

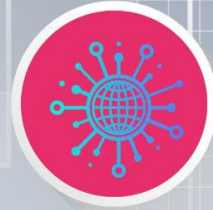


การพัฒนาาระบบราชการสู่ความเป็นเลิศ ด้วยนวัตกรรมและการจัดการคุณภาพ

อารีย์พันธ์ เจริญสุข
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

หัวข้อการนำเสนอ



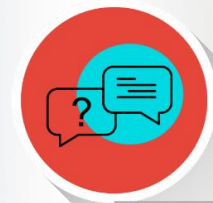
Disruptive Changes

ถึงเวลาเปลี่ยน...
หรือยัง

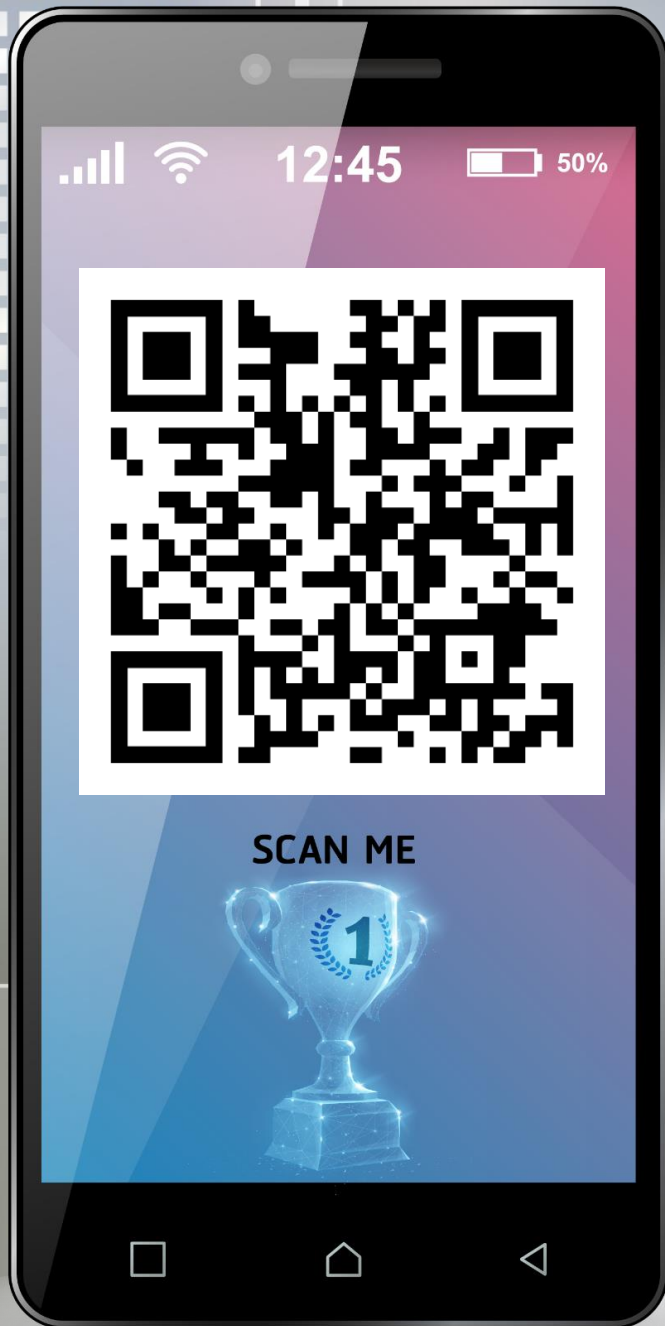


Drawing the Lessons,
Shaping the Future

ปัจจัยสำคัญในการ
ขับเคลื่อนนโยบาย
สาธารณะ



Way forward : ก้าวต่อไป
ของระบบราชการ



Disruptive changes

การเสื่อมถอยของระบบการกำกับดูแล (Erosion of Governance)

- การให้บริการของภาครัฐ อยู่ในรูปแบบออนไลน์
- การนำ Blockchain มาใช้ ก่อให้เกิดการกระจาย การปกครอง



การเชื่อมโยงทุกมิติ (Hyper connectivity)

- อินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่ง
- โอกาสให้แอกเทอร์นำข้อมูลไปใช้ ในทางที่ผิด



การแบ่งขั้ว (Polarisation)

- ยุคทองสมูทิจิทัลแตก
- ความนิยมในการใช้ สื่อออนไลน์

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society)

- ความแตกต่างในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล”
- ชราธิปไตย
- โอกาสของ “Silver market”

การลดคุณค่าของสินค้าและบริการ (Dematerialisation)

- สังคมแห่งการเรียนรู้
- เศรษฐกิจขับเคลื่อนในเชิง การบริการมากขึ้น

การเปลี่ยนผ่านไปสู่ชีวิตดิจิทัล (Digital Transformation)



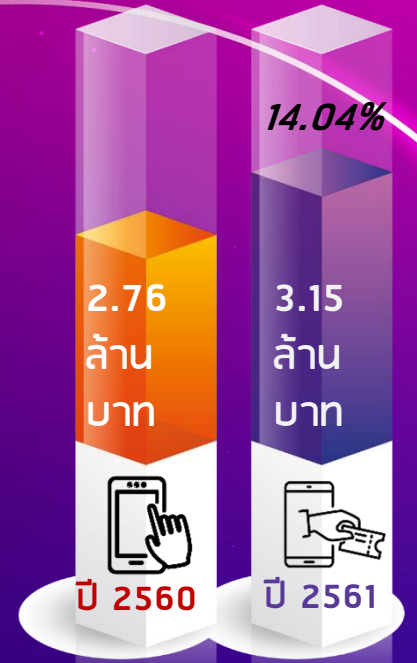
ประชาชน

พฤติกรรมการใช้
Internet คนไทยใช้
Internet เฉลี่ย/วัน
10 ชั่วโมง 5 นาที
เพิ่มขึ้นจากปี 25603
ชั่วโมง 30 นาที

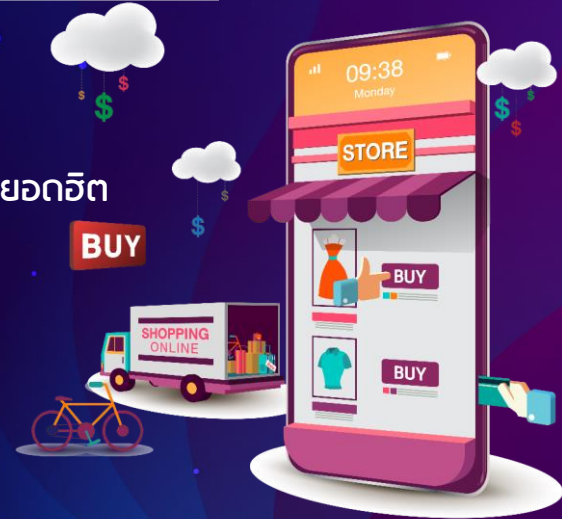


ผู้ประกอบการ

มูลค่า e-Commerce



1 ใน 5 ของกิจกรรมยอดฮิต



Facebook อยู่ในอันดับ
ที่ **8** ของโลก จำนวน
53 ล้าน account

ใช้ Big Data
วิเคราะห์พฤติกรรม
ผู้บริโภค (100%)


ใช้ปัญญาประดิษฐ์
(AI) บริการลูกค้า
เช่น Chat bot
(69.23%)


ถึงเวลา **เปลี่ยน**...หรือยัง





การเปลี่ยนแปลงบทบาทของภาครัฐ (OECD)*


 ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (user-centred)

 เชิงรับ (reactive)


 ศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศ (information-centred government)


 การมีอยู่ของดิจิทัล (digitalisation of existing processes)


 ผู้ให้บริการ (service provider)


 การเข้าถึงข้อมูล (access to information)





 ผู้รับบริการเป็นผู้ขับเคลื่อนนโยบาย (user-driven administration)

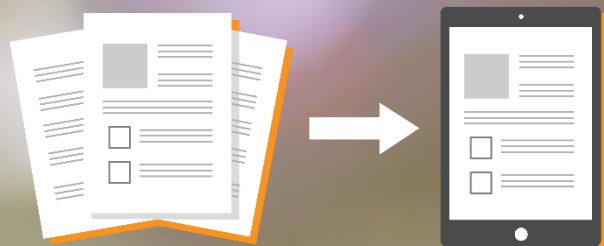
 เชิงรุก (proactive)

 ภาครัฐที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (data-driven public sector)

 การออกแบบเชิงดิจิทัล (digital by design)

 กระบวนการสร้างคุณค่าร่วมกัน (public value co-creation)

 การเปิดเผยข้อมูลเป็นค่าตั้งต้น (open by default)



* องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

Creating a Better Life for All



การให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึงและเท่าเทียมกัน



การส่งเสริมกลไกการบูรณาการเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน



การส่งเสริมความโปร่งใสและการรับผิดชอบในหน่วยงานภาครัฐ



การส่งเสริมการบริการงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล



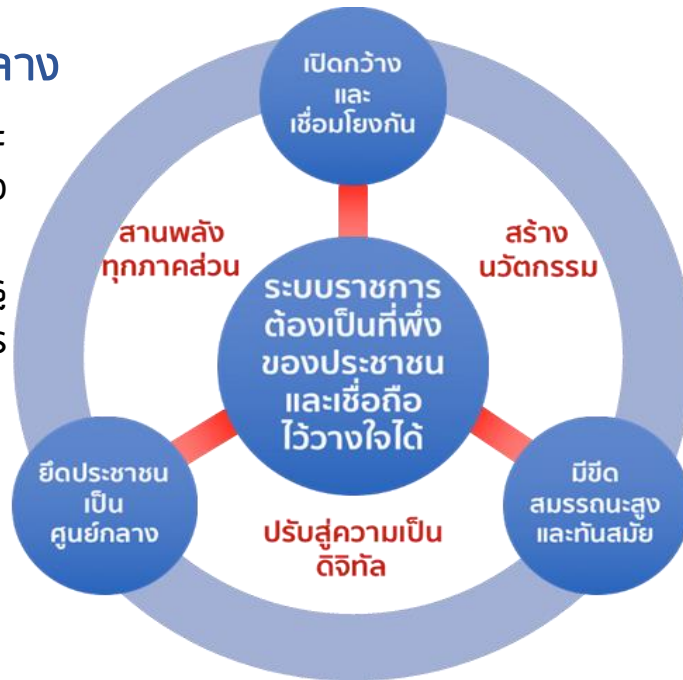
การส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศในการให้บริการสาธารณะเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ระบบราชการ 4.0

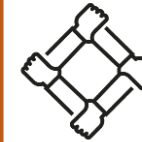
ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง



- ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน
- ใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ และระบบดิจิทัลในการให้บริการประชาชน
- เชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ



เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน



- ระบบราชการต้องมีความเปิดเผย โปร่งใส
- แบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน
- เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม และรับโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
- เชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน

มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย



- ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง
- สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม
- เป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถสูง และทันสมัย
- ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ

A hand is shown reaching out towards a digital world map composed of glowing blue dots. The map is overlaid with various data visualizations, including a line graph with multiple peaks and valleys, a bar chart, and a waveform. The background is a soft-focus image of a person in a white lab coat, suggesting a scientific or medical setting. The overall color palette is dominated by blues and purples, with a bright white light source creating a lens flare effect.

Drawing the Lessons, Shaping the Future

การให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึงและเท่าเทียมกัน



Best Practice: เก้าอี้ลังกระดาษ



Pain Point

- เด็กพิการเข้าช้อนนอนติดเตียงไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สอนวิทยาศาสตร์
- สถานคุ้มครองมีเด็กพิการอยู่อย่างแออัด
- ภาวะความเครียดและปัญหาสุขภาพ



Impact

- เด็กไม่ต้องอยู่ในท่านอนนานๆ ลดการเกิดแผลกดทับ
- เด็กมีพัฒนาการเคลื่อนไหวดีขึ้น สามารถขึ้นคอได้เอง กล้ามเนื้อช่องปากและใบหน้าขยับได้ดีขึ้น



solution

- เก้าอี้ทำจากลังกระดาษ สำหรับเด็กพิการเข้าช้อนที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ด้วยตนเอง
- ออกแบบขนาด และองศาความชัน ให้เหมาะสมกับแต่ละคนโดยเฉพาะ (Tailor Service)



การส่งเสริมกลไกการบูรณาการเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน



Best practice: หนองตาเต้ม

สอดคล้อง SDG 7 (ตัวชี้วัดที่ 1)

✓ เกิดชุมชนไฟฟ้าพลังงาน
แสงอาทิตย์แบบพึ่งพาตนเอง

สอดคล้องนโยบายรัฐบาลมุ่งเน้น
การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

ผลสำเร็จ : ร้อยละ 100 ของประชาชนมีไฟฟ้าใช้ในครัวเรือนโดยผลิตจากพลังงานแสงอาทิตย์

ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเอง
ได้ด้วยการส่งเสริมองค์ความรู้
และจิตสำนึกด้านการใช้
พลังงานและการบำรุงรักษา

จัดตั้งศูนย์เรียนรู้
(ระดับตำบล-โรงเรียน-หมู่บ้าน)

เกิดกลไกการบริหารจัดการ
ศูนย์เรียนรู้แบบมีส่วนร่วม
(คกก. บริหารฯ/ระเบียบศูนย์/
ประชุมประจำเดือน/อื่น ๆ)

ช่างชุมชน 20 คน

มีเงินกองทุนหมุนเวียน
เพื่อให้ประชาชนยากจนเข้าถึง
แหล่งทุนอย่างเท่าเทียม



ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ในครัวเรือนโดยผลิตจากพลังงานแสงอาทิตย์พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน จากแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง (มีความรู้ พอประมาณ มีเหตุผล)

กรอบแนวคิดหลัก
ในการแก้ไขปัญหา

- มุ่งเน้นประสิทธิภาพโดยใช้ต้นทุนต่ำ
- ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว
- สามารถดูแลการผลิตไฟฟ้าใช้ในครัวเรือนด้วยตนเอง
- สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน
- เหมาะสมกับบริบทในพื้นที่ซึ่งไม่สามารถขยายเขตไฟฟ้าได้

เป้าหมาย : ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ในครัวเรือน 100% และพึ่งพาตนเองได้

ประชาชน 400 ครัวเรือน พื้นที่หมู่ที่ 8 บ้านวังวน ต. หนองตาเต้ม อ. ปรานบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์

Pain point ปัญหาขาดแคลนไฟฟ้าของประชาชนในพื้นที่เนื่องจากมีข้อจำกัดทางกฎหมาย ทำให้ไม่สามารถใช้วิธีการขยายเขตไฟฟ้า

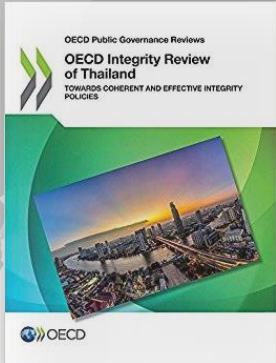
ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนกว่า 60 ปี เกิดความเดือดร้อนในการใช้ชีวิต

การส่งเสริมความโปร่งใสและการะับผิดชอบในหน่วยงานภาครัฐ



การส่งเสริมความโปร่งใสและการะับผิดรับชอบในหน่วยงานภาครัฐ

การเสริมสร้างความซื่อตรงในภาครัฐของประเทศไทยตามข้อเสนอแนะของ OECD



-  ➤ Comprehensive and coordinated integrity system
-  ➤ Consolidation of criminal investigation
-  ➤ Consolidation of Prevention mandate
-  ➤ Public Ethics in Thailand
-  ➤ Coherent and cost-effective guidance package for civil servants on public ethics
-  ➤ Effectively managing conflict of interest
-  ➤ Asset disclosure
-  ➤ Whistleblowers protection

1 ระบบความซื่อตรง



2 วัฒนธรรมจริยธรรม



3 การจัดการกับ ผลประโยชน์ทับซ้อน

ถอดบทเรียนการส่งเสริมความซื่อตรงในภาครัฐ

01 การสร้างต้นแบบความซื่อตรง (Integrity Idol)

- เพื่อเป็นแรงบันดาลใจให้เด็กรุ่นใหม่
- การบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อสร้างให้เกิดความซื่อตรงในภาครัฐ
- การเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

02 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เรื่องความซื่อตรงในภาครัฐเกิดผลในทางปฏิบัติ

- สาธารณรัฐสโลวัก สหรัฐเม็กซิโก และสาธารณรัฐอาร์เจนตินา มุ่งเน้นการสนับสนุนจากผู้นำ (Strong Political Support)
- การสร้างให้เกิดวัฒนธรรมความซื่อตรง (Culture of Ethics)
- ประเทศไทยมีการดำเนินการด้านการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและได้รับการสนับสนุนจากผู้นำ

03 การจัดทำตัวชี้วัดความซื่อตรงในภาครัฐ

- ควรมุ่งเน้นประโยชน์เพื่อการเรียนรู้เป็นสำคัญ มิใช่เพื่อการแข่งขันหรือการจัดอันดับ
- ความสอดคล้องกับกรอบการดำเนินการ
- วิธีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ
- การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นตัวตั้ง

การนำเทคโนโลยีมาใช้เสริมสร้างความซื่อตรง (Digitegrity)

04

- สหรัฐเม็กซิโกนำมาใช้ในการจัดให้บริการของรัฐในรูปแบบระบบ Digital Portal
- สาธารณรัฐฝรั่งเศส ได้ใช้ประโยชน์จากการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางออนไลน์ให้ประชาชนรับทราบ พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลให้แก่ประชาชนได้
- เครือรัฐออสเตรเลีย สาธารณรัฐเอสโตเนีย และสหราชอาณาจักร มีการนำประโยชน์ของข้อมูล (Data) มาใช้ในการสร้างให้เกิดความซื่อตรงและลดปัญหาคอร์รัปชัน

ปัจจัยสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการต่อต้านคอร์รัปชัน

05

- ความพร้อมของหน่วยงาน การวางกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- กลไกของกฎหมายที่รองรับการนำเทคโนโลยีมาใช้ ความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูล
- การส่งเสริมให้เกิด Ethical Mindset และความร่วมมือของทุกฝ่าย

ความท้าทาย

06

- การสร้างสมดุลระหว่างการนำเสนอข่าวของสื่อ และระบบป้องกันการนำเสนอข่าวที่บิดเบือนของสื่อ (Safeguard)
- ความท้าทายในการสร้างให้เกิดความน่าเชื่อถือและตรวจสอบได้ ขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ ถูกต้อง และคุณภาพของข้อมูลในฐานข้อมูล



Best Practice: โรงพยาบาลด้านมะขามเตี้ย



Pain Point

- จำนวนประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลน้อยลง
- เกิดภาวะหนี้สินเป็นจำนวนมาก
- ประชาชนในการไปรักษา
- ที่โรงพยาบาลนอกเขตบริการ



Impact

- ประชาชนทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของโรงพยาบาลที่เกิดขึ้น และเริ่มมีความศรัทธามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นและให้ความไว้วางใจ
- ยกระดับการให้บริการโรงพยาบาลชุมชนเทียบเท่าโรงพยาบาลเอกชน



solution

- ผู้นำองค์กรมีแนวคิดในการเริ่มระดมทุนจากประชาชนในพื้นที่
- ปรับเปลี่ยนการบริหารโรงพยาบาลในรูปแบบของ Smart Hospital
- ผู้บริหารกล้าเปลี่ยนแปลง บุคลากรให้ความร่วมมือ ทำงานเป็นทีม



การส่งเสริมการบริหารงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

2) ส่งเสริมความร่วมมือด้านดิจิทัลระหว่างหน่วยงาน เพื่อตระหนักในศักยภาพของการเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล ทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคม

4) เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และการบริการสาธารณะแบบออนไลน์ได้อย่างเท่าเทียมกัน



1) ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเพื่อการปรับเปลี่ยนที่ครอบคลุมและรวดเร็ว ด้วยการนำดิจิทัลมาใช้ในการก้าวข้ามความแตกต่างระหว่างกันของมนุษยชาติ



3) ลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดจากการดิจิทัลเทคโนโลยี



5) ระบุแผนการพัฒนาในอนาคต

กรอบการทบทวนรัฐบาลดิจิทัลตามข้อเสนอแนะของ OECD 12 มิติ

เสาที่ 1 ระบบรัฐบาลแบบเปิดและส่งเสริมการมีส่วนร่วม (digital government as a driver of culture of openness and user-driven approaches)



เสาที่ 2 เสริมสร้างระบบการกำกับดูแลที่ดีและการบูรณาการหน่วยงานขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล (Governance and coordination)



เสาที่ 3 การเสริมสร้างขีดสมรรถนะในการขับเคลื่อนการดำเนินการของรัฐบาลดิจิทัล (Capacities to support implementation)



“Open & Connected Government”

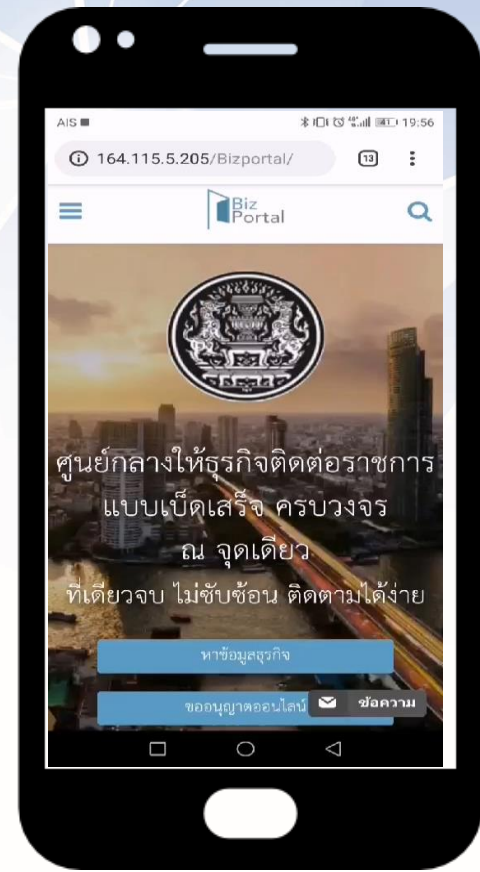
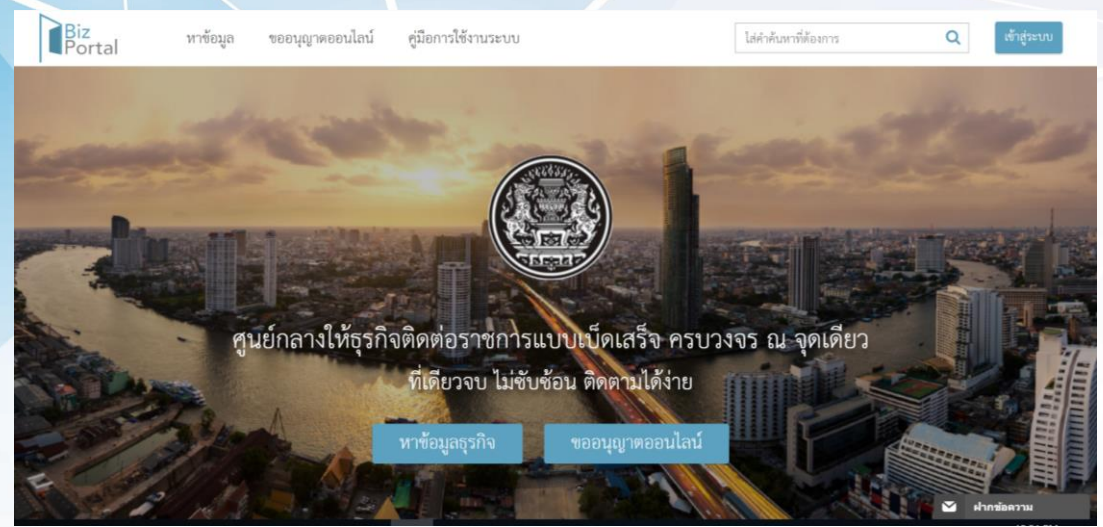
ความท้าทาย ของการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน ส่วนใหญ่ เกิดจากการที่รัฐบาลไม่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันการณ โดยมีสถิติจาก OECD ระบุว่า 4 ใน 10 ของประชาชนในประเทศกลุ่ม OECD ไม่ไว้วางใจการบริหารประเทศของรัฐบาล



ศูนย์กลางการให้บริการเพื่อประกอบธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ แบบครบวงจร : Biz Portal



<https://biz.govchannel.go.th>



ยิ่นทีเดียว



แบบฟอร์มเดียว



ติดตามสถานะได้

Impacts ศูนย์กลางการให้บริการเพื่อประกอบธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์

แบบครบวงจร : Biz Portal



biz.govchannel.go.th



ธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็ก 	ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม 	ธุรกิจสปา 	ธุรกิจขายสินค้า online (ด้านเครื่องสำอาง) 	ธุรกิจฟิตเนส
ธุรกิจเกษตรปลอดสารพิษ 	ธุรกิจคาร์แคร์ 	ธุรกิจคลินิกเสริมความงาม (แบบไม่ค้างคืน) 	ธุรกิจอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ 	ธุรกิจ e-Commerce (ด้านเสื้อผ้า)
ธุรกิจการท่องเที่ยว 	ธุรกิจก่อสร้างและรับเหมาก่อสร้าง 	ธุรกิจขนส่ง Logistics 	ธุรกิจทางการเงิน 	ธุรกิจผลิตครีมบำรุงเครื่องสำอาง น้ำหอม
ธุรกิจการศึกษา 	ธุรกิจให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและบัญชี 	ธุรกิจซ่อมและขายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 	ธุรกิจการพัฒนาแอปพลิเคชัน ซอฟต์แวร์ ซือมา-ขายไป 	ธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์
ธุรกิจการให้บริการสถานดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ/ จิตอาสา 	ธุรกิจพลังงานทดแทน และขายกระแสไฟฟ้าให้ภาครัฐ 	ธุรกิจแปรรูปสินค้าเกษตรขนาดเล็ก 	ธุรกิจค้าปลีก 	ธุรกิจร้านอาหาร และ Co-Working Space

กรุงเทพมหานคร
เปิดให้บริการ

25 ธุรกิจ
78 ใบอนุญาต



- ขอใหม่
- ต่ออายุ
- แก้ไข/เปลี่ยนแปลง
- ยกเลิก

10 ประเภทธุรกิจที่ให้บริการใน 76 จังหวัดทั่วประเทศ

Public Service Award Initiatives

รูปแบบของการยกระดับบริการภาครัฐ

Work Process Reduction

กระบวนการออกหนังสือเดินทาง:
กรมการกงสุล



e-Service/ m-Service

MEA Smart Life: การไฟฟ้า
นทสหลวง



Research & Development

เทคโนโลยีสามมิติ
ทางการแพทย์: สว.ชลบุรี



Data Intelligence

โปรแกรมทันขนาด:
กรมควบคุมโรค



Networking

การจัดการเหตุฉุกเฉิน
แบบบูรณาการ: อบจ.สงขลา



Internet of Things

มันใจทั่วไทยรถใช้ GPS:
กรมการขนส่งทางบก



Service Integration

Single Window for Visa and Work
Permit: BOI/กรมการจัดหางาน/
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

