

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

นายวิระชัย ประเสริฐโส
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านยุทธศาสตร์
กลุ่มยุทธศาสตร์การพัฒนากาเหนือ

ความเป็นมา

การบริหารงานภาครัฐที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศ แต่ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ภาครัฐต้องหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้จะทำให้เกิดการพัฒนาระบบข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและที่สำคัญ คือสามารถขยายขีดความสามารถของหน่วยงานการให้บริการประชาชน เพราะทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของภาครัฐซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในหลากหลายมิติ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ นอกจากนี้เทคโนโลยีดิจิทัลยังถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวให้เป็นองค์การที่ทันสมัย การให้บริการภาครัฐด้วยระบบออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการภาครัฐ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดดนี้ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและปรับปรุงกลไกภาครัฐเพื่อให้กลไกการบริหารของหน่วยงานภาครัฐมีประสิทธิภาพ โดยการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลส่งผลโดยตรงต่อองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กรต่างๆ จึงนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อผลักดันให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการบริหารงาน อย่างไรก็ตามข้อมูลที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว จนทำให้ข้อมูลที่จัดเก็บมีปริมาณมากมายทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนตระหนักถึงความจำเป็นและประโยชน์จากการใช้งานของข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จึงก่อเกิดกระบวนการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนระบบบริหารงานและพัฒนาประเทศ การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นการมุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างเป็นระบบ โดยลักษณะของการบริการภาครัฐจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ การเพิ่มรายได้ และการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ซึ่งการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลนี้ หน่วยงานภาครัฐจะต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับภาครัฐในภาพรวมให้ก้าวเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ประเทศสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก

ปัจจุบันประเทศไทยได้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย “Thailand ๔.๐” เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ประเทศมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาให้คนไทยมีความสุข และสนองต่อการบรรลุผลประโยชน์แห่งชาติ ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจและนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ ตามยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัยและพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการพัฒนา ระบบราชการมีการปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ และช่วยเพิ่มศักยภาพยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖ มีการระบุนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินการและการพัฒนาให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดที่ทำให้สามารถใช้ร่วมกันหรือเชื่อมโยงกันได้หรือวิธีอื่นใดที่เป็นการประหยัดทรัพยากรของชาติและเกิดความสะดวกต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบบริการ หรือแอปพลิเคชันสำหรับประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล การส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์ในการใช้งาน เทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกันเพื่อให้การทำงานระหว่างระบบสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างมีความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมตลอดทั้งทำให้ระบบหรือการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ การส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคน ให้เกิดความพร้อมและความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและเอกชน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งสร้าง การพัฒนาคลังข้อมูลและฐานข้อมูลดิจิทัล การบริหารจัดการความรู้ รวมทั้งการส่งเสริมเพื่อให้มีระบบที่เป็นศูนย์ แห่งการเรียนรู้และให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ซึ่งเอื้อต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคสมัย

กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักที่มีโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมือง การปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัยและการพัฒนาเมือง ให้การอำนวยความสะดวกแก่การปฏิบัติงานของกรม รัฐวิสาหกิจ จังหวัด กลุ่มจังหวัด และหน่วยงานในสังกัด กระทรวงมหาดไทย ซึ่งความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความเป็นอยู่ของประชาชน ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายของ รัฐบาลและนโยบายของกระทรวงมหาดไทยเพื่อแปลงไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งผู้บริหาร

กระทรวงมหาดไทย มีความมุ่งมั่นต่อการนำองค์การด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และทิศทางขององค์การที่ชัดเจน ภายใต้ปรัชญา “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับพี่น้องประชาชน ถือเป็นหน่วยงานราชการที่มีความสำคัญที่จะผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการ ๔.๐ ประสบความสำเร็จ การยกระดับการพัฒนาให้เป็นกระทรวงมหาดไทย ๔.๐ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกลไกการขับเคลื่อนการบริหารราชการ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องโครงสร้าง การบริหารงานบุคลากร ระเบียบกฎหมาย และสร้างนวัตกรรมต่างๆ คิดค้นและหาวิธีการ เพื่อนำมาใช้บริหารงานตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ โดยการสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่างๆ เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกันหรือทำงานร่วมกันไปสู่การร่วมมือเป็นการบริหารรูปแบบประชารัฐรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่มหาดไทย ๔.๐ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งส่งผลให้การขับเคลื่อนระบบราชการ ๔.๐ บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ระบบราชการ ๔.๐

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทย “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

รัฐบาลมีนโยบาย ที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย ๔.๐ ดังนั้น ระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อสอดรับกับบริบทที่จะเกิดขึ้นจากการ

เป็นประเทศไทย ๔.๐ โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึด หลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่ยึดเหนี่ยวของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ ภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยกย่องประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และสังคมในยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Government ๔.๐ หรือ Gov. ๔.๐) อันเป็นฟันเฟืองและเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศ ให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการพัฒนาระบบราชการมีการปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ๆ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และยังเป็นยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย ๔.๐ ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น การพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ จึงมีเป้าหมายหลัก เพื่อให้ภาครัฐ สามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือ และไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้

๑) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกันและสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วมและโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่นๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวระนาบในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง ขณะเดียวกันก็ยังคงต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพ และสอดคล้องประสานกันไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

๒) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุก และมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการ หรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของ ประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้ง อำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของ หน่วยงานราชการ เพื่อให้ บริการต่างๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการ และสามารถติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชัน ทางโทรศัพท์มือถือ

๓) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการแล้วล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับ โลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็น สำนักงานสมัยใหม่รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน กล่าวคือ

(๑) ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล จะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึก และสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้จริงและเกิดความคุ้มค่า

(๒) ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแล จะต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมา รวมทั้งวางกฎระเบียบให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ลง เพื่อไม่ให้เป็นการระหรืออุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ

(๓) ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติ ก็จะต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับได้ และสามารถบูรณาการ เชื่อมโยงการทำงานตามห่วงโซ่ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ต้นจนจบ รวมทั้งใช้ทรัพยากรและบริการต่างๆ ร่วมกัน

ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ดังกล่าว ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญๆ อย่างน้อย ๓ ประการ ได้แก่

๑) การผสมพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกันเพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

๒) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบ ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึก ของประชาชน (Empathize) นำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงปัญหา (Define) และใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างไอเดีย (Ideate) สำหรับพัฒนาต้นแบบ (Prototype) และทำการทดสอบปฏิบัติการจริง (Test) ก่อนนำไป ขยายผลต่อไปหรือเป็นการเอาศาสตร์พระราชานี้ว่าด้วย “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาประยุกต์ใช้

๓) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูล ผ่านคลาวด์คอมพิวเตอร์ (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภท สมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่างๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่างๆ วิเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนเกิดผลกระทบอย่างสูง และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

ดังนั้น ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปรับเปลี่ยนจากการทำงานรูปแบบเดิมๆ มาสู่ระบบราชการรูปแบบใหม่ เพื่อปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น จะต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และ ประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

มหาดไทย ๔.๐

กระทรวงมหาดไทย ได้ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ ๔.๐ ด้วยการผลักดันแนวคิด มหาดไทย ๔.๐ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของหน่วยงานในสังกัดให้สามารถเป็นระบบราชการ ๔.๐ ได้ ดังมีสาระสำคัญดังนี้

การเป็นมหาดไทย ๔.๐ หมายถึง การปรับเปลี่ยนกลไกการขับเคลื่อนการบริหารราชการเพื่อรองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ ซึ่งเป็นภาพใหญ่ โดยการปรับเปลี่ยนเชิงโครงสร้างจากเดิมที่เน้นระบบราชการ เช่น การใช้กลไกผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เป็นหลักในการบริหารราชการแผ่นดิน ไปสู่การจัดการและบริหารสาธารณะที่เน้นความเชื่อมโยงกับทุกฝ่าย มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความสามารถในการปรับตัว และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล่าวโดยสรุปคือ การเป็นส่วนราชการที่สามารถสร้างสภาพแวดล้อมอันเป็นปัจจัยเกื้อหนุน (incentive) ให้ภาคส่วนอื่นๆ ของสังคมสามารถพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศไปได้โดยประสพอุปสรรคปัญหาน้อยที่สุด

๑. แนวทางการพัฒนามหาชนไทย ๔.๐

แนวทางในการพัฒนาเพื่อการพัฒนาเป็นมหาชนไทย ๔.๐ นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลไกการขับเคลื่อน การบริหารราชการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงในเรื่องโครงสร้างองค์การ การบริหารงานบุคลากร ตลอดจนระเบียบกฎหมายและนวัตกรรมต่างๆ ที่อยู่ในหน้าที่ให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงสู่มหาชนไทย ๔.๐ ซึ่งแนวทางในการพัฒนามหาชนไทย ๔.๐ มีดังนี้

๑) **ด้านองค์กรกับมหาชนไทย ๔.๐** กระทรวงมหาดไทย กรมต่างๆ และจังหวัดรวมถึงอำเภอ หน่วยงานทุกระดับ ต้องมีการปรับเปลี่ยนดังนี้

(๑) จะต้องสามารถบริหารความหลากหลายและความแตกต่าง (ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย, ความคิดที่หลากหลายที่มีต่อการรับข้อมูลหรือส่งข้อมูล, วัยหรือ Generation ที่หลากหลายมีแนวคิด แนวทางการทำงานที่แตกต่างและหลากหลาย) โดยองค์กรต้องสามารถ นำความหลากหลายมาใช้ประโยชน์กับ หน่วยงาน ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ให้ความหลากหลายเหล่านั้น กลับมาสร้างเป็นความพึงพอใจหรือความ เชื่อมั่นต่อระบบบริหารของหน่วยงาน

(๒) ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากรในทุกระดับหน่วยงาน เปิดโอกาสให้ บุคลากรได้แสวงหาความรู้ในทุกหนทางและทุกเวลา โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะและวิธีคิดที่จำเป็นสำหรับในยุค ๔.๐ เช่น ความคิดในเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking), ความคิดในเชิงออกแบบ (Design Thinking) การคิด แบบรวบยอด (Conceptual Thinking) การทำงานร่วมกับคนอื่น เป็นต้น

(๓) การบริหารงานแบบเดิมๆ ในลักษณะของการสั่งการและควบคุม (Command and Control) จะไม่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลาย จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ยึดติดโครงสร้าง ไม่ยึดติด ตำแหน่ง ความเป็นเจ้านายกับลูกน้องน้อยลง ปรับเปลี่ยนลักษณะบริหารงานร่วมกัน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ เน้นการทำงานเป็นทีม

(๔) ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในหน่วยงานมากขึ้น ทั้งในด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทำงานภายใน การให้บริการรูปแบบใหม่ๆ การบริหารที่เอื้อหรือสนับสนุนต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับ เทคโนโลยีดิจิทัล

(๕) หน่วยงานจะต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ร่วมคิด ร่วม สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้เครือข่าย (Network) ทางสื่อสังคมออนไลน์ในการขับเคลื่อนความต้องการต่างๆ ทั้งจากภาครัฐและภาคประชาสังคม ได้แก่ นวัตกรรม การบริการ, นวัตกรรมส่งมอบบริการ, นวัตกรรมการบริหาร/องค์กร, นวัตกรรมทางความคิด, นวัตกรรมเชิงนโยบาย และนวัตกรรมเชิงระบบ

๒) **ด้านการบริการกับมหาชนไทย ๔.๐** เป็นการปฏิรูปการบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับยุค ๔.๐ โดย ที่กระทรวงมหาดไทยมีบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในทุกหน่วยงานและทุกระดับ ต้องมีการวิเคราะห์จัดลำดับ ความสำคัญที่ต้องดำเนินการก่อนหลัง

๓) **ด้านบุคลากรกับมหาชนไทย ๔.๐** ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค ๔.๐ และ ช่วยกันสร้างสรรค์ให้ระบบราชการของกระทรวงมหาดไทยสามารถรองรับกับยุค ๔.๐ ที่มาถึงได้อย่างมี ประสิทธิภาพ โดยต้องพร้อมรับกับสถานการณ์ข้าราชการในหน่วยงานจะมีผู้สูงอายุมากขึ้น ข้าราชการรุ่นใหม่หรือ คน Gen Y ให้มีความพร้อมรับผิดชอบและทำงานด้วยความเสียสละเพื่อสังคมส่วนรวม ดึงจุดเด่น ในยุคดิจิทัลมา ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์, ข้าราชการจะต้องปฏิบัติงานในทุกสถานที่และทุกเวลา, ข้าราชการ ในหน่วยงานต้องมีการ

เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และสิ่งที่สำคัญคือ หัวใจสำคัญของมหาดไทย ๔.๐ คือ บุคลากร ของกระทรวงมหาดไทยทุกระดับ ต้องมีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับเทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิด สร้างสรรค์ ตลอดจนต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ ๓ ด้าน คือ

(๑) ทักษะ ต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน การคิดวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์การทำงานร่วมกัน ความฉลาดทางอารมณ์ รู้จักประเมินและการตัดสินใจ มีใจรักบริการ และมีความยืดหยุ่นทางความคิด

(๒) องค์กรความรู้ ต้องมีความคิดเชิงระบบ สามารถมองภาพรวม เห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ มีความคิดในการออกแบบ คือ มีกระบวนการคิดที่เข้าใจอย่างลึกซึ้ง นำเอาความคิดสร้างสรรค์ และมุมมองของคนอื่นๆ มาสร้างไอเดีย ออกแบบแนวทางการทำงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ต้องมีความรู้ในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ มีความรู้ ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศและใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ รอบรู้ในทุกสิ่งที่เกิดขึ้นในโลกใบนี้ เปิดรับความรู้ใหม่ๆ

(๓) คุณลักษณะ ต้องสามารถหยั่งรู้ถึงความรู้สึก อารมณ์ของผู้อื่น สนใจและคาดคะเน ความต้องการของคนอื่นได้ดี มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวได้และเข้าใจในทุกสถานการณ์ มีสติรับรู้อยู่ตลอดเวลา มีจริยธรรม มีความกล้าในสิ่งที่ทำ และมีภาวะความเป็นผู้นำ

๒. กลไกการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐

๑) กระทรวงมหาดไทยได้มีคำสั่ง ที่ ๘๑/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๑ แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ ทำหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนและรูปแบบการขับเคลื่อนนโยบาย Thailand ๔.๐ และพิจารณาคัดเลือกแผนงานหรือโครงการต้นแบบในการขับเคลื่อนที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามนโยบาย Thailand ๔.๐ ให้เป็นรูปธรรม และกำกับ ติดตาม ประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารของกระทรวงมหาดไทยทราบเป็นระยะๆ

๒) คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๖๑๙/๒๕๖๑ แต่งตั้งทีมปฏิบัติการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ ทำหน้าที่ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบงานและบริการของกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งการกำหนดรูปแบบ/แนวทางขับเคลื่อน และผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการเข้ารับบริการของประชาชนในยุคดิจิทัล

การขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ มีโครงการสำคัญ (flagship projects) ที่จะตอบสนองความต้องการและบริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น อาทิ โครงการพัฒนาระบบการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐ (Linkage Center) ดำเนินการโดย กรมการปกครอง ซึ่งมีสำนักทะเบียนกลางเป็นหน่วยงานกลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการต่างๆ และทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการข้อมูลตามที่ส่วนราชการร้องขอ โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ในการจัดทำข้อมูล ซึ่งจะ使得ทุกหน่วยงานสามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลในการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐได้ง่ายขึ้น และมีประสิทธิภาพด้านความมั่นคงปลอดภัยสูง บนพื้นฐานการบริการที่ดีที่สุด รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการบริการภาครัฐโดยการมุ่งยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารในการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐจากการใช้บัตร smart card ลดภาระค่าใช้จ่าย และทำให้ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อราชการมากยิ่งขึ้น และโครงการยกระดับการรังวัดที่ดินด้วยระบบดาวเทียม (RTK) ดำเนินการโดย กรมที่ดิน เป็นการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมด้านการรังวัดและทำแผนที่ด้วยระบบดาวเทียม (Real-time Kinematics GNSS Network) มีความละเอียด ถูกต้อง แม่นยำ และมี

ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ทำให้เกิดประโยชน์ในเรื่องการมีข้อมูลรูปแบบที่ดินของรัฐและเอกชนที่ถูกต้อง ประชาชนมีความเชื่อมั่นในเอกสารสิทธิที่ดิน ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดการสิทธิที่ดิน และเป็นการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศด้วยโครงสร้างพื้นฐานด้านการสำรวจรังวัดที่มีประสิทธิภาพสูง โดยประชาชนสามารถขอรับบริการได้ที่สำนักงานที่ดินในพื้นที่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทยยังได้ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในอีกหลายโครงการที่จะขับเคลื่อนและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบราชการให้เป็นไป ในทิศทางที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อให้ตอบสนองประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยการสร้างสรรค์ นวัตกรรม และปรับระบบการทำงานไปสู่ความเป็นดิจิทัล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ต้องมีการปรับโครงสร้างกำลังคนทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบในลักษณะบูรณาการ เป็นการเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการ บูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างกระทรวง เพื่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐ

๒) ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานภาครัฐ ให้เกิดการบูรณาการแบบข้ามกระทรวงในลักษณะ องค์กรรวม แทนการทำงานแบบแยกส่วน เป็นการส่งเสริมระบบการทำงานให้สามารถทำงานได้อย่างสมดุลและ มีประสิทธิภาพ ให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญระหว่างหน่วยงานซึ่งกันและกัน โดยมีการกำหนดเจ้าภาพ ผู้รับผิดชอบในแต่ละภารกิจ จะลดภารกิจที่ซ้ำซ้อน ส่งผลให้การบริหารงานภาครัฐเกิดความคุ้มค่าสูงสุด

๓) มีการปฏิรูประบบโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม โดยให้การใช้งานโครงข่ายที่มีอยู่เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด ภาครัฐต้องร่วมมือกับภาคเอกชน เพื่อให้การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นไปอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถ เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ในทุกที่ ทุกเวลา อย่างมีคุณภาพด้วยความรวดเร็ว เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการ บริการ

๔) ต้องมีการปรับแก้กฎหมายและระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงกฎหมายและ ระเบียบด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องมีการทบทวนไปพร้อมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล อย่างแท้จริง

๕) การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัล เป็นการมุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน โดยอยู่ในรูปแบบที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการ ของประชาชน การเข้าถึงบริการต้องไม่มีข้อจำกัด ซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลจะเป็นการรวมการทำงาน ภาครัฐได้เสมือนเป็นองค์กรเดียว เกิดการบูรณาการร่วมกันอย่างครอบคลุม

๖) จัดให้มีระบบฐานข้อมูลต่างๆ โดยให้แต่ละหน่วยงานจัดทำข้อมูลพื้นฐาน และพัฒนาฐานข้อมูล ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยพื้นฐานเดียวกัน เพื่อให้การใช้งานสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน โดยมี หน่วยงานหลักเป็นผู้วางรูปแบบการจัดทำฐานข้อมูล รายละเอียดของข้อมูล แนวทางการเชื่อมโยง การกรองข้อมูล การใช้ประโยชน์จากข้อมูล ระดับความสามารถของบุคคลในการเข้าถึง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ การประมวลผลและ การจัดการฐานข้อมูล

๗) ให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ให้ใช้งานง่าย รวมข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ กฎหมายที่ออกมา มติ ครม. และข้อสั่งการ เพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูล โดยมีระบบข้อมูลที่ดี ครบถ้วน ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน ข้อมูล มีการอัปเดตเรียลไทม์ และจัดเก็บข้อมูลไว้บนคลาวด์ได้ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในอดีตเพื่อกำหนดทิศทางไป ข้างหน้าในอีก ๕ ปี หรือ ๑๐ ปี ได้

๙) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลต้องดำเนินการอย่างมีหลักการและเหตุผล อ้างอิงกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และนโยบายภาครัฐ

๑๐) หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และบุคลากร ให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑) ต้องมีการทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการประยุกต์องค์ความรู้ในทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเวลา

๒) การใช้ประโยชน์จากข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐต้องตรงต่อความต้องการของประชาชน โดยมีการเชื่อมโยงกันของภาครัฐ เพื่อให้การบริการต่างๆ สามารถสิ้นสุดในจุดเดียว ประชาชนเรียกใช้บริการของภาครัฐได้ตลอดเวลาผ่านการติดต่อด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

๓) เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัล ควรต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ และวิธีการทำงานโดยให้บุคลากรมีความตระหนักรู้ถึงความจำเป็น และความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลกับการนำมาใช้ในระบอบราชการ โดยให้เกิดความพร้อมทั้งด้านความคิด และทักษะอย่างแท้จริง

๔) ควรเพิ่มทักษะของบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงานให้พร้อมต่อความต้องการของหน่วยงาน

๕) บุคลากรที่มีความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกำลังขาดแคลนอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งปริมาณและคุณภาพให้เพียงพอ ภาครัฐต้องมีการปรับโครงสร้างกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน

๖) ควรมีแผนสำรองในการเก็บข้อมูลหากเกิดมีภัยพิบัติต่างๆ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว เป็นต้น มีการซักซ้อมแผนปฏิบัติการเก็บรักษาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

บทสรุป

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ มีการปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการ และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ ภาครัฐจำเป็นต้องทำงานในเชิงรุก และต้องมีการเปลี่ยนแปลงที่เน้นการมองภาพกว้างและมองไกลในทุกมิติ โดยมีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส เป็นการทำงานบนระบบดิจิทัล โดยเชื่อมโยงและบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนชีวิตของผู้คนทุกระดับ หน่วยงานภาครัฐต่างนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยยกระดับและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง หน่วยงานภาครัฐต้องมีการเปิดเผยข้อมูลให้สามารถเข้าถึงและสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่าง

