

พลเมืองที่ตื่นตัวกับการเป็นพลเมืองดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่

Active Citizen with Digital Citizenship in New Public Service

สุวิมล แซ่ก่อง

Suwimon Sae Kong

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
Lecturer of the Public Administration Program Faculty of Humanities and Social Sciences Yala Rajabhat University
E-mail: suwimon.s@yru.ac.th

Received: Dec. 20, 2024; Revised: Apr. 21, 2025; Accepted: Apr. 24, 2025

บทคัดย่อ

ในโลกปัจจุบันความท้าทายของความตื่นตัวในการเป็นพลเมืองกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการสาธารณะเป็นประเด็นที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงการให้เป็นการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว การให้ความร่วมมือในการทำประโยชน์ให้สังคม ชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน สังคมเป็นประจำ ปฏิบัติต่อคนทุกคน ทุกกลุ่มโดยเสมอภาคกัน มีความรู้สึกดีที่ได้ทำประโยชน์ให้สังคม การเป็นพลเมืองที่ตื่นตัวในสังคมยุคปัจจุบันโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชนและต้องมีความเป็นพลเมืองดิจิทัลเป็นพลเมืองที่สามารถศึกษาและเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี การเข้าใจถึงสิทธิของตนเอง และเคารพในสิทธิผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ มีมารยาทในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เคารพกฎหมาย สามารถใช้เทคโนโลยีโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต สร้างสรรค์และแบ่งปันสิ่งที่เป็นประโยชน์และสามารถป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางดิจิทัล ในสังคมปัจจุบันและอนาคตความเป็นพลเมืองดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยดิจิทัลเพื่อใช้ในการบริการสาธารณะแนวใหม่ในการสร้างความร่วมมือ การใช้ผลประโยชน์สาธารณะ การคิดอย่างมีกลยุทธ์โดยพิจารณาปัจจัยแวดล้อม มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ บทบาท และขั้นตอนในการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล การใช้แอปพลิเคชันมือถือ ปัญญาประดิษฐ์ ระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีที่ทำให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงกันและรับส่งข้อมูลระหว่างกัน ชุดข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อนมาก และ เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลและการทำธุรกรรมที่มีความปลอดภัยมาใช้ร่วมกับการออกแบบบริการสาธารณะตามช่องทางบนโลกออนไลน์ที่รัฐเปิดโอกาสให้พลเมืองมีปฏิสัมพันธ์มากกว่าหนึ่งช่องทางของระบบบริการสาธารณะโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในบริการสาธารณะของรัฐที่ให้บริการและมีความเท่าเทียมเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น มีความมั่นคงปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้พลเมืองในยุคใหม่มีความพร้อมในการปรับตัวและรับมือกับโลกยุคดิจิทัลในโลกปัจจุบันและอนาคต

คำสำคัญ : พลเมืองที่ตื่นตัว พลเมืองดิจิทัล การบริการสาธารณะแนวใหม่

Abstract

In today's world, the challenge of awareness of citizenship and the use of digital technology in the delivery of public services is an important issue in transforming public services into a new way of managing new public services. Active citizenship cooperating in making benefits to society and the community, participating in community activities Socialize regularly treat all people all groups equally. There is a good feeling of being able to benefit society being an active citizen in today's society by participating in community public activities and being a digital citizen is a citizen who can study and access

digital information. Be knowledgeable and up to date with technology understanding your own rights and respecting the rights of others be honest have manners in communicating with others and respect the law. They can use technology without affecting their physical and mental health, create and share useful things, and be able to protect themselves from digital threats. In today's society and in the future, digital citizenship requires digital to be used in new public services to create cooperation. use of public benefits thinking strategically by considering environmental factors, having a vision, mission, roles and steps in implementing information technology and digital innovation such as Mobile Application, Artificial Intelligence: AI, Cloud Computing, Internet of Thing: IoT, Big Data and Blockchain to be used in conjunction with the design of public services based on a platform in which the government allows citizens to interact through more than one channel of the public service system by using digital technology to facilitate government public services that provide services and are equitable in order to raise the standards of government public services to be convenient, fast, modern and efficient. Better public services, security of personal data protection, transparency and auditability to prepare new-age citizens to adapt and cope with the digital world of today and the future.

Key words: Active Citizen, Digital Citizenship, New Public Service

บทนำ

ในปัจจุบันความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว (Active Citizen) ในการรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม สังคมโลก และสังคมออนไลน์ การมีความรับผิดชอบต่อสังคม การมีส่วนร่วมกับชุมชน ความสมัครใจของพลเมืองและชุมชนที่ทำงานร่วมกัน เพื่อใช้อำนาจทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง พลเมืองที่ตื่นตัวมีส่วนร่วมตระหนักรู้ด้วยตนเองมีสำนึก มีจิตใจที่จะเป็นผู้นำสังคม ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือชุมชน การมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิทธิและความรับผิดชอบต่อความเป็นพลเมือง ในโลกปัจจุบันการสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดน สมาชิกออนไลน์ที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต พลเมืองเรียนรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและปกป้องตนเองจากความเสี่ยง รู้จักเคารพสิทธิของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในโลกสมัยใหม่ไปจนถึงเข้าใจผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อสังคมและใช้เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในเชิงบวก (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561) การการเป็นพลเมืองดิจิทัลมี 3 รูปแบบคือ พลเมืองที่มีความรับผิดชอบ (Personally Responsible Citizen) พลเมืองที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาสังคมจะต้องมีคุณลักษณะที่ดี ซื่อสัตย์ ตั้งใจปฏิบัติตามหน้าที่ของตน มีความรับผิดชอบ เคารพกฎหมายและกติกาสังคม มีแนวปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อชุมชน ตั้งใจทำงานและจ่ายภาษี ปฏิบัติตามกฎหมาย พลเมืองแบบมีส่วนร่วม (Participatory Citizen) พลเมืองที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาสังคมจะต้องมีส่วนร่วมเป็นผู้นำของกลุ่มที่กระตือรือร้นใส่ใจต่อปัญหาของสังคม รู้จักการวางระบบและโครงสร้าง มีแนวปฏิบัติในการเป็นสมาชิกของกลุ่มองค์กรที่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาชุมชน จัดการชุมชนให้ใส่ใจต่อสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ รักษาสิ่งแวดล้อม พัฒนาด้านเศรษฐกิจ เข้าใจกระบวนการทำงานของรัฐ และทำงานเชื่อมโยงกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง และพลเมืองที่มุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคม (Justice Oriented Citizen) พลเมืองที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาสังคมจะต้องตั้งคำถามและเปลี่ยนระบบหรือโครงสร้างที่เป็นอยู่ของสังคมที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม มีแนวปฏิบัติในการคิดเชิงวิพากษ์ต่อโครงสร้างของสังคม นโยบายและเศรษฐกิจ สืบค้น ติดตามและนำเสนอประเด็นที่ไม่เป็นธรรมในสังคม เข้าใจการเคลื่อนไหวทางสังคมและผลกระทบเชิงระบบที่เกิดขึ้น รวมทั้งผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านกลไกรัฐเพื่อสร้างสังคมที่เป็นธรรม (ณัฐธรมณ์ ดุลคนิต และคณะ, 2563) การมีส่วนร่วมในสังคมในระบบการเมือง การเมืองดิจิทัล (Digital Politics) เป็นที่มาของคำว่าประชาธิปไตยดิจิทัล (Digital Democracy) การมีส่วนร่วมทางการเมืองผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Kenneth L., Hacker & Van Dijk, 2000) การแสดงความคิดเห็นช่วยให้ประชาชน

มีช่องทางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือประเด็นสาธารณะการส่งเสริมประชาธิปไตยใช้เทคโนโลยีในการสร้างความตระหนักรู้และร่วมมือในการพัฒนาสังคม การเสริมสร้างพลเมืองให้มีความกระตือรือร้นในการแสดงออกเกี่ยวกับประเด็นสาธารณะ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มนำไปสู่ความเป็นชุมชนเมือง การเสริมสร้างความเชื่อมโยงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับพลเมือง (Hale, Musso & Weare, 1999) การเป็นพลเมืองดิจิทัลมีมิติด้านความรู้เกี่ยวกับสื่อและสารสนเทศ มีความสามารถในการเข้าถึง การใช้ที่สร้างสรรค์ การประเมิน การสังเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ได้อย่างเชี่ยวชาญ รวมถึงทักษะในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มิติด้านจริยธรรม ความเป็นพลเมืองดิจิทัลจะใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ และมีจริยธรรม พลเมืองที่ดีจะต้องรู้คุณค่าและจริยธรรมจากการใช้เทคโนโลยี ตระหนักถึงผลทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต สิทธิและความรับผิดชอบต่อออนไลน์ เสรีภาพในการพูด การเคารพทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น การปกป้องตนเองและชุมชนจากความเสี่ยงออนไลน์ และมิติด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองและสังคม พลเมืองดิจิทัลต้องรู้จักใช้ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือเพิ่มการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบบ เช่น รัฐบาลใช้อินเทอร์เน็ตในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนออกกฎหมาย การลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์ (e-Voting) หรือการยื่นคำร้องออนไลน์ (online petition) อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการเมืองภาคพลเมืองผ่านวิธีการใหม่ ๆ การเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดีต้องมีทักษะและความรู้ทั้งในเทคโนโลยีและการคิดขั้นสูงในความรู้ดิจิทัล (digital literacy) เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในโลกไซเบอร์ การรู้จักป้องกันตนเองจากความเสี่ยงต่าง ๆ ในโลกออนไลน์ เข้าใจสิทธิ ความรับผิดชอบ และจริยธรรมในยุคดิจิทัล และประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เพื่อตนเอง ชุมชน ประเทศและโลก (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561) การบริการสาธารณะแนวใหม่พลเมืองต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า ภาครัฐต้องดำเนินการบน หลักความเท่าเทียมและยุติธรรมในการให้บริการและการให้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชน และระหว่างประชาชนด้วยกัน ในการบริการภาครัฐในปัจจุบันและอนาคตต้องมีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูงในการบริการสาธารณะ

ความหมายของพลเมือง

มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศให้ความหมายของคำว่า “พลเมือง” ที่แตกต่างกันไป ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงความหมายของพลเมือง

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของพลเมือง
Putnam (2001)	ความเป็นพลเมือง หมายถึง สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมและมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างทุนทางสังคม
Cogan, Morid & Print (2013)	ความเป็นพลเมืองเป็นสถานภาพหรือบทบาทภายในชุมชนรวมไปถึงการเข้ามา มีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติ
วินิจ ฝาเจริญ (2563)	พลเมืองเป็นผู้รู้จักแสวงหาความรู้ มีเหตุผล ตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของตนเองและผู้อื่น คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ มีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของสังคม กล้าแสดงความคิดเห็นในที่สาธารณะและยอมรับมติเสียงข้างมาก เคารพในเสียงข้างน้อย แก้ปัญหาของสังคมและสร้างความเจริญแก่บ้านเมือง
ปิยากร หวังมหกร (2564)	การสำนึกความเป็นเจ้าของสังคม รับผิดชอบต่อสังคมและเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะร่วมกับภาครัฐด้วยการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

ดังนั้นกล่าวโดยสรุปความหมายของพลเมืองคือการเป็นผู้รู้จักแสวงหาความรู้ มีเหตุผล ตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของตนเองและผู้อื่นรับผิดชอบต่อสังคม และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะร่วมกับภาครัฐ คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ มีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายของสังคม และมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมภายในชุมชน การมีส่วนร่วมทางการเมือง การมีบทบาททางสังคมการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม

แนวคิดความเป็นพลเมือง

พลเมือง หมายถึง คนทั้งหมดซึ่งเป็นกำลังของประเทศทั้งในทางเศรษฐกิจ กรมทหาร และอำนาจต่อรองกับประเทศอื่น พลเมือง หมายถึง คนที่สนับสนุนเป็นกำลังอำนาจของผู้ปกครองในการควบคุมดูแลของผู้ปกครอง พลเมืองจะแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการรักษาสิทธิต่าง ๆ ของตนเอง การมีส่วนร่วมทางการเมืองโดยการแสดงออกซึ่งสิทธิ เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น สะท้อนถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสมาชิกทางสังคมที่มีต่อรัฐ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555 : 10-11)

วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2561) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นพลเมืองในศตวรรษที่ 21 การใช้ชีวิตในสังคมโลก และสังคมออนไลน์ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับโลกไปพร้อม ๆ กัน แนวคิดความเป็นพลเมืองแบ่งออกเป็น 3 แนวคิดหลัก คือ

(1) ความเป็นพลเมืองชาติตามชนบ (Traditional Citizenship) ให้ความสำคัญกับการเป็นสมาชิกภายใต้กฎหมายของรัฐชาติที่ตนสังกัด หรือเรียกว่า ความเป็นพลเมืองภายใต้กฎหมาย (Legal Citizenship) การมีความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลและหน้าที่พลเมืองตามกฎหมาย

(2) ความเป็นพลเมืองโลก (Global Citizenship) ตระหนักถึงความเชื่อมโยงและการพึ่งพาอาศัยกันในระดับโลก และมีจิตสำนึกรวมถึงปัญหาในระดับโลก เช่น ปัญหาโลกร้อน พลเมืองที่อาศัยในสังคมโลกจึงต้องมีความสามารถและความเข้าใจ ในระดับโลก สามารถเชื่อมโยงปรากฏการณ์ระหว่างท้องถิ่นกับโลกและทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างทั้งในเชิงภาษา วัฒนธรรม และเชื้อชาติ

(3) ความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) กล่าวถึงความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อมีส่วนร่วมในสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อ และปลอดภัย การปฏิบัติเทคโนโลยี การสื่อสาร สามารถใช้ข้อมูลโดยไร้ข้อจำกัดเชิงภูมิศาสตร์เข้าร่วมกับชุมชนที่มีความสนใจร่วมกัน สร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา พลเมืองดิจิทัลต้องตระหนักถึงโอกาสและความเสี่ยงในโลกดิจิทัล พัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นในโลกใหม่ เข้าใจถึงสิทธิและความรับผิดชอบต่อโลกออนไลน์

Westheimer and Kahne (2004) กล่าวว่าประเภทของพลเมือง มี 3 รูปแบบ ดังนี้

(1) พลเมืองที่มีความรับผิดชอบ (Personally Responsible Citizen) พลเมืองที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาสังคมจะต้องมีคุณลักษณะที่ดี ชื่อสัตย์ ตั้งใจปฏิบัติตามหน้าที่ของตน มีความรับผิดชอบ เคารพกฎหมายและกติกาสังคม มีแนวปฏิบัติ ได้แก่ รับผิดชอบต่อชุมชน ตั้งใจทำงานและจ่ายภาษี ปฏิบัติตามกฎหมาย

(2) พลเมืองที่มีส่วนร่วม (Participatory Citizen) เป็นผู้นำของกลุ่มที่กระตือรือร้นใส่ใจต่อปัญหาของสังคม รู้จักการวางระบบและโครงสร้าง มีแนวปฏิบัติ ได้แก่ เป็นสมาชิกของกลุ่มองค์กรที่กระตือรือร้นและมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาชุมชนจัดการชุมชนให้ใส่ใจต่อสิ่งที่เป็ประโยชน์ เข้าใจกระบวนการทำงานของรัฐ และทำงานเชื่อมโยงกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

(3) พลเมืองที่มุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคม (Justic Oriented Citizen) แก้ปัญหาและพัฒนาสังคมจะต้องตั้งคำถามและเปลี่ยนระบบหรือโครงสร้างที่เป็นอยู่ของสังคมที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม เข้าใจการเคลื่อนไหวกับการเปลี่ยนแปลงผ่านกลไก ของรัฐเพื่อสร้างสังคมเป็นธรรม

โดยสรุปความเป็นพลเมือง คือ คนที่สนับสนุนเป็นกำลังอำนาจของผู้ปกครอง เป็นคนที่อยู่ในการควบคุมดูแลของผู้ปกครอง ความเป็นพลเมืองภายใต้กฎหมาย (Legal Citizenship) ความเป็นพลเมืองโลก (Global Citizenship) ตระหนัก

ถึงความเชื่อมโยงและการพึ่งพาอาศัยกันในระดับโลก และมีจิตสำนึกร่วมถึงปัญหาในระดับโลก ความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) โดยเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบ มีส่วนร่วมและมุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคม

คุณลักษณะการเป็นพลเมือง

มีนักวิชาการให้กล่าวถึงคุณลักษณะของการเป็นพลเมือง ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงคุณลักษณะของการเป็นพลเมือง

ชื่อนักวิชาการ	คุณลักษณะของการเป็นพลเมือง
Enslin (2000)	(1) เป็นหนึ่งในสมาชิกภายในชุมชน (2) มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาภายในชุมชน (3) เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง (4) มีความรู้ความเข้าใจทางการเมืองและกฎหมาย (5) มีทัศนคติที่ดีต่อการเมือง
Westhiemer & Kahne (2004)	(1) มีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของภาครัฐ (2) ทำงานอย่างสุจริตและซื่อสัตย์ (3) เคารพกฎหมาย (4) มีส่วนร่วมโดยเป็นสมาชิกในชุมชนและการพัฒนาชุมชน
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (2565)	(1) การเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (2) การเคารพสิทธิ เสรีภาพและกฎกติกาของสังคม (3) ความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อสังคม และประเทศชาติ การมีจิตสำนึกสาธารณะทำหน้าที่ของตนเอง ในฐานะสมาชิกของสังคม ใช้หลักประชาธิปไตยในการมีส่วนร่วมทางการเมืองและแก้ปัญหาสังคม

กล่าวโดยสรุปคุณลักษณะการเป็นพลเมืองมีลักษณะเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การเคารพตนเองและเคารพผู้อื่น การเคารพสิทธิ เสรีภาพ กฎหมายและกฎกติกาของสังคม ปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิทธิของตนเองและสิทธิของผู้อื่น เป็นสมาชิกในชุมชน มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในชุมชนและพัฒนาชุมชน

ความหมายของพลเมืองที่ตื่นตัว

มีนักวิชาการให้นิยามความหมายของ Active Citizen ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงความหมายของพลเมืองที่ตื่นตัว

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของพลเมืองที่ตื่นตัว
Faulks (1998)	บุคคลที่มีความกระตือรือร้นในชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งมักจะอยู่ในบทบาทของการเป็นอาสาสมัคร
Pick, Holmes and Brueckner (2011)	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อปัจเจกบุคคลหรือประชาชนในลักษณะของการทำงานเพื่อชุมชนหรือสังคมส่วนรวมมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของพลเมืองที่ตื่นตัว
ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2557)	ความร่วมมือการเป็นอาสาสมัครในการทำประโยชน์ให้สังคม ชุมชน มีส่วนร่วม ในกิจกรรมชุมชน สังคมเป็นประจำ ปฏิบัติต่อคนทุกคนทุกกลุ่มโดยเสมอภาคกันมีความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำประโยชน์ให้สังคม ระดับมีส่วนร่วมตระหนักรู้ด้วยตนเองมีสำนึก มีจิตใจที่จะเป็นผู้นำสังคมในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือชุมชน

กล่าวโดยสรุป ความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว (Active Citizen) หมายถึง บุคคลที่มีความกระตือรือร้นในชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ทำงานเพื่อชุมชนหรือสังคมส่วนรวมมากยิ่งขึ้น ให้ความร่วมมือเมื่อมีการเชิญชวนหรือร้องขอการเป็นอาสาสมัครในการทำประโยชน์ให้สังคม ชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน สังคมเป็นประจำ

แนวคิดเกี่ยวกับพลเมืองที่ตื่นตัว

Jochum (2003 :4-5) กล่าวว่า ความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว (Active Citizen) สามารถอธิบายเป็น 3 มิติ ดังนี้

(1) มิติทางการเมืองการปกครอง (Political Dimension) การมีส่วนร่วมระหว่างรัฐกับพลเมืองและระหว่างสถาบันต่าง ๆ ของรัฐกับพลเมือง การมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองซึ่งเกี่ยวข้องกับสิทธิและความรับผิดชอบของความเป็นพลเมือง

(2) มิติทางสังคม (Social Dimension) การให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual) กับสังคมในวงกว้าง (Wider Society) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของประชาชนและความรู้สึกเป็นเจ้าของในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน

(3) มิติทางปัจเจกบุคคล (Individual Level) ลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการเสริมพลัง (Empowerment) หรือความสามารถในการบริหารจัดการตนเองของปัจเจกบุคคล เช่น ลักษณะความเป็นมิตรและการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น

Papa and Milioni (2013 : 30-34) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความเป็นพลเมืองเข้มแข็งหรือพลเมืองตื่นรู้ (Active Citizen) ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

(1) การเป็นสมาชิกในชุมชน (Membership) หมายถึง การที่พลเมืองมีสิทธิที่เป็นรูปธรรมและเป็นข้อผูกพันของปัจเจกชนในการเป็นสมาชิกของรัฐโดยทำหน้าที่ทางการเมืองและการเป็นสมาชิกของชุมชนหรือกลุ่ม หรือองค์กรสาธารณะโดยทำหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะของชุมชน

(2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชน (Participation) หมายถึง การที่พลเมืองจะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิตทางสังคมและทางการเมืองของชุมชนซึ่งการมีส่วนร่วมดังกล่าวถือเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญของความเป็นพลเมือง

(3) ความผูกพัน ความมุ่งมั่น ความทุ่มเทในกิจการสาธารณะของชุมชน (Engagement) หมายถึง ความเป็นพลเมืองที่สัมฤทธิ์ผลนั้นไม่เพียงแต่เป็นการแสดงออกและการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ทางการเมือง การยึดมั่นและเคารพในกฎกติกา คุณค่า สิทธิและความรับผิดชอบร่วมกันในประชาสังคม

(4) การสร้างคุณค่าและจิตสำนึกสาธารณะ (Norms and Values) หมายถึง การที่พลเมืองจะต้องมีความตระหนักถึงคุณค่าของบรรทัดฐานในสังคมหรือชุมชนที่ตนเองเป็นสมาชิกหรือตระหนักในคุณค่าของกิจกรรมที่ได้ทำร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป แนวคิดความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว คือ การมีส่วนร่วมระหว่างรัฐกับพลเมือง และระหว่างสถาบันต่าง ๆ ของรัฐกับพลเมือง พลเมืองที่ตื่นตัวในทางสังคม คือ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของประชาชนและความรู้สึกเป็นเจ้าของในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน พลเมืองที่ตื่นตัวในทางปัจเจกบุคคล คือ ความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง

ของปัจเจกบุคคล ซึ่งอาจจะเกิดแรงผลักดันจากอุปนิสัยหรือความสนใจส่วนตัว มีคุณลักษณะคือ เป็นสมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชน ความผูกพัน ความมุ่งมั่น ความทุ่มเทในกิจการสาธารณะของชุมชนและการสร้างคุณค่าและจิตสำนึกสาธารณะ

ความหมายของพลเมืองดิจิทัล

มีนักวิชาการให้นิยามความหมายของพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงความหมายของพลเมืองดิจิทัล

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของพลเมืองดิจิทัล
Ribble & Bailey (2007)	พลเมืองดิจิทัลเป็นพลเมืองที่สามารถศึกษาและเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล รู้เท่าทันเทคโนโลยี เข้าใจสิทธิของตนเองและเคารพในสิทธิผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ มีมารยาทในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เคารพกฎหมาย
Couros & Hildebrandt (2015)	(1) Digital Etiquette ปฏิบัติต่อผู้อื่นในสังคมออนไลน์ด้วยความเคารพและไม่กลั่นแกล้งคุกคามทางไซเบอร์ (2) Digital Law ไม่ละเมิดสิทธิทรัพย์สินของผู้อื่นที่เผยแพร่ในรูปดิจิทัล พลเมืองดิจิทัลจะเป็นประโยชน์ในการเริ่มต้นความคิดของความเป็นพลเมือง คือ สถานะของการเป็นพลเมืองของชุมชนสังคมการเมืองหรือชาติ ดำเนินการทั้งสิทธิและความรับผิดชอบ
UNESCO (2017)	ผู้ใช้เครื่องมือดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงการค้นหาและสร้างข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมีส่วนร่วมกับผู้ใช้อื่น มีจริยธรรมและนำทางสู่สภาพแวดล้อมออนไลน์ที่ปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ
วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2561)	พลเมืองเรียนรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและปกป้องตนเองจากความเสี่ยง รวมทั้งรู้จักเคารพสิทธิของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในโลกสมัยใหม่ไปจนถึงเข้าใจผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อสังคมและใช้เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
สรานนท์ อินทนนท์ (2561)	ผู้ใช้งานสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์การปฏิบัติตัว ให้เหมาะสมและมีความรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยี การสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ อายุ ภาษา และวัฒนธรรม พลเมืองดิจิทัลต้องเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบมีจริยธรรมเคารพผู้อื่นมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคม

และ Mike Ribble (2015) ได้กำหนดคุณลักษณะของความเป็นพลเมืองดิจิทัล คือ

1. เคารพตนเองและเคารพผู้อื่น คือ มีมารยาทในการใช้งานดิจิทัล (Digital Etiquette) เข้าถึงดิจิทัลอย่างเสมอภาค (Digital Access) และปฏิบัติตามกฎหมายดิจิทัล (Digital Law)
2. พัฒนาตนเองและสัมพันธ์กับผู้อื่น คือ การสื่อสารดิจิทัล (Digital Communication) มีความรู้ความสามารถในการอ่านเขียนข้อความและการใช้งานดิจิทัล (Digital Literacy) และการค้าขายบนดิจิทัล (Digital Commerce)
3. ปกป้องตนเองและปกป้องผู้อื่น คือ ปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิทธิของตนเอง และสิทธิของผู้อื่น (Digital Security) ร่างกายและจิตใจที่มีสุขภาพดีเมื่อใช้งานดิจิทัล (Digital Health and Wellness)

กล่าวโดยสรุป ความหมายของพลเมืองดิจิทัล หมายถึง เป็นผู้ใช้งานสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ที่เข้าใจบรรทัดฐาน ของการปฏิบัติตัวให้เหมาะสมและมีความรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นการสื่อสาร ที่ไร้พรมแดน รู้เท่าทันเทคโนโลยี เข้าใจสิทธิของตนเองและเคารพในสิทธิผู้อื่นไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ มีมารยาทในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เคารพกฎหมาย

กระบวนการความเป็นพลเมืองดิจิทัล

Mike Ribble (2015 : 64-66) กล่าวว่า กระบวนการพัฒนาความเป็นพลเมืองดิจิทัลประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ

- (1) ประเมินความเป็นพลเมือง (Take the Digital Citizenship Audit)
- (2) วิเคราะห์ผลการประเมิน (Analysis the Results)
- (3) ระบุปัญหาที่ต้องการพัฒนา (Identify any Problems)
- (4) เลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม (Provide Resources to Better Understand Technology Usage)
- (5) ออกแบบหลักสูตรการพัฒนาความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Create a Program for Appropriate Technology Use)

พลเมืองดิจิทัลแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561 : 20-21)

1. มิติด้านความรู้เกี่ยวกับสื่อและสารสนเทศ มีความรู้ความสามารถในการเข้าถึงใช้สร้างสรรค์ ประเมิน สังเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล พลเมืองยุคใหม่มีความรู้ด้านเทคนิคในการเข้าถึงและใช้เครื่องมือดิจิทัลขั้นสูง เช่น ทักษะการคิด อย่างมีวิจารณญาณซึ่งจำเป็นต่อการเลือก จัดประเภท วิเคราะห์ ตีความ และเข้าใจข้อมูลข่าวสาร

2. มิติด้านจริยธรรม พลเมืองดิจิทัลจะใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ พลเมืองที่ดีจะต้องรู้จักคุณค่าและจริยธรรมจากการใช้เทคโนโลยี ต้องตระหนักถึงผลพวงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงรู้จักสิทธิและความรับผิดชอบออนไลน์

3. มิติด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองและสังคม พลเมืองดิจิทัลรู้จักใช้ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เช่น รัฐบาลใช้อินเทอร์เน็ตในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนออกกฎหมาย การลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์ (E-Voting) หรือการยื่นคำร้องออนไลน์ (Online Petition)

โดย Ribble (2011) กล่าวว่า ทักษะของความเป็นพลเมืองดิจิทัลมีดังนี้

(1) เคารพตนเองและเคารพผู้อื่น

(1.1) มารยาทในการใช้งานดิจิทัล (Digital Etiquette) ปัญหาของมารยาทดิจิทัล คือ การไม่รู้กฎเกณฑ์ ขณะที่เทคโนโลยีมีการแพร่หลาย บางกฎหรือนโยบายถูกอ้างถึงในขณะที่ผู้ใช้งานได้สร้างกฎเกณฑ์ในแนวทางอื่น การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีในที่สาธารณะ คำนึงถึงสถานที่และกาลเทศะ

(1.2) การเข้าถึงดิจิทัลอย่างเสมอภาค (Digital Access) เทคโนโลยีเอื้ออำนวยโอกาสในการสื่อสารกับคนจำนวนมาก และรวดเร็ว การเชื่อมต่อกันด้วยอินเทอร์เน็ตของแต่ละคนส่งเสริมให้มีความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงอย่างเสมอภาคและอย่างทั่วถึง

(1.3) การปฏิบัติตามกฎหมายดิจิทัล (Digital Law) เป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

(2) การพัฒนาตนเองและสัมพันธ์กับผู้อื่น

(2.1) การสื่อสารดิจิทัล (Digital Communication) วิธีที่ดิจิทัลสื่อสารเอื้อให้สามารถเข้าถึงอีกผู้หนึ่งได้ข้อมูลสามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา

(2.2) ความรู้ความสามารถในการอ่าน เขียนข้อความ และการใช้งานดิจิทัล (Digital Literacy) การเรียนรู้การสอนเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

(2.3) การค้าขายบนดิจิทัล (Digital Commerce) การใช้งานดิจิทัลเพื่อการค้าขายทั้งในเชิงการเป็นผู้บริโภคและเป็นผู้ผลิต จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจทั้งด้านที่ดีและด้านลบของการค้าขายบนดิจิทัล

(3) ปกป้องตนเองและปกป้องผู้อื่น

(3.1) ปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบตามสิทธิของตนเองและสิทธิของผู้อื่น (Digital Right and Responsibility) มีสิทธิเสรีภาพเป็นของทุกคนในโลกดิจิทัล สิทธิเสรีภาพของบุคคลหรือของกลุ่ม

(3.2) ความปลอดภัยของตนเองในการใช้งานดิจิทัล (Digital Security) ข้อมูลส่วนตัวจะมีความปลอดภัย จำเป็นต้องมีระบบความปลอดภัยที่สูง

(3.3) ร่างกายและจิตใจที่มีสุขภาพที่ดีเมื่อเข้าใช้งานดิจิทัล (Digital Health and Wellness)

กล่าวโดยสรุป กระบวนการความเป็นพลเมืองดิจิทัล คือ ความรู้เกี่ยวกับสื่อและสารสนเทศ พลเมืองดิจิทัลต้องมีความรู้ความสามารถ การสร้างสรรค์ การประเมิน การสังเคราะห์ และการสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล พลเมืองดิจิทัลใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรม ใช้ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม อินเทอร์เน็ตเป็นได้ทั้งเครื่องมือเพิ่มการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบบ

เครื่องมือดิจิทัล

Olmes S. & J. Janssen (2017: 3-7) กล่าวว่า เครื่องมือดิจิทัลที่นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของรัฐบาล ดังนี้

(1) Mobile Application คือ ระบบปฏิบัติการที่ถูกติดการใช้งานไว้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการติดตั้งประติสฐ์แอปพลิเคชันที่มีประโยชน์การใช้งานที่หลากหลายและเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีดิจิทัลหลายระบบตามวัตถุประสงค์การใช้งาน เช่น เชื่อมโยงกับดาวเทียมเพื่อระบุพิกัดสถานที่และการเดินทาง เชื่อมต่อระบบดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงิน เชื่อมโยงข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อการเข้าถึงและใช้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของ Mobile Application คือ สร้างทางเลือกการรับบริการ ประหยัด สะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงการใช้งานและรับบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐ

(2) Artificial Intelligence: AI คือ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้เทคโนโลยีอัลกอริทึมในการรวบรวมและสังสมข้อมูลจากสภาพแวดล้อมตลอดเวลา และสามารถวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลไปจนถึงการทำนายข้อมูลอัตโนมัติ สามารถทำงานแทนมนุษย์ ตั้งแต่ระดับพื้นฐานถึงระดับสูง

(3) Cloud Computing คือ ระบบการจัดเก็บข้อมูลอัจฉริยะที่จัดเก็บข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบไฟล์เอกสารในพื้นที่เสมือนจริงในสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพิ่มขีดความสามารถและส่งเสริมให้การจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพลดพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นเอกสาร ประหยัดและสะดวกในการเข้าถึงและใช้งานข้อมูล

(4) Internet of Thing: IoT เป็นการทำงานในลักษณะโครงข่าย มีการทำงานที่อยู่บนพื้นฐานของอินเทอร์เน็ตโดยมีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการตรวจจับข้อมูล มีการป้อนการเคลื่อนไหวของข้อมูลในลักษณะปัจจุบัน (real time) หัวใจสำคัญของ IoT เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างอุปกรณ์เคลื่อนที่และระบบการประมวลผลข้อมูลอัตโนมัติมาใช้ในการทำงาน

(5) Big Data ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ คือ เทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้บรรจุกลุ่มข้อมูลหรือข้อมูลขนาดใหญ่ที่ซับซ้อน โดยเชื่อมโยงข้อมูลไว้ในระบบอินเทอร์เน็ต สามารถนำมาประมวลผล วิเคราะห์ประเมินและคาดการณ์ ฐานข้อมูลขนาดใหญ่จะสามารถทำงานอย่างทันท่วงที่ตอบสนองผู้รับบริการแบบปัจจุบัน สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้สนับสนุนการทำงาน วางแผนหรือสร้างสรรค์การบริการหรือทำงานใหม่ ๆ

(6) Blockchain ใช้เรียกกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ดิจิทัลที่เกิดขึ้นภายในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งในเครือข่ายจะเกิดการป้อนข้อมูลและอนุญาตให้มีการเปลี่ยนข้อมูลและการทำธุรกรรมดิจิทัลเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติหัวใจสำคัญของ Blockchain คือ การสร้างความไว้วางใจและความโปร่งใสที่จะเกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในเครือข่าย

ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานในปัจจุบันกับพลเมืองที่ตื่นตัวที่มีความเป็นพลเมืองดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่ (บุณจิตร์ แก้วศรีมล, 2565) ดังนี้

ตารางที่ 5 ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานในปัจจุบัน

เทคโนโลยีดิจิทัล	ตัวอย่างการนำมาใช้งาน	ประโยชน์
Mobile Application	ระบบปฏิบัติการ Mobile Application หน่วยงานรัฐ เช่น -BMAQ ของกรุงเทพมหานคร -DLT Smart Queue ของกรมขนส่งทางบก -ไทยชนะและหมอพร้อม สำหรับการจัดการฐานข้อมูลการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส -19 และการบริหารจัดการวัคซีนของประเทศ ไทย	สร้างทางเลือกและยกระดับการให้บริการประชาชน การบริการมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ง่าย ในการเข้าถึงบริการ สร้างความพึงพอใจ
Artificial Intelligence: AI	ระบบการถามตอบข้อมูลอัตโนมัติบนเว็บไซต์ ของหน่วยงานรัฐ ระบบการประมวลผลข้อมูล ด้านสุขภาพ	การทำงานมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลมีความแม่นยำ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ลดการใช้ทรัพยากรในระยะยาว ลดภาระการทำงานของมนุษย์ ลดความผิดพลาด
Cloud Computing	G-Cloud ของรัฐบาล	การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพ ประหยัด ลดต้นทุนระยะยาว ง่ายในการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่
Internet of Thing: IoT	การนำระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงกับระบบควบคุมสัญญาณไฟจราจรและสัญญาณตรวจจับความเร็วของรถบนถนนของกรมการขนส่งทางบก	เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดทรัพยากร และเกิดผลการปฏิบัติงานที่แม่นยำ เชื่อถือได้ ลดความผิดพลาด
Big Data	ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	หน่วยงานราชการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
Blockchain	ระบบการขอหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน เทคโนโลยี Blockchain ของ กรมบัญชีกลางที่ผูกฐานข้อมูลของสถาบันการเงิน กรมบัญชีกลาง หน่วยงานภาครัฐและสถานประกอบการเข้าไว้ในฐานข้อมูลให้เป็นเครือข่ายเดียวกัน	มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในเครือข่ายข้อมูลป้องกัน การทุจริต สร้างความโปร่งใส เป็นธรรม ข้อมูลมีความปลอดภัย

Richman (2004) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลเข้ามาใช้ร่วมกับการออกแบบบริการสาธารณะ ที่มีการบูรณาการข้อมูลรอบด้านเข้ากับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ศูนย์กลางของความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชนขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์ม (Platform) ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีปฏิสัมพันธ์มากกว่าหนึ่งช่องทางและสามารถร่วม

สะท้อนกลับ (Feedback) ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานที่กำกับวงจรกระแสนงาน (Service Workflow) ของระบบบริการสาธารณะ เช่น การสื่อสารออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์ (Web Based Interaction) สำหรับการกรอกข้อมูล คำร้องทั่วไป การจ่ายภาษีหรือค่าธรรมเนียม กลุ่มเป้าหมายของบริการดิจิทัลอาจถูกกำหนดให้มีหลายระดับตามสภาพของ โครงสร้างประชากรในพื้นที่ เช่น ระดับปัจเจกบุคคล ครัวเรือน หรือกลุ่มองค์กร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน กระบวนการปฏิบัติงานและการจัดทำบริหารสาธารณะของรัฐบาล การสร้างความเชื่อมโยงผ่านการสื่อสารระหว่างรัฐและ ประชาชน เรียกว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือนัยเดียวกับคำว่ารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

ตารางที่ 6 กรอบคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการปกครองอิเล็กทรอนิกส์ของ Palvia & Sharma

ประเภทองค์กร	จุดเน้น	
	ปัจจัยภายนอก	ปัจจัยภายใน
ภาครัฐ		
-หน่วยงานของรัฐบาล	e-Government (Extranet and internet)	e-Governance (Intranet)
ภาคเอกชน		
-ระบบการทำงานเชื่อมโยงระหว่างองค์กร (Inter-Organizational System)		e-Governance (Intranet)
-บริษัทข้ามชาติ (MNCs)		
-SMEs	- ระบบปฏิบัติการ เช่น ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)	
	(Extranet and Internet)	

ที่มา: ปรับปรุงจาก (Palvia & Sharma, 2007)

ความหมายของการบริการสาธารณะแนวใหม่

มีนักวิชาการให้นิยามความหมายของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงความหมายของการบริการสาธารณะแนวใหม่

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของการบริการสาธารณะแนวใหม่
Denhardt & Denhardt (2000)	การปรับเปลี่ยนค่านิยมและบทบาทของระบบราชการไปสู่การยอมรับในหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการประชาชน การเป็นผู้ส่งเสริมแนวคิดประชาธิปไตย และกระบวนการมีส่วนร่วมของพลเมือง การเป็นผู้รักษากระตุ้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและการทำตัวเข้าถึงประชาชน ภาครัฐต้องสนใจความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ให้ประชาชนได้แสดงความต้องการร่วมกันคือประโยชน์สาธารณะ (Public Interest)
นราธิป ศรีธรรม และคณะ (2556)	การบริการสาธารณะแนวใหม่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมประชาธิปไตย (Value of Democracy) ความเป็นพลเมือง (Citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) การบริการสาธารณะแนวใหม่เปิดกว้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในการให้บริการของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นกล่าวสรุปได้ว่า ของการบริการสาธารณะแนวใหม่คือการปรับเปลี่ยนค่านิยมและบทบาทของระบบราชการไปสู่การยอมรับในการบริการประชาชน การบริการที่มีความเป็นประชาธิปไตยโดยการแสดงความต้องการเพื่อประโยชน์สาธารณะการมีส่วนร่วมในการบริการภาครัฐ

ลักษณะของการบริการสาธารณะแนวใหม่ตามแนวคิดของ Robert B. Denhardt & Janet Vinzant Denhardt (2011) มีดังนี้

(1) เน้นให้บริการมากกว่าคุมทิศทางหรือบังคับ (Serve, rather than steer) บทบาทสำคัญของภาครัฐ คือการให้บริการหรือเป็นผู้อำนวยความสะดวก สนับสนุนพลเมืองและสร้างให้เกิดการสนทนาประชาธิปไตย (Democratic dialogue) เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างพลเมืองและการแบ่งปันผลประโยชน์ของพลเมือง นโยบายไม่ได้เกิดจากการตัดสินใจของรัฐเท่านั้นแต่ต้องเป็นผลจากความผูกพันในประโยชน์ของพลเมือง ผลประโยชน์สาธารณะที่เป็นมาของนโยบายร่วมกัน

(2) ประโยชน์สาธารณะคือเป้าหมาย มิใช่แค่ผลพลอยได้ (The Public Interest is the Aim, not the by Product) ผู้บริหารภาครัฐต้องสร้างความร่วมมือและการใช้ผลประโยชน์สาธารณะร่วมกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน ผู้บริหารภาครัฐต้องช่วยทำให้เกิดประโยชน์สาธารณะ สร้างความรับผิดชอบร่วมกัน รัฐบาลต้องรับประกันว่าผลประโยชน์เป็นไปตามความต้องการของพลเมืองมีความชอบธรรม ยุติธรรม เป็นธรรมและเสมอภาค ทั้งกระบวนการนโยบาย (Policy Process) และเนื้อหาของนโยบาย (Policy Substance) บทบาทของรัฐ คือ การอำนวยความสะดวกให้พลเมืองได้มีส่วนร่วมเพื่อนำไปสู่ผลประโยชน์ส่วนรวม

(3) คิดอย่างมีกลยุทธ์ ปฏิบัติอย่างประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายและโครงสร้างที่มาจากความร่วมมือของทุกภาคส่วนจะสามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของส่วนรวมได้แต่ต้องเกิดจากการคิดอย่างมีกลยุทธ์โดยพิจารณาปัจจัยแวดล้อม มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ บทบาท และขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนโดยภาครัฐต้องเปิดกว้างให้พลเมืองมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการบริการสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ

(4) รับผิดชอบต่อพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, not Customers) ประชาชนต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า ภาครัฐต้องดำเนินการบนหลักความเท่าเทียมและยุติธรรมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องสร้างความไว้วางใจ (Trust) และความร่วมมือ (Collaboration) ให้เกิดขึ้นกับพลเมืองและระหว่างพลเมืองด้วยกัน

(5) ตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Accountability isn't Simple) ต้องใส่ใจให้ความสำคัญกับค่านิยม ชุมชน กฎหมายรัฐธรรมนูญ บรรทัดฐานการเมือง มาตรฐานความเป็นมืออาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง

(6) ให้คุณค่ากับประชาชน ไม่ใช่แค่เพียงผลิตภาพ (Value People, not just Productivity) องค์การภาครัฐและเครือข่ายต้องเน้นการมีส่วนร่วมและคำนึงถึงผลสำเร็จในระยะยาว

(7) ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองและบริการสาธารณะอยู่เหนือความเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship and Public Service above Entrepreneurship) ผลประโยชน์สาธารณะคือ สิ่งที่มีค่าสูงสุดที่ภาครัฐและพลเมืองต้องร่วมกัน กำหนดพลเมืองเป็นเจ้าของรัฐ การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) มองว่าพลเมืองเป็นเจ้าของรัฐบาล (Government is owned by the citizens) ผู้บริหารงานภาครัฐจึงมีหน้าที่บริการรับใช้พลเมือง เฝ้ารักษาทรัพยากร ปกป้องรักษาองค์การภาครัฐ อำนวยความสะดวกให้พลเมือง

และ Mori (2010 : 14-23) กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ คือ

(1) ความเป็นธรรม (Fairness) ประชาชนคาดหวังให้การบริการสาธารณะมีความเป็นธรรมมีมาตรฐานเดียวกันในทุกด้าน

(2) มาตรฐานการให้บริการประชาชน (Customer Service Standards) การบริการภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูง

(3) ท้องถิ่นมีบทบาทในการบริการสาธารณะ (Local Control) ประชาชนคาดหวังที่จะรับบริการจากภาครัฐในพื้นที่ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน

(4) ความรับผิดชอบ (Accountability) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การจัดการข้อร้องเรียน การวางแผน การจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงานตามความต้องการของประชาชน

(5) ให้การสนับสนุนและมีทางเลือก (Personalization and Choice) การบริการสาธารณะสนับสนุนความเป็นส่วนตัว ประชาชนมีทางเลือกการให้บริการมีความยืดหยุ่นให้ประชาชนมีส่วนร่วมยกระดับมาตรฐานการให้บริการภาครัฐ

การบริการสาธารณะแนวใหม่สามารถส่งมอบการบริการสาธารณะที่ดีต่อประชาชนกับประชาชนโดยมีหลักการของการให้บริการดังนี้ (Millett, 1954)

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่ว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันโดยใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (The Right Quantity at the Right Geographical Location)

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของการบริการสาธารณะแนวใหม่เน้นผลประโยชน์ของสาธารณะ การให้คุณค่าของพลเมืองกับการบริการสาธารณะ การมีมาตรฐานให้บริการประชาชน มีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการ การให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม การมีทางเลือกในการให้บริการและความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีส่วนร่วมในการยกระดับการให้บริการภาครัฐ

พลเมืองที่ตื่นตัวกับการเป็นพลเมืองดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่

พลเมืองที่ตื่นตัว (Active Citizen) ในสังคมปัจจุบันเป็นบุคคลที่มีบทบาทเข้าไปมีส่วนร่วมในชุมชน สังคม ทั้งในทางการเมืองการปกครอง การมีสิทธิและความรับผิดชอบในความเป็นพลเมือง ทางสังคม การมีปฏิสัมพันธ์มีส่วนร่วมในชุมชน การเป็นมิตรกับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชน ในสังคมโลกสมัยใหม่ในปัจจุบันและอนาคตพลเมืองสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การเข้าถึงการบริการสาธารณะ การเข้าถึงดิจิทัลอย่างเสมอภาค การมีความรับผิดชอบต่อสิทธิของตนเองและผู้อื่น พลเมืองที่ตื่นตัวจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสื่อสารสนเทศ เทคโนโลยีดิจิทัล มีความรู้ความสามารถในการใช้ อย่างสร้างสรรค์ การประเมิน การสังเคราะห์ และการสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล พลเมืองดิจิทัลเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการนำมาประยุกต์ในการทำงานของรัฐบาลดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด ในการใช้งานและรับบริการสาธารณะต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐ ประเทศที่จัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index : EGDI) จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN)

ตารางที่ 8 ประเทศต้นแบบรัฐบาลดิจิทัล พัฒนา e-Government กับบริการสาธารณะ

ประเทศ	e-Government กับบริการสาธารณะ
เดนมาร์ก	- Digital Key ในชื่อ NemID เข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐและเอกชนทุกแพลตฟอร์ม - One-Stop Service บริการประชาชนในทุกที่ทุกเวลา
เกาหลีใต้	- e-Government ที่ให้บริการประชาชนในส่วนของการราชการเชื่อมต่อด้วย Government Superhighway Network หรือ GSN
เอสโตเนีย	- การบริการภาครัฐร้อยละ 99 เป็นแบบออนไลน์ - นำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เข้ามาใช้
สิงคโปร์	- Nation Digital Identity - ระบบ E-Payments - Big Data
ไทย	- e-Lands announcement - ระบบ e-Lands Announcement - ระบบ Tax Single On ที่มีการยืนยันตัวตนแบบ One-Time Password (OTP) - ระบบ e-service - ระบบ SSO

ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2565)

บทสรุป

ในสังคมปัจจุบันและอนาคตความเป็นพลเมืองในสังคมไทยและพลเมืองโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปโดยพลเมืองต้องมีการปรับตัวเป็นพลเมืองที่มีความตื่นตัว (Active Citizen) การให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคล (individual) กับสังคมในวงกว้าง (Wider Society) การให้ความร่วมมือ การทำประโยชน์ให้สังคม ชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน สังคม ปฏิบัติต่อคนทุกคนทุกกลุ่มโดยเสมอภาคกัน มีความผูกพัน มีความมุ่งมั่น ความทุ่มเทในกิจการสาธารณะของชุมชน (Engagement) การแสดงออก และการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ทางการเมือง การยึดมั่น และเคารพในกฎกติกา คุณค่า สิทธิ และความรับผิดชอบร่วมกันพลเมืองที่มีความตื่นตัว (Active Citizen) ในปัจจุบันต้องมีความเป็นพลเมืองดิจิทัลที่จะต้องเรียนรู้ว่าโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยเทคโนโลยี การจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล รู้จักเคารพสิทธิของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในโลกสมัยใหม่ไปจนถึงเข้าใจผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อสังคม การสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมให้เป็นพลเมืองที่ตื่นตัวและเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) พลเมืองดิจิทัลต้องรู้จักใช้ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการบริการสาธารณะโดยรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ใช้อินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง ด้วยการนำเสนอบริการสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ตแบบศูนย์รวมที่จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งช่วยให้การติดต่อกับหน่วยงานรัฐมีประสิทธิภาพ สะดวกสบายสำหรับประชาชนผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อรัฐบาลสร้างแพลตฟอร์มทางเทคนิคเพื่อให้การประสานงานภายในและการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การสร้างระบบการทำงานข้ามองค์กรที่เข้มแข็ง ระบบการจัดเก็บข้อมูลทำงานร่วมกันได้ การสร้างระบบที่สนับสนุนการพิสูจน์ตัวตนออนไลน์ และมีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองและการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่ดี ตัวอย่างของประเทศที่ให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐตลอดเวลา เช่น ประเทศเอสโตเนียได้รับสมญานามว่าเป็น e-Estonia ซิลิคอนวัลเลย์แห่งยุโรปที่มีการบริการภาครัฐทั้งหมดเข้าทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา โดยบริการออนไลน์ที่โดดเด่น ได้แก่ ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) บัตรประจำตัวดิจิทัล (Digital ID) การ

ลงคะแนนอิเล็กทรอนิกส์ (I-Voting) ระบบสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Health) นอกจากการให้บริการภาครัฐผ่านเครือข่ายสาธารณะ เทคโนโลยี การใช้เซ็นเซอร์เก็บข้อมูลและเทคโนโลยีสรรพสิ่ง (Internet of Things) และการสร้างฐานข้อมูลขนาดใหญ่จะช่วยวิเคราะห์ปรับปรุงบริการได้อย่างต่อเนื่อง เช่น กรณีของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ที่เกิดขึ้นทั่วโลก แนวคิดเมืองอัจฉริยะ (Smart City) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาและสร้างเมืองที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ในการบริหารจัดการเมือง ความน่าอยู่และความยั่งยืน เช่นในประเทศรัฐบาลส่งเสริมให้เป็นเมืองต้นแบบ เช่น จังหวัดนครนายก จังหวัดภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดขอนแก่น ตัวอย่างของเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย จังหวัดภูเก็ตมีการนำแนวคิดเมืองอัจฉริยะไปใช้ เช่น การท่องเที่ยวอัจฉริยะ (Smart Tourism) แอปพลิเคชันท่องเที่ยวแนะนำที่พักและของกินให้นักท่องเที่ยว ความปลอดภัยและการจราจรอัจฉริยะ (Smart Safety) เป็นระบบการรายงานสภาพการจราจรตามเวลาจริง และระบบบอกเวลาารถเข้าออกมีระบบดิจิทัลตรวจตราวินัยการจราจรผ่านกล้องวงจรปิด ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Smart Environment) เป็นระบบบริหารจัดการเส้นทางจัดเก็บขยะด้วยแอปให้ประชาชนรายงานเมื่อขยะเต็มถัง ระบบเศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) การส่งเสริมพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลและให้คำปรึกษาด้านธุรกิจในพื้นที่เศรษฐกิจดิจิทัล ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐของประเทศไทยได้มีการจัดตั้งศูนย์เปิดเผยข้อมูลแห่งชาติ (National Declassification Center) การนำเทคโนโลยีเข้ามาเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายและการให้บริการสาธารณะหรือการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา และในการออกกฎหมายของประเทศฟินแลนด์โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแก้ไขกฎหมายโดยสามารถยื่นคำร้องเสนอกฎหมายผ่านทางเว็บไซต์ (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2562) รัฐบาลใช้อินเทอร์เน็ตในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนออกกฎหมาย การลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์ (E-Voting) หรือการยื่นคำร้องออนไลน์ (Online Petition) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลเข้ามามีส่วนร่วมกับการออกแบบบริการสาธารณะที่มีการบูรณาการข้อมูลรอบด้านเข้ากับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ศูนย์กลางของความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชนขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์ม (Platform) ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีปฏิสัมพันธ์มากกว่าหนึ่งช่องทางและสามารถร่วมสะท้อนกลับ (Feedback) ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานที่กำกับวงจรกระบวนการ (Service Workflow) ของระบบบริการสาธารณะการนำระบบปฏิบัติการ Mobile Application หน่วยงานรัฐในการสร้างทางเลือกและยกระดับการให้บริการประชาชน การบริการมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ง่ายในการเข้าถึงบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับพลเมือง การนำ Artificial Intelligence: AI เข้ามาบริการสาธารณะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลมีความแม่นยำ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ลดการใช้ทรัพยากรในระยะยาว ลดภาระการทำงานของมนุษย์ ลดความผิดพลาด การนำ Cloud Computing จัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพ ประหยัด ลดต้นทุนระยะยาว ง่ายในการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ การใช้ Internet of Thing (IoT) เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดทรัพยากร และเกิดผลการปฏิบัติงานที่แม่นยำ เชื่อถือได้ ลดความผิดพลาด การจัดทำ Big Data สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และการใช้ Blockchain ประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในเครือข่ายข้อมูลป้องกันการทุจริต สร้างความโปร่งใส เป็นธรรมชาติมีความปลอดภัย ในการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) การยกระดับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลในการทำงานและบริการสาธารณะช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนจากการนำเครื่องมือเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการบริการประชาชน คือ การสร้างทางเลือกในการส่งมอบสินค้าและบริการแก่ประชาชน การให้บริการของภาครัฐผ่านดิจิทัล การทำธุรกรรมออนไลน์ การรับข้อมูลข่าวสารออนไลน์ การจองคิวเพื่อรับบริการออนไลน์ ทำให้เป็นการยกระดับการส่งมอบสินค้าและบริการภาครัฐที่ดีขึ้น การบริการมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น สามารถบริการในทุกพื้นที่ทุกเวลา มีความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและภาคประชาสังคม การกำหนดนโยบายหรือดำเนินงานของรัฐบาลที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรวบรวมฐานข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลมีความแม่นยำมากขึ้น ส่งเสริมให้รัฐบาลกำหนดนโยบายที่ดีและมีประสิทธิภาพ การหาแนวทางในการกำหนดนโยบายจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีความสามารถในการเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูล พร้อม

นำเสนอเป็นตัวเลข สถิติ สามารถคาดการณ์และทำนายแนวโน้มของปรากฏการณ์ได้ทำให้มีสารสนเทศในการตัดสินใจกำหนดนโยบายที่แม่นยำ (Denhardt, 2008)

สุดท้ายความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัวในความเป็นพลเมืองดิจิทัลต้องมีทักษะ ความรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ต การสื่อสารคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและมีจริยธรรม การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล ความปลอดภัยในโลกดิจิทัล ทั้งในโลกยุคปัจจุบันและอนาคต และความเป็นรัฐบาลดิจิทัลต้องมียุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ เชื่อถือได้ การใช้ประโยชน์จากสื่อดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเป็นเครื่องมือในชีวิตประจำวัน การเข้าถึงความรู้ การทำธุรกรรม การมีสิทธิเสรีภาพการแสดงความคิดเห็นและการเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลอย่างเป็นธรรมมีระบบความปลอดภัยเพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้ในโลกยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐฐเมธ ฤทธินิต. (2563). *คู่มือการจัดการเรียนรู้เพื่อสร้างพลเมืองรู้เท่าทันสื่อสำหรับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน.
- ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ. (2557). *พลเมืองไทยการสร้างความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า.
- นราธิป ศรีราม และคณะ. (2556). *การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2561). *คู่มือพลเมืองดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- บุญจิตร แก้วศรีม. (2565). *การให้บริการสาธารณะภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, ปีที่ 41, ฉบับที่ 5, (กันยายน-ตุลาคม).
- วินิจ ฝาเจริญ. (2563). *การพัฒนาเมืองสู่โมเดลพลเมืองที่ตื่นตัวในสังคมประชาธิปไตยของไทย*. *วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์*, ปีที่ 5, ฉบับที่ 1, (มกราคม-มิถุนายน).
- สรานนท์ อินทนนท์. 2561. *ความฉลาดทางดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน (สสย.).
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (2565). *คู่มือประชาชน พลเมืองคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย 1 สำนักพัฒนาการเลือกตั้ง.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). *5 ประเทศต้นแบบรัฐบาลดิจิทัลพัฒนา e-Government สู่เป้าหมายการยกระดับบริการสู่ผู้ประชาชน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2562). *ร่างแผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). *พลเมืองในระบอบประชาธิปไตย*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- Cogan, J., Moris, P., and Print, M. (2013). *Civic education in the Asia-Pacific region: Case studies across six societies*. New York: Routledge Falmer.
- Couros, A., & Hildebrandt, K (2015). *Understanding Literacy in A Connected Word: Why Teaching Digital Skills is A Crucial Part of Higher Education, and How to Make it Work*. Canada: University of Regina Canada.

- Denhardt, R. B. Denhardt, J. V. (2000). *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. Public Administration Review, 60(1), 549-599.
- Denhardt, R. B. Denhardt, J. V. (2000). *The New Public Service: Serving not Steering*. (3rd ed.). Armonk, NY: M.E.Sharpe.
- Denhardt, R. B. Denhardt, J. V. (2008). *Theory of Public Organization* (5th ed). California: Thompson Wadsworth.
- Enslin, P. (2000). *Education and democratic citizenship: in defence of cosmopolitanism*. In Leicester, M., Modgil, S. and Modgil, C. (Eds.) Politics, Education and Citizenship. London: Falmer Press.
- Faulks, K. (1998). *Citizenship in modern Britain*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Hale, M., Musso, J. & Weare, C. (1999). Developing Digital Democracy: Evidence from Californian Municipal Web Pages. In B.N. Hague & B.D. Loader (Eds.).
- Hood, Christopher. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration* 69 (Spring 1991): pp.3-19.
- Jochum, V. (2003). *Active citizenship: a policy agenda or a reality?*. London: NCVO.
- Kenneth L. Hacker. & Dijk, J.V. (2000). *Digital Democracy Issues of Theory and Practice*. London: SAGE Publication.
- Mike Ribble. (2015). Digital Citizenship in Schools. *Paperback Bunko*, 8(21), pp.60.
- Millet, John D. (1954). *Management in the public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Mori, I. (2010). *What do the people want, need and expect from public services?*. London: 2020 Public Services Trust at the RSA.
- Olmes, S, Ubacht, J., & Janssen, M. (2017). Blockchain in government: Benefits and implications of distributed ledger technology for information sharing. *Government Information Quarterly*, 1(34), pp.355-364.
- Papa, V. and D.L. Milioni. (2013). Active Citizenship or Activist Citizenship? A Framework for Studying Citizenship in New Social Movement and the Role of ICTs. *Journal of the MeCCSA-PGN*. 6(3), pp.30-34.
- Pick, D. and Holmes and M. Brueckner. (2011). Governmentalities of volunteering: a study of Regional Western Australia. *Voluntas* 22(3). pp.393.
- Plavia, S & Sharma, S. (2007). *E-government and e-governance: Definition/domain framework and status around the world*. Hyderabad, India: ICEG.
- Putnam, R.D. (2001). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- Ribble & Bailey. (2007). *Digital Citizenship in Schools*. Eugene, OR: International Society for Technology in Education.
- UNESCO. (2017). *Digital Citizenship Education in Asia-Pacific Outcome Document*. Bangkok: UNESCO Asia and Pacific Regional for Education.
- Westheimer, J., & Kahne, J. (2004). What kind of citizen: The politics of educating for democracy. *American Educational Research Journal*, 41(2). pp.1-26.