



สรุปผลการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีการสร้างนวัตกรรม
การปฏิบัติราชการสู่ “ระบบราชการ ๔.๐” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
: กิจกรรมการประกวดข้อเสนอแนวคิดการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล
เมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๘
ณ โรงแรมเดอะ ทวิน ทาวเวอร์ เขตปทุมวัน กทม.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้จัดโครงการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีการสร้างนวัตกรรมการปฏิบัติราชการสู่ “ระบบราชการ ๔.๐” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ : กิจกรรมการประกวดข้อเสนอแนวคิดการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล เมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรม เดอะ ทวิน ทาวเวอร์ ปทุมวัน กทม. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างค่านิยมและความตระหนักในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และเพื่อส่งเสริมการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ มีผู้เข้าร่วม จำนวน ๘๓ คน สรุปผลการดำเนินโครงการได้ ดังนี้

๑. สรุปการประกวดข้อเสนอแนวคิดการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงงาน

การประกวดข้อเสนอแนวคิดการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขับเคลื่อนนโยบายของ สทน. มีหน่วยงานส่งข้อเสนอแนวคิดเข้าร่วมประกวด จำนวน ๑๓ ผลงาน หลังการนำเสนอคณะกรรมการได้แสดงความคิดเห็น และมีข้อซักถามเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	ผลงาน/หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ
๑.	โปรแกรมตอบกลับแบบอัตโนมัติ (Chatbot) “Easy Gov. Center รวมครบจบแค่คลิก” สำนักงานเลขาธิการ	ควรศึกษาข้อจำกัดการใช้งานระบบก่อนนำไปใช้จริง
๒.	โครงการ SPM NextGen Learning : ศูนย์กลางการเรียนรู้ เพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากรของ สทน. สำนักงานเลขาธิการ	สร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบโดยข้อมูลที่นำเข้าระบบควรนำเข้าข้อมูลจากหลากหลายแหล่ง เพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของบุคลากร และนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทักษะในลักษณะของ IDP (Individual Development Plan) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกเรียนในหัวข้อที่ตรงกับความต้องการของตนเอง

ลำดับที่	ผลงาน/หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ
๓.	การพัฒนาระบบ Microsoft Excel สำหรับการคำนวณค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศของนายกรัฐมนตรีและคณะ กองการต่างประเทศ	ควรบันทึกข้อผิดพลาดในการคำนวณ และเก็บสถิติการเดินทางไปยังต่างประเทศภายในหนึ่งปีเพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นที่ต้องใช้สูตรคำนวณที่นำเสนอ
๔.	SORLOR – Know (สสน.) ledge Line Official กองงานนายกรัฐมนตรี	มีความคิดสร้างสรรค์และความมุ่งมั่นของทีมในการพัฒนานวัตกรรมระบบสื่อสารกลางแบบบูรณาการ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ตอบโจทย์ต่อการทำงานยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริงถือเป็นแนวทางที่สามารถขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ได้ในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวมศูนย์การสื่อสารไว้ในระบบเดียวที่จะช่วยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับรู้ข้อมูลของบุคลากร
๕.	ศูนย์ข้อมูลสนับสนุนการอภิปรายทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับนายกรัฐมนตรี (PromServe) กองประสานงานการเมือง	มีความมุ่งมั่นในการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาปรับใช้ในการอำนวยความสะดวกการทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ทั้งในส่วนของการจัดประเด็นอภิปรายการติดตามสถานะและการรายงานผลผ่าน Dashboard
๖.	การพัฒนาระบบบนมิติการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของ กนย. (EASY - OT) กองประสานนโยบายและยุทธศาสตร์	เป็นโครงการที่น่าชื่นชมและน่าประทับใจ โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาจากระยะเวลาการพัฒนาอันสั้น แต่สามารถสร้างระบบที่มีความครบถ้วนในเชิงการทำงานและตอบโจทย์ปัญหาของหน่วยงานได้จริง ทีมผู้พัฒนาได้ออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย มีขั้นตอนการอนุมัติครบถ้วนตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่จนถึงผู้บริหาร และรองรับการตรวจสอบย้อนหลังอย่างเป็นระบบ หากระบบสามารถดำเนินการได้เต็มรูปแบบโดยไม่ต้องใช้เอกสารจะช่วยให้กระบวนการทำงานของแต่ละกองมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๗.	SPM-FLOW : นวัตกรรมเพื่อทบทวนปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลสู่การดำเนินงานแบบอัตโนมัติ (Automation) กองพิธีการ	เป็นผลงานที่โดดเด่น สิ่งที่เห็นได้ชัดคือแนวคิดนี้สามารถนำผลงานนวัตกรรมของทุกทีมมาบูรณาการไว้ในระบบเดียว ช่วยด้านการลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ยกกระดับกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการเชื่อมโยงข้อมูลให้ไหลเวียนอย่างอัตโนมัติสามารถต่อยอดให้เข้ากับบริบทของภาครัฐได้อย่างเหมาะสม ถือเป็นแนวทางที่ทันสมัยและตอบโจทย์แนวนโยบาย รัฐบาลดิจิทัลสามารถต่อยอดเป็นต้นแบบสำหรับการขับเคลื่อนนวัตกรรมในหน่วยงาน สสน. ได้

ลำดับที่	ผลงาน/หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ
๘.	โครงการติดตั้งระบบต่อต้านอากาศยานไร้คนขับ (Anti Drone) เพื่อรักษาความปลอดภัยทำเนียบรัฐบาล กองสถานที่ ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย	ควรจัดเตรียมงบประมาณในการดำเนินการโครงการ และต่อยอดนวัตกรรม โดยการใช้ข้อมูลตำแหน่งที่ตั้งที่มีการบันทึกไว้แล้วมาพัฒนาเนื่องจากนวัตกรรมเน้นเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคงระดับสูง
๙.	บริการ IT จากศูนย์กลางถึงมือคุณ (CoreIT xpress) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ควรจัดทำคู่มือให้ผู้ใช้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอการจัดสรรช่างเข้ามาดำเนินการแก้ไขหรือไม่
๑๐.	e-press : นวัตกรรมฐานข้อมูลสื่อมวลชนดิจิทัลอย่างไร้พรมแดน สำนักโฆษก	นวัตกรรมการดังกล่าวตอบโจทย์พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบออนไลน์การะงานเอกสาร และส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐแบบดิจิทัลซึ่งการพัฒนาแบบนี้ในอนาคตหากระบบสามารถขยายผลไปสู่การเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐเพื่อให้หน่วยงานอื่นสามารถเข้ามาใช้งานหรือต่อยอดร่วมกันได้จะยิ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐโดยรวม ซึ่งจะเป็นอีกก้าวสำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
๑๑.	ระบบฐานข้อมูลกระดาษาทำการตรวจสอบลูกหนี้เงินยืม กลุ่มตรวจสอบภายใน	ควรมีการบันทึกเก็บข้อมูลว่าที่ผ่านมามีลูกหนี้เงินยืมที่ยังไม่ได้ชำระเท่าไร หากช่วยในการตรวจสอบความถูกต้อง และเพิ่มความรวดเร็ว ถือว่าช่วยพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพงานได้
๑๒.	การพัฒนาแนวทาง Digital Certificate : ระบบเกียรติบัตรดิจิทัล กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ควรหารือกับกลุ่มบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระบบเกียรติบัตรดิจิทัลกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
๑๓.	ระบบการประเมินพฤติกรรมทางจริยธรรมด้วยตนเอง Ethic Self-Assessment System (e-SAS) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	นวัตกรรมการดังกล่าวสามารถทำงานร่วมกับ โครงการ SPM NextGen Learning : ศูนย์กลางการเรียนรู้เพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากรของ สลน. ของสำนักงานเลขาธิการได้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกันในด้าน การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

● สรุปปิดท้ายการประกวด

คณะกรรมการได้แสดงความชื่นชมต่อสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีในการจัดโครงการประกวดผลงานนวัตกรรมในครั้งนี้ โดยให้ความเห็นว่าทุกโครงการที่นำเสนอมีความสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และสามารถนำไปพัฒนาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงและสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ควรมีการวางแผนการดำเนินงานร่วมกันมากกว่าการดำเนินการแบบแยกส่วน ทั้งนี้ การพัฒนา

นวัตกรรมที่ดีจำเป็นต้องมีรากฐานจากการวิจัย และได้รับการสนับสนุนและผลักดันจากผู้บริหารอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงโดยคณะกรรมการเห็นว่าหลายโครงการได้เริ่มต้นอย่างถูกต้องทิศทาง และมีศักยภาพที่จะต่อยอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. สรุปประเด็นสำคัญจากการเสวนา “นวัตกรรมการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐ”

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในปัจจุบัน ทำให้ระบบราชการไม่สามารถยึดติดกับวิธีการเดิมได้ แต่ต้องก้าวไปข้างหน้าด้วยพลังของนวัตกรรม เพื่อยกระดับการทำงานภาครัฐให้ก้าวหน้าและใกล้ชิดประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยการเสวนาในครั้งนี้ได้รวบรวมสิ่งที่ได้เรียนรู้จากผู้แทนหน่วยงาน ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและผลักดันนวัตกรรมในภาครัฐ ๓ ท่าน ได้แก่ นายณัฐกฤตย์ วงศ์เจริญ รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นางไอรดา เหลืองวิไล รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และนางชนิษฐา งามวงศ์สถิตย์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- **สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (สผ.)** โดย นายณัฐกฤตย์ วงศ์เจริญ รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้เล่าถึงการเริ่มต้นของการพัฒนานวัตกรรมในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เมื่อมีการย้ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไปยังอาคารรัฐสภาแห่งใหม่พร้อมกับการประเมินตัวชี้วัดนวัตกรรมจากสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ตั้งเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจนเพื่อผลักดันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรรวมทั้งการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบประชุมทางไกล Chatbot และ Line OA ซึ่งในปัจจุบันกลายเป็นเครื่องมือที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ตัวอย่างนวัตกรรมที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เช่น

- ๑) **ระบบ C4M** : ใช้ติดตามการปรึกษาหารือของสมาชิกสภาฯ และการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน โดยทำให้ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าได้สะดวกและมีความโปร่งใส
- ๒) **ระบบ NALT** : ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน Line ซึ่งใช้งาน Chatbot ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยืมหนังสือและกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้งสามารถค้นคว้าข้อมูลย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๕ จนถึงปัจจุบัน

นอกจากนี้ยังได้เน้นถึงการนำ AI ในกระบวนการนิติบัญญัติ การตรากฎหมาย การวิเคราะห์ข้อมูลและการค้นคว้าข้อมูลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะช่วยให้การตรากฎหมายมีผลกระทบเชิงบวกสูงสุดต่อประชาชนและประเทศ

- **สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA)** โดย นางไอรดา เหลืองวิไล รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้ให้มุมมองเกี่ยวกับนวัตกรรมว่า นิยามของนวัตกรรมไม่จำกัดแค่การใช้เทคโนโลยี แต่หมายถึงการคิดค้นวิธีใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงบทบาทของ DGA ในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล โดยเริ่มต้นจากการแก้ปัญหาภายในหน่วยงานภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการบริการแก่ประชาชน หนึ่งในผลงานที่โดดเด่น คือ แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ซึ่งพัฒนา

เพื่อลดความซ้ำซ้อนของแอปพลิเคชันภาครัฐที่ประชาชนต้องใช้งานร่วมกัน รวมถึงช่วยลดความยุ่งยากในการติดต่อราชการโดยแอปพลิเคชันนี้จะทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมบริการภาครัฐที่เชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านการยืนยันตัวตนด้วย Digital ID โดยไม่เก็บข้อมูลภายในแอปพลิเคชันโดยตรง แต่จะส่งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาผ่านระบบการพัฒนา AI Smart Search เป็นการผลักดัน AI ให้มาเป็นเครื่องมือหลักในการใช้ค้นหาข้อมูลและตอบสนองคำถามจากประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐ โดยใช้ข้อมูลจากภาครัฐในการฝึกฝนโมเดล AI และการยืนยันตัวตนผ่านการสแกนใบหน้า (Facial Scan) ที่จะช่วยในการป้องกันการทุจริตและการสวมรอยในการรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

- **สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)** โดย นางชนิษฐา จามวงศ์สถิตย์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ชี้ให้เห็นว่า นวัตกรรมเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการบริการสาธารณะ เพื่อให้ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดย ก.พ.ร. ได้ ส่งเสริมนวัตกรรมผ่านการมอบรางวัลเลิศรัฐที่มีมาอย่างต่อเนื่องซึ่งมีหลายหน่วยงานที่ได้รับรางวัลสำหรับผลงานนวัตกรรมที่สำคัญ เช่น ในด้านการแพทย์และสาธารณสุขในเรื่องของการใช้ AI ในการผลิตหุ่นยนต์ ที่ใช้ในการผสมยาเคมีบำบัด ในด้านทิศทางการพัฒนา ก.พ.ร. มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาแบบไร้รอยต่อ (Seamless) และบูรณาการร่วมกัน (End-to-End Process) ซึ่งจะช่วยให้ระบบการให้บริการภาครัฐสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยข้อมูลและกระบวนการต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายในการทำงานของภาครัฐ

- **บทสรุปสังท้าย** การพัฒนานวัตกรรมในภาครัฐควรเริ่มต้นจากการเข้าใจปัญหาที่แท้จริง (Pain Point) และมีการศึกษาจาก Best Practice ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาโดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณสูงเสมอไป นอกจากนี้การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมก็เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและสร้างความยั่งยืนในการพัฒนานวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรมต้องเป็นการทำงานเชิงรุก (Proactive) โดยไม่รอให้ประชาชนมาติดต่อ แต่ต้องมีการดำเนินการหาข้อมูลและแจ้งสิทธิประโยชน์ให้ประชาชนล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้ภาครัฐสามารถให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....