

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง อย่างพลิกผันต่อการบริหารราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
(ก.พ.ร.)

การเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันหรือ Disruptive Change คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยมีรูปแบบการดำเนินการใหม่ ๆ (New Business Model) มาแทนรูปแบบการดำเนินการแบบเดิม (Incumbent Business) และมีผลกระทบในวงกว้าง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งในการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industry Revolution) ทั้ง 4 ครั้ง ก็เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันด้านเทคโนโลยี และในปัจจุบันเราอยู่ในยุคของ**การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 โดยมี Disruptive Technology** ตามที่ McKinsey Global Institute ประมวลไว้ 12 เทคโนโลยี ได้แก่ 1) Mobile internet ซึ่งเป็นเทคโนโลยีการเชื่อมต่อไร้สายด้วยความเร็วสูงที่ราคาถูกลง 2) Automation of Knowledge Work ผ่าน software ที่มีความฉลาดและสามารถคิดวิเคราะห์ได้ด้วยตนเอง 3) Internet of Things (IoT) โดยมี sensor ในอุปกรณ์ที่สามารถตรวจวัดและส่งการจากระยะไกลได้ 4) Advanced Robotics เป็นหุ่นยนต์ที่สามารถสั่งการผ่านระยะไกล 5) Cloud Technology ที่มีทั้งการเก็บข้อมูล และการคำนวณที่จะช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็ก

แข่งขันกับขนาดใหญ่ได้โดยไม่ต้องลงทุนด้านคอมพิวเตอร์สูง 6) Autonomous Vehicles ที่มีทั้งรถยนต์ขับอัตโนมัติเพื่อลดอุบัติเหตุ และ drone ที่ทำงานเชื่อมโยงอัตโนมัติกับ IoT 7) Next-generation genomics ส่งผลให้เกิดการแพทย์แม่นยำหรือ Precision Medicine ที่ส่งผลให้การรักษามีประสิทธิภาพสูงขึ้น ยืดอายุขัยของมนุษย์ได้ 8) Next-generation storage เทคโนโลยีด้านพลังงานไฟฟ้าและ Battery เพื่อนำไปใช้ในการขับเคลื่อนรถยนต์ที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น 9) 3D Printing เทคโนโลยีเครื่องพิมพ์ 3 มิติ ที่สามารถมาใช้งานอุตสาหกรรมและทางการแพทย์ 10) Advanced materials การผลิตวัสดุใหม่ๆ เช่น วัสดุที่ทำความสะอาดตัวเอง กลับสู่สภาพเดิมเสมอ มีความแข็งแรงและเบาเป็นพิเศษ หรือเป็นสารตัวนำไฟฟ้า 11) Advanced Oil and Gas Exploration and Recovery เทคโนโลยีที่ทำให้การขุดน้ำมันและก๊าซมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 12) Renewable Electricity เทคโนโลยีการผลิตไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

เทคโนโลยีที่พลิกผันที่ส่งผลต่อการบริหารราชการและการปรับเปลี่ยน

การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีพลิกผัน สามารถส่งผลต่ออย่างมากต่อการบริหารราชการ ในหลายด้าน

- 1) ผู้จัดทำนโยบาย (Policy Advisor)** ที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานนโยบายจากเดิมไปสู่การออกนโยบายและการบริหารนโยบายอย่างแม่นยำ (Precision Policy and Management) โดยตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ต้องการ มีความเป็นปัจจุบัน ผ่านข้อมูลที่เป็น Big Data เทคโนโลยี IoT และยังสามารถทำนายผลล่วงหน้าผ่านกระบวนการจำลองนโยบายได้ (Policy Simulation) นอกจากนี้หากภาครัฐมีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ของประชาชน ทำให้ภาครัฐสามารถออกแบบบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนได้ และส่งผลดีต่อความผูกพันและความไว้วางใจที่ประชาชนมีให้ต่อภาครัฐ
- 2) ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator)** หน่วยงานภาครัฐจะสามารถควบคุมกฎระเบียบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการตรวจจับที่แม่นยำ โดยใช้เทคโนโลยี Big Data และ IoT เช่น การติดกล้องบริเวณถนนเพื่อเฝ้าระวังการทำผิดกฎจราจร นอกจากนี้สามารถนำระบบการประเมินความเสี่ยงเข้ามาใช้ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาจุดที่ต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษ โดยใช้ Automation of Knowledge Work ได้ และ
- 3) การเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator)** ซึ่งจากแนวทางของ THAILAND 4.0 ที่นำแนวคิดการทำงานแบบประชารัฐมาใช้ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการประสานการทำงานระหว่างภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐสามารถนำข้อมูลมาใช้และแบ่งปันข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำให้เกิดการประสานงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ดี นอกจากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีพลิกผันในการบริหารราชการ หน่วยงานภาครัฐควรเตรียมพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมทั้งทางด้านกฎหมาย บทบาทของหน่วยงานภาครัฐ การเตรียมโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐ และการเตรียมบุคลากร โดยมีรายละเอียด ดังนี้



- 1) ด้านกฎหมาย** เช่น การออกกฎหมายเพื่อรองรับรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ (Autonomous Vehicles) ในกรณีที่ถูกนำมาใช้เป็นรถสาธารณะ การควบคุมการใช้เทคโนโลยีเครื่องพิมพ์ 3 มิติเพื่อไม่ให้นำไปใช้ในการก่ออาชญากรรม และการใช้ประโยชน์จาก Big Data ตามหลักคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของยุโรป (General Data Protection Regulation หรือ GDPR)

- 2) บทบาทของหน่วยงานภาครัฐ** จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มการใช้ข้อมูล Big Data เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม เช่น การนำข้อมูลการเรียนแท็กซีที่ปฏิเสธผู้โดยสารไปช้อนทับกับข้อมูลพื้นที่ เพื่อนำไปจัดสรรบริการเรียกแท็กซี่ ผ่านทาง Application บนโทรศัพท์มือถือ ดังนั้น บทบาทภาครัฐจะเปลี่ยนจากการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์เฉพาะหน่วยงาน เป็นการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้อาสาสมัครหรือประชาชนไปใช้ในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

- 3) การเตรียมโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีพลิกผัน** เช่น Internet of Things (IoT) Cloud Technology และ Automation of Knowledge Work ที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรมีโครงสร้างหน่วยงานเพื่อรองรับการทำงานที่รวดเร็ว เช่น การทำงานแบบ Agile ที่มีการทำงานแบบทีม มีการส่งมอบงาน และปรับปรุงงานกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีผลผลิตออกมารวดเร็วสามารถติดตามการทำงาน และประเมินผลการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยการทำงานแบบ Agile จะประกอบไปด้วย 1) เจ้าของโครงการ (Project owner) ทำหน้าที่ในการประเมินคุณค่าของงาน และจัดลำดับความชัดเจนในงานให้ทีม 2) ผู้ทำหน้าที่จัดการกำจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่องาน (Scrum Master) ให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และ 3) ผู้ที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ (Team Member) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านนั้น ๆ โดยตรง ซึ่งจะทำงานเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการทำงานแบบ Agile ให้ได้ผลดี หน่วยงานนั้นควรมีโครงสร้างองค์กรแบบราบ (Flat Organization) เพื่อให้การส่งข้อมูลเป็นไปได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และ 4) การเตรียมบุคลากร จะเห็นได้ว่ารายงานทักษะที่จำเป็นในอนาคตของ World Economic Forum ให้ความสำคัญกับ 1) ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน 2) ทักษะการคิดวิเคราะห์ 3) ความคิดสร้างสรรค์ 4) ทักษะการจัดการบุคคล 5) ทักษะการทำงานร่วมกัน 6) ความฉลาดทางอารมณ์ 7) ทักษะการตัดสินใจ 8) จิตใจบริการ 9) ทักษะการเจรจาต่อรอง และ 10) ความยืดหยุ่นทางความคิดซึ่งมีความสอดคล้องกับการเข้ามาของเทคโนโลยีพลิกผัน ทั้งในด้านการสร้างคุณค่าและนวัตกรรมจากเทคโนโลยีที่มีผ่านความคิดสร้างสรรค์ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

เช่นเดียวกับหลายประเทศที่ทำให้ระบบราชการเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าการเข้ามาของเทคโนโลยีพลิกผันไม่เพียงส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรม และวิถีชีวิตของประชาชนเท่านั้น ยังส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการอีกด้วย ดังนั้น ภาครัฐควรใช้ประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีพลิกผันเพื่อสร้างนวัตกรรมสร้างคุณค่า และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการพร้อมกับทำให้ระบบราชการเป็นที่พึ่งของประชาชน และทำให้ประชาชนเชื่อถือและไว้วางใจในระบบราชการ 📖

รายการอ้างอิง

The Future of Jobs: Employment, Skills and Workforce Strategy for The Fourth Industry Revolution, January 2016

