



สรุปประเด็นงานสัมมนาวิชาการและมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2560
“พลิกโฉมภาครัฐด้วยนวัตกรรม”
วันที่ 11 กันยายน 2560 เวลา 08.30 - 15.30 น.
ณ ห้องเมย์แฟร์ แกรนด์ บอลรูม ชั้น 11 โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ

“พลิกโฉมบริการภาครัฐด้วยนวัตกรรม”

“พลิกโฉมบริการภาครัฐด้วยนวัตกรรม” หัวข้อสัมมนาซึ่งมีผู้ร่วมเสวนาประกอบด้วย คุณเบญจรงค์ สุวรรณคีรี ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และหัวหน้านักวิเคราะห์ ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ทีเอ็มบี คุณฉฉิน วัฒนปฤดา กรรมการและเลขานุการมูลนิธิไทยรักษ์ป่า และ คุณอัจฉรินทร์ พัฒนพันธ์ชัย รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ได้ให้มุมมองและความเห็นเพื่อการก้าวพ้นกับดักของการให้บริการภาครัฐแบบเดิมสู่บริการภาครัฐด้วยนวัตกรรม ดังนี้



คุณเบญจรงค์ สุวรรณคีรี

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และหัวหน้านักวิเคราะห์ ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ทีเอ็มบี

- ปัจจุบันงานบริการภาครัฐมีหลายส่วนที่ทำได้ดี เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การทำหนังสือเดินทาง (Passport) ที่มีการปรับกระบวนการให้ง่ายขึ้น แต่บางส่วนยังทำได้ยาก และไม่ได้ดำเนินการอย่างแพร่หลาย เช่น กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ การขนส่งสินค้าไปต่างประเทศที่ต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการทางศุลกากร ทำให้มีต้นทุนการขนส่งที่สูง ไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้ หรืองานอื่น ๆ เช่น การสร้างตึกที่ต้องขอใบอนุญาต 17 ใบอนุญาต จาก 10 กว่าหน่วยงาน การเปิดร้านสะดวกซื้อ 1 สาขา ต้องขอใบอนุญาตกว่า 30 ใบอนุญาต ทำให้บริษัทที่ทำธุรกิจร้านสะดวกซื้อต้องมีการตั้งทีม/แผนกเพื่อทำหน้าที่ในการขอใบอนุญาตจากภาครัฐ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว ผู้ประกอบการรายย่อยจะสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ได้อย่างไร เพราะต้องใช้เวลาและงบประมาณในการติดต่อเพื่อขอใบอนุญาต แม้ปัจจุบันรัฐบาลจะมีการดำเนินการในเรื่องการอำนวยความสะดวกให้กับภาคเอกชน แต่ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องของกฎ ระเบียบ ซึ่งจะต้องมีการแก้ไขต่อไป

- Thailand 4.0 ไม่ใช่เรื่องที่ประเทศไทยทำอยู่ประเทศเดียว แต่ในต่างประเทศก็ทำด้วยเช่นกัน ดังนั้นไม่ว่าอย่างไรก็ตามประเทศไทยก็ต้องก้าวไปสู่ Thailand 4.0 เพียงแต่สิ่งที่รัฐบาลทำคือกระตุ้นให้เราคิด และเริ่มต้นไปพร้อม ๆ กัน ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการก้าวไปสู่ Thailand 4.0 หรือ ระบบราชการ 4.0 ต้องกลับมาดูที่กระบวนการ ว่ากระบวนการที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความจำเป็นหรือซ้ำซ้อนมากน้อยเพียงใด ยกตัวอย่างเช่น การเปิดร้านสะดวกซื้อที่ต้องขอใบอนุญาตกว่า 30 ใบอนุญาต หากหน่วยงานที่เป็นเจ้าของใบอนุญาตหารีร่วมกันเพื่อปลดล็อกให้กระบวนการง่ายขึ้น สิ่งนี้คือ “นวัตกรรม”

- จุดเริ่มต้นของนวัตกรรม คือ การปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขกระบวนการทำงาน ส่วนเทคโนโลยีนั้นเป็นเพียงองค์ประกอบหรือเครื่องมือที่ทำให้เกิดนวัตกรรม เพราะหากนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้โดยไม่มีการปรับกระบวนการทำงานแล้ว จะกลายเป็นการเพิ่มความยุ่งยากในการทำงานมากขึ้น ซึ่งการปรับเปลี่ยนกระบวนการนั้นจะต้องมองในมุมมองของประชาชน ว่าต้องการการบริการอย่างไรที่ง่ายและสะดวก นอกจากนี้ ในระบบเศรษฐกิจมองว่า ภาครัฐเป็นภาคบริการ และเป็น Cost center คือ เป็นต้นทุน โดยไม่ได้สร้างรายได้ให้กับระบบเศรษฐกิจ ซึ่ง Cost center มีหน้าที่ที่จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้ประชาชนต้องแบกรับภาระต้นทุน

ดังกล่าวจนรู้สึกว่ามันไม่คุ้มกับการบริการที่ได้รับ ดังนั้น การนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ จะเป็นการมุ่งเป้าหมายไปสู่การบริการที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีต้นทุนที่น้อยลง

- เอกสารทางราชการทุกอย่างเริ่มต้นจากดิจิทัล คือ พิมพ์ในคอมพิวเตอร์ แต่เป็นเราเองที่ทำให้ดิจิทัลนั้นกลายเป็นเอกสาร โดยการสั่งพิมพ์ออกมา เราจึงเป็นผู้ที่ออกแบบกระบวนการนั่นเอง ดังนั้น เป็นสิ่งที่สามารถปรับแก้ได้ หากมองแบบที่กล่าวแล้วจะทำให้เห็นว่า การปรับปรุงกระบวนการเป็นสิ่งที่ต้องทำ และไม่ใช่เรื่องที่ยาก เพียงแต่เราอาจรู้สึกว่ามันจำกัดด้วยกฎเกณฑ์ กฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งภาครัฐไม่ควรมองว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นข้อจำกัด แต่ควรมองว่าเป็นสิ่งที่ต้องร่วมกันแก้ไข ต้องมองว่ากฎหมายคือสิ่งที่เรากำหนดขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการวางกรอบและสร้างมาตรฐานในการทำงาน ดังนั้น เครื่องมือจึงต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามกาลเวลา และเมื่อกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการ สามารถแก้ไขปรับเปลี่ยนได้ กระบวนการต่าง ๆ ก็จะสามารถแก้ไขปรับเปลี่ยนได้เช่นกัน

- ภาครัฐต้องปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้องค์กรอยู่รอด เนื่องจากปัจจุบันจะเห็นว่ากระบวนการภาครัฐมีปัญหา ซึ่งสะท้อนออกมาในเรื่องต่าง ๆ เช่น ชีตความสามารถในการแข่งขัน ปัญหาทางการเมืองที่เกิดขึ้น เป็นต้น ซึ่งเราไม่ควรมองสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ว่าเป็นโรค แต่ควรมองว่าเป็นอาการของโรคที่ฝังลึกอยู่ ที่ต้องแก้ไขเพื่อก้าวผ่านจุดนี้ไปได้ เพราะหากไม่สามารถก้าวผ่านไปได้ การจะก้าวไปสู่ Thailand 4.0 หรือเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วจะเป็นไปได้ยากเช่นกัน

- ระบบราชการไทยสามารถก้าวไปสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ เพราะมีคนเก่งอยู่เป็นจำนวนมาก และหลากหลาย ระบบราชการให้ทุนกับคนเก่ง เพียงแต่ต้องให้คนเก่งเหล่านั้นได้รับโอกาสที่เหมาะสมในการทำในสิ่งที่ควรจะได้ทำ

