



บันทึกข้อความ

สำนักฯ (อย.)
 วันที่ 5/6/๕๙
 31 พ.ค. 2560
 เวลา 14.27

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐-๒๕๕๐-๗๓๓๕

ที่ สธ ๑๐๑๔/จ ๒๒๒

วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งจดหมายข่าว ก.พ.ร.

เรียน เลขาธิการฯ / รองเลขาธิการฯ / ผู้ทรงคุณวุฒิฯ / ผู้เชี่ยวชาญฯ / ผู้อำนวยการสำนักฯ / เลขานุการกรม / ผู้อำนวยการกอง / ผู้อำนวยการศูนย์ / ผู้อำนวยการกลุ่ม / หัวหน้ากลุ่ม

ก.พ.ร. ขอส่งจดหมายข่าว ก.พ.ร. ฉบับที่ ๓/๒๕๖๐ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่นๆ ให้แก่บุคลากรภายในสำนักงานฯ ทราบและนำไปใช้ประโยชน์ ทั้งนี้ ท่านสามารถอ่านจดหมายข่าว ก.พ.ร. ได้ในเว็บไซต์ ก.พ.ร. อย.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์แก่บุคลากรภายในหน่วยงานของท่าน
 ด้วย จะเป็นพระคุณ

บริหาร Pre พัฒนาระบบ
 Post กำหนดฯ นโยบายฯ
 แผนไทยฯ โปรดทราบ โปรดพิจารณา
 โปรดแจ้งเวียน

(Handwritten signature)

(นางสาวภัทราภรณ์ วัฒนโพธิธร)
 หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

(Handwritten initials)
 (นางสาวสุกัญญา เจียรพงษ์)
 ผู้อำนวยการสำนักฯ

คุณ รัชนิวรรณ
 โปรด แจ้งเวียน
 ปิดประกาศ

(Handwritten initials)

(นางสาวสุกัญญา ตรีสัมพันธ์)
 หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป



จดหมายข่าว ก.พ.ร.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (ก.พ.ร.) ชั้น ๕ อาคาร ๔ อบ. โทร. ๑๒๓๕-๖ โทรสาร ๐ ๒๕๕๑ ๙๖๒๒

วิสัยทัศน์ อบ. : องค์การที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ด้านการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์คุณภาพให้มีคุณภาพ ปลอดภัยและมีประสิทธิผล เพื่อการคุ้มครองคุณภาพของประชาชน

ประเทศไทย ๔.๐ – ระบบราชการ ๔.๐

สวัสดีชาว อบ. ที่รักทุกท่าน จดหมายข่าว ก.พ.ร. ฉบับนี้ขอ in trend กับเรื่องประเทศไทย ๔.๐ ว่าระบบราชการเราจะต้องพัฒนาปรับเปลี่ยนกันยังไง โดยขอแนะนำเสนอข้อมูลของทางสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้เผยแพร่ในเว็บไซต์ อาจจะยาวซักนิด เพื่อเราจะได้เห็นทิศทางการเปลี่ยนแปลงกันค่ะ

ประเทศไทย ๔.๐ มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ภาครัฐต้องปรับตัวให้เข้ากับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล โดยต้องเป็นที่พึ่งของประชาชนและเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งแนวโน้มการทำงานภาครัฐมุ่งสู่ ๑) Citizen -Centric Government ๒) Open and Connected Government และ ๓) Smart and High Performance Government โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens)

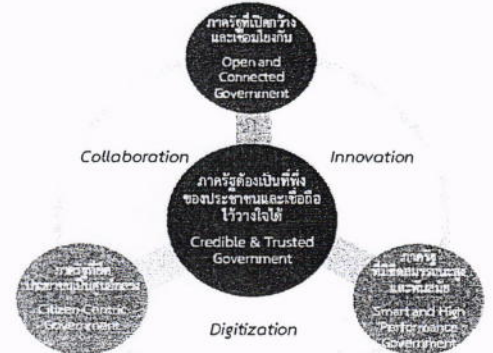
ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง คือ

๑. Open & Connected Government ต้องเปิดเผยโปร่งใส บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้ภาคส่วนอื่น ๆ ดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง ขณะเดียวกันต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะ เป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

๒. Citizen-Centric Government ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการ หรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการ เพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ไม่ว่าจะมาด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

๓. Smart & High Performance Government ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ์ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามามีใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการ

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens)



ตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน คือ

- ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล ต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บนฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึกและสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้จริงและเกิดความคุ้มค่า

- ในฐานะผู้กำกับดูแล ต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมา รวมทั้งวางกฎระเบียบให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ เพื่อไม่ให้เป็นการหรืออุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ

- ในฐานะผู้ปฏิบัติ ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับได้ และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานตามห่วงโซ่ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ต้นจนจบ รวมทั้งใช้ทรัพยากรและบริการต่าง ๆ ร่วมกัน

ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ ๆ อย่างน้อย ๓ ประการ ได้แก่

๑. การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) อันเป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (coordination) หรือการทำงานด้วยกัน (cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำทรัพยากรทุกชนิดมาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารจัดการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

๒. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือ solutions ใหม่ ๆ อันจะเกิด big impact เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะ ให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ หรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (GovLab/Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดสอบปฏิบัติจริงและขยายผลต่อไป หรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาวาดด้วย “เข้าใจ เข้าถึงและพัฒนา” มาประยุกต์ใช้

๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่าน cloud computing อุปกรณ์ประเภท smart phone และ collaboration tool ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่าง real time ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูงและมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และช่องทาง ได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด

ในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

ตารางสรุปเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการแบบเดิมและแบบใหม่

เดิม	ใหม่ (ระบบราชการ ๔.๐)
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน แม้มี การทำงานประสานกันระหว่างหน่วยงาน แต่ยังไม่ใช่ การบูรณาการอย่างแท้จริง (Anatomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริงในเชิง ยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการ นำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็ม รูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชา ในแนวดิ่ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical approach)	การทำงานมีความเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็ม รูปแบบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วน ราชการในการบริการประชาชนและมีการบังคับบัญชาใน แนวนราบ (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิ พื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถ ออกแบบ/เลือกรูปแบบ/วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ระบบการทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การทำงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันท่วง การเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-active)
ยึดกฎเกณฑ์และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็น ศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย/เปิดเผยข้อมูล จำกัด (Close system, Upon request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถ นำไปใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิม ๆ (Routine work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงาน รูปแบบเดิม และสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real time capability)

เดิม	ใหม่ (ระบบราชการ ๔.๐)
ต่างหน่วยงานต่างทำงานกันตามลำพัง โดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Standalone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared services)
วางนโยบายและปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้สึกละเลาะเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล ความต้องการของประชาชน และวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)
บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only)	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง (Expert/ Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญาและข้อมูลสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability)
ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator)	มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

ถ้าไม่ย่อภาคข่าวเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ ติดตามความเคลื่อนไหวได้ที่ เว็บไซต์ ก.พ.ร. ออย. ซึ่งอยู่ในเว็บไซต์ ออย. หรือจะแวะเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ www.opdc.go.th ก็ได้ค่ะ มีสาระดี ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการมากมายเลยค่ะ

“...ชาติบ้านเมืองประกอบขึ้นด้วยนานาสถาบัน ซึ่งมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีอาชีพการงานต่าง ๆ กัน บุคคลทั้งหลายนี้แต่ละคน แต่ละกลุ่ม แต่ละอาชีพ มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะประพฤติตนให้สมควรแก่ฐานะหน้าที่ และปฏิบัติกิจการงานตามกำลังปัญญาความสามารถให้ประสานสอดคล้องกัน เพื่อผลการปฏิบัตินั้นจักได้ประกอบพร้อมเข้าด้วยกัน และเกื้อกูลส่งเสริมกัน ให้เกิดความเจริญและความมั่นคงของชาติ ความพร้อมเพรียงของทุกฝ่ายทุกคนที่มีความสำนึกแน่ชัดในหน้าที่ความรับผิดชอบ และตั้งใจประพฤติตนปฏิบัติงานให้ดีให้ประสานสอดคล้องกันนี้ จัดเป็นความสามัคคีอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นความสามัคคีในชาติ...”

พระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช
ในงานพระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษา ปีพุทธศักราช ๒๕๔๕ ณ พระที่นั่งอมรินทรวินิจฉัย
๕ ธันวาคม ๒๕๔๕