

Disruptive Government

มนู อรคิตลเชษฐ

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

คณะกรรมการเตรียมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

วันที่ 3 สิงหาคม 2559

ความหมายของ Disruptive (การฉีกแนว)

- **Disruptive** หรือการทำฉีกแนว เป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพการแข่งขัน (หรือการให้บริการ) อันเป็นผลจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรม ทำให้สินค้าและหรือบริการเปลี่ยนรูปแบบใหม่โดยสิ้นเชิง อย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน

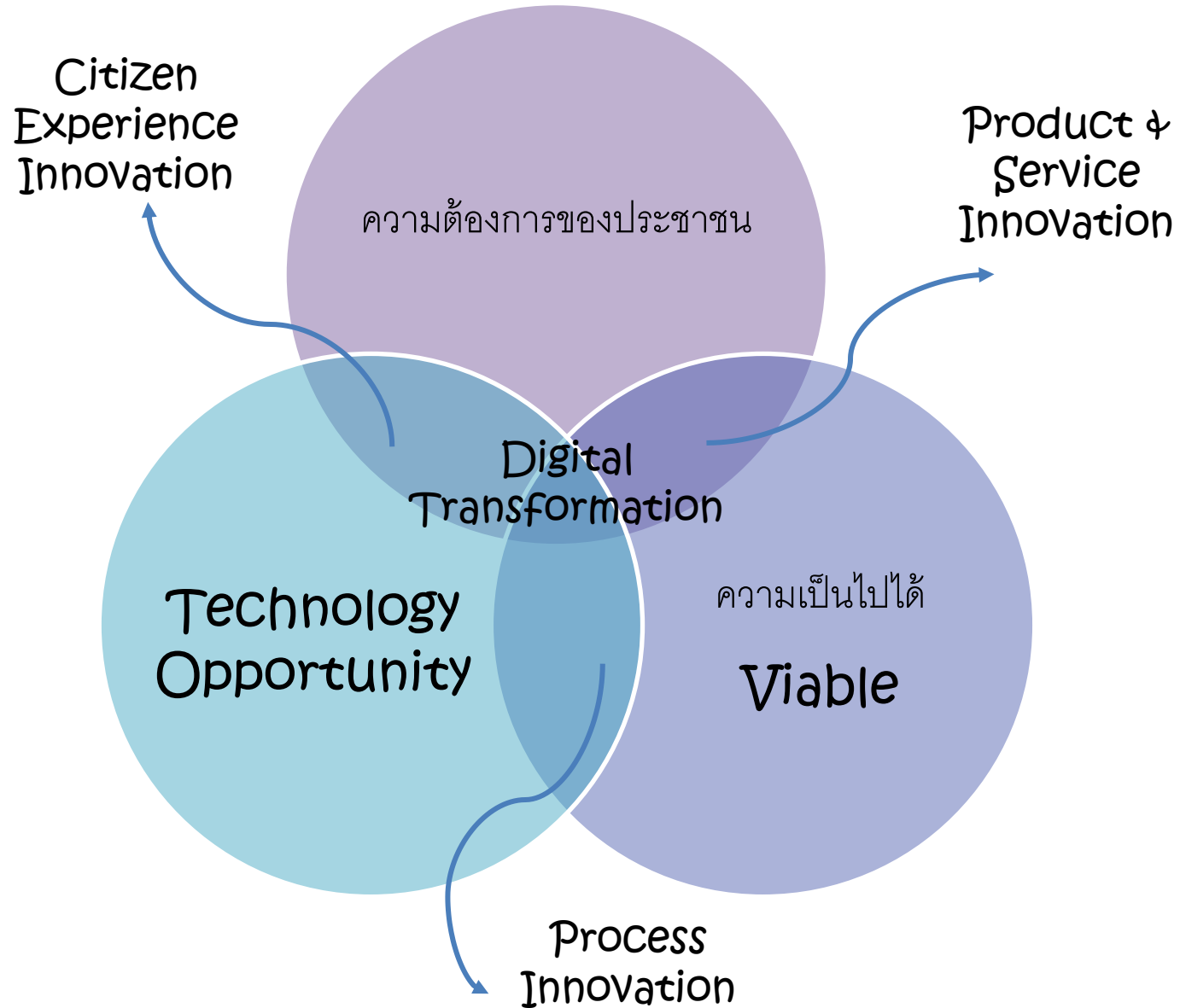


เทคโนโลยีดิจิทัลมี Disruptive Potential

- **Disruptive Potential** หมายถึง ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงจนเป็นผลกระทบอย่างรุนแรงต่อสิ่งที่มีอยู่
- ตัวอย่างเช่น การบริการ **Taxi** สมัยใหม่ เช่น **Grab** และ **Uber**
- ตัวอย่าง เช่น บริการเช่าภาพยนตร์ ระหว่างรุ่นเก่าแมงป่อง และ **Blockbuster** กับรุ่นใหม่ **Netflix**



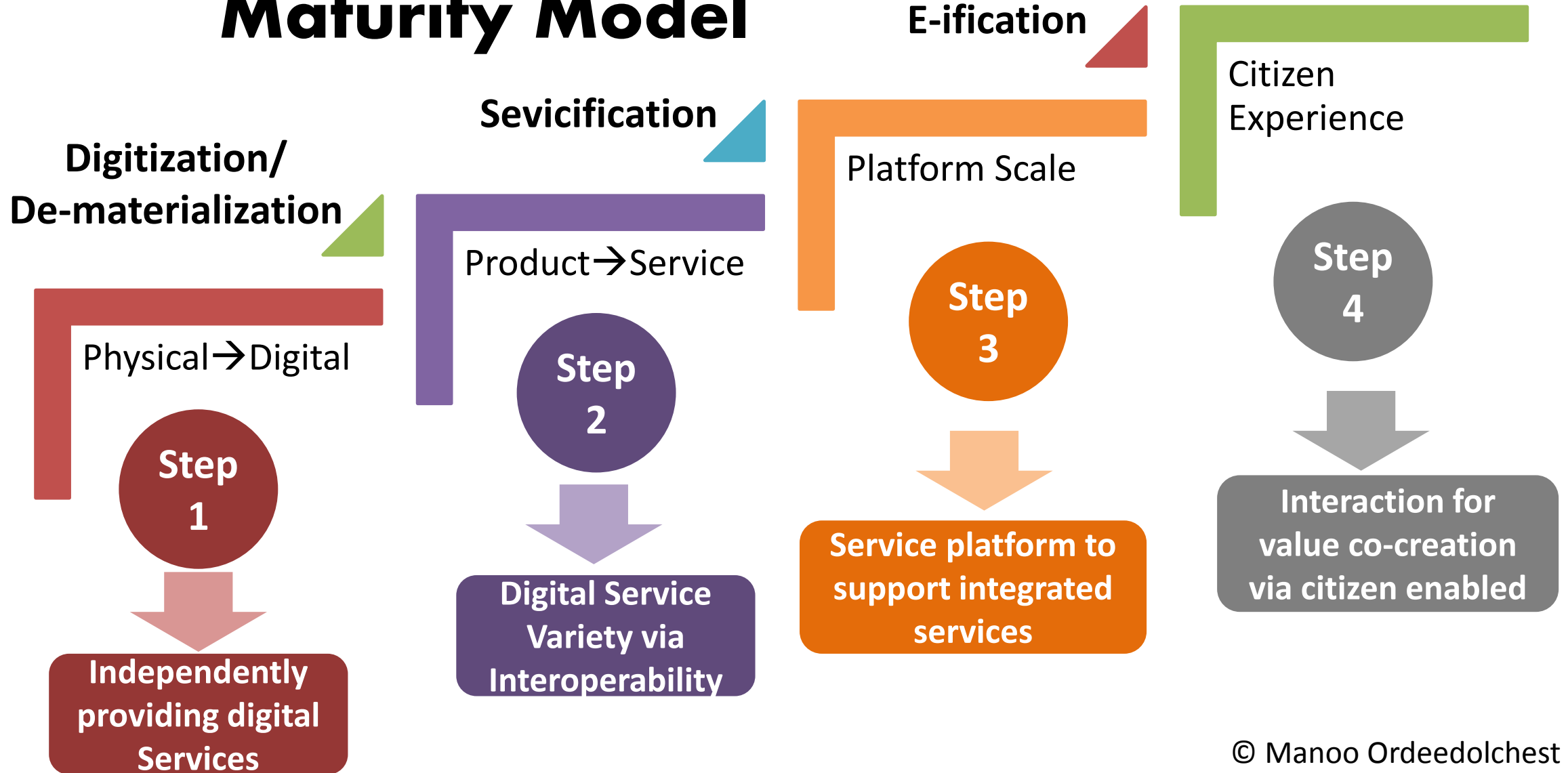
What's the Digital Business Transformation?



พัฒนาการรูปแบบการบริหารงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยี

1. ทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบงานที่ใช้เทคโนโลยีอย่างอิสระ (Fragmented)
2. หน่วยงานรัฐให้ความสำคัญเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Interoperable) มีการใช้ข้อมูลร่วมกัน
3. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการทำงานแบบบูรณาการ (Integrate ทั้งข้อมูล และ Processes)
4. หน่วยงานให้ความสำคัญที่จะตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน (Citizen focus)
5. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้ประชาชนช่วยตัวเอง (Citizen enable)

Digital Service Transformation Maturity Model



การปฏิรูปวิธีบริการประชาชน (Citizen Service Transformation)

- รัฐบาลต้องปรับเปลี่ยนทั้งวิธีทำงาน (New business processes) และรูปแบบการบริหารงาน (New business models)
 - รัฐบาลต้องเปลี่ยนความคิด แทนที่รัฐเป็นผู้ให้บริการประชาชนด้วยตัวเองทั้งหมด รัฐต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานในภาคเอกชน เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับบริการประชาชน
 - Build around citizen needs and operate horizontally across government
 - Identity is owned and managed by the citizen
 - Public data is available freely for reuse by all
 - Citizen as owner and co-creator of service

Digital Government Maturity Framework

Interoperability	Integrated	Citizen focus	Citizen-enabled
<p><u>ด้านการบริหารจัดการ</u> กำหนดยุทธศาสตร์ในด้านการให้บริการ คือมีการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน</p>	<p><u>ด้านการบริหารจัดการ</u> กำหนดยุทธศาสตร์ให้หน่วยงานให้บริการแบบบูรณาการกัน แต่ละหน่วยงานยังคงตั้งงบประมาณของตนเอง</p>	<p><u>ด้านการจัดการ</u> งบประมาณตั้งตามโครงการที่ตอบโจทย์ของประชาชน ไม่ได้ตั้งตามโครงการของหน่วยงาน</p>	<p><u>ด้านการจัดการ</u> ประชาชนมีส่วนในการช่วยกำหนดการลงทุนด้านดิจิทัลของภาครัฐ</p>
<p><u>ด้านบริการประชาชน</u> กำหนดมาตรฐานข้อมูลเพื่อร่วมบริการประชาชนในบางเรื่อง แต่ยังไม่ถึงขั้นบริการแบบบูรณาการเป็น Single window</p>	<p><u>ด้านบริการประชาชน</u> ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐที่จุดเดียว หลายหน่วยงานเปิดให้บริการออนไลน์ผ่านหน่วยงานอื่นได้ โดยอาศัยการระบุตัวตนที่น่าเชื่อถือ</p>	<p><u>ด้านบริการประชาชน</u> ประชาชนทุกคนมีข้อมูลเพียงชุดเดียวที่ทุกหน่วยเข้าถึงได้ ประชาชนบริหารข้อมูลของตนเอง และใช้ติดต่อขอบริการจากหน่วยราชการด้วย Single account</p>	<p><u>ด้านบริการประชาชน</u> ประชาชนใช้ระบบงานและช่องทางทางดิจิทัลของรัฐเพื่อสร้างบริการของตนเอง มีมาตรการประเมินความพอใจด้านบริการจากภาครัฐอย่างเปิดเผย</p>

Digital Government Maturity Framework

Interoperability	Integrated	Citizen focus	Citizen-enabled
<p><u>ด้านช่องทางบริการ</u> หน่วยงานบริการประชาชนด้วย Web portal แต่ระดับ Gov portal ยังไม่เด่นชัด</p>	<p><u>ด้านช่องทางบริการ</u> บริการยังแยกทำโดยหน่วยงาน ประชาชนยังรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง ถึงแม้จะเริ่มบูรณาการแล้วก็ตาม</p>	<p><u>ด้านช่องทางบริการ</u> เริ่มให้บริการแบบ Single window และ One stop service การบริการรัฐเริ่มอาศัยช่องทางดิจิทัลมากขึ้น</p>	<p><u>ด้านช่องทางบริการ</u> นอกจากให้บริการแบบ One stop แล้ว ประชาชนยังใช้บริการรัฐผ่านเอกชนได้ด้วย</p>
<p><u>ด้านจัดการเทคโนโลยี</u> ไม่ได้ลงทุนด้าน Security มากนัก มีบางหน่วยงานที่สามารถให้บริการแบบปลอดภัยในระดับหนึ่ง ส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญที่ Back office</p>	<p><u>ด้านจัดการเทคโนโลยี</u> รัฐลงทุนเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อบริการงานหลัก ๆ เช่นระบบชำระเงิน ระบบบริการสาธารณสุข และอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ Transactional เช่นต่อทะเบียน ฯลฯ</p>	<p><u>ด้านจัดการเทคโนโลยี</u> ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อการใช้เทคโนโลยีร่วมกันแบบบูรณาการ เพื่อลดความซ้ำซ้อน</p>	<p><u>ด้านจัดการเทคโนโลยี</u> ลงทุนเทคโนโลยีเน้นการบริการเป็นหลัก shared services/cloud collaboration เชื่อมโยงกันระหว่างกลุ่มให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน</p>

End of presentation