

# การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

โดย นายอนุพงษ์ จันทรเพ็งเพ็ญ

นายช่างสำรวจชำนาญงาน

## วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เรียนรู้แนวคิดในการดำเนินภารกิจของภาครัฐ
- เพื่อให้เรียนรู้แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ด้านบริการของภาครัฐและการสื่อสารสู่การนำไปใช้ในกลยุทธ์องค์กรเพื่อการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
- เพื่อให้เรียนรู้เทคนิคการลดขั้นตอนในกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับองค์กรแบบดิจิทัล

## เนื้อหาในหลักสูตรการเรียนรู้แบ่งเป็น ๕ หัวข้อ

### ๑. แนวคิดในการดำเนินภารกิจของภาครัฐ แบ่งรายวิชาตามหัวข้อย่อย ได้แก่

#### ๑.๑ ความหมายและความเป็นมาในการดำเนินภารกิจของภาครัฐ

การดำเนินภารกิจของภาครัฐมีกรอบภารกิจหลักอยู่ ๓ ส่วน คือ ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยรัฐบาลมีความต้องการที่จะให้ประชาชนของตนเองมีความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน รวมไปถึงประเทศชาติด้วย ภาครัฐจะมีหน่วยงานเกี่ยวกับความมั่นคงเข้ามาให้การกำกับดูแลภารกิจในส่วนนี้ และทำอย่างไรให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีความสามารถในการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจให้เกิดความมั่งคั่ง โดยจะต้องไม่ให้เกิดความมั่งคั่งเฉพาะบุคคลใดคนหนึ่งเท่านั้น ต้องทำให้เกิดความมั่งคั่งทั้งชุมชน สังคม จังหวัด รวมไปถึงระดับประเทศชาติด้วยเช่นกัน ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการศึกษาและงานการวิจัยที่ดีส่งต่อถึงคนรุ่นหลังให้สามารถนำเอาองค์ความรู้ไปสร้างมูลค่าและพัฒนาประเทศชาติต่อไปให้ยั่งยืน

#### ๑.๒ รูปแบบและลักษณะการดำเนินภารกิจของภาครัฐ

ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๘ พ.ศ. ๒๕๕๓ การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินแบ่งเป็น ๓ รูปแบบ คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

#### ๑.๓ แนวทางการพัฒนารูปแบบการดำเนินภารกิจของภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ประเทศไทยและอีกหลาย ๆ ประเทศได้มีการตกผลึกความคิดเห็นพร้อมเข้าด้วยกัน ในการขับเคลื่อนการพัฒนาการดำเนินภารกิจทางภาครัฐ โดยจัดลำดับไว้ ๕ ลำดับขั้น ได้แก่ ๑. รัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยกระดาษ (Tradition Government) ๒. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีการนำข้อมูลขึ้นสู่หน้าจอแต่การปฏิบัติงานยังคงเดิมเหมือน ๓. รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ๔. รัฐบาลที่มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในการขับเคลื่อนการพัฒนา (Connected Government) ๕. รัฐบาลเป็นโครงสร้างพื้นฐานให้กับประชาชนหรือเอกชนนำไปพัฒนาต่อยอดให้เกิดประโยชน์ (Smart Government)

#### ๑.๔ ความสำคัญของการดำเนินภารกิจของภาครัฐในความเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ในการดำเนินภารกิจทางภาครัฐดิจิทัลสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นต้องมีคือ เรื่องของต้นทุน ประสิทธิภาพ และทักษะ เราต้องช่วยกันดำเนินการภารกิจด้วยต้นทุนที่ต่ำลงจากเงินภาษีที่เราเก็บมา ต้องใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน รัฐบาลดิจิทัลช่วยในการเชื่อมโยงข้อมูลลดขั้นตอนการ

ทำงานประหยัดเวลา ทำให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น เราต้องหมั่นพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้มีทักษะที่ดีตรงกับยุคสมัยปัจจุบัน

#### ๑.๕ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นมาใช้ในการดำเนินภารกิจของภาครัฐ

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นมาใช้อาจสรุปโดยรวมมาเป็นหลักได้ดังนี้ ๑.เทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐาน (Cloud Computing) และเครือข่ายต่าง ๆ ๒.ระบบข้อมูล (Big Data, Data Analytics) ๓.ปฏิสัมพันธ์ (Touch Point) และ Application ต่าง ๆ

#### ๒. หลักการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมายองค์กร เป้าประสงค์ มาสู่กลยุทธ์องค์กร

วิสัยทัศน์ (Vision) คือสิ่งที่เราเห็นสู่สายตาและเราอยากให้ตัวเราเป็นอย่างไร วิสัยทัศน์ภาครัฐในการขับเคลื่อนบริการสาธารณะหรือที่เรียกว่า (Public Service) ก็เช่นกัน อยากให้ประเทศชาติและประชาชนเราเป็นอย่างไรในอนาคต ภาครัฐในทุก ๆ ประเทศล้วนมีเป้าหมายปลายทางและความคาดหวังเดียวกัน คือ อยากรู้เห็นประชาชนของตนเองมีความกินดี อยู่ดี มีความสุข ดังนั้นเพื่อให้วิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้มีความเป็นรูปธรรมและมีความชัดเจนมากขึ้นและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จึงจำเป็นต้องนำวิสัยทัศน์ที่กำหนดเป็นพันธกิจ (Mission) เพื่อขับเคลื่อนภารกิจที่ต้องทำในทิศทางเดียวกันและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ให้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์และปฏิบัติตามแบบแผนขององค์กรที่ได้วางไว้

#### ๓. แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ด้านบริการของภาครัฐและการสื่อสารสู่การนำไปปรับใช้ในกลยุทธ์องค์กร เพื่อการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

กลยุทธ์ด้านบริการของภาครัฐ คือ วิธีการพัฒนาและให้บริการของภาครัฐสู่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการพัฒนาเดินหน้าสู่เป้าหมายของประเทศ ที่มีความสอดคล้องกันและให้ผลลัพธ์เป็นรูปธรรมอยู่ในกรอบเวลาที่เหมาะสม หลักการพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริการของภาครัฐสู่การนำไปปรับใช้ในกลยุทธ์ขององค์กรมีอยู่ด้วยกัน ๔ หลักการ คือ ๑.ความต้องการของผู้รับบริการ ๒.การเชื่อมโยงบริการที่ต้องการสู่หลักธรรมาภิบาลและต้องไม่ผิดกฎหมาย ๓.การเชื่อมโยงกระบวนการทำงานและข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔.พัฒนาทักษะความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนางานด้านบริการและการสื่อสารของภาครัฐและองค์กร เพื่อเข้าไปให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

#### ๔. หลักการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรและกระบวนการทำงานขององค์กร

สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) คือ เปรียบเสมือนพิมพ์เขียวขององค์กรเป็นพิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายโดย Business architecture แสดงโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบต่าง ๆ ในระบบนิเวศด้วย Information Architecture Application โดย Architecture เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีระบบ IT อะไรบ้างที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และเชื่อมต่อระบบ Technical Architecture จะบอกถึง Hardware Network และ Software ที่ใช้ในองค์กร สถาปัตยกรรมทั้ง ๔ นี้เป็นกลไกตอบสนองการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรต้องมีการวางแผนงานการดำเนินงานและสามารถปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต โดยต้องระบุขอบเขตที่จะจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร คัดเลือกกิจกรรม พื้นที่หลักที่จะดำเนินการ ทำเป็นโมเดลขึ้นมาและออกแบบสถาปัตยกรรม ซึ่งการออกแบบสถาปัตยกรรมมี ๔ ขั้นตอน คือ ๑. คัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของ Architectural Models

๒. จัดระบบ Architectural Models ภายใต้ Framework ที่กำหนดไว้ ๓. พัฒนา Architectural Models ตามที่กำหนดกระบวนการการทำงานไว้ ๔.ขอบเขตงานขององค์กรจะเป็นไปตาม Architectural Models ที่ออกแบบไว้ กระบวนการการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นการทำงานที่เรียบง่ายเท่าที่จะเป็นไปได้มีความโปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้

#### ๕. เทคนิคการลดขั้นตอนในกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับองค์กรแบบดิจิทัล

ความสำคัญของการพัฒนากระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับองค์กรแบบดิจิทัล เป็นต้นแบบของกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ที่มีความชัดเจนได้มาตรฐานและยังช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนทำให้ประหยัดเวลาในการมารับบริการทางภาครัฐของประชาชนและทำให้ประชาชนมีการพัฒนามากขึ้น เทคนิคของการลดขั้นตอนในกระบวนการทำงานเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น Internet of Things (IOT) ช่วยทำให้ลดขั้นตอนการนำเข้าข้อมูลและได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากขึ้น (Realtime Update) และการปฏิบัติงานแบบ Paper work การใช้กระดาษซ้ำซ้อนลดลง ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเทคโนโลยีแบบดิจิทัลมาใช้อาจสรุปได้ดังนี้ ๑.ได้เติมเต็มข้อมูลของประชาชน ๒.ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Citizen relationship) ๓.กำหนดเงื่อนไขการให้บริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของคนได้มากขึ้น ๔.ช่วยเพิ่มความโปร่งใสของข้อมูลมากขึ้น

#### การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

ภารกิจหลักของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ปฏิบัติงานโครงการสำรวจจัดทำสำมะโนที่ดิน เพื่อการพัฒนาที่ดิน จึงมีความจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาต่อยอดให้ทันสมัยตามยุคปัจจุบัน เพื่อถ่ายทอดให้ประชาชนที่มาเข้ารับบริการได้มีความเข้าใจอย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด เหมาะสมกับคำว่า “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมั่งคั่ง ยั่งยืน”

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

- ต่อตนเอง ได้รับความรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- ต่อองค์กร ทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนลง และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น
- ต่อสาธารณะ สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง

#### แหล่งที่มา

หลักสูตร : การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

บรรยายโดย : ดร.กรรณ จรรยาอุฒวิวัฒน์

อาจารย์ดุษฎี ธนบดีธรรมจารี

สถาบัน/หน่วยงาน/ระบบ : สำนักงาน ก.พ.

รูปแบบหลักสูตร : e-Learning

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : มิถุนายน ๒๕๖๗