

5G : การบริหารองค์กรภาครัฐในโลกอนาคต

5G: the Administration of Government Organizations in the Future

ธำรงเกียรติ อุทัยสาธิต

Thamrongkiat Uthaisang

รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท เปเปอร์เมท (ประเทศไทย) จำกัด

Deputy Managing Director Papermate (Thailand) Co.,Ltd.

tk@papermate.co.th



บทคัดย่อ

หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมหรือประเทศขึ้นอยู่กับหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐเป็นสำคัญ หากองค์กรภาครัฐมีความอ่อนแอทั้งในเชิงโครงสร้าง ระบบอุปถัมภ์นิยม ขาดเทคนิคในเชิงการบริหารจัดการองค์กร การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่เป็นฐานรองอำนาจ การทุจริตคอร์รัปชันในวงราชการไทย ผู้บริหารองค์กรที่ยึดเอาความคิดความเห็นของตนเป็นใหญ่ เป็นต้น จะทำให้ประเทศด้อยการพัฒนาลงไปเรื่อย ๆ เพราะองค์กรภาครัฐเป็นเครื่องมือที่บ่งบอกว่า สังคมหรือประเทศจะก้าวหน้าหรือถอยหลัง ซึ่งโลกยุคใหม่มีเทคนิคมากมายที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารองค์กรภาครัฐให้มีคุณภาพผนวกกับบริบททางสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะโลกยุค 5G ที่ก่อให้เกิดการปรับตัวอย่างรุนแรงแบบก้าวกระโดดทั้งในด้านวิทยาการสมัยใหม่ ระบบการเชื่อมโยงศาสตร์ต่างๆ ทั้งระบบการตัดสินใจในเชิงการบริหารองค์กรภาครัฐ สามารถก่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของประชาชนบนฐานเทคนิคการบริหารองค์กรภาครัฐด้วยเทคนิค SUPER ได้แก่ 1.Studious หมายถึง ความรอบคอบ 2. Underlie หมายถึง การรองรับ 3. Precipitate หมายถึง การเร่งรัด 4. Expeditious หมายถึง ความรวดเร็ว และ 5. Responsible หมายถึง ความรับผิดชอบต่อสังคม

คำสำคัญ : การบริหารองค์กร, องค์กรภาครัฐ, องค์กรรัฐยุค 5G.

Abstract

The key to driving social or national development is largely dependent on government agencies or organizations. If government organizations are structurally weak Popular patronage system Lack of organizational management techniques Human resource management as a secondary power base Corruption in the Thai government Organizational administrators who take their opinions and opinion are the ones that will make the country less developed because government organizations are a tool that indicates that Society or country will progress or go

back. In the modern world, there are many techniques that can be used to manage the government organization with quality, combined with the rapidly changing global social context, especially in the 5G era that causes radical adaptation both in terms of Modern science System of linking science Including decision-making systems in the management of public organizations It can cause speed in solving people's problems based on the techniques of government organization administration with SUPER techniques, namely 1. Studious means prudence 2. Underlie means support 3. Precipitate means accelerated 4. Expeditious means Speed and 5. Responsible means social responsibility.

Key words: Corporate Administration, Government Organizations, Government Organizations in the 5G era.

บทนำ

องค์กรภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นกระทรวง ทบวง กรม หรือรัฐวิสาหกิจต่างๆ ถือเป็นองค์กรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ผู้บริหารองค์กรภาครัฐขณะเดียวกัน องค์กรภาครัฐมักถูกมองว่าอึดอัด เชื่องช้า เนื่องจากระบบ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติ หรือวิธีการทางเอกสารมีมากมาย ทำให้ต้องมีกระบวนการทางเอกสารและขั้นตอนค่อนข้างมาก จนบางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดนัดหมาย หรือไม่ทันกำหนดเวลาของงานดังนั้น คนส่วนใหญ่ที่เป็นลูกค้าซึ่งรับบริการจากองค์กรภาครัฐในปัจจุบัน เมื่อมองจากภายนอก จึงคาดหวังคุณภาพและความรวดเร็วของบริการในระดับเดียวกันกับคุณภาพและความรวดเร็วจากองค์กรธุรกิจเอกชนด้วย หากองค์กรภาครัฐไม่สามารถปรับตัวให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็วเหมือนภาคเอกชน จะทำให้ขีดความสามารถในการแข่งขันด้อยกว่าเมื่อเทียบกับองค์กรประเภทเดียวกันในภาคเอกชน ในกรณีเช่นนี้องค์กรอาจจำเป็นต้องนำเข้าหรือ Import ผู้บริหารระดับสูงจากภาคเอกชนเข้ามาผสม เพื่อให้องค์กรมีการปรับแนวคิดการทำงานให้เกิดความรวดเร็วเพิ่มขึ้น (สัมมา คีตสิน, มปป, 9-11) ทำให้ประเทศไทยเข้าสู่ยุคแห่งการปฏิรูประบบราชการแบบสมัยใหม่ซึ่งเริ่มเกิดขึ้นภายหลังจาก ที่ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ แต่การปฏิรูปครั้งนั้นมีลักษณะเป็นเพียง การปรับเปลี่ยนเชิงโครงสร้างโดยผ่านกระบวนการทางกฎหมายโดยผ่านพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลป์และธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2559 : 39)

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบันเน้นการสร้างการบริหารจัดการระบบราชการ 4.0 ประเทศไทยมุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ภาครัฐต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกด้านกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ยุคดิจิทัลท่ามกลางความที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้จึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวภารกิจพิเศษ (Agenda – Based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพระราชการสู่ Government 4.0 (ปริญา บุญดีสกุลโชค, 2560 : 4) แต่ด้วยวิทยาการทางด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนระบบอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรภาครัฐเกิดความ

จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารราชการไปสู่ยุคที่มีความรวดเร็วมากขึ้นด้วยการนำเทคนิคการบริหารระบบราชการยุค 5G มาปรับใช้ให้เกิดความพร้อมและประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการมากขึ้นโดยมีลักษณะที่สำคัญ เช่น การส่งผ่านของข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนที่ได้ปกปิดข้อมูลต่อประชาชนอีกต่อไป การบริหารสาธารณะที่มีความรวดเร็วมากขึ้น การบริการประชาชนได้มากขึ้น ครอบคลุมมากขึ้นไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม การตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหา และช่วยเหลือประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดความครอบคลุมที่สามารถลดความเหลื่อมล้ำได้ อีกทั้งการสร้างจิตสำนึกร่วมพัฒนาสังคมระหว่างองค์กรภาครัฐกับประชาชนภายใต้บริบทอย่างรอบคอบ รองรับ เร่งรัด รวดเร็ว และรับผิดชอบ

เทคนิคการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่

การบริหารองค์กรนั้น นอกจากผู้บริหารที่มีบทบาทสำคัญในองค์กรแล้ว สมาชิกหรือ บุคลากรในองค์กร ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรก้าวหน้าไปได้ด้วยดี แต่ในปัจจุบันความ เจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีและองค์ความรู้มีมากขึ้น ทำให้สภาพแวดล้อมองค์กรมีการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมทาง เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี รวมถึงนวัตกรรมใหม่ๆ ส่งผลให้การบริหารต้องเผชิญกับความไม่ แน่นนอน นอกจากนี้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ด้านการจัดการ รวมถึงนวัตกรรมสมัยใหม่ทำให้ การบริหารต้องเผชิญกับการ แข่งขัน จึงทำให้การบริหารต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง (อนุรัตน์ อนันทนาธร และปาริฉัตร ป้องไฉ่, 2558 : 1) ไม่เพียงแต่เป็นการกระทำเพื่อองค์กรเท่านั้น แต่เป็นการกระทำที่ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้บริหารในระดับ ต่างๆการจัดการเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในโลกสมัยใหม่โดยเป็นการ ติดต่อกันอย่างใกล้ชิดด้วย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการสมัยใหม่จึงมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงาน ขององค์กรประสบความสำเร็จ อย่างยั่งยืน และต้องควบคู่เข้ากับความสามารถหลัก(Core Competency) ที่เป็น เครื่องมือหนึ่งในการแปลงกลยุทธ์ วิสัยทัศน์หรือเป้าหมายองค์กร (ธันวาคม วิมลชัยฤกษ์, 2560 : 89) มากขึ้นเรื่อย ๆ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในยุคปัจจุบันต้องมีการปรับเปลี่ยนไปตามเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังเปลี่ยนโลกในเวลานี้ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องเร่งปรับตัวรองรับประกอบกับนโยบายและวิสัยทัศน์ของ รัฐบาลชุดปัจจุบันต้องการพลิกโฉมประเทศภายใต้โมเดลเศรษฐกิจใหม่ “ไทยแลนด์ 4.0” ก้าวข้ามกับดักรายได้ปาน กลาง สู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ระบบราชการไทยจึงจำเป็นต้อง พัฒนาเพื่อยกระดับวิสัยคิด การทำงานเพื่อก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยการจัดระบบระเบียบการให้บริการ ประชาชนให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยปรับเปลี่ยนและปฏิรูปการ ทำงานให้สอดคล้องกับนโยบาย และ วิสัยทัศน์ดังกล่าว เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการพัฒนา องค์กรไปสู่ “ระบบราชการ 4.0” ตามนโยบายของ รัฐบาล โดยมีคุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ (กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง, 2563 : 1) ประกอบด้วย

- 1) ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอก และประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้
- 2) ทำงานเชิงรุกแก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า
- 3) แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานเชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

4) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์ และการตัดสินใจในการทำงาน

5) ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย

6) ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้าตอบสนองต่อสถานการณ์ ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ

7) เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้

8) ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการ ทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

9) บุคลากรทุกระดับพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตัวเอง ส่งองค์การที่มีความทันสมัยและ มุ่งเน้นผลงานที่ดี

10) ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนอย่างเหมาะสมตามบทบาท หน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

นอกจากนี้ การบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ร่วมกับ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยราชการใช้ในการ ประเมินตนเองเพื่อก้าวไปเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ มุ่งเน้นในการบริหารจัดการที่ดีใน 7 มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). 2558 : 9 – 21) ประกอบด้วย

1. การนำองค์การ โดยผู้บริหารของส่วนราชการที่มีการกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยมีการจัดทำยุทธศาสตร์ และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความผูกพัน

4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ โดยมีการวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของ ส่วนราชการ และการจัดการความรู้สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. การมุ่งเน้นบุคลากร มีการจัดสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร และความผูกพันของบุคลากร

6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ มีกระบวนการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติการ

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ มีผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์การให้ความสำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 7 ประการเป็นเครื่องมือการพัฒนาองค์การตาม ยุทธศาสตร์หลักในการยกระดับคุณภาพระบบราชการไทยให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล โดยในการปรับระบบการจัดการขององค์กรให้คล่องตัวนั้น ในองค์กรต้องมีความรู้ 2 ด้าน คือ ความรู้เฉพาะด้าน

(Specialist) และความรู้ด้านการบริหารงาน (Generalist) เป็นความรู้ที่มององค์รวมในการบริหารงานทั้งระบบต้องนำแนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ เพื่อการวิเคราะห์ ติดตาม คาดการณ์แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาเพื่อปรับการบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกดังกล่าว โดยเป็นการจัดระบบให้เกิดความเป็นทีม คนในองค์กรต้องเรียนรู้ร่วมกัน มีความเข้าใจร่วมกัน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2562 : 1)

เพราะฉะนั้น การปรับเปลี่ยนบริบทการบริหารจัดการภาครัฐในรูปแบบใหม่ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในขั้นสูงสุดอาจเป็นความหวังที่ส่งผลไปยังองค์กรภาครัฐให้มีคุณภาพตามที่สังคมต้องการ แต่กระนั้น การขยับและการขับเคลื่อนแนวคิดดังกล่าวแม้ว่าจะได้ดำเนินไปแล้วหลายปีคำถามยังคงตั้งต้นขึ้นเรื่อย ๆ หรืออาจจะเป็นเพียงกระดาษคำตอบที่ถูกต้องและต้องเก็บไว้ในลิ้นชักที่รวันทีนำมาปิดฝุ่นแห่งความหวังของประชาชนต่อไปหรือไม่ หรือกระบวนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังมีอุปสรรคปัญหาที่ยังคงแก้ไขยังไม่สำเร็จ จึงทำให้องค์กรภาครัฐในปัจจุบันยังคงไม่แตกต่างไปจากการบริหารในอดีตมากนัก หรือต้องอาศัยระยะเวลาที่เนิ่นนานมากขึ้นจึงจะทำให้องค์กรภาครัฐมีประสิทธิภาพตามที่สังคมคาดหวังให้เป็นในฐานะเจ้าของประเทศ แต่ถึงอย่างไรก็ตามเทคนิคการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ที่มีหลักการเก่าในยุค 2000 ที่ถูกนำมาพลิกโฉมใหม่ได้บ้างแต่หากไม่รู้จักการนำมาใช้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องการบริหารองค์กรภาครัฐในยุค 5G ที่มีความรวดเร็ว ว่องไวต่อการจัดการกับปัญหาที่อาจจะทำองค์กรภาครัฐกลายเป็นปัญหาของสังคมไทยไปโดยมีรัฐตัว ดังนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารองค์กรภาครัฐในยุค 5G อาจต้องทบทวนบริบทเชิงเทคนิคมากขึ้นที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการองค์กรที่สามารถนำพาสังคมไทยให้ทัดเทียมกับระบบราชการในประเทศที่พัฒนาแล้วต่อไป

เทคนิคการบริหารองค์กรภาครัฐในยุค 5G

ความพร้อมของระบบราชการในปัจจุบันน่าเป็นห่วงอย่างมากถึงแม้ประเทศจะเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 แล้วก็ตามหรือยุคการบริหารแบบ 5G ที่มีปัจจัยที่ขับเคลื่อนให้เกิดเทคโนโลยีสำคัญอย่างมากซึ่งมาจากการผลักดันทางการเมือง เศรษฐกิจของโลกภายใต้การแข่งขันอย่างเท่าเทียม ประเทศใดที่มีเทคโนโลยีดังกล่าวจะทำให้มีความได้เปรียบเทียบในทุกช่องทางเพราะสามารถมีเทคโนโลยีมีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลจำนวนภายในไม่กี่วินาทีหรือความเร็วมากกว่า 4G ถึง 20 เท่า(เทอดพงษ์ แดงสีและพิสิฐ พรพงศ์เตชะวณิช, 2562 : 162) ด้วยความเร็วรวดดังกล่าวเป็นผลทำให้องค์กรราชการในปัจจุบันต่างก็ต้องปรับตัวเพื่อเรียนและการทำงานให้เร็วขึ้น แต่มีความสะดวกขึ้นไปตามด้วยเพราะใช้แรงงานข้าราชการน้อยลง รวมทั้งมีประสิทธิภาพสูงสุดในโลกปัจจุบัน แต่กระนั้น หากจะมองถึงบริบทองค์กรรัฐแม้ว่าจะมีปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการเพื่อการบริการมากขึ้นเพียงใด บทบาทภาครัฐก็ยังมีได้เปลี่ยนแปลงมานะทำให้ภาคเอกชนเกิดการปรับตัวอย่างรุนแรงภายใต้สังคมที่มีการแข่งขันหรือเพื่อการอยู่รอดของบริษัทของตนเอง แต่กระนั้นความเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐกับเอกชนจึงดูแตกต่างในด้านการบริหารองค์กร แต่ถึงอย่างไรก็ตามภาครัฐที่มีบทบาทสนับสนุนภาคเอกชนกลับทำหน้าที่ไม่เต็มนักทำให้ความผันผวนทั้งเชิงสังคมและเศรษฐกิจไม่สอดคล้องกับกิจกรรมต่าง ๆ จนกลายเป็นว่าหากภาครัฐไม่ปรับตัวและขาดเทคนิคการพัฒนาความพร้อม

ขาดเทคนิคในยุค 5G จะทำให้ภาครัฐกลายเป็นองค์กรที่เชิงซ้ำไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้เสียภาษีได้ ดังนั้น องค์กรภาครัฐจึงควรเห็นมิติทางโอกาสที่จะสามารถใช้ศักยภาพทั้งหมดเพื่อการเรียนรู้และปรับใช้จากประโยชน์จากระบบ 5G ด้วยประเด็นดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชน (Studios) ซึ่งเป็นความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน มีละเอียดถี่ถ้วนในการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้ อันเป็นการแสดงอุปนิสัยรักความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในงานและในสภาวะแวดล้อมรอบตัว อาทิ จัดระเบียบโต๊ะทำงาน และบริเวณหน่วยงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ริเริ่มหรือร่วมดำเนินกิจกรรมเพื่อความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน อาทิ กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสมัครใจ กระตือรือร้น ฯลฯ สามารถลดข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นแล้วจากความไม่ตั้งใจ (องค์การบริหารส่วนตำบลด่านสวี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร, 2562 : 18) แม้ว่าคุณลักษณะการปฏิบัติงานจะอยู่ในยุค 5G มีความรวดเร็วมากก็ตามแต่ด้วยบริบทการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐที่ระวังเรื่องความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ง่ายเช่นกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบจึงเป็นการลดผลกระทบและสร้างประโยชน์สูงสุดให้เกิดขึ้นต่อประชาชนไม่ให้เกิดความเดือดร้อนที่สร้างความผิดพลาดนั้นๆ ด้วยการเฝ้าระวังและสังเกตการณ์ทั่วไปให้ละเอียดมากที่สุดที่สำคัญจะเป็นสมรรถนะหลักของข้าราชการในองค์กรภาครัฐด้วย

2. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวต่อการปฏิบัติให้ทันสมัย (Underlie) ในยุค 5G องค์กรภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตัวเองไปสู่กิจกรรมการพัฒนานวัตกรรมใหม่ที่สามารถให้บริการประชาชนได้มากขึ้น (พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิคุณและณัฏยาณี บุญทองคำ, 2563 : 287) มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เน้นการให้บริการที่ใช้ผู้เชี่ยวชาญในการวางแผนและควบคุมระบบเทคโนโลยี ปรับเปลี่ยนระบบโครงสร้างขององค์กรในด้านระบบการติดต่อสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรภายในที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และการปรับกระบวนการบริหารให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่น (พัชรนันท์ กลั่นแก้ว, 2550: 41) โดยมีฐานคิดหลักสำคัญ คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากภาคอุตสาหกรรม ไปสู่เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น เช่น การทำเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบันไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกร ต้องร่ำรวยขึ้น มีลักษณะเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่เป็นอยู่เดิม และรัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลาไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startup บริษัทเกิดใหม่ ที่มีศักยภาพสูงเปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่ High Value Services และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำ ไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง (พงศ์เทพ ไข่มุกด์, 2563 : 7-8) ดังนั้น การเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งวิธีการส่งเสริมการจัดการสมัยใหม่ที่มีความผสมผสานกับกิจกรรมทางสังคมเดิมจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะนำไปสู่นวัตกรรมทางการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง

3. การเร่งรัดการตอบสนองต่อความต้องการให้ครอบคลุม (Precipitate) โดยการเร่งพัฒนาและปรับกระบวนการระบบบริหารและบริการประชาชนให้เป็นดิจิทัลมากขึ้นเพื่อรองรับพฤติกรรมของประชาชนที่กำลังจะ

เปลี่ยนไป ทั้งด้านบริการภาครัฐ ต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และตอบโจทย์ชีวิตประชาชน ข้อมูลภาครัฐมีมาตรฐาน ทันสมัยและเชื่อมโยงกัน ก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล โครงสร้างองค์กรภาครัฐต้องกะทัดรัด สามารถปรับตัวได้เร็วและระบบงานมีผลสัมฤทธิ์สูง ส่วนกำลังคนภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมและมีสมรรถนะสูงพร้อมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ อีกทั้งระบบบริหารงานบุคคลที่สามารถดึงดูดสร้าง และรักษาค้นคืนคนเก่งไว้ในภาครัฐ และการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ คล่องตัว โปร่งใสและมีกลไกป้องกันการทุจริตทุกขั้นตอน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564 : 4) เพราะการเร่งรัดการพัฒนาองค์กรภาครัฐอาจจะความหวังของประชาชนที่เข้าไปสู่กิจกรรมการบริการได้หลากหลายช่องทางมากขึ้นและช่วยลดกำลังคนไปได้มากที่เกิดการปฏิรูประบบราชการในหลายยุคที่ผ่านมาไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 และเข้าในยุคการบริการในยุค 5G ต่อไป

4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนครอบคลุมและต่อเนื่อง (Expeditious) เพราะบริบทการเปลี่ยนแปลงมีความรวดเร็วอย่างมากไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาของประชาชนที่ซับซ้อนตามไปด้วยทำให้องค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่ในการดูแลแก้ไขปัญหาประชาชนจำต้องเท่าเทียมและเตรียมความพร้อมในการพัฒนาระบบการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนเพื่อให้บริการประชาชน โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องทำงานร่วมมือ และประสานพลังในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสในการบริหารราชการแผ่นดิน ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564 : 10) เพราะฉะนั้นองค์กรภาครัฐมีโจทย์ความท้าทายอย่างมากที่จะกระตุ้นระบบการพัฒนาไปสู่กิจกรรมการให้บริการและตอบโจทย์การแก้ไขปัญหาของประชาชนได้มากขึ้นจึงไม่ควรนิ่งนอนใจในการรอสถานการณ์การเปลี่ยนภายใต้บริบทใหม่ที่ จะช่วยให้เกิดความมั่นใจต่อเข้าถึงวิถีทางการแก้ไขที่สลับซับซ้อน จึงต้องความรวดเร็วของการทำงานใหม่ปรับเปลี่ยนวิธีการใหม่ที่สามารถเพิ่มระดับความพึงใจให้กับประชาชนได้มากก็ด้วย มีความรวดเร็ว และครอบคลุมพื้นที่ให้ที่สุด

5. การสร้างมิติความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกันระหว่างองค์กรภาครัฐและประชาชน(Responsible) ซึ่งมิใช่ลักษณะการยอมรับทั้งผลที่ไม่ดีและผลที่ดีในกิจการที่ได้ทำลงไปหรือที่อยู่ในความดูแลของกิจการนั้นๆ ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมกล่าวอาจะดูได้จากการองค์กรภาครัฐใดที่มี Productivity สูงๆ และมีความรับผิดชอบต่อการทำงานได้อย่างดีไม่ถูกดึงดูตออกไปจากงานได้ง่ายๆ ก็จะเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จได้สูงกว่า และองค์กรอื่นๆ (ณฐวัฒน์ ล่องทอง, มปป. : 5) นอกจากนี้องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) ได้วางแนวทางในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเพื่อส่งเสริมให้องค์กรสามารถพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมระดับทั้งสิ้น 7 ประการ ได้แก่ 1) การกำกับดูแลองค์กร 2) สิทธิมนุษยชน 3) การปฏิบัติด้านแรงงาน 4) สิ่งแวดล้อม 5) การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม 6) ประเด็นด้านผู้บริโภคร และ 7) การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน (ชุตินา เทศศิริ, 2558 : 5) โดยเฉพาะที่ 7 จะเป็นมิติร่วมสมัยที่มีความต้องการของประชาชนในระดับที่สูงมากเพราะเป็นกระบวนการที่รัฐส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน

การตรวจสอบและประเมินผลต่อการทำงานขององค์กรภาครัฐ ว่ามีความถูกต้อง โปร่งใส ดูแลภาษีของประชาชนดีหรือไม่อย่างไร ดังนั้น ใน 5G ที่มีรวดเร็วไปด้วยการรับรู้ข้อมูลต่างๆ จะทำให้องค์กรไม่สามารถปกปิดข้อมูลได้อีก ดังเช่นอดีตที่ผ่านมาจึงต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาร่วมกันทำงานด้านการพัฒนาชุมชนของตนเองและก่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันในฐานะรัฐกับประชาชน

สรุปและข้อเสนอแนะ

การบริหารองค์กรภาครัฐในโลกอนาคตที่มีความรอบคอบ รองรับ เร่งรัด รวดเร็ว และรับผิดชอบต่ออาจจะเป็นบทบาทใหม่ขององค์กรภาครัฐที่ควรให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมใหม่ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นเพื่อการพลิกประเทศไปสู่ความทันสมัยได้มากขึ้นผ่านการทำงานด้วยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรภาครัฐและช่วยลดทัศนคติของประชาชนในแง่ลบกลายมาเป็นทัศนคติเชิงบวกได้ด้วยองค์ความรู้ที่สำคัญที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนบนฐานเทคนิคการบริหารองค์กรภาครัฐ SUPER ได้แก่ Studios ความสามารถขององค์กรภาครัฐที่มีการปฏิบัติด้วยความรอบคอบที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชน Underlie องค์กรภาครัฐสามารถสร้างการรองรับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวต่อการปฏิบัติให้ทันสมัย Precipitate องค์กรภาครัฐมีการเร่งรัดการตอบสนองต่อความต้องการให้ครอบคลุม Expeditious องค์กรภาครัฐมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนครอบคลุมและต่อเนื่อง และ 5. Responsible องค์กรภาครัฐสามารถสร้างมิติตามความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกันระหว่างองค์กรภาครัฐและประชาชนได้ ทั้งหากองค์กรภาครัฐสามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนาระบบต่างๆ ด้วยความทันสมัยจะช่วยให้ภาครัฐสามารถตอบโจทย์ของบทบาทของตนเองได้อย่างแท้จริง

References

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง. (2563) **สรุปผลโครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0).** เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2563 ณ โรงแรมเซ็นทารา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร.
- ชุติมา เทศศิริ. (2558). **ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.** ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- เทอดพงษ์ แดงสีและพิสิฐ พรพงศ์เตชะวนิช. (2562). 5Gเทคโนโลยีการสื่อสารแห่งทศวรรษหน้า. **วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม.** ปีที่ 15. ฉบับที่ 2. (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 162.
- ณัฐวัฒน์ ล่องทอง. (มปป.). **การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21.** คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อันวาร วิมลชัยฤกษ์. (2560). **ความสามารถหลักของผู้บริหารในการจัดการสมัยใหม่.** **วารสารวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.** ปีที่ 2. ฉบับที่ 4. (กรกฎาคม – ธันวาคม) : 89.

- ปริญญา บุญดีสกุลโชค. (2560). **ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0**. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- พิธีสิทธิ์ คำวนศิลป์และอิชฌนิล สุทธิพงษ์ประชา. (2559). **พัฒนาการการบริหารภาครัฐไทย: จากอดีตสู่อนาคต**. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พัชรนันท์ กลั่นแก้ว. (2550). **วิธีปรับตัวขององค์การรองรับความเปลี่ยนแปลง**. วารสาร TPA News : ปีที่ 15. ฉบับที่ 138. : 41.
- พงศ์เทพ ไช้มุกด์. (2563). **การพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการใช้บริหารงานปกครองและการบริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย**. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- พระครูปลัดสุวัฒนพุทธคุณ และณัฏยาณี บุญทองคำ. **การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐไทย**. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น. ปีที่ 6. ฉบับที่ 3. (พฤษภาคม-มิถุนายน). 2563 : 287
- สัมมา คีตสิน. (มปป). **ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ**. ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิชั่น พรินท์แอนด์มีเดีย จำกัด, 2557.
- สำนักนโยบายและแผน. (2562). **คู่มือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). **แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน**. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- อนูรัตน์ อนันทนาธร และปาริฉัตร ป้องโลห์. (2558). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารในยุคโลกาภิวัตน์**. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านสวี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร. (2562). **คู่มือประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่นตามแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น**. องค์การบริหารส่วนตำบลด่านสวี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร.