



“อุตสาหกรรม 4.0” ถือเป็นจุดเปลี่ยนของเศรษฐกิจทั่วโลก และเมื่อแนวคิดดังกล่าวเดินทางมาถึงประเทศไทย จึงถูกผลักดันให้เป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญของรัฐบาลเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมหรือ “ไทยแลนด์ 4.0” และเกิดเป็นคำถามสำคัญที่ว่าผู้นำภาครัฐในประเทศไทย จะต้องปรับตัวอย่างไร เมื่อโลกอนาคตแห่งความเปลี่ยนแปลงกำลังขยับใกล้เข้ามาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบัน
เครือข่ายของกระทรวงอุตสาหกรรม
จึงได้จัดงานสัมมนา “Leadership
Framework for Public Sector...
แกะรอยผู้นำภาครัฐยุค 4.0” ในวันที่พุธที่
29 มีนาคม 2560 ณ ห้องพลอย
โรงแรมวินเซอร์ สุขุมวิท 20 โดยเป็น
การถ่ายทอดองค์ความรู้ มุมมอง และ
กรณีศึกษาในหัวข้อผู้นำองค์กรและ
ผู้บริหารภาครัฐจากประเทศต่าง ๆ รวมทั้ง
กรอบแนวคิด “การนำองค์กร” ของ
หน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยในยุค
เปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรม 4.0 ผ่าน
การบรรยายหัวข้อผู้บริหารภาครัฐในมุมมอง
ประเทศไทยตามแนวทาง PMQA โดย
ที่ปรึกษาการพัฒนากระบวนการสำนักงาน
ก.พ.ร. คุณอารีย์พันธ์ เจริญสุข พร้อมทั้ง
การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จาก
คุณนันทพร อังอติชาติ ผู้อำนวยการ
ฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
ซึ่งได้เข้าร่วมโครงการ “Workshop on
Developing APO Public Sector
Leadership Framework” ที่จัดขึ้น
ในปี 2559 ณ ประเทศฟิลิปปินส์ ซึ่ง
เป็นโครงการแลกเปลี่ยนความรู้และ
ประสบการณ์ จากทั้งผู้เชี่ยวชาญ และ
จากตัวแทนของประเทศสมาชิกองค์การ
เพิ่มผลผลิตแห่งเอเชียที่เข้าร่วมงาน
โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับองค์ความรู้ของผู้นำ
ทักษะ ความสามารถ และพฤติกรรม
ที่พึงประสงค์ที่ผู้บริหารระดับสูง



คุณอารีย์พันธ์ เจริญสุข
ที่ปรึกษาการพัฒนากระบวนการสำนักงาน ก.พ.ร.

PMQA หัวใจสำคัญของ Government 4.0

คุณอารีย์พันธ์ ได้เริ่มต้นเล่าถึงเกณฑ์
Public Sector Management Quality
Award หรือ PMQA ซึ่งถือเป็นเครื่องมือ
ในการพัฒนาองค์กรตามยุทธศาสตร์หลัก
เพื่อยกระดับคุณภาพพระบรมราชการไทย
ให้มีศักยภาพ และขีดความสามารถ
เทียบเท่าระดับสากล และเป็นเกณฑ์ที่นำ
มาใช้กำกับภาครัฐเป็นเวลากว่า 12 ปี
“PMQA เปรียบเสมือนกรอบหรือมุมมอง
ที่ใช้ในการวัดเรื่องการบริหารจัดการ
(Management) เพื่อยกระดับคุณภาพ
การบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐาน

สากล โดยร่วมมือกับสถาบันเพิ่ม
ผลผลิตแห่งชาติตั้งแต่ในยุคเริ่มแรก
ด้วยการกำหนดและใช้เกณฑ์ที่วัดจาก
The Malcolm Baldrige National
Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้น
แบบรางวัลคุณภาพที่ประเทศต่างๆ
หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้
เป็นเกณฑ์ที่มีหลักคิดแบบองค์รวม
เป็นเหมือนเครื่องมือตรวจสอบสุขภาพและ
ปรับปรุงองค์กรและบอกได้ถึงพัฒนาการ
ขององค์กรได้ว่าอยู่ในระดับใด”



“เริ่มแรก สำนักงาน ก.พ.ร. จะเข้าตรวจ (Certified) เพื่อประเมินคะแนนรอบแรก ซึ่งต้องผ่าน 250 คะแนน หรือระดับ Fundamental Level ต่อมาได้ทำการพัฒนาเกณฑ์อีกครั้งเรียกว่า เกณฑ์เวอร์ชันสองจะขยับขึ้นไปอีกหนึ่งขั้น (Band) เป็นระดับคะแนนที่ 275 คะแนน โดยรางวัลแต่ละขั้นจะสามารถบอกได้ว่าองค์กรนั้นมีพัฒนาการอย่างไร ตัวอย่างเช่น เริ่มมีการทำงานอย่างเป็นระบบหรือเริ่มมีการเรียนรู้ปรับปรุงงาน โดยมีเกณฑ์เป็นตัวนำทาง และองค์กรที่ได้รับรางวัล PMQA ระดับดีเลิศต้องได้คะแนนผ่าน 650 คะแนน โดยรางวัลนี้มีความหมายที่ว่า ในการพัฒนาองค์กรนั้นทุกคนจะต้องมุ่งมั่นเสมือนการปีนป่ายภูเขาสูง เมื่อประสบความสำเร็จและไปยืนอยู่ที่ยอดเขาก็จะเห็นธงโบกสะบัด และดวงดาวส่องแสงระยิบระยับที่ปลายฟ้า”

ต่อมาเมื่อแนวคิด Government 4.0 หรือไทยแลนด์ 4.0 กลายเป็นอีกหนึ่งยุทธศาสตร์หลักในการขับเคลื่อนประเทศ คุณอารีย์พันธ์จึงได้อธิบายถึงวิธีการนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ให้เข้ากับเกณฑ์ PMQA “สำนักงาน ก.พ.ร. ก็ได้นำเกณฑ์ดังกล่าวนี้มาทบทวนพิจารณาดูว่ามีความเหมาะสมกับ Government 4.0 หรือไม่ เพราะหัวใจของ Government 4.0 มีหลักสำคัญอยู่ 3 ประการคือ 1) Open and Connected Government คือหน่วยงานภาครัฐจะต้องเป็นระบบเปิดสามารถบูรณาการการทำงานร่วมกัน 2) Citizen Centric แนวคิดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ศูนย์รวมทุกอย่างต้องเริ่มจากผู้รับบริการ ด้วยการจัดตั้ง Government Lab เพื่อหาสาเหตุของความคับข้องใจของประชาชนที่ได้รับจากการบริการภาครัฐ



“รางวัล PMQA

รางวัลนี้มีความหมายที่ว่า

ในการพัฒนาองค์กรนั้น ทุกคนจะต้องมุ่งมั่น
เสมือนการปีนป่ายภูเขาสูง เมื่อประสบความสำเร็จ
และไปยืนอยู่ที่ยอดเขาก็จะเห็นธงโบกสะบัด
และดวงดาวส่องแสงระยิบระยับที่ปลายฟ้า ”

นำไปสู่การออกแบบการบริการที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริง 3) Innovation ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิด Smart Government โดยให้ข้าราชการหรือองค์กรรัฐสามารถออกแบบการบริการรูปแบบใหม่ได้”

คุณอารีย์พันธ์ยังได้ชี้ให้เห็นต่อไปด้วยว่าเกณฑ์ PMQA นั้นเหมาะสมกับแนวคิด Government 4.0 เป็นอย่างมาก และจะนำไปสู่การต่อยอดเกณฑ์ดังกล่าวให้ออกมาเป็น PMQA 4.0 “การปรับตัวไปสู่ PMQA 4.0 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความทันสมัยเข้ากับเหตุการณ์ในปัจจุบัน โดยดึงจุดที่ควรโฟกัสและมีความสำคัญจริงๆ มาใช้และทำสิ่งนั้นก่อน ซึ่งฐานความคิดของเกณฑ์นี้มาจากค่านิยมหลักที่ว่า “หน่วยงานจะมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้ อย่างน้อยที่สุดจะต้องมีค่านิยมหลัก 11 ประการอยู่ในองค์กรหรือในทุกองคา” ได้แก่ ข้อหนึ่ง หน่วยงานต้องมี Direction หรือวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ข้อสอง ต้องรู้ว่า ผู้รับบริการขององค์กรคือใคร เพื่อให้สามารถระบุสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ข้อสาม การเรียนรู้ระดับองค์กร คือการนำองค์ความรู้ของแต่ละคนมาจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ขององค์กร (Knowledge Management) เพื่อให้เกิด

ความยั่งยืนแก่องค์กรด้วยการ “แปลง” องค์ความรู้ให้กลายเป็นสินทรัพย์ขององค์กร” ข้อสี่ การให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่ายเพื่อสร้างความร่วมมือ ข้อห้า ความสามารถในการปรับตัว เพื่อการปรับเปลี่ยนการทำงาน ข้อหก การมุ่งเน้นอนาคต สามารถเห็นถึงสิ่งที่ต้องเผชิญในข้างหน้าและสามารถที่จะรับมือกับเหตุการณ์นั้นๆ ได้ ข้อเจ็ด การจัดการเพื่อนวัตกรรม ข้อแปด การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ข้อเก้า ความรับผิดชอบต่อสังคม ข้อสิบ การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า และข้อสิบเอ็ด มุมมองในเชิงระบบ”

“และอีกสิ่งหนึ่งซึ่งถือเป็นการบริหารจัดการที่สำคัญและเป็นหัวใจของ PMQA คือคำว่า “ADLI” เป็นการทำให้องค์กรมีการพัฒนาแบบเป็นวงจร A= Approach องค์กรต้องมีขั้นตอนวิธีการแนวทางที่ดีที่ชัดเจน D= Deployment การปฏิบัติอย่างทั่วถึง L= Learning การนำความผิดพลาดมาปรับปรุง I= Integration การตั้งเป้าหมายเพื่อจัดทำแผนนำมาปฏิบัติ มีระบบการวัดที่ดีและมีการปรับปรุงทุกอย่างต้องสอดคล้องกันทั้งหมด”

ผู้นำภาครัฐยุคใหม่ มุ่งก้าวไปสู่ 4.0

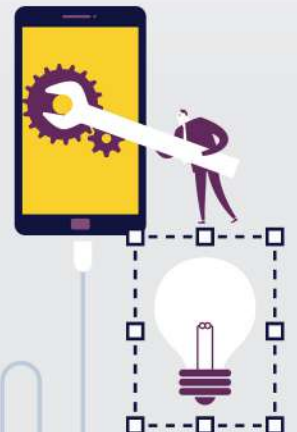
สำหรับการเป็นผู้นำภาครัฐในยุค 4.0 คุณอารีย์พันธ์กล่าวถึงความสำคัญของเกณฑ์ PMQA ซึ่งมีหลักสำคัญของการเป็นผู้นำองค์กรที่ดีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด 'ไทยแลนด์ 4.0' “สำหรับหมวด 1 ของเกณฑ์ PMQA เป็นเรื่องการนำองค์กรโดยผู้บริหารของส่วนราชการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์คือ จะทำอะไรให้การนำองค์กรมีความชัดเจน มีการสร้างบรรยากาศ มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีการสื่อสารให้เกิดความชัดเจนได้และนำไปสู่การปฏิบัติ เช่น มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม และการสร้างองค์กรคุณภาพที่ยั่งยืน ในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดไทยแลนด์ 4.0 คือ Create an Environment for Innovation ผู้นำจะต้องสร้างให้เกิดบรรยากาศด้านนวัตกรรมด้วยการให้ความสำคัญและสร้างความผูกพันกับผู้บริหาร”

“การนำองค์กรมีความชัดเจน มีการสร้างบรรยากาศ มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม ในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดไทยแลนด์ 4.0 คือ Create an Environment for Innovation ผู้นำจะต้องสร้างให้เกิดบรรยากาศ ด้านนวัตกรรม ด้วยการให้ความสำคัญ และสร้างความผูกพันกับผู้บริหาร”

ตลอดจนคุณอารีย์พันธ์ยังได้ยกตัวอย่างของการนำองค์กรในยุค 4.0 ตามเกณฑ์ PMQA ในหัวข้อการสื่อสารที่ต้องก้าวไปสู่ยุค 4.0 ด้วยเช่นกัน “ผู้บริหารจะต้องเรียนรู้ในเรื่องการใช้ Social Media เพื่อให้เกิดการสื่อสารประชาสัมพันธ์องค์กรให้ทันสมัย รวดเร็ว และน่าสนใจชวนติดตามอย่างเป็นประจำ ต่อเนื่อง ยกตัวอย่างอีกประเด็นคือการรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการทำความกว่าที่กฎหมายกำหนด โดยการวิเคราะห์ความเสี่ยงในเชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ ซึ่งจะทำให้มองเห็นว่าควรจะทำมาตรการอะไรเพื่อเป็นการปกป้องสังคมให้มากขึ้น และปกป้องผลกระทบต่างๆ ที่มีต่อสังคมได้”

นอกจากนี้ จากประสบการณ์จากการตรวจประเมินรางวัลของสำนักงาน ก.พ.ร. คุณอารีย์พันธ์พบว่าการนำองค์กรจะประสบความสำเร็จในอนาคตได้นั้น จะมีคุณลักษณะหลายประการด้วยกัน “ผู้บริหารจะไม่ใช่ลักษณะนำด้วยตัวเองเพียงคนเดียว แต่จะเป็นผู้นำที่อยู่ในหลากหลายระดับ โดยมองถึงความยั่งยืนขององค์กรร่วมกันเป็นหลัก ประเด็นต่อมาคือ ตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานร่วมมือมุ่งมั่นด้วยความเข้าใจเป้าหมายร่วมกัน มีระบบการสื่อสารที่ดี ลักษณะการทำงานประสานกันเกื้อกูลต่อกัน ”

“ส่วนข้อควรระวังของการนำองค์กรคือ วิสัยทัศน์ไม่ชัดเจน ไม่แสดงว่า จะสามารถบรรลุเป้าหมายสัมฤทธิ์ได้อย่างไร รวมทั้งบทบาทของผู้นำในการส่งเสริมและสื่อสารกับบุคลากรไม่ชัดเจน และขาดการทบทวนประเมินระบบการนำองค์กรเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนขาดความชัดเจนในประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม และการดำเนินการร่วมกับชุมชนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและยั่งยืน”





คุณนันทพร อังอติชาติ
ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

มุมมองผู้นำภาครัฐ ในระดับนานาชาติ

คุณนันทพร อังอติชาติ ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้ให้ความรู้ พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการเข้าร่วมโครงการ “Workshop on Developing APO Public Sector Leadership Framework” ที่จัดขึ้นในปี 2559 ณ ประเทศฟิลิปปินส์

คุณนันทพรได้เผยแพร่องค์ความรู้ของผู้นำ ทักษะ ความสามารถ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้บริหารระดับสูง จากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำรัฐ (Public Leadership Framework) ของประเทศฟิลิปปินส์ โดยจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความต่างของผู้นำองค์กรรัฐ และผู้นำองค์กรเอกชน หัวใจของการเป็นผู้นำรัฐที่ดี รวมทั้ง Core Competency ของผู้นำรัฐของประเทศชั้นนำและประเทศในกลุ่ม APO ที่น่าสนใจ ตลอดจน Future Competency for Future Government และให้คำนิยามของคำว่า “ผู้นำ” ว่าเป็นผู้ที่สามารถมีอิทธิพลมีพลังในการเปลี่ยน Action และ Mind Set ของผู้ตามให้คล้อยตามเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

“ผู้นำองค์กรรัฐกับผู้นำองค์กรเอกชนมีความเหมือนกันในเรื่องของหน้าที่ในการบริหารจัดการ (Managerial Functions) ซึ่งถือว่าเป็นงานประจำที่ ต้องทำคือ การวางแผน การจัดการ การดูแลเรื่องคน ทิศทางองค์กร การประสานร่วมมือ การรายงานและการจัดการงบประมาณ ส่วนความต่างคือผู้นำองค์กรรัฐจะมองครบทุกด้านและทุกมิติ เน้นเรื่องการบริการสาธารณะหรือเอกชน จึงทำให้รัฐมีความยากในการกำหนดนโยบายตลอดจนถึงการบริหารจัดการ เนื่องจากภาครัฐไม่มีกำไรจากการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกคน”

คุณนันทพรยังได้ยกตัวอย่างหัวใจของการเป็นผู้นำรัฐที่ดีว่าเกี่ยวข้องกับจริยธรรม (Ethics) “Ethics เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำนั้นแสดงออกมาและเป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่สิ่งที่ถูกต้องในองค์กร แบ่งออกเป็น Policy Ethics คือระดับนโยบายที่กำหนดไว้ว่าทุกคนต้องเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม และ Administrative Ethics คือระดับการปฏิบัติตามระเบียบที่ต้องทำให้เกิดความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ”

แต่อย่างไรก็ตาม Ethics ระดับนโยบายนั้นไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด แต่จะอยู่ที่ว่าใครมองอย่างไร ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นเครื่องมือพิจารณา ดังที่คุณนันทพรยกตัวอย่างจากนโยบายด้านการศึกษาของประเทศสิงคโปร์ “สิงคโปร์จะให้โอกาส ทุนการศึกษา และสิ่งที่ดีต่างๆ ไม่ว่าจะจะเป็นระบบ Environment Lab กับเด็กที่เรียนเก่งเท่านั้น ด้วยความเชื่อว่าการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศจะสูงขึ้น ส่งผลให้ความสามารถในการแข่งขันของประเทศสูงขึ้นและสามารถใช้ Resource ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากการออกนโยบายให้ทุกคนมีความเท่าเทียมกันทั้งหมด จำเป็นต้องใช้ Resource เยอะ จะทำให้ไม่เกิด Competitive ดังนั้นในบางครั้งต้องเลือกออกนโยบายที่เห็นแก่ประโยชน์ของชาติ ถึงแม้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่คนบางกลุ่มก็ตาม”

คุณนันทพรได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จของการเป็นผู้นำภาครัฐของประเทศอื่นๆ ซึ่งเป็นสมาชิกขององค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (APO) ไว้ที่น่าสนใจว่า “สำหรับในประเทศฟิลิปปินส์ จะให้ความสำคัญกับ LAMP (Leadership and Management Proficiency Program) ซึ่งเป็นโมเดลที่นำไปใช้พัฒนาทักษะของผู้นำหรือผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย Managerial Preparedness Ethics และ Leadership Competency ฟิลิปปินส์ให้ความสำคัญต่อการผลักดันให้เกิดการดำเนินนโยบายท้องถิ่น มีการนำความคิดเห็นและรวบรวมประชามติ มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมชุมชนผ่านการเรียนรู้ร่วมกันและมีการบูรณาการความร่วมมือจากภาคเอกชนให้เข้าร่วมแผนการพัฒนาเมือง ส่งผลให้เกิดการยอมรับของชุมชนโดยรอบโรงงาน รวมถึงประชาชนสามารถที่จะตรวจสอบการทำงานได้ในทุกโครงการ”



“

*Future Competency for Public Leader ประกอบด้วย
 ลักษณะผู้นำที่ดี โดยต้องเป็นทั้งผู้ให้การสนับสนุน และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 สร้างให้เกิดการเพิ่มผลิตภาพที่รวดเร็ว มีความรับผิดชอบ สามารถบริหารปัจจัย
 ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ได้อย่างชาญฉลาด ตลอดจนมีจริยธรรมที่ดี
 ส่วนสมรรถนะหลักที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะการรู้ถึงปัญหาล่วงหน้า
 และสั่งการให้เกิดการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง การคาดการณ์อย่างเป็นระบบ
 ด้วยการนำ Big Data มาวิเคราะห์เป็นภาพจำลองเหตุการณ์ในอนาคต
 การเพิ่มผลิตภาพอย่างยั่งยืน การทำงานในรูปแบบทางสายกลาง
 ตลอดจนมีความเชี่ยวชาญทางด้านดิจิทัล ”*

”

การสร้างผู้นำภาครัฐ ในอนาคตสำหรับประเทศไทย

คุณนันท์พรยังได้กล่าวถึงสมรรถนะ
 ในอนาคตที่จำเป็นสำหรับผู้นำภาครัฐ
 ในมุมมองของประเทศไทย “Future
 Competency for Public Leader
 ประกอบด้วย ลักษณะผู้นำที่ดี โดยต้อง
 เป็นทั้งผู้ให้การสนับสนุนและเป็นผู้นำ
 การเปลี่ยนแปลง สร้างให้เกิดการเพิ่ม
 ผลิตภาพที่รวดเร็ว มีความรับผิดชอบ
 สามารถบริหารปัจจัยที่ไม่ได้คาดการณ์
 ไว้ได้อย่างชาญฉลาด ตลอดจนมีจริยธรรม
 ที่ดี ส่วนสมรรถนะหลักที่จำเป็น ได้แก่
 ทักษะการรู้ถึงปัญหาล่วงหน้าและสั่งการ

ให้เกิดการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง การคาดการณ์
 อย่างเป็นระบบด้วยการนำ Big Data
 มาวิเคราะห์เป็นภาพจำลองเหตุการณ์
 ในอนาคต การเพิ่มผลิตภาพอย่างยั่งยืน
 การทำงานในรูปแบบทางสายกลาง
 ตลอดจนมีความเชี่ยวชาญทางด้านดิจิทัล”

และเมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลและ
 อินเทอร์เน็ตกำลังก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง
 ของโลกในปัจจุบัน แน่นนอนว่าภาครัฐเอง
 ก็จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองกับ
 ประชาชนยุคดิจิทัล (Digital Citizen)
 ในอนาคต คุณนันท์พรได้อธิบายถึง Future

Competency for Future Government
 ไว้ว่า “Future Competency ของภาครัฐ
 เริ่มต้นจากต้องเข้าใจความต้องการ
 ของประชาชน (Customer Insight) เพิ่ม
 การทำงานที่เป็นบูรณาการมากขึ้น
 ต้องสร้างกระบวนการส่งมอบที่มี
 ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
 (Productivity) รวมทั้งสร้างความเป็นธรรม
 ในผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนมี
 นวัตกรรมอย่างต่อเนื่องในการทำให้
 เกิดความยั่งยืน”

“

Future Competency
ของภาครัฐ เริ่มต้นจาก
ต้องเข้าใจความต้องการ
ของประชาชน
(Customer Insight)
เพิ่มการทำงานที่เป็น
บูรณาการมากขึ้น ต้องสร้าง
กระบวนการส่งมอบ
ที่มีประสิทธิภาพ
และมีประสิทธิผล
(Productivity)
รวมทั้งสร้างความเป็นธรรม
ในพลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น
ตลอดจนมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง
ในการทำให้เกิดความยั่งยืน

”

“ส่วนการก้าวไปสู่ Government 4.0 ก็ควรจะเป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นการบริการ และให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก (Citizen-Centric and Service Oriented Government) โดยให้บริการตามความต้องการเฉพาะปัจเจกบุคคล โดยแต่ละบุคคล สามารถออกแบบเลือกรูปแบบหรือวิธีการในการรับบริการได้ (Personalized Service Delivery) บริการประชาชนทั้ง 7 วัน ตลอด 24 ชั่วโมง (On-call Services) เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการให้บริการประชาชน (Integrated Service) หันมาให้บริการเชิงรุกหรือนำเสนอบริการที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการแต่ละบุคคล (Pro-active Service) ตลอดจนสามารถให้บริการได้หลากหลายช่องทางหรือหลากหลายบริการ ณ ช่องทางเดียว”

“ประการสุดท้ายควรเป็นรัฐบาลที่เปิดกว้างและเข้าถึงกับประชาชน (Open and Connected Government) เริ่มต้นจากการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบค่าตั้งต้น (Default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องรอให้ประชาชนร้องขอ ส่งเสริมการใช้ แลกเปลี่ยน หรือแบ่งปันข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Data Sharing Across Public Agencies) ตลอดจนเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนต่างๆ ผ่านการให้คำปรึกษา ร่วมตัดสินใจ ร่วมตรวจสอบ เพื่อสร้างความรู้สึกลงในการเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานภาครัฐ”

