



Digital Local Governance

การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล



ผศ. ดร.กฤษวรรณ ไส้หัวขันธ์รินทร์ บรรณารักษ์
ผศ. ดร.กฤษดา ประชุมราศี • ดร.ประสงค์ชัย เศรษฐสุรวิชัย • ดร.ปานปิ่น รองหานาม
กษิพัทธ์ ทอนมณี • ภาคภูมิ พลสูงเนิน • อภิสิทธิ์ ภัคด้วงตี

การจัดการปกครอง ท้องถิ่นดิจิทัล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
กฤษฎกรณ์ ไส้หวัชรินทร์
บรรณารักษ์



COLA
KKU



KONRAD
ADENAUER
STIFTUNG

การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรณ โล่ห์วัชรินทร์
ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์
ผู้จัดการโครงการ เกรวี แสงสว่าง
กองบรรณาธิการ ปฐมพร มั่งมา และกฤษฎา ศรีอ่อน
พิสูจน์อักษร อ.สกุฎภูมิ บุญมา
ปกและศิลปกรรม วิหัจฉา ปัญญาอ่อนโยน และนิติ วิริยะอาษา

สงวนลิขสิทธิ์โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Copyright © 2023 by the College of Local Administration, Khon Kaen University. All rights reserved.

จัดพิมพ์และเผยแพร่โดย



**COLA
KKU**

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002

โทรศัพท์ 0-4320-3124 โทรสาร 0-4320-3875

เว็บไซต์ www.cola.kku.ac.th อีเมล cola@kku.ac.th

สนับสนุนการดำเนินโครงการและการจัดพิมพ์โดย



มูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ประเทศไทย

75/2 ซอยสุขุมวิท 61 แขวงคลองตัน เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ 0-2714-1207/8, 0-2714-1306 โทรสาร 0-2714-1307

เว็บไซต์ <https://www.kas.de/th/web/thailand/home>

พิมพ์ที่โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา

232/199 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000

โทรศัพท์ 0-4346-6444 โทรสาร 0-4346-6863

เว็บไซต์ www.klungnana.com อีเมล klungpress@hotmail.com

คำแนะนำในการอ้างอิง :

กฤษวรรณ โล่ห์วัชรินทร์. (บรรณาธิการ). (2566). *การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล*. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

How to cite:

Lowatcharin, G. (Ed.). (2023). *Digital local governance*. College of Local Administration, Khon Kaen University. (In Thai)

คำนิยม



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ มีความร่วมมือระหว่างกันมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 โครงการความร่วมมือทางวิชาการต่าง ๆ นั้นมุ่งพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดอื่น ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านการจัดกิจกรรมที่หลากหลายตั้งแต่งานสัมมนาวิชาการ งานสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การบรรยายพิเศษ และการจัดพิมพ์หนังสือหรือสื่อสิ่งพิมพ์ทางวิชาการเพื่อเผยแพร่

นับตั้งแต่การระบาดของโรคโควิด-19 โปรแกรมคอมพิวเตอร์และแพลตฟอร์มออนไลน์มีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของทุกคน ถึงแม้ว่าการแพร่ระบาดและผลกระทบของโรคจะบรรเทาลง แต่กระบวนการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องยังคงมีความจำเป็นและจะยังคงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาของประเทศในทุกมิติ โดยเฉพาะงานบริการสาธารณะที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องคอยพัฒนาปรับปรุงบริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทัน่วงที่ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในฐานะสถาบันการศึกษา เล็งเห็นความสำคัญของประเด็นนี้และได้จัดกิจกรรมมากมายเพื่อสนับสนุนให้ภาครัฐได้พัฒนาการปฏิบัติงานให้สนองต่อการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล ในปี 2566 ทางวิทยาลัยฯ โดยการสนับสนุนของมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ได้จัดงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการขึ้นเป็นเวลาสองวัน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะทางดิจิทัล รวมทั้งความตระหนักถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับบริหารและปฏิบัติการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งวิทยาลัยฯ ได้จัดงานดังกล่าวเสร็จสิ้นด้วยความสำเร็จเป็นอันดีและได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานทางดิจิทัลภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเทศบาลในจังหวัดขอนแก่นด้วย

เพื่อเผยแพร่ความรู้จากงานสัมมนาดังกล่าวไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้ในวงกว้างขึ้น วิทยาลัยฯ ได้รวบรวมข้อมูลความรู้ออกมาเป็นหนังสือที่อยู่ในมือท่านเล่มนี้ โดยหวังว่าผู้อ่าน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รัฐทั้งในหน่วยงานกลางและหน่วยงานท้องถิ่น จะได้ใช้ประโยชน์และประยุกต์ความรู้ที่ได้ไปสู่การปฏิบัติงานจริง อีกทั้งยังหวังว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นแหล่งอ้างอิงที่ดีต่อการสืบค้นและวิจัยของนักวิชาการ นักศึกษา และประชาชนผู้สนใจในประเด็นการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในบริการสาธารณะต่อไปด้วย

ในนามของมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ดิฉันขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร. พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ คณบดีวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.

กฤษฎวรรณ โสฬหวัชรินทร์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และการต่างประเทศ ผู้เป็นหัวหน้าโครงการ รวมทั้งวิทยากร ผู้เขียน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโครงการนี้ทุกท่านสำหรับการดำเนินโครงการทั้งในส่วนของงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการและการจัดทำหนังสือเล่มนี้ให้เสร็จสิ้นลงด้วยดี มุลนิธิฯ หวังว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าสนใจนำไปสู่การสร้างเสริมและพัฒนาบริการภาครัฐในท้องถิ่นของประเทศไทยซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อประชาชนในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมไปถึงจังหวัดในทุกรัฐภาคของประเทศได้ต่อไปในยุคแห่งความท้าทายของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลนี้

ดร.เซลิบ-อแกร์ คาโร

ผู้แทนมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ประจำประเทศไทย

Konrad Adenauer Foundation

Country Office Thailand

คำนิยม



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดตั้งขึ้นเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของการปกครองท้องถิ่น อันเป็นฐานรากของการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ ภายใต้การพัฒนากองการทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดดและความพลิกผันในปัจจุบัน เราเล็งเห็นว่าการรู้เท่าทันและความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งในการยกระดับศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วน

เสีย และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิทยาลัยฯ ได้ร่วมมือกับมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ประเทศไทย ในการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมาโดยตลอด เนื่องจากเราเล็งเห็นความจำเป็นของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น การที่บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการพัฒนา ปรับปรุง และเตรียมความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ย่อมจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถออกแบบ จัดทำ และส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ ตรงความต้องการของประชาชน และส่งเสริมประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นได้มากยิ่งขึ้นไปด้วย

หนังสือเล่มนี้เป็นผลิตจากการอบรมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กระบวนงาน พร้อมทั้งเสริมสร้างสมรรถนะเช่นใด จึงจะสามารถฉกฉวยโอกาสและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มความสามารถเพื่อยกระดับองค์กรและชุมชนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

ผมขอขอบคุณวิทยากรและผู้เขียนทุกท่านสำหรับการทำงานอย่างหนักในการจัดเตรียมเนื้อหาที่ใช้ในการอบรมเชิงปฏิบัติการ หนังสือเล่มนี้ไม่อาจจะเกิดขึ้นหากปราศจากการสนับสนุนของ ดร.เชลิน-อแก๊ธ คาโร ผู้แทนมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ประจำประเทศไทย สุดท้ายนี้ ผมขอแสดงความยินดีกับ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรธน์ โล่ห์วีชรินทร์ บรรณาธิการของหนังสือเล่มนี้ ที่มีความวิริยะอุตสาหะในการจัดทำหนังสือเล่มนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์

คณบดีวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวใจในการขับเคลื่อนการพัฒนาการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ โดยเฉพาะในยุคที่ความเป็นเมืองและการยอมรับความหลากหลายทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น การยกระดับศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้พร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่กำลังเกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในอนาคต จึงเท่ากับเป็นการสร้างความพร้อมให้กับประเทศด้วย

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลในช่วงหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมาไม่แตกต่างจากพัฒนาการทางเทคโนโลยีอื่นในช่วงหนึ่งศตวรรษที่ผ่านมา กล่าวคือ ความก้าวหน้าเหล่านี้เป็นตัวขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะมากหรือน้อยในการจัดการปกครองทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ รถจักรไอน้ำช่วยสร้างรัฐชาติ กล้องภาพยนตร์ช่วยสร้างหลักฐานประวัติศาสตร์ สื่อสังคมและปัญญาประดิษฐ์ก็ช่วยเปลี่ยนแปลงสังคมโลกและชุมชนท้องถิ่นผ่านการจัดทำบริการสาธารณะที่มีคุณภาพสูงขึ้นได้เช่นกัน

หนังสือเล่มนี้เขียนขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแนะนำให้ผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการปกครองท้องถิ่น รวมถึงผู้สนใจทั่วไป ทราบแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น หนังสือเล่มนี้จึงครอบคลุมเนื้อหาอันหลากหลายนับตั้งแต่พัฒนาการของแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลไปจนถึงรีเจเนอเรทีฟเอไอ นับตั้งแต่แนวคิดภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลไปจนถึงแนวทางการลดช่องว่างทางดิจิทัลในหมู่ประชาชน โดยจำแนกออกเป็น 9 บท และในแต่ละบทมีประเด็นและเนื้อหาหลัก ดังนี้

บทที่ 1 เกริ่นนำให้ผู้อ่านมีความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวคิดสำคัญ อาทิ การปกครอง การจัดการปกครอง และการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล รวมถึงพัฒนาการของแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

บทที่ 2 ว่าด้วยการปรับตัวให้เท่าทันพัฒนาการทางเทคโนโลยีของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคดิจิทัล

บทที่ 3 ว่าด้วยแนวคิดและบทบาทของการรู้ดิจิทัลในการยกระดับการให้บริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

บทที่ 4 ว่าด้วยแนวคิดและหลักปฏิบัติเพื่อความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในการจัดการปกครองท้องถิ่น

บทที่ 5 ว่าด้วยหลักการและกลยุทธ์ในการจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 6 ว่าด้วยการเปลี่ยนผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นองค์กรดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการปกครองท้องถิ่น

บทที่ 7 ว่าด้วยบทบาทของสื่อสังคมในฐานะเครื่องมืออันมีประสิทธิภาพเพื่อการสื่อสาร การรับฟัง และการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

บทที่ 8 ว่าประเด็นทางจริยธรรมที่ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องคำนึงถึงเมื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อาทิ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การร่วมสร้างสรรค์ของประชาชน และช่องว่างทางดิจิทัล

และบทที่ 9 เป็นบทส่งท้ายที่ว่าด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และผลกระทบต่อการดำรงอยู่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในฐานะบรรณาธิการ ผมขอขอบคุณวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้ให้เสรีภาพทางวิชาการและส่งเสริมการริเริ่มโครงการน้อยใหญ่ด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ที่ให้การสนับสนุนโครงการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดหลายปีที่ผ่านมา ขอขอบคุณผู้เขียนทุกคนที่อุทิศแรงกายและสติปัญญาเพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ผ่านตัวอักษรด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเท และขอขอบคุณผู้จัดการโครงการและกองบรรณาธิการที่ช่วยผลักดันให้หนังสือเล่มนี้สำเร็จลงได้

ผมและผู้เขียนทุกท่านหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะช่วยสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในการจัดการปกครองท้องถิ่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎกรณ์ โล่ห์วัชรินทร์

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ธันวาคม 2566

สารบัญ

คำนิยามโดยผู้แทนมูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์ ประจำประเทศไทย	I
คำนิยามโดยคณบดีวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น	III
คำนำ	IV
สารบัญตาราง	VII
สารบัญภาพ	VIII
สารบัญกล่องข้อมูล	IX
ประวัติผู้เขียน	X
บทที่ 1 ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรรณ ไล่หวัชชินทร์	1
บทที่ 2 ภาวะผู้นำเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล ดร.ปานปั่น รongหานาม	15
บทที่ 3 การรู้ดิจิทัลเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น ดร.ประสงค์ชัย เศรษฐสุรวชิษฐ์	25
บทที่ 4 ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดา ประชุมราศี	43
บทที่ 5 การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดา ประชุมราศี	65
บทที่ 6 การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่น ดร.ประสงค์ชัย เศรษฐสุรวชิษฐ์ และอภิสิทธิ์ ภัคดีวุฒิ	87
บทที่ 7 การประยุกต์ใช้สื่อสังคมเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรรณ ไล่หวัชชินทร์ และภาคภูมิ พลสูงเนิน	101
บทที่ 8 ประเด็นทางจริยธรรมในการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรรณ ไล่หวัชชินทร์ และกษิพัทธ์ ทอนมณี	127
บทที่ 9 อนาคตของการจัดการปกครองท้องถิ่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรรณ ไล่หวัชชินทร์	143
ดัชนี	153

สารบัญตาราง

ตารางที่ 2.1	ความท้าทายเชิงเทคนิคและความท้าทายเชิงผันแปร	20
ตารางที่ 3.1	ระดับศักยภาพทางด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไทย ปี พ.ศ. 2561-2564	30
ตารางที่ 4.1	ตัวอย่างการโจมตีแบบวิศวกรรมสังคม (Social Engineering)	48
ตารางที่ 4.2	โทษตาม พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	56
ตารางที่ 4.3	เกณฑ์คะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	59
ตารางที่ 5.1	ประเภทของการวิเคราะห์ข้อมูล	74
ตารางที่ 5.2	รายการตรวจสอบสำหรับประเมินคุณภาพข้อมูล	77
ตารางที่ 7.1	คุณสมบัติของเครื่องมือรับฟังทางสังคมที่นิยมใช้งานในประเทศไทย	113

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1	วิวัฒนาการของรัฐมาลดีจีวัล	6
ภาพที่ 1.2	ประโยชน์ของการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล	9
ภาพที่ 2.1	กระบวนการของภาวะผู้นำแบบผันแปร	22
ภาพที่ 3.1	องค์ประกอบของการรู้ดิจิทัลในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่น	28
ภาพที่ 4.1	จำนวนภัยคุกคามทางไซเบอร์จำแนกตามประเภทหน่วยงาน	48
ภาพที่ 4.2	ผังการหลอกลวงแบบฟิชชิ่ง (PHISHING)	49
ภาพที่ 4.3	ตัวอย่างอีเมลหลอกลวง	50
ภาพที่ 4.4	ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ปลอม	51
ภาพที่ 4.5	สถิติการหลอกลวงทางโทรศัพท์และข้อความสั้นในปี พ.ศ. 2563-2565	52
ภาพที่ 4.6	ตัวอย่างผังการโจมตีด้วยการแทรกกลาง	53
ภาพที่ 4.7	ตัวอย่างเชื้อไวรัสสปอตที่มีจาวาซีฟสร้างขึ้น	53
ภาพที่ 4.8	สามเหลี่ยมซีไอเอ	54
ภาพที่ 4.9	หน่วยงานที่ต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	55
ภาพที่ 4.10	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	57
ภาพที่ 4.11	คิวอาร์โค้ดสำหรับตรวจสอบความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้งาน	58
ภาพที่ 4.12	คิวอาร์โค้ดสำหรับประเมินความรู้ความเข้าใจด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	59
ภาพที่ 5.1	ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและสารสนเทศ	66
ภาพที่ 5.2	วงจรชีวิตของข้อมูล	67
ภาพที่ 5.3	การบันทึกข้อมูลในสมัยโบราณลงบนผนังถ้ำ (บน) และกระดาษปาปิรุส (ล่าง)	68
ภาพที่ 5.4	วิวัฒนาการของสื่อบันทึกข้อมูล	69
ภาพที่ 5.5	ขั้นตอนในการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล	76
ภาพที่ 5.6	ตัวอย่างการประยุกต์ใช้หลักการวิเคราะห์ 5 ขั้นตอนกับบริการสาธารณะ	78
ภาพที่ 5.7	การนำข้อมูลมาพยากรณ์จำนวนผู้เข้ารับบริการ	83
ภาพที่ 6.1	ความท้าทายในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลภาครัฐ	93
ภาพที่ 6.2	ระบบการแสดงผลข้อมูลตามเวลาจริงของกรุงโซล	96
ภาพที่ 7.1	สถานการณ์การเข้าถึงและใช้งานเครื่องมือดิจิทัลของไทยในปี พ.ศ. 2566	103
ภาพที่ 7.2	แพลตฟอร์มสื่อสังคมที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2566	104
ภาพที่ 8.1	ขั้นตอนและหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	132
ภาพที่ 8.2	บทบาทในการร่วมสร้างสรรค์บริการสาธารณะของประชาชน	136
ภาพที่ 9.1	ภาพเมืองไทยในอนาคตที่สร้างโดยเจเนอเรทีฟเอไอ	144
ภาพที่ 9.2	องค์ประกอบสำคัญในการรับมือเทคโนโลยีเกิดใหม่	148

สารบัญกล่องข้อมูล

กล่องที่ 3.1	นิยามโดยทั่วไปของคำว่า “ช่องว่างทางดิจิทัล”	26
กล่องที่ 3.2	ข้อมูลศักยภาพทางด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไทย	30
กล่องที่ 3.3	นิยามโดยทั่วไปของคำว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์”	31
กล่องที่ 3.4	นิยามโดยทั่วไปของคำว่า “การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์”	33
กล่องที่ 3.5	นิยามโดยทั่วไปของคำว่า “ความไว้วางใจในรัฐบาล”	34
กล่องที่ 6.1	ความแตกต่างระหว่าง “การแปลงเป็นดิจิทัล” “การทำให้เป็นดิจิทัล” และ “การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล”	89
กล่องที่ 6.2	นิยามโดยทั่วไปของ “ข้อมูลเปิด”	91
กล่องที่ 8.1	หลักปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลสำหรับหน่วยงานรัฐ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	130

ประวัติผู้เขียน

เรียงตามลำดับอักษร



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชวรธรณ์ ไส้วัชรินทร์

ดร.กชวรธรณ์ ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และรองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และการต่างประเทศ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสนใจเรื่องการจัดการปกครองท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยการปกครอง และการคลังสาธารณะ โดยมีผลงานตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการชั้นนำ เช่น Australian Journal of Public Administration, Asia-Pacific Social Science Review, International Journal of Public Sector Management, Journal of Mekong Societies ฯลฯ มีบทความตีพิมพ์ใน Routledge Handbook of Contemporary Thailand และ Routledge Handbook of Comparative Rural Policy ปัจจุบันกำลังดำเนินโครงการวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชชดา ประมุขราศรี

ดร.กชชดา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า ปัจจุบันเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์และเป็นผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานวัตกรรมการดิจิทัล วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสนใจทางด้านการจัดการปกครองดิจิทัล รัฐบาลดิจิทัล การแปรเปลี่ยนทางดิจิทัล การวิเคราะห์กระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเซนเซอร์ ระบบอัตโนมัติ และระบบปัญญาประดิษฐ์สำหรับกิจการสาธารณะเพื่อเมืองอัจฉริยะ การพัฒนาแบบจำลองทางธุรกิจโดยผืนผ้าใบ ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ด้านผลงานทางวิชาการมีการตีพิมพ์บทความในวารสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีผลงานทางด้านนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลชนะเลิศในระดับประเทศ อีกทั้งเป็นวิทยากรฝึกอบรมให้กับบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน



กษิพัทธ์ กอนมณี

กษิพัทธ์ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเมืองและโครงสร้างพื้นฐาน วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัจจุบัน อยู่ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และปฏิบัติหน้าที่เป็นนักวิจัยและผู้ช่วยสอน ณ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสนใจด้านวิชาการเกี่ยวกับช่องว่างทางดิจิทัล การจัดการเมืองอัจฉริยะ และการปกครองท้องถิ่น และได้นำเสนอผลงานเกี่ยวกับช่องว่างทางดิจิทัล และการรับรู้การตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยภาครัฐ ในการประชุมวิชาการนานาชาติชั้นนำอย่าง The 6th International Conference on Public Policy ณ นครโทรอนโต ประเทศแคนาดา



ดร.ประสงค์ชัย เสรบสุสุรวิชย์

ดร.ประสงค์ชัย อาจารย์ประจำวิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น นอกจากนี้ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหนึ่งในกองบรรณาธิการของวารสาร Public Administration and Development (PAD) ซึ่งเป็นวารสารระดับโลกที่มีชื่อเสียงและเก่าแก่ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ มีผลงานทางวิชาการได้รับตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารชั้นนำของโลกอย่างเช่น Transport Policy และ Telematics and Informatics เป็นต้น โดยความสนใจทางวิชาการครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับช่องว่างทางดิจิทัล (The Digital Divide) การวางแผน และนโยบายขนส่ง (Transportation Planning and Policy) วิศวกรรมนโยบายสาธารณะ (Public Policy Engineering) และ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนา (ICT4D)



ดร.ปานปั้น รongham

ดร.ปานปั้น อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและนวัตกรรมการศึกษา มีความเชี่ยวชาญ มีผลงานวิจัย และงานบริการวิชาการในด้านการวางแผนภาคและเมือง การออกแบบเมือง การบริหารรัฐกิจ การบริหารและจัดการองค์กร การออกแบบนโยบายสาธารณะและนโยบายเมือง การสร้างฉกทัศน์ การพัฒนาเมืองและพื้นที่ การมองภาพอนาคต การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ ปัจจุบันดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการสาธารณะ

การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรูปแบบการกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจของภาครัฐด้านการถ่ายโอนโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลมายังองค์กรบริหารส่วนจังหวัด



พาคภูมิ พลสูงเนิน

พาคภูมิ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปัจจุบันเป็นนักวิจัยที่วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ร่วมทำงานวิจัยในหลายโครงการ เช่น โครงการการออกแบบโครงสร้างทางการบริหารแหลมฉบัง โครงการการพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โครงการประเมินการเลือกตั้งท้องถิ่น ปี 2563 นอกจากนี้ ยังได้นำเสนอผลงานวิจัยเกี่ยวกับความร่วมมือข้ามภาคส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการประชุมวิชาการนานาชาติ The 6th International Conference on Public Policy ณ นครโทรอนโต ประเทศแคนาดา



อภิสิทธิ์ รักษาดุฒิ

อภิสิทธิ์ สำเร็จการศึกษาปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต ด้วยผลการเรียนดีเยี่ยมในสาขาวิชาการเมืองการปกครอง จากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปัจจุบันกำลังศึกษาปริญญาโทในหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจและนโยบายสาธารณะ ณ มหาวิทยาลัยเดียวกัน มีผลงานวิชาการได้รับการตีพิมพ์ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เช่น บทความในวารสารการเมืองการปกครอง และ บทความที่ตีพิมพ์โดย ISEAS - Yusof Ishak Institute เป็นต้น ความสนใจทางวิชาการครอบคลุมหัวข้อ การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลภาครัฐ (Digital Transformation in Public Sector) ความสามารถของนโยบาย (Policy Capacity) และการร่วมมือด้านพลังงานในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Energy Cooperation in the Mekong Subregion)

บทที่ 1

ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการปกครองท้องถิ่น ดิจิทัล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรณ ไส้หวัชรินทร์

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ประจำบท

เมื่อจบบทนี้ ผู้อ่านจะสามารถ

- อธิบายแนวคิดและขอบเขตเรื่องการจัดการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล
 - อธิบายวิวัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัลและผลกระทบต่อการจัดการจัดการปกครองท้องถิ่น
 - อธิบายประโยชน์ของการจัดการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล
 - อธิบายความท้าทายในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่น
-

1.1 ความหมายของการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

ในระยะเวลาสองถึงสามทศวรรษที่ผ่านมา โลกและประเทศไทยได้เผชิญกับกระแสความเปลี่ยนแปลงหลายประการ แต่มีอย่างน้อยสองประการที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของเราทั้งในชุมชนเมืองและชนบท กระแสความเปลี่ยนแปลงแรก คือ กระแสการปฏิรูประบบราชการด้วยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกระแสที่สองคือ กระแสการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีดิจิทัล เมื่อกระแสความเปลี่ยนแปลงทั้งสองได้มาบรรจบกัน หน้าต่างแห่งโอกาสบานใหม่ได้เปิดขึ้น เป็นโอกาสที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จำเป็นจะต้องไขว่คว้าเอาไว้ให้ได้เพื่อใช้กลยุทธ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่เทคโนโลยีดิจิทัลเอื้อให้เกิดขึ้นนั้น ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนทุกคนในชุมชนท้องถิ่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบ

ในบทที่ 1 นี้ ผู้เขียนมุ่งอธิบายแนวคิดและชี้ให้เห็นความสำคัญของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบรรจบกันของกระแสความเปลี่ยนแปลงทั้งสองกระแสดังกล่าวนี้ ผู้เขียนขอเรียกผลลัพธ์นี้ว่า “การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล” ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีอิทธิพลต่อนโยบายสาธารณะ การบริการสาธารณะ และการดำเนินชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นในช่วงทศวรรษนี้ไม่มากนักน้อย

ก่อนที่เราจะทำความเข้าใจความหมายและแนวคิดของคำว่า “การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล” เราต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “การจัดการปกครอง” และ “การจัดการปกครองท้องถิ่น” เป็นพื้นฐานเสียก่อน ในชีวิตประจำวันเรามักได้ยินคำว่า “การปกครอง” มากกว่าคำว่า “การจัดการปกครอง” ทั้งนี้ เนื่องจากคำแรกเป็นคำที่มีการใช้มาอย่างกว้างขวางและยาวนานในวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ส่วนคำที่สองเพิ่งได้รับการกล่าวถึงและใช้งานอย่างกว้างขวางในระยะ 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมาเท่านั้น

การปกครอง (Government) หมายถึง การกระทำของสถาบัน หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Hague, Harrop, & McCormick, 2016) โดยใช้อำนาจรัฐอธิปไตย เพื่อชี้ นำ สั่งการ ควบคุม และดำเนินกิจการต่าง ๆ ของรัฐ (อัมพร อารงลักษณ์, 2553) ส่วน**การจัดการปกครอง (Governance)** หมายถึง โครงสร้างและระบบกลไกต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายสาธารณะและจัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเป็นทางการหรือไม่ทางการ โดยภาคส่วนต่าง ๆ มีหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญ (กฤษฎกรรณ โลหวัชกรรณ, 2564) ภายใต้คำนิยามดังกล่าว การจัดการปกครองจึงแตกต่างและมีความหมายกว้างกว่าคำว่า การปกครอง (Kjaer, 2004) เนื่องจากมีนัยยะเกี่ยวกับการลดอำนาจของส่วนกลาง (สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์ และคณะ, 2557; เอก ตั้งทรัพย์ วัฒนา, 2550) และการส่งเสริมบทบาทที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ของประชาชน ภาคเอกชน เช่น ห้างร้านในท้องถิ่นหรือบริษัทข้ามชาติ และภาคอาสาสมัคร เช่น มูลนิธิหรือองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ในการกำหนดนโยบายและจัดทำบริการสาธารณะ

ฉะนั้น ด้วยนัยความหมายเดียวกัน คำว่า “การจัดการปกครองท้องถิ่น” จึงแตกต่างจากคำว่า “การปกครองท้องถิ่น” โดยทั่วไป **การปกครองท้องถิ่น (Local Government)** หมายถึง ระบบการบริหารกิจการและทรัพยากรส่วนรวมของพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งซึ่งมีขอบเขตชัดเจน มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และมีสถานะเป็นนิติบุคคลที่มีอำนาจอิสระบางประการ (โกวิท พวงงาม, 2552; ธนศวรรี เจริญเมือง, 2550) ภายใต้แนวคิดนี้ การบริหารกิจการและทรัพยากรต่าง ๆ ในพื้นที่มักมีหน่วยงานรัฐเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และมีการมีส่วนร่วมของภาคส่วนอื่นและประชาชนเพียงเล็กน้อย หน่วยงานภาครัฐเหล่านี้เรียกในภาพรวมว่ารัฐบาลท้องถิ่น (Local Government หรือ Local Authority) ซึ่งมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ภายในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่กำหนด เช่น หมู่บ้าน เมือง หรือภูมิภาค และจำแนกออกเป็นหลายประเภทหรือรูปแบบ เช่น ชุมชน เทศบาล เทศมณฑล เขตพิเศษ ฯลฯ หรือในบริบทของประเทศไทยเรียกว่าองค์กรปกครอง

ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

ส่วนท้องถิ่น (Local Administrative Organization) ซึ่งประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กฤษวรรธน์ โล่ห์วัชรินทร์, 2564) หน่วยงานภาครัฐเหล่านี้มักจะมีผู้บริหารและหรือสมาชิกสภาที่ได้รับเลือกจากประชาชน ท้องถิ่นและมีหน้าที่รับผิดชอบในการเป็นตัวแทนผลประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชน

การจัดการปกครองท้องถิ่น (Local Governance) หมายถึง โครงสร้างและระบบการดำเนินนโยบายสาธารณะ การจัดการทรัพยากรสาธารณะ และการให้บริการสาธารณะ ที่ดำเนินการในระดับท้องถิ่นและมีความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่แตกต่างหลากหลาย แม้ว่าภายใต้แนวคิดการจัดการปกครองท้องถิ่น รัฐบาลท้องถิ่นยังเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่หลักในการรับผิดชอบและดำเนินการ แต่รัฐบาลท้องถิ่นทั้งหลายไม่อาจดำเนินกิจการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงลำพัง หากแต่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานในภาคส่วนอื่น ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนและภาคอาสาสมัคร และจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้ ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมนี้ต้องผนวกเป็นส่วนหนึ่งของระบบงาน ไม่ใช่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวหรือตามความสะดวกเท่านั้น

ภายใต้แนวคิดการจัดการปกครองท้องถิ่น รัฐบาลท้องถิ่นบทบาทหน้าที่และความสำคัญต่อการพัฒนาการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในระดับท้องถิ่นหลายประการ ดังนี้

1) การดำเนินนโยบายสาธารณะ รัฐบาลท้องถิ่นมีอำนาจในการดำเนินนโยบายท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา การใช้ที่ดิน การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ การคุ้มครองผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ

2) การกำหนดและบังคับใช้กฎระเบียบ รัฐบาลท้องถิ่นมีอำนาจในการกำหนดกฎระเบียบและการบังคับใช้ในพื้นที่รับผิดชอบ เช่น มาตรฐานการก่อสร้างอาคาร ข้อบัญญัติด้านสาธารณสุข ข้อบัญญัติด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ ฯลฯ

3) การจัดทำมอบบริการสาธารณะ รัฐบาลท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น เช่น การจัดการขยะ ไฟส่องสว่าง น้ำประปา การขนส่งสาธารณะ ความปลอดภัยสาธารณะ บริการสังคม ฯลฯ

4) การจัดการทรัพยากร รัฐบาลท้องถิ่นมีหน้าที่สำคัญในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นและจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินนโยบายและจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5) การเป็นตัวแทนและการมีส่วนร่วม รัฐบาลท้องถิ่นเป็นตัวแทนในการรักษาผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และต้องมีกลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เช่น การประชาพิจารณ์ การปรึกษาหารือ การเลือกตั้ง ฯลฯ

6) ความร่วมมือและการหาหุ้นส่วนเพื่อการพัฒนา รัฐบาลท้องถิ่นต้องร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและภาคส่วนอื่น เพื่อดำเนินนโยบายหรือจัดทำบริการสาธารณะที่ต้องใช้ทรัพยากรหรือมีความซับซ้อนสูงให้บรรลุวัตถุประสงค์

ในหลายประเทศ การจัดการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยที่อำนาจและความรับผิดชอบได้รับการถ่ายโอนจากรัฐบาลระดับชาติหรือระดับมลรัฐไปสู่ระดับท้องถิ่น จุดมุ่งหมายคือการทำให้รัฐบาลใกล้ชิดกับประชาชนตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะในท้องถิ่นมากขึ้น

การจัดการปกครองท้องถิ่นอาจดำเนินไปได้วิธีการแบบดั้งเดิม เช่น การจัดทำแบบพิมพ์เอกสารให้ประชาชนกรอกเพื่อขอรับบริการ การจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ฯลฯ ทว่า พัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เปิดโอกาสและทำลายข้อจำกัดหลายประการให้ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคอาสาสมัคร และประชาชน ได้มีกลยุทธ์และเครื่องมือที่หลากหลายในการดำเนินนโยบายและจัดทำบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การจัดการปกครองท้องถิ่นในยุคปัจจุบันจึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

การจัดการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล (Digital Local Governance) เป็นแนวทางใหม่ในการบริหารกิจการสาธารณะที่ใช้ประโยชน์จากศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อส่งเสริมประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส ความครอบคลุม และการมีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายและจัดทำบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น แนวคิดนี้หมายถึงการเปลี่ยนกระบวนการที่หน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มและเครื่องมือดิจิทัลเพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานและการให้บริการประชาชนให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนที่เชื่อมต่อทางดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการพัฒนาศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกิจการสาธารณะระดับท้องถิ่น แนวคิดนี้เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ซึ่งกระแสของการปฏิรูประบบราชการและการบริการสาธารณะในทุกระดับในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกนับตั้งแต่ราวปี ค.ศ. 2010 ฉะนั้น ก่อนที่เราจะเจาะลึกในมิติต่าง ๆ ของการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล เราจึงควรทำความเข้าใจวิวัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัลเสียก่อน

1.2 วิวัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง ยุทธศาสตร์ในการแปรเปลี่ยนการบริการสาธารณะหรือปฏิรูประบบราชการให้มีความทันสมัยด้วยระบบนิเวศของเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณค่าของบริการสาธารณะให้สูงขึ้นและส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล ประชาชน และภาคส่วนอื่นให้ดียิ่งขึ้น (OECD, 2014)

ต้นกำเนิดของรัฐบาลดิจิทัลอาจย้อนกลับไปได้หลายทศวรรษนับตั้งแต่หน่วยงานของรัฐมีการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

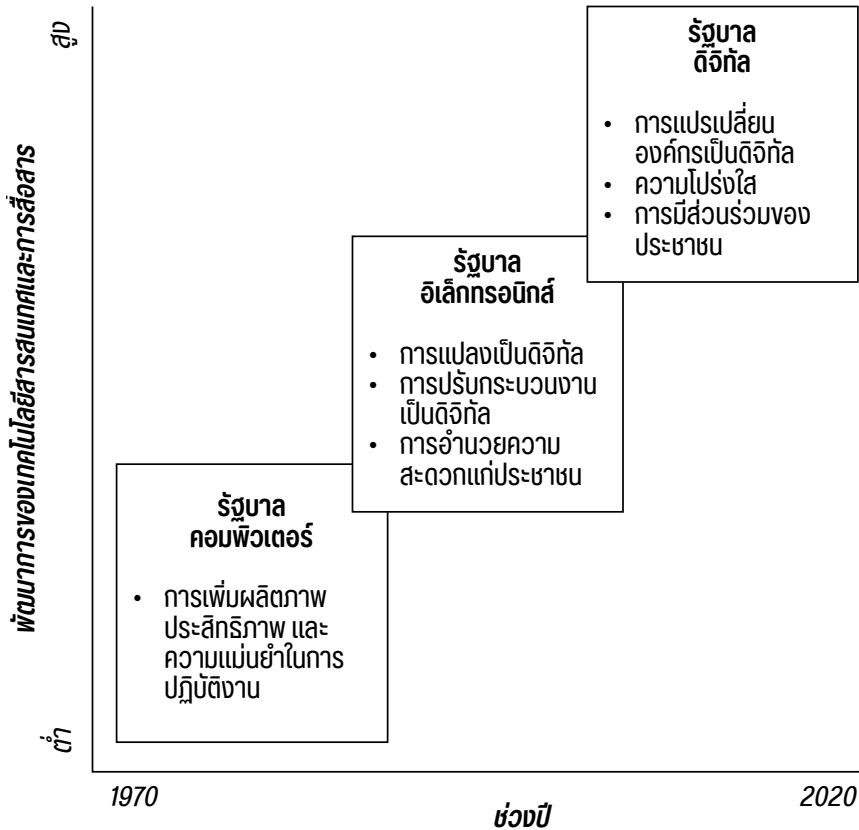
ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

สื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต มีความก้าวหน้าและแพร่หลายมากขึ้น หน่วยงานของรัฐจึงเริ่มสร้างตัวตนในโลกออนไลน์โดยการสร้างเว็บไซต์ที่มีข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริการของตน จากนั้นเมื่อเทคโนโลยีก้าวหน้าและประชาชนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากขึ้น หน่วยงานของรัฐกับประชาชนจึงมีการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้นตามไปด้วย โดยหน่วยงานของรัฐอนุญาตให้ประชาชนดาวน์โหลดแบบพิมพ์หรือส่งคำร้องผ่านระบบออนไลน์ หรือส่งอีเมลถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ ฯลฯ

วิวัฒนาการของแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล สามารถจำแนกได้เป็นหลายระยะ โดยการเปลี่ยนผ่านในแต่ละระยะเกิดจากอิทธิพลของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความคาดหวังของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป และการรณรงค์จากหลายภาคส่วนทั่วโลกเพื่อให้รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสและประสิทธิภาพมากขึ้น คอมพิวเตอร์ในยุคแรกเริ่มมีการใช้ในวงจำกัดเฉพาะในกิจการทหารและการทดลองทางวิทยาศาสตร์เท่านั้น รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐเริ่มใช้คอมพิวเตอร์ที่ผลิตขึ้นในเชิงพาณิชย์เป็นครั้งแรกในกลางทศวรรษ 1940 จากเมื่อมีการผลิตคอมพิวเตอร์เชิงพาณิชย์เป็นจำนวนมากในกลางทศวรรษ 1950 คอมพิวเตอร์จึงค่อย ๆ ปรากฏในหน่วยงานต่าง ๆ ของประเทศที่พัฒนาแล้วมากขึ้น (Calvello, 2019) อย่างไรก็ตาม คอมพิวเตอร์ในยุคนี้มักมีขนาดใหญ่มาก ความสามารถจำกัด และราคาสูงมาก ในระยะแรก รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐในประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว ได้เริ่มใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลและงานธุรการขั้นพื้นฐานเท่านั้น

เราสามารถจำแนกวิวัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัล ตามพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในการดำเนินการและการบริการ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ได้เป็นระยะต่าง ๆ (ภาพที่ 1.1) ดังนี้

ระยะที่ 1 รัฐบาลคอมพิวเตอร์ (Computer Government) (ราวปลายทศวรรษ 1970 ถึงต้นทศวรรษ 1990) ในระยะนี้ ไมโครคอมพิวเตอร์ (Microcomputer) ซึ่งภายหลังนิยมเรียกว่าคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) มีราคาถูกลง มีความสามารถเพิ่มขึ้น และใช้งานง่ายขึ้นกว่าคอมพิวเตอร์ในระยะแรกเริ่ม หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนจึงเริ่มใช้คอมพิวเตอร์ในสำนักงานเพิ่มมากขึ้น การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในระยะนี้มีจุดเน้นที่ระบบอัตโนมัติของกระบวนการจัดการองค์การ การจัดทำรายงาน การเก็บบันทึกข้อมูลและแฟ้มเอกสารต่าง ๆ ภายในหน่วยงานเท่านั้น โดยไม่ได้เน้นหรือไม่สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในระยะนี้ได้แก่ โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processor) โปรแกรมตารางทำงาน (Spreadsheet) เป็นต้น การถือกำเนิดขึ้นระบบปฏิบัติการ (Operating System) ที่ใช้งานง่ายอย่างวินโดวส์ 3.0 (Windows 3.0) ในปี ค.ศ. 1990 ช่วยให้การใช้งานคอมพิวเตอร์ในสำนักงานสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้หน่วยงานรัฐแม้ว่าอุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในระยะนี้ช่วยเพิ่มผลิตภาพ ประสิทธิภาพ และความแม่นยำในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างมาก แต่orroลประโยชน์จากการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์นั้นเกิดขึ้นเฉพาะแก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่านั้น ส่วนประชาชนผู้รับบริการไม่มีโอกาสได้ใช้คอมพิวเตอร์หรือได้รับประโยชน์โดยตรงแต่อย่างใด



ภาพที่ 1.1 วิวัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัล

ระยะที่ 2 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) (ราวปลายทศวรรษ 1990 ถึงทศวรรษ 2000) แม้ว่าอินเทอร์เน็ตได้รับการคิดค้นขึ้นครั้งแรกในปลายทศวรรษ 1960 แต่กว่าจะมีการใช้งานอย่างกว้างขวางและเชื่อมโยงกันทั่วโลกก็เมื่อทศวรรษ 1990 การคิดค้นเทคโนโลยีเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) ในปี ค.ศ. 1989 และพัฒนาเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ที่ใช้ในเชิงพาณิชย์ในระยะไม่กี่ปีต่อมา ส่งผลให้อินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญสำหรับภาคธุรกิจและภาครัฐ และเว็บไซต์ได้กลายเป็นพื้นที่ใหม่ในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ในระยะนี้ รัฐบาลได้เริ่มให้บริการออนไลน์ขั้นพื้นฐาน เช่น การเปิดให้ดาวน์โหลดแบบพิมพ์ต่าง ๆ การเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน การกำหนดอีเมลของหน่วยงานเพื่อใช้ในการสื่อสารอย่างเป็นทางการ เป็นต้น เราอาจกล่าวได้ว่าบริการของหน่วยงานภาครัฐในช่วงแรกของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นี้มีลักษณะเป็นการแปลงเป็นดิจิทัล (Digitization) ซึ่งหมายถึง การเปลี่ยนข้อมูลที่อยู่ในสื่อที่จับต้องได้ เช่น กระดาษ หนังสือ ภาพถ่าย ฯลฯ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถจัดเก็บ เข้าถึง และใช้งานได้สะดวกด้วยคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีดิจิทัลอื่น (Dieffenbacher,

ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

2023) ในขณะที่ขั้นตอนการดำเนินงานส่วนใหญ่ยังต้องพึ่งพาเอกสารและการพบปะกันทางกายภาพอยู่

ต่อมาเมื่ออินเทอร์เน็ตมีราคาถูกลงและแพร่หลายมากขึ้น รัฐบาลจึงได้เริ่มให้บริการออนไลน์ขั้นสูงแก่ประชาชน เช่น การยื่นภาษีออนไลน์ การจดทะเบียนธุรกิจ การต่ออายุใบอนุญาต ฯลฯ นอกจากนั้น รัฐบาลยังเริ่มบูรณาการข้อมูลที่เคยอยู่กระจัดกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ ให้เชื่อมโยงกันและมีเอกภาพมากขึ้น ในระยะนี้ยังปรากฏนวัตกรรมที่เรียกว่ารัฐบาลเคลื่อนที่ (m-Government) ซึ่งเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการแพร่หลายของสมาร์ทโฟน โดยประชาชนสามารถขอรับบริการและทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทุกที่ทุกเวลา ฉะนั้น บริการในช่วงหลังนี้จึงอาจเรียกได้ว่ามีลักษณะเป็นการปรับกระบวนการงานเป็นดิจิทัลมากขึ้น คำว่า **การปรับกระบวนการงานเป็นดิจิทัล (Digitalization)** หมายถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการจากเดิมที่อยู่ในโลกทางกายภาพให้อยู่ในโลกแห่งสารสนเทศและการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Dieffenbacher, 2023)

ระยะที่ 3 รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) (ราวทศวรรษ 2010 ถึงปัจจุบัน) ในระยะนี้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีพัฒนาการอย่างก้าวกระโดดเป็นอย่างมาก และในขณะเดียวกันต้นทุนในการเข้าถึงอุปกรณ์ดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตก็มีราคาถูกลงด้วย เราจึงเห็นว่าอัตราการเข้าถึงอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ตในระยะนี้มีพัฒนาการอย่างก้าวกระโดดอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน โดยในปัจจุบัน ประชากรโลกกว่าร้อยละ 64 สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และกว่าร้อยละ 59 เป็นใช้งานสื่อสังคมเป็นประจำ (Kemp, 2023) รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกล้วนใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้านี้ในการปรับเปลี่ยนและยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

ในช่วงแรกของระยะนี้ นอกจากบริการสาธารณะจำนวนมากได้เพิ่มหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบให้อยู่บนโลกออนไลน์มากขึ้นแล้ว การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะเหล่านั้นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีการบูรณาการและไร้รอยต่อมากขึ้นด้วยเมื่อสื่อสังคมหรือโซเชียลมีเดีย (Social Media) อย่าง เฟซบุ๊ก (Facebook) และยูทูบ (YouTube) เริ่มได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง รัฐบาลได้ใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมเหล่านี้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะและการจัดทำบริการสาธารณะ นอกจากนั้น ในภาคประชาชนยังมีการเรียกร้องข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสของหน่วยงานและความเชื่อมั่นในหมู่ประชาชนมากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่ารัฐบาลในหลายประเทศได้ริเริ่มโครงการเผยแพร่ชุดข้อมูลเพื่อการใช้งานสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ข้อมูลเปิดลักษณะนี้ช่วยกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการส่งเสริมความไว้วางใจในภาครัฐด้วย

ในช่วงต่อมา พัฒนาการอย่างน้อยสามประการเสริมหนุนให้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลแพร่หลายและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากยิ่งขึ้น ประการแรก อุปกรณ์ดิจิทัลมีราคาถูกลงและทำให้หน่วยงานรัฐสามารถจัดซื้อจัดจ้างได้มากขึ้น ประการที่สอง แรงงานที่มีความรู้และทักษะด้าน

วิทยากรคอมพิวเตอร์มีจ้ำนวนมกั้ขึ้นและช่วยใ้การพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และแอปพลิเคชันสำหรับสมาร์ทโฟนสะดวกขึ้นและราคาถูกลง และประกกรที่สาม ปัญญาประดิษฐ์หรือเอไอ (Artificial Intelligence: AI) มีความสมำรถเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด ซึ่งทำใ้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ (Big Data) ได้อย่างม่นย่ำมกั้ยิ่งขึ้น ปัจจุบันต้ง ๑ เหล่านั้ช่วยขับเคลื่อนประกกรในการพัฒนาพื้นที่ของรัฐบาลท้องถิ่นต้ง ๑ ทั่วโลกใ้มีลักษณะเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาที่เน้นการบูรณการครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT) ปัญญาประดิษฐ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ มาใช้ในการตัดสินใจและการบริหารประกกรต้ง ๑ ของเมืองใ้เป็นไปอย่างราบรื่นโดยอัตโนมัติ

การแพร์ระบาดของโควิด 19 ต้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 ยิ่งตอกย่ำใ้รัฐบาล หน่วยงานภาครัฐและบุคคลกรของรัฐเห็นถึงบทบาทของการบูรณการเทคโนโลยีดิจิทัลใ้เป็นส่วนสำคัญที่ไม้อาจละเลยได้ในการบริหารองค์กรและการใ้บริการประชาชน นอกจากนั้น โควิด 19 ยังเป็นตัวกระตุ้นใ้หน่วยงานภาครัฐใช้เทคโนโลยีดิจิทัลประสานงานและร่วมมือกันใ้ลักษณะบูรณการข้ามหน่วยงานมกั้ขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงของการแพร์ระบาด

เราอาจกล่าวได้ว่า พัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัลใ้มีลักษณะเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรเป็นดิจิทัล หรือการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่ลึกซึ้งและครอบคลุมมกั้ขึ้น กล่าวคือ เป็นการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงการบริหารองค์กรและการใ้บริการประชาชนทั้งระบบใ้อิงอยู่กับเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อส่งมอบคุณค่าใ้กับลูกค้าหรือใ้กรณีนี้คือประชาชน ฉะนั้น จุดเน้นของการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลใ้ปัจจุบันจึงต้งอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงใ้ระดับนี้

ตลอดระยะเวลาของวิวัฒนาการข้างต้นนี้ เป้าหมายโดยรวมยังคงมีความสอดคล้องกัน นั่นคือเพื่อส่งเสริมและเพิ่มพูนประสิทธิภำพ ความโปร่งใส การเข้าถึง ความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างไรก็ตาม วิธีกรบรรลุเป้าหมายเหล่านั้มีการพัฒนาไปอย่างมากอันเนื่องมาจากอิทธิพลจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยีและความต้งการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลดำรงและดำเนินอยู่ในบริบทของวิวัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัลใ้มีระดับปัจจุบันนี้ ซึ่งมีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และใ้ขณะเดียวกัน ประชาชนส่วนใหญ่ของโลกเองก็สามารถเข้าถึงและมีความพร้อมใ้การใช้งานเทคโนโลยีด้วยเช่นกัน ฉะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำต้งต้องฉวยโอกาสใ้ใ้ในการปรับปรุงและยกระดับองค์กรของตน เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์จากความสำเร็จทางเทคโนโลยีใ้บังเกิดแก่ประชาชนใ้ท้องถิ่นใ้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

1.3 คุณค่าและประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนใ้ท้องถิ่นควรใ้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลใ้จัดการปกครองท้องถิ่น เนื่องจก

ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยสร้างเสริมคุณค่าและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนในท้องถิ่นหลายประการ (ภาพที่ 1.2) ดังนี้

1) ประสิทธิภาพขององค์กร (Efficiency) เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเสริมหนุนและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ ลดงานเอกสาร และทำให้งานประจำที่ทำซ้ำ ๆ เป็นไปโดยอัตโนมัติ ซึ่งสามารถนำไปสู่การประหยัดต้นทุนและการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Vayrynen, Helander, & Jalonen, 2023) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสามารถจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรมนุษย์ไปในการบริการสาธารณะที่มีคุณค่าและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

2) การเข้าถึงและครอบคลุม (Accessibility and Inclusiveness) การเพิ่มบริการต่าง ๆ ที่เคยจำกัดอยู่เพียงในสำนักงานให้อยู่บนโลกออนไลน์ ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้บริการผู้รับบริการที่มีวิถีชีวิตที่แตกต่างหลากหลายได้ตลอด 24 ชั่วโมง ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารหรือโต้ตอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ของตนได้ตามความสะดวก บริการดิจิทัลยังช่วยให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้เช่นกันและประหยัดต้นทุนในการเดินทางมากขึ้นด้วย



ภาพที่ 1.2 ประโยชน์ของการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

3) ความผูกพันและการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Engagement and Participation) แพลตฟอร์มดิจิทัล อาทิ สื่อสังคม แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือ ช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมที่ใกล้ชิด ต่อเนื่อง และมีความหมายมากขึ้นระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะแพลตฟอร์มเหล่านั้นเป็นช่องทางให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูล ร้องเรียน เสนอแนะ กำกับติดตาม ร่วมอภิปราย และร่วมตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ได้สะดวกและทันทั่วถึง

4) ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ (Transparency and Accountability) แพลตฟอร์มดิจิทัลและข้อมูลเปิดภาครัฐ ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงและกำกับติดตามการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในเรื่องการจัดสรรและการใช้จ่ายงบประมาณ การตัดสินใจ ผลการดำเนินงานและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างโปร่งใสมากขึ้น การเปิดเผยที่ในลักษณะนี้นอกจากจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วยังกระตุ้นให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักถึงภาระความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อสังคมด้วย

5) การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลเป็นฐาน (Data-Driven Decision Making) เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งและปัญญาประดิษฐ์สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก เพื่อให้สารสนเทศในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจและเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่นได้ (Vayrynen, Helander, & Jalonen, 2023) ฉะนั้นเทคโนโลยีดิจิทัลจึงช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมั่นใจได้ว่าการตัดสินใจ การวางแผน และการดำเนินกิจกรรมใด ๆ จะอิงอยู่กับหลักฐานในโลกแห่งความเป็นจริงมากกว่าเพียงความเชื่อ สัญชาตญาณ หรือแนวปฏิบัติเดิม ๆ ที่เคยทำมา

6) การเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนานวัตกรรม (Economic Growth and Innovation) บริการออนไลน์ช่วยให้ธุรกรรมทางธุรกิจต่าง ๆ เช่น การขอใบอนุญาต เป็นไปด้วยความสะดวกสบายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งช่วยดึงดูดการลงทุนในท้องถิ่นของภาคเอกชน ยิ่งไปกว่านั้น โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เครือข่ายสัญญาณไวไฟหรือบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต (Broadband Internet) ในท้องถิ่น ยังช่วยสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก การเริ่มต้นธุรกิจของสตาร์ทอัพ (Startup) และการย้ายเข้ามาอยู่อาศัยของผู้มีทักษะทางดิจิทัล ซึ่งช่วยดึงดูดการลงทุนและการเจริญเติบโตของท้องถิ่นขึ้นไปอีก (Vayrynen, Helander, & Jalonen, 2023)

7) การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action) การปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานและการให้บริการที่แต่เดิมจำกัดอยู่ในภายในสำนักงานให้อยู่ในระบบดิจิทัลช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมีส่วนช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศด้วย เช่น การประชุมผ่านระบบออนไลน์ช่วยลดการใช้กระดาษและการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์อันเนื่องมาจากการเดินทาง เป็นต้น

8) การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) เทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และสื่อสังคมต่าง ๆ มีประโยชน์อย่างยิ่งในช่วงวิกฤตทั้งที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งหรือครอบคลุมหลายพื้นที่ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ โรคระบาด หรือการกราดยิง เครื่องมือและแอปพลิเคชันเหล่านี้ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ติดต่อกับผู้ประสบเหตุได้ตลอดเวลา พร้อมทั้งวางแผนและรับมือสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที

9) **บริการที่รองรับอนาคต (Future-Proof Service)** เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลยังคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในชีวิตประจำวันของเราอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปรับตัวและเปิดรับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลได้รวดเร็วกว่าย่อมมีความพร้อม ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องภาวะผู้นำ ความรู้และทักษะของบุคลากร เครื่องมือ และวิธีการดำเนินงาน ในการแปรเปลี่ยนองค์กรให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตและให้บริการประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างราบรื่นและมีคุณภาพ

โดยสรุป การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเสริมสร้างความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างการมีส่วนร่วมและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพิ่มพูนความโปร่งใสและความรับผิดชอบขององค์กรได้มากขึ้น แนวคิดการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลจึงมีผลดีทั้งต่อการบริหารและดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง และต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นด้วย

1.4 ความท้าทายในการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

แม้ว่าแนวคิดการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลจะมีคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน แต่เส้นทางสู่การแปรเปลี่ยนองค์กรให้เป็นดิจิทัลก็ไม่ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบ ในการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผชิญความท้าทายสี่ประการ ดังนี้

ประการแรก **ช่องว่างทางดิจิทัล (The Digital Divide)** หนึ่งในความท้าทายที่สำคัญที่สุดคือช่องว่างทางดิจิทัล ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างผู้ที่มีความพร้อมในการเข้าถึงและใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต กับผู้ที่ไม่มีความพร้อม หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเต็มรูปแบบ อาจเกิดความเสี่ยงที่จะทำให้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นก็เป็นได้ ฉะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องวางแผนและดำเนินการเพื่อให้ประชาชนทุกคนในท้องถิ่นสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐานได้

ประการที่สอง **ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security)** เมื่อมีการให้บริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจกลายเป็นเป้าหมายของนักเจาะระบบ (Hacker) หรืออาชญากรไซเบอร์ทั้งหลาย ฉะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องคำนึงถึงและกำหนดมาตรการในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ละเอียดอ่อน และการรักษาความมั่นคงและต่อเนื่องของบริการดิจิทัล โดยจะต้องลงทุนในระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่แข็งแกร่งและออกแบบกลไกรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดด้วย

ประการที่สาม **ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy)** บริการดิจิทัลโดยทั่วไปมักมีการรวบรวม จัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมาก ซึ่งทำให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับ

ความเป็นส่วนตัวและการปกป้องข้อมูลอันละเอียดอ่อน ฉะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรักษาและคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของผู้รับบริการและของบุคลากรเองด้วย

ประการที่สี่ **ข้อจำกัดด้านทรัพยากร (Resource Constraints)** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักดำเนินการภายใต้งบประมาณที่มีจำกัด หรืออาจขาดทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในวงกว้าง การใช้เทคโนโลยีใหม่และการฝึกอบรมพนักงานมีค่าใช้จ่ายสูง และอาจมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชน

ด้วยข้อจำกัดและความท้าทายต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลจึงไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การนำอุปกรณ์หรือแอปพลิเคชันใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เท่านั้น แต่ยังหมายถึงการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์และแนวทางการดำเนินงานของบุคลากรตั้งแต่ระดับบริหารถึงระดับปฏิบัติการด้วย ยิ่งไปกว่านั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องให้ความสำคัญกับการมีประชาชนเป็นศูนย์กลางมากยิ่งขึ้น ต้องเข้าใจความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น และต้องรับรู้ความคาดหวังของประชาชนที่ล้วนเชื่อมโยงกันในโลกออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยอมรับนวัตกรรม ทดลองใช้แนวทางใหม่ ๆ และพร้อมที่จะรับมือและเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

1.5 สรุป

การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นให้ทันสมัย โปร่งใส มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น แนวคิดนี้สอดคล้องกับกับการปฏิรูประบบราชการตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีพัฒนาการผ่านมาแล้วหลายระยะ โดยได้รับอิทธิพลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความคาดหวังของประชาชนที่เปลี่ยนไป และการผลักดันจากหลายภาคส่วนทั่วโลกในการเพิ่มความโปร่งใสและประสิทธิภาพของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการปกติท้องถิ่นมีคุณค่าและประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน หลายประการ คือ เสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เพิ่มความสะดวกการเข้าถึงและครอบคลุมบริการต่าง ๆ ส่งเสริมความผูกพันและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการดำเนินงาน ช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารและบุคลากรเป็นไปตามข้อมูลและหลักฐานจริง กระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนานวัตกรรม ช่วยในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีประโยชน์ในการจัดการภาวะวิกฤต และช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตและบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดีที่สุด

การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน แต่ก็มี ความท้าทายหลายประการที่ต้องเผชิญ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องแก้ไข

ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

ปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล จำเป็นต้องลงทุนในระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการโจมตีจากแฮกเกอร์ ต้องมีการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และต้องใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล นอกจากนี้ ยังต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และแนวทางการทำงานของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งให้ความสำคัญกับการมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยต้องเข้าใจความต้องการของประชาชนและตอบสนองความคาดหวังของประชาชนให้ดีที่สุด

ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงทางเลือกสำหรับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่กลายเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกระดับ จะต้องมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบาย ดำเนินงาน และให้บริการสาธารณะ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่น

คำถามประจำบท

- การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลคืออะไร และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของเราอย่างไร
- รัฐบาลดิจิทัลมีการพัฒนาอย่างไร และมีความหมายต่อการจัดการปกครองท้องถิ่นอย่างไร
- การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลมีข้อดีอย่างไร และความท้าทายที่รัฐบาลท้องถิ่นอาจเผชิญในการใช้กลยุทธ์ดิจิทัลคืออะไรบ้าง
- บทบาทของรัฐบาลดิจิทัลในการปกครองท้องถิ่นคืออะไร และเหตุใดจึงมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. วิญญูชน.
- กฤษวรรธน์ ไกล้วชินทร์. (2564). *รัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดเพื่อการจัดการปกครองสาธารณะในศตวรรษที่ 21*. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2550). *การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น : อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก*. โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์ และคณะ. (2557). *คำและแนวคิดในประชาธิปไตยสมัยใหม่*. มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท แห่งประเทศไทย.
- อัมพร อารังลักษณ์. (2553). *การบริหารปกครองสาธารณะ : การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21*. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา. (2550). *Governance : การจัดการปกครอง/วิธีการปกครองและจัดการปกครองที่ดี/ธรรมาภิบาล*. ใน เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา, สิริพรรณ นกสวน, และ ม.ร.ว.พทุทธิ

สาณ ชุมพล (บรรณาธิการ), *ค้ำและความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย* (หน้า 134-135).
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Calvello, M. (2019, July 8). *A complete history of computers: From the 1800s to now*. G2.
<https://www.g2.com/articles/history-of-computers>
- Dieffenbacher, S. F. (2023, March 4). *Digitization vs digitalization: Differences, definitions, and examples*. Digital Leadership. <https://digitalleadership.com/blog/digitization-vs-digitalization/>
- Hague, R., Harrop, M., & McCormick, J. (2016). *Political science: A comparative introduction* (8th ed.). Palgrave.
- Kemp, S. (2023). *Digital 2023: Global overview report*. Datareportal.
<https://datareportal.com/reports/digital-2023-global-overview-report>
- Kjær, A. (2004). *Governance*. Polity Press.
- OECD. (2014). *Recommendations of the Council on Digital Government Strategies*. Organisation for Economic Co-operation and Development. CD. Retrieved from <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>
- Vayrynen, H., Helander, N., & Jalonen, H. (Eds.). (2023). *Public innovation and digital transformation*. Routledge.

ค้ำแนะนำในการอ้างอิง :

กฤษฎกรรณ โล่หวัชกรนทร์. (2566). ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล. ใน กฤษฎกรรณ โล่หวัชกรนทร์ (บ.ก.), *การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล* (น. 1-14). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

How to cite:

Lowatcharin, G. (2023). A basic understanding of digital local governance. In G. Lowatcharin (Ed.), *Digital local governance* (pp. 1-14). College of Local Administration, Khon Kaen University. (In Thai)

บทที่ 2

ภาวะผู้นำเพื่อการจัดการปกครอง ท้องถิ่นดิจิทัล

ดร.ปานปิ่น รongหานาม
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ประจำบท

เมื่อจบบทนี้ ผู้อ่านจะสามารถ

- อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำขององค์กร
- อธิบายแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการนวัตกรรมและการทำงานร่วมกัน
- อธิบายหลักการของภาวะผู้นำแบบผันแปร

2.1 ผู้นำท้องถิ่นในยุคดิจิทัล

ความเป็นผู้นำนั้นมีความจำเป็นในทุกยุคทุกสมัย ตั้งแต่มนุษย์เริ่มอาศัยอยู่ร่วมกันแล้วทำให้ตระหนักได้ว่า การร่วมแรงร่วมใจกันกระทำการสามารถให้คุณภาพชีวิตที่ดีกว่าการอยู่อย่างอิสระในหลายด้าน เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านทรัพยากร ด้านอาหาร และด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ ภาวะผู้นำจะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดี มั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงและรุ่งเรืองขององค์กร แม้ว่าปัจจุบัน การอาศัยอยู่ร่วมกันของมนุษย์นั้นมีความสำคัญลดลง เนื่องจากมีความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ข้างต้นลดลง กอปรกับการเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ปัจเจกชนสามารถใช้ชีวิตได้ง่ายขึ้น ภาวะผู้นำยังคงมีบทบาทสำคัญในการนำและการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น นำไปสู่สิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ

กฎของมัวร์ (Moore's Law) ได้กล่าวถึงความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างประสิทธิภาพของวงจรรวมคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นรากฐานของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยที่ในแต่ละปีที่ผ่านมา

ไปมนุษย์จะสามารถทำให้สมรรถนะในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นสองเท่า ในขณะที่ราคาและขนาดของอุปกรณ์จะลดลงเรื่อย ๆ (Theis & Wong, 2017) และหลังจากปี ค.ศ. 2000 จะเป็นปีที่สิ้นสุดการประมาณการพัฒนาการของเทคโนโลยี และจากวันนั้นถึงปัจจุบันจะไม่สามารถประเมินความก้าวกระโดดของเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยได้อีกต่อไป

ไม่เพียงแต่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีจะเกิดการวิวัฒน์เท่านั้น แต่ยังส่งผลกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษยชาติไปตลอดกาล ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางการสื่อสาร สื่อสังคม การทหาร สิ่งแวดล้อม ระบบเศรษฐกิจ การแพร่หลายของระบบการเงินดิจิทัล และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม และความเชื่อ เทคโนโลยีได้สร้างนวัตกรรมและความพลิกผัน (Digital Innovation and Disruption) ในทุก ๆ ด้าน

ปรากฏการณ์สำคัญที่สะท้อนความเป็นจริงที่ว่าสังคมและเทคโนโลยีเกิดการปรับตัวเข้าหากันได้คือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 นั้นได้สร้างความจำเป็นที่สำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน หรือเป็นการกระตุ้นให้มนุษย์จำเป็นที่จะต้องใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารทางดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เช่น ความจำเป็นที่จะต้องเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) สร้างความจำเป็นให้ผู้คนใช้ระบบสนทนาและการประชุมออนไลน์ การจัดส่งสินค้าและอาหารการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ การจองที่พัก โรงแรม การทำธุรกิจใหม่ ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ มีบทบาทสำคัญในการแข่งขันในอุตสาหกรรมการผลิต ตลาดการค้าและบริการ

2.1.1 เมื่อ “ต้อง” อยู่ในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

เมื่อก้าวเข้าสู่ยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงทุกสรรพสิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงวิถีทางการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ที่สร้างผลกระทบต่อวิถีชีวิตของมนุษย์อย่างสิ้นเชิง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีการสื่อสาร การโทรคมนาคม วิทยาการทางการแพทย์ ชีวโมเลกุล วิศวกรรม ฯลฯ ทำให้มนุษย์มีความสะดวกสบายขึ้นในทุกด้าน ในขณะเดียวกัน ตัวมนุษย์เองก็ถูกเทคโนโลยีนั้นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปด้วย สังเกตได้จากพื้นฐานการใช้ชีวิตของเด็กและวัยทำงานยุคที่เกิดและเติบโตในช่วงเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) เจนเนอเรชันแซด (Generation Z) และต่อจากนั้น ตั้งแต่คนกลุ่มนี้เป็นต้นไปได้รับความสะดวกสบายจากการมีอยู่ของเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทำให้นิสัยใจคอ พฤติกรรม แรงขับเคลื่อน และความปรารถนาในการกระทำทำให้เกิดความสำเร็จโดยเร็วนั้นมีมากกว่าผู้คนในอีกช่วงยุคก่อน ส่งผลกระทบต่อภาคการผลิต เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การค้า การบริการ ก็จำเป็นจะต้องปรับปรุงและพัฒนาผลิตภาพให้เท่าทันกับความต้องการของตลาดที่รวดเร็วขึ้น

จะเห็นได้ว่าเราอาศัยอยู่ในยุคที่ความเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้นเร็วกว่าอดีต และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ยากต่อการเห็นทิศทางที่ชัดเจน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทำให้มนุษย์มีกิจกรรมมากขึ้น ส่งผลให้มีความต้องการมากขึ้นเช่นเดียวกัน ดังนั้น ความท้าทาย

ภาวะผู้นำเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

ของผู้นำคือ เราจะนำทางในโลกที่ไม่มีความแน่นอนของทิศทางได้อย่างไร (หากเป็นผู้นำในระบบราชการก็จะมีหน้าที่เพื่อไม่ให้ตลาดการบริการของภาครัฐล้มเหลวอีกประการหนึ่ง)

2.1.2 ความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำโดยทั่วไปกับการความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล

ความมีภาวะผู้นำนั้นสามารถนิยามและมีประเด็นอย่างหลากหลายในการพิจารณา เปรียบเสมือนนักมวยที่ตีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติเด่นหลายประการ นิยามหนึ่งที่ตำราผู้นำมักจะนำมาใช้ในการเป็นข้อสังเกต คือ “คุณสมบัติของการมีอิทธิพลต่อคนอื่น” ดังนั้น ผู้นำจึงเป็นผู้ที่สามารถนำพา โน้มน้าว เชิญชวนให้ผู้อื่นเชื่อถือ และคล้อยตามตัวผู้นำเองได้ และนำไปสู่ความสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย (Maxwell, 2011)

แต่อย่างไรก็ตาม นิยามของผู้นำในยุคดิจิทัลนั้นแตกต่างออกไป โดยผู้นำในยุคดิจิทัลนั้นต้องสามารถนำพาทีมงานหรือองค์กรให้สามารถฝ่าฟันความเปลี่ยนแปลง ผ่านการเข้าถึงและใช้ข้อมูล และปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้นไปได้

2.1.3 ภาวะผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคดิจิทัล

การมาของเทคโนโลยีที่สร้างนวัตกรรมและความพลิกผัน (Digital Innovation and Disruption) ส่งผลกระทบในทุกแวดวงทางสังคม การเผยแผ่และกระจายตัวของเทคโนโลยีที่รวดเร็วมีผลทำให้ไม่ว่าผู้คนจะอยู่แห่งหนใดก็สามารถรับรู้ รับทราบ เรื่องราวเดียวกันได้ ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ผู้นำจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี ยอมรับเทคโนโลยี และสามารถนำพาองค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าผ่านกระบวนการทางเทคโนโลยี

บริบทในการนำพาในการพัฒนาของผู้นำหรือผู้บริหารท้องถิ่นนั้นแตกต่างไปจากเดิมโดยสิ้นเชิง เนื่องจากความคาดหวังของประชาชน (โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา) ที่ได้รับการถ่ายทอดความเป็นเมืองนิยม (Urbanism) ความศิวิไลซ์ (Civilization) ในความเป็นอยู่ดีไม่น้อยไปกว่าแหล่งที่ได้รับความนิยมกว่า (Cook & Sutherland, 2014) นวัตกรรมที่ดีกว่า และคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ทั้งในด้านสวัสดิการสังคม ความปลอดภัยสาธารณะ การสาธารณสุข โครงสร้างพื้นฐาน และภูมิทัศน์ที่สวยงาม ฯลฯ

ยิ่งไปกว่านั้น การเร่งรัดการพัฒนาโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องตระหนักได้ว่า ไม่สามารถบริหารจัดการองค์กรหรือท้องถิ่นแบบดั้งเดิมได้อีกต่อไป เพราะไม่ใช่เฉพาะ การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจากการมีเทคโนโลยีก้าวหน้าเท่านั้น แต่ยังส่งผลไปสู่ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา ผู้นำองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลกว่าเดิม และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามพลวัตที่ไม่หยุดนิ่งของสังคมและเทคโนโลยี

2.1.4 องค์ประกอบสำคัญของการเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล

ในยุคดิจิทัลที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ผู้นำจะต้องมีความสามารถในหลายด้านเพื่อที่จะนำทีมและองค์กรไปสู่ความสำเร็จในสถานะที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น องค์ประกอบสำคัญของผู้นำในยุคดิจิทัลมีดังนี้

1) การมีวิสัยทัศน์ที่ก้าวหน้ามากขึ้น ผู้นำในยุคดิจิทัลควรมีความเข้าใจลึกกลงในธุรกิจและสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล เพื่อสามารถกำหนดทิศทางและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการนำองค์กรไปสู่อนาคตที่เต็มไปด้วยโอกาสและความท้าทายใหม่ ๆ

(2) การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม ผู้นำควรสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมที่กระตุ้นความร่วมมือและสร้างพื้นที่สำหรับการแบ่งปันไอเดีย การสนับสนุนความหลากหลายและการสร้างชุมชนที่ทำให้กำลังใจและสนับสนุนซึ่งกันและกัน

(3) ความสามารถเป็นคนที่เท่าทันสมัย ผู้นำในยุคดิจิทัลควรมีความยืดหยุ่นและพร้อมปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความเข้าใจต่อเทคโนโลยีดิจิทัล และการปรับตัวเร็วที่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ไม่คงที่ ซึ่งไม่ว่าจะอายุเท่าไร หากยังเป็นคนที่เท่าทันกับยุคสมัยก็จะสามารถปรับตัวได้ดี

(4) ความสามารถในการสร้างความยั่งยืน ผู้นำต้องมีความสามารถในการกำหนดยุทธวิธีและวางแผนที่สามารถทำให้องค์กรมีความมั่นคงในยุคดิจิทัล เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้าสู่การดำเนินธุรกิจและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และมีความรับผิดชอบต่อความยั่งยืนทางสังคมและสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

2.2 การยกระดับผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคดิจิทัลด้วยกระบวนการที่ภาวะผู้นำแบบผันแปร

ภาวะผู้นำแบบผันแปร (Adaptive Leadership) คือ ผู้นำที่สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลง และสามารถสร้างความยั่งยืนในองค์กรและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ต้องมีความสามารถที่จะนำพาและสร้างความเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม ในโลกที่เต็มไปด้วยความเปลี่ยนแปลงและความผันผวนที่เร็วขึ้น (VUCA) การเป็นผู้นำจึงต้องมีความสามารถในการปรับตัวและยกระดับเป็นสุดยอดผู้นำ (Super Leader) เพื่อทำนายและตอบสนองต่อวิกฤตตลอดเวลา (ธงชัย ยางสวย, กมลพร กัลยาณมิตร, & สติธย์ นิยมญาติ, 2565 2022)

2.2.1. หลักการสำคัญและข้อปฏิบัติของภาวะผู้นำแบบผันแปร

คุณสมบัติของผู้นำที่สามารถนำพา หรือมีอิทธิพลต่อคนอื่น ทีมงาน และองค์กร หรือ ประเทศ ให้สามารถปรับตัวเข้ากับความผันผวนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของสถานการณ์ ได้ โดยการเป็นผู้นำที่สามารถนำพา โนม่น้าว ชักจูง หรือมีอิทธิพลต่อคนอื่นให้สามารถเดินตามได้

1) ในยุคที่เทคโนโลยีและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาและทำนายสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การนำพาทีมงานเป็น Super Leader กลายเป็นความสำคัญ เพื่อให้ทีมสามารถทำงานและปฏิบัติการได้ในสถานะที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาในบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในยุคของการแปรเปลี่ยนองค์กรเป็นดิจิทัล ที่เทคโนโลยีและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญและเป็นตัวกระตุ้นในการเกิดความผันผวนในหลากหลายสถานการณ์

2) การที่ต้องปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นั้นหมายถึงการต้องการความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวที่เร็วทันเวลา ในขณะที่เดียวกันสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนนี้อาจประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยี การตลาด และการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย การมีความเข้าใจลึกถึงปัจจัยทั้งหมดนี้เป็นสิ่งสำคัญเพื่อปรับกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ในการนำพาองค์กรหรือสังคมไปข้างหน้า การสร้างคุณค่าที่แตกต่างหรือสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงได้จำเป็นต้องมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการวัดความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลง 2 ตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อการเปลี่ยนแปลงนี้ได้แก่

การเอาตัวรอดจากความเปลี่ยนแปลง การวัดความสำเร็จของการนำพาองค์กรหรือสังคมในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต้องการการปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นกัน ตัวชี้วัดนี้ช่วยในการวัดความสามารถในการเอาตัวรอดและปรับตัวเพื่อให้องค์กรเข้าสู่สถานะที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

การเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth) ตัวชี้วัดนี้กำหนดให้มีความสำคัญกับการพัฒนาและเติบโตขององค์กรหรือสังคมอย่างยั่งยืน การเติบโตที่ยั่งยืนต้องไม่เพียงแต่เป็นการเติบโตทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงผลกระทบที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การวัดการเติบโตอย่างยั่งยืนช่วยในการสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนและไม่ทำให้เกิดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ในระยะยาว

สิ่งแวดล้อม ความเหลื่อมล้ำ ความหลากหลาย การเติบโตอย่างยั่งยืน ไม่ใช่การเติบโตอย่างฉาบฉวยอีกต่อไป ความสามารถในการตอบโจทย์ตัวชี้วัดสำคัญนี้ได้จะทำให้เป็นผู้นำที่แท้จริง เพราะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงไม่ง่ายเลยที่จะเอาตัวรอดและสามารถทำให้องค์กร สถาบัน หรือ ประเทศชาติสามารถมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

งานปั้น รองหามา

อีกนัยหนึ่งของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า Lead Change หรือ Change agent บนสถานการณ์ที่เทคโนโลยีสร้างนวัตกรรมและความพลิกผัน (Digital Innovation and Disruption) นั้นมีบทบาทสำคัญในการเกิดเปลี่ยนแปลงในทางการบริหารที่เกิดขึ้นในทุกวันนี้และในอนาคต เนื่องจากการพยายามที่จะเปลี่ยนแปลง (Transform) การดำเนินการปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงนั้นไม่ได้เป็นเรื่องชั่วคราวอีกต่อไป แต่เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ ความรับผิดชอบในการเปลี่ยนแปลงจึงไม่ได้เกิดขึ้นเพียงเมื่อมีพยายามในการปรับตัว ปรับโครงสร้างการพัฒนา แต่ต้องเป็นความพลวัตที่ติดตัวผู้นำตลอดเวลา

ดังนั้น ผู้นำจะต้องไม่หยุดนิ่งแต่ต้องเป็นพลวัตที่ตั้งตนเป็นต้นแบบในการเปลี่ยนแปลง นอกจากการปรับตัวเอง ผู้นำยังต้องมีความรับผิดชอบในการสร้างความเปลี่ยนแปลง ทำให้ต้องมีการเข้าไปเป็นส่วนร่วมในการสร้างความเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้าสู่สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง คุณสมบัติที่สำคัญในบทบาทนี้คือการไม่หยุดพัฒนาตนเองเพื่อที่จะเป็นผู้นำที่สามารถทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน

ตารางที่ 2.1 ความท้าทายเชิงเทคนิคและความท้าทายเชิงผันแปร

ปัญหาทางเทคนิค (Technical Challenge)	ปัญหาที่มีความผันแปร (Adaptive Challenge)
นิยามชัดเจน	ยากต่อการนิยาม
แก้ไขได้ด้วยผู้เชี่ยวชาญ	ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยผู้เชี่ยวชาญ แต่แก้ไขได้ด้วยคน
แก้ไขระยะสั้น	ใช้ระยะเวลานานกว่าจะเห็นผลสัมฤทธิ์
ใช้อำนาจในการจัดการ	เปลี่ยนแปลงตั้งแต่ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม
แก้ไขด้วยการเรียนรู้เชิงข้อมูล	อาศัยความร่วมมือ
ใช้ความสามารถส่วนบุคคล	
เวลงแรงต้านไม่มาก	

ที่มา: ดัดแปลงจาก Heifetz, Grashow, and Linsky (2009)

ปัญหาทางเทคนิค (Technical Challenge) คือ ปัญหาหรือความท้าทายทางเทคนิคที่มีความสำคัญในการออกแบบโดยมีความชัดเจน ปัญหานี้มักเป็นชนิดที่เราสามารถแก้ไขได้โดยการเรียกใช้ความเชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้น และมักเกี่ยวข้องกับปัญหาที่สามารถแก้ไขในระยะเวลาสั้น ๆ บ่อยครั้งที่สามารถใช้ความเป็นมืออาชีพ (Expert) เพื่อแก้ไขปัญหานี้ได้

อีกประเภทหนึ่งของปัญหา คือ ปัญหาที่มีความผันแปร (Adaptive Challenge) ต้องใช้อำนาจหน้าที่ (Authority) หรือการสร้างการเชื่อถือ ความมั่นใจ ในการบริหารจัดการแบบองค์รวม ในการจัดการโดยต้องพึ่งพาความเป็นผู้นำเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความสำเร็จ ในการแก้ปัญหานี้ต้องใช้ทั้งความเชี่ยวชาญและการบังคับใช้อำนาจหน้าที่ หรือการสร้าง ความมั่นใจ การมีอิทธิพลในการแก้ไขปัญหา

ภาวะผู้นำเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

ปัญหาที่มีความผันแปร คือ ความท้าทายหรือปัญหาที่ซับซ้อนและยากที่จะแก้ไขในแต่ละด้าน ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยความเชี่ยวชาญหรือเทคนิคเท่านั้น แต่ต้องการการแก้ไขที่มีผู้คนเข้าร่วมในทางที่ใช้การปรับตัวตนเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ ปัญหาที่มีความผันแปรมักเป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ หรือพฤติกรรม นอกจากนี้ ยังเป็นปัญหาที่ต้องการการแก้ไขในระยะเวลาที่ยาวนาน และมีผลลัพธ์ที่รุนแรง และต้องการความยืดหยุ่นในการปรับตัวตนเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในระยะยาว

ตัวอย่างของปัญหาที่มีความผันแปรคือ การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งไม่สามารถรักษาได้เพียงแคร์ับประทานยาเท่านั้น แต่ต้องการการปรับตัวของสังคม เช่น การสวมหน้ากาก และการป้องกันโดยทัศนคติทางสังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัญหาที่ซับซ้อนและท้าทาย ไม่สามารถแก้ไขด้วยเทคนิคหรือความเชี่ยวชาญเพียงอย่างเดียว โดยปัญหานี้มีลักษณะที่เชื่อมโยงกันและมีผลกระทบทั้งทางสังคม

การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งมีผลกระทบทั้งทางการแพทย์และสังคมทั้งหมด ปัญหานี้ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยการใช้ทักษะหรือความรู้เฉพาะทางเท่านั้น แต่ต้องการการร่วมมือและการปรับตัวของสังคมในทุก ๆ ด้าน เช่น การส่งเสริมการเข้าใจทางการแพทย์ การปรับเปลี่ยนทัศนคติทางสังคม ฯลฯ

ดังนั้นแล้ว ปัญหาที่มีความผันแปรมีลักษณะสำคัญในความต้องการความเป็นผู้นำที่เข้าใจบริบทของปัญหาแบบองค์รวมและกว้างขวาง เพราะวิธีการในการแก้ไขปัญหานี้ไม่มีคำตอบที่ชัดเจน เป็นการท้าทายที่ต้องการการร่วมมือและการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงในสังคมและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอยู่ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ความท้าทายของปัญหาที่มีความผันแปรนั้นคือความเข้าใจต่อบริบทปัญหาเพื่อที่จะสามารถวางสัดส่วนการแก้ปัญหาด้วยเทคนิค และปัญหาผันแปรได้อย่างเหมาะสม

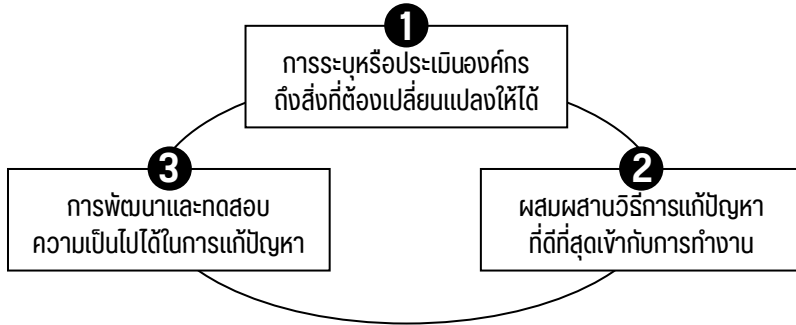
2.2.2. องค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบผันแปร

ในการปรับตัวของผู้นำนั้นอาศัยองค์ประกอบสำคัญใน 3 ขั้นตอน

1) การระบุหรือประเมินสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงในองค์กร ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องมองเห็นหรือตระหนักถึงสถานการณ์หรือความท้าทายที่จะเกิดขึ้น แล้วกลับมาประเมินตนเองให้การปรับตัวและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ สิ่งใดที่ยังจำเป็นจะต้องคงไว้ และสิ่งใดจำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลง โดยยังสามารถคงคุณค่าหลัก (Core Value) ขององค์กรไว้ได้

2) การพัฒนาและทดสอบความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา พัฒนาและทดสอบถึงวิธีการแก้ปัญหา เนื่องจากกระบวนการแก้ปัญหาจะไม่มีวิธีที่ตายตัวอีกต่อไป ดังนั้นการทดสอบหรือทดลองเพื่อพัฒนาหรือการแก้ปัญหาด้วยต้นทุนและทรัพยากรเพียงเล็กน้อย (Sandbox) ที่จะได้คำตอบอย่างรวดเร็ว และประหยัดเวลา

3) ผสมผสานวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดเข้ากับการทำงาน เมื่อได้วิธีการพัฒนาหรือแนวทางการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดตามข้อ 2 แล้ว นำกระบวนการดังกล่าวมาผสมผสานเข้ากับการทำงานและทดลองสร้างความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น



ภาพที่ 2.1 กระบวนการของภาวะผู้นำแบบผันแปร

ที่มา: ดัดแปลงจาก Heifetz, Grashow, & Linsky (2009)

กระบวนการในการพัฒนาและการแก้ปัญหาเป็นวงจร (Looping) เนื่องจากสถานการณ์หรือปัญหานั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นในการจึงจำเป็นต้องระบุสิ่งที่ควรต้องเปลี่ยนแปลงให้ได้อยู่เสมอ จากนั้นก็จำเป็นต้องทำการพัฒนาและทดสอบความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา และผสมผสานวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดเข้ากับการทำงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2.3 กลยุทธ์ในการพัฒนาผู้นำในยุคดิจิทัล

สิ่งท้าทายที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัลคือการสร้างและพัฒนาผู้นำให้สามารถมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีร่วมกันกับการคิดเชิงกลยุทธ์ การทำงานร่วมกับทีมงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Dore, 2023) นอกจากนี้ Visual Capitalist (2022) ได้อธิบายกลยุทธ์ในการพัฒนาผู้นำในยุคดิจิทัลไว้ ดังนี้

- 1) การสร้างวัฒนธรรมกับบุคลากรใหม่ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีค่านิยมและทัศนคติที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม ควรให้บุคลากรใหม่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและรับวัฒนธรรมนี้โดยเร็ว
- 2) การสร้างสภาวะผู้นำออนไลน์ การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการเป็นผู้นำในโลกออนไลน์ การทำนายนความสำเร็จในการเป็นผู้นำออนไลน์มีความท้าทายเนื่องจากการถ่ายทอดทักษะและบุคลิกภาพย่อมนำไปสู่การสร้างสภาพแวดล้อมที่สามารถส่งเสริมการเป็นผู้นำได้
- 3) การสร้างความชัดเจนของกลยุทธ์และทิศทางขององค์กร การทำให้กลยุทธ์และทิศทางขององค์กรเป็นที่เข้าใจและชัดเจนเพื่อให้ทุกคนในทีมเข้าใจและได้รับข้อมูลที่ต้องการสำหรับการดำเนินการ
- 4) การสร้างความมั่นใจให้กับทีมงาน หัวหน้าทีมต้องมีบทบาทในการสร้างความมั่นใจในทีม สร้างความตื่นตัวเกี่ยวกับอนาคตขององค์กร และกระตุ้นความกระตือรือร้นในการทำงาน

ภาวะผู้นำเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

5) การกระตุ้นจินตนาการ การสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นจินตนาการและสร้างความสนใจในการทำงาน เนื่องจากในการทำงานระหว่างสภาพแวดล้อมจริงควบคู่ไปกับการทำงานออนไลน์จำเป็นต้องสร้างภาพอนาคตหรือเป้าหมายของคนและงานให้ชัดเจน กระตุ้นจินตนาการอยู่เสมอ

6) การยึดมั่นในคุณค่าขององค์กรก่อนเสมอ โดยการนำเสนอและสนับสนุนให้เกิดความคิดริเริ่มและโครงการใหม่ที่สอดคล้องกับและสนับสนุนวิสัยทัศน์และมิตที่สำคัญขององค์กร

7) การทำลายการทำงานแบบแยกส่วน โดยการเตรียมความพร้อมและสร้างโอกาสที่อาจทำให้องค์กรสามารถเผชิญกับความเสี่ยงที่หากยังเป็นการทำงานแบบเดิมจะไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาในอนาคต

8) การโปร่งใสเรื่องข้อมูล การสร้างวัฒนธรรมของการโปร่งใสและการแบ่งปันข้อมูลภายในทีมเพื่อสนับสนุนการคิดอย่างเปิดเผยและให้ทุกคนมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์

9) การให้กำลังใจในยามยากลำบาก การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนและให้กำลังใจกันและกันในช่วงเวลาที่ทำหายและลำบาก

10) การสร้างความไว้วางใจในการทำงาน การสร้างความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในทีมและที่ทำงานเพื่อสนับสนุนความร่วมมือและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.4 สรุป

ในบทนี้ ผู้เขียนได้ชี้ให้เห็นว่าภาวะผู้นำมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล โดยเฉพาะการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในองค์กรและในท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่นในยุคดิจิทัลต้องมีภาวะผู้นำที่ปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีและการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไป และผลกระทบของเทคโนโลยีต่อวิถีชีวิตมนุษย์ นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้เสนอแนวทางการยกระดับผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคดิจิทัล และกลยุทธ์ในการพัฒนาผู้นำในยุคดิจิทัล โดยมีการกล่าวถึงภาวะผู้นำแบบผันแปรและคุณสมบัติของผู้นำที่เหมาะสมในยุคดิจิทัล รวมถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการนวัตกรรม การเป็นผู้นำออนไลน์ และการมีส่วนร่วมในการปรับตัวและสร้างการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

บทนี้จึงให้ความรู้และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล โดยเน้นทั้งการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี การสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้นำสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในยุคที่เทคโนโลยีและการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและสลับซับซ้อน

คำถามประจำบท

- ผู้นำในยุคดิจิทัลควรมีแตกต่างจากผู้นำแบบดั้งเดิมอย่างไร
 - ปัญหาทางเทคนิคแตกต่างจากปัญหาที่มีความผันแปรอย่างไร
 - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีกกลยุทธ์อย่างไรในการพัฒนาผู้นำในยุคดิจิทัล
-

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ธงชัย ยางสวย, กมลพร กัลยาณมิตร, & สถิตย์ นิยมญาติ. (2565). ภาวะผู้นำดิจิทัลของธนาครพาณิชย์ไทย. *วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 9(2), 290-300.

ภาษาอังกฤษ

- Asgarkhani, M. (2005). Digital government and its effectiveness in public management reform: A local government perspective. *Public Management Review*, 7(3), 465-487.
- Cook, M. E., & Sutherland, M. (2014, October). The emerging role of IT leadership in local government: challenges, realities, and recommendations. In *Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 251-258).
- Dore, J. (2023). *GLUE: Transforming leadership in a hybrid world*. Taylor & Francis.
- Glover, J., Friedman, H., & Jones, G. (2002). Adaptive leadership: When change is not enough (part one). *Organization Development Journal*, 20(2), 15.
- Heifetz, R. A., Grashow, A., & Linsky, M. (2009). *The practice of adaptive leadership: Tools and tactics for changing your organization and the world*. Harvard Business Press.
- Kim, S. (2008). Local electronic government leadership and innovation: South Korean experience. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 30(2), 165-192.
- Maxwell, J. C. (2011). *The 5 levels of leadership: Proven steps to maximize your potential*. Hachette UK.
- Nuryadin, R., Sobandi, A., & Santoso, B. (2023). Digital Leadership in the Public Sector- Systematic Literature Review: Systematic literature review. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 20(1), 90-106.
- Theis, T. N., & Wong, H. S. P. (2017). The end of Moore's law: A new beginning for information technology. *Computing in Science & Engineering*, 19(2), 41-50.
- Visual Capitalist (2022). *10 Ways You Can Build Leadership Communities in a Hybrid World of Work*. Com. L. World 35, 20.

คำแนะนำในการอ้างอิง :

ปานปั่น รonghanam. (2566). ภาวะผู้นำเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล. ใน กฤษวรรธน โสฬ์วิชรินทร์ (บ.ก.), *การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล* (น. 15-24). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

How to cite:

Ronghanam, P. (2023). Leadership for digital local governance. In G. Lowatcharin (Ed.), *Digital local governance* (pp. 15-24). College of Local Administration, Khon Kaen University. (In Thai)

บทที่ 3

การรู้ดิจิทัลเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

ดร.ประสงค์ชัย เศรษฐสุรวินธุ์
หน่วยวิจัยนวัตกรรมข้อมูลและวิศวกรรมนโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ประจำบท

เมื่อจบบทนี้ ผู้อ่านจะสามารถ

- อธิบายความหมายและแนวคิดของการรู้ดิจิทัลในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่น
- อธิบายบทบาทของการรู้ดิจิทัลต่อการยกระดับการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น
- อธิบายบทบาทของการรู้ดิจิทัลในส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น
- อธิบายแนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัลในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่น

3.1 เกณฑ์นำ

การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) เป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการปกครองท้องถิ่น (Local Governance) ซึ่งในบริบทของการบริหารจัดการภาครัฐไทยนั้น มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีหน้าที่และบทบาทสำคัญในการให้บริการ (Service) รับรองความปลอดภัยของสาธารณะ (Public Security) และส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่น (Local Development) สำหรับเนื้อหาในบทนี้ผู้เขียนจะอธิบายเจาะลึกถึงบทบาทสำคัญของการรู้ด้านดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วม ความโปร่งใส และการตอบสนองของการจัดการปกครองท้องถิ่น ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การบริหารงานภาครัฐได้เผชิญกับความท้าทาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความท้าทายในการเปลี่ยนแปลงด้านการจัดการปกครองดิจิทัล (Digital

Governance) โดยหนึ่งในตัวขับเคลื่อนคือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น และความต้องการบริการภาครัฐที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อปท. ได้มีความพยายามที่จะนำเครื่องมือดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงวิธีการให้บริการ วิธีที่ประชาชนจะสามารถมีส่วนร่วมกับรัฐบาล และวิธีการตัดสินใจทางนโยบาย อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Digital Transformation) นี้ขึ้นอยู่กับระดับความรู้ด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่และประชาชนในท้องถิ่นด้วย

การรู้ด้านดิจิทัลมีความหมายที่มากกว่าความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์และใช้อินเทอร์เน็ต สิ่งนี้ครอบคลุมชุดทักษะ (Set of Skills) ที่ครอบคลุมซึ่งรวมถึงการคิดเชิงวิพากษ์ ความรู้ข้อมูล การสื่อสารดิจิทัล และความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมและความปลอดภัยดิจิทัล สำหรับการจัดการปกครองท้องถิ่นแล้วความรู้ด้านดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงสิ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและหรือให้บริการแก่ประชาชนเท่านั้น สิ่งนี้ถือเป็นเงื่อนไขพื้นฐาน (Basic Conditions) สำหรับการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเท่าเทียมกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นจำเป็นต้องมีความรู้ด้านดิจิทัลเพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการตัดสินใจ เพื่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) อย่างมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางดิจิทัล และเพื่อใช้งานหรือจัดการบริการดิจิทัล ในทำนองเดียวกัน ประชาชนเองก็ต้องการทักษะด้านการรู้ดิจิทัลเพื่อเข้าถึงบริการของรัฐ และมีส่วนร่วมทางการเมืองผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลด้วยเช่นกัน

ความพยายามในการทำให้เกิดการจัดปกครองดิจิทัลนั้น มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงการจัดการปกครองท้องถิ่น ทำให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความท้าทายหลายประการที่จะขยายความไม่เท่าเทียมกัน (Inequity Extension) ที่มีอยู่ หากกลุ่มประชาชนบางกลุ่มถูกทิ้งไว้ข้างหลังเนื่องจากขาดทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) ในกรณีนี้ อปท. มีบทบาทสำคัญในการเชื่อมช่องว่างทางดิจิทัล (The Digital Divide) นี้ เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการปกครองดิจิทัล มีความครอบคลุมและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของชุมชนและประชาชนในท้องถิ่น

กล่องที่ 3.1 นิยามโดยทั่วไปของคำว่า “ช่องว่างทางดิจิทัล”

ช่องว่างทางดิจิทัล หมายถึง คือช่องว่างในการเข้าถึง การใช้งาน และทักษะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระหว่างบุคคล คราวเรือน ธุรกิจ และประเทศ โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจ ภูมิหลัง และสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Bernadas et al., 2012; Dewan & Riggins, 2005; van Dijk, 2005; Wijers, 2010)

การลงทุนในประเด็นเรื่องของการรู้ดิจิทัล ไม่ได้เป็นเพียงแค่ความจำเป็นในเชิงกลยุทธ์สำหรับการจัดการปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่เป็นความมุ่งมั่นที่จะสร้างสังคมที่เป็นประชาธิปไตย

(Democratic Society) สังคมที่ครอบคลุม (Inclusive Society) และมีความยืดหยุ่น (Resilient Society) มากขึ้น ในบทนี้ผู้เขียนจะอธิบายลงในรายละเอียดเกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ของการรู้ดิจิทัลสำหรับการจัดการปกครองท้องถิ่น ผลกระทบต่อการให้บริการสาธารณะ การมีส่วนร่วมของพลเมือง และสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Implications) ที่ อปท. สามารถใช้เพื่อพัฒนาแนวนโยบายหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการรู้ดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เนื้อหาในบทนี้ ผู้เขียนจะเริ่มต้นจากการอธิบายนิยามของการรู้ดิจิทัลในบริบทการจัดการปกครองท้องถิ่น หัวข้อต่อมาอธิบายถึงบทบาทของการรู้ดิจิทัลต่อการยกระดับการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น และ บทบาทของการรู้ดิจิทัลในส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ตามลำดับ จากนั้นผู้เขียนจะนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการรู้ดิจิทัลในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่น และบทสรุปเป็นส่วนสุดท้าย

3.2 นิยามของการรู้ดิจิทัลในบริบทการจัดการปกครองท้องถิ่น

การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่นได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของรัฐบาล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับพลเมือง และการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงนี้มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นและประชาชนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้ด้านดิจิทัล ซึ่งเป็นทักษะที่มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการปกครองท้องถิ่น ในส่วนนี้ผู้เขียนจะอธิบายเจาะลึกถึงคำจำกัดความ องค์ประกอบ และความสำคัญของความรู้ด้านดิจิทัลในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่น

คำว่า การรู้ดิจิทัล มาจากภาษาอังกฤษคำว่า Digital Literacy ซึ่งสำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2562) ได้แปลว่า การรู้ดิจิทัล หรือความฉลาดรู้เรื่องดิจิทัล ซึ่งหมายถึงซึ่งหมายถึง “ความสามารถในการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี” แนวคิดเรื่องการรู้ดิจิทัลปรากฏครั้งแรกจากงานของ Gilster (1997) ซึ่งได้อธิบายว่าแนวคิดนี้เป็นความก้าวหน้าของการรู้หนังสือแบบดั้งเดิม Gilster นิยามคำว่า การรู้ดิจิทัลว่า เป็น “ความสามารถในการเข้าใจและใช้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลมากมายเมื่อสิ่งนั้นถูกนำเสนอผ่านคอมพิวเตอร์” (p. 6)

ต่อมาในปี ค.ศ. 2011 American Library Association Digital Literacy Taskforce (2011) ได้นิยามคำว่า การรู้ดิจิทัล ว่าเป็น “ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อค้นหา ประเมิน สร้างสรรค์ และสื่อสารข้อมูลซึ่งต้องใช้ทักษะทั้งความรู้ความเข้าใจและด้านเทคนิค” ในขณะเดียวกัน องค์การเพื่อการศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือ UNESCO (2013, p. 147) ได้ให้ความหมายของคำว่า การรู้ดิจิทัล ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความหมายของ Gilster (1997) และ American Library Association Digital Literacy Taskforce (2011) คือ

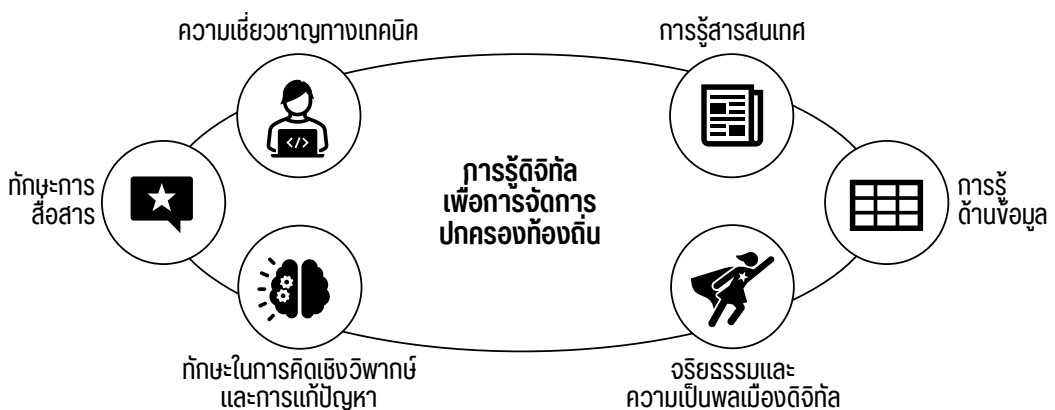
“ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องมือสื่อสาร หรือ เครือข่าย เพื่อค้นหา ประเมิน ใช้ และสร้างข้อมูล นอกจากนี้ยังหมายถึง

ประสงค์ชัย เศรษฐสุรวิชัย

ความสามารถในการเข้าใจและใช้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายเมื่อนำเสนอผ่านคอมพิวเตอร์ หรือความสามารถของบุคคลในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมดิจิทัล”

การนิยามความหมายข้างต้นได้มีอิทธิพลสำคัญต่อ งานของ Julien (2018) ได้ปรับปรุงแนวคิดนี้เพิ่มเติม โดยให้คำจำกัดความของ การรู้ดิจิทัลว่าเป็นการผสมผสานระหว่างทักษะความรู้ และทัศนคติที่จำเป็นสำหรับการใช้ข้อมูลดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สิ่งนี้หมายถึงการประเมินเนื้อหาดิจิทัลและความสามารถในการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูล การนิยามข้างต้นได้เน้นย้ำถึงทักษะพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อดึงข้อมูล ประเมิน จัดเก็บ ผลิต นำเสนอแลกเปลี่ยนข้อมูล สื่อสารและมีส่วนร่วมในเครือข่ายการทำงานร่วมกันผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยทั่วไปแล้ว คำจำกัดความที่ว่า การรู้ดิจิทัลข้างต้น มักจะเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเรียนรู้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนใหญ่ แต่ในปัจจุบันการรู้ดิจิทัลเป็นไม่ใช่เพียงแค่การใช้คอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟนเท่านั้น แต่เกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจว่าเทคโนโลยีดิจิทัลทำงานอย่างไร และสามารถนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและมีจริยธรรมได้อย่างไร นอกจากนี้ยังรวมถึงความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลดิจิทัลอย่างมีวิจารณญาณ การปกป้องความเป็นส่วนตัวทางออนไลน์ และสื่อสารได้อย่างรวดเร็วผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลอีกด้วย

ดังนั้น จากการนิยามข้างต้น ผู้เขียนสามารถสรุปได้ว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึงความสามารถในการเข้าใจ ประเมิน ใช้ และสร้างสารสนเทศผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งคอมพิวเตอร์ สมาร์ตโฟน และเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ โดยความสามารถเหล่านี้รวมถึงการนำเสนอและแลกเปลี่ยนข้อมูล การสื่อสาร และการมีส่วนร่วมในเครือข่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 3.1 องค์ประกอบของการรู้ดิจิทัลในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่น

การรู้ดิจิทัลเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

ในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่น การรู้ดิจิทัล ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบสำคัญ (ภาพที่ 3.1) ได้แก่ องค์ประกอบแรก เรื่องของ “ความเชี่ยวชาญทางเทคนิค” (Technical Proficiency) ซึ่งคือ ความสามารถในการใช้เครื่องมือและแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในเรื่องของซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เครื่องมือสื่อสาร และแพลตฟอร์มสำหรับการมีส่วนร่วมของสาธารณะ องค์ประกอบที่สอง “การรู้สารสนเทศ” (Information Literacy) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการค้นหา ประเมิน และใช้ข้อมูลอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นจำเป็นต้องแยกแยะข้อมูลที่น่าเชื่อถือจากแหล่งที่ไม่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อทำการตัดสินใจเชิงนโยบายหรือการสื่อสารกับสาธารณะ องค์ประกอบที่สาม “ทักษะการสื่อสาร” (Communication Skills) การสื่อสารดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการมีส่วนร่วมกับประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการเขียนอีเมลที่ชัดเจนและรัดกุม การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และการจัดการประชุมออนไลน์ (Virtual Meetings) เป็นต้น องค์ประกอบที่สี่ “การรู้ด้านข้อมูล” (Data Literacy) เป็นทักษะและความสามารถในการทำความเข้าใจวิธีการวิเคราะห์และตีความข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจสาธารณะหนึ่ง ๆ การจัดการกับข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เป็นความท้าทายหนึ่งของ อบต. และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่จำเป็นต้องมีทักษะในการทำความเข้าใจข้อมูลขนาดใหญ่เหล่านี้เพื่อปรับปรุงบริการและนโยบายให้มีความแม่นยำ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์ประกอบที่ห้า “ทักษะในการคิดการคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหา” (Critical Thinking and Problem-Solving Skills) การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลที่กำลังเกิดขึ้นได้ก่อให้เกิดความท้าทายและความซับซ้อน (Complexity) ของปัญหาใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเมื่อก่อน เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นจำเป็นต้องมีทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหาเพื่อรับมือกับความท้าทายเหล่านี้และตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์ประกอบที่หก “ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมและความเป็นพลเมืองดิจิทัล” (Ethical Considerations and Digital Citizenship) เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นจะต้องทำความเข้าใจถึงผลกระทบทางจริยธรรมของเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความความเป็นส่วนตัว (Privacy) ความปลอดภัย (Security) และการใช้เครื่องมือดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Use) ด้วย

ตารางที่ 3.1 แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกด้านในทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไทย โดยมีคะแนนที่เพิ่มขึ้นทุกปีในทุกทักษะ โดยที่ทักษะด้านความมั่นคงทางไซเบอร์มีพัฒนามากที่สุดถึงร้อยละ 7.2 ความเติบโตนี้สะท้อนถึงความต้องการที่เพิ่มขึ้นและการให้ความสำคัญในทักษะนี้ขององค์กรภาครัฐที่กำลังเผชิญปัญหาการถูกโจมตีทางไซเบอร์อยู่บ่อยครั้ง ลำดับรองลงมาคือ ทักษะด้านการรู้ดิจิทัล ซึ่งมีการเพิ่มขึ้นของทักษะนี้อย่างต่อเนื่องและมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงถึงร้อยละ 2.77 การเพิ่มขึ้นของคะแนนทักษะด้านการรู้ดิจิทัลอาจสะท้อนถึงความมุ่งมั่นและการให้ความสำคัญทางด้านนี้ของภาครัฐไทย ซึ่งมุ่งหวังให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีทักษะนี้เพิ่มขึ้นและพร้อมสำหรับการเปลี่ยนผ่านทางด้านดิจิทัลในภาครัฐไทย ในทาง

ประสงค์ชัย เศรษฐสุรวิชัย

ตรงกันข้าม ทักษะด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการมีการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 0.84 เท่านั้น อาจสะท้อนความเข้มแข็งของทักษะดังกล่าวที่มีอยู่แล้วในระบบ กล่าวคือเป็นทักษะที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐไทยทำได้ดีและต่อเนื่อง

กล่องที่ 3.2 ข้อมูลศักยภาพทางด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไทย

ข้อมูลจากแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2566-2570 ชี้ให้เห็นว่า ตัวชี้วัดด้านศักยภาพทางด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไทยนั้น เป็นตัวชี้วัดที่มีความโดดเด่นน้อย ข้อมูลจากผลการสำรวจเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐระดับกรม จำนวน 315 หน่วยงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยในทักษะทางด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีแนวโน้มสูงขึ้นในทุก ๆ ปี อย่างไรก็ตามคะแนนเฉลี่ยยังอยู่ในระดับที่ 3 จากระดับสูงสุดที่ 5 คะแนน ซึ่งหมายถึงเจ้าหน้าที่ภาครัฐไทยมีศักยภาพทางด้านดิจิทัลในระดับที่สามารถปฏิบัติงานได้เพียงขั้นพื้นฐานเท่านั้น

ตารางที่ 3.1 ระดับศักยภาพทางด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไทย ปี พ.ศ. 2561-2564

	2561	2562	2563	2564	% Change
1) ทักษะด้านการรู้ดิจิทัล	3.45	3.57	3.64	3.75	2.77
2) ทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล	3.41	3.57	3.54	3.56	1.43
3) ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร	3.4	3.53	3.57	3.66	2.52
4) ทักษะด้านการออกแบบ กระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ	3.27	3.4	3.42	3.54	2.69
5) ทักษะด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ	3.51	3.6	3.55	3.6	0.84
6) ทักษะด้านผู้นำดิจิทัล	3.44	3.49	3.53	3.56	1.18
7) ทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล	3.38	3.53	3.53	3.57	1.83
8) ทักษะด้านความมั่นคงทางไซเบอร์			3.4	3.65	7.2

ที่มา: ปรับปรุงจาก สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2566)

3.3 บทบาทของการรู้ดิจิทัลในการยกระดับการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น

ในยุคดิจิทัล การปรับปรุงการให้บริการในภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นสิ่งจำเป็น การรู้ดิจิทัลของประชาชนและเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมากในบริบทนี้ เนื่องจากมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับ (Acceptance) การมีประสิทธิผลของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในส่วนนี้ผู้เขียนจะสังเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจที่ครอบคลุมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างการรู้ด้านดิจิทัลและการให้บริการสาธารณะในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่น

กล่องที่ 3.3 นิยามโดยทั่วไปของคำว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์”

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ ระบบการบริหารงานภาครัฐที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICTs) เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐเอง ระบบนี้มีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการบริการสาธารณะ เพิ่มความโปร่งใส การตรวจสอบ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน (Jaeger, & Thompson, 2004; Astawa, 2023; Brown, 2005)

บทบาทการรู้ดิจิทัลต่อการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น Evans & Gomes (2017) ได้ศึกษาเจาะลึกถึงความย้อนแย้งของการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและบรรดобенด์ที่เพิ่มขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีปัญหาเรื่องของความแตกต่างระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในการใช้บริการสาธารณะแบบดิจิทัลในประเทศโปรตุเกส งานวิจัยนี้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการทำความเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแลกเปลี่ยนออนไลน์กับหน่วยงานของรัฐ โดยเน้นถึงความสำคัญของการศึกษาและอายุ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมทางออนไลน์ในการให้บริการสาธารณะด้วย ในขณะที่ Abdulkareem and Ramli (2021) ได้ขยายการถกเถียงข้างต้นนี้ไปยังบริบทของประเทศไนจีเรีย โดยบทบาทการทำนายของการรู้ดิจิทัลต่อประสิทธิภาพของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Performance) ในประเทศไนจีเรียผ่านแนวทางคุณค่าสาธารณะ (Public Value Approach) งานวิจัยนี้ได้ตั้งสมมติฐานพื้นฐานว่า ประชาชนที่มีระดับการรู้ดิจิทัลที่สูงจะสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและประสิทธิภาพของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูงต่อไป โดยวิเคราะห์ข้อมูลผ่านสมการโครงสร้างกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (PLS-SEM) จากข้อมูลที่ถูกรวบรวมผ่านแบบสอบถามจากผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ในไนจีเรีย ผลการศึกษาพบว่า การรู้ดิจิทัลมีผลกระทบ

อย่างมีนัยสำคัญต่อการใช้งานจริงของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และประสิทธิภาพของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

งานวิจัยอีกกลุ่มหนึ่งได้เน้นย้ำบทบาทของการรู้ดิจิทัลที่ใหม่และการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น งานของ Cestnik and Kern (2014) ได้นำเสนอแนวคิดของการรู้ใหม่ (New Literacies) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการใช้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ อย่างรวดเร็วในยุคสมัยใหม่ งานชิ้นนี้ได้ตรวจสอบสมมติฐานที่ว่า พลเมืองที่มีระดับการรู้ดิจิทัลและการบริหารสูงกว่า จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์บ่อยกว่าและมีอัตราความสำเร็จสูงกว่าคนกลุ่มอื่น ๆ ผลการวิจัยพบว่าระดับการรู้ดิจิทัลที่สูงไม่ได้รับประกันประสิทธิภาพที่ดีขึ้นในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบ่งชี้ว่าอาจมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามามีบทบาท แต่การรู้ดิจิทัลของพลเมืองจะต้องมีอยู่ระดับหนึ่งเพื่อที่จะเริ่มใช้บริการดังกล่าว

Jonathan et al. (2021) ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความท้าทายที่ต้องเผชิญในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในภาครัฐของประเทศเอธิโอเปีย งานชิ้นนี้ชี้ให้เห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเปลี่ยนผ่านดังกล่าว เช่น การขาดวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กรที่ไม่เพียงพอ และระดับการรู้ดิจิทัลที่ต่ำ ซึ่งมีส่วนทำให้เกิดความไม่ชัดเจนต่อการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในภาครัฐ

ด้วยความก้าวหน้าที่รวดเร็วของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือเอไอ (Artificial Intelligence: AI) สิ่งนี้ได้กลายเป็นความท้าทายอีกประการหนึ่งของการบริการงานภาครัฐในยุคดิจิทัล งานวิจัยล่าสุดของ Medaglia and Tangi (2022) มุ่งเน้นศึกษาการนำเอไอมาใช้ในการบริหารภาครัฐในกลุ่มประเทศยุโรป โดยระบุถึงความท้าทายที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยจากผู้ตอบแบบสอบถาม 62 รายแสดงให้เห็นว่ามีโครงการที่ใช้เอไอ ได้เกิดขึ้นมากมายในภาครัฐในสหภาพยุโรปที่กำลังก้าวไปไกลกว่าขั้นนำร่อง (Beyond the Pilot Stage) การขาดการมีส่วนร่วมของพลเมือง (Lack of Citizen Involvement) ในการออกแบบบริการเอไอ ระดับการรู้ดิจิทัลต่ำของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ (Low Digital Literacy) และความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectations) และความเป็นจริง (Reality) ในผลกระทบของเอไอต่อการบริหารงานภาครัฐ

ข้อมูลข้างต้นเน้นย้ำถึงบทบาทของการรู้ดิจิทัลต่อการยกระดับการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะผ่านการเพิ่มขึ้นของระดับการรู้ดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องมีแนวทางที่หลากหลาย เช่น การจัดการประเด็นเรื่องช่องว่างทางดิจิทัล การลงทุนในโครงการที่เกี่ยวกับการเพิ่มระดับการรู้ดิจิทัลของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น ทั้งนี้สำหรับการบูรณาการเอไอในบริการสาธารณะนั้นทำให้เกิดความท้าทายและโอกาสใหม่ ๆ และชี้ให้เห็นถึงบทบาทของการรู้ดิจิทัลมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในบริบทดังกล่าว กล่าวโดยสรุป อปท. ควรให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องของการรู้ดิจิทัล ซึ่งเป็นเสมือนกุญแจสำคัญสำหรับการส่งมอบบริการที่เท่าเทียม มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และมีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านทางด้านดิจิทัลในอนาคตด้วย

3.4 บทบาทของการรู้ดิจิทัลในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

เทคโนโลยีดิจิทัลโดยทั่วไปแล้วมักถูกพิจารณาในฐานะสื่อกลาง (Mediator) ในความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนและการจัดการปกครองท้องถิ่น การเปลี่ยนแปลงนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการรู้ดิจิทัลที่ไม่ใช่แค่ชุดทักษะเท่านั้น แต่การรู้ดิจิทัลในฐานะปัจจัยสำคัญในการมีส่วนร่วมของระบอบประชาธิปไตยอีกด้วย ความสามารถของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นตัวกำหนดคุณภาพและความครอบคลุมของการมีส่วนร่วมในการจัดการปกครองท้องถิ่น

การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบของ Adnan et al. (2022) เน้นย้ำถึงบทบาทที่สำคัญของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Systems) ในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของรัฐบาลและการมีปฏิสัมพันธ์ของพลเมือง (Citizen Interactions) คณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบระหว่างปี ค.ศ. 2010 ถึง 2020 ครอบคลุมบทความถึง 211 บทความ ผลการวิจัยเน้นย้ำถึงความสำคัญของการยอมรับของผู้ใช้ (User Acceptance) การโต้ตอบ (Interaction) และการมีส่วนร่วม (Participation) ในโครงการที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การค้นพบนี้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการวิจัยเกี่ยวกับตัวทำนาย (Predictors) เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเองของคอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy) และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) สองปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงกับแนวคิดการรู้ดิจิทัลในบริบทที่กว้างขึ้น ในทำนองเดียวกัน Costopoulou et al. (2021) ได้ร่วมกันประเมินการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) ภายในรัฐบาลท้องถิ่นของกรีซ การศึกษาชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น แอปพลิเคชันมือถือ (Mobile Application) และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อดึงดูดประชาชนให้มีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แนวทางนี้เน้นย้ำถึงลักษณะการพัฒนาของแพลตฟอร์มดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่น และความสำคัญของการปรับแนวความคิดเรื่องของการรู้ดิจิทัลเพื่อให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น

กล่องที่ 3.4 บิยามโดยทั่วไปของคำว่า “การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์”

การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) คือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบาย กระบวนการทางประชาธิปไตย และการออกแบบและการส่งมอบบริการสาธารณะ (Alarabiat & Soares, 2016; Lee & Kim, 2018)

บทบาทของการรู้ดิจิทัลในการสร้างความไว้วางใจต่อรัฐบาลท้องถิ่น งานวิจัยของ Xin et al. (2023) ได้สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust in Government) ผ่านแบบสำรวจที่เก็บข้อมูลจากประเทศแคนเมอรูน การค้นพบนี้เผยให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์และความไว้วางใจในรัฐบาล ซึ่งบ่งชี้ว่า หากมีการส่งเสริมและให้ความรู้ทางด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้นแล้วจะสามารถกระชับความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์และความไว้วางใจในรัฐบาลได้ ในขณะที่ Hovik et al. (2022) สำรวจเครื่องมือการมีส่วนร่วมทางดิจิทัลในเมืองต่าง ๆ เช่น มาดริด เมลเบิร์น และฮอสโต งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการเปิดตัวเครื่องมือดิจิทัลมีแนวโน้มที่จะสร้าง “ผู้เข้าร่วมขั้นสูง” (Super Participants) ซึ่งเป็นบุคคลที่กระตือรือร้นและมีอิทธิพลเป็นพิเศษในการมีส่วนร่วมทางดิจิทัลและการพัฒนาเมือง เนื่องจากระดับความรู้และการมีส่วนร่วมด้านดิจิทัลที่สูงขึ้น ปรากฏการณ์นี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของโครงการที่ช่วยพัฒนาการรู้ดิจิทัลที่มีความครอบคลุมและเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม สิ่งนี้จะช่วยลดโอกาสที่จะทำให้เกิดช่องว่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ในบริบทของการจัดการปกครองดิจิทัลด้วย

กล่องที่ 3.5 นิยามโดยทั่วไปของคำว่า “ความไว้วางใจในรัฐบาล”

ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust in Government) มีลักษณะเป็นความสัมพันธ์หลายมิติ (Multidimensional) และซับซ้อน (Complex) ระหว่างพลเมืองและรัฐบาล ความไว้วางใจในรัฐบาลบ่งบอกถึงความคาดหวังและความเต็มใจที่จะเสี่ยงจากพลเมืองที่มีต่อรัฐบาล ในเชิงสถาบัน ตัวบุคคล และนโยบาย ความไว้วางใจในรัฐบาลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานของระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย เนื่องจากช่วยให้อัตลักษณ์ตามมติและส่งเสริมการดำเนินการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ (Farazmand, 2023; Uddin & Doullah, 2021; Al-Omari & Al-Omari, 2006)

สำหรับบทบาทของการรู้ดิจิทัลในบริบทของการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล (Digital Engagement) นั้น Anindito et al. (2021) นำเสนอกรณีศึกษาของเมืองบันดุง ในประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งมีการนำแพลตฟอร์มที่ชื่อว่า “e-Musrenbang” มาใช้เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนเมือง แม้จะเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบ แต่แพลตฟอร์มดังกล่าวไม่ได้สะท้อนเสียงของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างของการรู้ดิจิทัลของประชาชนและกลยุทธ์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของรัฐบาลท้องถิ่น ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนของการมีส่วนร่วมทางดิจิทัลในการวางแผนเมือง ซึ่งการรู้ดิจิทัลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่ใช่เพียงแค่สำหรับการใช้แพลตฟอร์มเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความเข้าใจและการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพภายในพื้นที่ของการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลด้วยเช่นกัน

การรู้ดิจิทัลเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

ในทำนองเดียวกัน งานวิจัยของ Lee and Kim (2014) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ในมิติของทุนทางสังคม (Social Capital) การศึกษานี้ใช้ข้อมูลจากการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของศาลาว่าการกรุงโซลในการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์เชิงรุก (Active e-Participation) ได้รับผลกระทบเชิงบวกจากความไว้วางใจของประชาชนในรัฐบาล (Citizens' Trust in Government) ประสบการณ์ของผู้เข้าร่วม (Volunteer Experiences) ความสัมพันธ์ทางสังคมออฟไลน์ที่อ่อนแอ (Weak Offline Social Ties) และการรับรู้การตอบสนอง (Perceived Responsiveness) ในระหว่างกระบวนการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องนี้ตอกย้ำถึงความจำเป็นในการใช้แนวทางที่หลากหลายในการพัฒนาด้านการรู้ดิจิทัล

ต่อมางานวิจัยของ Lee and Kim (2018) เจาะลึกแง่มุมทุนทางสังคมของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ การวิจัยนี้พบว่าความไว้วางใจของประชาชนต่อรัฐบาล (Citizens' Trust in Government) และการเชื่อมต่อกับกลุ่มสังคมออฟไลน์ (Connections to Offline Social Groups) เป็นปัจจัยที่สำคัญของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการรู้ดิจิทัลนั้นควรครอบคลุมถึงความเข้าใจว่า การมีส่วนร่วมทางดิจิทัลนั้นเชื่อมโยงกับพลวัตทางสังคมในวงกว้างและความไว้วางใจจากสาธารณะอย่างไร

Kim and Lee (2019) ได้ขยายมุมมองการวิเคราะห์โดยนำเสนออีกมุมมองหนึ่งของการศึกษาเรื่องของการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล ซึ่งงานชิ้นนี้มุ่งเน้นไปที่เรื่องของความแตกต่างทางเพศในการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Gender Differences in e-Participation) งานวิจัยนี้พบว่าปัจจัยที่จูงใจของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างชายและหญิงนั้นแตกต่างกัน กล่าวคือ สำหรับเพศชายแล้วคนเหล่านี้จะได้รับอิทธิพลจากคุณค่าทางเครื่องมือ (Instrumental Value) อันหมายถึงประโยชน์ในทางปฏิบัติและผลลัพธ์ที่จูงใจให้เกิดการมีส่วนร่วม เช่น นโยบายที่มีอิทธิพล หรือการเข้าถึงบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ในขณะที่เพศหญิงนั้นได้รับอิทธิพลจากคุณค่าที่แท้จริง (Intrinsic Values) ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจหรือความเพลิดเพลินส่วนบุคคลที่ได้รับจากการมีส่วนร่วม โดยไม่ขึ้นกับผลลัพธ์ที่จับต้องได้ ข้อค้นพบเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่าโครงการในการพัฒนาเรื่องของการรู้ดิจิทัลควรคำนึงถึงเรื่องเพศ โดยคำนึงถึงรูปแบบการจูงใจและการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกันเพื่อให้แน่ใจว่าเพศชายและเพศหญิงมีส่วนร่วมเท่าเทียมกัน

งานวิจัยข้างต้นเหล่านี้ได้เน้นย้ำถึงภูมิทัศน์ (Landscape) ที่ซับซ้อนแต่เชื่อมโยงถึงกัน โดยที่การรู้ดิจิทัล ทำหน้าที่เป็นแกนหลักในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปกครองท้องถิ่น การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง และต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรู้ด้านดิจิทัลในหมู่ประชาชนอีกด้วย แนวทางนี้ควรพิจารณาปัจจัยที่หลากหลาย รวมถึงความไว้วางใจต่อรัฐบาล ความท้าทายทางสังคมองค์กร ความแตกต่างทางเพศ พลวัตของทุนทางสังคม และกลยุทธ์ที่ปรับให้เหมาะกับกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการรู้ดิจิทัลในท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมให้ อปท. เองสามารถสร้างแพลตฟอร์มที่ครอบคลุม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากขึ้นสำหรับ

การมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งนำไปสู่การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

3.5 แนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัลในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่น

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นในหัวข้อที่ 3.3 และ 3.4 ผู้เขียนสามารถสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Implications) สำหรับการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นดิจิทัลในการพัฒนาการรู้ดิจิทัลเพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น และเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรริเริ่มและลงทุนในโครงการอบรมที่เกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลที่ครอบคลุมซึ่งอาจจะปรับให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของกลุ่มชุมชนต่าง ๆ ในบริบทของท้องถิ่นนั้น โดยมุ่งเน้นทั้งทักษะทางเทคนิค (Technical Skills) การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) และทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ที่จำเป็นสำหรับการใช้บริการและการมีส่วนร่วมในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่งานวิจัยของ Evans and Gomes (2017), Adnan et al. (2022) และ Hovik et al. (2022) ที่ได้เสนอไปในทิศทางเดียวกันว่า ความแตกต่างหรือช่องว่างของการรู้ดิจิทัลนั้น เป็นปัญหาสำคัญในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล การให้ความรู้แก่ประชาชนจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสามารถเชื่อมช่องว่างนี้ให้แคบลงได้ สิ่งนี้จะช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เท่าเทียมกัน การรู้ดิจิทัลนี้ยังมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังจะช่วยให้ประชาชนใช้แพลตฟอร์มรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแนวทางในการพัฒนาการรู้ดิจิทัลที่เหมาะสมสำหรับเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น กล่าวคือ เป็นแนวทางที่มุ่งพัฒนานอกเหนือจากทักษะทางเทคนิคขั้นพื้นฐาน โดยเน้นความสามารถในการใช้ข้อมูลและเครื่องมือดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัลที่ครอบคลุมนี้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์และการมีปฏิสัมพันธ์ของประชาชนกับการจัดการปกครองท้องถิ่นได้ ดังที่ Cestnik and Kern (2014) ได้เสนอไว้ว่าระดับของการรู้ดิจิทัลที่สูงไม่ได้นำไปสู่การใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบความสำเร็จโดยอัตโนมัติ สิ่งนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการรู้ดิจิทัลที่ครอบคลุมมากขึ้นสำหรับเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรลงทุนในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการผ่านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นมิตรกับผู้ใช้ (User-Friendly) และประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ดังที่งานวิจัยของ Abdulkarem and Ramli (2021) ได้เน้นย้ำไว้ว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มี

การรู้ดิจิทัลเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

ประสิทธิภาพและเข้าถึงได้จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนและความไว้วางใจต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมาก ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแนวทางและนโยบายสำหรับการแก้ไขปัญหาช่องว่างทางดิจิทัล (The Digital Divide) เพื่อให้มั่นใจว่าประชาชนทุกคน ไม่ว่าจะมียกระดับของสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมแบบไหนให้สามารถเข้าถึงเครื่องมือดิจิทัล (Digital Tools) บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเท่าเทียม และการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังปรากฏในงานวิจัยของ Sharma et al. (2016) Costopoulou et al. (2021) และ Anindito et al. (2021) ที่เน้นย้ำให้เห็นถึงแนวนโยบายที่ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (Inclusive Policies) จะเป็นนโยบายมีความสำคัญต่อการส่งเสริมการพัฒนาที่เท่าเทียมกันและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลด้วย

5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการสาธารณะ ขณะเดียวกันก็ควรหาแนวทางในการจัดการกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้น เช่น ระดับของการรู้ดิจิทัลที่ต่ำในหมู่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบบริการเหล่านี้ (Medaglia & Tangi, 2022)

6) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมความไว้วางใจผ่านการจัดการปกครองที่มีความโปร่งใส และเน้นพลเมืองเป็นศูนย์กลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ดังที่ Matveieva et al. (2022), Xin et al. (2023) และ Lee and Kim (2018) เสนอว่าความไว้วางใจ การรับรู้การตอบสนอง และความโปร่งใสมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการนำไปใช้และประสิทธิภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพลเมืองในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลด้วย

7) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนาวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน มีการพัฒนาโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านดิจิทัล สิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญ โดยแนวทางเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวสามารถสนับสนุนวัฒนธรรมการรู้ดิจิทัลและสามารถที่จะช่วยส่งเสริมให้การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นได้อย่างราบรื่น (Jonathan et al., 2021)

8) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนาและใช้กลยุทธ์การมีส่วนร่วมทางดิจิทัลที่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างเพศ (Gender-Sensitive Strategies) การรับรู้ถึงแรงจูงใจและรูปแบบการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกันในแต่ละเพศสามารถนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Kim & Lee, 2019)

9) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนานโยบายที่ส่งเสริมทุนทางสังคมในการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล เช่น เครือข่ายชุมชนและโอกาสในการเป็นอาสาสมัคร เนื่องจากการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันมักได้รับอิทธิพลจากเครือข่ายทางสังคมของพลเมืองและความไว้วางใจในรัฐบาล ดังที่ Lee and Kim (2014) แสดงให้เห็นถึงผลกระทบเชิงบวกของมิติทุนทางสังคม เช่น ประสบการณ์

ของอาสาสมัครและความสัมพันธ์ทางสังคมออนไลน์ที่อ่อนแอต่อการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กระตือรือร้น

3.6 สรุป

การรู้ดิจิทัลมีความสำคัญต่อการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นดิจิทัล ตั้งแต่การยกระดับการให้บริการสาธารณะไปจนถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เนื้อหาบทนี้ชี้ให้เห็นว่าการรู้ดิจิทัลเป็นมากกว่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยี โดยเกี่ยวข้องกับความเข้าใจที่ครอบคลุมเกี่ยวกับวิธีการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การมีส่วนร่วมที่ครอบคลุม และการส่งมอบบริการที่เท่าเทียมกัน ความสำคัญของการรู้ดิจิทัลในการลดช่องว่างในการให้บริการได้รับการกำหนดไว้อย่างชัดเจน การศึกษาพบว่าการดำเนินการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพมีความเชื่อมโยงที่ซับซ้อนกับความสามารถด้านดิจิทัลของทั้งบุคลากรภาครัฐและประชาชน นอกจากนี้ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านความรู้ด้านดิจิทัลได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ เพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการ อย่างไรก็ตามมีความท้าทายในหลายด้านที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องรับมือ เช่น ช่องว่างทางด้านดิจิทัล และความจำเป็นในการใช้กลยุทธ์แนวนโยบายที่ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ความแตกต่างเฉพาะเพศในการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล เป็นต้น

คำถามประจำบท

- การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลคืออะไร และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของเราอย่างไร
- นิยามของ “การรู้ดิจิทัล” ในบริบทการจัดการปกครองท้องถิ่นมีความแตกต่างจากนิยามโดยทั่วไปอย่างไร
- การรู้ดิจิทัลสามารถยกระดับการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นได้ด้วยแนวทางใดบ้าง
- บทบาทของการรู้ดิจิทัลสามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างไร
- ให้ยกตัวอย่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Implications) ที่ปรากฏในบทนี้มา 1 ข้อเสนอ พร้อมทั้งอภิปรายความท้าทายและโอกาสของการนำข้อเสนอดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับ อปท. ของไทย

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2562, สิงหาคม 23). *Digital Literacy*. Facebook (Post).

<https://www.facebook.com/RatchabanditThai/photos/a.2527569647301115/2544010495657030/?type=3>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2566-2570*. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.

ภาษาอังกฤษ

- Abdulkareem, A. K., & Ramli, R. M. (2021). Does digital literacy predict e-government performance? An extension of Delone and Mclean information system success model. *Electronic Government, an International Journal*, 17(4), 466-493. <https://doi.org/10.1504/EG.2021.118103>
- Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). e-Participation within the Context of e-Government Initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 100015. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2022.100015>
- Alarabiat, A., & Soares, D. S. (2016). Electronic participation through social media. In *Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 191-194). <https://doi.org/10.1145/2910019.2910109>
- Al-Omari, H., & Al-Omari, A. (2006). Building an e-Government e-trust infrastructure. *American Journal of Applied Sciences*, 3(11), 2122-2130.
- American Library Association Digital Literacy Taskforce. (2011). *What is digital literacy?* ALA. Office for Information Technology Policy. Retrieved from <http://hdl.handle.net/11213/16260>
- Anindito, D. B., Sagala, S., & Tarigan, A. K. (2021). E-musrenbang: a digital framework for local participatory planning at the community level. *International Development Planning Review*, 44(2), 191-216. <https://doi.org/10.3828/idpr.2021.5>
- Astawa, I. P. P. (2023). E-Government: Integrated, Fast, Certain and Easy Public Service Quality Management in Bali. *Management and Applied Social Studies Review*, 1(1), 29-35. <https://doi.org/10.32795/massiv.v1i1.3892>
- Bernadas, C., Verville, J., & Burton, J. (2012). A myriad of digital divides: a global comparison of internet and cellular divides. *International Journal of Intercultural Information Management*, 3(1), 15-44. <https://doi.org/10.1504/IJIIIM.2012.044459>
- Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 241-254. <https://doi.org/10.1177/0020852305053883>
- Cestnik, B., & Kern, A. (2014). Administrative and digital literacy: the legend or myth in e-government. In *Electronic Government and Electronic Participation* (pp. 216-223). IOS Press.
- Costopoulou, C., Ntaliani, M., & Ntalianis, F. (2021). Evolution of e-participation in Greek local government. *Information Polity*, 26(3), 311-325. DOI: 10.3233/IP-190174
-

- Dewan, S., & Riggins, F. J. (2005). The digital divide: Current and future research directions. *Journal of the Association for information systems*, 6(12), 298-337.
<http://aisel.aisnet.org/jais/vol6/iss12/4>
- Evans, A., & Gomes, R. (2017). The role of digital literacy in citizens' adoption of digital public services: The Portuguese case. In *Proceedings of the European Conference on e-Government, ECEG* (pp. 71-78).
- Farazmand, A. (Ed.). (2023). *Global encyclopedia of public administration, public policy, and governance*. Springer Nature.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. New York: Wiley Computer Publications.
- Hovik, S., Legard, S., McShane, I., Middha, B., Reichborn-Kjennerud, K., Ruano, J.M. (2022). Participation and Influence in Urban Development: Does City E-Participation Strategy Matter?. In: Hovik, S., Giannoumis, G.A., Reichborn-Kjennerud, K., Ruano, J.M., McShane, I., Legard, S. (eds) *Citizen Participation in the Information Society*. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-99940-7_2
- Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2004). Social information behavior and the democratic process: Information poverty, normative behavior, and electronic government in the United States. *Library & information science research*, 26(1), 94-107.
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2003.11.006>
- Jonathan, G. M., Hailemariam, K. S., Gebremeskel, B. K., & Yalew, S. D. (2021). Public sector digital transformation: challenges for information technology leaders. In *2021 IEEE 12th Annual Information Technology, Electronics and Mobile Communication Conference (IEMCON)* (pp. 1027-1033). IEEE.
- Julien, H. (2018). Digital literacy in theory and practice. In *Encyclopedia of Information Science and Technology, Fourth Edition* (pp. 2243-2252). IGI Global.
- Kim, S., & Lee, J. (2019). Gender and e-participation in local governance: Citizen e-participation values and social ties. *International Journal of Public Administration*, 42(13), 1073-1083.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1575669>
- Lee, J., & Kim, S. (2014). Active citizen e-participation in local governance: do individual social capital and e-participation management matter?. In *2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 2044-2053). IEEE.
- Lee, J., & Kim, S. (2018). Citizens' e-participation on agenda setting in local governance: Do individual social capital and e-participation management matter?. *Public management review*, 20(6), 873-895.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1340507>
-

การรู้ดิจิทัลเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

- Medaglia, R., & Tangi, L. (2022). The adoption of Artificial Intelligence in the public sector in Europe: drivers, features, and impacts. In *Proceedings of the 15th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 10-18).
- Uddin, N., Ud Doullah, S. (2021). Electronic Government for Trust Building. In: Leal Filho, W., Marisa Azul, A., Brandli, L., Lange Salvia, A., Özuyar, P.G., Wall, T. (eds) *Peace, Justice and Strong Institutions. Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-95960-3_119
- United Nations Educational Scientific and Cultural Organization (UNESCO). (2013). *Global media and information literacy assessment framework: Country readiness and competencies*. UNESCO.
- van Dijk, J. A. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4-5), 221-235. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.004>
- Wijers, G. D. M. (2010). Determinants of the digital divide: A study on IT development in Cambodia. *Technology in Society*, 32(4), 336-341. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2010.10.011>
- Xin, G., Esembe, E. E., & Chen, J. (2023). The mixed effects of e-participation on the dynamic of trust in government: Evidence from Cameroon. *Australian Journal of Public Administration*, 82(1), 69-95. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12569>

คำแนะนำในการอ้างอิง :

ประสงค์ชัย เศรษฐสุรวิชญ์. (2566). การรู้ดิจิทัลเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น. ใน กฤษวรินทร์ โล่ห์วัชรินทร์ (บ.ก.), *การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล* (น. 25-41). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

How to cite:

Setthasuravich, P. (2023). Digital literacy for local governance. In G. Lowatcharin (Ed.), *Digital local governance* (pp. 25-41). College of Local Administration, Khon Kaen University. (In Thai)

บทที่ 4

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดา ประชุกราศี

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ประจำบท

เมื่อจบบทนี้ ผู้อ่านจะสามารถ

- อธิบายความหมายของความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และภัยคุกคามไซเบอร์
- อธิบายผลกระทบของภัยคุกคามไซเบอร์ที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- อธิบายแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักปฏิบัติเพื่อความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในการจัดการปกครองท้องถิ่น

4.1 ความหมายและความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

4.1.1 ความหมายของความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

ก่อนที่จะลงรายละเอียดถึงความหมายของความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เราควรกล่าวถึงคำว่า “ไซเบอร์” (Cyber) กันก่อน คำว่า “Cyber” ย่อมาจากคำว่า “Cybernetics” ซึ่งหมายถึงระบบการสื่อสารที่มีกลไกในการป้อนกลับ (Feedback) เพื่อตรวจสอบแก้ไขในตัวระบบเองให้ได้ผลดียิ่งขึ้น (Editors of Encyclopaedia Britannica, 2023; บุญเย็น วอทอง, 2511) คำนี้ได้รับความนิยมและใช้ในบริบทต่าง ๆ เพื่ออ้างถึงทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้คนในปัจจุบันที่มีการปรับเปลี่ยนไป จากการสำรวจ ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2566 (Kemp, 2023) ประเทศไทยมีจำนวนประชากรประมาณ 71 ล้านคน มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 85.3 ของของประชากรทั้งหมด และคิดเป็นร้อยละ 72 ที่

เป็นผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ และจากสถานการณ์หลังการแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่ผ่านมา เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตประจำวัน มีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หลายฉบับ ตลอดจนแผนยุทธศาสตร์ชาติที่สนับสนุนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมยุค 5.0 หรือที่เรียกว่าสังคมยุคจินตทัศน์ ที่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารเป็นหลัก หากลองนึกภาพถึงบ้านหรือที่พักอาศัยของเราที่ประกอบไปด้วยประตูบ้าน ประตูรั้ว มีกุญแจล็อก มีระบบสัญญาณเตือนต่าง ๆ กรณีที่มีผู้บุกรุกเข้ามา ที่กล่าวมานี้ก็เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยให้กับสมาชิกในครอบครัวและทรัพย์สินภายในบ้านจากขโมยและผู้บุกรุก ในทำนองเดียวกัน ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เป็นการศึกษาความปลอดภัยในเวอร์ชันดิจิทัล ซึ่งตัวทรัพย์สินหรือของมีค่าในที่นี้ก็คือข้อมูล (Data) ของเรานั้นเอง

การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ได้รับการนิยามความหมายตามพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ไว้ว่า “มาตรการหรือการดำเนินการที่กำหนดขึ้น เพื่อป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ อันกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางทหาร และความสงบเรียบร้อย ภายในประเทศ” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการรวมของมาตรการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ออกแบบมาเพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากการโจมตีไซเบอร์ ซึ่งอาจรวมถึงการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต การป้องกันการแฮกข้อมูล การตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย การเรียนรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย และการใช้เทคโนโลยีและมาตรการหลายชั้นเพื่อป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ การรักษาความสมบูรณ์ของระบบ และคืนความเสียหายจากการโจมตีทางไซเบอร์ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลสำคัญขององค์กรถูกปกป้องอย่างมีประสิทธิภาพ

ย้อนกลับไปในสมัยสงครามโลกครั้งที่สอง ในยุคนั้นใช้สัญญาณวิทยุเป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร ซึ่งสามารถส่งสารไปถึงผู้รับในระยะทางไกลได้อย่างรวดเร็ว แต่ก็มีข้อเสียคือ ใครก็ตามที่เปิดรับช่องสัญญาณคลื่นความถี่เดียวกันกับผู้ส่งก็จะสามารถรับข่าวสารจากผู้ส่งสารได้ทันที ซึ่งรวมไปถึงฝ่ายตรงข้ามด้วยเช่นกัน ดังนั้นเพื่อที่จะให้ข้อมูลหรือสารที่ต้องการส่งเป็นความลับจึงต้องมีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) ที่ต้องการส่งออกเพื่อปกป้องเนื้อหาสาระของสารที่แท้จริงไว้ ถึงแม้ว่า ฝ่ายตรงข้ามจะสามารถรับข้อมูลจากช่องสัญญาณวิทยุไปได้ แต่ข้อมูลยังคงมีความปลอดภัย จากการเข้ารหัสอยู่ ซึ่งนี่เป็นจุดเริ่มต้นของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ในยุคถัดมาราว ๆ ปี ค.ศ. 1980 เป็นช่วงที่มีการรับรู้ถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากมีการเติบโตของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และมีไวรัสคอมพิวเตอร์ตัวแรกถือกำเนิดขึ้นในช่วงเวลานั้นได้มีระบบป้องกันเพื่อป้องกันและรับมือภัยคุกคามนี้ด้วยเช่นกัน ได้แก่ ระบบไฟร์วอลล์ (Firewall) และแอนตี้ไวรัส (Antivirus) หลังจากนั้นจนถึงปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตมีการใช้งานอย่างกว้างขวางทั้งในระดับหน่วยงานและระดับบุคคล การโจมตีทางไซเบอร์แพร่กระจายทั้งทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทางโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ส่วน

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

บุคคล และทางสมาร์ทโฟน จะเห็นได้ว่าในขณะที่การพัฒนาขึ้นของเทคโนโลยียังมีความก้าวล้ำมากยิ่งขึ้นเท่าไร ภัยคุกคามทางไซเบอร์ก็ยิ่งมีมากขึ้นเป็นเงาตามตัวเปรียบเสมือนกับเหรียญที่มีสองด้าน ยกตัวอย่างเช่น ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เราสามารถดาวน์โหลดข้อมูลเปิดดูเนื้อหา (Content) ต่าง ๆ แบบออนดีมานด์ (On Demand) ตามความต้องการได้ทันทีหรือใช้เวลาไม่ก่นาที่เมื่อเทียบกับในอดีต 3-5 ปีที่ผ่านมา กล่าวคือ เราดูหนังได้โดยไม่ต้องดาวน์โหลดหนังทั้งเรื่องให้เสร็จก่อนแต่สามารถดูได้ทันที และในอีกด้านหนึ่งอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วนี้เองก็เอื้อให้กับเหล่าผู้ไม่ประสงค์ดีหรือแฮกเกอร์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ หรือทำการโจรกรรมข้อมูลของเราได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน

4.1.2 ผลกระทบของความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ไม่ใช่เรื่องเฉพาะของกลุ่มคนไอที (IT) เพียงกลุ่มเดียวและไม่ใช่เรื่องเฉพาะหน่วยงานหรือองค์กรเท่านั้น หากแต่เป็นเรื่องของทุกคนที่มีการดำรงชีวิตอยู่ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทกับทุกกิจกรรมในชีวิต ย้อนไปช่วงก่อนที่จะมีการแพร่ระบาดของโควิด 19 ผู้คนส่วนใหญ่ทำงานภายในองค์กรหรือภายในสำนักงานของตนเอง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ กิจกรรมที่เกิดขึ้น การประชุมและข้อมูลต่าง ๆ ส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายใต้ระบบเครือข่ายภายในสำนักงานของตน แต่ช่วงที่เกิดถึงหลังเกิดการแพร่ระบาด มีการทำงานที่บ้าน (Work From Home) การทำงานแบบผสมผสานหรือไฮบริด (Hybrid) การที่บุคคลากรเข้าถึงข้อมูลที่อยู่ภายในหน่วยงานหรือจากนอกหน่วยงานด้วยคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต (Tablet) ส่วนตัวผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะ สถานการณ์เช่นนี้เป็นการเพิ่มพื้นผิวการโจมตี (Attack Surface) จากเหล่าผู้ไม่ประสงค์ดีมากยิ่งขึ้น สาเหตุอันเนื่องมาจากตัวคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเหล่านั้นใช้โปรแกรมเถื่อน โปรแกรมไม่ได้อัปเดตให้เป็นปัจจุบัน หรือผ่านสมาร์ทโฟนที่ไม่ได้มีการป้องกันทางด้านไซเบอร์อย่างเหมาะสม โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือผลกระทบในระดับองค์กร และผลกระทบในระดับตัวบุคคล ดังนี้

1) ผลกระทบในระดับองค์กร ผลกระทบในระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นหากถูกโจมตีทางไซเบอร์ คือ ประเด็นของความมั่นใจและความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ประเด็นความต่อเนื่องในการให้บริการ จากตัวอย่างของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งที่ถูกรansomware ฝังมัลแวร์เรียกค่าไถ่ (Ransomware) ส่งผลให้โรงพยาบาลไม่สามารถให้บริการต่อได้ ถึงแม้ว่าในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะยังไม่ถึงระดับชีวิตของประชาชน แต่ก็เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีพระราชบัญญัติความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำกับอยู่ นอกจากนี้ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีการโอนถ่ายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพสต.) ทำให้ต่อไปข้อมูลที่อยู่ในความดูแลของท้องถิ่นจะมีข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (Sensitive) ที่จะต้องกำกับดูแลมากยิ่งขึ้น เกิดประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กรจากเดิมหน่วยงานท้องถิ่นที่เวลาทำดีมักจะเสมอตัว แต่เวลาพลาดหรือมีปัญหาขึ้นมากลายเป็นกระแสใหญ่โตในสื่อสังคมออนไลน์

ประเด็นค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูแก้ไขที่สูงกว่าการป้องกัน (Krutilla et al., 2021) โดยทั่วไปแล้ว ค่าใช้จ่ายในการป้องกันมักจะต่ำกว่าค่าใช้จ่ายในการแก้ไขโดยเฉพาะในด้านความปลอดภัยไซเบอร์ การลงทุนในการป้องกันสามารถช่วยลดความเสี่ยงและลดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการโจมตีทางไซเบอร์ การละเมิดข้อมูล หรือค่าความเสียหายจากการหยุดชะงักของระบบ การป้องกันที่มีประสิทธิภาพอาจรวมถึงการใช้ซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส การอัปเดตระบบป้องกัน การฝึกอบรมพนักงาน และการมีนโยบายความปลอดภัยที่เข้มงวด ตรงกันข้ามหากเกิดการโจมตีทางไซเบอร์หรือการละเมิดข้อมูล ค่าใช้จ่ายในการแก้ไขอาจมีมูลค่าที่สูงมาก ไม่เพียงแต่ค่าใช้จ่ายทางการเงินในการฟื้นฟูระบบ การกู้คืนข้อมูล และการจ่ายค่าไถ่ (ในกรณีของ Ransomware) อีกทั้งยังรวมถึงความเสียหายต่อชื่อเสียง การสูญเสียลูกค้า และผลกระทบทางกฎหมายและข้อบังคับที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นการลงทุนในการป้องกันทางไซเบอร์จึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าในระยะยาว เนื่องจากช่วยลดความเสี่ยงและค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว

ประเด็นผลกระทบทางเศรษฐกิจการเมือง ยกตัวอย่างเช่นเว็บไซต์หรือบัญชีผู้ใช้งาน (User Account) สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ของท้องถิ่นถูกแฮก แล้วเข้าไปโพสต์เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม หรือโพสต์เนื้อหาที่เป็นการชี้นำทางการเมืองก็ส่งผลให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจและการเมือง ประชาชนก็จะเข้าใจว่าหน่วยงานท้องถิ่นเป็นคนโพสต์เองหรือต่อให้ประชาชนมาทราบทีหลังว่าบัญชีผู้ใช้งานถูกแฮก หน่วยงานท้องถิ่นไม่ได้เป็นคนโพสต์แต่ก็จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรอยู่ดี

2) ผลกระทบในระดับตัวบุคคล ภัยคุกคามทางไซเบอร์ไม่ได้สนใจว่า คุณเป็นใคร ตำแหน่งอะไร ยิ่งใหญ่เพียงใด หากคุณไม่ได้ตระหนักถึงความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ก็มีโอกาสถูกโจมตีได้ทุกคน ดังนั้นเรามาดูพิจารณาถึงผลกระทบในระดับตัวบุคคลกัน มีตัวอย่างกรณีศึกษาของรองนายกเทศมนตรีเทศบาลนครแห่งหนึ่งถูกหลอกให้โอนเงิน (ผู้จัดการออนไลน์, 2566) ส่งผลให้รองนายกเทศมนตรีนั้นสูญเสียทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก ผู้สื่อข่าวมีการนำไปพาดหัวข่าวใหญ่โตบนโลกออนไลน์ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในระดับบุคคล หรือแม้กระทั่งเหตุการณ์ที่นักเรียนมัธยมปลายแห่งหนึ่งที่ถูกหลอกให้โอนเงินซื้อโทรศัพท์ แต่ไม่มีการส่งของจนท้ายที่สุดเด็กนักเรียนรายดังกล่าวได้ฆ่าตัวตายเกิดเป็นเหตุเศร้าสลด (PPTV Online, 2566) กรณีศึกษาเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าเรื่องความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ไม่ใช่แค่เรื่องของหน่วยงาน แต่เป็นเรื่องที่เชื่อมโยงมาถึงระดับตัวบุคคล ซึ่งรวมถึงคนข้างเคียง คนใกล้ชิดคนในครอบครัวของเราซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในสังคมยุคนี้ กล่าวโดยสรุปผลกระทบในระดับตัวบุคคล ส่งผลถึงประเด็นข้อมูลส่วนบุคคล ที่ผู้ประสงค์ร้ายหรือแฮกเกอร์ จะเอาข้อมูลดังกล่าวไปทำธุรกรรมทางการเงินต่อ ประเด็นตัวตนและสิทธิในการใช้งานบัญชีผู้ใช้งาน ในโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ประเด็นชื่อเสียงและอัตลักษณ์ (Identity) ตัวตนในโลกออนไลน์ของเราเอง

4.2 รูปแบบภัยคุกคามและหลักการปฏิบัติเพื่อความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

4.2.1 ระดับของภัยคุกคามทางไซเบอร์

หลังจากที่เราได้รู้จักกับความหมายและความสำคัญของความปลอดภัยไซเบอร์ไปแล้ว สิ่ง que ตามมาและไม่ควรมองข้ามคือการเข้าใจถึงนิยามของภัยคุกคามทางไซเบอร์ ระดับและรูปแบบต่าง ๆ ของภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในโลกไซเบอร์ การรู้จักและสามารถจำแนกภัยคุกคามที่เราอาจเผชิญได้เป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้เราวางแผนและป้องกันรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ คำว่า **ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat)** หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการใด ๆ โดยมีขอบโดยใช้คอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมไม่พึงประสงค์ โดยมีมุ่งหมายให้เกิดการประทุษร้ายต่อระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง และเป็นภัยอันตรายที่ใกล้จะถึง ที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย หรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง (พลากร ลากอลงกรณ์, ม.ป.ป.) ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) ได้จำแนกระดับของภัยคุกคามทางไซเบอร์ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ (THNCA by NCSA, 2566ข) ได้แก่

ระดับไม่ร้ายแรง หมายถึง สถานะของภัยคุกคามที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศหรือซีไอโอ (Critical Information Infrastructure: CII) หรือบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพด้อยลง

ระดับร้ายแรง หมายถึง ระดับของภัยคุกคามที่สามารถทำให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง โดยมีผลต่อความมั่นคงของรัฐ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การป้องกันประเทศ เศรษฐกิจ สุขภาพสาธารณะ ความปลอดภัย และความสงบเรียบร้อยของประชาชน ซึ่งอาจทำให้ระบบซีไอโอของหน่วยงานเสียหายจนไม่สามารถทำงานหรือให้บริการได้

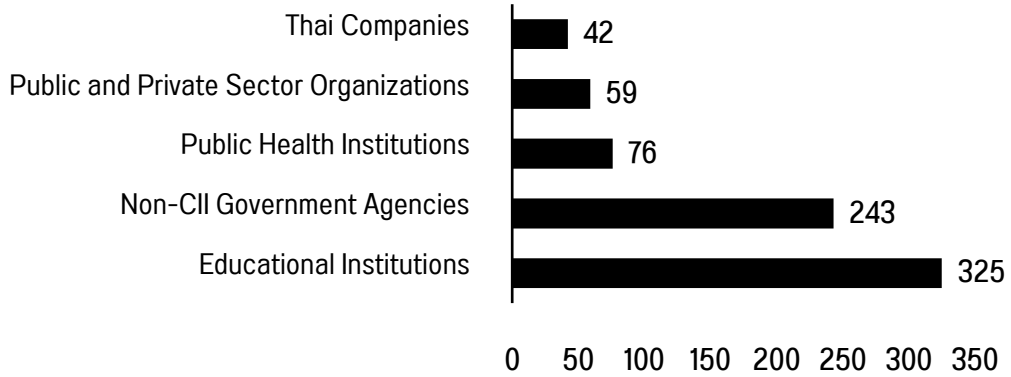
ระดับวิกฤต หมายถึง ระดับที่มีการโจมตีต่อระบบซีไอโอด้วยความเข้มข้นและผลกระทบที่รุนแรง ทำให้บริการของระบบดังกล่าวล้มเหลวอย่างกว้างขวาง และไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีปกติ ซึ่งมีความเสี่ยงสูงที่จะกระจายไปยังระบบซีไอโออื่น ๆ อาจทำให้ผู้คนจำนวนมากเสียชีวิต ส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนและเป็นภัยคุกคามต่อความมั่นคงของประเทศ ซึ่งอาจทำให้ประเทศเผชิญกับสถานการณ์วิกฤต

4.2.2 รูปแบบของภัยคุกคามทางไซเบอร์

ข้อมูลทางสถิติดังแสดงในภาพที่ 4.1 ของ Statista ได้เปิดเผยให้เห็นว่าในปี 2022 มีภัยคุกคามทางไซเบอร์เกิดขึ้น 3 อันดับแรกจำแนกตามประเภทของหน่วยงานในประเทศไทยว่า กลุ่มของสถาบันทางการศึกษา มีภัยคุกคามเกิดขึ้นเป็นอันดับที่ 1 ด้วยจำนวนการถูกโจมตี 325 ครั้ง หน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่หน่วยงานซีไอโอเป็นอันดับที่ 2 ด้วยจำนวน 243 ครั้ง และหน่วยงานด้านสาธารณสุขถูกโจมตีเป็นอันดับที่ 3 ด้วยจำนวน 76 ครั้ง (Statista, 2023) ซึ่งจะเห็นได้ว่าภัย

กฤษฎา ประชุมราศี

คุกคามส่วนใหญ่เล็งมาที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะและความมั่นคงของประเทศทั้งสิ้น



ภาพที่ 4.1 จำนวนภัยคุกคามทางไซเบอร์จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

ที่มา: ข้อมูลจาก Statista (2023)

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างการโจมตีแบบวิศวกรรมสังคม (Social Engineering)

จุดอ่อน	ตัวอย่าง
ความกลัว	ผู้ประสกรัายจะใช้อำนาจหรือสร้างความกดดันเพื่อสั่งให้เหยื่อดำเนินการด้วยความเร่งรีบ
ความเร่งรีบ	ผู้ประสกรัายจะบีบบังคับให้เหยื่อตัดสินใจดำเนินการภายในเวลาสั้น ๆ เช่น หลอกว่าบัญชีจะถูกระงับหากไม่ล็อกอินเข้าไปเปลี่ยนรหัสผ่านภายในเวลาที่กำหนด
ความโลภ	ผู้ประสกรัายจะใช้วิธีหลอกว่าเหยื่อได้รับข้อเสนอพิเศษ หรือได้รับของฟรีเช่น การหลอกให้ล็อกอินหรือเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวเพื่อจะได้รับเงินรางวัล
ความอยากรู้อยากเห็น	ผู้ประสกรัายจะหลอกให้เหยื่อคลิกลิงก์เพื่ออ่านข่าวหรือเปิดไฟล์ที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจ โดยมีไฟล์ที่กระตุ้นความอยากรู้อยากเห็นของเหยื่อแบบมา เช่น ข้อมูลเงินเดือนบุคลากรในหน่วยงาน
ความน่าเชื่อถือ	ผู้ประสกรัายจะพยายามปลอมอีเมล เว็บไซต์ หรือเอกสารให้ดูคล้ายของจริงมากที่สุดเพื่อให้เหยื่อสังเกตความผิดปกติได้ยาก
การเบี่ยงเบนความสนใจ	ผู้ประสกรัายจะหลอกให้เหยื่อดำเนินการในเรื่องอื่นเพื่อที่จะไม่ต้องตรวจสอบความผิดปกติ เช่น แกล้งส่งไฟล์ PDF มาเพื่อขอให้เหยื่อช่วยส่งพิมพ์ไฟล์ดังกล่าวโดย File ที่แนบมานั้นมีมัลแวร์ฝังอยู่ หากเหยื่อเปิดไฟล์นั้นจะถูกมัลแวร์โจมตี

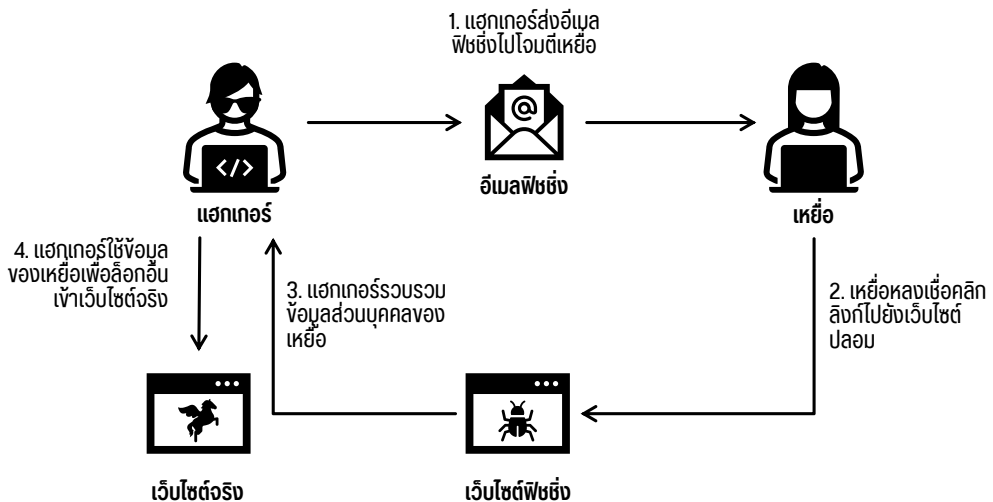
ที่มา: THNCA by NCSA (2566ก)

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

จำนวนภัยคุกคามที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งประเภทของภัยคุกคามที่คนไทยถูกหลอกได้เป็น 3 ประเภท (THNCA by NCSA, 2566ข) คือ การโจมตีแบบวิศวกรรมสังคม (Social Engineering) อีเมลหลอกลวง (Phishing) และการโกหกเพื่อให้เหยื่อสูญเสียเงิน (Scam) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเภทที่ 1 การโจมตีแบบวิศวกรรมสังคม (Social Engineering) เป็นการหลอกโดยอาศัยจุดอ่อนของมนุษย์เพื่อขโมยข้อมูลหรือหลอกล่อให้เหยื่อกระทำบางสิ่งตามทีผู้ประสงค์ร้าย (มิจฉาชีพ) ต้องการ วิธีการนี้ได้ผลดีมากเมื่อเทียบกับการโจมตีทางไซเบอร์ลักษณะอื่น ๆ โดยเฉพาะกับคนที่ไม่มีความรู้ทางด้านไอทีหรือความปลอดภัยทางไซเบอร์ จุดอ่อนที่ว่าหมายถึง ความกลัว ความเร่งรีบ ความโลภ ความอยากรู้อยากเห็น ความน่าเชื่อถือ และการเบี่ยงเบนความสนใจ (บรรณศักดิ์ ยูนิมิตร, 2563) โดยแสดงตัวอย่างการโจมตีจุดอ่อนของมนุษย์ดังตารางที่ 4.1

ประเภทที่ 2 อีเมลหลอกลวงหรือฟิชชิ่ง (Phishing) คือ การล่อลวงเหยื่อเข้าหน้าเว็บไซต์ปลอม ซึ่งทำให้ดูคล้ายกับหน้าล็อกอินของเว็บไซต์จริง จุดประสงค์ เพื่อต้องการข้อมูลส่วนตัว เช่น พาสเวิร์ด ข้อมูลบัตรเครดิต และนำไปสู่การขโมยข้อมูลอื่น ๆ โดยเฉพาะในเรื่องธุรกรรมทางการเงิน (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2566) กล่าวคือ เป็นการใช้กลอุบายหลอกล่อผู้ใช้งานไปยังเว็บไซต์ปลอมที่คล้ายกับของจริง โดยการเปลี่ยนชื่อในลิงค์เพียงเล็กน้อย ทำให้สังเกตได้ยาก เพื่อหลอกเอาข้อมูลสำคัญ เช่น ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน (User) รหัสผ่าน (Password) เลขบัญชีธนาคาร เลขบัตรประจำตัวประชาชน รหัสหลังบัตรประจำตัวประชาชน หรือใช้อุบายหลอกกว่าอีเมลเต็ม หลอกว่าบัญชีมีปัญหา หลอกว่าจะให้เงินหรือหลอกว่าได้รับรางวัล มีการแนบลิงก์ปลอมเพื่อให้เรากดดำเนินการไปยังเว็บไซต์ปลอม หรือหลอกให้ติดตั้งโปรแกรม พอมิจฉาชีพได้ข้อมูลจากเหยื่อแล้วก็จะนำข้อมูลไปใช้กับเว็บไซต์จริง ดังผังตามภาพที่ 4.2

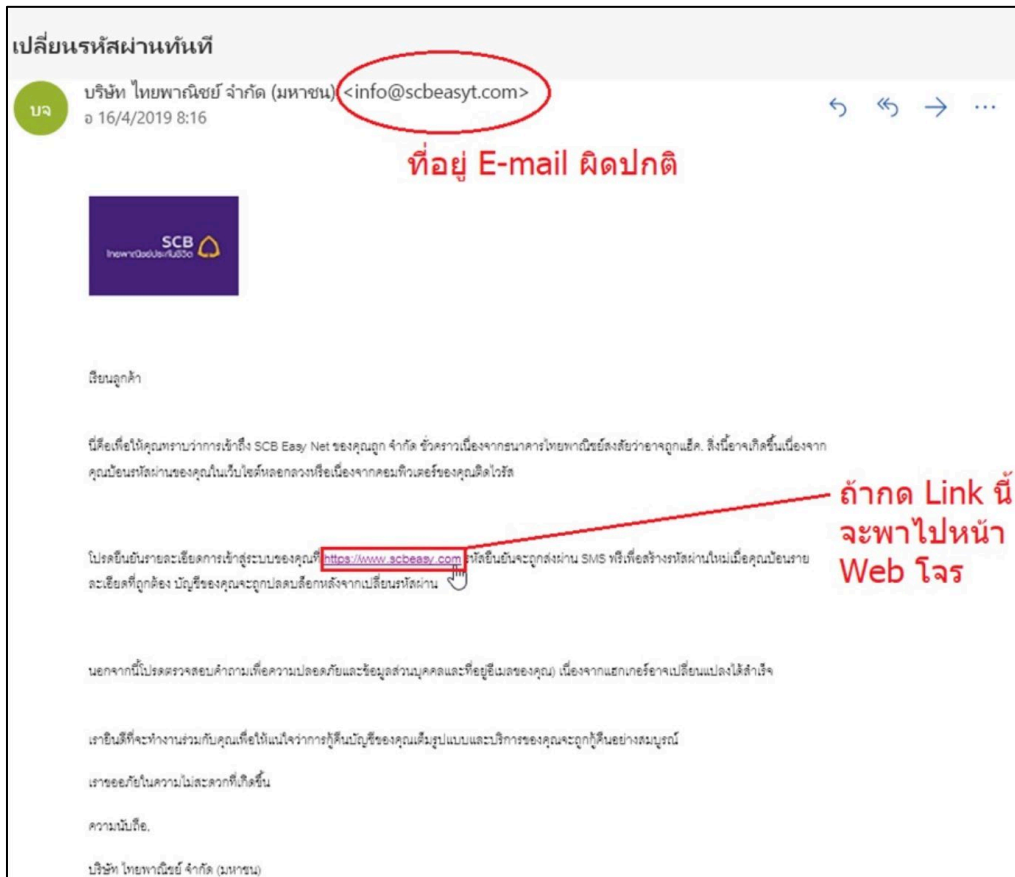


ภาพที่ 4.2 ผังการหลอกลวงแบบฟิชชิ่ง (Phishing)

ที่มา : ดัดแปลงจาก Valimail (2022)

กฤษฎา ประชุมราศี

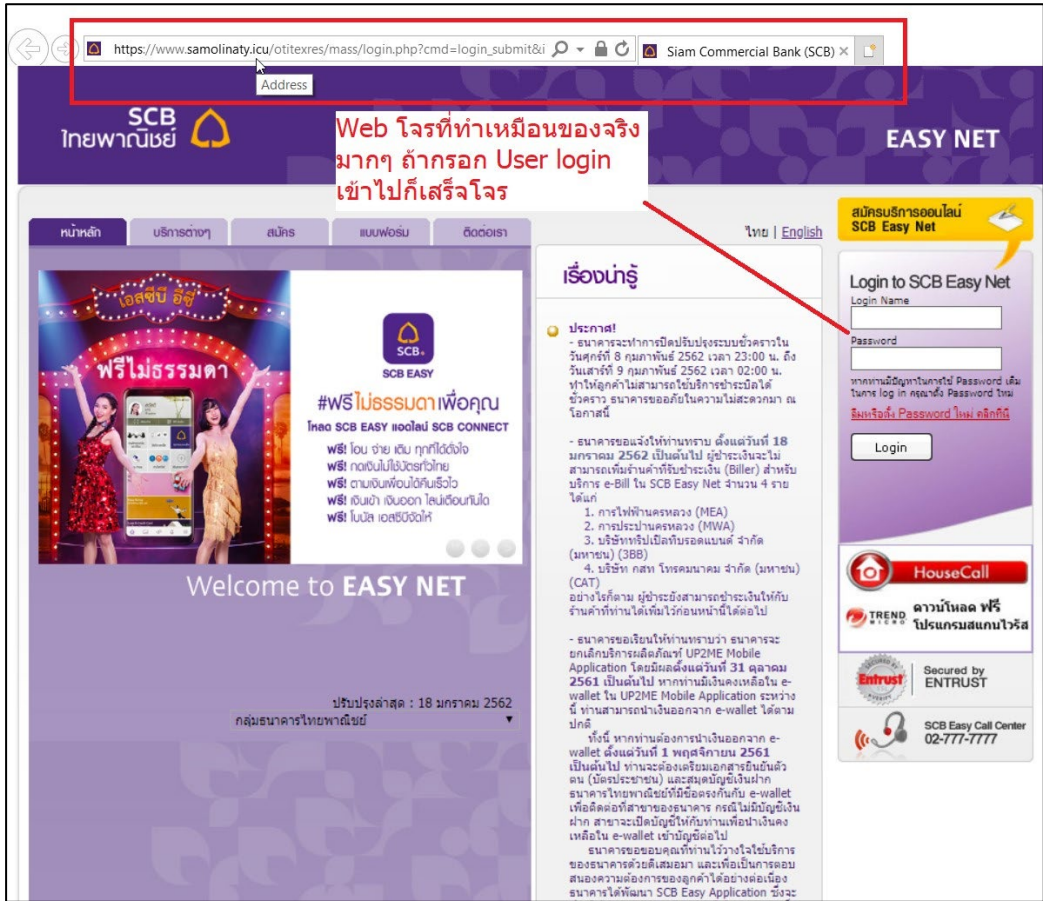
จากภาพที่ 4.3 แสดงตัวอย่างอีเมลหลอกลวงที่ผู้ประสงค์ร้ายแอบอ้างว่าถูกส่งมาจาก ระบบของธนาคารสีม่วง แต่หากสังเกตดี ๆ ที่อยู่อีเมลของผู้ส่งจะมีตัวอักษรเกินที่ควรจะเป็น คือ scbeasy มีตัว t ตามท้ายเพิ่มเข้ามา (ในวงรี) และตรงข้อความ <https://www.scbeasy.com> ใน กรอบสีแดงหากเหยื่อทำการคลิ๊ก ก็จะไปยังหน้าเว็บไซต์ปลอมที่มีตัวอย่างแสดงในภาพที่ 4.4 หน้าตาเหมือนกันกับเว็บไซต์ของจริง ซึ่งในการสร้างเว็บไซต์ปลอมขึ้นมาทางผู้ประสงค์ร้าย สามารถที่จะโคลน (Clone) หน้าตาเว็บไซต์ใด ๆ ก็ได้โดยใช้เวลาเพียงไม่กี่วินาที และให้สังเกตตรง Address Bar (กรอบสีแดง) URL จะแตกต่างจาก URL ของจริง (ของจริงคือ www.scbeasy.net ซึ่งปัจจุบันทางธนาคารยกเลิกการให้บริการทางเว็บไซต์ดังกล่าวแล้ว) หากเหยื่อไม่ทันสังเกต หลงเชื่อว่าเป็นเว็บไซต์จริง แล้วทำการกรอกข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน (Login Name) และรหัสผ่าน (Password) ผู้ประสงค์ร้ายก็จะได้ข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ Login เข้าเว็บไซต์จริงต่อไป หากเหยื่อ หลงกลอุบายเหล่านี้แล้วจะสูญเสียเงิน ข้อมูลสูญหาย เสียเวลาแก้ไข และเสียชื่อเสียง เป็นต้น



ภาพที่ 4.3 ตัวอย่างอีเมลหลอกลวง

ที่มา : THNCA by NCSA (2566n)

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

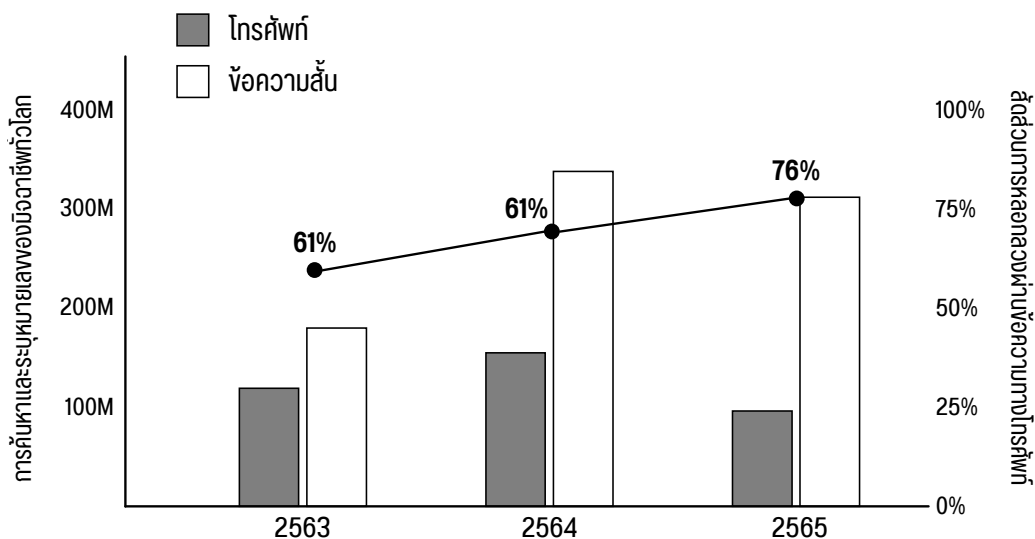


ภาพที่ 4.4 ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ปลอม

ที่มา : Puckka (2562)

ประเภทที่ 3 การโกหกเพื่อให้เหยื่อสูญเสียเงินหรือสแกม (Scam) คือ การโกหกเพื่ออาศัยผลจากความเข้าใจผิดเพื่อให้สูญเสียเงิน เช่น การสร้างหน้าเว็บไซต์ปลอมแอบอ้างว่าเป็นเว็บไซต์ของบริการที่มีชื่อเสียง หลอกให้ร่วมเล่นเกมเพื่อชิงรางวัล เพื่อขโมยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่การปลอมแปลงอื่น ๆ เพื่อผลประโยชน์ของผู้ไม่หวังดีต่อไป (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA), 2561) เป้าหมายของภัยคุกคามประเภทนี้ก็คือเพื่อให้เหยื่อสูญเสียเงินไม่ว่าจะวิธีการใด จากข้อมูลทางสถิติ 3 ปีย้อนหลัง (WhoscallTH, 2566) พบว่าการหลอกลวงผ่านช่องทาง SMS ในประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้น และมีสัดส่วนที่สูงกว่าประเทศเพื่อนบ้านอย่างได้หวัน เกาหลี ญี่ปุ่น และมาเลเซียถึงร้อยละ 80 และเป็นสายโทรศัพท์ที่มีฉฉาชีพเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 165 เมื่อเทียบกับปี 2564 และ 2565 คือจากจำนวน 6.4 ล้านสายกลายเป็น 17 ล้านสาย ดังภาพที่ 4.5

กฤษฎา ประชุมราศี



ภาพที่ 4.5 สถิติการหลอกลวงทางโทรศัพท์และข้อความสั้ในปี พ.ศ. 2563-2565

ที่มา : ดัดแปลงจาก WhoscallTH (2566)

กล่าวโดยรวม ทั้งฟิชซิงและสแกมล้วนมีเป้าหมายเหมือนกัน หากแต่ต่างกันที่วิธีการและรูปแบบในการโจมตี อย่างไรก็ตามก็ยังมีคำศัพท์หรือรูปแบบอื่น ๆ ที่ควรรู้จัก (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) เช่น

สแปม (Spam) คือ วิธีการที่ผู้ส่ง หรือผู้ไม่ประสงค์ดีทำ การส่งข้อมูล ข้อความ หรือโฆษณาผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปยังผู้รับเช่น อีเมล ข้อความสั้น เว็บไซต์ หรือสื่อสังคม โดยเป็นการส่งจำนวนมากหรือส่งโดยที่ไม่ได้ขออนุญาตไปยังผู้รับเพื่อสร้างความรำคาญ หรือก่อกวน

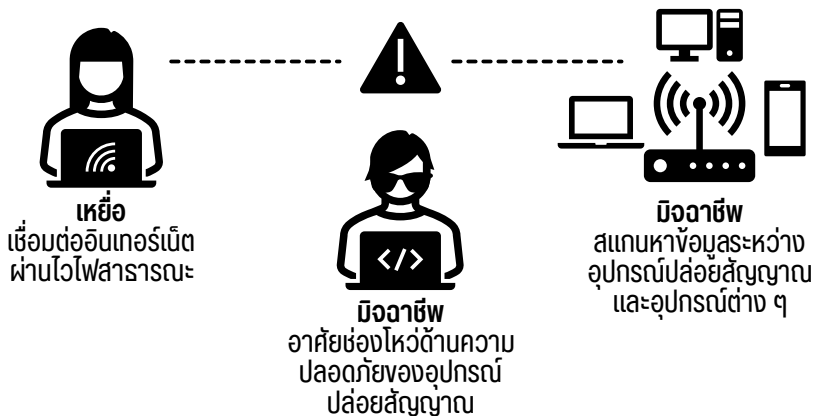
มัลแวร์ (Malware) มาจากคำว่า Malicious ผสมกับด้วยคำว่า Software หมายถึง โปรแกรมประสงค์ร้ายที่ถูกเขียนขึ้นมา เพื่อทำอันตรายกับข้อมูลในระบบ เช่น ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานผิดปกติ ชโมยหรือทำลายข้อมูลหรืออาจจะเปิดช่องทางให้ผู้ไม่หวังดีเข้ามาควบคุมเครื่องของเราได้

แรนซัมแวร์ (Ransomware) คือ มัลแวร์ประเภทหนึ่ง que เมื่อถูกติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์แล้วจะทำการล็อกไฟล์ โดยวิธีการเข้ารหัสไฟล์ข้อมูลทั้งหมดในเครื่อง ทำให้ข้อมูลที่อยู่ในเครื่องไม่สามารถเปิดใช้งานได้ ซึ่งจุดประสงค์ของแรนซัมแวร์คือทำการล็อกไฟล์ เพื่อที่จะเรียกค่าไถ่รหัสผ่าน ที่ใช้ในการปลดล็อกไฟล์เพื่อให้ไฟล์ที่อยู่ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นกลับมาใช้งานได้อีกครั้ง

การโจมตีด้วยการแทรกกลาง (Man-in-the-Middle Attack: MITM) คือ รูปแบบการโจมตีที่เหยื่อมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตถูกผู้ไม่ประสงค์ดีขนาดกลางหรือดักข้อมูลระหว่างทางเพื่อที่จะเอาประวัติการใช้งานข้อความหรือรหัสผ่านไปดำเนินการต่อ ดังภาพที่ 4.6 การโจมตี

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

รูปแบบนี้ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นเมื่อเหยื่อทำการเชื่อมต่อกับสัญญาณไวไฟ (Wi-Fi) สาธารณะที่มิจฉาชีพเตรียมการไว้ โดยมิจฉาชีพจะตั้งชื่อไวไฟฮอตสปอต (Wi-Fi Hotspot) ที่เหมือนกับต้นฉบับให้เหยื่อหลงกลเชื่อมต่อ ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.7 เมื่อเหยื่อเชื่อมต่อชื่อไวไฟนั้น มิจฉาชีพก็จะสามารถดักข้อมูลระหว่างทางได้



ภาพที่ 4.6 ตัวอย่างผังการโจมตีด้วยการแทรกกลาง



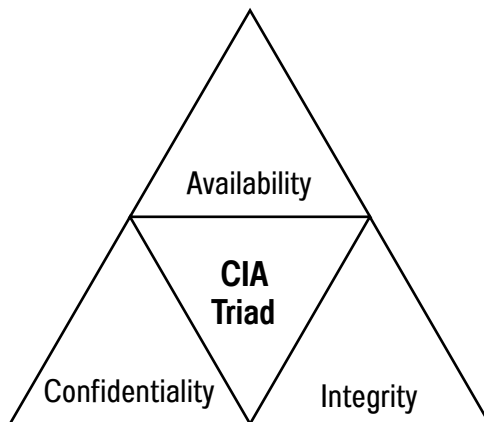
ภาพที่ 4.7 ตัวอย่างชื่อไวไฟฮอตสปอตที่มิจฉาชีพสร้างขึ้น (ลูกศรชี้)

ภัยคุกคามจากคนใน (Insider Threat) คือ ภัยที่เกิดจากบุคลากรภายในขององค์กร ซึ่งอาจจะเกิดจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจผ่านช่องทางการใช้งานปกติของบุคลากร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัท หรือ สมาร์ทโฟน เป็นต้น เรียกได้ว่าศึกในร้ายกว่าศึกนอก ซึ่งภัยคุกคามจากคนในเป็นภัยประเภทที่มีความรุนแรงเนื่องจากภายในองค์กรอาจจะมีกำบังในระดับต่ำ ทำให้เกิดการโจมตีประเภทนี้ได้ง่ายและผลลัพธ์ของภัยนี้มีความรุนแรง (True Digital Academy, 2566) เช่น กรณีศึกษาของบริษัทช้อปปิ้งออนไลน์ (Shopify) สาเหตุเกิดจาก พนักงานฝ่ายสนับสนุน

เข้าถึงข้อมูลลูกค้าที่ไม่เกี่ยวข้องกับฝ่ายของตนและเผยแพร่ข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต (เข้มแข็ง ปี ลกศิริ, 2563)

4.2.3 หลักการปฏิบัติเพื่อความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

มีหลักการหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญและได้รับการยอมรับในแวดวงความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และหลักการนี้ถูกใช้ในการออกแบบระบบรวมไปถึงการออกแบบแนวปฏิบัติเพื่อความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ นั่นก็คือหลักการสามเหลี่ยมซีไอเอ (CIA Triad) (Lundgren & Möller, 2019; Parker, 2012) ดังแสดงในภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 สามเหลี่ยมซีไอเอ

สามเหลี่ยมซีไอเอประกอบด้วยองค์ประกอบหรือเสาหลัก 3 ประการ ดังต่อไปนี้

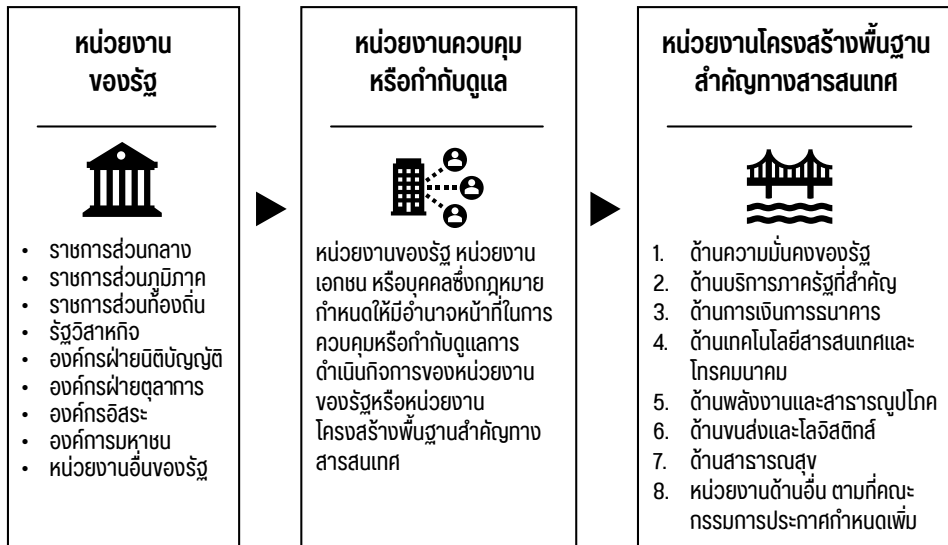
1) **ความลับ (Confidentiality)** หมายถึง การรักษาข้อมูลให้ปลอดภัยจากการเข้าถึงหรือการเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต หมายความว่าข้อมูลควรเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น การเข้ารหัสข้อมูล การจัดการสิทธิ์ผู้ใช้ และการรักษาความลับในการสื่อสารเป็นตัวอย่างของมาตรการที่ใช้ในการรักษาความลับของข้อมูล อย่างเช่นข้อมูลที่เป็นข้อมูลเฉพาะบุคลากรภายในหน่วยงานท้องถิ่น ประชาชนควรที่จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้ แต่อะไรที่เป็นข้อมูลเปิดประชาชนทั่วไปก็ควรที่จะเข้าถึงได้

2) **ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล (Integrity)** หมายถึง การรักษาความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล หมายความว่าข้อมูลควรได้รับการปกป้องจากการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งรวมถึงการป้องกันทั้งการเปลี่ยนแปลงที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ อย่างเช่น ต้นทางข้อมูลเป็นอย่างไร หลังจากจัดเก็บข้อมูลไปแล้ว หรือหากมีการดึงข้อมูลมาใช้ก็จะต้องคงความถูกต้องไว้

3) **ความพร้อมใช้งานของข้อมูล (Availability)** หมายถึง การรับประกันว่าข้อมูลและระบบเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ ข้อมูลควรเข้าถึงได้เมื่อต้องการใช้งาน

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

การรักษาความพร้อมใช้งานสามารถทำได้ผ่านการบำรุงรักษาระบบ การจัดการทรัพยากร การทำสำรองข้อมูล และการวางแผนความต่อเนื่องของธุรกิจ การเตรียมการสำหรับเหตุการณ์ที่สามารถกระทบต่อการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น ภัยธรรมชาติ การโจมตีทางไซเบอร์ หรือเหตุการณ์อื่น ๆ รวมไปถึงการวางแผนเพื่อการกู้คืนหลังจากเหตุการณ์ที่ทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้



ภาพที่ 4.9 หน่วยงานที่ต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

4.3 กลยุทธ์ในการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

4.3.1 กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

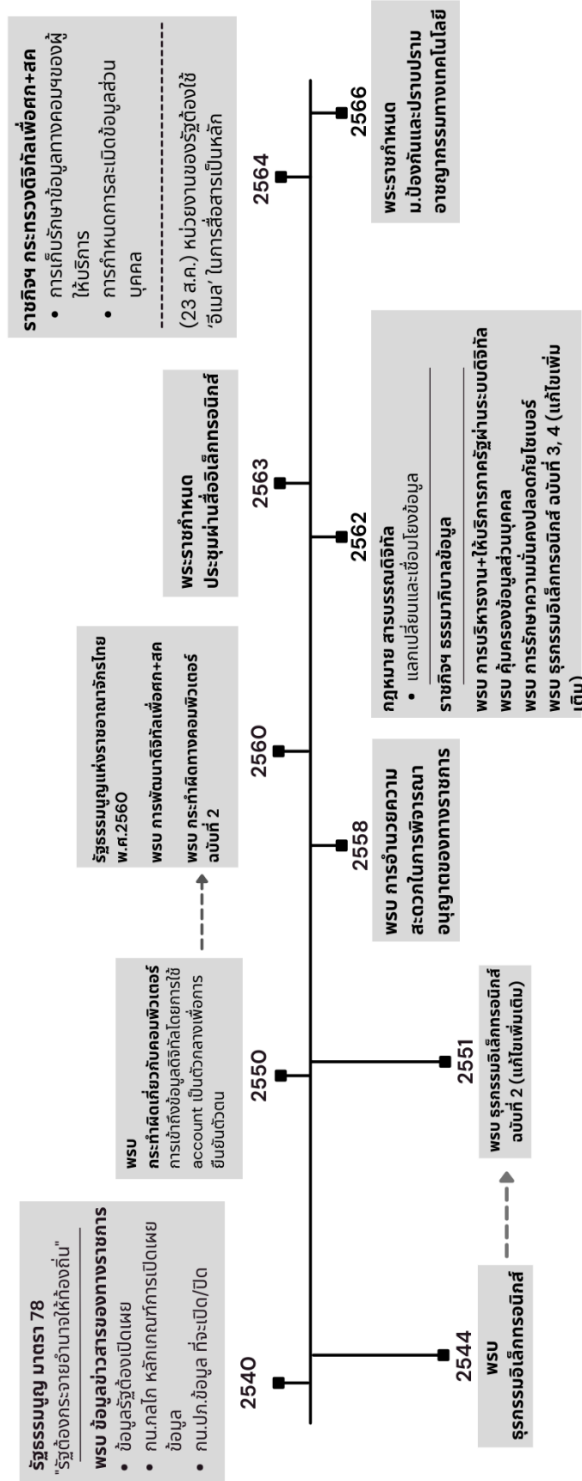
ในการดำเนินการใด ๆ ของหน่วยงานภาครัฐหากมีตัวบทกฎหมาย พระราชบัญญัติ หรือระเบียบออกมารองรับเรื่องนั้น ๆ ก็จะเป็นการสร้างความชอบธรรมให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เรียกได้ว่าเป็นที่พิทักษ์ให้หน่วยงานนั้น ๆ สามารถกล่าวได้ว่าการดำเนินงานเป็นไปตามกรอบและอำนาจหน้าที่ของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2562 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยมีสาระสำคัญคือ “หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานควบคุมหรือกำกับดูแล และหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ มีหน้าที่ป้องกัน รับมือและลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์” ตามมาตราที่ 45 โดยมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานควบคุมหรือกำกับดูแล และหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ดังภาพที่ 4.9 และให้ สกมช. มีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบตาม พ.ร.บ. มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย มาตรการ แนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ในการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ มิให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ และความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ เปรียบเสมือน

เหรียญอีกด้านกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) เป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ตารางที่ 4.2 โทษตาม พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

ความผิด	โทษ
การรับผิดของผู้ใช้อำนาจตามกฎหมาย	
<i>พนักงานเจ้าหน้าที่ (ม.70 และ ม. 71)/ผู้ใด (ม.72)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> เปิดเผยหรือส่งมอบข้อมูลให้แก่บุคคลใด กระทำให้โดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นล่วงรู้ข้อมูลที่ได้มาจากการปฏิบัติตามหน้าที่ ล่วงรู้ข้อมูลฯ ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้มาแล้วนำไปเปิดเผยต่อผู้หนึ่งผู้ใด 	<ul style="list-style-type: none"> จำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ จำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ จำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 40,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
<i>หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (ม.73)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ไม่รายงานเหตุภัยคุกคามฯ โดยไม่มีเหตุอันสมควร 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับไม่เกิน 20,000 บาท
ไม่ให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล	
<i>ผู้ใด (ม.74)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียก หรือไม่ส่งข้อมูลให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่โดยไม่มีเหตุอันสมควร 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับไม่เกิน 100,000 บาท
ไม่ให้ความร่วมมือในการรับมือภัยคุกคามในระดับร้ายแรง	
<i>ผู้ใด (ม.75 วรรคหนึ่ง, ม.75 วรรคสอง, ม.76)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ไม่เฝ้าระวัง/ไม่ตรวจสอบหาข้อบกพร่องที่กระทบต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยฯ ตามคำสั่งของ กกม. โดยไม่มีเหตุอันสมควร ไม่ดำเนินการแก้ไขภัยคุกคาม/ไม่รักษาสถานะของข้อมูลคอมฯ หรือระบบฯ ตามคำสั่งของ กกม. หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาลเพื่อเข้าถึงข้อมูลเท่าที่จำเป็น จัดวาง ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของ กกม. หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติตามคำสั่งของ กกม. (ตรวจสอบสถานที่/เข้าถึงข้อมูล/ทดสอบการทำงาน/ยึดหรืออายัดเพื่อตรวจวิเคราะห์) โดยไม่มีเหตุอันสมควร 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับไม่เกิน 300,000 บาท หากไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ให้ปฏิบัติ ปรับเป็นรายวันอีก ไม่เกินวันละ 10,000 บาท นับแต่วันที่ครบกำหนดตามคำสั่ง จำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ จำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ที่มา : ข้อมูลจากพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562



ภาพที่ 4.10 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดอยู่ในหมวดหน่วยของของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการให้มีมาตรการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยง จากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ไม่ว่าจะเป็นไวรัสคอมพิวเตอร์ มัลแวร์ หรืออาชญากรคอมพิวเตอร์ ตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ. ฉบับนี้ นอกจากนี้ยังมีการระบุโทษของการกระทำความผิด หรือการไม่ให้ความร่วมมือดังแสดงในตารางที่ 4.2

นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มีเจตนารมณ์เพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิด พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) และล่าสุดปี พ.ศ. 2566 พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีเจตนารมณ์เพื่อคุ้มครองประชาชนผู้สุจริต ซึ่งถูกหลอกลวงจนสูญเสียไปซึ่งทรัพย์สิน โดยแสดงในรูปแบบเส้นเวลาดังภาพที่ 4.10

4.3.2 กลยุทธ์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในทางปฏิบัติสามารถทำได้โดยการให้ความรู้ การฝึกปฏิบัติ การอบรมทบทวนให้มีความรู้ความสามารถ มีการทบทวนแผนงานให้ทันสมัยและครอบคลุมการปฏิบัติ และมีการจัดทำระบบการจัดการความรู้ให้มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย (ณรงค์เวทย์ เรื่องจวง, 2561) โดยสามารถพิจารณาจำแนกเป็น 3 หมวดหลัก ได้แก่ คน (People) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) ดังต่อไปนี้

1) คน (People) การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์เริ่มต้นที่คน การศึกษาและการฝึกอบรมเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ การฝึกอบรมและการทำความเข้าใจ สร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และการปฏิบัติที่ปลอดภัย และสามารถเริ่มต้นได้จากการตรวจสอบความปลอดภัยของชื่อบัญชีผู้ใช้งานจากเว็บไซต์ <https://haveibeenpwned.com> หรือสามารถสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อเข้าเว็บไซต์ดังกล่าวเพื่อตรวจสอบได้ดังภาพที่ 4.11



ภาพที่ 4.11 คิวอาร์โค้ดสำหรับตรวจสอบความปลอดภัยของชื่อบัญชีผู้ใช้งาน

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือในการประเมินความรู้ความเข้าใจของบุคลากรภายในองค์กร ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อช่วยให้เข้าใจสภาพปัญหาขององค์กรและสามารถเลือกวิธีการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยให้แก่องค์กรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น สามารถทำแบบประเมินได้ทางคิวอาร์โค้ดตามภาพที่ 4.12 เมื่อประเมินเสร็จแล้วสามารถเทียบระดับคะแนนตามเกณฑ์ได้ในตารางที่ 4.3



ภาพที่ 4.12 คิวอาร์โค้ดสำหรับประเมินความรู้ความเข้าใจด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

ตารางที่ 4.3 เกณฑ์คะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

คะแนนที่ได้	ความหมาย
เต็ม 100	มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเบื้องต้นสมบูรณ์แบบอยู่แล้ว ลองพิจารณายกระดับมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้สูงขึ้น
70-99	การรักษาความมั่นคงปลอดภัยเกือบสมบูรณ์แบบแล้ว แต่ยังมีบางด้านที่มีมาตรการไม่สมบูรณ์
50-69	มีมาตรการไม่เพียงพอในบางด้าน
49 หรือน้อยกว่า	ไม่ใช่เรื่องแปลกใจเลยหากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้น เช่น ข้อมูลรั่วไหล

ที่มา : ดัดแปลงจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2562)

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย นโยบายและวัฒนธรรมขององค์กรควรสนับสนุนการปฏิบัติที่มีความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยมีหลายวิธีที่วัฒนธรรมนี้สามารถช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยได้ เช่น เพิ่มความตระหนักรู้และความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมการปฏิบัติที่ดี สร้างความรับผิดชอบ เป็นต้น ซึ่งการสร้างและรักษาวัฒนธรรมความปลอดภัยที่แข็งแกร่งจะช่วยสร้าง

พื้นฐานที่มั่นคงสำหรับการปฏิบัติที่ปลอดภัยทางไซเบอร์ในทุกระดับขององค์กร และทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปกป้องข้อมูลและทรัพยากรขององค์กรจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

2) กระบวนการ (Process) กระบวนการและนโยบายเป็นส่วนสำคัญในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ การจัดการและการตอบสนองต่อภัยคุกคามต้องมีความชัดเจนและเป็นระบบ มีการพัฒนานโยบายความปลอดภัยที่ชัดเจนและมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เข้มงวด และมีแผนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและกระบวนการที่ชัดเจนสำหรับการจัดการกับเหตุการณ์ทางไซเบอร์ อย่างไรก็ตามในเบื้องต้นขอกล่าวถึงหลักการอย่างง่ายที่ถูกนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางและสามารถดำเนินการได้ทั้งในระดับตัวบุคคลและองค์กรได้เป็นอย่างดี นั่นคือหลักการสำรองข้อมูล 3-2-1 (3-2-1 Backup Rule) ซึ่งเสนอโดย Krogh (2015) หลักการนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลสำคัญจะไม่สูญหายในกรณีที่เกิดเหตุไม่คาดคิด เช่น ความเสียหายของอุปกรณ์ การโจมตีทางไซเบอร์ หรือภัยธรรมชาติ หลักการนี้มีสาระสำคัญ ดังนี้

3 ชุด (Three Copies) ควรเก็บสำเนาข้อมูลที่สำคัญอย่างน้อย 3 ชุด ซึ่งหมายถึงข้อมูลต้นฉบับหนึ่งชุด และสำเนาสำรองอีกสองชุด

2 ประเภท (Two Types of Media) ควรเก็บสำเนาข้อมูลเหล่านั้นในอย่างน้อย 2 ประเภทของอุปกรณ์เก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น หนึ่งชุดบนฮาร์ดดิสก์ภายในคอมพิวเตอร์ และอีกชุดบนที่จัดเก็บข้อมูลภายนอก (External Storage) ยูเอสบีไดร์ฟ (USB Drive) หรือแม้แต่บนคลาวด์ (Cloud)

1 ออฟไลน์ (One Copy Offsite/Offline) อย่างน้อยหนึ่งในสำเนาสำรองควรเก็บไว้ภายนอกสถานที่หรือเก็บไว้แบบออฟไลน์ เพื่อป้องกันไม่ให้ทุกชุดข้อมูลสูญหายพร้อมกันในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการโจมตีทางไซเบอร์ การเก็บข้อมูลนอกสถานที่สามารถทำได้โดยการเก็บข้อมูลในคลาวด์หรือการเก็บข้อมูลในสถานที่ทางกายภาพที่ต่างจากที่คุณทำงานหรืออยู่อาศัย

3) เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือหลักในการป้องกันและตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์ หมายถึง เครื่องมือสำหรับการป้องกันและตรวจจับ โดยการใช้ซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส ไฟร์วอลล์ ระบบตรวจจับการบุกรุก และเครื่องมือการเข้ารหัสข้อมูล มีการอัปเดตและการบำรุงรักษาระบบและซอฟต์แวร์ให้อยู่ในสถานะที่อัปเดตและได้รับการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ยังมีแนวปฏิบัติอื่น ๆ ที่น่าสนใจ ยกตัวอย่างเช่น กรอบคิดเอ็นไอเอสที (NIST Framework) หรือมาตรฐาน ISO (ISO 27001) หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) จากการเรียนรู้จากหน่วยงานเหล่านี้แล้วนำมาประยุกต์ใช้ด้วยการทำซ้ำและพัฒนา (Copy and Develop)

4.4 กรณีศึกษาเพื่อสร้างการตระหนักรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

เพื่อให้เกิดความตระหนักและสร้างการรับรู้ภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์มากยิ่งขึ้น ผู้เขียนจะยกตัวอย่างที่น่าสนใจเพื่อให้เป็นแนวทางของช่องโหว่และข้อบกพร่องในระบบความปลอดภัยที่อาจไม่ถูกสังเกตหรือคาดไม่ถึงขององค์กรท่าน กรณีศึกษาแรกที่ต้องการกล่าวถึงเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2563 โรงพยาบาลสระบุรีถูกโจมตีด้วยแรนซัมแวร์ (Ransomware) หรือมัลแวร์เรียกค่าไถ่ โดยลือกรหัสไฟล์ข้อมูลทั้งหมดในระบบคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ เช่น ประวัติคนไข้ ใบสั่งยา ใบรับรองแพทย์ ฯลฯ ได้ ส่งผลให้การทำงานของโรงพยาบาลต้องหยุดชะงักลง

จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า โรงพยาบาลสระบุรีได้ถูกแฮกเกอร์เจาะระบบคอมพิวเตอร์ด้วยช่องโหว่ของโปรแกรม Microsoft Exchange Server ซึ่งแฮกเกอร์ได้ส่งอีเมลที่มีลิงก์แนบมาด้วย เมื่อบุคลากรของโรงพยาบาลคลิกลิงก์ดังกล่าว มัลแวร์จะถูกดาวน์โหลดเข้ามาในเครื่องและเริ่มลือกรหัสไฟล์ข้อมูลต่าง ๆ โรงพยาบาลสระบุรีได้แจ้งความดำเนินคดีกับแฮกเกอร์และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกู้ข้อมูลคืน โดยใช้เวลาประมาณ 1 เดือนจึงสามารถกู้ข้อมูลคืนได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลสระบุรีได้สูญเสียข้อมูลคนไข้บางส่วนไป ซึ่งรวมถึงประวัติการรักษา ผลการตรวจ ใบสั่งยา ฯลฯ

นอกจากนี้ช่วงต้นปี 2566 เกิดการโจมตีเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานในประเทศไทยถูกแฮกฝังสคริปต์ (Script) โฆษณาเว็บไซต์การพนันออนไลน์ “เว็บพนันออนไลน์ + go.th” การโจมตีดังกล่าวเกิดขึ้นกับหน่วยงานหน่วยงานการศึกษา หน่วยงานสาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับ ซึ่งแฮกเกอร์ (Hacker) อาศัยช่องโหว่ต่าง ๆ ในเว็บไซต์เพื่อเปลี่ยนเนื้อหาและเปลี่ยนเส้นทางผู้ใช้ไปยังเว็บไซต์พนันหรือเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม

จากตัวอย่างกรณีศึกษาเหล่านี้เน้นย้ำถึงความจำเป็นของการมีมาตรการความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แข็งแกร่ง เช่น การใช้ซอฟต์แวร์ป้องกันและตรวจจับการบุกรุก การอัปเดตระบบและซอฟต์แวร์เป็นประจำ และการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นกรณีของโรงพยาบาลสระบุรีหรือกรณีของเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ส่งผลกระทบในหลายด้าน ได้แก่ การทำงานภายในหน่วยงานต้องหยุดชะงักลงชั่วคราว ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อน หน่วยงานอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายในการกู้ข้อมูลคืน และยังส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ด้วย ทั้งนี้หน่วยงานต่าง ๆ ควรนำเหตุการณ์นี้มาเป็นบทเรียน เพื่อปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นซ้ำอีก

4.5 สรุป

จากการศึกษาบทนี้ เราได้เรียนรู้และเข้าใจถึงหลายประเด็นสำคัญในด้านความปลอดภัยไซเบอร์และความหมายของความปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งความปลอดภัยไซเบอร์ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับ การปกป้องระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลจากการโจมตีทางไซเบอร์ ผลกระทบของภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่สามารถกระทบต่อบุคคล องค์กร และสังคมในวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียข้อมูล ความเสียหายทางการเงิน หรือการละเมิดความเป็นส่วนตัว ความหมายของภัยคุกคามทางไซเบอร์ครอบคลุมตั้งแต่ระดับของภัยคุกคามจนถึงการโจมตีรูปแบบต่าง ๆ ทางเครือข่ายและการ หลอกลวงทางออนไลน์ หลักการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ทั้งในด้านการป้องกัน การตรวจจับ การตอบสนอง และการฟื้นฟูจากภัย คุกคาม รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยรวมแล้ว บทนี้ได้ให้ความรู้ที่เป็น ประโยชน์และครอบคลุมในการเตรียมความพร้อมและการรับมือกับความท้าทายทางไซเบอร์ใน ยุคปัจจุบัน

คำถามประจำบท

- ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์คืออะไรและทำไมจึงมีความสำคัญต่อการจัดการปกครองท้องถิ่น
- ตัวอย่างของภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจประสบมีอะไรบ้าง
- หลักการปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ประกอบด้วยอะไรบ้าง
- ระดับของภัยคุกคามทางไซเบอร์แบ่งออกเป็นกี่ระดับและแต่ละระดับหมายถึงอะไร
- มาตรการป้องกันและการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เหมาะสมสำหรับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นควรมีลักษณะอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- เข้มแข็ง ปิลกศิริ. (2563, ตุลาคม 21). กรณีศึกษา Shopify ทำข้อมูลลูกค้ารั่วไหลเพราะคนในแอบขโมย ข้อมูล (insider threat). *กรมช่างอากาศ*. <http://www.dae.rtaf.mi.th/index.php/news-3/1491-shopify-insider-threat>
- ณรงค์เวทย์ เรืองจวง. (2561). แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร ด้านไซเบอร์ของ กองทัพอากาศ. *รัฐสารวิจัย*, 60(3), 22-33. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/ratthapirak/article/view/189480>
- บรรณศักดิ์ ยูวมิตร. (2563, เมษายน 13). *Social Engineering การหลอกลวงที่แฝงภัยจากแฮกเกอร์*. NT Cyfence. <https://www.cyfence.com/article/what-is-social-engineering/>
-

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

- บุญเย็น วอทอง. (2511). ศัพท์พัฒนาบริหารศาสตร์ : ไซเบอร์เนติกส์. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์, 8(1), 136-139. http://library1.nida.ac.th/nida_jour0/NJv8n1_08.pdf
- ผู้จัดการออนไลน์. (2566, กันยายน 4). ไม่สนตำแหน่ง! รองนายก ทน.หาดีใหญ่ถูกคนร้ายอ้างชื่อตำรวจ คนสนิทหลอกโอนเงิน. ผู้จัดการออนไลน์. <https://mgronline.com/south/detail/9660000079420>
- พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562. (2562, พฤษภาคม 27). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 69ก. หน้า 20-51.
- พลากร ลากอลงกรณ์. (ม.ป.ป.). การสร้างความตระหนักรู้ทางความมั่นคงทางไซเบอร์ CyberSecurity Awareness. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสุขภาพจิต. <https://ict.dmh.go.th/events/events/files/CyberSecurity-Awareness.pdf>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2561, มิถุนายน 12). การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต (Scam). ETDA. <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/knowledge-sharing/articles/ความมั่นคงปลอดภัย/การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต-%28Scam%29.aspx>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). แบบประเมินตนเองด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภายใน 5 นาที. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/publications/Information-Security-Self-Assessment.aspx>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). คู่มือ คนไทย รู้ทันภัยไซเบอร์. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/publications/Cybersecurity-for-All-2020.aspx>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2566, ธันวาคม 28). ฟิชซิง (Phishing). Facebook. <https://www.facebook.com/ETDA.Thailand/posts/4221891344491076/>
- PPTV Online. (2566, พฤศจิกายน 18). สุดเศร้า! สาว ม.6 ผูกคอตับ หลังถูกมิจฉาชีพหลอกขาย ไอโฟนทางออนไลน์. PPTVHD36. <https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1/208291>
- Puckka. (2562, เมษายน 18). ตัวอย่าง Email หลอกลวง phishing mail ของธนาคารไทยพาณิชย์ SCB เพิ่งได้รับเมื่อวันอาทิตย์. Pantip. <https://pantip.com/topic/38774260>
- THNCA by NCSA. (2566ก, สิงหาคม 4). กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และสร้างความตระหนัก ๆ จังหวัดภูเก็ต [วิดีโอ]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=Poa9KaLBzPM>
- THNCA by NCSA. (2566ข, กันยายน 1). สัมมนาเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ [วิดีโอ]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=jrgdbfg4JJl>
- True Digital Academy. (2566, สิงหาคม 10). 6 การโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) ที่ควรรู้จัก และวิธีรับมือ. True Digital Academy. <https://www.truedigitalacademy.com/blog/6-types-of-cyber-security-threats>

กฤษฎา ประชุมราศี

WhoscallTH. (2566, เมษายน 19). *Whoscall รายงานประจำปี 2565*. Whoscall. <https://whoscall.com/th/blog/articles/785>

ภาษาอังกฤษ

- Editors of Encyclopaedia Britannica. (2023, November 28). *Cybernetics*. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/science/cybernetics>
- Kemp, S. (2023, February 13). *Digital Thailand 2023*. DataReportal – Global Digital Insights. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-thailand>
- Krogh, P. (2015, September 22). *Backup overview*. dpBestflow. <https://dpbestflow.org/node/262>
- Krutilla, K., Alexeev, A., Jardine, E., & Good, D. (2021). The benefits and costs of cybersecurity risk reduction: A dynamic extension of the Gordon and Loeb model. *Risk Analysis: An Official Publication of the Society for Risk Analysis*, 41(10), 1795–1808. <https://doi.org/10.1111/risa.13713>
- Lundgren, B., & Möller, N. (2019). Defining information security. *Science and Engineering Ethics*, 25(2), 419–441. <https://doi.org/10.1007/s11948-017-9992-1>
- Parker, D. B. (2012). Toward a new framework for information security? In S. Bosworth, M. E. Kabay, & E. Whyne (Eds.), *Computer security handbook* (pp. 3.1-3.23). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781118851678.ch3>
- Statista. (2023, August 10). *Number of cyber threats against public and private entities in Thailand 2022, by type of organization*. Statista. <https://www.statista.com/statistics/1202802/thailand-number-of-cyber-threats-by-type-of-organization/>
- Valimail. (2022, August 29). Complete Guide to Phishing: Techniques & Mitigations. <https://www.valimail.com/guide-to-phishing/>

คำแนะนำในการอ้างอิง :

กฤษฎา ประชุมราศี. (2566). ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น. ใน กฤษวรินทร์ โล่ห์วัชรินทร์ (บ.ก.), *การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล* (น. 43-64). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

How to cite:

Prachumrasee, K. (2023). Cybersecurity for local governance. In G. Lowatcharin (Ed.), *Digital local governance* (pp. 43-64). College of Local Administration, Khon Kaen University. (In Thai)

บทที่ 5

การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการตัดสินใจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ประชุมราศรี
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ประจำบท

เมื่อจบบทนี้ ผู้อ่านจะสามารถ

- อธิบายความหมายและแนวคิดพื้นฐานของการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- อธิบายประโยชน์ของการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- อธิบายกลยุทธ์และเครื่องมือในการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล
- อธิบายแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักการจัดการข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

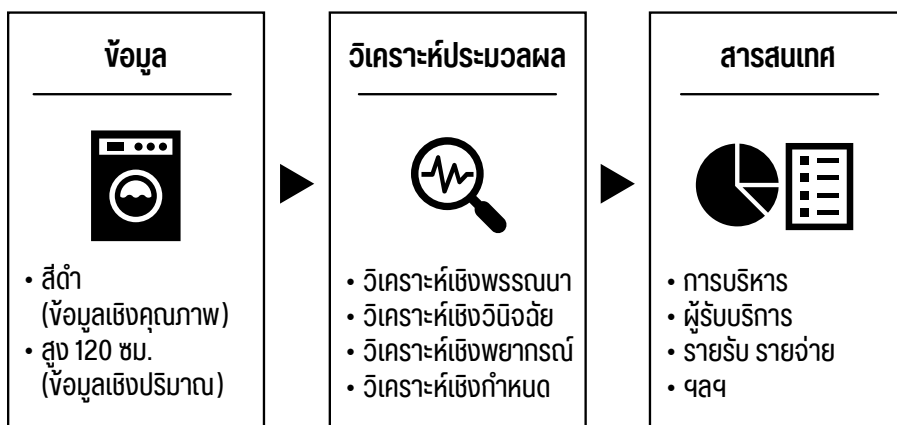
5.1 แนวคิดทั่วไปและความหมายของการจัดการข้อมูล

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพบกับความท้าทายใหม่จากพฤติกรรมของประชาชนที่เปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล รูปแบบการให้บริการสาธารณะที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบูรณาการยกระดับเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น การเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัลก่อให้เกิดข้อมูลขึ้นอย่างมากมายมหาศาล มีความหลากหลาย ไม่แน่นอน จนกลายเป็นยุคของข้อมูลขนาดใหญ่ (Viana, 2021) เพื่อที่จะเข้าใจความสำคัญของการจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ในบทนี้ ผู้เขียนจะกล่าวถึงที่มาจุดเริ่มต้นแนวคิดของการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างถูกต้องเหมาะสมสามารถนำไปสู่การตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ที่ดีขึ้นได้

เราอาจจะเคยได้ยินประโยคที่ว่า “ข้อมูลคือน้ำมันใหม่” (Data is the new oil) ที่ถูกกล่าวเมื่อปี ค.ศ. 2006 โดย Clive Humby นักคณิตศาสตร์และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์ข้อมูลชาวอังกฤษ (Talagala, 2022) คำกล่าวนี้อเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลกับน้ำมันดิบเพื่อแสดงถึงคุณค่าและศักยภาพของข้อมูลในยุคดิจิทัล หมายความว่า ข้อมูลเสมือนน้ำมันดิบที่ต้องผ่านกระบวนการกลั่นเพื่อเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า ข้อมูลดิบก็เช่นกัน เพราะข้อมูลดิบต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์และการจัดการที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณค่าและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือการสร้างนวัตกรรมได้ ทั้งนี้เรามาดูความหมายของคำว่าข้อมูลกัน

ข้อมูล (Data) ในความหมายทั่วไปหมายถึง ชุดของข้อเท็จจริง ตัวเลข คำอธิบาย หรือการแสดงผลที่สามารถถูกบันทึก วิเคราะห์ หรือจัดเก็บได้ โดยข้อมูลอาจเป็นรูปแบบ ข้อความ ตัวเลข คำพูด เสียง ภาพ หรือรูปแบบอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ถูกตีความหรือวิเคราะห์ สามารถมาจากแหล่งที่หลากหลาย เช่น จากการสำรวจ การบันทึกการทำงาน การวัด หรือจากอุปกรณ์เซ็นเซอร์ (Sensor) ต่าง ๆ

ข้อมูล และ สารสนเทศ เป็นคำที่มักใช้ร่วมกันในด้านของการจัดการข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ทั้งสองคำนี้มีความหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งคำว่า **สารสนเทศ (Information)** หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผล วิเคราะห์ หรือจัดเรียงให้มีความหมายและบริบท สารสนเทศมีความสำคัญในการตัดสินใจและการวางแผน เนื่องจากให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสามารถใช้ประโยชน์ได้ (Batini & Scannapieco, 2016)



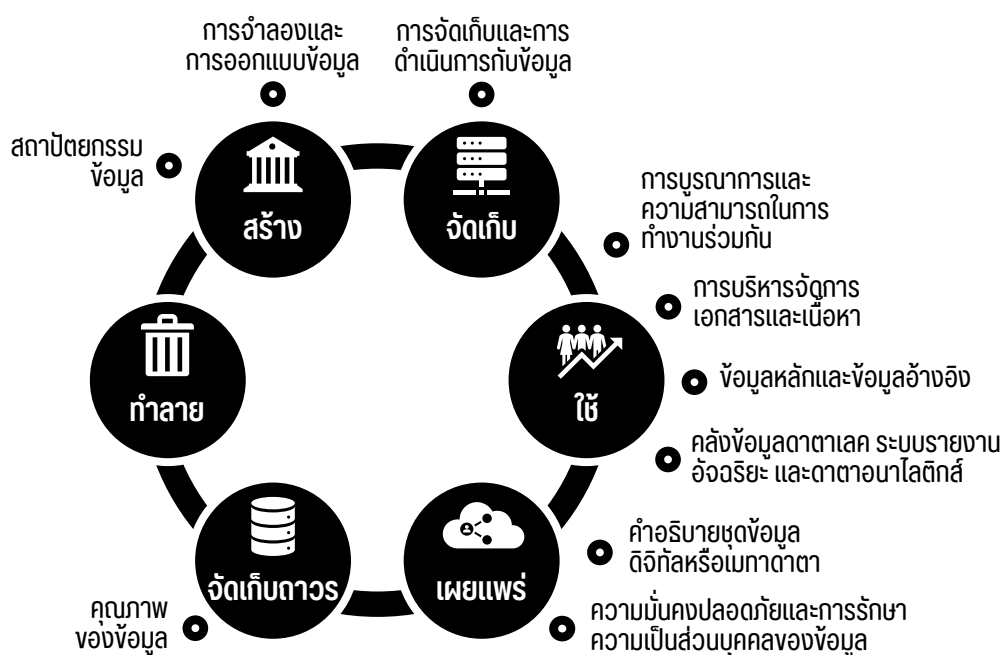
ภาพที่ 5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและสารสนเทศ

หากกล่าวอีกนัยหนึ่ง ข้อมูลก็คือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการบันทึกที่ยังไม่ได้ผ่านการประมวลผล เช่น น้ำหนักหรือส่วนสูงของคนใดคนหนึ่ง เมื่อนำข้อมูลมาผ่านกระบวนการวิเคราะห์ คำนวณ และแปลความหมาย เช่น เมื่อนำข้อมูลน้ำหนักและส่วนสูงมาคำนวณหาค่าดัชนีมวลกาย

การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

(Body Mass Index: BMI) ของร่างกาย สิ่งที่ได้จะถูกเรียกว่าสารสนเทศ (สถาบันนวัตกรรมและธรรมาภิบาลข้อมูล, 2565ก)

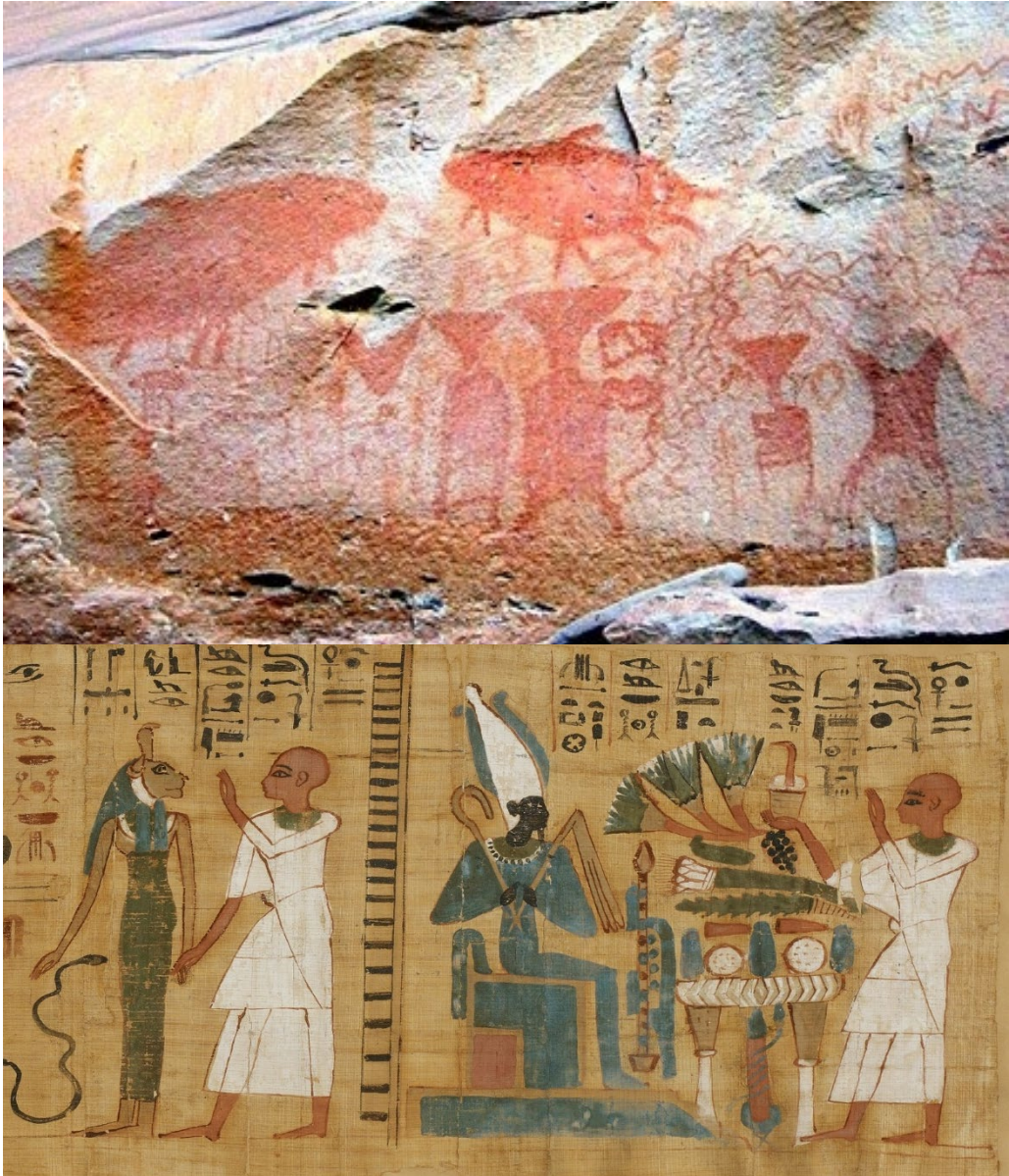
การจัดการข้อมูล (Data Management) เป็นกระบวนการของการเก็บรวบรวม การจัดเก็บ การรักษาความปลอดภัย การทำให้ข้อมูลมีคุณภาพ และการนำข้อมูลมาใช้สอดคล้องกับวงจรชีวิตของข้อมูล (Data Life Cycle) ดังภาพที่ 5.2 ในทางปฏิบัติองค์กรหนึ่งจะมีแหล่งที่มาของข้อมูลที่หลากหลาย (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2565; Amazon Web Services, Inc., 2566) ดังนั้น การจัดการข้อมูลจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการมุ่งสู่องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลที่นำข้อมูล (Data-driven Organization) ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจต่อภารกิจและหน้าที่ขององค์กร



ภาพที่ 5.2 วงจรชีวิตของข้อมูล

ที่มา : ดัดแปลงจาก สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2563)

แนวคิดของการจัดการข้อมูลมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานและพัฒนาไปตามกาลเวลา ย้อนไปยังสมัยโบราณที่ข้อมูลถูกบันทึกด้วยวิธีการเขียนลงบนวัสดุต่าง ๆ เช่น จารึกบนหิน ผนังถ้ำ หรือกระดาษปาปิรุส ไปจนถึงการจดบันทึกลงในเล่ม หนังสือ (ภาพที่ 5.3) ข้อมูลเหล่านี้มีการจัดเก็บและจัดการอย่างเป็นระเบียบในห้องสมุดหรือที่เก็บเอกสาร



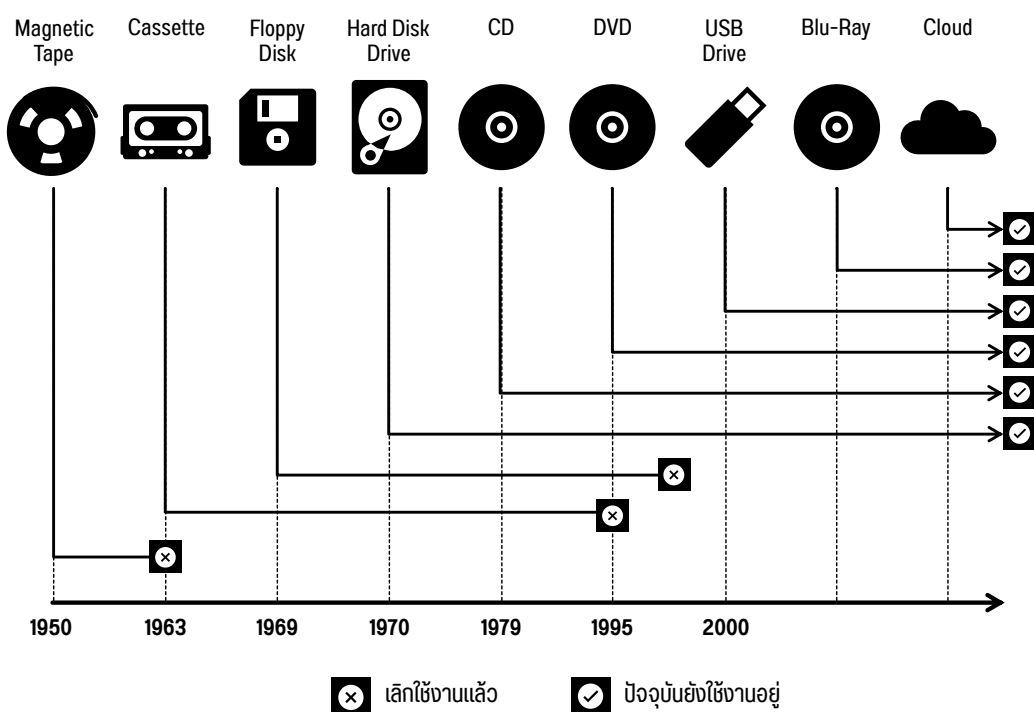
ภาพที่ 5.3 การบันทึกข้อมูลในสมัยโบราณลงบนผนังถ้ำ (บน) และกระดาษปาปิรุส (ล่าง)

ที่มา : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2564) (บน) และ Minneapolis Institute of Art (n.d.) (ล่าง)

ถัดมาในยุคอุตสาหกรรม เริ่มมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของแฟ้มเอกสารและไฟล์ในตู้เก็บเอกสาร การจัดการข้อมูลในช่วงนี้ยังคงอาศัยการทำงานแบบดั้งเดิมโดยมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดหมวดหมู่และเก็บข้อมูลให้เป็นระเบียบ และเมื่อคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเริ่มเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1960 ข้อมูลเริ่มถูกบันทึกและจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งทำให้สามารถเก็บข้อมูลปริมาณมหาศาลได้ในพื้นที่จำกัดและเข้าถึงได้ง่าย (ภาพที่ 5.4) ต่อมาเมื่อ

การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

พื้นที่ความจุมีราคาต่อหน่วยถูกลดลงอย่างรวดเร็วกับเป็นยุคที่มีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ความต้องการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ได้นำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ฐานข้อมูล NoSQL ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบปัญญาประดิษฐ์ เพื่อให้สามารถจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนและมีปริมาณมหาศาลได้ การจัดการข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกระบวนการทำงานขององค์กรต่าง ๆ การพัฒนาในด้านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง และปัญญาประดิษฐ์ได้เพิ่มศักยภาพในการจัดการและใช้ข้อมูลในการสนับสนุนการตัดสินใจและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องดังเช่น เจเนอเรทีฟเอไอ (Generative AI) ที่เป็นกระแสในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา



ภาพที่ 5.4 วิวัฒนาการของสื่อบันทึกข้อมูล

ที่มา : ดัดแปลงจาก BBC Bitesize (n.d.)

5.1.1 ภาพรวมของการจัดการข้อมูล

ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารองค์กรหรือแม้แต่บุคลากรในระดับปฏิบัติการ การรับรู้ถึงขั้นตอนทั้งหมดหรือภาพรวมของการจัดการข้อมูลจะช่วยให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับบนที่จนถึงระดับล่างสามารถสื่อสารกันได้อย่างตรงตามความต้องการ ส่งผลให้สามารถจัดการกับข้อมูลได้

อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และถูกต้องทาง โดยทั่วไปการจัดการข้อมูลจะประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน (Henderson et al., 2017; SCB TechX Admin, 2023) ดังนี้

1) การกำหนดเป้าหมายและความต้องการข้อมูล เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล และความต้องการข้อมูลอย่างชัดเจน

2) การใช้เครื่องมือจัดการข้อมูลที่เหมาะสม เลือกใช้เครื่องมือจัดการข้อมูลที่เหมาะสมกับขนาดและความต้องการขององค์กร เช่น กูเกิล ชีตส์ (Google Sheets) ไมโครซอฟท์ เอกซ์เซล (Microsoft Excel) หรือซอฟต์แวร์ระบบจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) อื่น ๆ

3) การจัดการคุณภาพข้อมูล เป็นการดูแลความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล

4) การป้องกันและความปลอดภัยข้อมูล ใช้มาตรการป้องกันข้อมูล เช่น การสำรองข้อมูล และการใช้รหัสผ่านเพื่อความปลอดภัย

5) การวิเคราะห์และการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นขั้นตอนการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การวางแผน และการพัฒนากลยุทธ์ธุรกิจ

6) การสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจน ใช้การแสดงผลข้อมูลโดยกราฟและแผนภูมิเพื่อการสื่อสารที่ชัดเจน

7) การปรับปรุงและการทบทวนอย่างต่อเนื่อง ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนของการจัดการข้อมูลสามารถแตกต่างกันไปจากที่กล่าวมาข้างต้นได้ ขึ้นอยู่กับบริบทของหน่วยงานนั้น ๆ

5.1.2 การกำหนดเป้าหมายและขอบเขตของข้อมูล

การกำหนดเป้าหมายและขอบเขตของข้อมูลให้ชัดเจน เปรียบเสมือนการติดกระดุมเม็ดแรก หากกลัดกระดุมเม็ดแรกผิด กระดุมเม็ดที่เหลือก็จะเรียงไม่ถูกต้องตาม ๆ กัน การดำเนินขั้นตอนนี้สามารถทำได้โดยเริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์หลักของการใช้ข้อมูลในองค์กร เช่น การปรับปรุงบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการวางแผนกลยุทธ์ จากนั้นจึงมาวิเคราะห์ความต้องการข้อมูล โดยพิจารณาว่าข้อมูลประเภทใดที่จำเป็นเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เหล่านั้น และสร้างกรอบการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็นกรอบเวลา (Time Frame) และวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) เช่น การสำรวจ การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ หรือการใช้เครื่องมือจัดเก็บข้อมูลอัตโนมัติ และสุดท้ายเป็นการสื่อสารกับทีมงาน แจ้งเป้าหมายและความต้องการข้อมูลให้กับทีมงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกคนเข้าใจและทำงานไปในทิศทางเดียวกัน

ยกตัวอย่าง เช่น เทศบาลต้องการปรับปรุงระบบการเก็บขยะในชุมชน ขั้นตอนแรกคือการกำหนดเป้าหมายและความต้องการข้อมูลที่ชัดเจน เช่น การระบุปริมาณขยะที่ต้องจัดเก็บ จุดที่มีปัญหาขยะสะสม และการทำความเข้าใจพฤติกรรมของประชาชนในการทิ้งขยะ ข้อมูลเหล่านี้

จะช่วยให้เทศบาลสามารถวางแผนการจัดเก็บขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการปัญหาขยะในชุมชน

5.1.3 ตัวอย่างประเภทของข้อมูลในงานด้านการให้บริการสาธารณะ

ในบริบทของบริการสาธารณะในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลสามารถจำแนกได้หลายประเภท ซึ่งแต่ละประเภทมีความสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจและการให้บริการ มีตัวอย่างดังต่อไปนี้

ข้อมูลประชากร (Demographic Data) ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรในพื้นที่ อาทิ อายุ เพศ สถานการณ์ทำงาน รายได้ และการศึกษา ตัวอย่างเช่น การใช้ข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เห็นแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของประชากรในกลุ่มวัยทำงานและกลุ่มคนสถานะแต่งงานมีครอบครัว จากข้อมูล ท้องถิ่นสามารถใช้ตัดสินใจในการวางแผนบริการและนโยบายสาธารณะ เช่น ใช้ในการจัดสรรงบประมาณในการสร้างโรงเรียนใหม่ การเพิ่มพื้นที่สาธารณะสำหรับครอบครัว, และการปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะเพื่อรองรับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นได้

ข้อมูลเศรษฐกิจ (Economic Data) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจในพื้นที่ เช่น ระดับการจ้างงาน ประเภทของธุรกิจ และปริมาณการค้า ตัวอย่างเช่น ท้องถิ่นนำข้อมูลการเติบโตของธุรกิจขนาดเล็กและสตาร์ทอัพ (Start Up) มาวางแผนเพื่อสนับสนุนนโยบายส่งเสริมทางธุรกิจ เช่น สิทธิประโยชน์ทางภาษีการสร้างพื้นที่ศูนย์นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ

ข้อมูลสาธารณสุข (Health Data) ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของประชากร เช่น การเข้าถึงบริการสุขภาพ, อัตราการป่วย, และการกระจายของโรค ตัวอย่างเช่น การเพิ่มขึ้นของโรคอ้วนในเด็ก ทางท้องถิ่นจึงริเริ่มโครงการส่งเสริมการออกกำลังกายและการบริโภคอาหารที่ดีต่อสุขภาพในโรงเรียน รวมทั้งจัดกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน

ข้อมูลการศึกษา (Educational Data) ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการศึกษา เช่น จำนวนโรงเรียน ประสิทธิภาพการเรียนการสอน และอัตราการเข้าถึงการศึกษ ตัวอย่างเช่น นำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัญหาการขาดแคลนครูในวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ ท้องถิ่นจึงเริ่มโปรแกรมทุนการศึกษาเพื่อดึงดูดและฝึกอบรมครูในสาขาที่ขาดแคลน เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ข้อมูลสาธารณูปโภค (Infrastructure Data) ข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณูปโภค เช่น ถนน สะพาน ระบบน้ำ ระบบไฟฟ้า และการขนส่งสาธารณะ ตัวอย่างเช่น ใช้ข้อมูลสาธารณูปโภคบูรณาการกับข้อมูลเชิงพื้นที่เพื่อวางแผนการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนและสะพานที่เสื่อมสภาพ หรือการใช้ข้อมูลช่วยในการกำหนดพื้นที่ที่ต้องการการแทรกแซงอย่างเร่งด่วนและการจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลอาชญากรรม (Crime Data) ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราการเกิดอาชญากรรม รวมถึงประเภทและการกระจายของอาชญากรรมในพื้นที่ ตัวอย่างเช่น วิเคราะห์รูปแบบและพื้นที่ที่มีอัตราอาชญากรรมสูง เพื่อจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจและโปรแกรมป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่เหล่านั้นอย่างเหมาะสม

ข้อมูลสิ่งแวดล้อม (Environmental Data) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น คุณภาพอากาศ การจัดการขยะ และการอนุรักษ์ทรัพยากร ตัวอย่างเช่น ใช้ข้อมูลวิเคราะห์ระดับคุณภาพอากาศและการปล่อยมลพิษจากยานพาหนะเพื่อกำหนดนโยบายการจราจรและข้อจำกัดการใช้รถยนต์ในบางพื้นที่

ข้อมูลการบริการสาธารณะ (Public Service Data) ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ เช่น การตอบสนองต่อคำร้องขอของประชาชน การบำรุงรักษาสาธารณูปโภค และการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ตัวอย่างเช่น การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความต้องการในด้านการขนส่งสาธารณะ เพื่อเพิ่มความถี่ของจำนวนรอบที่มีความต้องการใช้บริการสูงในบางเส้นทางเป็นการปรับปรุงบริการขนส่งสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้

การจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มเป้าหมายหรือความต้องการของประชาชน การมีข้อมูลเชิงลึก (Insight) จะช่วยในการระบุโอกาสและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ ในทางกลับกันหากมีการจัดการข้อมูลที่ไม่เหมาะสมก็จะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการและการให้บริการต่อประชาชนตามบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลต่อการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ล้าสมัยหรือไม่ถูกต้อง อาจทำให้การจัดสรรทรัพยากรในชุมชนไม่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น การวางแผนสาธารณูปโภคหรือการบริการสาธารณะอาจไม่ตอบสนองความต้องการจริงของประชาชนได้ถูกต้อง เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องอาจนำไปสู่การสื่อสารที่ผิดพลาดกับประชาชน ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการให้บริการหรือข้อมูลเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ

5.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) และการจัดการข้อมูล (Data Management) เป็นสองด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในโลกของวิทยาการข้อมูล โดยการจัดการข้อมูลเป็นพื้นฐานสำคัญช่วยให้ข้อมูลเป็นระเบียบมีความพร้อมสำหรับการเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์เพื่อสกัดความรู้ แนวโน้ม และข้อมูลเชิงลึกสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและกำหนดกลยุทธ์ต่อไปได้ เมื่อมนุษย์เริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและปรากฏการณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการทำนายและการตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น นักดาราศาสตร์โบราณได้สังเกตการณ์ดวงดาวและดาวเคราะห์เพื่อพยากรณ์อากาศและกำหนดฤดูกาล นักปรัชญาโบราณได้ศึกษาประวัติศาสตร์และสังคมเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของมนุษย์

ช่วงยุคกลาง (คริสต์ศตวรรษที่ 17-18) การค้าเริ่มขยายตัวมากขึ้นและมีความต้องการการวางแผนที่ดีขึ้น การจัดเก็บข้อมูลทางการเงินและการค้าเริ่มต้นขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลจึงเริ่มเกิดขึ้นอย่างง่าย ๆ โดยนักคณิตศาสตร์และนักเศรษฐศาสตร์ การวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในการบริหารงานของรัฐบาลและธุรกิจ เช่น รัฐบาลเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ

ประชากรและเศรษฐกิจเพื่อใช้ในการวางแผนและจัดเก็บภาษี ธุรกิจเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและคู่แข่งเพื่อใช้ในการทำการตลาดและการแข่งขัน

ช่วงยุคอุตสาหกรรม (คริสต์ศตวรรษที่ 19-20) การพัฒนาในทฤษฎีความน่าจะเป็นและการสถิติเริ่มต้นขึ้น นักวิทยาศาสตร์เช่น Gauss และ Laplace ได้สร้างรากฐานสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนมากขึ้น แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลไม่ได้เริ่มต้นจากบุคคลคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นผลมาจากการพัฒนาและสะสมความรู้ในหลายๆ สาขาวิชาและมีการเติบโตและพัฒนาตลอดหลายทศวรรษที่ผ่านมาจนเริ่มกลายเป็นสาขาวิชาแขนงหนึ่ง อย่างไรก็ตาม บุคคลหลักที่มีส่วนสำคัญในการสร้างพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 20 มีดังต่อไปนี้

John Tukey ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในการวิเคราะห์ข้อมูลสมัยใหม่ เนื่องจากเป็นผู้นำในการใช้การวิเคราะห์สำรวจข้อมูล (Exploratory Data Analysis: EDA) ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาแนวโน้มหรือลักษณะพิเศษที่ไม่เป็นที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า

Ronald A. Fisher ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีสถิติ โดยเฉพาะในด้านการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการออกแบบการทดลอง ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูล

Claude Shannon เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีสารสนเทศซึ่งเป็นหนึ่งในพื้นฐานสำคัญของการสื่อสารและการประมวลผลข้อมูลดิจิทัล.

Edgar F. Codd ผู้คิดค้นโมเดลฐานข้อมูลสัมพันธ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลในฐานข้อมูลสมัยใหม่

มาถึงยุคปัจจุบัน การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีที (Information and Communication Technology: ICT) มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาของการวิเคราะห์ข้อมูล ไอซีทีทำให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนมากได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นยุคข้อมูลใหญ่ (Big Data) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนและเร็วขึ้นอย่างไม่เคยมีมาก่อน การวิเคราะห์ข้อมูลตอนนี้ไม่เพียงแต่คำนวณสถิติ แต่ยังรวมถึงการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) การขุดข้อมูล (Data Mining) และการวิเคราะห์การคาดการณ์ (Predictive Analytics) และในปัจจุบัน การวิเคราะห์ข้อมูลได้กลายเป็นสาขาวิชาที่สำคัญและได้รับความนิยมนอย่างมาก องค์กรทั้งหลายต่างให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด

5.2.1 ประเภทของการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถจำแนกได้เป็นหลายประเภทตามวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้ (สถาบันนวัตกรรมและธรรมาภิบาลข้อมูล, 2565ข) (ตารางที่ 5.1)

1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytics) มุ่งเน้นการอธิบายข้อมูลที่เกิดขึ้นในอดีต เช่น การสรุปสถิติ การวิเคราะห์แนวโน้ม และการแสดงข้อมูลผ่านกราฟหรือตาราง เพื่อตอบคำถามว่า “เกิดอะไรขึ้น” (What happened?) ตัวอย่างเช่น หน่วยงานสาธารณสุขต้องการทราบสถิติจำนวนผู้ป่วยโรคไข้วัดใหญ่ในแต่ละเดือนของปีที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจึงรวบรวมข้อมูลและสร้างกราฟแสดงจำนวนผู้ป่วยในแต่ละเดือนเพื่อให้เห็นถึงรูปแบบและแนวโน้มของการแพร่ระบาด

เราจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลประเภทนี้เมื่อเราต้องการเข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตหรือต้องการสรุปและอธิบายข้อมูลที่เกิดขึ้นแล้ว เช่น ยอดขาย จำนวนผู้ใช้บริการ หรือแนวโน้มต่าง ๆ หรือเพื่อการรายงานและการสื่อสาร สร้างรายงานและการนำเสนอข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในหรือภายนอกองค์กร

ตารางที่ 5.1 ประเภทของการวิเคราะห์ข้อมูล

ประเภทการวิเคราะห์	คำอธิบาย	ตัวอย่างการใช้งาน
การวิเคราะห์เชิงพรรณนา	วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีตหรือปัจจุบัน	การรายงานยอดขายเดือนที่ผ่านมา
การวิเคราะห์เชิงวินิจฉัย	ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ในอดีต	การวิเคราะห์สาเหตุที่ยอดขายลดลง
การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์	ใช้ข้อมูลประวัติและแบบจำลองสถิติเพื่อทำนายเหตุการณ์ในอนาคต	การกํานายยอดขายในไตรมาสต่อไป
การวิเคราะห์เชิงกำหนด	วิเคราะห์เพื่อหาวิธีการและการกระทำที่ดีที่สุดสำหรับสถานการณ์ในอนาคต	การกำหนดแนวทางเพื่อเพิ่มยอดขายในอนาคต

2) การวิเคราะห์เชิงวินิจฉัย (Diagnostic Analytics) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุของเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น มักเกี่ยวข้องกับการขุดลึกลงไปข้อมูลเพื่อหาความเชื่อมโยงและสาเหตุ เพื่อตอบคำถามว่า “เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น” (Why did it happen?) ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์สาเหตุของการลดลงของยอดขายของบริษัท โดยบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งสังเกตเห็นว่ายอดขายของตนลดลงอย่างมากในไตรมาสที่สามของปี เพื่อหาสาเหตุดังกล่าวทีมวิเคราะห์ข้อมูลทำการตรวจสอบและพบว่ามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคและการเพิ่มขึ้นของการแข่งขันจากบริษัทคู่แข่ง

เราจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลประเภทนี้เมื่อต้องการค้นหาสาเหตุของเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ ต้องการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาปัจจัยที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สังเกตเห็น เช่น การลดลงของยอดขายหรือการเพิ่มขึ้นของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือเพื่อการวิจัยและการพัฒนา ค้นหาข้อมูลหรือแนวโน้มที่อาจไม่ชัดเจนจากการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

3) การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics) ใช้ข้อมูลจากอดีตเพื่อทำนายเหตุการณ์ในอนาคต มักใช้เทคนิคการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) และการสร้างแบบจำลองสถิติเพื่อทำนายผลลัพธ์ เพื่อตอบคำถามว่า “จะเกิดอะไรขึ้นในอนาคต” (What will happen?) ตัวอย่างเช่น บริษัทประกันต้องการทำนายความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุรถยนต์เพื่อกำหนดอัตราค่าประกัน บริษัทประกันแห่งนี้จำเป็นต้องใช้ข้อมูลประวัติของผู้ขับขี่ อายุผู้ขับขี่ ประวัติการขับขี่ และรูปแบบการใช้รถ ฯลฯ ในการสร้างแบบจำลองทางสถิติที่ทำนายความน่าจะเป็นของการเกิดอุบัติเหตุ

เราจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลประเภทนี้เมื่อต้องการทำนายเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ในอนาคต ซึ่งมีประโยชน์ในการวางแผนและการเตรียมตัวสำหรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น หรือเพื่อการวางแผนทางธุรกิจและกลยุทธ์ ช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนทางธุรกิจและกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพตามข้อมูลและทำนายที่ได้

4) การวิเคราะห์เชิงกำหนด (Prescriptive Analytics) นอกจากการทำนายเหตุการณ์แล้วยังเสนอแนะการกระทำที่ควรทำเพื่อบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ มักใช้การวิเคราะห์ขั้นสูงและอาจรวมถึง AI และการวิเคราะห์เชิงองค์ประกอบ (Optimization Analytics) เพื่อตอบคำถามว่า “เราจะต้องทำอะไรจึงจะเกิดเช่นนั้นได้” (How can we make it happen?) ยกตัวอย่างเช่น บริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของโซ่อุปทาน (Supply Chain) บริษัทนี้ต้องใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์เชิงพยากรณ์เพื่อทำนายความต้องการของตลาด ควบคู่กับการวิเคราะห์เชิงบังคับเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการสต็อกสินค้า การผลิต และการจัดส่งสินค้า ที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

เราจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลประเภทนี้เมื่อองค์กรต้องการไม่เพียงแต่ทำนายผลลัพธ์ แต่ยังต้องการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติหรือตัดสินใจเพื่อบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ หรือเพื่อการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีข้อมูลและการวิเคราะห์ที่เป็นหลักฐานรองรับ

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยทั่วไปแล้วการจัดการข้อมูลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม จัดเก็บ จัดระเบียบ และรักษาข้อมูลให้มีคุณภาพและความถูกต้อง หลังจากนั้นข้อมูลที่ได้รับการจัดการเหล่านี้จะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสองด้านที่สำคัญและมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในกระบวนการใช้ข้อมูล กล่าวคือ การจัดการข้อมูล (Data Management) เป็นกระบวนการที่รวมถึงการเก็บรวบรวม จัดเก็บ ปกป้อง และการรักษาข้อมูลให้มีคุณภาพสูงและสามารถเข้าถึงได้ง่าย นี่คือขั้นตอนแรกและเป็นพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อให้สามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ในขณะที่ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) เป็นกระบวนการที่ใช้เทคนิคทางสถิติและคณิตศาสตร์เพื่อแปลงข้อมูลที่จัดการไว้ให้เป็นข้อมูลที่มีความหมาย อธิบายความเกี่ยวข้อง ทดสอบสมมติฐาน หรือทำนายผลลัพธ์

การจัดการข้อมูลที่ดีเป็นพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพราะข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือมีคุณภาพต่ำสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์ที่ผิดพลาดหรือข้อสรุปที่เข้าใจผิด นอกจากนี้การจัดการข้อมูลช่วยในการรักษามาตรฐานข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะยาวเพื่อให้ผลลัพธ์สามารถเปรียบเทียบได้และไว้วางใจได้ และการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถชี้แจงความต้องการในการจัดการข้อมูลได้ดีขึ้น เช่น การเห็นปัญหาในคุณภาพข้อมูลหรือความต้องการสำหรับการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม

ในการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ทั้งการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจำเป็นต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่มีคุณภาพสูงสามารถนำมาใช้สร้างข้อมูลสารสนเทศที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจ

5.3 กลยุทธ์และเครื่องมือในการจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.3.1 หลักการวิเคราะห์ 5 ขั้นตอนสู่การปรับปรุงบริการสาธารณะ

ในการจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจสามารถเริ่มต้นได้ง่าย ๆ ด้วยหลักการ 5 ขั้นตอน (ภาพที่ 5.5) ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 5.5 ขั้นตอนในการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล

1) การกำหนดปัญหาหรือวัตถุประสงค์ ขั้นตอนแรกคือการเข้าใจอย่างชัดเจนว่าเราต้องการทำอะไรกับการวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนนี้อาจเกี่ยวข้องกับการระบุปัญหาเฉพาะ คำถามหรือเป้าหมาย การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะช่วยนำทิศทางในการวิเคราะห์และช่วยในการกำหนดประเภทของข้อมูลที่ต้องการ

2) การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนนี้เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาหรือเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด ข้อมูลสามารถมาจากแหล่งต่างๆ เช่น จากฐานข้อมูลภายใน ชุดข้อมูลภายนอก แหล่งข้อมูลออนไลน์ หรือผ่านวิธีการเก็บข้อมูลใหม่ ๆ เช่น จากการสำรวจหรือการทดลอง ในขั้นตอนนี้ คุณภาพของข้อมูลและความเกี่ยวข้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญมาก อย่างไรก็ตามเราสามารถประเมินคุณภาพของข้อมูลที่มีได้จากรายการตรวจสอบ (Checklist) ดังตารางที่ 5.2

การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ตารางนี้ช่วยให้เราสามารถประเมินคุณภาพข้อมูลที่คุณมีอยู่ได้อย่างง่ายดาย เพียงแค่ทำเครื่องหมายในช่องที่ใช้หรือไม่ใช้เพื่อระบุว่าแต่ละปัจจัยได้รับการตรวจสอบและผ่านมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่

ตารางที่ 5.2 รายการตรวจสอบสำหรับประเมินคุณภาพข้อมูล

ปัจจัยการประเมิน	รายละเอียดการตรวจสอบ	สถานะตรวจสอบ
ความถูกต้อง	ข้อมูลแม่นยำและไม่มีข้อผิดพลาด	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
ความสมบูรณ์	ข้อมูลครบถ้วน ไม่ขาดหาย	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
ความเกี่ยวข้อง	ข้อมูลเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
ความน่าเชื่อถือ	ข้อมูลมีมาตรฐานสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
ความทันสมัย	ข้อมูลเป็นปัจจุบันและอัปเดต	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
ความสอดคล้อง	ข้อมูลสอดคล้องกับแหล่งข้อมูลอื่น	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
ความเข้าใจได้	ข้อมูลเข้าใจง่ายและชัดเจน	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
การเข้าถึง	ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่

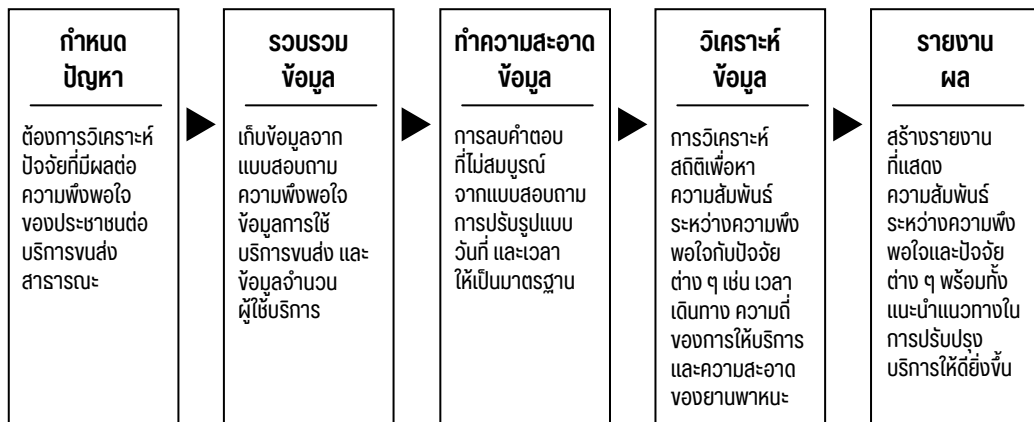
3) **การทำความสะอาดและเตรียมข้อมูล** เมื่อข้อมูลถูกรวบรวมแล้ว มักจะต้องทำความสะอาดและเตรียมข้อมูลให้มีความพร้อมสำหรับการวิเคราะห์ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการกับค่าที่หายไปซึ่งอาจจะดำเนินการโดยการลบข้อมูลรายการนั้น การใช้ค่าเฉลี่ยหรือค่ากลางเพื่อแทนที่ค่าที่หายไป การแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด การปรับรูปแบบวันที่ การแปลงหน่วยให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน การลบข้อมูลที่ซ้ำซ้อน การกรองข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องออก และการจัดรูปแบบข้อมูลให้พร้อมใช้งาน การเตรียมข้อมูลอย่างเหมาะสมมีผลต่อความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของการวิเคราะห์โดยตรง

4) **การวิเคราะห์ข้อมูล** ในขั้นตอนนี้ คุณจะใช้เทคนิคทางสถิติหรือวิธีการวิเคราะห์อื่นๆ เพื่อสกัดข้อมูลเชิงลึกออกมา สามารถเริ่มต้นจากสถิติพื้นฐาน (เช่น ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม) ไปจนถึงการวิเคราะห์ที่ซับซ้อนขึ้น เช่น รูปแบบการถดถอย การวิเคราะห์ชุดข้อมูลเวลา (Time Series) หรือแม้กระทั่งอัลกอริทึม (Algorithm) ของการเรียนรู้ของเครื่อง การเลือกเทคนิคการวิเคราะห์ขึ้นอยู่กับลักษณะข้อมูลและวัตถุประสงค์ที่กำหนดในขั้นตอนแรก

5) **การตีความและการรายงานผล** ขั้นตอนสุดท้ายคือการตีความผลลัพธ์ของการวิเคราะห์และการสื่อสารข้อค้นพบให้เข้าใจได้ง่าย ขั้นตอนนี้มักเกี่ยวข้องกับการใช้กราฟหรือแผนภูมิเพื่อแสดงข้อมูลและการสร้างรายงานหรือการนำเสนอ สิ่งสำคัญคือการแปลงข้อมูลเชิงลึกเป็นข้อเสนอแนะหรือข้อสรุปที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เดิม

5.3.2 ตัวอย่างการประยุกต์ใช้หลักการวิเคราะห์ 5 ขั้นตอนกับบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรามาดูตัวอย่างการประยุกต์ใช้หลักการวิเคราะห์ 5 ขั้นตอนกับบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกัน (ภาพที่ 5.6) ในกรณีนี้สมมติว่า หากต้องการปรับปรุงบริการขนส่งสาธารณะ จะสามารถเริ่มได้จากการกำหนดปัญหาหรือวัตถุประสงค์ โดยกำหนดว่าต้องการทำให้ความเข้าใจหรือแก้ไขปัญหาอะไร ซึ่งในที่นี้ ต้องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขนส่งสาธารณะ



ภาพที่ 5.6 ตัวอย่างการประยุกต์ใช้หลักการวิเคราะห์ 5 ขั้นตอนกับบริการสาธารณะ

ขั้นตอนถัดมาเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลที่มีอยู่แล้วและข้อมูลที่ต้องเก็บใหม่ ในที่นี้วัตถุประสงค์ต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน ดังนั้น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเราจะเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ข้อมูลการใช้บริการขนส่ง และข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการ

เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ขั้นตอนถัดมาคือการทำความสะอาดและเตรียมข้อมูล เบื้องต้นให้ประเมินจำนวนข้อมูลที่ได้มามีจำนวนมากพอหรือไม่ จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แก้ไขข้อผิดพลาด และปรับรูปแบบข้อมูลให้เหมาะสม โดยการลบค่าตอบที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม ปรับรูปแบบวันที่และเวลาให้เป็นมาตรฐาน เป็นต้น จากนั้นเป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะใช้เทคนิคทางสถิติหรือวิธีการวิเคราะห์เพื่อสกัดข้อมูลเชิงลึกเช่น การหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยต่าง ๆ อาทิ เวลาเดินทาง ความถี่ของการให้บริการ หรือความสะอาดของยานพาหนะ

ขั้นตอนสุดท้ายการตีความ แปลผลและการรายงานผลด้วยแนวคิดธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence: BI) เป็นการสร้างกระดานสรุปข้อมูลหรือแดชบอร์ด (Dashboard) เพื่อ

การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

รายงานที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและปัจจัยต่างๆ พร้อมทั้งแนะนำแนวทางในการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

หลังจากดำเนินการครบทั้ง 5 ขั้นตอนแล้ว ก็จะเป็นการใช้ผลลัพธ์ที่ได้มาขับเคลื่อนเพื่อการตัดสินใจได้ เช่น

- ใช้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการสร้างหรือปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์สำหรับบริการสาธารณะ เช่น การปรับปรุงเส้นทางขนส่งหรือการจัดสรรทรัพยากร
- ปรับปรุงและพัฒนาบริการ ใช้ข้อมูลเพื่อระบุจุดอ่อนและจุดแข็งของบริการปัจจุบัน และดำเนินการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการตามข้อมูลเชิงลึกที่ได้รับ
- การตัดสินใจที่มีข้อมูลเป็นฐาน ใช้ข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ได้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ ทำให้สามารถตัดสินใจได้ด้วยข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีความเกี่ยวข้อง
- การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ใช้ข้อมูลเพื่อเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และปรับบริการให้ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ดียิ่งขึ้น
- การวางแผนและจัดสรรทรัพยากร ข้อมูลที่ได้สามารถช่วยให้คุณจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการระบุพื้นที่ที่ต้องการทรัพยากรมากที่สุด
- การประเมินและการติดตามผลลัพธ์ ใช้ข้อมูลที่ได้ในการติดตามและประเมินผลของนโยบายและโครงการที่ดำเนินการไปแล้ว ช่วยให้คุณสามารถทำการปรับปรุงต่อเนื่อง
- การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน ใช้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อสื่อสารกับประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความเข้าใจและสนับสนุนจากพวกเขา

5.3.2 กลยุทธ์การนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจ

การดำเนินการใด ๆ ก็ตามหากไม่มีกลยุทธ์ที่ชัดเจนอาจก่อให้เกิดการสูญเสียข้อมูลจากข้อมูลสูญหายไปเนื่องจากการจัดเก็บที่ไม่เหมาะสมหรือไม่มีการสำรองข้อมูล ข้อมูลไม่มีความเที่ยงตรง ไม่ถูกต้อง หรือล้าสมัยหากนำไปใช้ในการตัดสินใจอาจเกิดความผิดพลาดได้ เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจจากการค้นหาและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่มีระบบ ใช้ระยะเวลาในกระบวนการการตัดสินใจมากขึ้น ส่งผลให้พลาดโอกาสในการตอบสนองต่อตลาดหรือกลุ่มเป้าหมายอย่างทันทั่วทั้งที่ อาจเกิดการละเมิดข้อมูลขาดมาตรการความปลอดภัยที่เหมาะสม ส่งผลเสียหายต่อชื่อเสียงและความเชื่อถือขององค์กร นอกจากนี้ยังอาจเกิดความเสียหายทางกฎหมายและการเงิน เกิดการใช้ทรัพยากรที่ไม่เหมาะสม หากไม่มีกลยุทธ์หมายความว่าอาจใช้ทรัพยากรสำหรับการจัดเก็บ การรวบรวม หรือการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่จำเป็น หรือไม่มีคุณภาพนำไปสู่การใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและการลงทุนที่ไม่สมเหตุสมผล

กฤษฎา ประชุมราศี

การมีกลยุทธ์สำหรับการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ชัดเจนไม่เพียงแต่ช่วยให้การจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและท้าทายใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้วยการรักษาคุณภาพและความปลอดภัยของข้อมูล สนับสนุนการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนซึ่งต้องการกลยุทธ์และเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างกลยุทธ์สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกแสดงในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.1 ตัวอย่างกลยุทธ์ในการจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการ	รายละเอียดการดำเนินการ	เป้าหมาย
1. การนำเสนอผลลัพธ์	จัดทำรายงานและนำเสนอข้อมูลเชิงลึก	ให้ทีมผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจข้อมูล
2. การประชุมกลยุทธ์	หารือและกำหนดกลยุทธ์	กำหนดแนวทางปฏิบัติตามข้อมูลที่ได้
3. ปรับปรุง/พัฒนาบริการ	ดำเนินการปรับปรุงตามข้อมูล	เพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในบริการ
4. การตัดสินใจ	ใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ	ตัดสินใจด้วยข้อมูลที่เชื่อถือได้
5. จัดสรรทรัพยากร	แบ่งปันข้อมูลสำหรับการจัดสรร	ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
6. การติดตาม/ประเมินผล	ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ	มั่นใจว่าเป้าหมายถูกต้อง
7. สื่อสารกับประชาชน	สื่อสารผลลัพธ์และแผนการ	สร้างความมั่นใจและมีส่วนร่วมจากประชาชน
8. การทบทวนและปรับปรุง	ทบทวนผลลัพธ์และกลยุทธ์	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.3.2 เครื่องมือสำหรับการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถใช้เครื่องมือที่มีอยู่แล้วหรือเครื่องมืออื่น ๆ ที่สามารถหาได้ง่าย มีประสิทธิภาพและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น

ไมโครซอฟท์ เอกซ์เซล (Microsoft Excel) เป็นโปรแกรมตารางคำนวณที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนสำหรับการจัดการข้อมูล, การวิเคราะห์พื้นฐาน, และการสร้างรายงาน จุดเด่นของไมโครซอฟท์ เอกซ์เซล คือ มีหน้าต่างส่วนเชื่อมต่อผู้ใช้งาน (User Interface) ที่คุ้นเคยและใช้งานง่าย มีฟังก์ชันการคำนวณและการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานอย่าง

กว้างขวาง สามารถสร้างกราฟและแผนภูมิได้หลากหลายรูปแบบ และเหมาะกับการจัดการข้อมูลขนาดเล็กถึงขนาดกลาง

กูเกิล ชีตส์ (Google Sheets) เป็นเครื่องมือจัดการข้อมูลออนไลน์ที่ใช้สำหรับการทำงานร่วมกันตามเวลาจริง (Real-Time) และมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เหมาะสำหรับการจัดทำและแชร์ข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในรูปแบบเรียลไทม์ และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการการทำงานร่วมกัน (Collaboration) กูเกิล ชีตส์มีจุดเด่น คือ สามารถสร้างการแสดงผลข้อมูลเชิงภาพที่ซับซ้อนและสวยงาม มีความสามารถสูงในการจัดการกับข้อมูลขนาดใหญ่ ใช้งานง่ายแม้สำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านการเขียนโปรแกรม และมีชุมชนผู้ใช้งานที่ให้การสนับสนุนและแบ่งปันความรู้

พาวเวอร์ บีไอ (Power BI) เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างแดชบอร์ดของค่ายไมโครซอฟท์ที่ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างรายงานที่มีปฏิสัมพันธ์ (Interact) และแดชบอร์ดสำหรับการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

จุดเด่น คือ มีความสามารถในการทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ สามารถใช้งานร่วมกับเครื่องมืออื่น ๆ ในชุดไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ (Microsoft Office) ทำให้ใช้งานร่วมกับข้อมูลที่มีอยู่ได้ง่าย และสามารถเชื่อมต่อกับแหล่งข้อมูลหลากหลายและรวมข้อมูลได้ในทีเดียว

ลูกเกอร์ สตูดิโอ (Looker Studio) (เดิมชื่อ Google Data Studio) เป็นเครื่องมือคล้ายกับพาวเวอร์บีไอ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรายงานจากกูเกิล จุดเด่น คือ สามารถสร้างแดชบอร์ดและรายงานเชิงภาพที่สวยงามและปฏิสัมพันธ์ได้ สามารถเชื่อมต่อกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ภายในกูเกิล (เช่น Google Sheets, Google Analytics หรือ Google Ads) และจากแหล่งข้อมูลภายนอกได้ นอกจากนี้ ยังใช้งานได้ฟรีและเป็น cloud-based ไม่ต้องติดตั้งซอฟต์แวร์ ทำให้สามารถเข้าถึงและแชร์รายงานได้ง่ายผ่านอินเทอร์เน็ต

5.4 กรณีศึกษาการจัดการข้อมูลเพื่อการยกระดับบริการสาธารณะ

กรณีศึกษาการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจในที่นี้ตัวอย่างแรกขอยกกรณีศึกษาของเทศบาลนครขอนแก่น ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์ทำให้ได้ข้อมูลมาใช้ยกระดับการให้บริการ ตอบสนองประชาชนได้ตรงตามความต้องการอย่างทันที่วงที่ และใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นธรรมอีกด้วย

จากเดิมมีลักษณะการทำงานในการรับเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้งาน การทำงานเป็นแบบกระดาษ และยังไม่มียช่องทางออนไลน์ ทำให้ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์มีจำนวนหลายขั้นตอน (มากกว่า 10 ขั้นตอน) เป็นขั้นตอนที่ซับซ้อนและใช้เวลานานในการดำเนินงานจากการลงรับเรื่องร้องทุกข์ในรูปแบบเอกสารคำร้อง การรวบรวมเอกสารและส่งต่อไปยังสำนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการซ่อมแซมตามคำร้อง นอกจากนี้การสืบค้นเอกสารทำได้ยากแล้วใช้เวลานานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้งาน

แต่หลังจากการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้ามาใช้งาน เทศบาลนครขอนแก่นนำข้อมูลที่เกิดขึ้นมาจัดการและวิเคราะห์เพื่อที่จะปรับปรุงกระบวนการและแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างตรงจุด เป็นผลให้กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น 3.18 เท่า ลดขั้นตอนจากเดิมมากกว่า 10 ขั้นตอนลดเหลือเพียง 4 ขั้นตอน อีกทั้งเป็นการเพิ่มการเข้าถึง (Accessibility) จากช่องทางการติดต่อให้กับประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการที่เพิ่มขึ้นทั้งสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา (กฤษฎา ประชุมราศี, 2565)

กรณีศึกษาของเทศบาลเมืองศิลา จังหวัดขอนแก่น ทางเทศบาลได้นำเทคโนโลยีทางด้านระบบภูมิสารสนเทศมาบูรณาการยกระดับการให้บริการสาธารณะและการดูแลประชาชนในพื้นที่จากการลงพื้นที่สำรวจและเก็บข้อมูลเพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลพิกัดของบ้านเรือน ชั้นข้อมูลประเภทของผู้ป่วย เด็ก และคนชรา ชั้นข้อมูลน้ำท่วม ชั้นข้อมูลเสาไฟฟ้าส่องสว่าง ชั้นข้อมูลท่อประปา ชั้นข้อมูลต้นไม้และพื้นที่สีเขียว ชั้นข้อมูลถนน ชั้นข้อมูลถังขยะ โดยทางเทศบาลเมืองศิลาได้ใช้ข้อมูลมาช่วยวางแผนและจัดสรรทรัพยากรเป็น 3 ด้านหลัก ๆ ดังนี้

ด้านรายได้ของหน่วยงาน จากการวิเคราะห์แผนที่ภาพถ่ายทางอากาศที่มีการใช้โดรน (Drone) บินสำรวจพื้นที่ ๆ ดูแลเพื่อปักพิกัดสำรวจที่พักอาศัย ที่ดินเปล่า ห้างร้าน ฯลฯ จากในอดีตเป็นการประเมินจากสายตา แต่ปัจจุบันมีการใช้ข้อมูลที่ทันสมัย แม่นยำ และน่าเชื่อถือ เพื่อการจัดเก็บรายได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

ด้านการแก้ปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า ควบคู่กับแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เป็นอีกช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ เช่น ประชาชนแจ้งเหตุไฟดับ ทางเทศบาลสามารถบูรณาการข้อมูลคำร้องเข้ากับตำแหน่งพิกัดในแผนที่เพื่อที่จะจัดสรรกำลังคนและทรัพยากรอย่างเหมาะสมและทันที่หรือเหตุน้ำท่วม ซึ่งสามารถใช้ข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ว่าเกิดจากน้ำร่อยบายหรือจากการขยายตัวของชุมชนเพื่อที่จะวางแผนแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

ด้านการวางแผนระยะยาว รองรับการพัฒนาเมืองให้มีความเจริญเท่าเทียมกัน เกิดน้ำไหล ไฟสว่าง ทางดีอย่างทั่วถึง

อีกหนึ่งตัวอย่างเป็นกรณีศึกษาของการพยากรณ์จำนวนผู้เข้ารับบริการด้านสุขภาพเพื่อใช้ในการวางแผนการจัดทรัพยากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ (อัชพล โปษยานนท์, ม.ป.ป.) ในตัวอย่างนี้ใช้ข้อมูลการให้บริการรายวันในช่วงปี พ.ศ. 2557-2559 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลอนุกรมเวลาและพยากรณ์แนวโน้มของผู้เข้ารับบริการในอนาคตของแต่ละเดือน ดังภาพที่ 5.7

จากกรณีศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การจัดการข้อมูลที่ดีและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างถูกต้องเหมาะสมสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรและการให้บริการตลอดจนช่วยให้การวางแผนและการตอบสนองต่อปัญหาต่าง ๆ ของเมืองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเชิงลึกและแม่นยำมากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองก็สามารถเริ่มต้นได้จากข้อมูลที่มีอยู่



ภาพที่ 5.7 การนำข้อมูลมาพยากรณ์จำนวนผู้เข้ารับบริการ

ที่มา : ดัดแปลงจาก รัฐพล โปษยานนท์ (ม.ป.ป.)

5.5 สรุป

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดการข้อมูลที่เข้มแข็งแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการเพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูลเข้ามา การวิเคราะห์ที่มีคุณภาพต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนเป็นพื้นฐาน ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้นั้นสามารถแปลงเป็นข้อมูลสารสนเทศที่มีความหมายมากมาย เช่น ใช้กำหนดรูปแบบการให้บริการของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพของโครงการ หรือการวิเคราะห์แนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ของชุมชน ทั้งการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้ง การจัดการข้อมูลเป็นเหมือนการปลูกพืชที่ดี ในขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลคือการเก็บเกี่ยวผลผลิตที่เข้าใจง่ายและเต็มไปด้วยสาระ ทั้งแนวคิดการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตัดสินใจบนพื้นฐานของการมีข้อมูลเชิงลึกมารับการตัดสินใจ มีการตอบสนองที่ดีตรงตามความต้องการของประชาชน และสามารถเป็นพลังขับเคลื่อนสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน

คำถามประจำบท

- ข้อมูล (Data) กับสารสนเทศ (Information) แตกต่างกันอย่างไรร และเพราะเหตุใดข้อมูลสารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ
- การวิเคราะห์ข้อมูลมีประเภทใดบ้างที่ถูกกล่าวถึงในบทนี้และแต่ละประเภทมีความสำคัญอย่างไรต่อการตัดสินใจ
- การสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างไรและเหตุใดจึงมีความสำคัญ
- เพราะเหตุใดการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญ และองค์กรสามารถดำเนินการนี้ได้อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กฤษฎา ประชุมราศี. (2565). การประเมินการตอบสนองของการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 11(5), R364-R373.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *ภาพเขียนสีก่อนประวัติศาสตร์ (อุทยานแห่งชาติผาแต้ม)*. Thailand Tourism Directory. <https://thailandtourismdirectory.go.th/th/attraction/98955>
- ธัชพล โปษยานนท์. (ม.ป.ป.). *Digital Transformation in Government*. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2019/03/file_fcc0e096a0aa46827fa37c1f157aabcb.pdf
- สถาบันนวัตกรรมและกรรมาภิบาลข้อมูล. (2565ก, กรกฎาคม 11). หลายคนไม่รู้! Data กับ Information ความหมายต่างกันอย่างไร? <https://digi.data.go.th/blog/data-vs-information/>
- สถาบันนวัตกรรมและกรรมาภิบาลข้อมูล. (2565ข, สิงหาคม 22). 4 วิถีวิเคราะห์ข้อมูล Data analytics แต่ละแบบต่างกันยังไง? สถาบันนวัตกรรมและกรรมาภิบาลข้อมูล. <https://digi.data.go.th/blog/data-analytics/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2563, พฤศจิกายน 4). การบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรด้วย ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. <https://www.dga.or.th/document-sharing/infographic/36469/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2565, มิถุนายน 1). Data Governance กลยุทธ์ที่ขับเคลื่อนองค์กรสู่โลกแห่งข้อมูล. *Digital Government Standard*. <https://standard.dga.or.th/คลังความรู้/article/3890/>
- Amazon Web Services, Inc. (2566). *การจัดการข้อมูลคืออะไร—คำอธิบายเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลบนคลาวด์*. Amazon Web Services. <https://aws.amazon.com/th/what-is/data-management/>
- SCB TechX Admin. (2023, กันยายน 1). *Data Management คืออะไร? สิ่งสำคัญที่องค์กรดิจิทัลควรใส่ใจ*. SCB Tech X. <https://scbtechx.io/th/blogs/what-is-data-management/>

ภาษาอังกฤษ

- Henderson, D., Earley, S., & Data Administration Management Association. (Eds). (2017). *DAMA-DMBOK: Data management body of knowledge (2nd ed.)*. Technics Publications.
- BBC Bitesize. (N.D.). *Storage devices—Technical implementation (storage)*. BBC Bitesize. <https://www.bbc.co.uk/bitesize/guides/zttnsbk/revision/1>
-

การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

- Minneapolis Institute of Art. (n.d.). *Funerary papyrus, 1070-712 BCE*. Minneapolis Institute of Art. <https://collections.artsmia.org/art/107/funerary-papyrus-ancient-egyptian>
- Batini, C. & Scannapieco, M. (2016). *Data and information quality: Dimensions, principles and techniques*. Springer.
- Talagala, N. (2022, March 2). Data as the new oil is not enough: Four principles for avoiding data fires. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/nishatalagala/2022/03/02/data-as-the-new-oil-is-not-enough-four-principles-for-avoiding-data-fires>
- Viana, A. C. A. (2021). Digital transformation in public administration: From e-Government to digital government. *International Journal of Digital Law*, 2(1), 29-44. <https://doi.org/10.47975/IJDL%2F1VIANA>
-

คำแนะนำในการอ้างอิง :

กฤษดา ประชุมราศี. (2566). การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ. ใน กฤษวรินทร์ โล่ห์วัชรินทร์ (บ.ก.), *การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล* (น. 65-85). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

How to cite:

Prachumrasee, K. (2023). Data management and analytics for decision-making. In G. Lowatcharin (Ed.), *Digital local governance* (pp. 65-85). College of Local Administration, Khon Kaen University. (In Thai)

บทที่ 6

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล ในการจัดการปกครองท้องถิ่น

ดร.ประสงค์ชัย เศรษฐสุรวินธุ์

อภิสิทธิ์ ภัคด้วง

หน่วยวิจัยนวัตกรรมข้อมูลและวิศวกรรมนโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ประจำบท

เมื่อจบบทนี้ ผู้อ่านจะสามารถ

- เข้าใจความหมายและแนวคิดของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในภาครัฐ
 - เข้าใจกลยุทธ์และความท้าทายของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลภาครัฐ
 - เข้าใจความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในการยกระดับบริการสาธารณะ
 - ทราบถึงบทเรียนจากกรณีศึกษาการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลจากประเทศคัดสรร
-

6.1 ความหมายของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Digital Transformation) หมายถึง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายในตั้งแต่โครงสร้างของการดำเนินงาน (Structure) กระบวนการดำเนินงาน (Operational Process) และสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมขององค์กร (Organizational Culture) สิ่งนี้เป็นวิธีการที่ต้องมีอาศัยความครอบคลุมและการบูรณาการ (Tang, 2021) โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคปัจจุบัน สำหรับในบริบทของการบริหารงานภาครัฐนั้น Mergel et al. (2019, p. 12) ได้นิยามการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในภาครัฐไว้ว่า

“ความพยายามแบบองค์รวมในการแก้ไขกระบวนการ/บริการหลักของภาครัฐ ซึ่งไปไกลกว่าการการแปลงเป็นดิจิทัล (Digitization) แต่การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลนั้นเกี่ยวข้องกับการทบทวนนโยบาย กระบวนการปัจจุบัน และความต้องการของผู้ใช้อย่างเต็มรูปแบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ สร้างสรรค์นวัตกรรมในการให้บริการ และขยายฐานผู้ใช้”

กระบวนการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นมากกว่าแค่การผสมผสานเครื่องมือในการทำงานให้เข้ากับแพลตฟอร์มดิจิทัล แต่ยังรวมถึงการปรับโครงสร้างขององค์กรใหม่ในทุกแง่มุมของการทำงานขององค์กรอีกด้วย หัวใจหลักของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล คือการผสมผสานเทคโนโลยีล้ำสมัย เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning: ML) และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoTs) เข้ากับการดำเนินงานแบบดั้งเดิม (Tang, 2021) จึงต้องสร้างระบบการทำงานร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น นอกเหนือจากการสร้างความสามารถทางเทคโนโลยีแล้ว การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลยังต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงของค่านิยม (Value) ภายในองค์กรอีกด้วย โดยค่านิยมดังกล่าวนี้จะนำมาซึ่งการสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัว การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และกรอบความคิดแบบก้าวหน้า (Growth Mindset) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าว และเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับองค์กรที่ต้องการรักษาความคล่องตัวท่ามกลางสภาพแวดล้อมดิจิทัลที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Kohnke, 2017)

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลนับเป็นการสร้างความคิดริเริ่มในการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี โดยการบูรณาการองค์กรดังกล่าวจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีในแต่ละครั้งสามารถนำองค์กรให้ก้าวหน้าไปในทิศทางที่ดีได้ ด้วยการสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคปัจจุบันและมุ่งความสนใจกับการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลเป็นองค์ประกอบสำคัญของกลยุทธ์องค์กร (Warner & Wäger, 2019) สิ่งนี้จะมีส่วนในการสนับสนุนการวางตำแหน่งเชิงกลยุทธ์ที่สามารถช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่มีการสร้างวิธีการดำเนินงานให้เทคโนโลยีมีส่วนช่วยต่อยอดความสำเร็จโดยรวมขององค์กรให้เป็นอย่างดีอย่างแน่นอน

หัวใจความสำคัญอีกประการหนึ่งของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลนี้ คือการมุ่งเน้นไปที่ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ (นับเป็น “ลูกค้า” ขององค์กรภาครัฐ) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปิดรับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (Users) ให้ดียิ่งขึ้น โดยเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน และตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Smith & Martin, 2022) องค์กรต่าง ๆ ที่นำแนวทางของการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง สามารถใช้ประโยชน์จากการตอบรับจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีความสมบูรณ์และพร้อมให้บริการในทุกช่วงเวลา ซึ่งจะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีและผลตอบรับในเชิงบวกต่อองค์กรได้ (Fellenz & Brady, 2010)

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่น

ประโยชน์ของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลอีกประการหนึ่งที่สำคัญคงจะเป็นเรื่องของการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ (Decision-Making) หากองค์กรต่าง ๆ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อการดำเนินงานได้ สิ่งนี้จะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่รอบด้าน การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง และความสามารถในการปรับตัวโดยรวมขององค์กร แนวทางนี้ไม่เพียงแต่ทำให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจทราบถึงผลของการตัดสินใจในแต่ละแบบเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มความคล่องตัวขององค์กรและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมอีกด้วย โดยการดำเนินงานที่มีการใช้เครื่องมือและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจะสร้างค่านิยมขององค์กรที่จะเน้นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลางซึ่งเป็นหนึ่งในพื้นฐานของความสำเร็จขององค์กรได้ (Heidt, 2021)

โดยสรุปแล้ว การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในภาครัฐนั้น เป็นความเปลี่ยนแปลงที่มีความซับซ้อน (Complexity) และต้องอาศัยความต่อเนื่อง (Consistency) โดยการบูรณาการเชิงกลยุทธ์ของเทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างค่านิยมแบบใหม่ให้แก่องค์กรที่ โดยให้องค์ภาครัฐหันมาให้ความสำคัญในการปรับตัวและสร้างสรรค์นวัตกรรมที่การมุ่งเน้นที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric)

กล่องที่ 6.1 ความแตกต่างระหว่าง “การแปลงเป็นดิจิทัล” “การทำให้เป็นดิจิทัล” และ “การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล”

- การแปลงเป็นดิจิทัล (Digitization) เป็นเพียงการเปลี่ยนจากบริการแอนะล็อก (Analog) เป็นดิจิทัล
- การทำให้เป็นดิจิทัล (Digitalization) ครอบคลุมการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการ ที่ไปไกลกว่าการแปลงเป็นดิจิทัล
- การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Digital Transformation) เน้นการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมองค์กร และความสัมพันธ์ ในวงกว้างที่เกิดขึ้น

ที่มา: Mergel et al. (2019)

6.2 องค์กรดิจิทัลและบริการสาธารณะดิจิทัล

ในบริบทของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลภาครัฐนั้น ความเชื่อมโยงระหว่างองค์กรดิจิทัลและบริการสาธารณะแบบดิจิทัลกลายเป็นแกนหลักในการแสวงหาวิธีการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น และการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน การเชื่อมโยงระหว่างกันนี้มีรากฐานการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ล้ำสมัยให้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการดำเนินงาน ยกกระดับประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experiences) และ การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Creation)

6.2.1 องค์การดิจิทัล

องค์กรดิจิทัล (Digital Organization) หมายถึง หน่วยงานในรูปแบบหนึ่งที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ และการสร้างสรรค์นวัตกรรม องค์กรเหล่านี้ได้รับการเปลี่ยนผ่านตั้งแต่ขั้นพื้นฐานให้พร้อมต่อการเปิดรับเทคโนโลยี โดยไม่เพียงแต่เป็นการสนับสนุนเท่านั้น แต่ต้องเป็นตัวขับเคลื่อนหลักในเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรอีกด้วย องค์กรดิจิทัลมีลักษณะเฉพาะด้วยการบูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับทุกแง่มุมของดำเนินงานได้อย่างราบรื่น ส่งเสริมความคล่องตัว ประสิทธิภาพและความสามารถในการปรับตัว (Ayoko, 2021) โดยลักษณะสำคัญขององค์กรดิจิทัล (Yoo et al., 2012) ได้แก่

การบูรณาการทางเทคโนโลยี (Technology Integration) องค์กรดิจิทัลมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ ทำให้เกิดระบบนิเวศ (Ecosystem) ที่เชื่อมต่อกัน การบูรณาการเช่นนี้ครอบคลุมตั้งแต่การดำเนินงานภายในไปจนถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัวและมีการปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอด

การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization) ข้อมูลเป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับองค์กรดิจิทัล โดยองค์กรดิจิทัลสามารถใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์และข้อมูลเชิงลึกเพื่อทำการตัดสินใจโดยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้วยการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning)

ค่านิยมองค์กรที่สร้างความคล่องตัว (Agile) องค์กรดิจิทัลต้องสร้างความคล่องตัวให้เป็นบรรทัดฐานขององค์กร ใช้การทดลองสร้างโมเดล (Model) การทำงานรูปแบบใหม่ และการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (User-Centered) การจัดลำดับความสำคัญของการบริการแก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับองค์กรดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า วิเคราะห์ผลตอบรับ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่อาจเปลี่ยนแปลงไป

มุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation) องค์กรดิจิทัลส่งเสริมค่านิยมที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม โดยแสวงหาวิธีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และจะให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

6.2.2 บริการสาธารณะดิจิทัล

บริการสาธารณะดิจิทัลเกี่ยวข้องกับการประยุกต์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐแก่ประชาชน การเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะผ่านการทำให้เป็นดิจิทัล (Digitization) มีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงการเข้าถึงบริการของประชาชน ประสิทธิภาพ และความโปร่งใส และส่งเสริมธรรมาภิบาลขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น บริการสาธารณะแบบดิจิทัลใช้ประโยชน์

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่น

จากเทคโนโลยีเพื่อลดช่องว่างระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ ทำให้บริการสะดวกและตอบสนองมากขึ้น (Mergel et al., 2018) ซึ่งมีลักษณะสำคัญ (Hassan & Khalifa, 2016) คือ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) บริการสาธารณะแบบดิจิทัลมักใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ (Online Platform) เพื่อให้บริการต่าง ๆ ตั้งแต่การขอใบอนุญาตไปจนถึงการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ การเปลี่ยนไปใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลช่วยเพิ่มการเข้าถึงและลดอุปสรรคของบริการในระบบราชการ

ข้อมูลเปิด (Open Data) รัฐบาลที่เปิดรับบริการดิจิทัลมักจะใช้โครงการริเริ่มด้านข้อมูลเปิด ทำให้ข้อมูลของรัฐบาลเปิดเผยต่อสาธารณะ ความโปร่งใสนี้ไม่เพียงแต่สร้างความไว้วางใจของประชาชนเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมนวัตกรรม เนื่องจากประชาชนและภาคเอกชนสามารถใช้อินโฟมชันเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้

กล่องที่ 6.2 บิยามโดยทั่วไปของ “ข้อมูลเปิด”

ข้อมูลเปิด (Open Data) หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบมาตรฐานที่สามารถใช้งานร่วมกันได้และเปิดกว้างเพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายและนำกลับมาใช้ซ้ำ เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพลเมืองในการพัฒนาเมืองและการปรับปรุงโอกาสทางเศรษฐกิจ (Ayre & Craner, 2017; Fahd & Yousuf, 2017)

การมีส่วนร่วมของพลเมือง (Citizen Participation) บริการสาธารณะแบบดิจิทัลให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพลเมืองผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรวบรวมและรับฟังความคิดเห็นของสาธารณะ ดำเนินการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ และการใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย (Social Media Platforms) เพื่อปรับปรุงการสื่อสารระหว่างประชาชนและหน่วยงานของรัฐ

มาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) เนื่องจากข้อมูลสาธารณะมีความละเอียดอ่อน บริการสาธารณะดิจิทัลจึงให้ความสำคัญกับมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แข็งแกร่ง ใช้การเข้ารหัส (Codify) การรับรองความปลอดภัย และการปฏิบัติตามกฎระเบียบการปกป้องข้อมูล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการปกป้องข้อมูลของประชาชน

การเข้าถึงผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Access) เนื่องจากความแพร่หลายของอุปกรณ์เคลื่อนที่ บริการสาธารณะแบบดิจิทัลจึงมักให้บริการแอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่อให้มั่นใจว่าประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกจากสมาร์ทโฟน (Smartphone) ซึ่งช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการสาธารณะไปยังกลุ่มประชากรในวงกว้าง

โดยสรุปแล้ว องค์การดิจิทัลและบริการสาธารณะดิจิทัลนับเป็นการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของภาครัฐไปสู่การบริหารงานที่เน้นการบูรณาเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

สาธารณะ และมีเป้าหมายในการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน สร้างความโปร่งใส และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งของวิธีการแปลงเป็นดิจิทัล (Digitization) ต้องอาศัยความมุ่งมั่นร่วมกันในการปลูกฝังวัฒนธรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ซึ่งเป็นวัฒนธรรมเปิดรับกับเทคโนโลยีนั้นไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือ แต่เป็นยังรากฐานสำคัญของวิสัยทัศน์และหลักปฏิบัติขององค์กรอีกด้วย

6.3 กลยุทธ์ในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลภาครัฐ

รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกได้มีความพยายามในการปรับปรุงบริการสาธารณะโดยใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความพยายามนี้ต้องอาศัยกลยุทธ์ในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลและการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Brown, et al., 2014) ซึ่งแนวทางทั้งสองนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในภาครัฐที่ต้องจัดการกับความซับซ้อนของการบริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมของพลเมือง จำเป็นต้องมีแนวทางที่ครอบคลุมและเหมาะสมเพื่อการพัฒนาองค์กร

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในภาครัฐ แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงพื้นฐานขององค์กรตั้งแต่วิธีการดำเนินงานและให้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาลแก่ประชาชน หัวใจสำคัญของกระบวนการนี้คือการกำหนดวิสัยทัศน์ (Visions) และกลยุทธ์ (Strategies) ที่ชัดเจนซึ่งประสานเข้ากับการบูรณาการทางเทคโนโลยีกับเป้าหมายการบริการสาธารณะ (Public Service Goals) โดยผู้บริหารของหน่วยงานรัฐถือได้ว่าเป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างวิสัยทัศน์ การจัดสรรทรัพยากร และเป็นแบบอย่างในการใช้เครื่องมือและวิธีการทางดิจิทัลด้วย

การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน หรือความร่วมมือข้ามภาคส่วน (Cross-Sector Collaboration) กลายเป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักของการเปลี่ยนผ่านองค์กรเป็นดิจิทัลของภาครัฐ สิ่งนี้เป็นการออกจากกรอบของระบบราชการแบบดั้งเดิม (Traditional Bureaucracy) และส่งเสริมค่านิยมที่มีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อทำให้เกิดแนวทางบูรณาการเทคโนโลยีมาใช้ ช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นและการตอบสนองที่รวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและปรับตัวให้เข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชน โดยหนึ่งในปัจจัยที่จะช่วยขับเคลื่อนกลยุทธ์นี้คือการพัฒนาความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนผ่านที่เกิดขึ้น (Zhang, et al., 2017)

กลยุทธ์ต่อมาคือภาครัฐจำเป็นต้องมีการการสร้างผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และการจัดตำแหน่งเชิงกลยุทธ์ ให้ผู้บริหารของรัฐเป็นผู้นำ (Leader) โดยอาจจะพิจารณากำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนให้สอดคล้องกับการบูรณาการทางเทคโนโลยีกับเป้าหมายการบริการสาธารณะ การจัดตำแหน่งเชิงกลยุทธ์นี้ทำให้มั่นใจได้ว่าจะเกิดการบูรณาการเทคโนโลยีให้เข้ากับงานของระบบราชการได้ (Mascareño, et al., 2020) ทั้งนี้เมื่อเทคโนโลยีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การบริการสาธารณะ สิ่งนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความโปร่งใส และส่งเสริมการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของภาครัฐ ไม่เพียงแต่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังต้องมีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมภายในองค์กรอีกด้วย

(Mergel, et al., 2018) การยอมรับในการปรับตัวและการชื่นชมหรือให้รางวัล สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถในการปรับตัวเข้าใช้เทคโนโลยีเข้ากับการบริการสาธารณะ นับเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานภาครัฐได้เป็นอย่างดี (Sabuhari, et al., 2020)

โดยสรุปแล้ว กลยุทธ์สำคัญของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล ได้แก่ การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน การสร้างผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐ ทั้งนี้การให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ข้างต้นนี้จะช่วยให้รัฐบาลเข้าใจถึงความซับซ้อนของความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ในขณะที่เดียวกันก็เสริมความแข็งแกร่งให้กับบริการสาธารณะด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความพึงพอใจของประชาชนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล และพร้อมต่อการเปลี่ยนผ่านที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

6.4 ความท้าทายในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลภาครัฐ

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในภาครัฐถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในวิธีที่รัฐบาลปฏิสัมพันธ์ร่วมกับพลเมือง รวมไปถึงวิธีการดำเนินการและส่งมอบบริการสาธารณะ ซึ่งแม้ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของพลเมือง แต่ทุกการเปลี่ยนแปลงมักเต็มไปด้วยความท้าทายมากมายที่ต้องอาศัยการคิดอย่างรอบคอบและการแก้ปัญหา ในส่วนนี้ผู้เขียนจะอธิบายความท้าทาย (Challenges) ที่รัฐบาลต้องเผชิญในการยกระดับบริการสาธารณะสู่โลกดิจิทัล และเสนอการแก้ปัญหาเพื่อรับมือกับความท้าทายเหล่านี้ (Heavin & Power, 2018)



ภาพที่ 6.1 ความท้าทายในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลภาครัฐ

1) การต่อต้านความเปลี่ยนแปลงในระบบราชการ (Resistance to Change) หนึ่งในความท้าทายหลักที่พบในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของบริการสาธารณะ คือการต่อต้านการ

เปลี่ยนแปลงจากภายในโครงสร้างระบบราชการ องค์กรภาครัฐมักมีลักษณะเฉพาะอย่างการดำเนินงานและค่านิยมที่ยึดถือกันมาเป็นเวลานาน ทำให้การนำวิธีการดิจิทัลที่เป็นนวัตกรรมมาใช้กับองค์กรนับเป็นความพยายามที่ท้าทาย การเอาชนะการต่อต้านนี้จำเป็นต้องมีแนวทางการจัดการความเปลี่ยนแปลงที่ครอบคลุม ภาครัฐควรมีกลยุทธ์ในการสื่อสารที่ชัดเจนและทำให้ผู้เกี่ยวข้องเห็นถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล และควรส่งเสริมการสร้างค่านิยมที่เปิดรับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ด้วย

2) **ข้อจำกัดด้านงบประมาณ (Budget Constraints)** เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล เช่น ค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนกับการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ การฝึกอบรมบุคลากร และการปรับปรุงระบบที่มีอยู่ อาจทำให้งบประมาณที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อจัดการกับความท้าทายนี้ รัฐบาลต้องมีการวางแผนทางการเงินที่มีความรัดกุม เรื่องนี้เกี่ยวข้องกับการจัดลำดับความสำคัญ กำหนดการใช้งานแบบเป็นขั้นตอนเพื่อทราบถึงต้นทุนที่แท้จริง การปรับการลงทุนให้สอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาว ซึ่งสิ่งนี้ถือเป็นความรับผิดชอบรัฐบาลในการจัดการกับข้อจำกัดทางการเงิน โดยจะต้องไม่กระทบต่อบริการสาธารณะที่จำเป็นอื่น ๆ

3) **ปัญหาจากการทำงานร่วมกันของเทคโนโลยีดิจิทัลกับระบบการทำงานแบบดั้งเดิม (New Technologies and Old Systems)** ความท้าทายด้านเทคนิคของการทำงานร่วมกันถือเป็นข้อพิจารณาที่สำคัญในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล บริการสาธารณะมักอาศัยระบบที่หลากหลายซึ่งอาจไม่พร้อมเชื่อมต่อกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ อาจนำไปสู่การดำเนินงานที่ไม่สะดวกนัก การเอาชนะความท้าทายในการทำงานร่วมกันจำเป็นต้องมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการลงทุนในเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบนิเวศในบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่น ด้วยการใช้ประโยชน์จากมาตรฐานแบบเปิด (Open Standard) และการมีส่วนร่วมในโครงการความร่วมมือกับผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยี จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานร่วมกันได้

4) **ข้อกังวลด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security)** การพึ่งพาแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) ที่เพิ่มขึ้นในบริการสาธารณะทำให้รัฐบาลมีความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพิ่มมากขึ้น การปกป้องข้อมูลของประชาชนที่มีความละเอียดอ่อนและการรักษาความไว้วางใจของสาธารณะถือเป็นสิ่งที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญ โดยรัฐบาลต้องลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่มีแข็งแกร่ง สร้างโปรโตคอล (Protocol) ที่รัดกุม และอัปเดตการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber-Attack) อย่างต่อเนื่อง เพื่อรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการสร้างการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมการบริการสาธารณะที่มีความยืดหยุ่นทางไซเบอร์

5) **ความเป็นส่วนตัวและจริยธรรมในการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของประชาชน (Privacy and Ethics in Accessing Personal Information)** การรวบรวมและการใช้ข้อมูลของประชาชนจำนวนมากทำให้เกิดข้อกังวลด้านจริยธรรมที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นส่วนตัวและ

การปกป้องข้อมูล (Data Protection) รัฐบาลจะต้องมีกฎหมายและใช้นโยบายที่เข้มงวด เพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของประชาชน สร้างความโปร่งใสในการใช้ข้อมูลและการสื่อสารเกี่ยวกับด้านจริยธรรมให้ประชาชนเข้าใจการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความไว้วางใจของสาธารณะ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจและการแสวงหาความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวจะช่วยเพิ่มรากฐานทางจริยธรรมของความคิดริเริ่มด้านดิจิทัลได้

6) การลดช่องว่างทางดิจิทัล (Bridging The Digital Divide) ความท้าทายทางสังคมที่ไม่สามารถมองข้ามได้คือช่องว่างทางดิจิทัล ประชากรบางกลุ่มอาจถูกแยกออกจากการเข้าถึงหรือการรับบริการสาธารณะทางดิจิทัล การลดช่องว่างนี้ต้องใช้เวลาการกำหนดเป้าหมาย ซึ่งรวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล (Digital Infrastructure) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในวงกว้าง รัฐบาลควรให้ความสำคัญต่อโครงการให้ความรู้ด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับประชาชน และโครงการริเริ่มการมีส่วนร่วมของชุมชน รัฐบาลต้องใช้นโยบายที่ครอบคลุมซึ่งให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการดิจิทัลสำหรับพลเมืองทุกคน โดยไม่คำนึงถึงสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Setthasuravich & Kato, 2020, 2022)

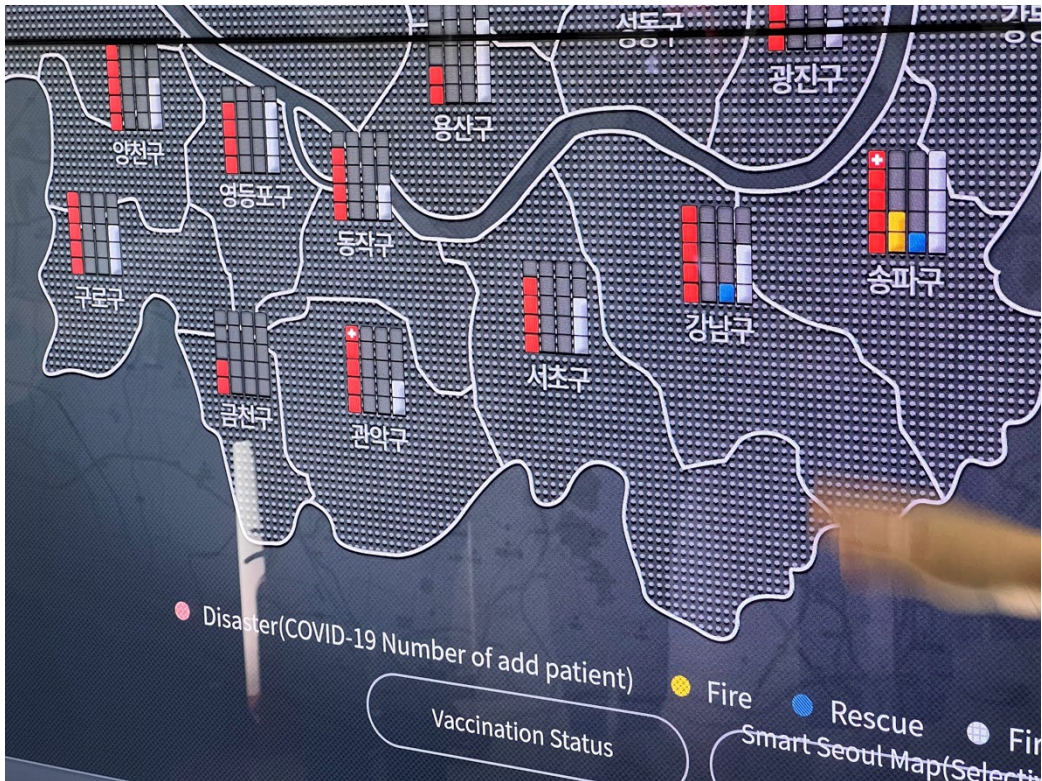
6.5 กรณีศึกษาในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลเพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

ในบริบทของการจัดการปกครองท้องถิ่น ผู้เขียนได้รวบรวมตัวอย่างกรณีศึกษาที่ได้ดำเนินการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลโดยเฉพาะในมิติของการปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะจำนวน 4 กรณีศึกษา จากประเทศสหรัฐอเมริกา สเปน เกาหลีใต้ และ เนเธอร์แลนด์ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1) เมืองชัททานูกา รัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา (Chattanooga, Tennessee, USA) – โครงการริเริ่มเมืองอัจฉริยะ ในการเป็น “เมืองอัจฉริยะ (Smart City)” ของ Chattanooga แสดงให้เห็นถึงของพลังการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เมื่อเผชิญกับความท้าทายทางเศรษฐกิจ เมืองนี้จึงได้ลงทุนในเครือข่ายใยแก้วนำแสงความเร็วสูง (High-Speed Fiber-Optic Network) เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยและภาคธุรกิจต่าง ๆ มีอินเทอร์เน็ตความเร็วระดับกิกะบิต (Gigabit-Speed Internet) ในราคาที่เข้าถึงได้ โครงสร้างพื้นฐานนี้วางรากฐานสำหรับความคิดริเริ่มด้านดิจิทัลต่าง ๆ รวมถึงการจัดการจราจรอัจฉริยะ (Smart Traffic Management) ไฟถนนแบบประหยัดพลังงาน และ Wi-Fi ในพื้นที่สาธารณะ ผลลัพธ์ที่ได้คือประชาชนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ดีขึ้น คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชน (Fletcher, 2020)

2) เมืองบาร์เซโลนา ประเทศสเปน (Barcelona, Spain) – การวางผังเมืองโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จากการศึกษาของ Smith & Martin ในปี ค.ศ. 2022 ทำให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของเมืองบาร์เซโลนา ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นนวัตกรรมในการวางผังเมือง (Urban

Planning) ผ่านโครงการวางผังเมืองรูปแบบใหม่ โดยเปลี่ยนโฉมการใช้พื้นที่สาธารณะเพื่อให้ความสำคัญกับคนเดินเท้าและผู้ใช้จักรยาน มีการใช้เครื่องมือดิจิทัล รวมถึงเซ็นเซอร์และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพอากาศ ระดับเสียง และรูปแบบการจราจร แนวทางที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลนี้ช่วยให้มีข้อมูลในการตัดสินใจ ซึ่งนำไปสู่การลดมลภาวะ และสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรมากขึ้น



ภาพที่ 6.2 ระบบการแสดงผลตามเวลาจริงของกรุงโซล

ที่มา: กฤชวรสร์ม์ ไส้หวัชร์สุนทร์

3) กรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ (Seoul, South Korea) – การกำกับดูแลแบบเคลื่อนที่ (Mobile Governance) และการมีส่วนร่วมของพลเมือง (Civic Participation) ความสำเร็จของกรุงโซลในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการกำกับดูแล แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลในการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้วยการสร้างแอปพลิเคชันสำหรับประชาชนในการให้ข้อมูลตามเวลาจริง (Real-Time Information) เกี่ยวกับการขนส่งสาธารณะ คุณภาพอากาศ และบริการสาธารณะของเมือง นอกจากนี้กรุงโซลยังได้เปิดตัวแพลตฟอร์ม “งบประมาณของพลเมือง (Citizens’ Budget)” เพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องงบประมาณได้ โดยที่ประชาชนสามารถนำเสนอและลงคะแนนในโครงการต่าง ๆ ซึ่งนับเป็นการสร้างความรู้สึกในการ

เป็นเจ้าของเมืองร่วมกันและมีส่วนร่วมโดยตรงในการกำหนดการดำเนินงานของเมือง (Lim et al., 2023)

4) กรุงอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอร์แลนด์ (Amsterdam, Netherlands) – ข้อมูลเปิดกับบริการสาธารณะ กรุงอัมสเตอร์ดัมมีการใช้ข้อมูลเปิด (Open Data) หลายภาคส่วน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการคมนาคม การใช้พลังงาน และบริการสาธารณะ โครงการนี้ช่วยให้ประชาชน ภาคธุรกิจ และนักวิจัยสามารถใช้ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้ ตัวอย่างเช่น การใช้แพลตฟอร์มช่วยให้ผู้อยู่อาศัยสามารถรายงานปัญหาและติดตามการตอบสนองของเมืองได้ ด้วยการทำให้ข้อมูลเข้าถึงได้ อัมสเตอร์ดัมได้เสริมสร้างความรับผิดชอบ ปรับปรุงบริการ และอำนวยความสะดวกด้วยนวัตกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเปิด (Bicknese & van der Oord, 2015)

กรณีศึกษาข้างต้นนี้เน้นย้ำถึงศักยภาพในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่น จากความคิดริเริ่มด้านการเชื่อมต่อและการวางผังเมืองโดยยึดพลเมืองเป็นศูนย์กลาง ไปจนถึงการกำกับดูแลแบบเคลื่อนที่และข้อมูลเปิด กรณีศึกษาเหล่านี้เป็นตัวอย่างว่า การใช้เทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์สามารถเอาชนะความท้าทาย เพิ่มการมีส่วนร่วมของพลเมือง และสร้างองค์กรท้องถิ่นให้ตอบสนองและมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้อย่างไร

6.6 สรุป

การยกระดับบริการสาธารณะสู่โลกดิจิทัล แสดงถึงการเปลี่ยนผ่านที่ครอบคลุมโดย มุ่งใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการเปลี่ยนกระบวนทัศน์นี้เกี่ยวข้องกับการปรับโฉมกระบวนการราชการแบบดั้งเดิมให้มีการยอมรับการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Informed Decision-Making) และการส่งเสริมค่านิยมเพื่อสร้างนวัตกรรมภายในองค์กรภาครัฐ องค์ประกอบสำคัญของการยกระดับนี้ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ แพลตฟอร์มดิจิทัลที่เน้นพลเมืองเป็นศูนย์กลาง และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่างมีข้อมูล เป้าหมายคือเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ปรับปรุงการเข้าถึงสำหรับประชาชนให้สะดวกยิ่งขึ้น และสร้างรูปแบบการบริการสาธารณะที่ตอบสนองและครอบคลุมมากขึ้น การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จต้องอาศัยความมุ่งมั่นของผู้บริหารองค์กร การออกแบบที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อลดช่องว่างทางดิจิทัล เพื่อการสร้างรัฐบาลที่มีความคล่องตัว โปร่งใส และสามารถตอบสนองความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชนในยุคดิจิทัลได้

คำถามประจำบท

- ความหมายของการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลโดยทั่วไปกับการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลภาครัฐเหมือนกันหรือต่างกันอย่างไร
 - องค์กรดิจิทัลและบริการสาธารณะดิจิทัลมีความสำคัญต่อการบริการสาธารณะอย่างไร
 - กลยุทธ์ในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในบริการสาธารณะ ประกอบด้วยอะไรบ้าง
 - ความท้าทายในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของภาครัฐต้องเผชิญข้อใดมีความสำคัญที่สุดในบริบทของท้องถิ่นที่ท่านอาศัยอยู่ และท่านคิดว่ามีแนวทางใดบ้างที่จะรับมือกับความท้าทายนั้น
-

เอกสารอ้างอิง

ภาษาอังกฤษ

- Ayoko, O. B. (2021). Digital transformation, robotics, artificial intelligence, and innovation. *Journal of Management & Organization*, 27(5), 831-835.
<https://doi.org/10.1017/jmo.2021.64>
- Ayre, L., & Craner, J. (2017). Open Data: What It Is and Why You Should Care. *Public Library Quarterly*, 36, 173 - 184. <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1313045>.
- Bicknese, L., & van der Oord, M. (2015). Open city statistics: The first results with open data in Amsterdam. *Statistical Journal of the IAOS*, 31(1), 111-115.
<https://doi.org/10.3233/SJI-150871>
- Brown, A., Fishenden, J., Thompson, M. (2014). Organizational Structures and Digital Transformation. In A. Brown, J. Fishenden, & M. Thompson (Eds.), *Digitizing government* (pp. 165-183). Palgrave Macmillan.
https://doi.org/10.1057/9781137443649_10
- Fahd, R., & Yousuf, A. (2017). Linked open data life cycle. *International Journal of Computer Applications*, 175, 34-39. <https://doi.org/10.5120/IJCA2017915489>.
- Fellenz, M. R., & Brady, M. (2010). Managing customer-centric information: The challenges of information and communication technology (ICT) deployment in service environments. *International Journal of Applied Logistics*, 1(3), 88-105.
<https://doi.org/10.4018/jal.2010070105>
- Fletcher, A. L. (2020). Smart city visions: Pathways to participatory planning in two American cities. *Foresight*, 22(5/6), 689-702. <https://doi.org/10.1108/fs-04-2020-0036>.
- Hassan, R. G., & Khalifa, O. O. (2016). E-Government-an information security perspective. *International Journal of Computer Trends and Technology (IJCTT)*, 36(1), 1-9.
<https://doi.org/10.14445/22312803/IJCTT-V36P101>
-

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่น

- Heidt, M. (2021). *Digital transformation and IT security issues: Analyzing organizational decision-making processes through a behavioral lens*. [Doctoral dissertation, Technische Universität Darmstadt]. TUprints. <https://doi.org/10.26083/tuprints-00018901>
- Heavin, C., & Power, D. J. (2018). Challenges for digital transformation—towards a conceptual decision support guide for managers. *Journal of Decision Systems*, 27(sup1), 38-45. <https://doi.org/10.1080/12460125.2018.1468697>
- Kohnke, O. (2017). It's not just about technology: The people side of digitization. In G. Oswald & M. Kleinemeier (Eds.), *Shaping the digital enterprise* (pp. 69-91). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-40967-2_3
- Lim, Y., Edelenbos, J., & Gianoli, A. (2023). Dynamics in the governance of smart cities: Insights from South Korean smart cities. *International Journal of Urban Sciences*, 27(sup1), 183-205. <https://doi.org/10.1080/12265934.2022.2063158>
- Mascareño, J., Rietzschel, E., & Wisse, B. (2020). Envisioning innovation: Does visionary leadership engender team innovative performance through goal alignment?. *Creativity and Innovation Management*, 29(1), 33-48. <https://doi.org/10.1111/caim.12341>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2019.06.002>
- Mergel, I., Kattel, R., Lember, V., & McBride, K. (2018). Citizen-oriented digital transformation in the public sector. In *Proceedings of the 19th annual international conference on digital government research: Governance in the data age* (pp. 1-3). <https://doi.org/10.1145/3209281.3209294>
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1775-1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Setthasuravich, P., & Kato, H. (2020). The mediating role of the digital divide in outcomes of short-term transportation policy in Thailand. *Transport Policy*, 97, 161–171. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.07.008>
- Setthasuravich, P., & Kato, H. (2022). Does the digital divide matter for short-term transportation policy outcomes? A spatial econometric analysis of Thailand. *Telematics and Informatics*, 72, 101858. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101858>
- Smith, A., & Martín, P. P. (2022). Going beyond the smart city? Implementing technopolitical platforms for urban democracy in Madrid and Barcelona. *Journal of Urban Technology*, 28(1-2), 311-330. <https://doi.org/10.1080/10630732.2020.1786337>

ประสงค์ชัย เศรษฐสุรวิชญ์ และอภิสิทธิ์ ภัคดีวุฒิ

- Tang, D. (2021). What is digital transformation?. *EDPACS*, 64(1), 9-13.
<https://doi.org/10.1080/07366981.2020.1847813>.
- Warner, K. S., & Wäger, M. (2019). Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. *Long Range Planning*, 52(3), 326-349.
<https://doi.org/10.1016/J.LRP.2018.12.001>
- Yoo, Y., Boland Jr, R. J., Lyytinen, K., & Majchrzak, A. (2012). Organizing for innovation in the digitized world. *Organization Science*, 23(5), 1398-1408.
<https://doi.org/10.1287/ORSC.1120.0771>
- Zhang, N., Lu, Z., & Shou, Y. (2017). The dominant role of governing structure in cross-sector collaboration in developing China: Two case studies of information integration in local government one-stop services. *Information Technology for Development*, 23(3), 554-578. <https://doi.org/10.1080/02681102.2017.1363030>
-

คำแนะนำในการอ้างอิง :

ประสงค์ชัย เศรษฐสุรวิชญ์ และอภิสิทธิ์ ภัคดีวุฒิ. (2566). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่น. ใน กฤษวรรณ โล่ห์วัชรินทร์ (บ.ก.), *การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล* (น. 87-100). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

How to cite:

Setthasuravich, P. & Puakdeewut, A. (2023). Digital transformation in local governance. In G. Lowatcharin (Ed.), *Digital local governance* (pp. 87-100). College of Local Administration, Khon Kaen University. (In Thai)

บทที่ 7

การประยุกต์ใช้สื่อสังคม เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรณ ไส้หวัชรินทร์

ภาควิชา พลสูงเนิน

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ประจำบท

เมื่อจบบทนี้ ผู้อ่านจะสามารถ

- อธิบายบทบาทและอิทธิพลของสื่อสังคมต่อการรับรู้ของประชาชนในยุคดิจิทัล
 - อธิบายแนวทางในการสื่อสารและการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - อธิบายกลยุทธ์ในการการรับฟังเสียงของประชาชนจากสื่อสังคม
 - อธิบายแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปกครองท้องถิ่น
-

“...ในปากประตูมีกะดิ่งอันหนึ่งแขวนไว้ หันไปทางหน้าปาก กลางบ้าน กลางเมือง มีถ้อยมีความ เจ็บท้องข้องใจ มันจะกล่าวถึงเจ้าถึงขุนปรี ไปลั่นระดิ่ง อันท่านแขวนไว้ พ่อขุนรามคำแหงเจ้าเมืองได้ยินเรียก เมื่อถามสวนความแก่ มัน ด้วยชื่อ ไพรในเมืองสุโขทัยนี้จึงชม...” ข้อความจากศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหง ด้านที่ 1-2 (บริบาลบุรีรัตน์ (ป่วน), 2515, หน้า 8)

“...ผู้ว่า นครพนมทำเก้ ยึดต้นแบบ[พ่อขุนรามคำแหง] นำกระดิ่งแขวนหน้าศาลากลางและจวนผู้ว่า ให้ประชาชนที่มีเรื่องเดือดร้อนเข้ามาสั่งกระดิ่งร้องทุกข์ เป็นช่องทางบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ชาวนครพนม ล่าสุดทั้ง 12 อำเภอแขวนกระดิ่งครบหมดแล้ว...” (ผู้จัดการออนไลน์, 2566, ย่อหน้า 2)

7.1 บทบาทและอิทธิพลของสื่อสังคมต่อการรับรู้ของประชาชน

7.1.1 โลกที่เปลี่ยนไป

เนื่องจากประชาชนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการก่อกำเนิดและดำรงอยู่ของรัฐ ผู้ปกครองและรัฐบาลในทุกยุคทุกสมัยจำเป็นต้องออกแบบช่องทางอย่างไร้โดยนึ่งในการรับฟังเสียงของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทางการเมืองการปกครอง ส่วนช่องทางนั้นจะเปิดกว้างมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับช่วงเวลาและปรัชญาทางการเมืองการปกครองของสังคมนั้น ในนครรัฐหรืออาณาจักรขนาดเล็กอย่างสุโขทัย การแขวนกระดิ่งอันหนึ่งไว้ให้ประชาชนผู้มีเรื่องเดือดเนื้อร้อนใจได้สั้นเพื่อแจ้งความต่อพ่อขุนรามคำแหง อาจเป็นไปได้และเพียงพอต่อความต้องการของสังคมในเวลานั้น เมื่อพิจารณาถึงมาตรฐานของ “ระบบราชการ” ยุคโบราณทว่า ในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2566 ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้งานเครื่องมือดิจิทัลและแอปพลิเคชันทั้งหลายได้มากเท่ากับข้าราชการกระทรวงมหาดไทย การแขวนกระดิ่งไว้หน้าศาลากลางและที่ว่าการอำเภอเพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน จึงชวนให้ตั้งคำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของช่องทางกับวิถีชีวิตของประชาชนในยุคดิจิทัล มิพักต้องถามว่า หากมีผู้มาสั้นกระดิ่งแล้วจะต้องจัดพนักงานไว้คอยฟังเสียงกระดิ่งมากน้อยเพียงใด จังหวัดและอำเภอจะมีขั้นตอนการดำเนินงานจัดการคำร้องทั้งกระบวนการอย่างไร ช่องทางนี้เป็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของจังหวัดและอำเภออย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ หรือท้ายที่สุดแล้วการสั้นกระดิ่งร้องทุกข์จะช่วยนำไปสู่การบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ชาวนครพนมได้ดีกว่าช่องทางอื่นหรือไม่และอย่างไร

คำถามสี่ข้อสุดท้ายเป็นคำถามตั้งต้นสำคัญที่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐทั้งหลายพึงแสวงหาคำตอบเสมอก่อนที่จะตัดสินใจดำเนินนโยบายหรือโครงการใด ๆ ไม่ว่านโยบายหรือโครงการนั้นจะเกิดขึ้นในยุคดิจิทัลนี้หรือไม่ ในบทนี้ ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจแนวทางและเครื่องมือต่าง ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐโดยทั่วไป สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในการออกแบบและจัดการช่องทางในการรับฟัง ติดต่อ สื่อสาร และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนในท้องถิ่นของตน แต่ก่อนที่เราจะตอบคำถามว่า ช่องทางการรับฟังเสียงของประชาชน รวมถึงการสื่อสารกับประชาชน ที่เหมาะสมในยุคดิจิทัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นอย่างไร เราควรพิจารณาเสียก่อนว่าพฤติกรรมของคนไทยในยุคดิจิทัลเป็นอย่างไร

7.1.2 พฤติกรรมของคนไทยในยุคดิจิทัล

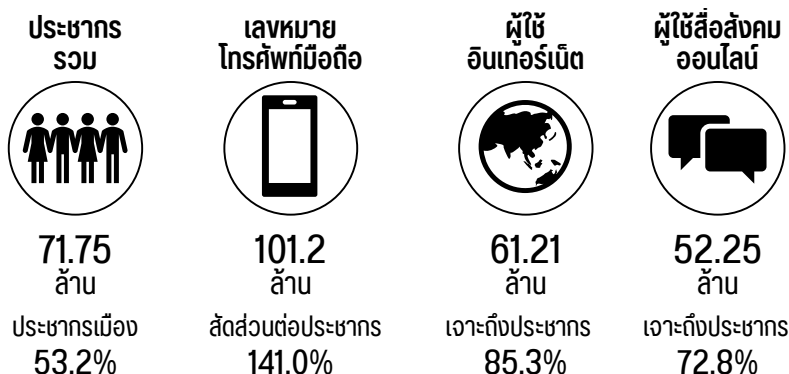
การสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ในปี พ.ศ. 2565 พบว่า คนไทยเฉลี่ยใช้อินเทอร์เน็ตวันละ 7 ชั่วโมง 4 นาที โดยกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y อายุ 22-41 ปี) ใช้เวลาบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือวันละ 8 ชั่วโมง 55 นาที ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่รัฐมีเวลาใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยใช้

การประยุกต์ใช้สื่อสังคมเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

วันละ 11 ชั่วโมง 37 นาที ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นการพัฒนาด้านบุคลากรของภาครัฐที่เพิ่มการทำงานออนไลน์และการทำงานภายใต้แนวคิดสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

สำหรับพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ผลสำรวจแสดงว่าช่องทางตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace) เป็นที่นิยมมากที่สุด โดยเหตุผลหลัก คือ ราคาถูก (ร้อยละ 63.1) ความหลากหลายของสินค้า (ร้อยละ 58.7) แพลตฟอร์มใช้งานง่าย (ร้อยละ 45.8) โปรโมชัน (ร้อยละ 44.4) และค่าจัดส่งที่ถูกหรือฟรี (ร้อยละ 34.1) ในขณะที่ผู้ขายที่ใช้สื่อสังคมเป็นช่องทางการค้า (Social Commerce) นิยมใช้เฟซบุ๊กมากที่สุด (ร้อยละ 66.7) และการชำระเงินส่วนใหญ่เป็นการโอนผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันธนาคาร

เมื่อพิจารณาเรื่องการสร้างเนื้อหาดิจิทัล เจเนอเรชันวายมีความนิยมสูงสุดในการสร้างเนื้อหา โดยเฉพาะการเผยแพร่วีดิทัศน์ขนาดสั้น (Video Clip) และการจัดรายการพอดแคสต์ (Podcast) ส่วนเนื้อหายอดนิยมทั่วไปได้แก่ วีดิทัศน์ขนาดสั้น (ร้อยละ 49.8) บทความ เนื้อหาข่าว และเว็บไซต์ (ร้อยละ 41.8) และการถ่ายทอดสด (ร้อยละ 36.8) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565)



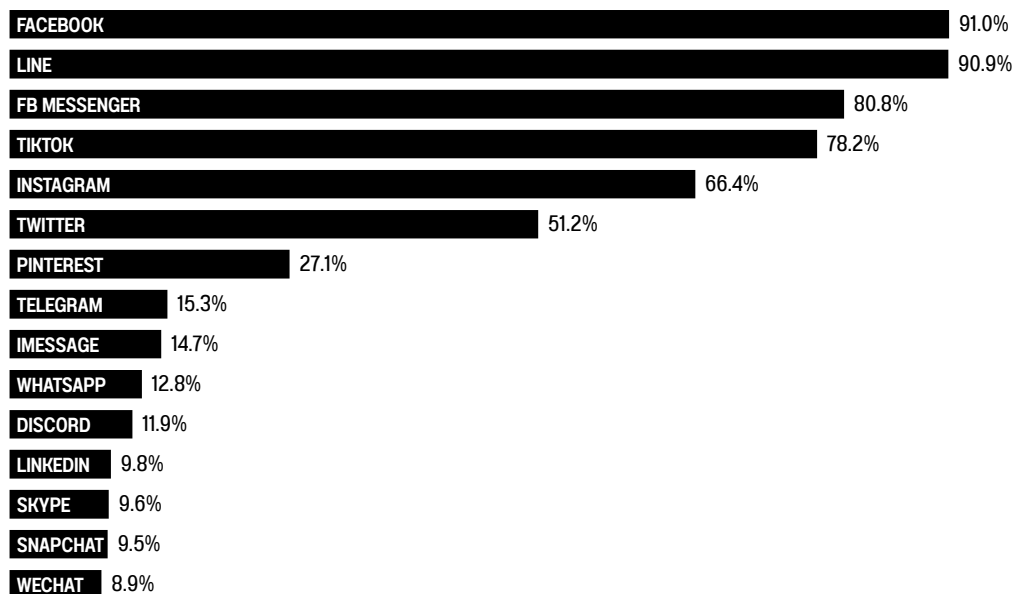
ภาพที่ 7.1 สถานการณ์การเข้าถึงและใช้งานเครื่องมือดิจิทัลของไทยในปี พ.ศ. 2566

ที่มา : ดัดแปลงจาก Kemp (2023)

รายงานของ Datareportal ในปี พ.ศ. 2566 ชี้ให้เห็นว่า คนไทยกว่า 61.21 ล้านมีอินเทอร์เน็ตใช้ โดยคิดเป็นอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตร้อยละ 85.3 มีผู้ใช้งานสื่อสังคม 52.25 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 72.8 (ภาพที่ 7.1) หากพิจารณาเฉพาะใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป อัตราผู้ใช้งานสื่อสังคมจะสูงถึงร้อยละ 84.8 โดยมีผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก 48.10 ล้านคน ยูทูบ 43.90 ล้านคน ติกต็อก 40.28 ล้านคน อินสตาแกรม 17.35 ล้านคน และทวิตเตอร์หรือเอ็กซ์ 14.60 ล้านคน กล่าวเฉพาะบรรดาผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีอายุระหว่าง 16-64 ปี มีผู้ใช้สมาร์ทโฟนร้อยละ 98.1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะหรือโน้ตบุ๊กร้อยละ 38.0 และคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตร้อยละ 30.2 แอปพลิเคชันสื่อสังคมที่ใช้งานเป็นประจำมากที่สุดได้แก่ เฟซบุ๊ก (ร้อยละ 91.0) ไลน์ (ร้อยละ

กฤษฎารรณ โลหวัชรินทร์ และภาคภูมิ พลสูงเนิน

ละ 90.7) เฟซบุ๊กเมสเซนเจอร์ (ร้อยละ 80.8) ตักต็อก (ร้อยละ 78.2) อินสตาแกรม (ร้อยละ 66.4) และทวิตเตอร์ (ร้อยละ 51.2) (ภาพที่ 7.2) กลุ่มคนเหล่านี้ใช้เวลากับอินเทอร์เน็ตด้วยอุปกรณ์ใด ๆ เฉลี่ยวันละ 8 ชั่วโมง 6 นาที ใช้เวลากับสื่อสังคมเฉลี่ยวันละ 2 ชั่วโมง 44 นาที และใช้เวลาในการอ่านข่าว 2 ชั่วโมง 32 นาที โดยวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตอันดับหนึ่งคือการสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 64.9) รองลงมาคือการติดตามข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ (ร้อยละ 58.1) (Kemp, 2023)



ภาพที่ 7.2 แพลตฟอร์มสื่อสังคมที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2566

ที่มา: ดัดแปลงจาก Kemp (2023)

ผลการสำรวจสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่องในระยะเวลาที่ผ่านมาที่พบว่า ไม่เพียงแต่คนรุ่นใหม่เท่านั้น หากแต่ผู้สูงอายุในประเทศไทยยังพึ่งพาสื่อสังคมเพื่อติดตามข่าวสารบ้านเมืองและรับรู้กระแสความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลก โดยสื่อสังคมที่ใช้เป็นประจำคือไลน์และเฟซบุ๊ก (กฤษฎารรณ โลหวัชรินทร์ และคณะ, 2566)

7.1.3 ความสำคัญของสื่อสังคมต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อมูลจากการสำรวจและผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คนไทยเข้าถึงและใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลายและใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของแต่ละวัน ข้อมูลยังชี้ให้เห็นว่าสื่อสังคมได้กลายเป็นส่วนสำคัญของชีวิตของคนไทยทุกช่วงวัยอย่างไม่อาจปฏิเสธได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม สื่อสังคมหรือสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หมายถึง แอปพลิเคชันที่ให้ผู้ใช้งานสร้างสรรค์ เผยแพร่

การประยุกต์ใช้สื่อสังคมเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

และแลกเปลี่ยนเนื้อหาของตนในเครือข่ายและชุมชนเสมือนจริงที่เชื่อมโยงกันด้วยอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างสื่อสังคมที่มีผู้ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ได้แก่ ตี๊กต็อก (TikTok) ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก (Facebook) ยูทูป (YouTube) ไลน์ (Line) อินสตาแกรม (Instagram) เป็นต้น

ในช่วงหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา สื่อสังคมมีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจ ฯลฯ ยิ่งไปกว่านั้น สื่อสังคมได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะอย่างลึกซึ้งหลายประการ ดังต่อไปนี้

ประการแรก สื่อสังคมเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลและนโยบายของรัฐบาลที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเข้าถึงได้จากทุกพื้นที่ทั่วโลก ดังนั้น สื่อสังคมจึงส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลสารสนเทศของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การเข้าถึงข้อมูลที่เพิ่มขึ้นนี้ช่วยให้ประชาชนมีข้อมูลในการตัดสินใจได้มากขึ้น และมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกระบวนการประชาธิปไตยทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การวิจัยชี้ให้เห็นว่าสื่อสังคมได้เปลี่ยนภูมิทัศน์ทางการเมืองของประเทศไทย เพราะได้กลายเป็นพื้นที่ในการแสดงออกทางการเมืองที่เปิดโอกาสให้ผู้ใดก็สามารถแสดงและเผยแพร่ความคิดเห็นในวงกว้าง หรือกำหนดวาระในการดำเนินเองได้ (ชัยพงษ์ สำเนียง, 2564)

ประการที่สอง สื่อสังคมช่วยเปิดพื้นที่ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น เรียกร้อง และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาลและการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เวทีสาธารณะเช่นนี้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการแสดงความรับผิดชอบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้กำหนดนโยบายมักถูกบังคับให้ตอบสนองต่อข้อกังวลและการวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชน ซึ่งนำไปสู่การกำกับดูแลที่โปร่งใสและตอบสนองต่อเสียงเรียกร้องของประชาชนมากขึ้น งานวิจัยในเทศบาลนครอุดรธานีชี้ให้เห็นว่า การเข้าถึงและใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของประชาชนว่าหน่วยงานภาครัฐปฏิบัติหน้าที่และให้การบริการสาธารณะได้เหมาะสมมากขึ้นเพียงใด กล่าวคือ ยิ่งประชาชนเข้าถึงและใช้งานเครื่องมือและสื่อดิจิทัลได้ดีเท่าไร ประชาชนก็ยิ่งรู้ว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีผลงานและตอบสนองความต้องการของตนมากเท่านั้น (Thonmanee & Lowatcharin, 2023)

ประการที่สาม สื่อสังคมยังเป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการระดมพลสำหรับการรวมกลุ่ม การประท้วง การลงชื่อสนับสนุน และการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอีกด้วย (คันธิดา ฉายาวงศ์, 2564) การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในหลายประเทศตั้งแต่ทศวรรษ 2010 เป็นต้นมา ล้วนไม่อาจเกิดขึ้นได้หากปราศจากสื่อสังคม อาทิ การปฏิวัติอาหรับสปริง (Arab Spring) ในภูมิภาคตะวันออกกลางและแอฟริกาเหนือ ระหว่างปี ค.ศ. 2010-2011 (Editors of Encyclopaedia Britannica, 2023) ขบวนการประชาชนในการรับมือการแพร่ระบาดของโควิด 19 ในประเทศ

เกาหลีใต้ (Lee, 221) การชุมนุมของคนรุ่นใหม่เพื่อต่อต้านรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ในปี พ.ศ. 2563 (นิยม รัฐอมฤต, 2565) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม อิทธิพลของสื่อสังคมต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและภาครัฐ ไม่ได้ส่งผลเชิงบวกไปเสียทั้งหมด การเผยแพร่ข้อมูลเท็จและส่งต่อข่าวปลอมบนโลกออนไลน์ที่ไร้การควบคุม ส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับภาครัฐ ซึ่งอาจนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่น ความไม่ไว้วางใจ และการต่อต้านรัฐบาล หน่วยงานภาครัฐ และเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งหมายความว่า การดำเนินงานและการให้บริการสาธารณะของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นจะต้องเข้าใจธรรมชาติของสื่อสังคมและประยุกต์ใช้สื่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บังเกิดประโยชน์และความผาสุกแก่ประชาชนสูงสุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินนโยบายและจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในทุกท้องถิ่นทั่วประเทศ จำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ในกิจการของตนให้ได้มากที่สุด มีพักต้องพูดถึงว่า การประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่างมีคะแนนสำหรับการใช้งานสื่อสังคมเพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์และรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ฉะนั้นปรากฏการณ์ ข้อมูลเชิงสถิติ และข้อค้นพบจากงานวิจัยดังกล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ล้วนนำไปสู่ข้อสรุปได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีตัวตนในโลกออนไลน์ในช่องทางต่าง ๆ เครื่องมือดิจิทัล สื่อดิจิทัล สื่อสังคม และแพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ มิได้เป็นทางเลือกให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหยิบยกขึ้นมาใช้งานได้ตามอำเภอใจ หากแต่เป็นช่องทางหลักที่มีความสำคัญไม่แพ้ช่องทางแบบดั้งเดิม เพื่อให้การจัดการปกครองท้องถิ่นยังประโยชน์สูงสุดให้แก่ประชาชน

ในหัวข้อถัดไป ผู้เขียนจะชี้ให้เห็นความสำคัญและกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้สื่อสังคมทั้งหลายเพื่อการสื่อสาร การรับฟังเสียงของประชาชน และการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

7.2 การสื่อสารและการส่งเสริมภาพลักษณ์

7.2.1 ความสำคัญของการสื่อสารองค์กร

การสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีบนโลกออนไลน์ถือเป็นสิ่งสำคัญในยุคปัจจุบันที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อาจละเลยได้ เนื่องจากภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยส่งเสริมความไว้วางใจและความมั่นใจของประชาชน นอกจากนี้ ภาพลักษณ์ที่ดียังช่วยเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นด้วย เนื่องจากประชาชนมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ

ตนมีภาพลักษณ์ดี ภาพลักษณ์ที่ดียิ่งทวีความสำคัญอย่างยิ่งในช่วงวิกฤต โดยที่ความปรารถนาดีที่จัดตั้งขึ้นสามารถอำนวยความสะดวกในการนำทางความท้าทายได้อย่างราบรื่นยิ่งขึ้น และรับประกันความร่วมมือสาธารณะ ยิ่งไปกว่านั้น การมีตัวตนที่ชัดเจนและโดดเด่นในโลกออนไลน์ที่ยังสร้างความประทับใจให้แก่ผู้สนใจโดยทั่วไป และช่วยดึงดูดการลงทุนและการท่องเที่ยวซึ่งมีส่วนช่วยในการเติบโตทางเศรษฐกิจของท้องถิ่นด้วย

ภาพลักษณ์เชิงบวกยังเป็นกุญแจสำคัญในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ป้องกันข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือนหรือเป็นเท็จ ส่งเสริมความโปร่งใส และยกระดับความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการจัดการปกครองที่ดี (Good Governance) นอกจากนี้ ภาพลักษณ์ที่ดียังมีส่วนสำคัญในการกำหนดแนวความคิดของประชาชนและส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์และสอดคล้องกับแนวทางในการบริการสาธารณะหรือนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น ในยุคดิจิทัลที่ข้อมูลข่าวสารแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว ชื่อเสียงบนโลกออนไลน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นล้วนส่งผลกระทบต่อในวงกว้างในทุกมิติ ตั้งแต่การมีส่วนร่วมของประชาชนไปจนถึงการพัฒนาท้องถิ่นและความมั่นคงทางเศรษฐกิจในระยะยาว ด้วยความสำคัญดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นต้องวางกำหนดกลยุทธ์และจัดการภาพลักษณ์ของตนในโลกออนไลน์ให้ได้อยู่เสมอ กิจกรรมเหล่านี้ในเชิงวิชาการถือว่าเป็นเรื่องการสื่อสารองค์กร

การสื่อสารองค์กร (Corporate Communication) หมายถึง การจัดการ การประสานงาน และการบูรณาการกิจกรรมการสื่อสารทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมย่อยหลายกิจกรรมของการสื่อสารภายในองค์กร เช่น การสื่อสารการจัดการ การสื่อสารในองค์กร การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด (van der Waldt, 2004; Laws, 2014) การสื่อสารองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรในยุคดิจิทัล เพราะเป็นแนวคิดและเครื่องมือที่ช่วยปกป้องและเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับภาพลักษณ์ขององค์กรหรือแบรนด์ของบริษัทโดยการจัดการและประสานงานกิจกรรมการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ในหัวข้อนี้ ผู้เขียนจะกล่าวเฉพาะกลยุทธ์การสื่อสารภายนอกองค์กร ที่เน้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการปกครองท้องถิ่น

7.2.2 กลยุทธ์ในการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้กลยุทธ์ต่อไปนี้ในการสื่อสารองค์กรให้แก่ประชาชนและส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีบนโลกออนไลน์

1) **สื่อสารเพื่อความโปร่งใส** ประชาชนในฐานะเจ้าของพื้นที่และผู้รับบริการย่อมมีความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าดำเนินการไปตามความคาดหวังหรือไม่และมีความก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรเผยแพร่ข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเห็นว่าหน่วยงานกำลังทำอะไรเพื่อรับใช้ประชาชนอยู่บ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายหรือโครงการที่เกี่ยวข้องพันหรือมีผลกระทบต่อวิถีชีวิต

ของประชาชนโดยตรง หากเป็นโครงการที่ริเริ่มขึ้นใหม่ก็ควรนำเสนอวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ หากเป็นโครงการที่กำลังดำเนินการก็ควรนำเสนอให้เห็นความก้าวหน้า ความท้าทาย หรือปัญหาที่ต้องเผชิญ หากเป็นโครงการที่เสร็จสมบูรณ์แล้วก็ควรนำเสนอให้เห็นสภาพก่อนและหลังดำเนินการ พร้อมด้วยผลลัพธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นข้อมูลสถิติของตัวชี้วัดต่าง ๆ ทั้งนี้ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเช่นนี้ควรใช้สื่อประกอบ เช่น ภาพถ่าย อินโฟกราฟิก (Infographic) แผนผัง แผนที่ หรือวีดิทัศน์ขนาดสั้น เพื่อดึงดูดความสนใจและทำให้ข้อมูลที่ซับซ้อนและเข้าใจยากกลายเป็นเรื่องที่ชวนอ่านและเข้าใจง่าย

2) เน้นผลงานและความสำเร็จ สำหรับนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมที่ถือว่าเป็นผลงานชิ้นโบแดง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำและเผยแพร่เนื้อหาของผลงานและความสำเร็จเหล่านั้นให้ประชาชนรับรู้ในวงกว้างยิ่งขึ้น หากเป็นผลงานที่ได้ชนะเลิศรางวัลจากการประกวดหรือได้รับการประกาศเกียรติคุณ ก็ควรเน้นย้ำความสำคัญของรางวัลนี้และชี้ให้เห็นว่าผลงานมีความโดดเด่นและสอดคล้องกับรางวัลอย่างไร หากมีสื่อมวลชนแขนงใดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลงานและความสำเร็จ ก็ควรนำบทความหรือการรายงานข่าวในสื่อต่าง ๆ มาเผยแพร่ในสื่อสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ผลงานและความสำเร็จเหล่านี้ไม่ควรจำกัดอยู่เฉพาะผลงานและความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมเท่านั้น หากมีบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น ชนะการประกวด หรือได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ควรนำเสนอให้เห็นความเป็นเลิศ ความมุ่งมั่น ความริเริ่มสร้างสรรค์ หรือความอุทิศตนของบุคลากรผู้นั้นด้วย

3) กระตุ้นการมีส่วนร่วม พื้นที่ในสื่อสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เหมือนพื้นที่ในสำนักงานหรือพื้นที่ทางกายภาพอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั่นคือ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีเวทีในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้สื่อสังคมของตนเป็นเวทีกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนได้หลายวิธี ดังนี้ การจัดทำแบบสำรวจออนไลน์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น นโยบายหรือโครงการพัฒนาท้องถิ่นที่คาดหวัง และความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป การสร้างแบบทดสอบ การแข่งขัน การประกวด หรือเกมที่เกี่ยวข้องกับนโยบายหรือโครงการพัฒนาท้องถิ่น การสร้างและกระตุ้นให้เกิดการใช้แฮชแท็ก (Hashtag) เฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมรณรงค์หรือเทศกาลประจำปีในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในโลกออนไลน์ การตอบคำถามและข้อกังวลของประชาชนในเรื่องต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยอาจรวบรวมเป็นหัวข้อคำถามที่พบบ่อย (Frequently-Asked Questions) ก็ได้ การเปิดพื้นที่สำหรับเนื้อหาที่ผู้ใช้สร้างขึ้น (User-Generated Content) เพื่อให้ประชาชนหรือผู้เชี่ยวชาญรับเชิญได้แลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะหรือการดำเนินชีวิตในท้องถิ่น เพื่อชี้ให้เห็นว่ากิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างผลกระทบหรือความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีได้ในชีวิตจริง

การประยุกต์ใช้สื่อสังคมเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

การถ่ายทอดสดการประชุมสภาและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนที่ไม่ได้เข้าร่วมสามารถติดตามและรับรู้ข่าวสารได้

4) าวดของดีของท้องถิ่น การพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นเป็นบทบาทสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้สื่อสังคมเป็นเครื่องมือในเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อกระตุ้นการกิจกรรมเศรษฐกิจในท้องถิ่นได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้ การเผยแพร่เนื้อหาเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม เทศกาลประจำปี ประเพณี และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ และทรัพยากรทางธรรมชาติในพื้นที่ที่รับผิดชอบ การแนะนำร้านอาหาร อาหาร และสูตรอาหารท้องถิ่นที่น่าสนใจหรือหายาก การจัดแสดงงานฝีมือและผลิตภัณฑ์ของช่างฝีมือและวิสาหกิจในท้องถิ่น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรวางแผนเนื้อหาที่จะเผยแพร่ให้เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน มีการเผยแพร่เป็นประจำ และในบางช่วงอาจมีการกำหนดรูปแบบ (Theme) ของเนื้อหาให้สอดคล้องกับเทศกาลหรือวันสำคัญของท้องถิ่นด้วยก็ได้

5) แจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน ในสถานการณ์ที่ประเทศไทยยังไม่มีระบบเตือนภัยเหตุฉุกเฉิน (Emergency Alert) บนโทรศัพท์มือถือเพื่อแจ้งเตือนหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุฉุกเฉินและความปลอดภัยของประชาชนถึงมือประชาชนได้ทันที สื่อสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนในท้องถิ่นสามารถหวังพึ่งได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ การแจ้งเตือนสถานการณ์ตามเวลาจริงอย่างทันท่วงทีในช่วงวิกฤต เช่น โปสต์แนะนำให้หลีกเลี่ยงเส้นทางเมื่อเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน การให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยและเคล็ดลับในการป้องกันตัว โดยใช้อินโฟกราฟิกหรือวิดีโอที่สั้นขนาดสั้น การใช้แผนที่ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงอาณาเขตพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ การสร้างแฮชแท็กเฉพาะกิจเพื่อจัดระเบียบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุฉุกเฉิน การตรวจสอบข้อเท็จจริงและต่อต้านข้อมูลเท็จอย่างทันควันในกรณีที่มีการปล่อยข่าวลวง ทั้งนี้ ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นในท้องถิ่นที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหลายภาษา เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ สามารถเข้าถึงและเข้าใจคำแจ้งเตือนได้ทันที

6) ร่วมมือกับอินฟลูเอนเซอร์ ในกรณีที่ต้องการประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว การลงทุน หรือกิจกรรมสำคัญเป็นกรณีพิเศษ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเชิญผู้มีอิทธิพลบนโลกออนไลน์หรืออินฟลูเอนเซอร์ (Influencer) ในสื่อสังคมที่มีผู้ติดตาม (Followers) จำนวนมหาศาล มาทำหน้าที่เป็นทูตประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจกิจกรรมของท้องถิ่นในวงกว้างระดับชาติหรือนานาชาติก็ได้ ทั้งนี้ อินฟลูเอนเซอร์ที่เชิญต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีกลุ่มผู้ติดตามสอดคล้องกับกิจกรรมที่วางแผนไว้ และอาจมอบหมายบทบาทในการเป็นผู้ดำเนินรายการ ผู้ร่วมเสวนา หรือวิทยากรกระบวนการ การสร้างสรรค์และเผยแพร่เนื้อหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวหรือวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น หรือการพัฒนาเนื้อหาเชิงวิชาการที่ช่วยสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของนโยบายหรือโครงการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

7.2.3 ข้อควรระวังในการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์

สื่อสังคมและแพลตฟอร์มในการสื่อสารอื่น ๆ ช่วยให้การสื่อสารของหน่วยงานเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องสงสัย แต่ความผิดพลาดเพียงครั้งเดียวก็สามารถทำลายภาพลักษณ์และชื่อเสียงของหน่วยงานได้ ดังเช่น กรณีที่ร้าน “ลูกไก่ทอง” สื่อสารในโลกออนไลน์ว่าตนเป็นเจ้าของเครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ และสิทธิบัตรของ “ปังซา” แต่กลับเกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์อย่างรุนแรงและกลายเป็นกระแสต่อต้านสินค้าและบริการของแบรนด์ดังกล่าว (จิรันธิน ภูพานาแสง, 2566) หรือกรณีเพจเฟซบุ๊กของสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งโพสต์ข้อความในลักษณะชื่นชมข้าราชการตำรวจอายุ 19 ปี แต่ขณะเดียวกันก็มียอดทอนคุณค่าของผู้อื่น ซึ่งก่อให้เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์อย่างรุนแรงเช่นกัน (เชียงใหม่ร้อยแปด, 2566) ฉะนั้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด “ทัวร์ลง” หรือกระแสวิพากษ์วิจารณ์และต่อต้านในวงกว้าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องใช้สื่อสังคมอย่างระมัดระวัง และคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้เมื่อต้องการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์ของตนในโลกออนไลน์

1) **ไม่แบ่งฝักแบ่งฝ่าย** การสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นกลางและไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดทั้งในประเด็นการเมืองระดับท้องถิ่นและการเมืองระดับชาติ การไม่มีอคติทางการเมืองทำให้ประชาชนทุกคนในท้องถิ่น ไม่ว่าจะมีความอุดมการณ์ทางการเมืองแบบใด รู้สึกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวแทนของตนและตนก็ได้รับรับความเคารพจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นกัน

2) **ไม่เหยียด** สังคมในปัจจุบันให้ความสำคัญแก่ความหลากหลายทั้งทางกายภาพ ทางความคิด ทางความเชื่อ และทางการแสดงออก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่อาจมองข้ามความอ่อนไหวหรือความละเอียดอ่อนในประเด็นเหล่านี้ เนื้อหาของโพสต์หนึ่งอาจเชิดชุกกลุ่มคนบางกลุ่มแต่หากไม่ระมัดระวังก็อาจทำลายความรู้สึกของกลุ่มคนอีกกลุ่มหนึ่งก็เป็นได้

3) **ไม่ปล่อยข่าวลวง** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องหลีกเลี่ยงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือนหรือเป็นเท็จ เพราะการเผยแพร่สิ่งที่ไม่ผ่านการตรวจสอบหรือไม่จริง นอกจากจะทำลายความน่าเชื่อถือได้ของหน่วยงานแล้วยังอาจนำไปสู่คดีความได้ ฉะนั้น ผู้รับผิดชอบจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลนั้นถูกต้องและตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนโพสต์

4) **ไม่กีดกัน** ในการสื่อสารที่ดีและทุกคนเข้าถึงได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรโพสต์เนื้อหาที่มีความชัดเจน กระชับ และเข้าใจได้ง่ายสำหรับประชาชนทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใด หรือวุฒิการศึกษาในระดับใด เนื้อหาที่โพสต์ควรหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะและศัพท์ทางเทคนิคมากเกินไป นอกจากนี้ ต้องแน่ใจว่าผู้พิการสามารถเข้าถึงเนื้อหาที่โพสต์ เช่น โพสต์คำอธิบายประกอบรูปภาพ มีคำบรรยายใต้ภาพในวีดิทัศน์ ใช้แบบอักษรและสีที่อ่านง่าย

5) **ไม่อวยตัวเองเกินไป** แม้ว่าสื่อสังคมเป็นพื้นที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานก็จริง แต่หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเผยแพร่เนื้อหาที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีหรือชื่นชมตนเองมากเกินไป อาจทำให้ประชาชนในท้องถิ่นไม่พอใจและเลิกติดตามข่าวสารจาก

ช่องทางดังกล่าวเพราะพบว่าไม่มีประโยชน์ก็เป็นได้ ฉะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพยายามสร้างความสมดุลระหว่างการส่งเสริมภาพลักษณ์และการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

6) **ไม่สื่อสารทางเดียว** สื่อสังคมควรเป็นช่องทางสำหรับการสื่อสารสองทางระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน การโพสต์เนื้อหาเพียงฝ่ายเดียวโดยไม่มีส่วนร่วมในการสนทนาที่อาจทำลายภาพลักษณ์ของหน่วยงานเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องหมั่นตอบข้อคำถามหรือการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นคำถามหรือความคิดเห็นในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ตาม หากหลีกเลี่ยงหรือเพิกเฉย อาจถูกมองว่าขาดความโปร่งใสหรือไม่เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง กระนั้น การตอบคำถามต้องเป็นลักษณะสร้างสรรค์และหาทางออกร่วมกัน ไม่ใช่การตอบโต้เพื่อเอาชนะเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีวันเอาชนะประชาชนได้

7) **ไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัว** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องใช้ความระมัดระวังในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่อาจระบุข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนโดยไม่ได้ได้รับความยินยอม โดยต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อความ ภาพถ่าย และวีดิทัศน์ที่เผยแพร่ในสื่อสังคม สามารถเผยแพร่ได้ตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

8) **ไม่สะเปะสะปะ** สื่อสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารด้านการพัฒนาท้องถิ่นที่ประชาชนเชื่อถือและหวังพึ่งได้ ฉะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องวางแผนและจัดการการเผยแพร่เนื้อหาต่าง ๆ ให้เป็นระบบ เช่น มีการจำแนกประเภทเนื้อหาที่ชัดเจน มีความสม่ำเสมอในการโพสต์ มีส่วนงานการเขียนและรูปแบบสื่อประกอบที่คงเส้นคงวา เป็นต้น

7.3 การรับฟังเสียงของประชาชน

7.3.1 เครื่องมือรับฟังเสียงจากสื่อสังคม

การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมักได้รับการเปรียบเทียบกับการให้บริการของหน่วยงานภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการเปิดรับข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพของบริการให้ดียิ่งขึ้น ในภาคเอกชน ผู้รับบริการคือลูกค้า (Customers) ส่วนผู้รับบริการของรัฐคือประชาชน (People) หรือพลเมือง (Citizens) แม้ว่าเราไม่ควรหรือไม่สามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐกับภาคเอกชนเพื่อหาข้อยุติว่าภาคส่วนใดดีเลิศกว่ากันก็ได้ อันเนื่องจากเป้าหมายและหลักการพื้นฐานของภาคส่วนทั้งสองแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง กระนั้น เราอาจเปรียบเทียบการดำเนินงานของภาครัฐกับภาคเอกชนในบางมิติ เพื่อนำจุดดีและจุดด้อยของแต่ละภาคส่วนมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นได้ มิติหนึ่งที่ภาคเอกชนสามารถทำได้ดีกว่าและเป็นแรงกระตุ้นให้ภาครัฐต้องปฏิรูปตนเองจนนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทัศน์ทางการบริหารภาครัฐที่เรียกว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public

Management) ในทศวรรษที่ 1980 คือ มิติของการรับฟังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ลูกค้าของภาคเอกชนแตกต่างจากประชาชนของภาครัฐหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสองประการสำคัญ คือ ลูกค้าของภาคเอกชนมีตัวเลือกในการรับบริการที่หลากหลายภายใต้โครงสร้างตลาดแบบแข่งขัน และลักษณะของการแลกเปลี่ยนในภาคเอกชนเป็นการแลกเปลี่ยนเงินกับสินค้าหรือบริการมีความชัดเจนและตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตาม ทั้งลูกค้าของภาคเอกชนกับประชาชนของภาครัฐมีลักษณะคล้ายกันในหลายประการ กล่าวคือ ทั้งสองคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า และเชื่อถือได้ ทั้งสองต้องการรับรู้สิทธิประโยชน์และรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและบริการที่ได้รับ และทั้งสองต้องการการรับฟังและการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง ข้อร้องเรียน หรือคำติชม ฉะนั้น ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชน สิ่งสำคัญคือหน่วยงานจะมีกลไกอย่างไรที่จะสามารถรับฟังลูกค้าหรือประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างดีที่สุด

การรับฟังเสียงของลูกค้ามีความสำคัญอย่างยิ่งในภาคเอกชน เพราะหากรับรู้ความต้องการหรือคำติชมของลูกค้าได้มากเท่าไร ห้างร้านหรือบริษัทก็ยังสามารถผลิตหรือปรับปรุงสินค้าหรือบริการของตนให้ถูกใจลูกค้าได้มากขึ้นเท่านั้น และท้ายที่สุดก็เพิ่มผลกำไร **เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer: VoC)** หมายถึง คำติชมและความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการ (Gill, McCarthy, & Grimmer, 2019) แนวคิดนี้ได้รับการศึกษาอย่างกว้างขวางในสาขาวิชาการตลาดและการประกันคุณภาพ และเป็นองค์ประกอบสำคัญของกลไกการประกันคุณภาพที่ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติ เช่น Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)

วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าแบบดั้งเดิมมีหลากหลายวิธี อาทิ การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้สินค้าหรือบริการด้วยแบบสำรวจหรือแบบสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและประสบการณ์ของกลุ่มเป้าหมาย การจัดทำแบบแสดงความคิดเห็นและกล่องรับความคิดเห็น การจัดประชุมหรือเสวนา ฯลฯ ทั้งนี้ วิธีการดั้งเดิมเหล่านี้แม้จะให้ข้อมูลที่สำคัญและเชื่อถือได้ แต่ก็ต้องใช้ทรัพยากรสูง ทั้งคน เวลา และเงิน ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ทำให้หน่วยงานไม่สามารถรับฟังเสียงของลูกค้าได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะการถือกำเนิดขึ้นและความนิยมของสื่อสังคม ช่วยให้การรับฟังเสียงของลูกค้าเป็นไปได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างยิ่ง

ตารางที่ 7.1 คุณสมบัติของเครื่องมือรับฟังทางสังคมที่นิยมใช้งานในประเทศไทย

ชื่อเครื่องมือ (บริษัท)	แพลตฟอร์มที่รองรับ	ข้อดี	ค่าค้น	ค่าบริการ
Data Opinion Mining (บริษัท อินไซต์เอนา จำกัด)	Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok (Beta), Website/Publisher	ใช้งานง่าย มี User Experience ที่ดี จำนวน User กับ จำนวน Keyword ที่สามารถติดตามได้มีให้ ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	5000 บาท/เดือน ขึ้นไป
Mandala Analytics (บริษัท โอเซียน สกายเน็ก จำกัด)	Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok (Beta), Forum, Website(s), Blog(s), Reddit	ระบบแสดงผลข้อมูล สวยงาม ใช้งานง่าย ยืดหยุ่น ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องมีทักษะด้าน Data Analytics และนำข้อมูลไปใช้งานต่อได้สะดวก	100-150	5400-24,000 บาท/เดือน
SocialEnable (บริษัท คอมพิวเตอร์โลจิสติกส์ จำกัด)	Facebook, Twitter, Instagram, Web board, YouTube, Blogs, News, TikTok	วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างละเอียด มีฟังก์ชันหลากหลาย เช่น ระบบ Chatbot ที่ตอบโต้กับลูกค้าได้ทันที	ไม่จำกัด	10,000-140,000 บาท/เดือน
Zanroo (บริษัท อินเทอร์เน็ต เมส บีซิเนส กรุ๊ป จำกัด)	Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok (Beta), Forum, Website, Blog, Play Store, App Store	รองรับหลายภาษา มี ฟังก์ชันหลากหลาย เป็นทั้ง Listening Tool และ Analytic Tool		4,400 บาท/เดือน ขึ้นไป
Zocial Eye (บริษัท ไซโซท์ (ประเทศไทย) จำกัด)	Facebook, Twitter, Instagram, Forum (Pantip), YouTube, News, Blog	มีฟังก์ชันหลากหลาย และละเอียด มี AI ที่ช่วยเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ได้หลากหลาย รวมทั้ง ภาพด้วย	50	3,000-9,000 บาท/เดือน

ที่มา : กฤชวธรรณ ไล่หวัชชินทร์ และคณะ (2566)

การรับฟังเสียงจากสื่อสังคม (Social Listening) หมายถึง กระบวนการในการติดตามรวบรวม และวิเคราะห์การสนทนาบนสื่อสังคม (Social Media) และแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น ๆ เพื่อรายงานข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประเด็นและกิจกรรมการสื่อสารในช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่ง กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลหัวข้อ คำสำคัญ และแนวโน้มจากแหล่งข้อมูลออนไลน์ และใช้ข้อมูลนี้เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจ (Preference) ของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจเป็นกลุ่มผู้ใช้สินค้า ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง หรือประชาชนโดยทั่วไป (Lohiniva, Sibenberg, Austero, & Skogberg, 2022; Stewart & Arnold, 2018) การรับฟังเสียงจากสื่อสังคมช่วยให้หน่วยงานสามารถวัดกระแสความนิยมของสินค้าหรือบริการของตน ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคำติชมต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้น และนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาพัฒนาสินค้าหรือบริการรวมทั้งกลยุทธ์การสื่อสารเฉพาะบริบทที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ

เครื่องมือรับฟังเสียงจากสื่อสังคมที่ให้บริการในเชิงพาณิชย์ในประเทศไทยในปัจจุบันมีหลายเครื่องมือ เช่น (1) ดาตา โอฟีเนียน ไมนิ่ง (Data Opinion Mining: DOM) ของบริษัท อินไซท์เอรา จำกัด (2) แมนดالا อนาลิติคส์ (Mandala Analytics) ของบริษัท โอเซียน สกายเน็ต จำกัด (3) โซเชียลเอนเนเบิล (SocialEnanble) ของบริษัท คอมพิวเตอร์โลจี จำกัด (4) แจนรู (Zanroo) ของบริษัท อินเทอร์เน็ต เบส บิซิเนส กรุ๊ป จำกัด และ (5) โซเชียลอาย (Zocial Eye) ของบริษัท ไวซีไอที (ประเทศไทย) จำกัด (ตารางที่ 7.1) เครื่องมือเหล่านี้มีความแตกต่างกันในเรื่องขีดความสามารถเกี่ยวกับจำนวนคำที่สามารถสืบค้น เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล และอัตราค่าบริการ แต่มีวิธีการทำงานคล้ายกัน กล่าวคือ เครื่องมือเหล่านี้จะติดตามและรวบรวมการสนทนาออนไลน์ในแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ เช่น สื่อสังคม กระดานข่าว เว็บไซต์ ในประเด็นที่กำหนด จากนั้นจะใช้อัลกอริทึมและปัญญาประดิษฐ์วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และรายงานผลเกี่ยวกับความรู้สึก กระแสความนิยม และการตอบรับของกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือหน่วยงานในภาพรวม การวิเคราะห์นี้ประกอบด้วยตัวชี้วัด เช่น ปริมาณการกล่าวถึงความรู้สึก (Sentiment) ซึ่งอาจเป็นเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลาง ข้อมูลทางประชากรของผู้เข้าร่วมการสนทนา และระดับอิทธิพลของผู้เข้าร่วมการสนทนา ด้วยการสังเคราะห์ข้อมูลนี้ เครื่องมือเหล่านี้จึงช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้าใจความคิดเห็นของประชาชน ตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ และตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ โดยอาศัยข้อมูลเป็นฐาน ทั้งยังมีประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการตลาด การประชาสัมพันธ์ การบริการลูกค้า และการกำหนดนโยบาย

7.3.2 ประโยชน์ของการรับฟังเสียงจากสื่อสังคม

การใช้เครื่องมือและแนวคิดการรับฟังจากสื่อสังคมมีประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายประการ ดังนี้

1) เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน การรับฟังเสียงจากสื่อสังคมช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับรู้ประเด็นต่าง ๆ ที่อยู่ในความสนใจ ความคิดเห็น ความวิตกกังวล และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้แม่นยำยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อกำหนด

นโยบายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น เมื่อประชาชนพบว่าความคิดเห็นของตนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่แท้จริง จะทำให้ประชาชนมีพลัง มีส่วนร่วม และมีความผูกพันในสถานะพลเมืองของท้องถิ่นมากขึ้น

2) **ป้องกันและรับมือภาวะวิกฤตได้ทันท่วงที** การรับฟังเสียงจากสื่อสังคมช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถติดตามและตรวจสอบข้อคิดเห็น คำติชม และความรู้สึกนึกคิดของประชาชนได้ตามเวลาจริง (Real-Time) ข้อดีนี้จะมีประโยชน์อย่างยิ่งเมื่อเกิดภาวะวิกฤตหรือเหตุฉุกเฉิน เช่น มีการปล่อยข่าวปลอม (Fake News) เกี่ยวกับโครงการพัฒนาของท้องถิ่น เครื่องมือนี้จะช่วยให้ตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ การรับฟังเสียงจากสื่อสังคมจึงสามารถช่วยระบุและแก้ไขปัญหาก่อนที่จะลุกลามบานปลาย และช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการในลักษณะเชิงรุก แทนที่จะตั้งรับและรอแก้ไขในภายหลัง

3) **พัฒนาและปรับปรุงนโยบาย** การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงจากสื่อสังคมช่วยให้ค้นพบแนวโน้มและรูปแบบความคิดเห็น ข้อกังวล ปัญหา และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการมองภาพอนาคตและการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถข้อมูลเชิงลึกที่ได้รับจากการรับฟังเสียงจากสื่อสังคมไปใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น และจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการและความรู้สึกที่แท้จริงของประชาชน

4) **เสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชน** เมื่อประชาชนเห็นว่าเสียงของตนได้รับการรับฟังเป็นประจำ และมีตอบสนองต่อความต้องการและข้อกังวลอย่างแข็งขันและทันท่วงที ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

5) **ยกระดับกลยุทธ์การสื่อสาร** การทำความเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของประชาชนอย่างสม่ำเสมอช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปรับแต่งกลยุทธ์การสื่อสารของตนให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการ และสอดคล้องกับความชอบของประชาชนในท้องถิ่นได้มากยิ่งขึ้น

7.3.3 แนวทางในการประยุกต์ใช้การรับฟังเสียงจากสื่อสังคม

เมื่อทราบประโยชน์ของการประยุกต์ใช้การรับฟังเสียงจากสื่อสังคมแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการต่าง ๆ ต่อไปนี้ในการพัฒนายุทธวิธีของตนในการรับฟังเสียงจากสื่อสังคมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

1) **กำหนดเป้าหมาย** หากจะประยุกต์ใช้การรับฟังเสียงจากสื่อสังคม สิ่งแรกที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการคือกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนว่าจะใช้เครื่องมือนี้เพื่อการใดบ้าง เช่น เพื่อวางแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อปรับปรุงการสื่อสารองค์กร เพื่อจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ฯลฯ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกแบบกระบวนการและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากเครื่องมือรับฟังเสียง

จากสื่อสังคมที่มีให้บริการในปัจจุบันมีความสามารถและค่าบริการที่แตกต่างกันไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้งานด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเขตเมือง มีประชากรหนาแน่น และมีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูง ย่อมมีความจำเป็นและอาจมีความคุ้มค่าในการใช้งานเครื่องมือเหล่านี้มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

2) ออกแบบกระบวนการงาน เมื่อมีเป้าหมายที่ชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพิจารณาว่าภารกิจในการรับฟังเสียงจากสื่อสังคมนี้มีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไรบ้าง ตั้งแต่การรวบรวม การวิเคราะห์ การใช้ข้อมูล และการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียน และต้องพิจารณาว่าแต่ละขั้นตอนเกี่ยวข้องกับส่วนงานใดบ้าง ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดเผยให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือรับฟังเสียงจากสื่อสังคม ว่ามีวัตถุประสงค์อย่างไร รวบรวมข้อมูลใดบ้าง และนำข้อมูลไปใช้อย่างไร ความโปร่งใสนี้จะช่วยสร้างความไว้วางใจและบรรเทาความกังวลใจของประชาชน

3) พัฒนาบุคลากร ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอย่างยิ่งในการประยุกต์ใช้เครื่องมือรับฟังเสียงจากสื่อสังคมให้สัมฤทธิ์ผล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมอบหมายและพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อรับผิดชอบภาระงานในการรับฟังเสียงจากสื่อสังคม โดยจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่สูงมากแต่ก็ไม่ต่ำเกินไป ต้องเป็นบุคคลที่เข้าใจและใช้งานสื่อสังคมและแพลตฟอร์มการสื่อสารอื่น ๆ ได้คล่องแคล่ว ต้องเป็นบุคคลที่สามารถจัดการ วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ และเหนือสิ่งอื่นใด ต้องเป็นบุคคลที่มีวิสัยคิดเชิงรุก ตอบสนองและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ทันท่วงที

4) ใช้งาน ติดตาม และเฝ้าระวัง บุคลากรผู้รับผิดชอบจะต้องใช้เครื่องมือเพื่อติดตามและตรวจสอบสื่อสังคมและแพลตฟอร์มดิจิทัลอื่น ๆ เป็นประจำเพื่อดูการสนทนาและแนวโน้มที่เกี่ยวข้อง จากนั้น จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อดึงข้อมูลเชิงลึกที่มีความหมายซึ่งสามารถนำมาประกอบการตัดสินใจด้านนโยบาย ปรับปรุงบริการ หรือแก้ไขข้อกังวลของประชาชนในท้องถิ่น และท้ายสุด จะต้องนำเสนอผลการวิเคราะห์ให้ผู้บริหารเพื่อดำเนินการตามข้อมูลเชิงลึกที่ได้รับ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนนโยบาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ประชาชนร้องเรียน หรือการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ

5) ประเมินผล ในขั้นตอนท้ายสุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องติดตามและประเมินผลการใช้เครื่องมือรับฟังเสียงจากสื่อสังคมว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ หากบรรลุจะมีการขยายผลหรือพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้อย่างไร หากไม่บรรลุจะมีเครื่องมือหรือวิธีการในการรับฟังเสียงของประชาชนที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเหมาะสมมากกว่าหรือไม่และอย่างไร

7.3.4 ข้อควรระวังในการรับฟังเสียงจากสื่อสังคม

เครื่องมือใด ๆ ในโลกเมื่อมีคุณอนันต์แล้วก็ย่อมมีโทษมหันต์ด้วย การใช้เครื่องมือรับฟังเสียงจากสื่อสังคมโดยขาดความตระหนักรู้และความรับผิดชอบย่อมอาจส่งผลเสียแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ฉะนั้น หากจะประยุกต์ใช้การรับฟังเสียงจากสื่อสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้

1) **ความเป็นส่วนตัว** เนื่องจากการรับฟังเสียงจากสื่อสังคมมีลักษณะเป็นการติดตามเผด็จ และวิเคราะห์ข้อความที่ผู้ใช้งานสื่อสังคมได้พิมพ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ประชาชนในท้องถิ่นโดยทั่วไปอาจรู้สึกว่าคุณกำลังถูกสอดส่องพฤติกรรม หรือซ้ำร้ายอาจรู้สึกว่าตนกำลังถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวโดยเจ้าหน้าที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีความโปร่งใสเกี่ยวกับเครื่องมือและกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงจากสื่อสังคม และต้องปฏิบัติตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงจากสื่อสังคม และต้องปฏิบัติตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงจากสื่อสังคม และต้องปฏิบัติตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงจากสื่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำข้อมูลที่ได้จากสื่อสังคมไปวิเคราะห์ เผยแพร่ หรือใช้งานต่อในรูปแบบใด ๆ จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

2) **ความเป็นตัวแทน** ผู้ใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมทั้งหลายย่อมเหมือนผู้คนในสังคมโดยทั่วไป คือ มีทั้งคนที่มักแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ อย่างขยันขันแข็งอยู่ตลอดเวลา และมีทั้งคนที่มักสงวนท่าทีโดยไม่เผยความรู้สึกนึกคิดให้ผู้อื่นได้รับรู้เลย ฉะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องใช้เครื่องมือรับฟังเสียงจากสื่อสังคมด้วยความระมัดระวัง เพื่อไม่ให้ได้ยินเฉพาะเสียงของคนกลุ่มน้อยแต่เสียงดัง (Vocal Minority) แต่ละเลยเสียงของคนกลุ่มใหญ่ผู้เงียบ (Silent Majority) ซึ่งอาจทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับข้อมูลที่ไม่สะท้อนความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่น และนำไปสู่นโยบายพัฒนาท้องถิ่นที่ผิดพลาดก็เป็นได้

3) **ช่องว่างทางดิจิทัล** ประชาชนในท้องถิ่นไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดของโลกย่อมมีทั้งผู้ที่เข้าถึงและเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีดิจิทัล เพียงแต่สัดส่วนอาจแตกต่างกันไปตามระดับการพัฒนาของประเทศ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่สามารถใช้การรับฟังเสียงจากสื่อสังคมเป็นเพียงช่องทางเดียวในการรับฟังเสียงของประชาชน มิเช่นนั้นแล้วประชาชนที่เข้าไม่ถึงเทคโนโลยีดิจิทัลย่อมจะไม่มีเสียงหรือความสำคัญต่อทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นเลย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องใช้ยุทธวิธีหรือเครื่องมืออื่น ๆ โดยเฉพาะเครื่องมือแบบดั้งเดิม ในการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และความต้องการของประชาชน ร่วมกับเครื่องมือรับฟังเสียงจากสื่อสังคม

7.4 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

7.4.1 การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการพัฒนาท้องถิ่น

ในหัวข้ออื่น ๆ ก่อนหน้านี้ ผู้เขียนได้กล่าวถึงการใช้สื่อสังคมเพื่อการสื่อสาร การสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดี และการรับฟังเสียงของประชาชน ซึ่งมีนัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนมากบ้างน้อยบ้าง แต่ในหัวข้อนี้ผู้เขียนนำเสนอสาระสำคัญของความร่วมมือของ

ประชาชนในการจัดการปกครองท้องถิ่นในยุคดิจิทัล รวมถึงกลยุทธ์และเครื่องมือดิจิทัลที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียมีบทบาทสำคัญในการดำเนินนโยบายสาธารณะหรือกิจการสาธารณะ ซึ่งบทบาทดังกล่าวสามารถแสดงออกได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่การเข้าร่วมใช้สิทธิในการเลือกตั้ง ไปจนถึงการเข้าร่วมในกิจกรรมทางสังคมหรือการประท้วงรัฐบาล ทั้งหมดนี้เป็นวิธีที่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียสามารถมีส่วนร่วมและมีอิทธิพลต่อนโยบายและกิจการสาธารณะที่มีผลกระทบต่อสังคมโดยรวม (กฤษฎีกาฉบับใหม่ ไล่หัวขันธ์, 2553) การมีส่วนร่วมของประชาชนอาจจำแนกตามระดับบทบาทและความสำคัญของประชาชนในกระบวนการของภาครัฐได้เป็น 5 ระดับ คือ (1) ร่วมรับรู้ หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้ว่าการดำเนินนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมโดยอยู่บ้าง (2) ร่วมแสดงความคิดเห็น หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนได้วิพากษ์วิจารณ์หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ (3) ร่วมมีบทบาท หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนมีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (4) ร่วมดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐร่วมมือกับประชาชนเพื่อวางแผนและดำเนินนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมใด ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบ และ (5) ร่วมตัดสินใจ หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจว่าจะดำเนินนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมใดหรือไม่ (International Association for Public Participation, 2018; กฤษฎีกาฉบับใหม่ ไล่หัวขันธ์, 2553)

การมีส่วนร่วมของประชาชนมีประโยชน์หลายประการต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิเช่น เสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารและดำเนินนโยบายสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เพิ่มความรับผิดชอบทางการคลังและการจัดทำงบประมาณ สร้างความรู้ความเข้าใจและกระตุ้นความสนใจในประเด็นสาธารณะให้แก่ประชาชน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นและร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมของประชาชนแม้ว่าจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติ แต่ก็มักถูกมองว่าเป็นกิจกรรมที่มีความยุ่งยากหรือนำมาซึ่งความยุ่งยากทางการบริหาร และที่สำคัญใช้ต้นทุนสูง จึงอาจไม่เป็นที่ดึงดูดใจของผู้บริหารท้องถิ่นเท่าใดนัก กระนั้น การถือกำเนิดขึ้นและความนิยมของสื่อสังคมในทศวรรษที่ผ่านมา ได้เปิดประตูบานใหม่สำหรับการสร้างเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปกครองท้องถิ่น งานวิจัยทั่วโลกชี้ให้เห็นว่าสื่อสังคมช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการต่าง ๆ ของท้องถิ่นอย่างไม่เคยมีมาก่อน ดังตัวอย่างข้อค้นพบจากงานวิจัยในหลายประเทศ ในประเทศออสเตรเลีย สื่อสังคมนับตั้งแต่ปีแรก ๆ ที่ได้รับความนิยมจนถึงปัจจุบันเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งในการวางแผนผังเมืองโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน (Fredericks & Foth, 2013; Williamson & Ruming, 2020) ในประเทศสหรัฐอเมริกา สื่อสังคมเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การจัดทำงบประมาณแบบมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้จริงในบริบทของมหานครขนาดใหญ่อย่างชิคาโกและเซนต์หลุยส์ (Gordon, Osgood

Jr., & Boden, 2017) สำหรับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สื่อสังคมอย่างทวิตเตอร์ (ปัจจุบันคือ เอ็กซ์) ได้ช่วยขับเคลื่อนกระบวนการออกกฎหมายให้มีความรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น (Schwoerer, 2023) ในประเทศกำลังพัฒนาอย่างอินโดนีเซีย สื่อสังคมได้กระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรายงานข่าวสารต่าง ๆ ที่ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายมากขึ้น (Ritonga & Syahputra, 2019) ในประเทศจีน ผู้ใช้งานสื่อสังคมมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการวางแผนเส้นทางรถขนส่งมวลชนของนครเซี่ยงไฮ้ (Zhao, Lin, & Derudder, 2018)

สื่อสังคมเป็นเครื่องมือที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้างและหลากหลายมากขึ้น ซึ่งรวมถึงกลุ่มคนที่มิชอบจำกัดเรื่องเวลา สถานที่ หรือการเดินทาง ซึ่งช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับข้อเสนอแนะตามเวลาจริง ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อ ทั้งยังสร้างเสริมความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน นอกจากนี้ สื่อสังคมยังอำนวยความสะดวกในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยในการตัดสินใจเชิงนโยบายอย่างมีข้อมูลรองรับ ยิ่งไปกว่านั้น สื่อสังคมยังรองรับกลุ่มประชากรที่แตกต่างหลากหลาย รวมถึงผู้ที่มีความพิการ และช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการจัดกิจกรรมแบบดั้งเดิม ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนอีกด้วย ฉะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยจึงควรใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมและแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

7.4.2 แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในยุคดิจิทัล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถประยุกต์ใช้สื่อสังคมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแนวทางดังต่อไปนี้

1) **การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร** ดังที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 7.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยสามารถใช้สื่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น สำคัญ และน่าสนใจเกี่ยวกับการดำเนินนโยบายและการให้บริการสาธารณะในท้องถิ่น การสื่อสารที่โปร่งใส เป็นกลาง และถูกต้องเป็นกุญแจสำคัญ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรรายงานความคืบหน้าและแผนงานในอนาคตเป็นประจำ โดยมีภาพประกอบ วิดีทัศน์ขนาดนั้น อินโฟกราฟิก และบทความข่าวที่ช่วยอธิบายกระบวนการที่ซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น สิ่งสำคัญคือต้องมีการจัดการกับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องในเชิงรุก และตรวจสอบให้แน่ใจว่ากลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างหลากหลาย อาทิ ผู้ที่มีความพิการ สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ต่าง ๆ ได้ และต้องคำนึงถึงความอ่อนไหวทางความคิด ค่านิยม และประเพณีด้วย กลยุทธ์เหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นการให้ข้อมูลเท่านั้น แต่ยังวางรากฐานสำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสูงขึ้นด้วย

2) **การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้สื่อสังคมเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้หลายวิธี อาทิ การเชิญชวนผ่านสื่อสังคมให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและ

เสนอแนวคิดเกี่ยวกับนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นในท้องถิ่น การทำแบบสำรวจออนไลน์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ในท้องถิ่น การสร้างห้องสนทนา (Forum) หรือกลุ่มเฉพาะเพื่อการอภิปรายในประเด็นเฉพาะเจาะจง เสริมด้วยช่วงถามตอบแบบโต้ตอบกับเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง การใช้แพลตฟอร์มรับแจ้งเหตุร้องเรียนร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถแนบภาพ เสียง วิดิทัศน์ พร้อมระบุตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ที่เกิดเหตุได้ ทั้งนี้ เมื่อรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนด้วยวิธีการเหล่านี้แล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรรายงานย้อนกลับให้ประชาชนทราบว่า ความคิดเห็นทั้งหลายที่ประชาชนเสนอไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขั้นสุดท้ายอย่างไร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความไว้วางใจในการจัดการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น กลยุทธ์เหล่านี้ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปรึกษาหารือกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การตัดสินใจที่สะท้อนถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับร่วมมือมีบทบาทและร่วมดำเนินการ มีความท้าทายมากกว่าการร่วมรับรู้และร่วมแสดงความคิดเห็นเป็นอย่างมาก ทั้งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและต่อประชาชน กระนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้สื่อสังคมเพื่อส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนในกิจการสาธารณะของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดพื้นที่ในสื่อสังคมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเผยแพร่แนวคิด ผลงาน หรือผลิตภัณฑ์ของตน ถือได้ว่าเป็นการกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสร้างสรรค์เนื้อหาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้งานต่อได้ การใช้สื่อสังคมและแพลตฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อเป็นช่องทางเปิดรับความคิดเห็นและคำร้องต่าง ๆ นอกจากจะเปิดให้ประชาชนมีบทบาทในการให้คำปรึกษาแล้ว ยังเป็นเครื่องมือที่ทำให้ประชาชนมีบทบาทและร่วมดำเนินการในการเตือนภัย หรือแม้กระทั่งกำกับติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมด้วย การใช้สื่อสังคมเพื่อจุดประสงค์เหล่านี้ร่วมกับวิธีการแบบดั้งเดิม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถเปลี่ยนจากเครื่องมือเผยแพร่ข้อมูลเพียงอย่างเดียว มาเป็นช่องทางในการปฏิสัมพันธ์ เสวนา และทำงานร่วมกันอย่างมีความหมาย ซึ่งช่วยให้ประชาชนมีบทบาทอย่างแข็งขันมากขึ้นในกิจการของท้องถิ่น

4) การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ สำหรับการเสริมอำนาจของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้พลังของสื่อสังคมเป็นเครื่องมืออันทรงพลังในการมอบอำนาจในการวางแผนและตัดสินใจให้กับสาธารณะ โดยการกระตุ้นความคิดริเริ่มของประชาชนในการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นด้วยการเผยแพร่ข้อมูลและคำแนะนำในการพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย หรือร่างโครงการ เมื่อมีผู้เสนอข้อเสนอเชิงนโยบาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเปิดให้ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นบนสื่อสังคม หรืออาจเปิดให้ประชาชนร่วมอภิปรายและลงคะแนนเสียงเบื้องต้นในลักษณะสภาเมือง (Town Hall Meeting) ในโลกออนไลน์ เพื่อประกอบการพิจารณาของสภาท้องถิ่น ทั้งนี้ ในสภาพที่สื่อสังคมยังไม่อาจจะระบุตัวตนผู้ใช้งานจริงอย่างเป็นทางการได้และการช่องว่างทางดิจิทัลยังกว้างอยู่นี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่อาจ

ทั้งสื่อสังคมในการตัดสินใจได้เพียงช่องทางเดียว แต่ต้องใช้ร่วมกับช่องทางดั้งเดิมอื่น เช่น การประชุมชมหรือการประชุมสภาเมือง กระนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจพัฒนาหรือประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มอื่นที่สามารถนำเสนอร่างข้อบัญญัติ เปิดให้ผู้ใช้งานได้แสดงความคิดเห็นและลงคะแนนเสียง และเชื่อมโยงกับแอปพลิเคชันไทยดี (ThalD) ซึ่งเป็นระบบยืนยันเอกลักษณ์ดิจิทัลของบุคคลเพื่อใช้ในการทำธุรกรรมทางดิจิทัลได้ กลยุทธ์เหล่านี้ไม่เพียงแต่สอดคล้องกับหลักประชาธิปไตยเท่านั้น แต่ยังรับประกันว่าการจัดทํานโยบายและการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อของประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

7.4.3 เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถประยุกต์ใช้สื่อสังคมหลาย ๆ แพลตฟอร์ม เช่น ตี๊กต็อก เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม และทวิตเตอร์ ที่ต่างมีความสามารถและข้อจำกัดแตกต่างกัน เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นของตน

ตี๊กต็อก เป็นแพลตฟอร์มที่เป็นพื้นที่สำหรับเผยแพร่ แบ่งปัน และมีปฏิสัมพันธ์กับวิดีโอที่สั้นขนาดสั้น โดยมีฟิลเตอร์ (Filter) น่าสนใจเป็นจำนวนมากที่ชวนให้ผู้ใช้งานได้ทดลองใช้และเผยแพร่ผลงานของตน ตี๊กต็อกจึงเหมาะสำหรับส่งเสริมการสร้างสรรค์และเผยแพร่เนื้อหาเกี่ยวข้องกับของดีในท้องถิ่นหรือโครงการริเริ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมู่เยาวชน **เฟซบุ๊ก** เป็นแพลตฟอร์มที่มีจุดแข็งอยู่ที่ความสามารถในการสร้างเพจของหน่วยงาน กลุ่มชุมชน และพื้นที่ในการสนทนาอย่างเปิดกว้างและต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังสามารถใช้สำหรับการเปิดรับความคิดเห็นและการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน และการถ่ายทอดสดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปิดให้ประชาชนสามารถสอบถามและโต้ตอบโดยตรงกับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยตรง **อินสตาแกรม** เป็นแพลตฟอร์มที่มีรูปลักษณะน่าดึงดูดใจสามารถใช้สำหรับการเล่าเรื่องของท้องถิ่นด้วยภาพหรือวิดีโอผ่านเครื่องมือโพสต์ (Post) สตอรี่ (Story) และรีล (Reel) นอกจากนี้ เครื่องมือไฮไลต์ (Highlight) ยังช่วยเนื้อหาสำคัญ เช่น คำถามที่พบบ่อย และสรุปกิจกรรม ทวิตเตอร์หรือเอ็กซ์เป็นแพลตฟอร์มที่ผู้ใช้งานสามารถเผยแพร่ข้อความสั้น ๆ ภาพ และวิดีโอที่สั้น ด้วยคุณสมบัติดังกล่าวทวิตเตอร์จึงเหมาะสำหรับการแจ้งเตือนกิจกรรมหรือเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น หรือการรายงานความก้าวหน้าของนโยบายโครงการ หรือกิจกรรมในท้องถิ่นเป็นระยะ ๆ

ยูทูป เป็นอีกแพลตฟอร์มหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสร้างสรรค์และเผยแพร่เนื้อหาที่มีประโยชน์และเสริมสร้างความผูกพันในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้ยูทูปในการเผยแพร่วิดีโอที่อธิบายนโยบายหรือแผนพัฒนาท้องถิ่น ข้อเสนอโครงการ และผลกระทบของโครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการ วิดีโอเหล่านี้จะมีประโยชน์อย่างยิ่งในการให้ความรู้ความเข้าใจในแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นแก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสามารถเผยแพร่บันทึกการประชุม

สภาหรือการประชุมในท้องถิ่น ซึ่งช่วยให้ผู้ที่ไม่สามารถเข้าร่วมด้วยตนเองสามารถเข้าถึงข้อมูล การตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อตนเองได้ นอกจากนี้ ยังอาจเผยแพร่วีดิทัศน์การสัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน และประชาชน เพื่อเสนอมุมมองที่หลากหลายเกี่ยวกับปัญหาในท้องถิ่น ทั้งยังสามารถใช้เพื่อแสดงเรื่องราวความสำเร็จของการดำเนินนโยบายและการพัฒนาท้องถิ่น

ไลน์ แพลตฟอร์มการสื่อสารยอดนิยมของคนไทย มีคุณสมบัติเด่นหลายประการที่ช่วยให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้ ไลน์มีบริการที่เรียกว่าบัญชี ทางการของไลน์ หรือไลน์โอเอ (LINE Official Account: LINE OA) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการสามารถสร้างฐานลูกค้า ติดต่อ และส่งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและ บริการไปยังลูกค้าได้โดยตรงผ่านแอปพลิเคชันไลน์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้ไลน์ โอเอในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ประกาศ และข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนโยบาย โครงการ และ กิจกรรมในท้องถิ่นไปยังประชาชนได้โดยตรง สามารถสื่อสารและโต้ตอบกับประชาชนได้โดยตรง ด้วยการสนทนาแบบตัวต่อตัว สามารถรวบรวมคำติชมและความคิดเห็นจากประชาชนผ่านแบบ สสำรวจ สามารถแจ้งเตือนหรือเผยแพร่ข้อมูลสำคัญไปยังประชาชนจำนวนมากในคราวเดียวได้ อย่างรวดเร็วเมื่อมีเรื่องเร่งด่วนหรือเกิดเหตุฉุกเฉิน และสามารถใช้เพื่อเผยแพร่ข้อความ ภาพ วีดิทัศน์ และอินโฟกราฟิกเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ในกิจการสาธารณะของท้องถิ่นเพื่อเพิ่มความ ตระหนักรู้และความเข้าใจของสาธารณชน

ทั้งนี้ ในการใช้สื่อสังคมเหล่านี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่าแต่ละ แพลตฟอร์มเหมาะกับเนื้อหาแบบใดและกลุ่มเป้าหมายใด เช่น ดิจิทัลเหมาะกับเนื้อหาเชิง สร้างสรรค์ บันเทิง และกระตุ้นความสนใจ ในขณะที่เฟซบุ๊กเหมาะกับการสร้างชุมชนออนไลน์ที่ สามารถสนทนากันได้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่อินสตาแกรมเหมาะสำหรับสื่อสารกับกลุ่มเยาวชน วัยรุ่น และนักศึกษา ไลน์เหมาะสำหรับสื่อสารกับกลุ่มวัยทำงานเรื่อยไปจนถึงผู้สูงอายุ เป็นต้น

นอกจากสื่อสังคมข้างต้น ในปัจจุบันยังมีแอปพลิเคชันอื่นที่พัฒนาขึ้นโดยหน่วยงาน ภาครัฐและสามารถประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นได้ ทรานฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue) เป็นแพลตฟอร์มที่ช่วยจัดการปัญหาของชุมชนเมือง ซึ่งพัฒนา โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติและได้รับความนิยมจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากทั่วประเทศ ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 มีเทศบาล 1,608 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1,899 แห่ง ใช้งานแพลตฟอร์มนี้อยู่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้ทรานฟี่ฟองดูว์ในการจัดการคำร้องและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นได้อย่าง ทันท่วงที โดยจำแนกประเภทคำร้องออกเป็น 30 ประเภท ครอบคลุมทั้งเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณสุข อุบัติภัย อาชญากรรม และการทุจริต (ห้องปฏิบัติการระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ, ม.ป.ป.)

หากใช้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มเหล่านี้อย่างมีกลยุทธ์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิ เพียงแต่สามารถเข้าถึงและสร้างความผูกพันกับกลุ่มประชากรที่หลากหลายในท้องถิ่น ยังสามารถ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของประชาชนในกิจการสาธารณะด้วย

7.5 สรุป

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล ความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตของคนไทยที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัล สื่อสังคมและแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น ๆ กลายเป็นเครื่องมืออันทรงพลังที่ช่วยให้การดำเนินนโยบายและการจัดทำบริการสาธารณะในท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องศึกษาคุณสมบัติ จุดแข็ง จุดอ่อน และกลุ่มเป้าหมายของสื่อสังคมต่าง ๆ ก่อนที่จะประยุกต์ใช้เครื่องมือเหล่านั้นในกิจการสาธารณะของท้องถิ่น แม้ว่าเนื้อหาในบทนี้ได้นำเสนอการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์ การรับฟังเสียงของประชาชน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนออกจากกัน แต่การประยุกต์ใช้สื่อสังคมในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการเหล่านี้ จำเป็นต้องมีการออกแบบและดำเนินการร่วมกันอย่างเป็นระบบ โดยไม่อาจแยกขาดออกจากกันได้ สิ่งสำคัญคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสาร องค์กรและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน ต้องพัฒนากระบวนการและเพิ่มพูนทักษะของบุคลากรผู้รับผิดชอบ และมีการติดตามและประเมินผลอย่างจริงจัง จึงจะทำให้สื่อสังคมและแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ เสริมสร้างบทบาทของประชาชนและยกระดับคุณภาพของนโยบายและบริการสาธารณะในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

คำถามประจำบท

- ข้อมูลทางสถิติหรือข้อค้นพบจากการวิจัยใดบ้างที่ชี้ให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องประยุกต์ใช้สื่อสังคมในการให้บริการสาธารณะ
 - การรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างไรบ้าง
 - ในการรับฟังเสียงของประชาชนจากสื่อสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรระมัดระวังในเรื่องใดบ้าง
 - เครื่องมือใดบ้างที่มีส่วนช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ในการกำกับติดตามการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
-

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กฤษฎารัตน์ โล่ห์วัชรินทร์ และคณะ. (2566). รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โครงการวิจัย .การใช้เครื่องมือรับฟังเสียงจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาล ยุทธศาสตร์การตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น [รายงานวิจัย]. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- กฤชวรสร์ โล่ห์วัชรินทร์, วุฒิชัย อ้วนพรมมา, กัณต์ณภัท ผิวเหลือง, จักรวาล ห้วยจันทร์, นิชาภัทร ชุนเจริญ, ธีรศักดิ์ พ่อเพี้ยโคตร, วราภรณ์ ศรีเหล็ก, และสุพิศตรา เพ็งพิทักษ์. (2566). การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาชมรมผู้สูงอายุมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคามวารสารวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด*, 10(1), 37-46.
- กฤชวรสร์ โล่ห์วัชรินทร์. (2553). *การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์กรการบริหารส่วนตำบลวังแสง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม* [รายงานวิจัย]. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- คันธริธา ฉายาวงศ์. (2564). แนวโน้มการเมืองไทยกับสื่อสังคมออนไลน์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร. พระนคร*, 6(1), 97-107.
- จิรันธิน ภูพนาแสง. (2566, กันยายน 1). *EXCLUSIVE: วิเคราะห์ 'ดราม่าปังชา' มรสุมใหญ่ 'ลูกไก่ทอง' ทียอดขายอาจกระทบระยะสั้น แต่ความรู้สึกของลูกค้าต่อแบรนด์อาจไม่กลับ. เดอะสแตนดาร์ด*. <https://thestandard.co/analysis-of-pang-cha-drama/>
- ชัยพงษ์ สำเนียง. (2564). การเมืองดิจิทัล : การเปลี่ยนภูมิทัศน์ทางการเมืองของคนกลุ่มใหม่ในโลกเสมือน. *วารสารพัฒนาศาสตร์*, 4(2), 1-35.
- เชียงใหม่ร้อยแปด. (2566, 3 ตุลาคม). *ทัวร์ลง! เพจโรงพักดัง อวดโปรไฟล์นายตำรวจวัย 19 จากลูกชานาตั้งใจสอบตำรวจจนได้ ถามตอนคุณอายุ 19 คุณทำอะไรกันอยู่?* เชียงใหม่ร้อยแปด. <https://www.cm108.com/w/91426/>
- นิยม รัฐอมฤต. (2565, พฤษภาคม 31). *การประชุมชมประถวงของนักเรียนมัธยม นักศึกษา และคนหนุ่มสาว พ.ศ. 2563. สถาบันพระปกเกล้า*. http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การประชุมชมประถวงของนักเรียนมัธยม_นักศึกษา_และคนหนุ่มคนสาว_พ.ศ._2563
- บริบาลบุรุษภัณฑ์ (ป่วน), หลวง. (2515). *ประชุมศิลาจารึก ภาคที่ 1 จารึกกรุงสุโขทัย*. โรงพิมพ์พระจันทร์. <http://mobile.nlt.go.th/ebookall/detail/357949>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2566, กันยายน 25). *พ่อเมืองนครพนมทำเก้ แขนงกระดิ่งหน้าศาลากลาง/จวนผู้ว่าฯ ให้ชาวบ้านร้องทุกข์*. ผู้จัดการออนไลน์. <https://mgronline.com/local/detail/9660000086494>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). *การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย Thailand Internet User Behavior 2565*. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. <https://www.etda.or.th/th/Our-Service/statistics-and-information/IUB2022.aspx>
- ห้องปฏิบัติการระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ. (ม.ป.ป.). *Traffy* Fondue แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาโดยนักวิจัยไทย*. Traffy Fondue. https://www.traffy.in.th/?page_id=1660

ภาษาอังกฤษ

Editors of Encyclopaedia Britannica. (2023, October 17). *Arab Spring*. Encyclopaedia Britannica. <https://www.britannica.com/event/Arab-Spring>

การประยุกต์ใช้สื่อสังคมเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

- Fredericks, J., & Foth, M. (2013). Augmenting public participation: enhancing planning outcomes through the use of social media and web 2.0. *Australian Planner*, 50(3), 244-256. <https://doi.org/10.1080/07293682.2012.748083>
- Gill, L., McCarthy, V., & Grimmett, D. (2019). Voice of the customer: Creating client centered cultures in accounting firms for retaining clients and increasing profitability. *Journal of Accounting, Business and Management*, 26(2), 46-58. <https://ssrn.com/abstract=3780409>
- Gordon, V., Osgood Jr., J. L., & Boden, D. (2017) The role of citizen participation and the use of social media platforms in the participatory budgeting process. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 65-76. <http://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072215>
- International Association for Public Participation. (2018). *IAP2 public participation spectrum*. International Association for Public Participation. <https://iap2.org.au/resources/spectrum/>
- Kemp, S. (2023). *Digital 2023: Thailand*. Datareportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-thailand>
- Laws, S. M. (2014). Corporate communication: Identity, image and reputation. *International Journal of Business Competition and Growth*, 3(4), 344-349. <https://doi.org/10.1504/IJBCG.2014.065842>
- Lee, D. (2021). The past, present, and future of public administration. In G. Lowatcharin (Ed.), *A new look of public administration* (pp. 7-20). College of Local Administration, Khon Kaen University.
- Lohiniva A., Sibenberg K., Austero S., & Skogberg N. (2022) Social listening to enhance access to appropriate pandemic information among culturally diverse populations: Case study from Finland. *JMIR Infodemiology*, 2(2), e38343. <https://doi.org/10.2196/38343>
- Ritonga, R., & Syahputra, I. (2019). Citizen journalism and public participation in the era of new media in Indonesia: From street to tweet. *Media and Communication*, 7(3), 79-90. <https://doi.org/10.17645/mac.v7i3.2094>
- Schwoerer, K. (2023). An exploratory study of social media's role in facilitating public participation in e-rulemaking using computational text analysis tools. *Policy & Internet*, 15(2), 178-203. <https://doi.org/10.1002/poi3.332>
- Stewart, M. C. & Arnold, C. L. (2018). Defining social listening: Recognizing an emerging dimension of listening. *International Journal of Listening*, 32(2), 85-100. <https://doi.org/10.1080/10904018.2017.1330656>
-

- Thonmanee, K. & Lowatcharin, G. (2023, June 27-29). *The digital divide and citizens' perceptions of government responsiveness: A case study of Udon Thani Municipality, Thailand* [Paper presentation]. The 6th International Conference on Public Policy (ICPP6), Toronto, Canada.
- van der Waldt, D. L. R. (2004). Towards corporate communication excellence in a changing environment. *Problems and Perspectives in Management*, 2(3), 134-143.
- Williamson, W., & Ruming, K. (2020). Can social media support large scale public participation in urban planning? The case of the# MySydney digital engagement campaign. *International Planning Studies*,25(4), 355-371.
<https://doi.org/10.1080/13563475.2019.1626221>
- Zhao, M., Lin, Y., & Derudder, B. (2018). Demonstration of public participation and communication through social media in the network society within Shanghai. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 45(3), 529-547.
<https://doi.org/10.1177/2399808317690154>

คําแนะนำในการอ้างอิง :

กฤษฎารรณ โลหวัชรินทร และภาควณมลสูงเนน. (2566). การประยุกต์ใช้สื่อสังคมเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน. ใน กฤษฎารรณ โลหวัชรินทร (บ.ก.), *การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล* (น. 101-126). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

How to cite:

Lowatcharin, G. & Phonsungnoen, P. (2023). Application of social media for public participation. In G. Lowatcharin (Ed.), *Digital local governance* (pp. 101-126). College of Local Administration, Khon Kaen University. (In Thai)

บทที่ 8

ประเด็นทางจริยธรรมในการจัดการ ปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรณ ไส้หวัชรินทร์

กษิพัทธ์ กอนมณี

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ประจำบท

เมื่อจบบทนี้ ผู้อ่านจะสามารถ

- แจกแจงประเด็นความท้าทายทางกฎหมาย และจริยธรรมในการประยุกต์ใช้แนวคิด รัฐบาลดิจิทัลในระดับท้องถิ่น
 - อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการร่วมสร้างสรรค์ ของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ ดิจิทัลในระดับท้องถิ่น
 - อธิบายกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาช่องว่าง ทางดิจิทัลในระดับท้องถิ่น
-

8.1 ความท้าทายทางกฎหมายและจริยธรรม

ในบทต่าง ๆ ที่ผ่านมาของหนังสือเล่มนี้ ผู้เขียนได้ชี้ให้เห็นถึงโอกาส ประโยชน์ และ แนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการการดำเนินนโยบายสาธารณะและจัดทำบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ แต่ก็ได้แสดงให้เห็นถึงความท้าทายหรือ ความเสี่ยงอันอาจเกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่เป็นระยะ ในบทนี้ ผู้เขียนจะเจาะลึกถึงความ ท้าทายทางจริยธรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผชิญ เมื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ใน การบริการสาธารณะ โดยจะชี้ให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรักษาความสมดุลที่ ระหว่างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า การปฏิบัติตามกรอบกฎหมาย และผลกระทบทาง

6) ความผูกพันและการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคดิจิทัลต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการสาธารณะและแพลตฟอร์มดิจิทัลทั้งหลายไม่ได้กีดกันประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ

7) ภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เมื่อเปลี่ยนผ่านสู่โลกดิจิทัลมากขึ้นเท่าใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์มากขึ้นเท่านั้น ซึ่งการโจมตีเหล่านี้ย่อมขัดขวางหรือทำลายบริการสาธารณะที่จำเป็นและทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ละเอียดอ่อนอื่น ๆ ตกอยู่ในภาวะเสี่ยงได้ การแก้ไขปัญหาต้องใช้มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่แข็งแกร่ง การกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง และการมีแผนรับมือเหตุฉุกเฉินที่ชัดเจน

8) สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา เมื่อมีการนำซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์มดิจิทัลของภาคเอกชนมาใช้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องระมัดระวังว่าเครื่องมือเหล่านั้นมีขอบเขตการใช้งานและอนุญาตให้ดัดแปลง แก้ไข หรือเผยแพร่ส่วนใดส่วนหนึ่งหรือไม่ มิเช่นนั้น อาจละเมิดกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาได้โดยไม่ตั้งใจ

9) ความยั่งยืนของเครื่องมือและบริการดิจิทัล ในการนำเครื่องมือหรือแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการวางแผนระยะยาว เพื่อให้มั่นใจจะสามารถใช้งานหรือให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผ่านแพลตฟอร์มเหล่านั้นได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากแพลตฟอร์มเหล่านี้มีต้นทุนในการบำรุงรักษา การฝึกอบรม การปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

10) การใช้ปัญญาประดิษฐ์และระบบอัตโนมัติอย่างมีจริยธรรม แนวโน้มในการนำปัญญาประดิษฐ์และระบบอัตโนมัติมาใช้มากขึ้นในบริการสาธารณะ ก่อให้เกิดข้อกังวลทางจริยธรรมเกี่ยวกับอคติ ความรับผิดชอบ และผลกระทบต่อการทำงาน การตรวจสอบให้แน่ใจว่าเทคโนโลยีเหล่านี้มีการนำมาใช้ด้วยความรับผิดชอบและมีจริยธรรมจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง

การป้องกันและแก้ไขปัญหาทางกฎหมายและจริยธรรมดังกล่าวข้างต้นนี้ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติในระดับท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน และมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ในหัวข้อถัดจากนี้ ผู้เขียนจะนำเสนอประเด็นทางกฎหมายและจริยธรรมสำคัญบางประเด็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

8.2 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

8.2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับและทุกแห่ง จำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของ

บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและประชาชน
ในท้องถิ่นด้วย

กล่องที่ 8.1 หลักปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลสำหรับหน่วยงานรัฐ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

มาตรา 23 หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล
ดังต่อไปนี้

(1) ต้องจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพียงพอที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นเพื่อ
การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์เท่านั้น และยกเลิกการจัดให้มี
ระบบดังกล่าวเมื่อหมดความจำเป็น

(2) พยายามเก็บข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากเจ้าของข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่
จะกระทบถึงประโยชน์ได้เสียโดยตรงของบุคคลนั้น

(3) จัดให้มีการพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา และตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้องอยู่เสมอ
เกี่ยวกับสิ่งดังต่อไปนี้

(ก) ประเภทของบุคคลที่มีการเก็บข้อมูลไว้

(ข) ประเภทของระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

(ค) ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ

(ง) วิธีการขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารของเจ้าของข้อมูล

(จ) วิธีการขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล

(ฉ) แหล่งที่มาของข้อมูล

(4) ตรวจสอบแก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลในความรับผิดชอบให้ถูกต้องอยู่เสมอ

(5) จัดระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่ระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ตามความ
เหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้มีการนำไปใช้โดยไม่เหมาะสมหรือเป็นผลร้ายต่อเจ้าของข้อมูล

ในกรณีที่เก็บข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากเจ้าของข้อมูล หน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้
เจ้าของข้อมูลทราบล่วงหน้าหรือพร้อมกับการขอข้อมูลถึงวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลมาใช้
ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ และกรณีที่ขอข้อมูลนั้นเป็นกรณีที่อาจให้ข้อมูลได้ด้วยความสมัคร
ใจหรือเป็นกรณีมีกฎหมายบังคับ

หน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบในกรณีมีการให้จัดส่งข้อมูลข่าวสาร
ส่วนบุคคลไปยังที่ใดซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลทั่วไปทราบข้อมูลข่าวสารนั้นได้ เว้นแต่เป็นไปตาม
ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ

หากข้อมูลส่วนบุคคลเหล่านี้รั่วไหลออกไปสู่ภายนอกทั้งจากความประมาทเลินเล่อหรือ
จากการโจรกรรมของมิชฉาชีพ ก็อาจส่งผลเสียทั้งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน

ด้วย ยิ่งในโลกดิจิทัลที่บริการสาธารณะจะต้องมีการเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัยจึงเป็นประเด็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องใส่ใจเป็นอย่างยิ่ง

ประเทศไทยมีกฎหมายอย่างน้อยสองฉบับที่มีบทบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติตาม นั่นคือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ทั้งนี้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้นิยามว่า ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลหมายถึง

“ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา สถานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้น หรือมีเลขหมาย รหัส หรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้นั้น ได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคนหรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย”

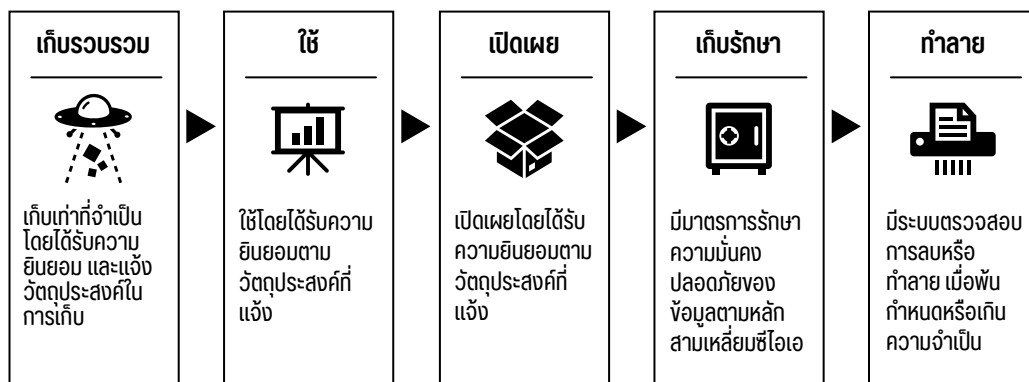
สาระสำคัญของการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 อยู่ในมาตรา 23 ดังแสดงในกล่องที่ 8.1

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือพีดีพีเอ (Personal Data Protection Act: PDPA) มีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มิถุนายน 2565 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในไทย โดยมีวัตถุประสงค์คล้ายกับระเบียบการคุ้มครองข้อมูลทั่วไป (General Data Protection Regulation: GDPR) ของสหภาพยุโรป กฎหมายนี้คุ้มครองข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคลได้ และกำหนดให้มีการเก็บรวบรวม ใช้ และประมวลผลข้อมูลอย่างมีความรับผิดชอบ รวมทั้งมีมาตรการด้านความปลอดภัยข้อมูล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้กับเจ้าของข้อมูล โดยได้นิยามว่า ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง “ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ”

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายพีดีพีเอ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอน หลักการ และสิ่งที่ต้องคำนึง ดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 8.1)

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล เป็นกระบวนการที่ทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคลมาด้วยวิธีการใด ๆ เพื่อตอบสนองตามวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะต้องปฏิบัติตามหลักการ 3 ประการ คือ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์ของที่ขอด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรวิเคราะห์ความจำเป็นและกำหนดให้ชัดเจนว่าจะเก็บรวบรวมข้อมูล

ไต่บั้งและใช้เพื่อการไต่บั้ง (2) การเก็บรวบรวบข้อมูลส่วนบุดคคตต้องได้รบความยันยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุดคคต องคักรปครองส่วนท้งถันจักรจ้ดทำแบบค้ำขอความยันยอมไว้เพื่อกความสะดวกนัการปฏับตั และ (3) การเก็บรวบรวบข้อมูลส่วนบุดคคตจต้องมัการจ้งให้ทราบถังวัตฤประสงคัก่อนหรัอระหวังการเก็บรวบรวบข้อมูลนั้น องคักรปครองส่วนท้งถันจักรจ้ดทำประกาศคความบ่เป็นส่วนตัวไว้ในชองททางต้ง ๆ ท้มัการเก็บรวบรวบข้อมูลส่วนบุดคคต (นคร เสรรักรัษ และคณะ, 2565)



ภาพท้ 8.1 จันตอนและหลักการค้บครองข้อมูลส่วนบุดคคต

ท้บ่า : ดัดเปลงจากนคร เสรรักรัษ และคณะ (2565)

2) **การใช้ข้อมูลส่วนบุดคคต** เป็นการนำข้อมูลส่วนบุดคคตท้เก็บรวบรวบมาไปใช้ในการดำเนนการตามวัตฤประสงคัขององคักรปครองส่วนท้งถัน หลักการสำคัญค้คือการใช้ข้อมูลส่วนบุดคคตต้องได้รบความยันยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุดคคตด้วย และจต้องใช้ตามวัตฤประสงคัท้ได้จ้งไว้เมื่เก็บรวบรวบข้อมูลเท้านั้น นอกจากนั้น องคักรปครองส่วนท้งถันจต้องดูแลร้กษาคข้อมูลไม่ให้รั่วไหลโดยมัหลักเกณท้ใน การจ้กดัสิทธิของบุดคคตในการเข้าถังข้อมูลส่วนบุดคคต (นคร เสรรักรัษ และคณะ, 2565)

3) **การเป็ดเผยข้อมูลส่วนบุดคคต** เป็นการเผยแพร่อข้อมูลส่วนบุดคคตท้องคักรปครองส่วนท้งถันจ้ดเก็บมาให้บุดคคตท้สามทราบ ซึ่งอาจเป็นบุดคคตหรัอหน่วยงานอื่หรัอสาธารณชนผ่านชองททางประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกับการใช้ การเป็ดเผยข้อมูลส่วนบุดคคตต้องได้รบความยันยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุดคคตด้วย และจต้องใช้ตามวัตฤประสงคัท้ได้จ้งไว้เมื่เก็บรวบรวบข้อมูลเท้านั้น องคักรปครองส่วนท้งถันจต้องเตรียมความพร้อมของบุดคคตท้เก็วชองและมัการก้กัคบัดูแลการเผยแพร่อข้อมูลให้ดี (นคร เสรรักรัษ และคณะ, 2565)

4) **การเก็บร้กษาคข้อมูลส่วนบุดคคต** เป็นการร้กษาคความม้นคงปลอดกัยท้เหมาะสม เพื่อบ้องกันสูญหาย เข้าถัง ใช้ เปลัยนเปลง แก้ไข หรัอเป็ดเผยข้อมูลส่วนบุดคคตโดยไม่มีสิทธิหรัอผิดกฏหมาย ดังท้กล่าวในบทท้ 4 การเก็บร้กษาคข้อมูลส่วนบุดคคตต้องใช้หลักการสามเหลัยมซีไอเอ

(CIA Triad) คือ การทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ (Confidentiality) การทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลมีความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และการทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลพร้อมใช้งาน (Availability) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องออกแบบระบบงานเกี่ยวกับการรักษาความลับ การตรวจสอบความถูกต้อง และความพร้อมใช้งาน ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตน (นคร เสรีรักษ์ และคณะ, 2565)

5) การทำลายข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการกำจัดข้อมูลส่วนบุคคลที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเก็บรักษาไว้ให้หมดไป โดยจะต้องทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษา เป็นข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกินความจำเป็นตามวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเมื่อเจ้าของข้อมูลร้องขอหรือถอนความยินยอมที่เคยให้ไว้แต่แรก ฉะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องกำหนดกระบวนการในการตรวจสอบข้อมูลที่จัดเก็บไว้อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งกระบวนการในการรับคำร้องเพื่อทำลายข้อมูลด้วย (นคร เสรีรักษ์ และคณะ, 2565)

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยเหตุผลหลายประการ ดังนี้

1) ความไว้วางใจในบริการสาธารณะ ประชาชนมีแนวโน้มที่จะใช้และไว้วางใจบริการสาธารณะดิจิทัลมากขึ้น หากเชื่อว่าข้อมูลของตนได้รับการจัดการและคุ้มครองอย่างปลอดภัยและมีจริยธรรม

2) การปฏิบัติตามกฎหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง หากไม่ปฏิบัติตามอาจนำไปสู่ปัญหาการฟ้องร้องยาก หรือการฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายได้

3) การป้องกันการใช้ในทางที่ผิดและการเลือกปฏิบัติ การจัดการและจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสมจะช่วยป้องกันการใช้ในทางที่ผิด และทำให้มั่นใจได้ว่าประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียม การจัดการข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือล่าช้าอาจนำไปสู่การเลือกปฏิบัติอย่างไม่ยุติธรรมในการให้บริการประชาชน

4) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ หากมีระบบการเก็บรวบรวม ใช้ เผยแพร่ เก็บรักษา และทำลายข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะช่วยป้องกันปัญหาการรั่วไหลหรือละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน

5) การส่งมอบบริการที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้รับการจัดการอย่างปลอดภัยสามารถนำมาใช้ได้อย่างปลอดภัยเพื่อปรับปรุงและยกระดับบริการสาธารณะ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม

โดยสรุป การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิผลโดยรัฐบาลท้องถิ่นถือเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความไว้วางใจของประชาชน การปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย รับประกันการให้บริการที่ยุติธรรมและมีจริยธรรม การป้องกันภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการเพิ่มประสิทธิภาพของบริการสาธารณะ

8.2.2 กลยุทธ์ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

กลยุทธ์ในการการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

1) การเข้ารหัสข้อมูล การเข้ารหัสข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อน เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลและสวัสดิการของผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น เพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

2) การควบคุมการเข้าถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดสิทธิของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ในการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเข้มงวด เพื่อให้แน่ใจว่าเฉพาะบุคลากรที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้

3) การตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและระบบจัดการฐานข้อมูลเป็นประจำเพื่อให้ทราบว่ามิชอบไหวใดบ้างและแก้ไขให้เรียบร้อยก่อนเกิดเหตุการณ์ขึ้น

4) การลดขนาดข้อมูล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเก็บรวบรวมเฉพาะข้อมูลเท่าที่จำเป็นและจำกัดระยะเวลาการจัดเก็บ โดยหลีกเลี่ยงการเก็บรวบรวมรายละเอียดส่วนบุคคลโดยไม่จำเป็นในแอปพลิเคชันหรือแบบสำรวจต่าง ๆ

5) การเพิ่มพูนทักษะของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีหน้าที่และเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการคุ้มครองและการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีจริยธรรม

6) การสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความรู้แก่สาธารณชนเกี่ยวกับสิทธิในข้อมูลและหลักปฏิบัติทางดิจิทัลที่ปลอดภัย เช่น การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงวิธีการใช้และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของตน

7) แผนรับมือภาวะวิกฤต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดแผนที่ชัดเจนในการตอบสนองต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เช่น มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และแนวปฏิบัติที่พร้อมดำเนินการทันทีในกรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล

8) การปฏิบัติตามกฎหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบให้แน่ใจว่าแนวปฏิบัติทั้งหมดสอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น การปรับกระบวนการงานให้เป็นไปตามพีดีพีเอหรือข้อบังคับหรือมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลระดับชาติและระดับนานาชาติอื่น ๆ

กลยุทธ์ดังกล่าวนี้มีบทบาทสำคัญในการช่วยปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล คุ้มครองการปฏิบัติตามกฎหมาย และรักษาความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

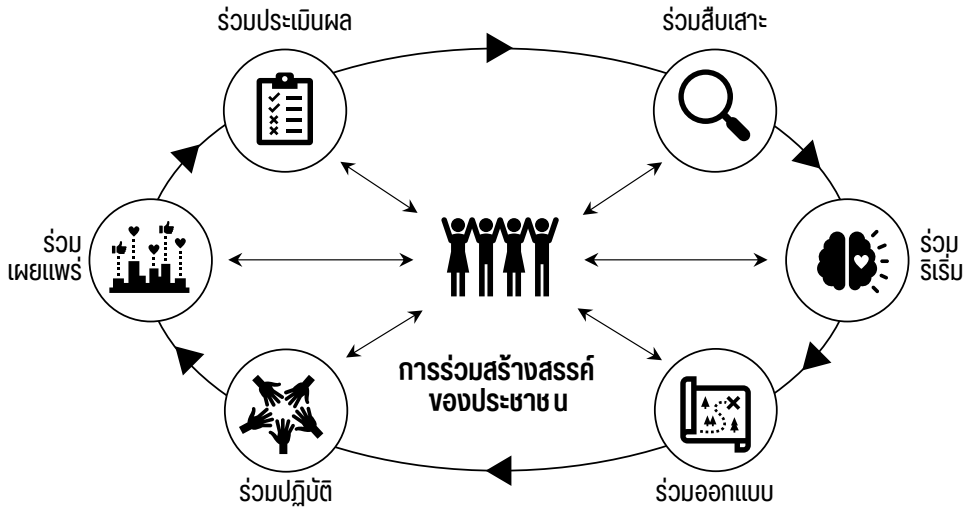
8.3 บทบาทของประชาชนในการสร้างสรรค์บริการสาธารณะดิจิทัล

8.3.1 การร่วมสร้างสรรค์ของประชาชน

ภายใต้แนวคิดการจัดการปกครองท้องถิ่น ประชาชนมิได้เป็นผู้รับบริการหรือลูกค้า หากแต่เป็นพลเมืองที่เป็นที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การจัดทำนโยบาย

สาธารณะและการออกแบบบริการสาธารณะใด ๆ จำเป็นจะต้องมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ดังได้กล่าวไปแล้วในบทที่ผ่านมา ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา แนวคิดที่ได้รับความนิยมในวงกว้างและสะท้อนให้เห็นบทบาทอันขาดไม่ได้ของประชาชน คือแนวคิดที่เรียกว่า **การร่วมสร้างสรรค์ของประชาชน (Citizen Co-Creation)** ซึ่งหมายถึง สถานการณ์ที่รัฐบาลและประชาชนร่วมมือกันอย่างแข็งขันในการดำเนินนโยบายสาธารณะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (de Jong, Neulen, & Jansma, 2019) ในระบบราชการแบบดั้งเดิม เมื่อต้องการจัดทำบริการสาธารณะใด หน่วยงานของรัฐมักจะเชิญผู้เชี่ยวชาญจากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องและนักปฏิบัติ (Practitioner) ที่มีประสบการณ์ในด้านนั้นมาให้คำปรึกษา แล้วหน่วยงานก็จะวางแผน ออกแบบ พัฒนา และให้บริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง โดยที่เสียงของประชาชนจะมีประโยชน์เมื่อมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นเป็นครั้งคราวเท่านั้น ในระบบราชการที่เปิดรับการร่วมสร้างสรรค์ของประชาชน หน่วยงานของรัฐจะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ของการบริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นฐานะผู้ร่วมสืบเสาะ (Co-Explorer) เพื่อศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่ท้องถิ่นกำลังเผชิญอยู่ ในฐานะผู้ร่วมริเริ่ม (Co-Initiator or Co-Ideator) เพื่อเสนอแนวคิดใหม่สำหรับแก้ไขปัญหาสาธารณะหรือปรับปรุงคุณภาพของบริการสาธารณะที่มีอยู่แล้ว ในฐานะผู้ร่วมออกแบบ (Co-Designer) เพื่อวางแผนและออกแบบระบบงานของบริการสาธารณะนั้น ในฐานะผู้ร่วมปฏิบัติ (Co-Implementator) เพื่อนำบริการสาธารณะนั้นไปดำเนินการในสถานการณ์จริง ในฐานะผู้ร่วมเผยแพร่ (Co-Diffuser) เพื่อรณรงค์ให้เกิดการยอมรับบริการสาธารณะนั้นในวงกว้าง หรือในฐานะผู้ร่วมประเมินผล (Co-Evaluator) เพื่อวัดระดับความสำเร็จและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากบริการสาธารณะนั้น (Krimmer, 2021; Nambisan & Nambisan, 2013) (ภาพที่ 8.2) ซึ่งการมีส่วนร่วมอาจเป็นในฐานะใดฐานะหนึ่งหรือหลายฐานะร่วมกันก็ได้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถและควรประยุกต์ใช้แนวคิดการร่วมสร้างสรรค์ของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะดิจิทัลในท้องถิ่น เพื่อให้มั่นใจว่าบริการสาธารณะดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นนั้นตรงตามความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน และที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าระบบและขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสอดคล้องกับลักษณะความรู้ ทักษะ และข้อจำกัดของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในท้องถิ่น (Vayrynen, Helander, & Jalonen, 2023) ข้อดีของการร่วมสร้างสรรค์ของประชาชนมีหลายประการ กล่าวคือ นอกจากจะเสริมสร้างประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วม และความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการสาธารณะแล้ว ยังเพิ่มพูนความเชื่อมั่นของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย ทั้งนี้ เมื่อเห็นวาท้องการปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดรับ ยอมรับ และให้คุณค่าแก่ความคิดเห็นและประสบการณ์ของตนเอง ประชาชนย่อมเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรับผิดชอบและความโปร่งใสในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งย่อมทำให้มีความไว้วางใจในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้นด้วย ยิ่งไปกว่านั้น เนื่องจากประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่การริเริ่ม การตัดสินใจ ไปจนถึงการประเมินผล ประชาชนจึงมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ห่วงแหน และมีภาระรับผิดชอบในบริการสาธารณะนั้นด้วย



ภาพที่ 8.2 บทบาทในการร่วมสร้างสรรค์บริการสาธารณะของประชาชน

8.3.2 กลยุทธ์ในการส่งเสริมการร่วมสร้างสรรค์บริการสาธารณะของประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถกระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นมีบทบาทอย่างต่อเนื่องในการร่วมสร้างสรรค์บริการสาธารณะด้วยกลยุทธ์และวิธีการต่อไปนี้

1) กลไกรับฟังเสียงของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท้องถิ่นสามารถใช้ช่องทางทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของตน เช่น สื่อสังคม เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและช่องทางการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน โดยการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นี้ควรครอบคลุมประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในท้องถิ่นเพื่อให้ได้รับฟังแนวคิดที่แตกต่างหลากหลายของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้น การสร้างช่องทางที่จำเพาะเจาะจงสำหรับคำติชมและข้อเสนอแนะเป็นเครื่องรับประกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับข้อมูลและบูรณาการข้อมูลจากประชาชนและผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถทำได้ผ่านการสำรวจความคิดเห็นเป็นประจำ ระบบรับฟังความคิดเห็นบนสื่อสังคมหรือแพลตฟอร์มดิจิทัล และรูปแบบดั้งเดิมอย่างการประชุมเมือง เป็นต้น

2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เพื่อรวบรวมแนวคิดจากประชาชนเป็นระยะ อาทิ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดระดมความคิดเห็น การประกวด การแข่งขัน หรือแฮ็กกาธอน (Hackathon) ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้นอกจากจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แนวคิดใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพเพื่อนำไปต่อยอดได้แล้ว ยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีความคิดสร้างสรรค์และคิดเชิงนวัตกรรมด้วย ทั้งนี้ การจัดกิจกรรมเหล่านี้ก็นำไปสู่ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน (Nambisan & Nambisan, 2013) เช่น การจัดการประกวดหรือการแข่งขันมักจะได้นวัตกรรมหลากหลายในระยะเวลาอันสั้นแต่

ประชาชนก็มีส่วนร่วมเพียงในระยะเวลาอันสั้นด้วย ในขณะที่การระดมความคิดเห็นอาจใช้เวลานานกว่าจะได้แนวคิดที่ชัดเจนแต่ช่วยกระตุ้นการมีส่วนร่วมในวงกว้างได้มากกว่า

3) การดำเนินโครงการนำร่อง การดำเนินโครงการนำร่องในพื้นที่หรือชุมชนขนาดเล็กช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทดสอบเครื่องมือหรือบริการสาธารณะต้นแบบที่สร้างขึ้นร่วมกับประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยสามารถนำผลตอบรับหรือผลสะท้อนกลับจากโครงการนำร่องเหล่านี้ไปใช้ในการปรับปรุงบริการสาธารณะจริงก่อนนำไปปฏิบัติในวงกว้างได้

4) การเปิดกว้างและบูรณาการบทบาทของประชาชน เพื่อให้การร่วมสร้างสรรค์มีความยั่งยืนมิใช่เป็นเพียงกิจกรรมสร้างความชอบธรรมชั่วคราว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีความโปร่งใสน้อยใน 3 มิติ ได้แก่ ความโปร่งใสด้านบทบาทของประชาชนในกระบวนการสร้างสรรค์บริการสาธารณะ ความโปร่งใสด้านกระบวนการกำหนดและจัดทำบริการสาธารณะ และความโปร่งใสด้านผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณะนั้น (Nambisan & Nambisan, 2013) นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องผนวกประชาชนในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น

กลยุทธ์และวิธีการเหล่านี้ย่อมมีความท้าทายในการนำไปปฏิบัติจริง แต่หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความมุ่งมั่นและสามารถดำเนินการได้ก็จะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ความไว้วางใจของประชาชน และความเป็นประชาธิปไตยในท้องถิ่นอย่างยิ่ง

8.4 กลยุทธ์การเสริมสร้างความเสมอภาคทางดิจิทัล

8.4.1 ช่องว่างทางดิจิทัล

ช่องว่างทางดิจิทัล (The Digital Divide) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างผู้ที่สามารถเข้าถึง มีทักษะ และได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล (Thonmanee & Lowatcharin, 2023) ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ภูมิสำเนา สถานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา ทุนทางสังคม นโยบายของรัฐ (Setthasuravich, Sirikhan, & Kato, 2022) ช่องว่างนี้เป็นปัญหาสำคัญต่อการดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกและเป็นประเด็นสำคัญของวงวิชาการด้วย

ช่องว่างทางดิจิทัลอาจนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำในหมู่ประชาชนในมิติอื่น ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อาทิ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการศึกษา โอกาสในการทำงานที่จำกัด การขาดการมีส่วนร่วมของพลเมือง ฯลฯ (Yirulmaz, 2023) ช่องว่างหรือความเหลื่อมล้ำเช่นนี้จะยิ่งทวีความรุนแรงของปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองรุนแรงขึ้นด้วย เพราะเป็นตัวขัดขวางการพัฒนาสังคมและกีดกันไม่ให้ประชาชนบางกลุ่มเข้าถึงบริการสาธารณะที่สำคัญ เช่น การดูแลสุขภาพ ช่องว่างทางดิจิทัลยังส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจ เพราะทำให้ลูกค้าไม่สามารถเข้าถึงสินค้าหรือบริการทั้งหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องคกรปกครองสวนทองถิ่นควรให้ความสำคัญแกชองวางทางดิจิทัลเมื่อนำแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เนื่องจากชองวางนี้สงผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในการเข้าถึงบริการสาธารณะผ่านชองทางดิจิทัล หากประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งไม่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะดิจิทัลได้เนื่องจากขาดอุปกรณ์ ขาดอินเทอร์เน็ต หรือขาดความรู้และทักษะทางดิจิทัล สภาวะการณเช่นนี้อาจนำไปสู่ปัญหาความเหลื่อมล้ำและขาดประสิทธิผลของบริการสาธารณะ ยิ่งไปกว่านั้น อาจทำให้ความเหลื่อมล้ำในด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีอยู่เดิมรุนแรงขึ้น และบ่อนทำลายความไว้วางใจในองคกรปกครองสวนทองถิ่นด้วย ฉะนั้น การจัดการกับชองวางทางดิจิทัล ทำให้มั่นใจได้ว่าประชาชนทุกคนจะได้รับประโยชน์จากความสะดวกสบาย ประสิทธิภาพ และความโปร่งใสอันเกิดจากการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององคกรปกครองสวนทองถิ่น

การจัดการกับปัญหาชองวางทางดิจิทัลถือเป็นความท้าทายสำหรับรัฐบาลและองคกรปกครองสวนทองถิ่นเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ อาทิ

1) ต้นทุนของโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือห่างไกล มีราคาสูงมาก

2) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว การปรับปรุงและพัฒนาอุปกรณ์ระบบงาน และทักษะของบุคลากรให้ตามทันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วจำเป็นต้องมีการลงทุนและการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง

3) ความต้องการและทักษะที่หลากหลาย ชุมชนทองถิ่นที่แตกต่างกันมีความต้องการและระดับความรู้ทางดิจิทัลที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถใช้เครื่องมือแก้ไขปัญหาแบบสำเร็จรูปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) สถานะทางเศรษฐกิจ รายได้และโอกาสทางเศรษฐกิจอันจำกัดเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงอุปกรณ์และบริการสาธารณะดิจิทัลสำหรับกลุ่มประชาชนผู้มีรายได้น้อย

5) การประสานความร่วมมือ การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพมักต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหลายภาคส่วน ซึ่งมักมีความยุ่งยากและซับซ้อน

8.4.2 กลยุทธ์ในการลดชองวางทางดิจิทัลในทองถิ่น

การเอาชนะข้อจำกัด อุปสรรค และความท้าทายดังกล่าวนี้จำเป็นต้องมีความพยายามและความร่วมมือกันอย่างยั่งยืนของทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคอาสาสมัคร และสถาบันการศึกษา เนื่องจากปัญหาชองวางทางดิจิทัลเป็นเรื่องใหญ่ที่เกินกำลังองคกรปกครองสวนทองถิ่นเพียงแห่งเดียวจะสามารถรับมือได้ (Maram & Ruggeri, 2013) ทั้งนี้ กลยุทธ์ในการจัดการกับชองวางทางดิจิทัลที่ต้องอาศัยความร่วมมือข้ามภาคส่วน มีดังนี้

1) การปรับปรุงการเข้าถึงบรอดแบนด์ การขยายโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อเข้าถึงพื้นที่ที่ต่อยโอกาส เป็นกลไกที่ขาดไม่ได้ในการลดชองวางระหว่างผู้ที่เข้าถึงและเข้าไม่ถึงอินเทอร์เน็ต และเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญสำหรับการเข้าถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ ของทองถิ่นที่ให้บริการผ่านชองทางดิจิทัล (Cenderello & Bertrand, 2022) องคกรปกครองสวนทองถิ่นที่มี

ศักยภาพอาจขยายเครือข่ายไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ได้เอง ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีงบประมาณจำกัดอาจจัดทำโครงการเพื่อเสนอหรือร่วมมือกับคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) หรือกำหนดมาตรการจูงใจให้บริษัทเอกชนขยายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ในพื้นที่ให้ครอบคลุมมากขึ้น

2) การเสริมสร้างการรู้ดิจิทัล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมมือกับสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยที่อยู่ในพื้นที่ เพื่อจัดหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในการใช้เครื่องมือดิจิทัลทั้งหลายที่จำเป็นต้องใช้ในยุคปัจจุบัน เพื่อให้สามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเหล่านั้นในการทำงานและดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

3) การออกแบบบริการที่เข้าถึงและใช้งานง่าย เมื่อมีการเปลี่ยนผ่านบริการสาธารณะให้อยู่บนโลกออนไลน์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องออกแบบระบบการให้บริการที่ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้สำหรับประชาชนทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิการและผู้สูงอายุ (Iva & Lars, 2012; Juell-Skielse, 2021) นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นในการวางแผน และการดำเนินการตามความคิดริเริ่มด้านดิจิทัล เป็นเครื่องรับประกันว่า บริการดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มประชาชนที่แตกต่างหลากหลายได้

4) การอาศัยความร่วมมือข้ามภาคส่วน การแก้ไขปัญหาสำคัญของสังคมอย่างช่องว่างทางดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยการระดมความเชี่ยวชาญและทรัพยากรจากหลายแหล่ง (Cenderello & Bertrand, 2022) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเจรจากับบริษัทเอกชนผู้ให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อริเริ่มโครงการลดช่องว่างทางดิจิทัล เช่น การจัดทำแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตราคาถูก หรือฟรีแก่ครัวเรือนที่มีรายได้น้อย เพื่อช่วยให้แน่ใจว่ากลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจจะสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้

ช่องว่างทางดิจิทัลไม่ได้เป็นปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งเท่านั้น หากแต่เป็นปัญหาสำคัญของทั้งสังคม หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา มีเพียงจะเกิดผลดีต่อท้องถิ่นของตนเท่านั้น หากยังส่งผลดีต่อการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศด้วย

8.5 สรุปท้ายบท

ในบทนี้ ผู้เขียนมุ่งนำเสนอความท้าทายทางกฎหมายและจริยธรรมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอาจกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชน การปกป้องสิทธิของพลเมือง รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานทางจริยธรรม โดยชี้ให้เห็นถึงความท้าทายหรือความเสี่ยงอันอาจเกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนวิธีการรับมือและจัดการกับความท้าทายเหล่านี้

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความท้าทายอย่างยิ่งสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย เพราะเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในท้องถิ่น ยิ่งไปกว่านั้น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเรื่องที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้เนื่องจากมีกฎหมายที่ดีที่เอื้อกับไว้อย่างชัดเจน ผู้เขียนยังเน้นย้ำถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะดิจิทัลในระดับท้องถิ่น เพื่อให้แน่ใจว่าบริการสาธารณะดิจิทัลนั้นตรงตามความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนและสอดคล้องกับลักษณะความรู้ ทักษะ และข้อจำกัดของประชาชนในท้องถิ่น

นอกจากนั้น ผู้เขียนยังกล่าวถึงการเสริมสร้างความเสมอภาคทางดิจิทัลในการจัดการปกครองท้องถิ่น และนำเสนอกลยุทธ์ในการลดช่องว่างทางดิจิทัลในท้องถิ่น ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน โดยกลยุทธ์เหล่านี้มุ่งหวังให้ประชาชนทุกคนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์จากความก้าวหน้าทางดิจิทัลอย่างเท่าเทียมและมีประสิทธิภาพ และเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากช่องว่างทางดิจิทัลนี้

ความท้าทายทางกฎหมายและจริยธรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อาจละเลยได้ เพราะต่อให้มีเครื่องมือดิจิทัลและการปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นดิจิทัลอย่างมากเพียงไร แต่หากเกิดการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลหรือการเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลระหว่างประชาชนในท้องถิ่น เครื่องมือและองค์กรดิจิทัลเหล่านั้นก็ไม่สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ได้เลย

คำถามประจำบท

- ในการให้บริการสาธารณะด้วยเครื่องมือดิจิทัล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรคำนึงถึงประเด็นทางกฎหมายและจริยธรรมใดบ้าง
- กระบวนการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยขั้นตอนใดบ้าง
- การร่วมสร้างสรรค์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะมีประโยชน์อย่างไร
- ช่องว่างทางดิจิทัลส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

นคร เสรีรักษ์, นุรัตน์ ปวนคำมา, เขมภัทร ทฤษฎีคุณ, วิชญาดา อำพนกิจวิวัฒน์, และหัตถุพงษ์ หิรัญรัตน์. (2565). *คู่มือคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับท้องถิ่น*. Privacy Thailand และสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล.

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540. (2540, กันยายน 10). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 114 ตอนที่ 46ก. หน้า 1-16.

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. (2562, พฤษภาคม 27). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 69ก. หน้า 52-95.

ภาษาอังกฤษ

- Cenderello, A. & Bertrand, A. (2022, October 4). *How governments in developing countries can close the digital divide*. EY. https://www.ey.com/en_gl/international-development/how-governments-in-developing-countries-can-close-the-digital-gap
- de Jong, M. D. T., Neulen, S., & Jansma, S. R. (2019). Citizens' intentions to participate in governmental co-creation initiatives: Comparing three co-creation configurations. *Government Information Quarterly*, 36(3), 490-500. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.04.003>
- Iva, W. & Lars, T. (2012). Digital local agenda: bridging the digital divide. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(4), 345-357. <https://doi.org/10.1108/17506161211267419>
- Juell-Skielse, G. Digital Government Transformation for Equitable and Inclusive Public Services. In G. Lowatcharin (Ed.), *A new look of public administration* (pp. 73-90). College of Local Administration, Khon Kaen University.
- Kinder, T., Stenvall, J., Koskimies, E., Webb, H., & Janenova, S. (2023). Local public services and the ethical deployment of artificial intelligence. *Government Information Quarterly*, 40(4), 101865. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101865>
- Krimmer, R. (2021). Digital platforms for promoting public engagement and local democracy. In G. Lowatcharin (Ed.), *A new look of public administration* (pp. 91-107). College of Local Administration, Khon Kaen University.
- Maram, A., & Ruggeri, D. (2013). The digital divide: Issue framing and policy responses. *American Journal of Management*, 13(1), 112-120.
- Nambisan, S. & Nambisan, P. (2013). Engaging citizens in co-creation in public services: Lessons learned and best practice. IBM Center for The Business of Government.
- Setthasuravich, P., Sirikhan, K., & Kato, H. (2022, October 20-21). *Spatial econometric analysis of the digital divide in thailand at the sub-district level: Patterns and determinants* [Paper presentation]. The 31st European Conference of the International Telecommunications Society (ITS), Gothenburg, Sweden.
- Thonmanee, K. & Lowatcharin, G. (2023, June 27-29). *The digital divide and citizens' perceptions of government responsiveness: A case study of Udon Thani Municipality, Thailand* [Paper presentation]. The 6th International Conference on Public Policy (ICPP6), Toronto, Canada.
-

Vayrynen, H., Helander, N., & Jalonen, H. (Eds.). (2023). *Public innovation and digital transformation*. Routledge.

Yorulmaz, Ö. (2023). A detailed analysis of the digital divide and its impact on the development of countries. In Y. Bayar & L. Karabetyan (Eds.), *Economic and social implications of information and communication technologies* (pp. 104-121). IGI Global.

คำแนะนำในการอ้างอิง :

กฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์ และกษิพัทธ์ ทอนมณี. (2566). ประเด็นทางจริยธรรมในการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล. ใน กฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์ (บ.ก.), *การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล* (น. 127-142). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

How to cite:

Lowatcharin, G. & Thonmanee, K. (2023). Ethical considerations in digital local governance. In G. Lowatcharin (Ed.), *Digital local governance* (pp. 127-142). College of Local Administration, Khon Kaen University. (In Thai)

บทที่ 9

อนาคตของการจัดการ ปกครองท้องถิ่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรณ ไส้หวัชรินทร์

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ประจำบท

เมื่อจบบทนี้ ผู้อ่านจะสามารถ

- ระบุแนวโน้มของเทคโนโลยีเกิดใหม่ในอนาคตอันใกล้
- อธิบายผลกระทบของเทคโนโลยีเกิดใหม่ที่อาจเกิดขึ้นต่อการจัดการปกครองท้องถิ่น
- อธิบายแนวทางในการรับมือกับผลกระทบของเทคโนโลยีเกิดใหม่เพื่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

9.1 แนวโน้มของเทคโนโลยีเกิดใหม่ในระยะอันใกล้

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการบริหารภาครัฐในภาพใหญ่และต่อการจัดการปกครองท้องถิ่นในภาพย่อยมาโดยตลอด หนังสือเล่มนี้เป็นความพยายามในการอธิบายผลกระทบและแนวทางการประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัลอื่นที่มีความก้าวหน้าและแพร่หลายอย่างมากนับตั้งแต่ทศวรรษ 2000 เรื่อยมา กระนั้น ตั้งแต่ปลายทศวรรษ 2010 เราได้เผชิญกับเทคโนโลยีที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของมวลมนุษยชาติยิ่งกว่าอินเทอร์เน็ตหรือแม้แต่ไฟฟ้า เทคโนโลยีดังกล่าวคือปัญญาประดิษฐ์หรือเอไอ (Artificial Intelligence: AI)

การสำรวจความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ 979 คนจากสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ในปี ค.ศ. 2018 เผยให้เห็นว่า แม้ว่าเอไอจะสามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถของของมนุษย์ได้ แต่อาจส่งผลกระทบต่อเสรีภาพและคุณค่าในตัวมนุษย์ กล่าวคือ เอไอมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่

และซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีประโยชน์มหาศาลต่อวิชาชีพต่าง ๆ ที่ต้องอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ตลอดเวลา เช่น การศึกษา การแพทย์ การประกอบธุรกิจ กระนั้น การนำเอไอมาใช้ในการเมืองการปกครองอาจนำไปสู่การลดทอนสิทธิ เสรีภาพ และแม้แต่แก่นแท้ของการเป็นมนุษย์ เช่น การสอดแนมพฤติกรรม การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน หรือการประเมินผลงานที่อาจมีอคติจากข้อมูลที่ใช้ป้อนให้เอไอ (Anderson & Rainie, 2918)



ภาพที่ 9.1 ภาพเมืองไทยในอนาคตที่สร้างโดยเจเนอเรทีฟเอไอ

ที่มา: ผู้เขียนสร้างด้วยคำสั่งในดัลลีส (DALL-E)

ในขณะที่เขียนหนังสือเล่มนี้ ปัญญาประดิษฐ์ได้เริ่มแพร่หลายและกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้คน ในเรื่องส่วนตัว มีการใช้เอไอในการตกแต่ง กำแพง หรือแม้แต่สร้างสรรค์

ภาพถ่ายให้สวยงามและน่าดึงดูดใจก่อนเผยแพร่ในสื่อสังคม ในเรื่องงาน มีการใช้เอไอในการจัดเตรียมร่างบทความหรือวางแผนกิจกรรม ในเรื่องกิจการสาธารณะ มีการใช้เอไอในการตรวจจับป้ายทะเบียนยานพาหนะบนท้องถนนหรือใบหน้าของนักเรียนเมื่อเข้าและออกจากโรงเรียน ตัวอย่างเหล่านี้ล้วนชี้ให้เห็นว่าเอไอได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตของผู้คนทั่วไปแล้ว อย่างไรก็ตาม นอกจากเอไอแล้ว ยังมีเทคโนโลยีเกิดใหม่อื่น ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตมนุษย์ด้วย

Marr (2023) ชี้ว่ามีแนวโน้มของพัฒนาการทางเทคโนโลยี 5 ประการที่คาดว่าจะมีผลกระทบในวงกว้างในปลายทศวรรษ 2020 และต่อไปในอนาคต ดังนี้

1) การใช้เอไอในการจัดการแบบอัตโนมัติ เจเนอเรทีฟเอไอ (Generative AI) เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่ไม่เพียงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเท่านั้น หากแต่ยังสร้างเนื้อหาใหม่ได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ เสียง วิดีทัศน์ และสื่อรูปแบบอื่น ๆ โดยการสร้างเนื้อหาใหม่นั้นเกิดจากการเรียนรู้ข้อมูลขนาดใหญ่ที่มนุษย์ป้อนให้ โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องขั้นสูง เช่น การเรียนรู้เชิงลึก จากนั้นใช้ความรู้นี้เพื่อสร้างเนื้อหาใหม่ที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขที่กำหนด เจเนอเรทีฟเอไอเริ่มได้เข้าสู่ความนิยมกระแสหลักในปี ค.ศ. 2023 และมีการคาดคะเนว่าประโยชน์ใช้สอยในวงการต่าง ๆ จะปรากฏให้เห็นในปี ค.ศ. 2024 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานต่าง ๆ โดยอัตโนมัติจากเดิมที่ต้องใช้พนักงานจำนวนมาก

2) เส้นกันบาง ๆ ระหว่างโลกจริงกับโลกดิจิทัล ในอีกไม่นานนี้ การดำเนินชีวิตจะผสมผสานเข้ากับเทคโนโลยีให้เป็นเรื่องเดียวกันมากขึ้น เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ความเป็นจริงเสริม (Augmented Reality: AR) ความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality: VR) และอินเทอร์เน็ตโลกเสมือนจริง (Immersive Internet) กำลังหลายพรหมแดนระหว่างโลกทางกายภาพกับโลกดิจิทัล แนวโน้มนี้เห็นได้ชัดเจนในสภาพแวดล้อมการทำงาน เกมออนไลน์ และสื่อสังคม ซึ่งรูปประจำตัวดิจิทัลและสภาพแวดล้อมเสมือนจริงจะกลายเป็นเรื่องปกติและมีกรยอมรับมากขึ้น

3) เทคโนโลยีเพื่อความยั่งยืน เนื่องจากรัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมีความพยายามที่จะบรรลุการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เทคโนโลยีเพื่อความยั่งยืนจึงจะได้รับการประดิษฐ์คิดค้นและใช้งานอย่างกว้างขวางในอนาคตอันใกล้ ตัวอย่างของเทคโนโลยีนี้ได้แก่ การขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การกักเก็บคาร์บอน พลังงานสีเขียว และแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน

4) ความสามารถในการฟื้นตัวทางไซเบอร์ เนื่องจากการโจมตีทางไซเบอร์เกิดขึ้นเป็นประจำและทวีความรุนแรงมากขึ้น สังคมจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความสามารถในการฟื้นตัวทางไซเบอร์ของประเทศและหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งไม่เพียงเกี่ยวข้องกับมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงกลยุทธ์ในการกู้คืนและความต่อเนื่องเมื่อเผชิญกับการโจมตีด้วย ฉะนั้น เราจะได้เห็นการบูรณาการเอไอและการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ในการป้องกันทางไซเบอร์ที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

5) การประมวลผลแบบควอนตัม คอมพิวเตอร์ควอนตัม (Quantum Computer) มีความสามารถในการคำนวณตัวเลขจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ในปี ค.ศ. 2024 มนุษย์จะ

เริ่มเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนและจับต้องได้ของการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ควอนตัม ความสามารถนี้คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เช่น การค้นพบยาใหม่ ๆ ในการรักษาโรคร้ายแรง การจัดลำดับจีโนมของมนุษย์ และการเพิ่มประสิทธิภาพระบบข้อมูลที่ซับซ้อน

9.2 ผลของเทคโนโลยีเกิดใหม่ที่อาจเกิดขึ้นต่อการจัดการปกครองท้องถิ่น

แนวโน้มดังกล่าวข้างต้นอาจส่งผลกระทบต่อทั้งในแง่บวกและแง่ลบหลายประการต่อการจัดการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยและประเทศอื่นทั่วโลก กล่าวสำหรับเจเนอเรทีฟเอไอ ความก้าวหน้าของเจเนอเรทีฟเอไอ สามารถปฏิวัติการบริหารองค์กรและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรียนรู้และประยุกต์เจเนอเรทีฟเอไอในการจัดการงานด้านธุรการ การวางแผน และการทำงบประมาณ ทั้งยังสามารถใช้เพื่อเพิ่มความผูกพันและการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการสื่อสารส่วนบุคคลและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการมากขึ้น

ในด้านงานธุรการ เจเนอเรทีฟเอไอสามารถตอบโต้โดยอัตโนมัติเมื่อประชาชนติดต่อสอบถามผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดการและให้ข้อมูลเกี่ยวกับคำร้องหรือประเด็นต่าง ๆ ได้ทันที สามารถช่วยในการให้บริการส่วนบุคคลแก่ประชาชนโดยพิจารณาจากปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ในอดีต สามารถจัดการงานธุรการที่เป็นกิจวัตรได้ ซึ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทรัพยากรบุคคลมากขึ้นสำหรับแก้ไขปัญหาที่อื่นที่มีผลต่อความรู้สึก ความเชื่อมั่น หรือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันมากขึ้น

ในด้านการวางแผน เจเนอเรทีฟเอไอสามารถวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เข้าใจความต้องการและข้อกังวลของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น สามารถวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณมากจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ สามารถจำลองผลลัพธ์ของนโยบายที่แตกต่างกัน ช่วยในการคาดการณ์และการตัดสินใจที่ดีขึ้น สามารถเสนอวิธีแก้ปัญหาเชิงนวัตกรรมสำหรับปัญหาในท้องถิ่นโดยการสร้างแนวคิดและแนวทางต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายอาจไม่คาดคิดในเวลาอันสั้น ทั้งยังสามารถช่วยวางแผนเมืองโดยการสร้างแบบจำลองและการแสดงภาพโครงการพัฒนาในอนาคตได้อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม อาจมีผู้ใช้งานเจเนอเรทีฟเอไอเพื่อสร้างข้อมูลอันเป็นเท็จหรือปล่อยข่าวลวงเพื่อทำลายชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เป็นได้ ความสามารถของเอไอในปัจจุบันสามารถสร้างภาพวิดีโอที่สมจริงและเสียงจำลองของบุคคลที่เรียกว่าดีปเฟก (Deepfake) ได้เหมือนจริงอย่างน่าใจหาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตมต้นหลอกหลวงหรือสร้างความเกลียดชังในหมู่ประชาชน สิ่งที่ต้องพึงระวังอีกประการ คือ การใช้เอไอในกิจการสาธารณะอาจก่อให้เกิดคำถามและข้อกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การสอดส่องพฤติกรรม และ

คุณธรรมจริยธรรม ซึ่งอาจลดทอนความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนได้ (Kinder, Stenvall, Koskimies, Webb, & Janenova, 2023)

ความเป็นจริงเสริมและความเป็นจริงเสมือนสามารถเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะ เช่น การประชุมและ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนหรือปรับเปลี่ยนสมรรถนะของบุคลากร ด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริงผ่านระบบออนไลน์ การวางผังเมืองและการพัฒนาเมืองจะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีโลกเสมือนจริง ช่วยให้เห็นภาพในอนาคตได้ดีขึ้น และช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนด้วย

ความแพร่หลายของเทคโนโลยีเพื่อความยั่งยืนย่อมช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ และเป็นตัวอย่างที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของประชาชนในท้องถิ่นในวงกว้าง อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีเหล่านี้มักมีราคาสูง หากนำมาประยุกต์ใช้ในท้องถิ่นอาจจะต้องมีต้นทุนในการติดตั้งและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งต้องมีการจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ต้องพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย โดยจำเป็นต้องมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แข็งแกร่งเพื่อปกป้องข้อมูลที่สำคัญและละเอียดอ่อน และต้องสามารถแก้ปัญหาและฟื้นตัวทางไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็ว เพราะถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการรักษาความไว้วางใจของประชาชน และรับประกันความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่จำเป็น

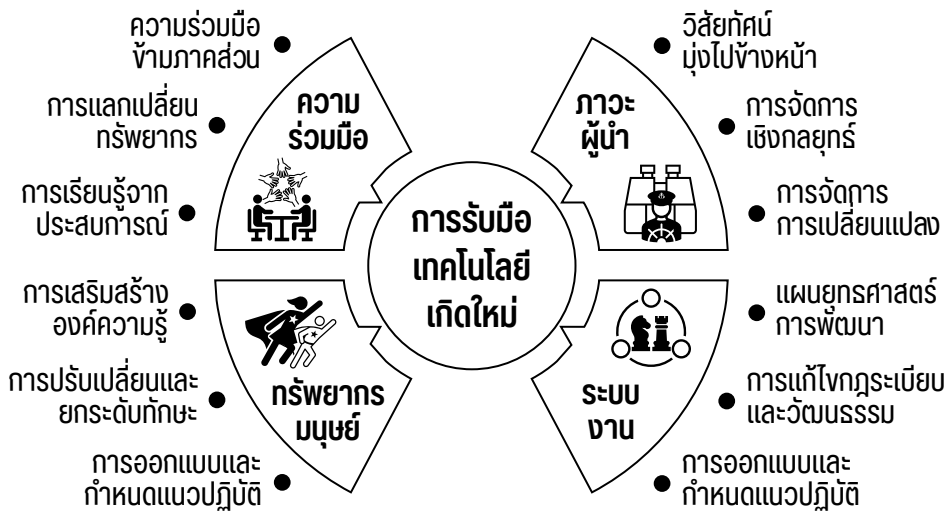
แม้ว่าคอมพิวเตอร์ควอนตัมอาจยังไม่มีวางจำหน่ายทั่วไปจนกว่าจะถึงปลายทศวรรษ 2020 แต่ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเล็งเห็นศักยภาพและความจำเป็นในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่นี้ในอนาคต คอมพิวเตอร์ควอนตัมสามารถเพิ่มขีดความสามารถของรัฐบาลท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการการไหลของการจราจร การตรวจสอบสิ่งแวดล้อม และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน เทคโนโลยีนี้ยังสามารถมีบทบาทในการพัฒนาโครงการวิจัยในท้องถิ่นและความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาได้อีกด้วย

แนวโน้มเทคโนโลยีเหล่านี้มีศักยภาพที่จะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการจัดการปกครองท้องถิ่น โดยเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายที่ต้องได้รับการจัดการในเชิงรุก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมเท่านั้นจึงจะสามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ให้เป็นโอกาสในการยกระดับองค์กรและชุมชนของตนได้

9.3 แนวทางในการเตรียมรับมือความเปลี่ยนแปลง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พึงประสงค์ในอนาคตย่อมต้องมีคุณลักษณะที่ไม่แตกต่างจากรัฐบาลแห่งอนาคต นั่นคือ “มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทของตนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน สร้างความเปลี่ยนแปลงและให้บริการได้ มีนวัตกรรม มุ่งสร้างผลงาน น่าเชื่อถือ และพร้อมรับมือวิกฤตการณ์” (World Bank, 2022, p. 4) หนังสือเล่มนี้พยายามชี้ให้เห็นว่าผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ กระบวนการที่ยืดหยุ่นและเอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรม บุคลากรที่มี

สมรรถนะที่จำเป็น และความร่วมมือข้ามภาคส่วน เป็นหัวใจสำคัญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อ จัดทำนโยบายและบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (Phonsungnoen & Lowatcharin, 2023) (ภาพที่ 9.2) โลกแห่งเจเนอเรทีฟเอไอและคอมพิวเตอร์ควอนตัม หัวใจสำคัญทั้งสี่ประการนี้จะยิ่งทวี ความสำคัญต่อชะตากรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการเตรียมรับมือกับ อนาคตอันใกล้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการปรับตัวและพัฒนากลยุทธ์เพื่อให้เท่าทันต่อภูมิ ทัศน์ทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ดังนี้



ภาพที่ 9.2 องค์ประกอบสำคัญในการรับมือเทคโนโลยีเกิดใหม่

ประการแรก ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีวิสัยทัศน์ที่มุ่งไปข้างหน้า เล็งเห็น โอกาสและความท้าทายที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต และมีความ ยืดหยุ่นและผันแปรไปตามสถานการณ์หรือแนวโน้มใหญ่ที่แปรเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีทักษะในการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการ การเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนภายใต้สถานการณ์ ใหม่ และสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์สู่แผนยุทธศาสตร์และสู่การปฏิบัติได้

ประการที่สอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแนว ปฏิบัติที่ชัดเจนในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเกิดใหม่ในการบริหารภายในองค์กรและการให้บริการ ประชาชนในท้องถิ่น เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีกรอบ นโยบายที่ยืดหยุ่นและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ในขณะเดียวกันก็รับประกันสวัสดิภาพ ของประชาชนและรักษาการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งไม่เพียงต้องกำหนดกฎระเบียบที่เป็นเอื้อ ต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการแก้ไขกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคของ

อนาคตของการจัดการปกครองท้องถิ่น

การออกแบบกระบวนการใหม่ที่อยู่กับนวัตกรรมดิจิทัลด้วย นอกจากนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำวางแผนและออกแบบกระบวนการสำหรับการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่ใช้ในการบริหารและการจัดทำบริการสาธารณะในท้องถิ่น โดยจะต้องประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงทางสังคมที่อาจเกิดขึ้น แล้วพัฒนากลยุทธ์ที่ครอบคลุมเพื่อลดความเสี่ยงเหล่านั้น กลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจนจะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการรับมือเปลี่ยนแปลงได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการใช้นวัตกรรมดิจิทัล ความเป็นส่วนตัว และความมั่นคงปลอดภัยขององค์กร บุคลากร และประชาชน

ประการที่สาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างเสริมและยกระดับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง เมื่อเทคโนโลยีเกิดใหม่มีความก้าวหน้าและพร้อมใช้งานในวงกว้าง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเพิ่มพูนสมรรถนะที่จำเป็นเกี่ยวกับเครื่องมือและวิธีการใช้งาน ผ่านการฝึกอบรม การทดลองใช้ และการคิดค้นแนวทางใช้งานใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง (David et al., 2023) กลยุทธ์นี้เป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมและความสามารถในการปรับตัว การเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสามารถนำไปใช้และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงบริการและการดำเนินงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สุดท้าย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเน้นการสร้างร่วมมือกับหน่วยงานภาคีหุ้นส่วนทั้งหลาย ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อนและผันผวนสูง อนาคตของการจัดการปกครองท้องถิ่นในยุคดิจิทัลไม่อาจดำเนินไปได้หากขาดความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคอาสาสมัคร สถาบันการศึกษา และที่สำคัญประชาชน ความร่วมมือกับภาคส่วนเหล่านี้สามารถนำไปสู่การใช้ทรัพยากร ความเชี่ยวชาญ และแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นนวัตกรรมร่วมกันเพื่อรับมือกับความท้าทายทั้งหลาย นอกจากนั้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้อื่นจะช่วยให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าและใช้เป็นพิมพ์เขียวเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

กล่าวโดยสรุป จุดเน้นสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ การมีแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร การเสริมสร้างความร่วมมือกับภาคีหุ้นส่วน และการจัดการความเสี่ยง เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านจากยุคดิจิทัลและไปสู่ยุคควอนตัมจะราบรื่น มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในท้องถิ่น

9.4 ความส่งท้าย

เมื่อพิจารณาถึงการพัฒนาแบบก้าวกระโดดของเทคโนโลยีดิจิทัลและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการจัดการปกครองท้องถิ่นในระยะที่ผ่านมา กอปรกับผลของเทคโนโลยีเกิดใหม่ที่อาจจะเกิดขึ้น เราจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าเรากำลังย่างก้าวเข้าสู่ยุคใหม่ที่วิถีชีวิตของผู้คนไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกจะต้องเปลี่ยนไปอย่างไม่อาจปฏิเสธได้ ปัญญาประดิษฐ์ เทคโนโลยีเสมือนจริง และ

คอรพวเรอรร์ควอรนตัม จะเป้นป้จจ้ยที่จจะเปลี่ยนเปล่งวเรีการดำเนรงานขององค้กรปกครอง ส่วนท้องถร่น และจจะมีผลต่อชวีทรของผู้คนในชุมชนท้องถร่นอย่างมหาศาล

เทคโนโลยเรีเกดใหม่เหล่านร้นไม่เพรียงแต่ช้ช่วยเพรสรพเรสทรธเรีการในท้งการงานของบุดลากร แต่ ยังเปดโอกาสให้มเรีการพฒนาในด้การสร้อสาร การมเรีส่วนร่วมของประชารชน และการสร้าง นโยบายที่ต้อบสนองต่อควมต้องการของประชารชนในท้องถร่นได้คยร่งช้ร่น อย่งไรก็คย เทคโนโลยเรี เกดใหม่จจะมีควมสามารถล้าเลศมากเพรียงใดก็ไร้ควมหมาย หากผู้บรหารองค้กรปกครอง ส่วนท้องถร่นชารควมช้ใจและวเรีศยท้ศนเรีการประกยคู้ช้เทคโนโลยเรีเหล่านร้นเพรยกระดบปรการ สารธารณะในท้องถร่น และหากบุดลากรระดบกลางและระดบปฏบ้ตางนชารควมพร้อม ควมรู่ และท้กษะในท้งการประกยคู้ช้เทคโนโลยเรีเหล่านร้น ยร่งไปกว่นน การนำเทคโนโลยเรีเหล่านร้นมาช้างน ต้อดำเนรไปอย่งมเรีจเรีธรรมและค่านร้งถร่งควมเป้นส่วนต้วของบุดลากรและประชารชน การ พฒนาควมสามารถของบุดลากร และการสร้างควมร่วมเรีมือกับภาคเรีห้ส่วนจจะเป้นกฤจจเรีศย สำค้ญ ในท้งการนำเทคโนโลยเรีเหล่านร้นมาช้ให้เกดผลคยสูงศด

อนาคตของท้งการจ้การปกครองท้องถร่นจรงไม่ช้เพรียงแค่การนำเทคโนโลยเรีมาช้างน แต่ยร้ง รวมถร่งการปรบเปลี่ยนและพฒนาในหลากหลายด้การเพรยให้เท่าท้นกับการเปลี่ยนเปล่งที่กำล้ง เกดช้ร่น การปรบต้วและการเตรรยมพร้อมเหล่านร้นจะช้ช่วยให้อองค้กรปกครองส่วนท้องถร่นสามารถ ให้บรการแก่ประชารชนได้อย่งมเรีประสทรธเรีการ พร้งไร้ และต้อบสนองควมต้องการ และทำให้อ ชุมชนท้องถร่นพฒนาและก้าวนร้นอย่งยร่นไปพร้อมกับเทคโนโลยเรีในยุคควอรนตัม

ค้ถามประจ้บค

- เจเนเรเรีฟเอไออาจส่งผลกระทบเชร้งบวงและเชร้งลบอย่งไร้ต่อท้งการบรหารงานและการบรการ สารธารณะองค้กรปกครองส่วนท้องถร่น
 - องค้กรปกครองส่วนท้องถร่นควรเตรรยมควมพร้อมในเรีองใดบ้าง เพรยรับเรีมือพฒนาการทาง เทคโนโลยเรีแบบก้าวกระดบ
-

เอกสารอ้างอิง

ภารษาอังกฤษ

- Anderson, J. & Rainie, L. (2018, December 10). Artificial intelligence and the future of humans. *Pew Research Center*. <https://www.pewresearch.org/internet/2018/12/10/artificial-intelligence-and-the-future-of-humans/>
- David, A., Yigitcanlar, T., Li, R. Y. M., Corchado, J. M., Cheong, P. H., Mossberger, K., & Mehmood, R. (2023). Understanding local government digital technology adoption
-

อนาคตของการจัดการปกครองท้องถิ่น

strategies: A PRISMA review. *Sustainability*, 2023(15), 9645.

<https://doi.org/10.3390/su15129645>

Kinder, T., Stenvall, J., Koskimies, E., Webb, H., & Janenova, S. (2023). Local public services and the ethical deployment of artificial intelligence. *Government Information Quarterly*, 40(4), 101865. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101865>

Marr, B. (2023, September 11). The top 5 tech trends in 2024 everyone must be ready for. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2023/09/11/the-top-5-tech-trends-in-2024-everyone-must-be-ready-for>

Phonsungnoen, P. & Lowatcharin, G. (2023, June 27-29). *Cross-sector collaboration during the COVID-19 pandemic: An exploration of collaborative public sector innovation of Thai local governments* [Paper presentation]. The 6th International Conference on Public Policy (ICPP6), Toronto, Canada.

World Bank. (2022). *Future of government: Reimagining government for good*. World Bank Group. <http://documents.worldbank.org/curated/en/099720006232225578/P175467091ace205b0ba840678d6200174e>

คำแนะนำในการอ้างอิง :

กฤษวรรณ โล่ห์วัชรินทร์. (2566). อนาคตของการจัดการปกครองท้องถิ่น ใน กฤษวรรณ โล่ห์วัชรินทร์ (บ.ก.), *การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล* (น. 143-151). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

How to cite:

Lowatcharin, G. (2023). The future of local governance. In G. Lowatcharin (Ed.), *Digital local governance* (pp. 143-151). College of Local Administration, Khon Kaen University. (In Thai)

ดัชนี

ก

กฎของมัวร์, 15
การกระจายอำนาจ, 4
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, 129, 133
การจัดการข้อมูล, 67, 75
การจัดการจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล, 4
การจัดการปกครอง, 2
การจัดการปกครองดิจิทัล, 25
การจัดการปกครองท้องถิ่น, 3
การจัดการปกครองที่ดี, 107
การโจมตีด้วยการแทรกกลาง, 52
การเติบโตอย่างยั่งยืน, 19
การปกครอง, 2
การปกครองท้องถิ่น, 2
การปรับกระบวนการเป็นดิจิทัล, 7
การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล, 87
การแปรเปลี่ยนองค์กรเป็นดิจิทัล, 8
การแปลงเป็นดิจิทัล, 6
การมีส่วนร่วมของประชาชน, 118, 129
การร่วมสร้างสรรค์ของประชาชน, 135
การรับฟังเสียงจากสื่อสังคม, 114
การรู้ดิจิทัล, 25, 27, 28
การเรียนรู้ของเครื่อง, 69, 75
การวิเคราะห์ข้อมูล, 72, 75
การสื่อสารองค์กร, 107

ข

ข้อมูล, 66
ข้อมูลขนาดใหญ่, 69
ข้อมูลเปิด, 7, 91

ข้อมูลส่วนบุคคล, 131

ค

คลาวด์คอมพิวติ้ง, 69
ความเป็นส่วนตัว, 128
ความโปร่งใส, 128
ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์, 44, 129, 133
ความร่วมมือข้ามภาคส่วน, 92, 148
ความไว้วางใจในรัฐบาล, 34
ความเสมอภาค, 128

จ

เจเนอเรทีฟเอไอ, 145, 146

ช

ช่องว่างทางดิจิทัล, 11, 26, 95, 128, 137

ซ

ไซเบอร์, 43

ด

ตลาดอิเล็กทรอนิกส์, 103

ป

ปัญญาประดิษฐ์, 8, 10, 32, 129, 143, 144

พ

พีดีพีเอ, 58, 131

ฟ

ฟิชซิง, 49

ภ

ภัยคุกคามจากคนใน, 53
ภัยคุกคามทางไซเบอร์, 47

ภาวะผู้นำ, 17
ภาวะผู้นำแบบผันแปร, 18

ม

มัลแวร์, 52
เมืองอัจฉริยะ, 8

ร

รัฐบาลคอมพิวเตอร์, 5
รัฐบาลดิจิทัล, 4, 5, 7, 30
รัฐบาลท้องถิ่น, 2
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 6, 31, 91
แรนซัมแวร์, 52

ว

วิศวกรรมสังคม, 49

ค

ศักยภาพทางด้านดิจิทัล, 30

ส

สแกม, 51
สแปม, 52
สารสนเทศ, 66
สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์, 103
สื่อสังคม, 104, 119
เสียงของลูกค้า, 112

อ

องค์กรดิจิทัล, 90
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2
อินเทอร์เน็ต, 5, 6, 7, 28, 43, 95, 102
อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง, 8



Digital Local Governance

การจัดการปกครองท้องถิ่นดิจิทัล

ISBN 978-616-438-873-4



9 786164 388734



**COLA
KKU**



**KONRAD
ADENAUER
STIFTUNG**