

ระบบราชการ 4.0

ยกระดับธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ยกระดับธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
Better Governance, Happier Citizens

ระบบราชการ 4.0

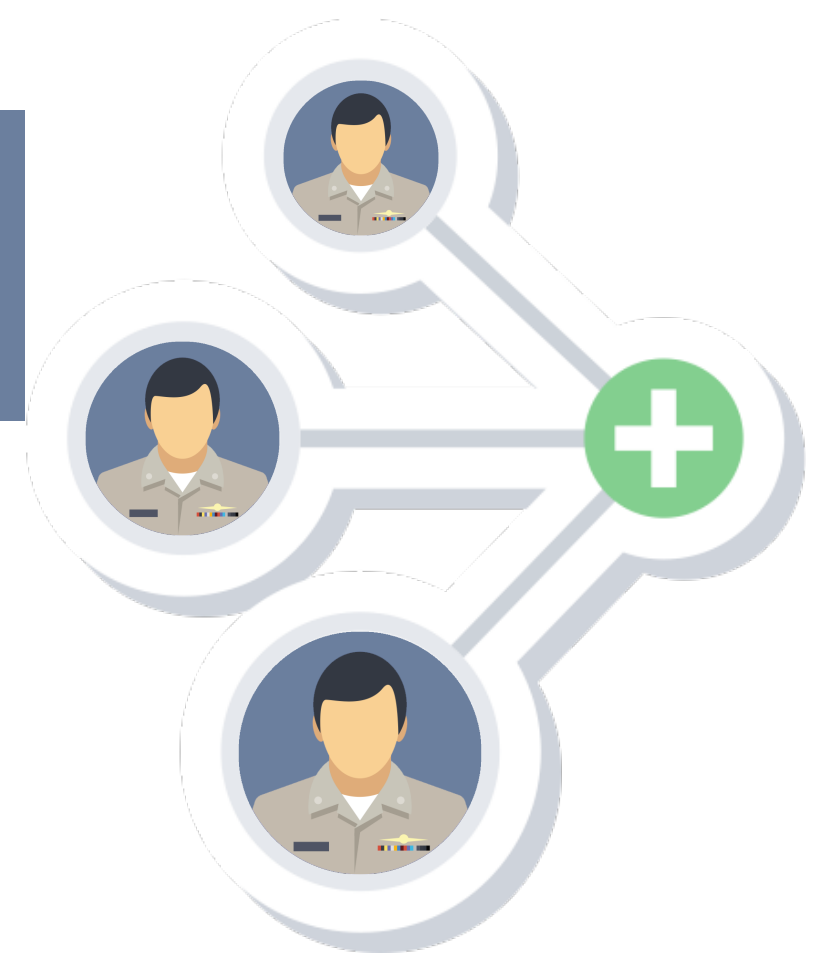
ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0



1

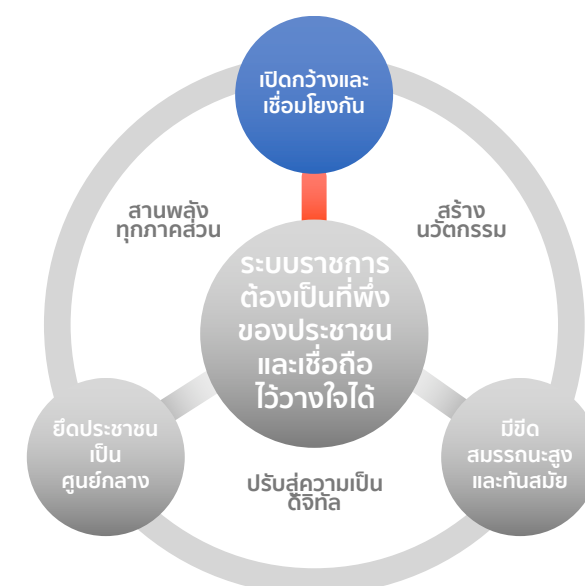
เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)



- ทำงานอย่างเปิดเผยโปร่งใส บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลได้
- แบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน สามารถตรวจสอบได้
- เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม และรับโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
- เชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน
- จัดความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



2

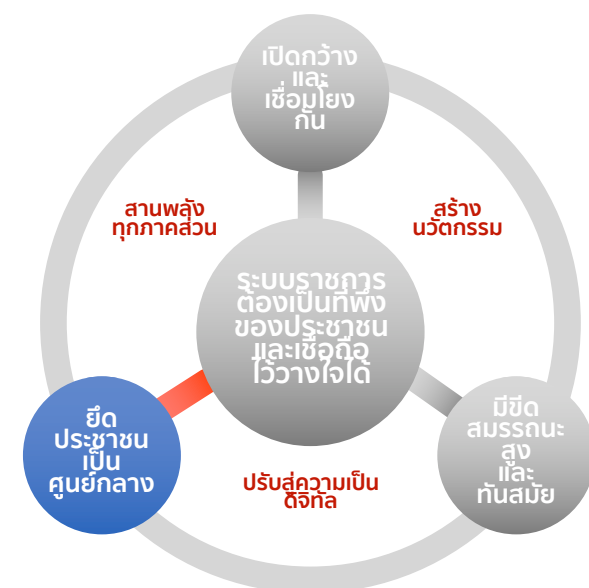
ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)



- ทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่ต้องได้รับการร้องขอก่อน
- ใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐและระบบดิจิทัลในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการประชาชน
- เชื่อมโยงระหว่างภาครัฐเพื่อให้บริการได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียว และประชาชนสามารถใช้บริการภาครัฐได้ตลอดเวลาผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น ติดต่อด้วยตนเอง สมาร์ทโฟน เว็บไซต์

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



3

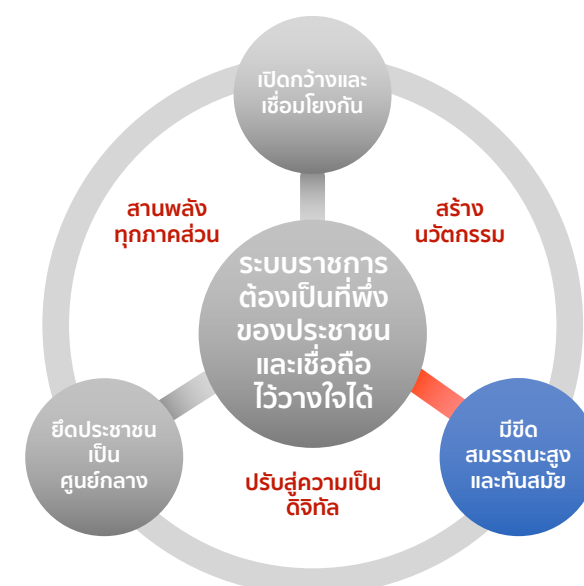
มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)



- ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง ยืดหยุ่นและตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันเวลา
- สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ เข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน
- เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็น สำนักรงานสมัยใหม่
- ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

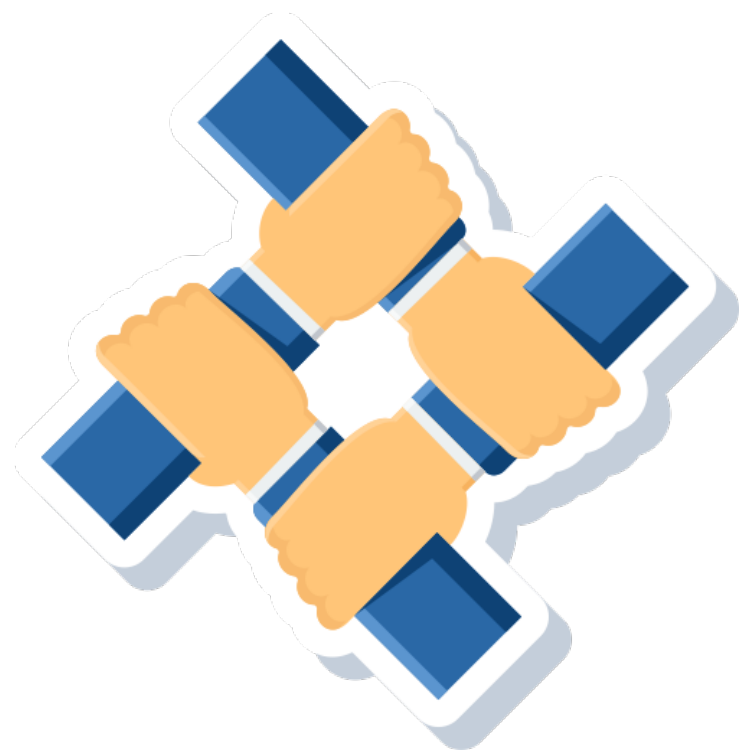


ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและ
ภาคส่วนอื่นๆ
ในสังคม
(Collaboration)

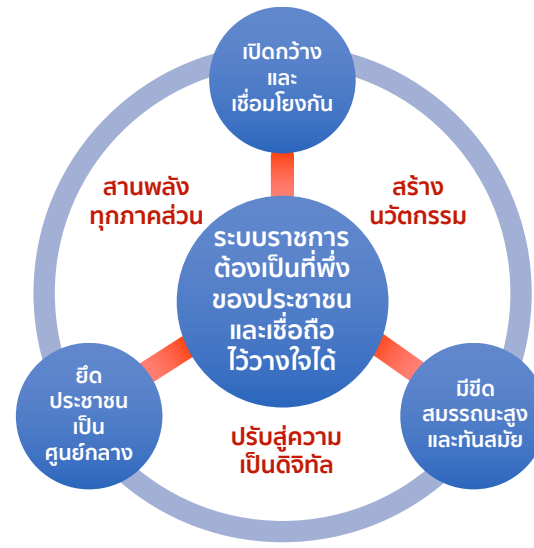


การสร้างนวัตกรรม
(Innovation)



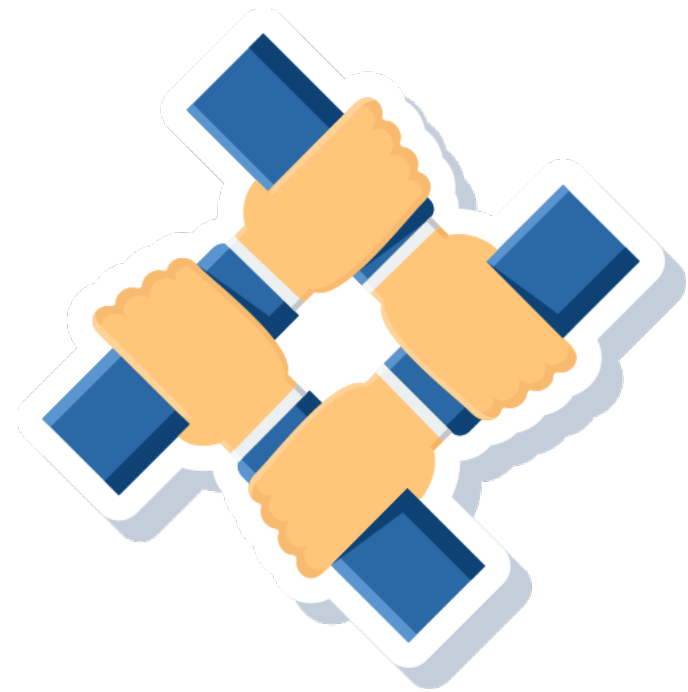
การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล
(Digitization /
Digitalization)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



ระบบราชการ 4.0

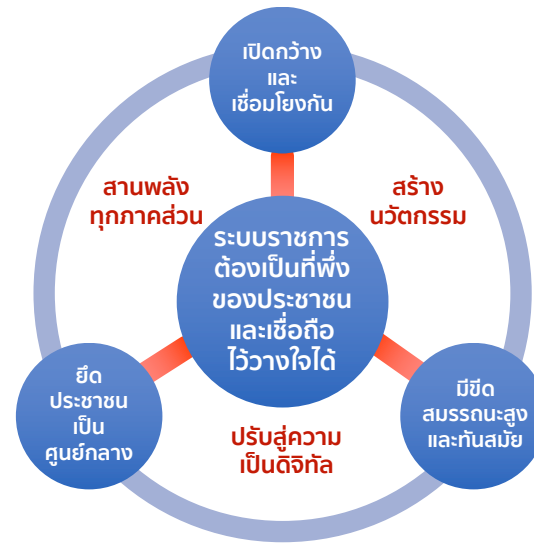
ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อ
ประโยชน์สุขของประชาชน



การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ
ในสังคม
(Collaboration)

- ยกระดับการทำงานจากการประสานงาน (coordination) การร่วมงาน (cooperation) ไปสู่ การร่วมมือกัน (collaboration)
- วางแผนที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน ยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นร่วมกัน
- เป็นการพัฒนา หรือแก้ปัญหาของประชาชนที่ซับซ้อนมากขึ้นจนไม่สามารถดำเนินการโดยลำพังได้ หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



ระบบราชการ 4.0
ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อ
ประโยชน์สุขของประชาชน

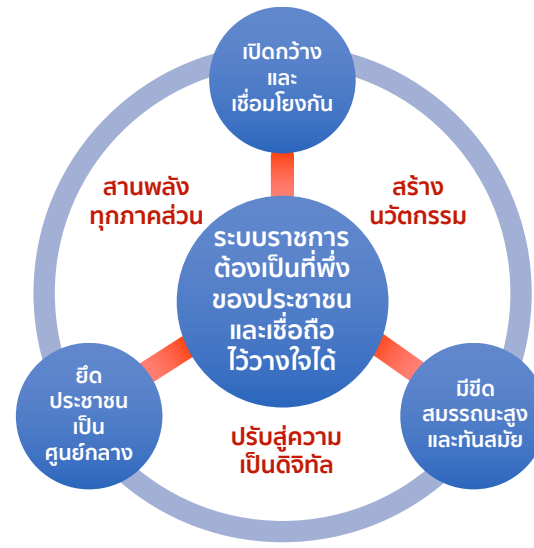
- คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือ solutions ใหม่ ๆ ทำให้เกิด big impact เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ



การสร้างนวัตกรรม
(Innovation)

- ใช้วิธีห้องปฏิบัติการ (GovLab/Public Sector Innovation Lab) และใช้วิธีการออกแบบ (Design Thinking) โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนารูปแบบ (Prototype) ทำการทดสอบ ปฏิบัติจริง และขยายผลต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



ระบบราชการ 4.0

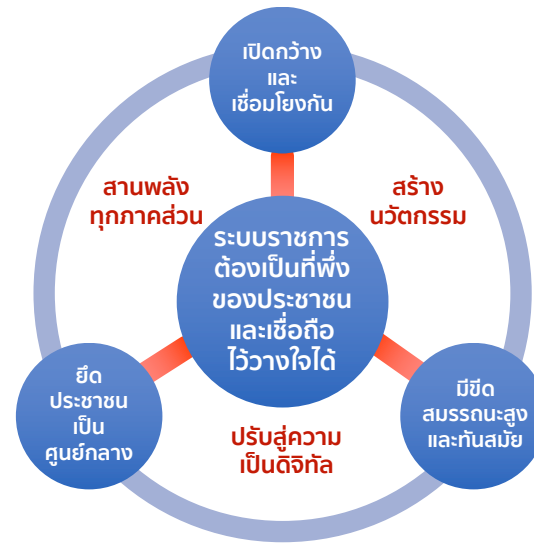
ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

- ผสานการทำงานร่วมกันของการจัดเก็บและประมวลผลแบบคลาวด์ กับอุปกรณ์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เพื่อการทำงานร่วมกัน
- สามารถติดต่อเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในตลอดเวลาและสถานที่
- สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์



การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล
(Digitization /
Digitalization)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

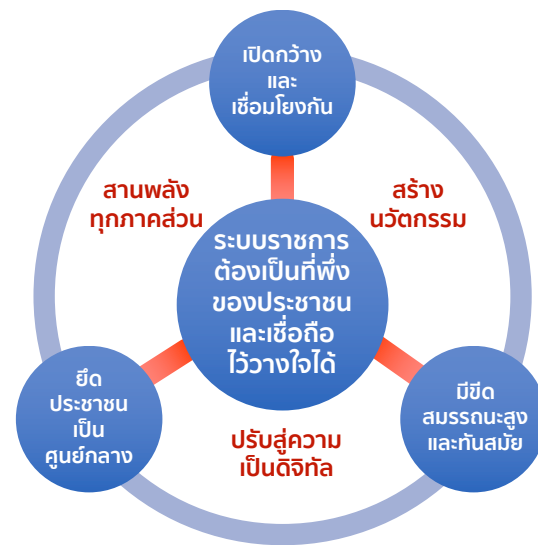


- ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

- เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน ทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) ได้

การปรับตัวและพัฒนา
ของข้าราชการและ
เจ้าหน้าที่รัฐ

ระบบราชการแบบเดิม VS ระบบราชการแบบใหม่ (1/3)



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน มีการประสานงานระหว่างกัน แต่ยังไม่ใช้การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)

vs การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)

การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)

vs การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชน และมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)

ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)

vs ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบ / เลือกรูปแบบ / วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)

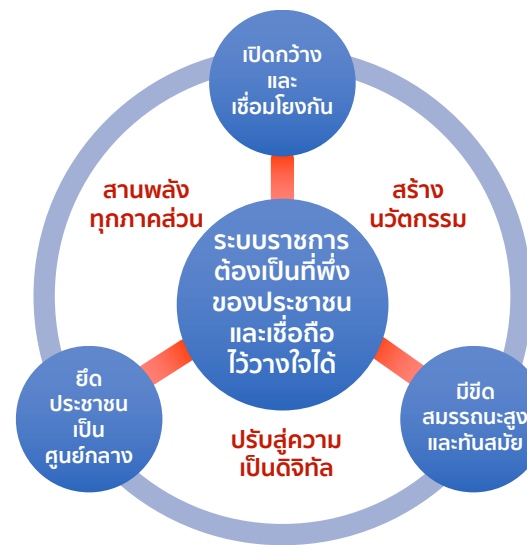
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)

vs ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)

การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)

vs การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที / ทันเวลา / เชิงรุกทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-Active)

ระบบราชการแบบเดิม VS ระบบราชการแบบใหม่ (2/3)



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐ เป็นศูนย์กลาง (Government-driven)

VS

ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)

ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)

VS

สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)

เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย / เปิดเปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)

VS

เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)

การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิม ๆ (Routine Work)

VS

สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิม และสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real time capability)

ต่างหน่วยงานต่างทำงานกันลำพังโดยไม่มี การแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand alone)

VS

แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)

วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง (Intuition)

VS

ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล ความต้องการของประชาชน และวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติ ให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)

ระบบราชการแบบเดิม VS ระบบราชการแบบใหม่ (3/3)

บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ
(Office-hours only)

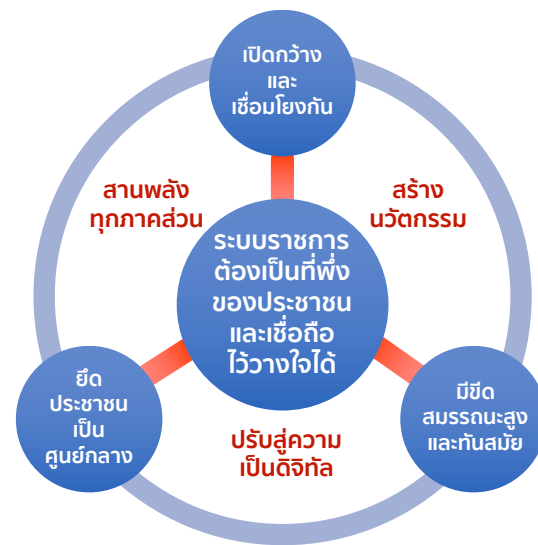
VS บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)

มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง
(Expert/Specialist)

VS มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker)
มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability)
มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethicability)

ข้าราชการแบบดั้งเดิม
(Public administrator)

VS ความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ
(Public Entrepreneurship)



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
Better Governance, Happier Citizens

www.opdc.go.th