมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในด้านของการสร้างสังคม มุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงการรู้ดิจิทัลในระดับชาติ และการสร้างชุมชนผ่านการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อให้ประชาชนทุกคนกลายเป็นศูนย์กลางของประเทศอัจฉริยะ และทุกคนในประเทศจะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังได้กำหนดนโยบายการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น การก่อสร้างการขนส่งอัจฉริยะ บ้านอัจฉริยะ และการดูแลทางการแพทย์ที่ชาญฉลาด และมีความกระตือรือร้นที่จะปรับปรุงความพึงพอใจในชีวิตของประชาชนผ่านการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัย

การวิเคราะห์แนวทางปฏิบัติของประเทศอัจฉริยะ : บทเรียนจากประเทศสิงคโปร์

แนวปฏิบัติของรัฐบาลดิจิทัล

พิมพ์เขียวของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Blueprint) ได้กลายเป็นกรอบการทำงานสำหรับการสร้างรัฐบาลดิจิทัลตามแผนแม่บทรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีใหม่ที่ดีขึ้น จึงมีการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลและข้อมูลสากล หรือที่เรียกว่า “Whole of

Government (WOG)” ทำให้การบริการสาธารณะมีความละเอียดรอบคอบมากขึ้น ซึ่งจะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคมให้เป็นดิจิทัลในวงกว้างและสนับสนุนการสร้างประเทศอัจฉริยะ

ในด้านบุคลากร ผู้บริหารองค์การกลยุทธ์ดิจิทัล (The Chief Digital Strategy Officer) ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้นำและดำเนินโครงการดิจิทัลภายในกระทรวงและหน่วยงานของตน เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะสนับสนุนการดำเนินงานจากมุมมองทางเทคนิค ในระดับผู้บริหารระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ รัฐบาลสิงคโปร์จะช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงการสนับสนุนที่เทคโนโลยีสามารถให้ได้ และสามารถตัดสินใจและดำเนินงานของรัฐบาลได้ อธิบายให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ช่วยให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคเข้าใจความต้องการของรัฐบาลและออกแบบโซลูชันทางเทคนิคที่มีประสิทธิภาพ

ในทางเทคนิค ฝ่ายบริการทางเทคนิคแห่งชาติของสิงคโปร์ (Singapore's National Technical Service Department) จะให้การสนับสนุนทางเทคนิคขั้นพื้นฐานสำหรับการดำเนินงานรูปแบบดิจิทัลของรัฐบาลสิงคโปร์ เครื่องมือสำคัญ ได้แก่ การสร้างศูนย์ข้อมูลและการโฮสต์แพลตฟอร์ม การสร้างโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับแอปพลิเคชัน การสร้างห้องสมุดไมโครเซอร์วิส การสร้างระบบข้อมูลประจำตัวดิจิทัลระดับชาติ และการออกแบบโซลูชันดิจิทัลที่ตอบสนองความต้องการของสาธารณชนได้ดีที่สุด

ในด้านของพฤติกรรม รัฐบาลสิงคโปร์ให้บริการสาธารณะที่สนองต่อความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ เสริมสร้างการบูรณาการด้านนโยบายและเทคโนโลยี และสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับหน่วยงานหลายภาครัฐเพื่อทำงานร่วมกัน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างสรรค์นวัตกรรม

แนวปฏิบัติของเศรษฐกิจดิจิทัล

ด้านระบบ เพื่อให้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจดิจิทัลของสิงคโปร์ รัฐบาลสิงคโปร์ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พระราชบัญญัติทรัพย์สินทางปัญญา และพระราชบัญญัติความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อปกป้องลิขสิทธิ์ของอินเทอร์เน็ต ส่งเสริมการพัฒนาข้อมูล และกำหนดเป้าหมายใหม่ของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล รวมถึงการสร้างความเป็นพลเมืองที่ดีขึ้นสำหรับประชากร

กรอบเศรษฐกิจดิจิทัลได้เสนอวิสัยทัศน์ในอนาคตของการสร้างเศรษฐกิจดิจิทัลของสิงคโปร์จากมุมมองเชิงกลยุทธ์ และได้กำหนดแผนอุตสาหกรรมสำหรับเศรษฐกิจดิจิทัลของสิงคโปร์ ชี้แจงการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของภาคเอกชน การเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานของภาคเอกชน สร้างโอกาสการเติบโตทางธุรกิจสำหรับภาคเอกชน และให้สิทธิประโยชน์ใหม่สำหรับประชาชน โอกาสในการจ้างงานจะสร้างสิงคโปร์ไปสู่เป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลชั้นนำของโลก

ในด้านบุคลากร รัฐบาลสิงคโปร์ได้จัดตั้ง “องค์การพัฒนาสื่อสารสนเทศและการสื่อสารแห่งสิงคโปร์ (Singapore Information and Communication Media Development Authority)” เพื่อมุ่งไปสู่การกำหนดนโยบายการสร้างและพัฒนาข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในระดับประเทศและทั่วประเทศ

องค์การพัฒนาสื่อสารสนเทศและการสื่อสารแห่งสิงคโปร์มีความเป็นผู้นำที่เป็นเอกภาพของคณะกรรมการวิชาชีพ คณะกรรมการ ICT คณะกรรมการกำกับดูแลด้าน ICT ของภาครัฐ และ

คณะกรรมการตรวจสอบ ICT ที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ เช่น การตัดสินใจ การประสานงาน การจัดการ และการดำเนินการทางเทคนิค

Deepening Ecosystem Capacity Program ซึ่งเปิดตัวในปี ค.ศ. 2017 นับเป็นการสร้างขีดความสามารถเชิงลึกของเทคโนโลยีล้ำสมัย เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) และความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality)

สำหรับอุตสาหกรรมปัญญาประดิษฐ์ รัฐบาลจะจัดทำกรอบนโยบายและแนวทางอุตสาหกรรมเพื่อช่วยในการพัฒนาขีดความสามารถของอุตสาหกรรมปัญญาประดิษฐ์ สำหรับอุตสาหกรรม Internet of Things รัฐบาลจะสร้างความร่วมมือกับอุตสาหกรรมเผยแพร่มาตรฐานอุตสาหกรรม เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของอุตสาหกรรมและตระหนักถึงการพัฒนาโซลูชันอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง สำหรับอุตสาหกรรมความจริงเสมือน รัฐบาลจะช่วยเหลือบริษัท สื่อ และผู้เชี่ยวชาญของสิงคโปร์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีความจริงเสมือนอย่างกว้างขวางผ่านการพัฒนาเทคโนโลยี

ในด้านของพฤติกรรม กรอบเศรษฐกิจดิจิทัลประกอบด้วยกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก เน้นการเร่งให้ภาคเอกชนเป็นดิจิทัล เพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลกำไร และเพิ่มโอกาสในการจ้างงานใหม่ๆ ประการที่สอง คือการเน้นการแข่งขัน ชี้นำองค์กรต่างๆ ในการผนวกรวมความต้องการของลูกค้า และสร้างระบบนิเวศแบบบูรณาการใหม่ที่สามารถแข่งขันได้ผ่านระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรม ประการที่สาม คือการเน้นย้ำการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอุตสาหกรรมดิจิทัลในฐานะกลไกขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจสำหรับอุตสาหกรรมยุคอนาคต และส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของทุกอุตสาหกรรม

แนวปฏิบัติของสังคมดิจิทัล

มุมมองสถาบัน รัฐบาลสิงคโปร์ได้เปิดตัว “Silver Information and Communication Program” “Digital Work Future Skills Program” และ “IT Disability Plan” เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเชี่ยวชาญทักษะด้านไอทีและความสามารถในการสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี การฝึกอบรมความสามารถด้านดิจิทัลเพื่อให้บริการเทคโนโลยีไอทีที่เข้าถึงได้แก่กลุ่มเสี่ยง

Digital Readiness Framework ซึ่งประกาศใช้ในปี ค.ศ. 2017 เป็นกรอบที่สมบูรณ์สำหรับสังคมดิจิทัลและจะให้การสนับสนุนทางเทคนิคที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ดิจิทัลของพลเมือง และสนับสนุนให้การเสริมสร้างการเตรียมความพร้อมด้านดิจิทัลเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนจะกลายเป็นศูนย์กลางของประเทศอัจฉริยะ ประชาชนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ด้วยเทคโนโลยี

ในด้านบุคลากร สำนักงานวางแผนเตรียมความพร้อมด้านดิจิทัล (Digital Readiness Planning Office) ก่อตั้งขึ้นโดยกระทรวงการสื่อสารและสารสนเทศ (Ministry of Communications and Information) เพื่อรับผิดชอบในการส่งเสริมยุทธศาสตร์ชาติด้านการเตรียมความพร้อมด้านดิจิทัล และได้มีการประชุมร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ตัวแทนของประชาชน และคณะทำงานสังคมดิจิทัล ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ในด้านการสร้างประเทศและทรัพยากรที่ชาญฉลาดและทำงานร่วมกับทั้งสามฝ่าย เพื่อพัฒนานโยบายสังคมดิจิทัลและแผนการออกแบบที่เกี่ยวข้อง การติดตามความคืบหน้าและความคิดริเริ่มด้านประสิทธิผล การดำเนินการด้านการตลาด และการประเมินผลการจัดการ

ในทางเทคนิค ได้ร่วมมือกับภาคเอกชนโดยการสร้างแพลตฟอร์ม “Tech Able” และสนับสนุนศูนย์นวัตกรรมและศูนย์เทคโนโลยีสนับสนุนด้านวิศวกรรม แพลตฟอร์ม Tech Able เปิดใช้งานด้านเทคโนโลยีโดยอำนวยความสะดวกแบบบูรณาการซึ่งให้บริการสาธิตเทคโนโลยีแก่ประชาชน ในขณะที่ให้บริการแพลตฟอร์มสนับสนุนสำหรับการสร้างชุมชนดิจิทัล สำนักเทคโนโลยีสิงคโปร์ (The Singapore Technology Bureau) ร่วมกับภาคเอกชนเปิดตัวแพลตฟอร์ม “SingPass” ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมได้มากขึ้นในระหว่างการเดินทาง

ในด้านพฤติกรรม “Digital Readiness Blueprint” ครอบคลุมเกี่ยวกับการดำเนินงานทางสังคมดิจิทัล มีการดำเนินงานดังนี้ ประการแรก ต้องอาศัยการออกแบบทางเทคนิคและการเปลี่ยนแปลงเพื่อขยายและเพิ่มความครอบคลุมของการเข้าถึงดิจิทัล ประการที่สอง มีแผนที่จะผ่านการฝึกอบรมด้านดิจิทัลผ่านชุดความสามารถด้านดิจิทัล การส่งเสริมการเรียนรู้ดิจิทัลผ่านจิตสำนึกของชาติ และประการสุดท้าย เน้นให้ชุมชนและสถานประกอบการสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างกว้างขวาง

ถอดบทเรียนจากความสำเร็จของประเทศสิงคโปร์สู่ประเทศไทย

หัวใจหลักของการกำกับดูแลดิจิทัลของประเทศสิงคโปร์คือ “การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรมนุษย์”

เป้าหมายหลักของการกำกับดูแลดิจิทัลของสิงคโปร์คือ “การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรมนุษย์” โดยมุ่งให้บริการประชาชน ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพลเมืองในการเปลี่ยนผ่านระบบดิจิทัล ปรับปรุงคุณภาพของพลเมืองและมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลดิจิทัลให้ดีขึ้น เน้นสิทธิมนุษยชนและอำนาจอธิปไตยของการมีส่วนร่วมของพลเมืองในการปกครอง และให้ความสำคัญกับจุดยืนที่โดดเด่นของการมีส่วนร่วมของรัฐบาลในการกำกับดูแล

สำหรับประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมของคนเพื่อเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมี 6 ยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องคือยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาคอนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล การเตรียมคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลจะต้องสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน และทุกภาคส่วนให้มีความพร้อมและมีทักษะที่เชี่ยวชาญตามระดับมาตรฐานสากล สามารถสร้างสรรค์งานที่มีคุณค่าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมต่อไป และยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างสังคมที่มีคุณภาพ ทั่วถึง และเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ภาครัฐจะต้องพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่อยู่พื้นที่ห่างไกล คนพิการ และผู้สูงอายุ ให้มีทักษะในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถเข้าถึงการให้บริการภาครัฐในรูปแบบใหม่ๆ เช่น การให้บริการข้อมูลสารสนเทศหรือองค์ความรู้ต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ การสร้างสังคมให้มีคุณภาพและทั่วถึงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางโอกาสของประชาชนในการเข้าใจและเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เป็นพลเมืองที่ฉลาด รู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (Pathranarakul, 2020)

ทั้งนี้ การผสมผสานรวมบริการตามความต้องการของประชาชนและธุรกิจ เพื่อเพิ่มเนื้อหาบริการแพลตฟอร์มและขยายความครอบคลุมของประชากรเป้าหมายแพลตฟอร์มดิจิทัล ในการเผชิญกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และชาวต่างชาติ ควรปรับแต่งและพัฒนาบริการพิเศษ และควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน กำหนดแผนการฝึกอบรมระยะยาวสำหรับการรู้ดิจิทัลสำหรับทุกคนเพื่อให้พลเมืองที่ฉลาด เจ้าหน้าที่อัจฉริยะ และเมืองอัจฉริยะเสริมซึ่งกันและกัน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาประเทศและเมืองให้ดีขึ้นและปรับปรุงมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชน

การกำกับดูแลดิจิทัลของประเทศสิงคโปร์ “เน้นย้ำถึงความเป็นผู้นำของรัฐบาล”

สิงคโปร์ได้จัดตั้งสำนักงานดิจิทัล ผู้บริหารด้านดิจิทัล และคณะกรรมการชุมชนดิจิทัลในด้านการกำกับดูแลดิจิทัล เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล รัฐบาลดิจิทัล และชุมชนดิจิทัล องค์การเหล่านี้เป็นเสาหลักที่สำคัญของการส่งเสริมการปฏิรูปดิจิทัลของสิงคโปร์ และกรอบการกำกับดูแลด้านดิจิทัลของสิงคโปร์ได้ร่วมกันส่งเสริมการพัฒนาการกำกับดูแลดิจิทัลในสิงคโปร์

สำหรับรัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล การกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาภาครัฐ จึงได้มีการกำหนดเป้าหมายหลักที่มุ่งเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้ก้าวทันเวทีโลก ด้วยการใช้นวัตกรรมการผลิตและการบริการ สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน พัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัลด้วยการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล ตลอดจนปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้การปฏิบัติงานโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ด้วยเหตุนี้ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) จึงได้ถูกจัดทำขึ้นสำหรับการใช้กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศไทยในระยะยาว (Sapsanguanboon & Faijaidee, 2020)

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทยแบ่งออกเป็น 2 ยุค คือ ยุคก่อนการปฏิรูประบบราชการ ระหว่างปี พ.ศ. 2506-2544 และยุคการปฏิรูประบบราชการ ระหว่างปี พ.ศ. 2545-2558 ยุคก่อนการปฏิรูประบบราชการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เน้นการออกกฎหมาย จัดตั้งคณะกรรมการ และการมอบหมายภารกิจให้กับหน่วยงานเฉพาะทางทำหน้าที่พัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จนกระทั่งนำไปสู่การริเริ่มสร้างกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ การระดมความคิดในการเตรียมการปฏิรูประบบราชการของไทยภายใต้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ได้เสนอให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการปรับรื้อส่วนราชการ (Re-engineering) ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการให้บริการที่ทันสมัย ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจการบริหาร และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นช่องทางรับข้อมูลจากประชาชนและส่งมอบบริการไปสู่ประชาชน (Sangsuriyong, 2017)

ในปี พ.ศ. 2553 คณะรัฐมนตรีมีมติให้จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (Electronic Government Agency (Public Organization)) เป็นหน่วยงานในกำกับของกระทรวง

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันคือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Ministry of Digital Economy and Society)) เพื่อให้มีระบบการบริหารงานที่เป็นอิสระจากระบบราชการ มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ โดยเป็นหน่วยงานด้านการบริหาร ให้บริการ พัฒนา วิจัย ให้คำปรึกษา และอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Sangsuriyong, 2017)

การกำกับดูแลดิจิทัลของสิงคโปร์รองรับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

รัฐบาลสิงคโปร์ได้จัดตั้งสวนอุตสาหกรรมดิจิทัล (Digital Industrial Park) เพื่อปรับปรุงระบบอุตสาหกรรมดิจิทัล และสนับสนุนการทำให้องค์กรเป็นดิจิทัล เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลรัฐบาลดิจิทัลยังทำงานร่วมกับสมาคมอุตสาหกรรมเพื่อพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมดิจิทัล โดยร่วมกันพัฒนากลยุทธ์การพัฒนาดิจิทัลในอุตสาหกรรม

ในปี ค.ศ. 2017 ประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาอย่างจริงจังเพื่อเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีนโยบายด้านดิจิทัลของรัฐบาลที่ชัดเจนในการส่งเสริมการพัฒนาและใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ประเทศหลุดพ้นจากกับดักการพัฒนาทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม (Kuljittree & Khumsamart, 2020) ความท้าทายที่สำคัญขององค์การภาคธุรกิจในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทยคือการดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจภายใต้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอย่างจำกัดและการวางแผนทางการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจดิจิทัลของภาครัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรเติบโตได้อย่างมั่นคง มั่นคง และยั่งยืน

สิงคโปร์ยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับนวัตกรรมของการจัดระเบียบตนเองและกลไกการขึ้นนำในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแลดิจิทัล โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแนวทางการกำกับดูแลดิจิทัล ไม่เพียงแต่ให้ความช่วยเหลือเครือข่ายพลเมืองเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อยกระดับทักษะดิจิทัลสมัครใช้บริการผ่านเว็บไซต์บริการของรัฐ แต่ยังสนับสนุนให้ชุมชนจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลดิจิทัลชุมชน

ในกิจกรรมการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลดิจิทัลในที่ต่าง ๆ ประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการมีส่วนร่วมของพลเมืองผ่านซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน สายด่วนโทรศัพท์ แพลตฟอร์มบริการภาครัฐ และศูนย์กิจการของรัฐ อย่างไรก็ตาม ข้อกำหนดทางเทคนิคและข้อจำกัดทางกายภาพของวิธีการเหล่านี้ยังคงทำให้บางคนไม่อยู่ในเกณฑ์ของการมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลดิจิทัล

ดังนั้น รัฐบาลไทยควรคิดค้นวิธีที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลดิจิทัล ลดข้อกำหนดทางเทคนิคและข้อจำกัดด้านเนื้อหาของการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในแนวทางการกำกับดูแลดิจิทัล นอกเหนือจากนวัตกรรมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแล้ว รัฐบาลไทยยังควรให้ความสำคัญกับบทบาทสำคัญขององค์กรอิสระ มวลชนระดับรากหญ้า และการมีส่วนร่วมของประชาสังคมในการขับเคลื่อนการกำกับดูแลดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปและอภิปรายผล

นับตั้งแต่ทศวรรษ 1990 รัฐบาลหลายประเทศได้นำแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การกำกับดูแลทางอิเล็กทรอนิกส์ และรัฐบาลดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เพื่อตอบสนองต่อการ

เปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วของโลกในยุคดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบัน

เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์แทบทุกด้าน การติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ของประชาชนดำเนินบนฐานของข้อมูลในอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย ส่งผลให้สังคมโลกในยุคดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอย่างไม่เคยมีมาก่อน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลหลายประเทศทั่วโลกต่างปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ ในนามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) การกำกับดูแลทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Governance) และรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มการเข้าถึงการบริการของภาครัฐ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้หน่วยงานของรัฐมีความรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น

ความสำเร็จของประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ได้เริ่มนำแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เมื่อต้นทศวรรษ 1980 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการดำเนินงานของภาครัฐ และปรับเปลี่ยนให้ประเทศสิงคโปร์กลายเป็นผู้นำระดับโลก โดยมีความต้องการที่จะพัฒนาประเทศจากเกาะเล็ก ๆ ให้กลายเป็น “เกาะอัจฉริยะ” ผ่านการพัฒนาและบูรณาการการให้บริการของประเทศในรูปแบบใหม่ที่มีนวัตกรรมทันสมัย เพื่อให้พลเมืองในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากการพัฒนาดังกล่าวทำให้ประเทศสิงคโปร์กลายเป็นประเทศที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาและถูกจัดอันดับให้เป็นประเทศตัวอย่างของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และรัฐบาลดิจิทัลของโลก โดยประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศเดียวในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็น 10 อันดับแรกของโลกที่มีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุด จากผลการสำรวจขององค์การสหประชาชาติปี ค.ศ. 2016 สิงคโปร์มีผลการจัดอันดับที่ 4 ของโลก และเป็นอันดับที่ 1 ของประเทศอาเซียน (Pathranarakul, 2020)

บทเรียนสำคัญจากสิงคโปร์

ความสำเร็จจากการปฏิรูปให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศสิงคโปร์สามารถนำมาเป็นบทเรียนให้กับประเทศอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประเทศไทยที่เริ่มมีการปฏิรูประบบราชการและพัฒนามาเป็นรัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน โดยผลการสำรวจของสหประชาชาติปี พ.ศ. 2561 ประเทศไทยมีระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่อันดับที่ 73 ของโลก และอันดับที่ 4 ของประเทศกลุ่มอาเซียน (Mhuentoei, 2020)

จากการศึกษาประสบการณ์ของสิงคโปร์ สามารถสกัดบทเรียนสำคัญได้ดังนี้

การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์เป็นศูนย์กลาง

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถดิจิทัลของประชาชน การฝึกอบรมข้าราชการให้มีทักษะที่จำเป็น

และการสร้างผู้นำดิจิทัลในองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ แต่ต้องมีคนที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ

ความเป็นผู้นำของรัฐบาลในการขับเคลื่อน

รัฐบาลสิงคโปร์มีบทบาทเป็นผู้นำในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และการดำเนินการ ปฏิรูปดิจิทัล การจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทางและการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบโดยตรง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและการให้ความสำคัญของรัฐบาลต่อการเปลี่ยนแปลงนี้

การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

การพัฒนาประเทศอัจฉริยะของสิงคโปร์เน้นการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน การสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการพัฒนาดิจิทัลร่วมกันของทุกภาคส่วน ทำให้เกิดการขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

สิงคโปร์มีการวางแผนและดำเนินการพัฒนาเป็นระยะ ๆ อย่างชัดเจน ตั้งแต่การเตรียมโครงสร้างพื้นฐาน การเริ่มต้นประเทศอัจฉริยะ ไปจนถึงการเร่งดำเนินการ แสดงให้เห็นถึงการมองการณ์ไกลและการดำเนินการอย่างมีแผนงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับประเทศไทย

จากบทเรียนของสิงคโปร์ ประเทศไทยควรพิจารณาแนวทางต่อไปนี้

1. การเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ประเทศไทยควรเน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัลของประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การสร้างความเป็นผู้นำของภาครัฐ รัฐบาลไทยควรแสดงความมุ่งมั่นที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทาง การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงที่มีความเชี่ยวชาญ และการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ
3. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ควรสร้างกลไกการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในการพัฒนาประเทศสู่ดิจิทัลอย่างยั่งยืน
4. การพัฒนาอย่างมีแผนงานระยะยาว การกำหนดแผนแม่บทการพัฒนาดิจิทัลระยะยาวที่ชัดเจน มีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และสามารถปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

สรุป

การศึกษาประสบการณ์ของประเทศสิงคโปร์ในการปฏิรูปสู่รัฐบาลดิจิทัลแสดงให้เห็นว่าความสำเร็จไม่ได้เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่เป็นผลมาจากการผสมผสานระหว่างกรณี

วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ความเป็นผู้นำของรัฐบาล การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

สำหรับประเทศไทย บทเรียนเหล่านี้มีคุณค่าอย่างยิ่งในการกำหนดทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จ โดยต้องปรับให้เหมาะสมกับบริบทสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศไทย เพื่อให้การปฏิรูปดิจิทัลสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อย่างยั่งยืน

References

- Aucoin, P., Turnbull, L., & Jarvis, M. D. (2011). *Democratizing the constitution: Reforming responsible government*. Emond Montgomery Publications.
- Castelnovo, W., Misuraca, G., & Savoldelli, A. (2016). Smart cities governance: The need for a holistic approach to assessing urban participatory policy making. *Social Science Computer Review*, 34(6), 724-739.
- De Vries, M., & Nemec, J. (2013). Public sector reform: an overview of recent literature and research on NPM and alternative paths. *International Journal of Public Sector Management*, 26(1), 4-16.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Tinkler, J., & Bastow, S. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- Dutil, P. A., Howard, C., Langford, J., & Roy, J. (2010). *The service state: rhetoric, reality and promise* (Vol. 25). University of Ottawa Press.
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22.
- Fountain, J. E., Bertucci, G., Curtin, G. G., Hohlov, Y. E., Holkeri, K., Jarrar, Y., ... & Fayad, R. (2011, January). The future of government: Lessons learned from around the world. In *Proceedings of the World Economic Forum: Global Agenda Council on the Future of Government, Davos, Switzerland*.
- Gascó-Hernández, M. (Ed.). (2014). *Open government: Opportunities and challenges for public governance* (Vol. 4). Springer Science & Business Media.
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management review*, 20(5), 633-646.
- Harrison, T. M., Guerrero, S., Burke, G. B., Cook, M., Cresswell, A., Helbig, N., ... & Pardo, T. (2012). Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective. *Information Polity*, 17(2), 83-97.
- Kuljittree, S., & Khumsamart, S. (2020). Small and medium business management innovation for society in the era of digital economy. *Journal of Educational Innovation and Research*, 4(3), 217-232. (In Thai)
- Lei, T., & Yuwei, T. (2019). Digital governance model for big data era-based on typical practices in Singapore. *Humanities and Social Sciences*, 7(2), 76-82.

- Lim, C., Kim, K. J., & Maglio, P. P. (2018). Smart cities with big data: Reference models, challenges, and considerations. *Cities*, 82, 86-99.
- McCann, E. (2017). Governing urbanism: Urban governance studies 1.0, 2.0 and beyond. *Urban Studies*, 54(2), 312-326.
- Meijer, A. J., Gil-Garcia, J. R., & Bolívar, M. P. R. (2016). Smart city research: Contextual conditions, governance models, and public value assessment. *Social Science Computer Review*, 34(6), 647-656.
- Mhuentoei, T. (2020). Thailand's e-government: Changing definition and development. *Intianin Thaksin Journal*, 15(2), 129-152. (In Thai)
- Nam, T. (2014). Determining the type of e-government use. *Government information quarterly*, 31(2), 211-220.
- Pathranarakul, P. (2020). *Digital government and case studies in ASEAN*. Bangkok: Rattana Tri. (In Thai)
- Reddick, C. G., & Aikins, S. K. (2012). Web 2.0 technologies and democratic governance. In *Web 2.0 technologies and democratic governance* (pp. 1-7). Springer, New York, NY.
- Rose, J., Persson, J. S., & Heeager, L. T. (2015). How e-government managers prioritise rival value positions: The efficiency imperative. *Information polity*, 20(1), 35-59.
- Roy, J. (2001). e-Governance & digital government in Canada. In *Towards the E-Society* (pp. 845-856). Springer, Boston, MA.
- Roy, J. (2008). Beyond Westminster governance: Bringing politics and public service into the networked era. *Canadian Public Administration*, 51(4), 541-568.
- Roy, J. (2013). *From machinery to mobility: Government and democracy in a participative age* (Vol. 2). Springer Science & Business Media.
- Ruhlandt, R. W. S. (2018). The governance of smart cities: A systematic literature review. *Cities*, 81, 1-23.
- Sangsuriyong, R. (2017). Journey of e-Government in Thai Society: Public Sector Reform Era. *Academic Journal of Humanities and Social Sciences Burapha University*, 25(47), 43-63. (In Thai)
- Sapsanguanboon, W., & Fajjaidee, W. (2020). Digital transformation for government agencies to enhance Thailand's competitiveness. *Modern Management Frontier Journal*, 18(1), 15-22.
- Stoker, G. (2006). Public value management: a new narrative for networked governance?. *The American review of public administration*, 36(1), 41-57.
- Thongsuk, K. (2019). Performance resulting from knowledge and understanding of digital organization to digital government policy case study of the Office of the Civil Service Commission. *SSRU Journal of Public Administration*, 2(2), 39-49. (In Thai)
- UNESCO. (2011). *ICTs as tools for improving local governance*; Accessed March 2021. from http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=3038&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201. Html
- Yigitcanlar, T., & Kamruzzaman, M. (2018). Does smart city policy lead to sustainability of cities?. *Land use policy*, 73, 49-58.