ไม่จำกัด แต่สิ่งสำคัญคือการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบที่แตกต่างกัน เนื่องจากข้อมูลต่างๆ นั้น มาจากหน่วยงานที่มีการจัดเก็บในรูปแบบที่หลากหลายและกระจัดกระจาย การจะนำข้อมูลมาเปิดเผยให้เป็นสาธารณะจึงต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลที่เหมาะสมและตามกฎหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมีการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีหลากหลายสาขาที่มีความทันสมัย สำหรับภาครัฐเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มศักยภาพในการปรับรูปแบบและวิธีการบริหารงานราชการ โดยหน่วยงานภาครัฐต้องมีกลไกด้านโครงสร้างและมีวิธีการปฏิบัติราชการที่ยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถตอบสนองต่อภารกิจและการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลและกระบวนการร่วมกัน รวมทั้งเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลขนาดใหญ่ มีการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลเปิดที่มีความโปร่งใสและคล่องตัวโดยนำภาคส่วนต่างๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบริการของประชาชนอีกด้วย รวมทั้งภาครัฐต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัล เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายในการสร้างนวัตกรรมบริการและพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนระดับนโยบายเพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยมุ่งให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและเกิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติราชการ และการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานราชการจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ สามารถลดขั้นตอนทำงาน ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง โดยกระทรวงมหาดไทยได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้งานให้มีความทันสมัยมาโดยตลอดเพื่อสนับสนุนการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น PADME และศูนย์ข้อมูลกลางกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด ซึ่งจะทำให้เกิดการบูรณาการของข้อมูลที่มีความหลากหลาย สามารถติดตามผลการดำเนินงานที่เป็นผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการและพันธกิจของกระทรวงมหาดไทย และข้อมูลข่าวสารจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อให้การปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามนโยบาย Thailand ๔.๐ ของรัฐบาล จึงควรเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานราชการ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการทำงานให้เกิดความคุ้มค่า เกิดการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และช่วยสนับสนุนให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (๒๕๕๙). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

“พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒”.

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๖๗ ก, ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒.

พิมพ์เขียว Thailand ๔.๐ โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน. (๒๕๖๐) <https://waa.inter.nstda.or.th/stks/pub/๒๐๑๗/๒๐๑๗๑๑๑๔-draeqa-blueprint.pdf>

“ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)”. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๕ ตอนที่ ๘๒ ก, ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐.” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก, ๖ เมษายน ๒๕๖๐.

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (๒๕๖๐). วารสารดำรงราชานุภาพ ตุลาคม ๒๕๖๐ – มีนาคม ๒๕๖๑.

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (๒๕๖๑). มหาดไทย ๔.๐ . <http://www.satabundomrong.go.th>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ระบบราชการ ๔.๐ ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน. <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (๒๕๖๑). ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์กรมหาชน). (๒๕๖๒). พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒. <http://www.dga.or.th/th/content/๒๑๓๖/๑๓๔๒๗/>

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมหาชน) (สรอ.). (๒๕๖๐). รายงานสถานภาพการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ปี ๒๕๖๐.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. การขับเคลื่อนแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔).

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔.

สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (๒๕๕๙). คู่มือการใช้งานระบบติดตามประเมินผลแผนงาน โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด.

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (๒๕๕๙). ภาครัฐไทยกับการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล. http://library๒.parliament.go.th/ejournal/content_af/๒๕๕๙/mar๒๕๕๙-๗.pdf

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (๒๕๖๑). เอกสารประกอบการบรรยายหัวข้อ “ระบบราชการ ๔.๐ กับการขับเคลื่อน ป.ย.ป.” ในการอบรม หลักสูตรการบริหารราชการตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง. <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/๒๕๖๐๐๓๐๒-๕๙๖๐๑-rsruwit-gov-system-๔-๐.pdf>

APPWORKS CO., LTD. เอกสาร รายงานผลวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของระบบศูนย์ข้อมูลกลางกระทรวงมหาดไทย ภาค กลุ่มจังหวัดและจังหวัด โครงการจ้างพัฒนา ศูนย์ข้อมูลกลางกระทรวงมหาดไทย และจังหวัด และการพัฒนาออกแบบเว็บไซต์ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน.