

ความท้าทาย : การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่หลังการระบาดของโรคโควิด-19

Challenge: New Public Management Post COVID-19

มนพัทธ์ จันทโย, วงศกร เอียนเจริญ, ทิพสุดา สุพรรณ
และอิทธิฤทธิ์ ขาวละอ¹

Mannapat Jantayo, Wongsakorn Heancharoen,

Thipsuda Suphan and Itthirit Khawlaor

รัชฎากร วินิจกุล²

Russadakorn Vinijkul

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ เพื่อนำเสนอความท้าทายที่ภาครัฐต้องเผชิญจากวิกฤติโรคระบาดโควิด-19 ซึ่งเป็นจุดเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของมนุษยชาติเกิดขึ้นตั้งแต่ปลายปี 2562 ระบาดเข้าสู่ประเทศไทยปี 2563 และประกาศเป็นโรคประจำถิ่นในปี 2565 จนถึงปัจจุบัน การระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข และองค์กรภาครัฐต่างๆ ที่ต้องปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่นี้ โดยหลังสถานการณ์โควิด 19 ทำให้ความท้าทายของภาครัฐในอนาคตอีกหลายปีข้างหน้าเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลที่นำมาใช้ในการทำงานอย่างแพร่หลาย ดังนั้น ประเทศไทยโดยเฉพาะองค์กรภาครัฐได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการสมัยใหม่โดยถอดบทเรียนจากความล้มเหลวหลัง

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

²อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ผลกระทบโรคโควิด 19 มาใช้ที่เรียกว่า New Normal หรือชีวิตวิถีใหม่ เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ทำให้เกิดการ ทำงานอยู่บ้าน (Work From Home) การประชุมออนไลน์ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน ได้แก่ แอปพลิเคชัน ThaiD, ทางรัฐ, หมอพร้อม บริการ e-Service และแพลตฟอร์มดิจิทัลต่างๆ เพื่อเตรียมรับมือกับ Next Normal ชีวิตวิถีถัดไปหลังโควิดและความท้าทายในอนาคตข้างหน้าต่อไป

คำสำคัญ: ความท้าทาย การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ หลังการระบาดของโรคโควิด-19

Abstract

This academic article to present the challenges facing the government sector from the COVID-19 pandemic crisis. Which was a great turning point for mankind. Occurred since the 2019, spread to Thailand in 2020, and was declared an endemic disease in 2022 until the present. COVID-19 outbreak It affects the economy, society, education, public health and government organizations. That must adapt to keep up with this big change post COVID-19 pandemic, future challenges for the government sector in the next several years will arise quickly. Especially technology and digital innovations are widely used in work. Therefore, Thailand especially government organizations have changed modern management by taking lessons learned from failures after the impact of COVID-19, which is called New Normal or a new way of life to maintain social distancing, work from home (WFH), online meetings and bringing in digital technology to help support work, including the ThaiD application, TANGRAT, MOHPROMT, e-Service and digital platforms. To prepare to deal with Next Normal, the next way of life after COVID-19 and future challenges ahead.

Keywords: Challenge, New Public Management, Post COVID-19

บทนำ

การระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19) เริ่มต้นจากการระบาดที่นครอู่ฮั่น ประเทศจีนตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 และได้แพร่ระบาดเข้าสู่ประเทศไทยตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา เกิดความผันผวนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข เทคโนโลยี รวมไปถึงวิถีการดำรงชีวิตของคนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำที่เพิ่มสูงขึ้น เป็นสภาวะวิกฤติที่รัฐบาลทุกประเทศมิได้คาดคิดและวางแผนการป้องกันไว้ล่วงหน้า จากสภาวะวิกฤติดังกล่าวกระทรวงสาธารณสุขในนามรัฐบาลได้ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ประกาศโรคโควิด-19 เป็นโรคติดต่ออันตรายร้ายแรง โดยรัฐบาลต้องเข้ามาตราการล๊อคดาวน์ การปิดเมือง และมีการกักกันการเดินทาง ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนทั้งประเทศ ภาคธุรกิจและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศได้รับผลกระทบเป็นอันดับแรก การเติบโตของ GDP เกิดภาวะถดถอยทั่วโลก ผลการวิจัยกรุงศรีพบว่าเศรษฐกิจโลกหดตัว 3.2% และเศรษฐกิจอาเซียนลดลงราว 2.1 - 5.4% (ศรุตานนท์ ชอบประดิษฐ์, 2563, น.3) นอกจากนี้เกิดปัญหาการว่างงานเพิ่มสูงขึ้นจากระดับ 3-4 แสนคนโดยเฉลี่ย มาอยู่ที่ 7 แสนคนโดยเฉลี่ย หรือเพิ่มขึ้นประมาณ 3-4 แสนคน (ณัฐริฎ พิศลยบุตร และคณะ, 2563, น.104) และพบว่าเกิดความเหลื่อมล้ำของรายได้มากขึ้นอีกด้วย เนื่องจากคนที่มีรายได้น้อยส่วนใหญ่จะเป็นชนชั้นที่อาศัยแรงงานเป็นหลัก ทำให้ไม่สามารถปรับตัวเพื่อเอางานไปทำที่อื่นหรือเปลี่ยนตำแหน่งงานได้โดยง่าย คนจนจึงกลายเป็นคนจนยากเข็ญยิ่งขึ้น รวมถึงกลุ่มเปราะบางอื่นๆ ได้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ และคนเจ็บป่วย เป็นผลกระทบลูกโซ่ไปถึงการลดลงของคุณภาพชีวิต การไม่สามารถเข้าถึงการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง หรือการไม่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างความเหลื่อมล้ำที่สูงมากขึ้นจนยากจะประเมิน

การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้แนวคิด NPM จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของภาครัฐที่ไม่สามารถดำเนินภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถตอบสนองและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ทั้งข้อจำกัดในการเดินทางและความตระหนกต่อโรคระบาด ทำให้เกิดปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐในการช่วยเหลือเยียวยาผลกระทบต่างๆ ภาครัฐจึงมีมาตรการรองรับการป้องกันโรคโควิด-19 เป็นมาตรฐานใหม่หรือที่เรียกว่า ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) มีหลักสำคัญคือการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ลดความหนาแน่น ลดการสัมผัส ชะลอการแพร่กระจายเชื้อ ลดภารกิจที่มีการติดต่อระหว่างคน รูปแบบการทำงานจึงเปลี่ยนไปอยู่ที่บ้านแทนหรือ Work From Home โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน โดยการพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบดิจิทัลที่สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อประชาชนมากขึ้น จากรายงานสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติปี 2566 พบว่างานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลมีเพิ่มมากขึ้นร้อยละ 68.80 (ข้อมูลวันที่ 23 พฤศจิกายน 2566) ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ภายในปี พ.ศ. 2570 คิดเป็นร้อยละ 114.66 ของค่าเป้าหมาย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566, น.818) ดังนั้น สถานการณ์โรคโควิด 19 จึงทำให้ความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัลที่เป็นความท้าทายในอนาคตข้างหน้าเกิดเร็วขึ้นและในปัจจุบันเมื่อการระบาดของโรคโควิด-19 จบลงแล้ว แต่ทว่ารูปแบบการทำงาน การเรียน และการทำธุรกิจจะยังคงรูปแบบคล้ายช่วงโรคโควิด 19 ระบาด ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพเดิมก่อนหน้า เกิดเป็นความปกติแบบใหม่ที่ทุกภาคส่วนต้องเร่งปรับตัวเพื่อรับมือให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สร้างความท้าทายให้ภาครัฐในการนำบทเรียนดังกล่าวมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะเรื่องการบริหารจัดการองค์กรและการบริการประชาชน เพื่อให้ภารกิจหลักของราชการสามารถดำเนินการต่อไปได้

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ผสมผสานสู่ “รัฐบาลดิจิทัล”

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการให้ความสำคัญกับผลผลิตและผลลัพธ์ของการบริหารงาน การลดภาระงานของภาครัฐที่ไม่จำเป็นโดยการให้เอกชนเข้ามาดำเนินการในงานบางประเภท (Outsource) การแปรรูปกิจการรัฐวิสาหกิจ การแปรสภาพหน่วยงานราชการให้เป็นองค์กรมหาชน เพื่อลดบทบาทการแทรกแซงจากองค์กรของรัฐอื่นหรือสถาบันการเมืองอื่น การส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน และการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของประชาชนโดยตรง เนื่องจากประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีทัศนคติ มุมมอง และความคาดหวังจากภาครัฐที่แตกต่างไปจากเดิมคือต้องการให้องค์กรภาครัฐมีการปรับปรุงการบริการให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้หลายทาง มีความสอดคล้องกับภารกิจบนฐานความรู้สมัยใหม่ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเช่นเดียวกับภาคเอกชน ทั้งนี้แนวคิด NPM ได้กระตุ้นให้ภาครัฐเริ่มต้นตัวที่จะแก้ปัญหาความล้มเหลวของการจัดการภาครัฐเดิม ไม่ได้มีเป้าหมายหลักเพื่อล้มเลิกแนวคิดเดิม หากแต่สามารถนำแนวคิดใหม่ๆ ไปประยุกต์ใช้เสริมกับแนวคิดที่มีอยู่ เพื่อการบริหารงานที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้เกิดชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เป็นแนวคิดใหม่ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รัฐบาลไทยจึงออกมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การงดทำกิจกรรมที่มีการรวมกลุ่ม งดการเดินทางข้ามพื้นที่ ทำให้รูปแบบวิถีชีวิตต้องเปลี่ยนแปลงไปจากที่เคยออกจากบ้านเพื่อไปทำงาน ไปโรงเรียน ต้องหันมาทำทุกอย่างอยู่ที่บ้าน ตัวอย่างเช่น การทำงานที่บ้าน (Work From Home) การประชุมออนไลน์ การฝึกอบรมออนไลน์ ด้านสถาบันการศึกษาทั่วประเทศได้ประกาศให้โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย จัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ ด้านสาธารณสุขเร่งพัฒนานวัตกรรมที่

สามารถให้คำปรึกษาหรือรักษาพยาบาลอาการป่วยเบื้องต้น เช่น แอปพลิเคชัน Siriraj Connect ที่เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2563 โดยเป็นการให้บริการ การแพทย์ทางไกลหรือโทรเวช (telemedicine) และคลินิกออนไลน์ (บูรณ จิตร แก้วศรีมล, 2564, น.90)

สถานการณ์โรคโควิด 19 เป็นความท้าทายของภาครัฐในอนาคตอีกหลายปีข้างหน้าให้เกิดเร็วขึ้น และพัฒนาไปสู่ “Next Normal” ชีวิตวิถีถัดไปหลังโควิด คือการใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ของคนหลังจากที่ได้ปรับตัวกับสถานการณ์โควิด 19 เพื่อความอยู่รอดจนเกิดความคุ้นชิน ทั้งวิถีคิด วิถีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร และวิถีปฏิบัติ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป (พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทโธ และยุภาพร ยุภาศ, 2565, น.16) โดยเฉพาะเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลที่นำมาใช้ในการทำงานและบริการประชาชน ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลขึ้นอย่างรวดเร็ว รัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital government คือการที่หน่วยงานภาครัฐนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในหน่วยงาน เพิ่มศักยภาพการทำงานขององค์กรรัฐให้รวดเร็ว ก้าวทันตามเทคโนโลยีขององค์กรเอกชนได้อย่างเทียบเท่า เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญของรัฐบาลเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและเศรษฐกิจของประเทศ ภายใต้วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศไทยไปสู่ “ดิจิทัลไทยแลนด์” (Digital Thailand) ซึ่งเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา โดยได้มีการออกกฎหมายเพื่อรองรับการบริหารงานภายใต้การขับเคลื่อนด้านดิจิทัล ได้แก่ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 แม้สภาวะวิกฤตโควิด 19 จะคลี่คลายลง ภาครัฐยังคงพัฒนาแพลตฟอร์มกลางหรือโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลกลางภาครัฐ เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์ ระบบการลงทะเบียนและการจดทะเบียนออนไลน์ การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมผ่าน QR Code การพิสูจน์ยืนยันตัวตนทางดิจิทัล รวมถึงการทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบในการขับเคลื่อนด้านดิจิทัลให้มีความชัดเจนขึ้น ได้แก่ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และ

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 ในปี พ.ศ. 2567 ภาครัฐก็ยังมี การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการในรูปแบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง มีการจ้างเหมาเอกชนในการพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์และแอปพลิเคชันบนมือถือสมาร์ทโฟน เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเอง ทำให้การบริการประชาชนทางออนไลน์ขยายตัวอย่างก้าวกระโดดจนกลายเป็นช่องทางหลัก

การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐภายใต้ความท้าทายหลังการระบาดของโรคโควิด-19

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาหรือโควิด 19 สร้างความท้าทายครั้งใหญ่ให้กับผู้คนและองค์กรต่างๆ ทั่วโลก เชื้อไวรัสโคโรนาแพร่กระจายไปทั่วโลกได้สร้างผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทานและการค้าระหว่างประเทศ เศรษฐกิจโลกเข้าสู่ภาวะถดถอยเนื่องจากการปิดพรมแดน การยกเลิกเที่ยวบิน และการห้ามเคลื่อนย้ายผู้คน การห้ามนักท่องเที่ยวหรือบุคคลต่างชาติจากพื้นที่แพร่ระบาดเข้าประเทศ ทำให้การท่องเที่ยวหยุดชะงักอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน และคนหลายล้านคนต้องเผชิญกับโอกาสที่จะตกงาน รัฐบาลทุกประเทศได้ออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างเข้มข้น เพื่อหลีกเลี่ยงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรง ท่ามกลางภาวะวิกฤตนี้ ประชาชนส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะพึ่งพารัฐบาลของตนมากกว่าองค์การระหว่างประเทศ เนื่องจาก WHO ถูกวิพากษ์วิจารณ์ถึงความล่าช้าในการประกาศการแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นการระบาดใหญ่ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และการเพิกเฉยต่อคำเตือนของสาธารณสุขได้ทุกวัน (สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ, 2563, น.51) ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่น อีกทั้งประเทศที่ประสบความสำเร็จในการผลิตวัคซีนต้านไวรัส COVID-19 เลือกที่จะสำรองวัคซีนเพื่อให้เพียงพอต่อการรักษาพลเมืองของตนก่อนและระงับการส่งออกไปยังประเทศอื่น ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศลดลง

สำหรับประเทศไทย ผลจากการระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลให้การดำเนินชีวิตของประชาชนมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญโดยสามารถแบ่งออกเป็น

4 ช่วง ดังนี้ (ศรุตานนท์ ขอบประดิษฐ์, 2563, น.3) **ช่วงที่ 1** เริ่มมีการระบาดในวงจำกัด จากการเดินทางเข้ามาของกลุ่มคนในประเทศที่มีการติดเชื้อ นำไปสู่ความต้องการสินค้าที่เกี่ยวกับการป้องกันสุขภาพ **ช่วงที่ 2** ช่วงที่มีการแพร่ระบาดกันเองภายในประเทศ ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความต้องการสินค้า ที่จำเป็นสำหรับการป้องกันตัวเองมากขึ้น และต่อมาเมื่อการแพร่ระบาดภายในประเทศเพิ่มขึ้นเป็นวงกว้าง มีผู้เสียชีวิตมากขึ้น ประชาชนจึงเริ่มมีการเตรียมกักตุนสินค้าจำเป็น โดยมีการซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเกินกว่าช่วงเวลาปกติ **ช่วงที่ 3** ช่วงที่มีการแพร่ระบาดในประเทศเพิ่มขึ้นเป็นวงกว้าง โดยที่รัฐบาลเริ่มนำเอามาตรการฉุกเฉิน เช่น การกักตัว “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” การล๊อคดาวน์ กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด การประกาศเคอร์ฟิว ทำให้ผู้บริโภคมีการซื้อสินค้าผ่านทางช่องทาง online มากขึ้น รวมถึงเริ่มมีปัญหาสินค้าบางชนิดขาดแคลนจากการกักตุน ส่งผลกระทบให้มีการปรับขึ้นราคาสินค้าที่ขาดตลาด เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ เจลล้างมือ และสินค้าอุปโภคบริโภคต่างๆ ในช่วงนี้กระทรวงสาธารณสุขมีบทบาทในการเป็นผู้บริหารจัดการควบคุมการระบาด แต่ประสบปัญหาในการบริหารงานเนื่องจากการระบาดที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วและขาดเอกภาพ เพราะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับหลายกระทรวง รัฐบาลไทยจึงประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในวันที่ 26 มีนาคม 2563 โดยจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) หรือ ศบค. เพื่อจัดการกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นมาตรการรวมศูนย์อำนาจของรัฐมนตรีทุกอย่างมาไว้ที่นายกรัฐมนตรีให้มีเอกภาพในการใช้อำนาจสำหรับจัดการกับสถานการณ์วิกฤติครั้งนี้ และ**ช่วงที่ 4** สถานการณ์การแพร่ระบาดคลี่คลายจนกลับมาสู่ภาวะปกติ ประชาชนมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมระมัดระวังสุขภาพมากขึ้น และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้จ่ายโดยหันมาซื้อสินค้าจากช่องทาง online เพิ่มขึ้น

การระบาดของโรคโควิด 19 ถือเป็นความท้าทายสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข ดังนี้

1) **ด้านเศรษฐกิจ** เกิดการชะลอตัวของเศรษฐกิจ ประชาชนประสบปัญหาว่างงานเพิ่มขึ้น แรงงานถูกเลิกจ้าง นักท่องเที่ยวลดลง ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสายการบิน และธุรกิจโรงแรมอยู่ในภาวะที่ยากลำบากและบางที่ได้ปิดตัวลง มีการลดการจ้างงานและรายได้ที่ลดลง

2) **ด้านสังคม** กลุ่มคนเปราะบาง เป็นกลุ่มที่มีโอกาสได้รับผลกระทบทางด้านสุขภาพและเศรษฐกิจมากที่สุด เช่น คนไร้บ้าน ไม่มีที่พักอาศัยเป็นหลักแหล่งจึงมีความเสี่ยงสูงต่อโรคระบาด คนรายได้ต่ำหรือคนที่ไม่มีความรู้ได้รับผลกระทบจากการจำกัดการเดินทาง และการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้โอกาสในการจ้างงานน้อยลง การเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ ส่งผลให้ภาครัฐต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการดูแลรักษา รวมถึงผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพเรื้อรัง เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจ และโรคหลอดเลือด ซึ่งไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองในยามที่ต้องอยู่โดดเดี่ยวได้ จากมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมนำไปสู่การแยกจากสังคมที่เพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุในเวลาที่ต้องการการช่วยเหลือใกล้ชิด สมาชิกในครอบครัวต้องหันมาพึ่งพาตนเองมากขึ้น ทำให้ขาดการดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ทางครอบครัวเริ่มลดน้อยลง ส่วนคนพิการต้องเผชิญกับปัญหาการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ เนื่องจากขาดความพร้อมในการเข้าถึงได้ทั้งในแง่กายภาพ และการเงิน

3) **ด้านการศึกษา** เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาจากการปิดโรงเรียนเป็นเวลานาน ทำให้เด็กยากจน เด็กด้อยโอกาสมีการเรียนถดถอย เพราะไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้จากสื่อนอกห้องเรียนได้ และหลุดออกจากระบบการศึกษาในที่สุด

4) **ด้านสาธารณสุข** เกิดความเหลื่อมล้ำทางการรักษา พื้นที่ห่างไกลเข้าไม่ถึงการดูแลรักษาที่มีประสิทธิภาพ การใช้บริการในสถานพยาบาลของผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงและผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นจำนวนมาก การขาดแคลนยารักษา อุปกรณ์ทางการแพทย์ และการลดบริการสุขภาพด้านอื่นๆ เช่น การเพิ่มระยะห่างการนัดหมายผู้ป่วยโรคเรื้อรัง การชะลอการผ่าตัดที่นัดหมายล่วงหน้า ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติด

เชื้อ ภาวะลองโควิดที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพพระยะยาว รวมถึงปัญหาความเครียด และปัญหาด้านสุขภาพจิต

รัฐบาลได้มีมาตรการการช่วยเหลือเยียวยาผลกระทบต่างๆ ในระยะแรก โดยให้โรคโควิด 19 อยู่ในบริการสาธารณสุขบัตรทอง การจัดส่งยาทางไปรษณีย์ มีการรณรงค์และแจกจ่ายหน้ากากอนามัยให้กับประชาชน และออกพระราชกำหนดเงินกู้หนึ่งล้านล้านบาทใช้ในการเยียวยา พื้นฟูระบบเศรษฐกิจในโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” คนละ 5,000 บาทต่อเดือน เป็นเวลา 3 เดือน และให้สำนักงานประกันสังคมจ่ายเงินชดเชยลูกจ้างว่างงานเนื่องจากเหตุสุดวิสัยหรือในช่วงสถานการณ์โควิด 19 การเลื่อนชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกันสังคมจ่ายเงินกรณีว่างงาน ประชาชนใช้ฟรี การคืนเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า ร้านธงฟ้าขายหน้าการราคาถูก กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จ่ายเงินเยียวยา การบริการอินเทอร์เน็ตฟรี การลดค่าน้ำ ค่าไฟ 3% และมีการสนับสนุนการเงินให้กับทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งช่วยเหลือ เยียวยา และชดเชยให้กับประชาชน เกษตรกร ผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ ตลอดจนการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยประชาชนได้รับการเยียวยาเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนผ่านโครงการภาครัฐต่างๆ เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการ เพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการเราชนะ เป็นต้น (สอาด บรรณเจตฤทธิ, 2564, น.47)

ความท้าทายจากผลกระทบของโรคโควิด 19 ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การบริหารงานของภาครัฐแบบเดิมไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการพัฒนาระบบงานในทุกภาคส่วนเพื่อรองรับภาวะวิกฤติ ซึ่งภาครัฐมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชนและบริการสาธารณะ เมื่อมาตรการควบคุมโรคกำหนดให้จำกัดการรวมกลุ่มปะกั้น ภายใต้ชีวิตวิถีใหม่ New Normal ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจ จึงต้องมีการปรับปรุงระบบงานราชการเพื่อลดผลกระทบดังกล่าวให้เหลือน้อยที่สุด จากรายงานการประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 19 เมษายน 2565 วาระที่ 7 เรื่องรายงานการถอด

บทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 พบว่า ส่วนราชการร้อยละ 97.44 ได้ปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบออนไลน์ และร้อยละ 61.10 ได้ปรับวิธีการให้บริการประชาชนให้อยู่ในรูปแบบ e-Service (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2565, น.15) จะเห็นได้ว่าการให้บริการภาครัฐได้เปลี่ยนไปและก้าวสู่ Next Normal ชีวิตวิถีถัดไปหลังโควิด โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ เกิดนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ แนวคิดต่างๆ มาบริหารจัดการองค์กร โดยการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น มีแพลตฟอร์มบริการบนระบบออนไลน์เกิดขึ้นมากมาย ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องเดินทางมาหน่วยงานราชการ ตัวอย่างการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ ได้แก่

1) แอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) พัฒนาโดยกรมการปกครอง เป็นระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านแอป ใช้แทนบัตรประชาชนในการรับบริการภาครัฐ ทั้งยื่นภาษีออนไลน์ จองทะเบียนรถ แจ้งย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน ช่วยลดเวลา ค่าใช้จ่าย ประหยัดทรัพยากร

2) แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” เป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลที่พัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการประชาชนแบบครบวงจร เปรียบเสมือนแอปเดียวที่สามารถตอบโจทย์ทุกความต้องการในการติดต่อและรับบริการจากภาครัฐ อาทิ สิทธิประกันสังคม สิทธิหลักประกันสุขภาพ ตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาล ตรวจสอบใบสั่งจราจรและชำระค่าปรับ ตรวจสอบเงินสะสมกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เงินอุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด รวมถึงบริการค่าน้ำ ค่าไฟ ที่สามารถชำระค่าบริการผ่าน QR Code

3) แอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” แพลตฟอร์มกลางของกระทรวงสาธารณสุข พัฒนาต่อยอดมาจากหมอพร้อมที่ใช้บริหารจัดการวัคซีนโควิด 19

เมื่อปี พ.ศ. 2564 ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงครั้งใหม่ ได้แก่ สิทธิการรักษา ประวัติการรักษาโดยย่อ 5 ปีย้อนหลัง ใบส่งต่อการรักษา และการบริจาคออนไลน์ให้แก่โรงพยาบาลและมูลนิธิที่เข้าร่วมโครงการ

4) แพลตฟอร์ม SMART PRAPA ซึ่งเป็นนวัตกรรมดิจิทัลในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้รับรางวัลท้องถิ่นดิจิทัลประเภทดีเด่น ประจำปี 2566 เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนในการชำระเงินค่าน้ำได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ลดปัญหาการเดินทาง และไม่เสียค่าธรรมเนียมในการทำรายการ

5) แอปพลิเคชัน Smart Takhli นวัตกรรมดิจิทัลของเทศบาลเมืองตากลี อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดนครสวรรค์ ได้รับรางวัลท้องถิ่นดิจิทัล ประเภทดีเด่น ประจำปี 2566 เป็นระบบบริการประชาชนสำหรับแจ้งทุกข์/แจ้งเหตุ เรื่องร้องเรียนต่างๆ และชำระค่าธรรมเนียมขยะ โดยไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตามการให้บริการภาครัฐบนช่องทางดิจิทัล ปัจจุบันมีความท้าทายที่เกิดขึ้นจนกลายเป็นจุดอ่อนที่สำคัญคือ ปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกในการรับมือกับปัญหาดังกล่าว รวมถึงการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะ เป็นกฎหมาย ระบบการรักษาความปลอดภัย การป้องกันข้อมูลและสิทธิส่วนบุคคล ปัจจุบันปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์อยู่ในรูปแบบของมิจฉาชีพทางโทรศัพท์หรือที่เรียกว่า “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ถือเป็นปัญหาใหญ่ในประเทศไทยที่แม้แต่ตำรวจไซเบอร์ก็ไม่สามารถกวาดล้างให้หมดไปได้ อีกทั้งรูปแบบการหลอกลวงมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาตามแต่สถานการณ์ แต่ที่คล้ายกันคือการแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้เหยื่อหลงเชื่อ มีเทคนิคที่ซับซ้อนมากขึ้นเพื่อหลบหลีกการตรวจสอบ และมีการปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับเป้าหมาย ซึ่งเป็นเรื่องยากที่ประชาชนจะรู้เท่าทันกลโกง



ภาพที่ 1: เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบอุปกรณ์โทรคมนาคมผิดกฎหมายและซิมการ์ดที่ยึดได้ระหว่างการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วันที่ 31 พฤษภาคม 2567

ที่มา: Baner News (เบนาร์นิวส์)

ด้านสภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เปิดเผยว่าในปี 2566 ที่ผ่านมาก คนไทยต้องรับโทรศัพท์หรือข้อความ SMS จากมิจฉาชีพเกือบ 79 ล้านครั้ง ซึ่งเป็นตัวเลขการถูกหลอกที่สูงเป็นอันดับ 1 ของเอเชีย สร้างความเสียหายจากการถูกฉ้อโกงมากกว่า 58,000 ล้านบาท โดยนายดนุชา พิชยนันท์ เลขาธิการสำนักงานสภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ให้สัมภาษณ์กับ Benar News ว่า (เบนาร์นิวส์, 2567)

“คนไทยได้รับสายโทรเข้าและ SMS หลอกหลวงมากที่สุด ในเอเชีย จำนวน 78.8 ล้านครั้ง เพิ่มขึ้นกว่า 18% จากปี 2565 แบ่งเป็น รับสายฉ้อโกง 20.8 ล้านสาย และ SMS หลอกหลวง 58 ล้านข้อความ เฉลี่ย 1 คนได้รับสายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 7.3 สาย และได้รับ SMS อีก 20.3 ข้อความ”

ดร. อนุรักษ์ วิทิตานนท์ อาจารย์คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งทำโครงการศึกษาสถานการณ์ภัยคุกคามทางออนไลน์ ร่วมกับคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้สัมภาษณ์กับ Benar News ว่า (เบนาร์นิวส์, 2567)

“รูปแบบการหลอกลวงปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาตามแต่สถานการณ์ แต่ที่คล้ายกันในหลายประเทศคือ มักแอบอ้างเป็นภาครัฐ โดยหลอกให้กลัว หรือล่อเหยื่อด้วยการทำให้เชื่อว่าจะได้ผลประโยชน์ ใช้การแนบลิงค์ปลอม หรือ ลิงค์ที่ทำให้ควบคุมสมาร์ตโฟนเหยื่อจากระยะไกลได้ เพื่อโอนเงินออกจากบัญชี ในแอปพลิเคชันธนาคาร หรือขโมยข้อมูลต่างๆ”

เตือนภัย!!
มิจฉาชีพออนไลน์

อย่าหลงเชื่อคำทวง ไม่คุย ไม่บอกข้อมูลส่วนตัว
ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ ตามที่มิจฉาชีพแจ้ง

โทรศัพท์สอบถาม
ข้อมูลส่วนตัว/เป้าหมายบ้านเลข
สี่มุม QR Code
เพื่อติดต่อไลน์เพิ่มเติม
แจ้งให้ปรับบัญชีเงินฝาก
ธนาคารที่รับบ้านเลข
แจ้งให้ติดต่ออธิบดีบ้านเลข
หรือบ้านเลขสี่มุมที่อ้างว่า
ยังอ้างรับจากกรมบัญชีกลาง
ให้ปิดบัญชีออนไลน์
ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันระบบ
Digital Pension (ของปลอม)
สแกนใบหน้า/กดลิงค์ต่าง ๆ

กรมบัญชีกลางไม่มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์หา
ผู้รับบ้านเลขหรือบุคคลในครอบครัวแต่อย่างใด

กรมบัญชีกลาง | www.cgd.go.th Call Center 0 2270 6400

ภาพที่ 2: กรมบัญชีกลางแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับมิจฉาชีพออนไลน์ที่แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ
ที่มา: ประชาชาติธุรกิจ

ข่าวจากประชาชาติธุรกิจออนไลน์เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2567 โดยนางสาวทิวาพร ผาสุข รองอธิบดีกรมบัญชีกลางเปิดเผยว่า มีกลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์ไปหาผู้รับบ้านเลขและบุคคลในครอบครัว โดยแอบอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของกรมบัญชีกลางให้ตรวจสอบและแก้ไขฐานข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบ้านเลขหรือมีเงินบ้านเลขที่ยังค้างจ่ายจากกรมบัญชีกลาง โดยใช้วิธีการหลอกให้หลงเชื่อจนบอกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบ้านเลข เช่น ชื่อ นามสกุล หน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งส่งรูปถ่ายบุคคลอื่นแทน เพื่อหลอกลวงว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของกรมบัญชีกลาง

ให้ผู้รับบำนาญหลงเชื่อและให้ดำเนินการต่างๆ เช่น แอดไลน์ สแกนใบหน้า กดลิงก์ ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน เป็นต้น (ประชากรรัฐธุรกิจ, 2567) จนทำให้สูญเสียเงินในบัญชี ปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ได้สร้างความเสียหายตั้งแต่ระดับประชาชนไปจนถึงความมั่นคงของชาติ สถานการณ์ภัยคุกคามทางออนไลน์นี้ เป็นความท้าทายใหม่ที่องค์กรภาครัฐจะต้องรับมือและปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการให้เท่าทันกับปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นในยุคของรัฐบาลดิจิทัล

บทสรุป

จากบทความ ความท้าทายการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่หลังการระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า องค์กรภาครัฐมีการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาปรับใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลให้เกิดแนวคิดชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน การให้บริการต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ มีแพลตฟอร์มดิจิทัลบริการบนระบบออนไลน์มากขึ้น เพื่อลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็ว ความสะดวกในการทำงานและการให้บริการประชาชน องค์กรภาครัฐจึงพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างก้าวกระโดด เช่น การทำงานออนไลน์โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน การประชุมออนไลน์ผ่านโปรแกรม Zoom Meeting การให้บริการทางการแพทย์แบบวิถีใหม่ การพบกับุตรประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน ThalD การยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์โดยไม่ต้องเดินทางไปด้วยตนเอง การชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ โดยการสแกน QR Code เป็นต้น ปัจจุบันปี 2567 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ผ่านไปแล้ว แต่สังคมไทยใช้ชีวิต New Normal จนกลายเป็นเรื่องปกติสู่ชีวิตวิถีถัดไปหลังโควิดคือ Next Normal เป็นการใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ของประชาชนหลังจากที่ได้ปรับตัวกับสถานการณ์โควิด 19 เพื่อความอยู่รอดทั้งความคิด การเรียนรู้ การสื่อสาร และการปฏิบัติจนเกิดความคุ้นชิน จะเห็นได้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ความท้าทายของภาครัฐในอนาคตอีกหลายปีข้างหน้าเกิดเร็วขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีและ

นวัตกรรมดิจิทัลที่นำมาใช้เพื่อความรวดเร็ว การลดสำเนา การลดขั้นตอน แต่ความท้าทายในอนาคตที่ไม่อาจคาดการณ์ย่อมเกิดขึ้นได้เสมอในโลกดิจิทัลนี้

ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐในยุค Next Normal หรือยุครัฐบาลดิจิทัลนั้น ไม่เพียงแต่จะพัฒนาเพื่อมุ่งเน้นการแข่งขันและแก้กฎหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพียงอย่างเดียว แต่ภาครัฐควรพิจารณาองค์ประกอบอย่างรอบด้าน ทั้งด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลดิจิทัล เพื่อรับมือกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ การส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจ และรู้เท่าทันเทคโนโลยี สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ โดยจัดให้มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ภาครัฐให้บริการผ่านระบบออนไลน์แก่ประชาชนทั่วไป เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้แอปพลิเคชันภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงรูปแบบการทดลองของมิชชันซีพออนไลน์ โดยจัดโครงการอบรมออนไลน์ให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ มีการกำหนดเป้าหมายผลสำเร็จโครงการ รวมถึงการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการสำรวจ การรับฟังความเห็นของประชาชน และการติดตามประเมินผล เปรียบเสมือนการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ไปพร้อมๆ กัน กล่าวคือประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการต่างๆ ของภาครัฐ ส่วนภาครัฐจะได้เรียนรู้และแก้ไขปัญหาไปด้วยกัน เกิดความเท่าเทียมในการให้บริการสาธารณะแบบดิจิทัล ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ อย่างสะดวก ไม่เกิดช่องว่างทางดิจิทัล นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการภาครัฐสมัยใหม่ที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนได้อย่างแท้จริง และก้าวเข้าสู่ยุครัฐบาลดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- นณริฎ พิศลยบุตร และคณะ. (2564). รายงานโครงการประเมินผลกระทบของโควิด-19 ต่อสังคมและเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- บุรณจิตร แก้วศรีมล. (2565). การให้บริการสาธารณสุขภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 41(5), 83-96.
- พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทโธ และยุภาพร ยุภาศ. (2565). แนวทางการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการภาครัฐในยุค Next Normal. วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 13(2), 15-24.
- ศรุตานนท์ ชอบประดิษฐ์. (2563). วิฤตโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไร. วารสารชัยภูมิปริทรรศน์, 3(2), 1-14.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). สถานการณ์ความมั่นคงระหว่างประเทศภายหลังการระบาด Covid-19. วารสารมุมมองความมั่นคง, 4(1), 49-58.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). รายงานสรุปผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ประจำปี 2566. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2565, 19 เมษายน). เอกสารการประชุมคณะรัฐมนตรี 19 เมษายน 2565. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.
- สอาด บรรเจิดฤทธิ. (2564). ความปรกติใหม่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจหลังยุคโควิด - 19. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 8(2), 45-60.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2567, 23 เมษายน). “เตือนภัยมิจฉาชีพอ้างชื่อกรมบัญชีกลาง โท.หลอกล้วงข้อมูลอย่าเชื่อ”.
<https://www.prachachat.net/finance/news-1548723>.
- Benar News (เบนาร์นิวส์). (2567, 31 พฤษภาคม). “ไทยถูกหลอกผ่านโทรศัพท์ 79 ล้านครั้ง มากที่สุดในเอเชีย”. <https://www.benarnews.org/thai/news/th-mobile-scammer-problem-05312024124959.htm>