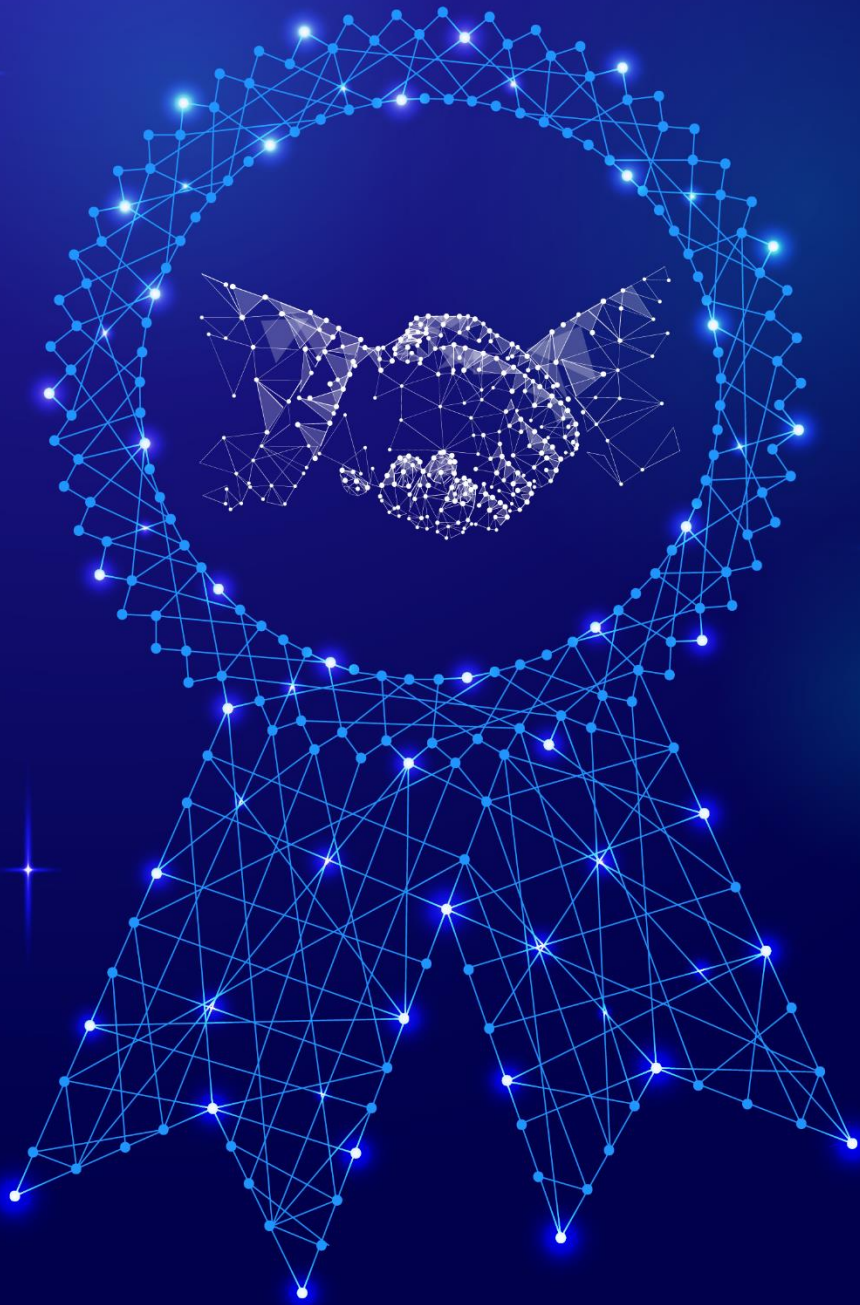


Next Step...

Big data, AI, Blockchain, ...



16 Years of Public Service Award



Healthcare initiatives



Social impact initiatives



Agricultural initiatives

The image features a night-time aerial view of a city with illuminated skyscrapers. A large, glowing digital globe composed of blue dots is centered in the foreground, with a network of blue lines and nodes overlaid on the scene, suggesting a global digital infrastructure. A semi-transparent white banner is positioned across the middle of the image, containing the title text.

Road Forward...**ก้าวต่อไป**ของงานบริการภาครัฐ

ปัจจัยสำคัญ ในการขับเคลื่อน นโยบายสาธารณะ (เช่น สำนักงาน ก.พ.ร.)

การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนและปรึกษาหารือร่วมกัน

การติดตามและประเมินผล



มติคณะรัฐมนตรี



การทำงานเชิงบูรณาการร่วมกับส่วนราชการและภาคส่วนอื่น ๆ



ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย แนวปฏิบัติ และนวัตกรรมแก่ส่วนราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

Way forward

THAILAND



Ecosystem :

ระบบนิเวศทางธุรกิจ



Supply network :

เครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน



Culture :

วัฒนธรรมขององค์กร



Cyber security :

การปกป้องความปลอดภัย



Key takeaway

“

จาก **Best practices** สู่

Big Impact

ภาครัฐต้องเข้าใจ **Pain point** ของประชาชน **เข้าถึง insight** และนำมาพัฒนานวัตกรรม เพื่อ**ตอบโจทย์**ความต้องการของประชาชนอย่างสร้างสรรค์

”



นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข
รองเลขาธิการ ก.พ.ร. สำนักงาน ก.พ.ร.
“การพัฒนาระบบราชการสู่ความเป็นเลิศ
ด้วยนวัตกรรมและการจัดการคุณภาพ ”

วันที่ 3 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรม โกลเด้น ทิวลิป กรุงเทพฯ



พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE