

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวัฒนธรรมองค์กร

กระบวนการทัศน์

แบบแผนวิธีคิด วิธีปฏิบัติ และวิธีการให้คุณค่า

วัฒนธรรมองค์กร

แบบแผนที่สมาชิกยอมรับและถือปฏิบัติเป็นทั้งแบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยมอุดมการณ์ขององค์กรและปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร แบบแผนทางการกระทำขององค์กร

1.0

-รัชกาลที่5

ได้วางโครงสร้างการบริหาร
ราชการแผ่นดิน

-รัชกาลที่7

ได้วางระบบราชการพล
เรือนสมัยใหม่เน้นระบบ
คุณธรรม

2.0

-แผนพัฒนาฉบับที่1 จนถึงสมัยพลเอกชาติ
ชาย ระบบราชการเข้มแข็งตามแนวMax
weber ความชอบทางการเมืองมาจากเหตุผล
தாகกฎหมาย

-Hierarchy

-Rule based

-Government oriented

3.0

-ปี 2538 ถึง 2557

Democratization และ NPM

ทำให้กำเนิด Good Governance
ปฏิรูประบบราชการ ปี 2545

-Results-base

-Citizen-centered

-Work better and cost less

4.0

ประเทศไทย 4.0 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
รัฐต้องปรับตัวให้เข้ากับเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
โดยเป็นที่พึงเป็นที่เชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจของ
ประชาชน

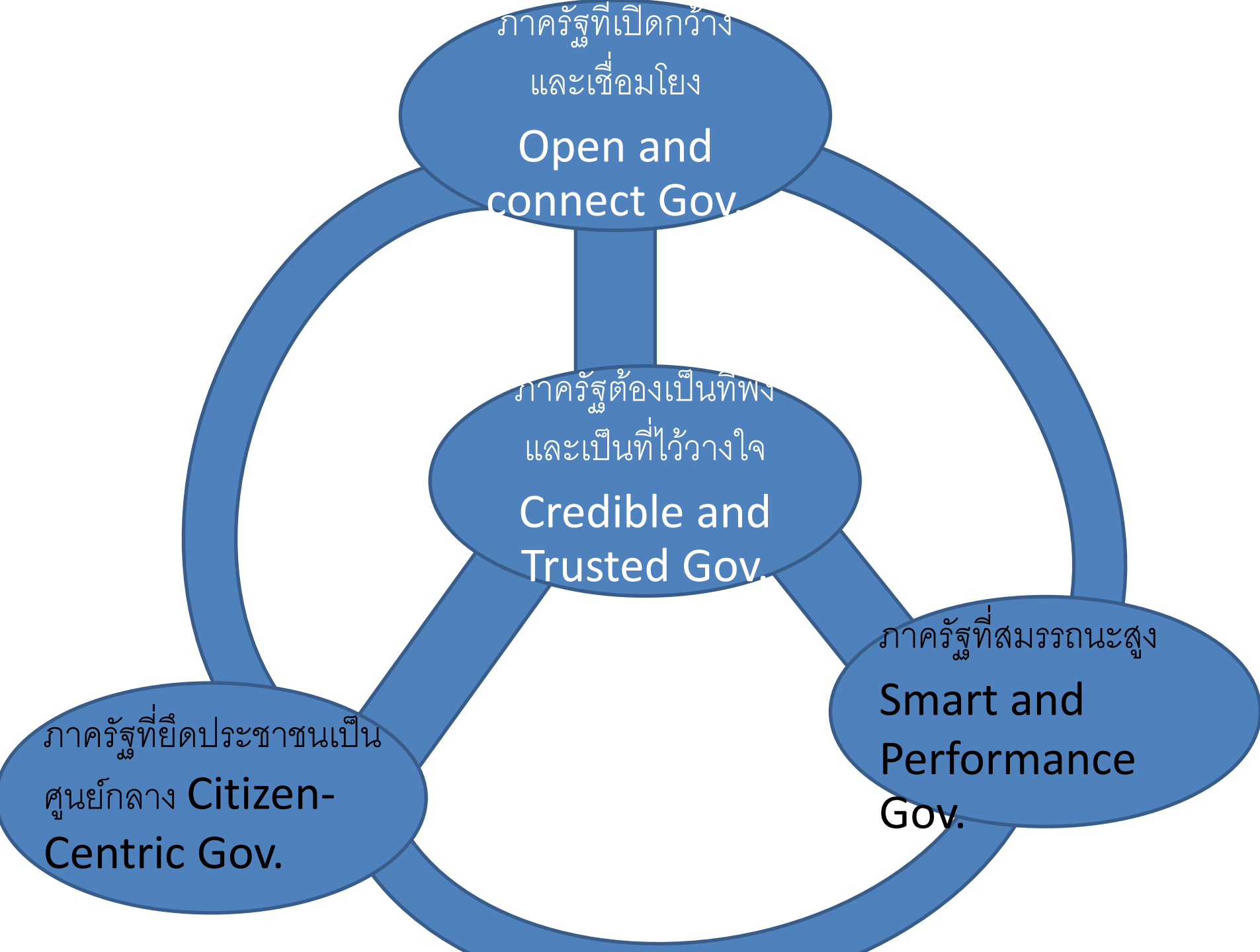
-Citizen centric Government

-Open and Connected Government

-Smart and High Performance Government

ประเทศไทย 4.0

- บริหารให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์ของประชาชน
- Better Government, Happier Citizen
- ระบบราชการต้องเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉม (Transform) ให้เป็นที่เชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจ รวมถึงเป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยง

Open and Connected Gov.

- เปิดเผยข้อมูล
- บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้
- มีการแชร์ข้อมูลระหว่างส่วนราชการ
- สามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานกันได้
- เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม
- ถ่ายโอนภารกิจที่ไม่ควรดำเนินการให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน
- จัดโครงสร้างองค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานในแนวราบ
- การเชื่อมโยงภาครัฐต้องมีเอกภาพและสอดคล้องประสาน

Citizen-Centric

- การทำงานเชิงรุกและมองไปข้างหน้า
- การทำงานต้องตั้งคำถามเสมอว่าประชาชนได้อะไร
- มุ่งแก้ไขและตอบสนองความต้องการประชาชนโดยไม่ต้องรอให้ร้องขอ (Proactive Public Services)
- มีการใช้ประโยชน์ข้อมูลภาครัฐอย่างบูรณาการ (Big Government Data)
- การใช้ระบบดิจิทัลที่ทันสมัยในการให้บริการของภาครัฐ (Personalized or Tailored Services)
- มีการให้บริการหลายช่องทางและตลอดเวลา ด้วยเครื่องมือที่หลากหลาย เช่น Application, Social Media, Website ฯ

Smart and High performance Government

- มีการวางแผนยุทธศาสตร์
- มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง
- มีการประยุกต์ใช้ความรู้แบบข้ามสาขา เพื่อตอบสนองโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลัน
- มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ปรับเปลี่ยน ทรงคุณค่า และสนองตอบต่อเหตุการณ์อย่างทันที่
- ปรับตัวเป็นองค์กรสำนักงานสมัยใหม่
- สร้างราชการให้ผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0

- สานพลังระหว่างภาครัฐกับรัฐและภาคส่วนอื่นๆ เพื่อยกระดับให้สูงขึ้น
กว่าการประสานงาน (**Coordination**) และการทำงานร่วมกัน
(**Cooperation**) เป็นการทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องประสาน
- **Collaboration**
 - คิดร่วมกัน
 - วางแผนร่วมกัน
 - แบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน
 - รับผิดชอบและยอมรับความเสี่ยงร่วมกัน
 - ระดมทรัพยากรในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

นวัตกรรม Innovation

การคิดค้นหรือแสวงหา **Solution**
ทำให้เกิด **Big Impact** เพื่อ
ปรับปรุงและออกแบบการให้บริการ
สาธารณะ และนโยบายสาธารณะให้
สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของ
ประเทศหรือสนองตอบต่อปัญหา
ความจำเป็นความต้องการของ
ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพเป็น
พลวัตของการเปลี่ยนแปลง

- Government Lab
- Public Sector Innovation Lab
- Design Thinking
- Empathize
- Ideate
- Prototype

การปรับตัวเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกัน

สามารถติดต่อกันแบบเรียลไทม์ไม่ว่าอยู่ที่ใดก็จะวิเคราะห์ข้อมูลแบบสลับซับซ้อนได้ ซึ่งช่วยให้ระบบราชการ ตอบสนองและความคาดหวังประชาชน

ระบบเดิม

แบ่งงานกันทำตามภารกิจของแต่ละ
หน่วยงานยังไม่ใช่การบูรณา
การที่แท้จริง

Autonomy Separation

ระบบราชการ 4.0

การทำงานร่วมกันแบบ
บูรณาการในเชิงยุทธศาสตร์
ตั้งแต่การวางนโยบาย การ
นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
และการประเมินผล

ระบบราชการแบบเดิม
การทำงานกึ่งอิเล็กทรอนิกส์
การทำงานแยกส่วยตามสาย
บังคับบัญชา

ระบบราชการ 4.0

มีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลสมบูรณ์
แบบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยง
ทุกส่วนราชการให้บริการประชาชนมีการ
บังคับบัญชาแบบแนวนอน

End-to-end process flow
Cross-boundary Management
Horizontal approach

ระบบราชการแบบเดิม
ให้บริการเป็นมาตรฐาน
เดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิ
ขั้นพื้นฐานของบุคคลตามที่
รัฐกำหนด

Standardization

ระบบราชการ 4.0
ให้บริการตามความต้องการ
เฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถ
ออกแบบ เลือกรูปแบบ และ
วิธีการในการรับบริการได้

**Customization
Personalization**

ระบบราชการแบบเดิม
ใช้ระบบการทำงานแบบ
Analog

ระบบราชการ **4.0**
ระบบการทำงานที่ปรับ
เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ
Digitization

ระบบราชการแบบเดิม
ยึดกฎเกณฑ์ และมุ่ง
ปฏิบัติงานตามเป้าหมาย

**Rul-based
Performance-
oriented**

ระบบราชการ **4.0**
สร้างนวัตกรรม มีการควบคุม
อย่างชาญฉลาด มุ่ง
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

**Innovation
Smart regulation
Results-oriented**

ระบบราชการแบบเดิม
ดำเนินการเชิงรับตาม
สถานการณ์ที่เกิดขึ้น
Passive

ระบบราชการ **4.0**
การดำเนินงานที่ตอบสนอง
ทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันท่วงที
การเปลี่ยนแปลงมีการ
คาดการณ์ไว้วงหน้า

ระบบราชการแบบเดิม
ทำงานล่าช้า มีต้นทุนสูง

Red tape
Costly

ระบบราชการ 4.0
สร้างคุณค่าในการให้บริการ
ประชาชน ทำได้น้อยมาก

**Creating value for the
public**
**Doing more and
better with less**

ระบบราชการแบบเดิม
ปฏิบัติงานตามนโยบาย
ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็น
ศูนย์กลาง
Government Driven

ระบบราชการ **4.0**
ปฏิบัติงานโดยเน้นประชาชน
เป็นศูนย์กลาง
Citizen - Centric

ระบบราชการแบบเดิม
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอ
เฉพาะราย

เปิดเผยข้อมูลจำกัด
Closely System
Upon request only

ระบบราชการ **4.0**
เปิดเผยข้อมูลเป็นเรื่องทั่วไป
(**default**) ข้อมูลในรูปแบบที่
สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่
ต้องร้องขอ

Open System
Open Access

ระบบราชการแบบเดิม
ปฏิบัติงานขั้นตอนเดิมๆ
Routine Work

ระบบราชการ **4.0**
สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่
จำเป็นต้องทำงานใช้วิธีการ
ทำงานรูปแบบเดิมและสามารถ
ตอบสนองได้ทันที
**Non-routine problem
solving
Realtime capability**

ระบบราชการแบบเดิม
ต่างหน่วยต่างทำงานโดยลำพัง
โดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากร
เพื่อใช้งานร่วมกัน
Stand alone

ระบบราชการ **4.0**
มีการบางปันทรัพยากรในการ
ทำงานร่วมกันเพื่อลดต้นทุน
เพิ่มประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงาน
Shared Services

ระบบราชการแบบเดิม
ปฏิบัติงานตามความรู้สึกและ
คาดเดาเอาเอง
Intuition

ระบบราชการ **4.0**
ปฏิบัติงานบนพื้นฐานข้อมูล
และความต้องการของ
ประชาชน และวางนโยบายที่
สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผล
ได้จริง

**Data-driven
Demand-driven
Actionable policy
solution**

ระบบราชการแบบเดิม
บริการประชาชนเฉพาะในเวลา
ราชการ **Office-hours
only**

ระบบราชการ **4.0**
บริการประชาชนตลอดเวลา
On-demand services

ระบบราชการแบบเดิม
มีความเชี่ยวชาญชำนาญ
เฉพาะทาง
**Expert
Specialist**

ระบบราชการ **4.0**
มีความสามารถในการใช้
ความรู้สติปัญญา และข้อมูล
สารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหา
และสร้างคุณค่า
(Knowledge Worker)
มีความสามารถในการเรียนรู้
(Educability)
มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม
(Ethicability)

ระบบราชการแบบเดิม
ข้าราชการแบบดั้งเดิม

Public administrator

ระบบราชการ **4.0**

มีความเป็นผู้ประกอบการ
สาธารณะ

**Public
Entrepreneurship**