- โดยสรุป ต้องเริ่มต้นจากการถามว่า ทำไมเราจึงทำอย่างนี้ เพื่อเป็นการตั้งเป้าหมาย ซึ่งในการกำหนดเป้าหมาย อาจใช้วิธีพิจารณาเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น (Benchmarking) ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งภาคเอกชนพร้อมที่จะช่วยให้ข้อมูล และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแล้ว จะทำให้มองเห็นปัญหา และคิดวิธีการที่จะปรับปรุงกระบวนการ (Re-process) เพื่อให้ได้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ แล้วจึงค่อยคิดว่าจะนำเทคโนโลยีอะไรมาใช้เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา และกระจายกระบวนการที่มีประสิทธิภาพให้สามารถเข้าถึงกระบวนการนั้นได้มากที่สุด ทั้งนี้ ภาครัฐไม่จำเป็นต้องทำเองทั้งหมด โดยภาครัฐทำหน้าที่ Regulate คือ การวางกระบวนการ ออกกฎระเบียบ และการกำกับดูแล ส่วนการปฏิบัติ (Operate) นั้น อาจให้หน่วยงานหรือภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องคิดใหม่ แล้วนวัตกรรมก็จะเกิดขึ้น



คุณจณิน วัฒนปฤดา

กรรมการและเลขาธิการมูลนิธิไทยรักษ์ป่า

- ในช่วง 2 – 3 ปีที่ผ่านมา การบริการของภาครัฐมีการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงที่น่าดีใจ มีรูปแบบที่หลากหลาย หน่วยงานภาครัฐมีการออกไปพบประชาชน แทนที่จะให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลต้องเดินทางเข้ามาติดต่อ ทั้งนี้ Thailand 4.0 อาจไม่ได้หมายถึงรูปแบบที่สำเร็จรูป แต่จะมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้น

- นวัตกรรมไม่ได้หมายถึงเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียว และไม่ใช่เพียงแค่เรื่องของความใหม่ แต่ต้องใหม่และมีคุณค่า สามารถแก้ปัญหาที่มีอยู่เดิมด้วย ซึ่งการจะก้าวไปสู่ Thailand 4.0 ขอให้มองที่แก่นของ

Thailand 4.0 และทบทวนอดีตในแต่ละยุคที่เราพัฒนา มา ตั้งแต่สังคมเกษตรกรรม สังคมอุตสาหกรรม จนถึงปัจจุบันที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อน ว่าแต่ละยุคที่เราก้าวมานั้น เราสร้างปัญหาอะไรไว้เบื้องหลังบ้างหรือไม่ ทั้งนี้ หากนวัตกรรมที่จะสร้างขึ้นเพื่อไปสู่ Thailand 4.0 ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เราเผชิญ เช่น เรื่องป่าไม้ ปัญหาปากท้องของคนในพื้นที่ ก็ไม่น่าจะใช้คุณค่าใหม่ที่จะเราจะเดินไปด้วยกัน

- ในการคิดนวัตกรรมจึงขอให้มองไปที่แก่นของปัญหา ว่าสามารถแก้ไขปัญหามีอยู่หรือไม่ ที่สำคัญคือ แก้ปัญหาอะไร และเรายอมรับหรือไม่ว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหา ซึ่งกับดักหนึ่งที่พบในมุมมองของผู้ที่ทำงานในภาครัฐหรือในองค์กรใหญ่ คือ การมองว่าตนเองเป็นจุดหรือเฟืองเล็ก ๆ ในองค์กรใหญ่ ที่ไม่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงได้ โดยมองว่าตนเป็นผู้ตามทีรอผู้บังคับบัญชาสั่ง แต่จริง ๆ แล้วผู้ปฏิบัติงานนี่เองที่จะเป็นผู้ที่มองเห็นปัญหา เช่นเดียวกับเรื่องของการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคน ไม่สามารถรวมศูนย์อยู่ที่ใครคนใดคนหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพราะทุกคนล้วนเป็นสมาชิกของระบบนิเวศน์ ต้องพึ่งพาอาศัยกัน ดังนั้น ชาวบ้านซึ่งเป็นผู้ที่รู้ถึงสภาพปัญหา จึงต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการ ไม่ใช่รอให้เจ้าหน้าที่รัฐมาดำเนินการ เพราะเจ้าหน้าที่รัฐไม่ได้เข้าใจปัญหาได้อย่างลึกซึ้ง

- มุมมองและวิธีคิดจากการทำงานร่วมกับประชาชนในพื้นที่อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ เพื่อจัดการเรื่องสิ่งแวดล้อม พบว่า ชาวป่าเกอระกู่ไม่ได้มองว่าตนเป็นเพียงชาวเขาที่ไม่ทัดเทียมคนเมือง แต่การที่ชาวป่าเกอระกู่สามารถลุกขึ้นมาจัดการปัญหาป่าไม้ของตนเองได้ เพราะมองว่าสิ่งนี้คือปัญหา มองว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ต้องเผชิญ และรู้สึกว่าเป็นเจ้าของปัญหานั้น โดยไม่รอให้คนอื่นมาจัดการให้ จึงได้ช่วยกันลุกขึ้นมาแก้ไขปัญหามาพร้อมกับหน่วยงานภาครัฐ คือ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช มีการดำเนินการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ มีเวทีให้ชาวบ้านได้มาบอกความต้องการ บอกปัญหาและวิธีแก้ปัญหามุมมองของตน ซึ่งสิ่งนี้ทำให้ชาวบ้านรู้สึกว่าคุณสามารถคิดสิ่งใหม่ได้ โดยภาครัฐมีกลไกต่าง ๆ มาช่วยเสริม ทั้งนี้ สิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกันคือ ความเท่าเทียมกัน และการเปิดใจพูดคุยกัน โดยไม่ยึดติดว่าต่างคนต่างถือกฎของตัวเอง แต่มองที่เป้าหมายเดียวกัน คือ การรักษาป่า โดยใช้เครื่องมือที่แตกต่างกัน ใช้การจัดการที่หลากหลาย ดังนั้น เรื่องของการมีส่วนร่วมจึงเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยรับฟังความคิดเห็นของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อนำกลับมาเป็น feedback ในการทำงาน ซึ่งจะทำให้สามารถระบุปัญหาได้ชัดเจน และแก้ปัญหาได้ถูกจุดยิ่งขึ้น

- เมื่อใดก็ตามที่ต้องการสร้างสิ่งใหม่ เราต้องมองเห็นปัญหาก่อน แล้วคิดวิธีแก้ปัญหานั้น ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม หากคิดแบบนี้ได้ก็จะขับเคลื่อนไปได้ด้วยกัน อย่างไรก็ตาม ปัญหาหนึ่งที่พบในการคิดนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อน Thailand 4.0 คือ กฎเกณฑ์ ระเบียบ ที่ยังไม่เอื้อต่อการทำให้เกิดรูปแบบการจัดการที่หลากหลาย ซึ่งหากมีรูปแบบการจัดการที่หลากหลายที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายเดียวกัน จะทำให้เกิดนวัตกรรมที่มีคุณค่าและสามารถแก้ปัญหาได้

- การสื่อสารเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญ ภาครัฐควรมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างจริงจัง ซึ่งการสื่อสารไปยังประชาชนนั้น ไม่ใช่เพียงการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียว เพราะเทคโนโลยีไม่สามารถอธิบายได้ทุกอย่าง แต่ภาครัฐต้องเข้าไปพบปะพูดคุยกับประชาชน ซึ่งจะทำให้ภาครัฐได้รับ feedback ของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหา

- อีกประเด็นหนึ่ง ปัจจุบันข้อมูลข่าวสารมีเป็นจำนวนมาก สิ่งสำคัญที่คนในยุคปัจจุบันต้องมี คือ การคิดวิเคราะห์ แยกแยะ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ดังนั้นจึงขอให้ภาครัฐเป็นที่พึ่งของประชาชนในการเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เชื่อถืออ้างอิงได้ และเตือนสติประชาชนให้ใช้ข้อมูลข่าวสารอย่างชาญฉลาด นอกจากนี้ องค์กรความรู้ที่เกิดขึ้นที่ภาครัฐนำมาเผยแพร่ต้องไม่ใช่ความรู้แบบสำเร็จรูปที่นำมาจากที่อื่นแล้วนำมาถ่ายทอดต่อ แต่

ควรเป็นความรู้ที่มาจากประสบการณ์ของภาครัฐเอง จากการศึกษา ค้นคว้า ปัญหาที่พบแล้วนำมาปรับปรุงจนประสบผลสำเร็จ ดังนั้นจึงต้องการเห็นภาครัฐเป็นศูนย์กลางในการใช้เทคโนโลยีในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

● สิ่งสำคัญ คือ การพัฒนาและปลูกฝังคนรุ่นใหม่ให้มีความรับผิดชอบต่อนอง ต่อสังคม ต่อสิ่งที่เป็นประโยชน์สาธารณะ การเรียนรู้แบบท่องจำแบบเดิม ๆ อาจต้องปรับเปลี่ยน เพราะปัจจุบันความรู้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สิ่งที่เราเคยรู้อดีตอาจเปลี่ยนไปและไม่ใช่อะไรที่ถูกต้องสำหรับยุคปัจจุบัน ดังนั้น การจำความรู้หรือการเรียนรู้เพื่อรู้ ไม่สำคัญเท่ากับการเรียนรู้วิธีเรียนรู้ เพราะปัจจุบันข้อมูลข่าวสารมีเป็นจำนวนมาก ทำอย่างไรที่จะทำให้สามารถแยกแยะได้ว่าข้อมูลใดที่เป็นประโยชน์ มีคุณค่า เทคโนโลยีแบบใดที่เหมาะสมกับเรา เหมาะกับปัญหาของเรา ต้องฉลาดที่จะรับข้อมูล ซึ่งสิ่งหนึ่งที่ต้องการฝากกับภาครัฐ คือ การส่งเสริมให้เด็กรุ่นใหม่เรียนรู้วิธีเรียนรู้ เพื่อที่ว่า ไม่ว่าจะองค์ความรู้จะเปลี่ยนไปแค่ไหน เด็กเหล่านั้นจะสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ และที่สำคัญคือ ผู้ใหญ่ควรเปิดใจรับฟังคนรุ่นใหม่ด้วย เพราะหากถูกปิดกั้นความคิดแล้ว จะทำให้คนรุ่นใหม่ไม่ต้องการที่จะเสนออะไรที่เป็นแนวคิดใหม่ ๆ ที่จะนำมาพัฒนาองค์กรต่อไป



คุณอัจฉรินทร์ พัฒนพันธ์ชัย

รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

● การก้าวไปสู่ Thailand 4.0 คือ การก้าวให้ทันโลกยุคดิจิทัล ภาครัฐราชการต้องเข้าใจและปรับตัวให้ทันโลกยุคปัจจุบันและความต้องการของประชาชนในโลกยุคดิจิทัล ที่ต้องการความรวดเร็ว และข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ รวมถึงเข้าใจกฎ ระเบียบ ที่รัฐเป็นผู้กำกับดูแล ดังนั้น หากเราพึ่งตระหนักว่าภาครัฐต้องปรับปรุงการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ จะนำไปสู่คำตอบที่ว่า ทำไมเราจึงต้องมีนวัตกรรม

● สิ่งสำคัญในการจะสร้างนวัตกรรม คือ ต้องระบุปัญหาให้ได้ก่อน ว่าปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานคืออะไร ซึ่งหากไม่สามารถระบุปัญหาได้ ก็จะไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือสร้างนวัตกรรมได้ จึงขอให้ภาคราชการ ทบทวนดูว่า ปัญหาอุปสรรคในการทำงานหรือการให้บริการคืออะไร ซึ่งวิธีการหนึ่งในการระบุปัญหา คือการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น (Benchmarking) หากหน่วยงานอื่นทำได้ดีกว่า เร็วกว่า จะทำให้เรามองเห็นปัญหาที่ต้องแก้ไข เพื่อปรับตัวให้ทันกับหน่วยงานอื่น โดยอาจนำเทคนิควิธีการของหน่วยงานอื่นมาพัฒนาและปรับใช้ให้เหมาะกับหน่วยงานของตน นอกจากการระบุปัญหาแล้ว ต้องมีการตั้งเป้าหมายด้วย โดยระบุว่า เป้าหมายที่องค์กรต้องการไปให้ถึงคืออะไร เมื่อตั้งคำถามทั้งสองข้อแล้ว สิ่งที่จะได้มาก็คือ ข้อมูล ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการทำงาน และจะนำไปสู่การคิดนวัตกรรมที่จะนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาและไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้

● หากนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพียงแค่จัดเก็บข้อมูล โดยที่การให้บริการยังคงเป็นรูปแบบของเอกสาร จะเป็นการเพิ่มภาระในการทำงาน เพราะจะต้องนำข้อมูลจากเอกสารแบบฟอร์มที่ผู้ขอรับบริการได้ยื่นไว้ มารอกข้อมูลเข้าระบบย้อนหลัง ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดได้ กระบวนการเช่นนี้จึงไม่ควรทำ แต่เมื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้แล้ว ก็ควรให้บริการในรูปแบบ Online โดยให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลผ่านระบบ และจัดเก็บข้อมูลไปในคราวเดียว ซึ่งจะเป็นการลดภาระงาน อีกทั้งป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดจากการกรอกข้อมูลย้อนหลัง ทั้งนี้ ข้อมูลที่จัดเก็บต้องจัดเก็บให้เป็นระบบ สามารถสืบค้นและประมวลผลได้

- ตัวอย่างของการให้บริการในรูปแบบ Online ที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ได้เริ่มดำเนินการแล้ว คือ การเปิดให้ยื่นขอรับการส่งเสริมการลงทุนผ่านระบบ Online ซึ่งนอกจากเปิดให้บริการแบบ Online แล้ว ยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วย โดย BOI ได้เจรจากับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ดังนั้น เมื่อผู้ประกอบการที่ต้องการขอรับการส่งเสริมการลงทุนกรอกเลขทะเบียนนิติบุคคลในระบบบริการ Online แล้ว ระบบจะดึงข้อมูลนิติบุคคลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเข้ามาในระบบของ BOI โดยผู้ประกอบการไม่ต้องกรอกข้อมูลนั้นอีก ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะมีความถูกต้องด้วย เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ กระบวนการให้บริการผ่านระบบ Online ดังกล่าวจะทำให้การทำงานเปลี่ยนไป และจะนำไปสู่การปรับกระบวนการทำงานภายใน โดยการพิจารณาอนุมัติผ่านระบบ Online

- นอกจากนี้ ยังมีการร่วมกันทำงานระหว่างหน่วยงานราชการ ในรูปแบบของ Single Window ตัวอย่างเช่น การนำช่างฝีมือ/ผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศเข้ามาทำงานในประเทศไทย ภายใต้โครงการของ BOI ซึ่งมีหน่วยงานที่จะต้องพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องรวม 3 หน่วยงาน คือ BOI กรมการจัดหางาน และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งแต่เดิมนั้น ผู้ที่จะขอรับบริการจะต้องไปติดต่อกับทั้ง 3 หน่วยงานและยื่นเอกสารชุดเดียวกันให้กับแต่ละหน่วยงาน แต่ต่อมาทั้ง 3 หน่วยงานได้มีการหารือร่วมกันในการปรับกระบวนการทำงาน โดยนำระบบ Online มาใช้ และผู้รับบริการสามารถยื่นคำขอเพียงครั้งเดียวผ่านระบบ Single Window แล้วข้อมูลนั้นจะถูกส่งไปให้กับทั้ง 3 หน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องไปยื่นเรื่องในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นการประหยัดเวลา และอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวจะเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560

- โครงการเน็ตประชารัฐ เพื่อให้ประชาชนในชนบทที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้ โดยรัฐบาลได้จัดสรรทุนอุดหนุนคือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed internet) ให้เข้าถึงหมู่บ้านต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย โดยมีเป้าหมายที่จะติดตั้งครบ 72,000 กว่าหมู่บ้าน ภายในปี 2561 ซึ่งครึ่งหนึ่งจะแล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2560 นี้ ดังนั้น จึงขอให้หน่วยงานราชการใช้ประโยชน์จากสาธารณูปโภคพื้นฐานที่รัฐบาลจัดให้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