

## แนวทางการพัฒนาระบบบริหารราชการ มหาไทย ๔.๐

นายสุธี ทองแย้ม

รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี

รักษาการในตำแหน่ง ที่ปรึกษาด้านการปกครอง

“THAILAND ๔.๐” เป็นแนวคิดรูปแบบในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ภายใต้การนำของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ถูกกำหนดเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลที่จะพัฒนาประเทศไทยไปสู่ยุค ๔.๐ และเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙) ที่กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ประเทศมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาให้คนไทยมีความสุข และสนองต่อการบรรลุซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ

จากแนวทางการพัฒนาประเทศไทย ๔.๐ ทำให้กระทรวงมหาดไทยซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีโครงสร้างอำนาจ หน้าที่และบทบาทภารกิจที่สัมพันธ์ใกล้ชิดกับความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะต้องยกระดับการพัฒนาให้เป็นกระทรวงมหาดไทย ๔.๐ โดยจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลไกการขับเคลื่อนการบริหารราชการ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยในการบริหารงานของกรมต่างๆที่อยู่ส่วนกลางและสังกัดกระทรวงมหาดไทยจะต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องโครงสร้างการบริหารงาน บุคลากร ตลอดจนระเบียบกฎหมาย และนวัตกรรมต่างๆ ที่อยู่ในหน้าที่ให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงสู่มหาไทย ๔.๐ ในขณะเดียวกัน ในส่วนภูมิภาคก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนเชิงโครงสร้างจากเดิมที่เน้นระบบราชการในการใช้กลไกของผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอเป็นหลักในการบริหารราชการแผ่นดิน ไปสู่การบริหารราชการที่เน้นความเชื่อมโยงกับทุกฝ่าย มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความสามารถในการปรับตัวและริเริ่มสร้างสรรค์ โดยเป็นส่วนราชการที่สามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุน (Incentive) ให้ภาคส่วนอื่นๆ ของสังคมสามารถพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศไปได้<sup>๑</sup> ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยก็มีการแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนมหาไทย ๔.๐ ซึ่งจะมีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางและรูปแบบการขับเคลื่อนมหาไทย ๔.๐ เพื่อสนับสนุนและรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand ๔.๐ ด้วยเช่นกัน

จากนโยบายประเทศไทย ๔.๐ ของรัฐบาล ได้มีการศึกษาและถ่ายทอดออกเป็นระบบราชการ ๔.๐ ที่ได้มุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อปรับรูปแบบของระบบราชการให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น บทความนี้ จึงเป็นการศึกษาแนวนโยบายประเทศไทย ๔.๐ ของรัฐบาล แนวทางกับการปฏิบัติงานภายใต้ประเทศไทย ๔.๐ ของจังหวัดและหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาระบบราชการมหาไทย ๔.๐ และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ตลอดจนสามารถยกระดับระบบการบริหารจัดการและบริการภาครัฐสู่ประชาชนให้ได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ และตรงต่อความต้องการที่หลากหลาย ทันต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในยุคประเทศไทย ๔.๐ และที่สำคัญก็คือ จะสามารถนำนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากประสบการณ์การทำงานและการศึกษาในเรื่องดังกล่าว มีข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารราชการ มหาไทย ๔.๐ ได้ ดังนี้

**๑. การขับเคลื่อนโดยคณะทำงานขับเคลื่อนมหาไทย ๔.๐** ขณะนี้กระทรวงมหาดไทยได้แต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนมหาไทย ๔.๐ โดยมีรองปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน และมีผู้บริหารระดับสูงจากทุกกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทยเป็นคณะทำงาน ทำหน้าที่กำหนดแนวทางและรูปแบบการ

<sup>๑</sup> สุธี มากบุญ, มหาไทย ๔.๐[ออนไลน์], ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐, สืบค้นเมื่อ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๑ แหล่งที่มา: <https://www.posttoday.com/social/think/๔๘๒๙๘๔>

ขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล จัดทำแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ และการกำกับ ดูแล และติดตามการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ โดยคณะกรรมการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ ต้องดำเนินการขับเคลื่อนให้หน่วยงานในสังกัดช่วยกันเร่งผลักดันให้เกิดเปลี่ยนแปลงในองค์กร ดังนี้

๑.๑ ให้หน่วยงานวิเคราะห์ภารกิจของหน่วยงานที่ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

๑.๒ ให้หน่วยงานนำเสนอแผนงาน/โครงการที่ช่วยสนับสนุนการขับเคลื่อนแนวนโยบาย

๑.๓ ผลักดันให้ทุกหน่วยงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำงานเชิงรุก และนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ สอดคล้องกับแนวนโยบายประเทศไทย ๔.๐

**๒. การจัดทำแผนขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐** โดยการจัดทำแผนเพื่อขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ ต้องครอบคลุมในทุกมิติของการพัฒนา ดังนี้

**๒.๑ การพัฒนาระบบบริหารราชการกระทรวงมหาดไทย ๔.๐** โดยแบ่งออกเป็น ๒ ระยะ ดังนี้

(๑) **ระยะแรก** เป็นระยะเร่งด่วนที่ต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้เห็นภาพการขับเคลื่อนการดำเนินงานของมหาดไทย ๔.๐ โดยเร่งดำเนินการใน ๓ ประเด็น คือ การปรับโครงสร้างการทำงาน การวางระบบและวิธีการทำงาน และการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน เพื่อเป็นการยกระดับองค์กรให้สามารถรองรับกับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐

(๒) **ระยะที่สอง** เป็นระยะที่ต้องดำเนินการหลังจากเริ่มดำเนินการในระยะแรกมาแล้ว ๖ เดือน โดยดำเนินการใน ๔ ประเด็น คือ การปฏิรูปกฎหมายการพัฒนาระบบบูรณาการฐานข้อมูลของกระทรวงมหาดไทย การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ และการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้สำเร็จเป็นรูปธรรม

**๒.๒ การพัฒนาบุคลากรกระทรวงมหาดไทย ๔.๐** โดยแบ่งออกเป็น ๒ ระยะ ดังนี้

(๑) **ระยะแรก** โดยเริ่มจากการสร้างทัศนคติที่ดี และเหมาะสมกับการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ของการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กร โดยทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ สร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานให้กว้างขวาง การปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และให้ความสำคัญกับการบริการแบบโปร่งใส

(๒) **ระยะที่สอง** เป็นขั้นตอนของการเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มสมรรถนะที่เป็นทั้งสมรรถนะพื้นฐานของข้าราชการ ดังนี้ การปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การบริการที่ดี (Service Mind) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

**๓. ตั้งศูนย์บริหารและบูรณาการข้อมูล กระทรวงมหาดไทย (MOI Information Administration and Integration Center : MOI - IAAIC)** โดยให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย เป็นเจ้าภาพหลักในการนำข้อมูลที่สำคัญของทุกกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทยมาบูรณาการทั้งด้านโครงสร้างข้อมูล การจัดการข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และด้านอื่นๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดการใช้ข้อมูลที่มีอยู่อย่างมหาศาลที่เรียกว่า Big Data ด้วยการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกรมต่างๆ ที่ปัจจุบันแต่ละแห่งมีฐานข้อมูลที่จัดเก็บอยู่แล้ว และนำข้อมูลมาใช้เฉพาะหน่วยงานในสังกัดกรมนั้นๆ นอกจากนี้ ยังต้องมีระบบรวบรวมข้อมูล ทั้งจาก Social Media ต่างๆ และข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก กระทรวง กรมอื่นๆ เพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูล หากการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อนำออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารราชการ ทั้งนำมา

ประกอบการตัดสินใจ การคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต การประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และวิเคราะห์แนวโน้มของสถานการณ์ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งการบูรณาการข้อมูลเหล่านี้ ถือเป็นจุดเริ่มต้นและมีความสำคัญอย่างมากในการที่จะขับเคลื่อนไปสู่มหาดไทย ๔.๐ การมอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเจ้าภาพหลักเพียงลำพังหน่วยเดียวอาจจะไม่สำเร็จ จึงอาจต้องขับเคลื่อนภายใต้รูปคณะทำงานที่ประกอบด้วยผู้แทนของกรมทุกกรม และผู้ที่มีความชำนาญด้าน Big Data โดยเฉพาะ มาร่วมเป็นคณะทำงานในการดำเนินการในเรื่องนี้ด้วย จึงจะสามารถผลักดันให้เกิด Big Data ของกระทรวงมหาดไทยได้

**๔. จัดตั้งศูนย์สร้างเสริมนวัตกรรม กระทรวงมหาดไทย (MOI Innovation Center : MOI - IC) และระดับกรม ทุกกรม** เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นนวัตกรรมของหน่วยงาน เพื่อพัฒนานวัตกรรมให้การบริหารงานของหน่วยงานตอบสนองความเปลี่ยนแปลงของโลกและความต้องการของสังคม มีขีดสมรรถนะในการแข่งขันและสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน อีกทั้งเพื่อการสร้างความตระหนักในการนำนวัตกรรมด้านต่างๆ ที่หลากหลาย มาใช้ให้เป็นประโยชน์ และเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิด วิธีการ และรูปแบบใหม่ๆ ในการจัดการองค์กร (organization development) การดำเนินงาน (work process) รวมทั้งการให้บริการ (service delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี มุ่งสู่ประเทศไทย ๔.๐ เพื่อสร้างประโยชน์สุขให้เกิดขึ้นกับประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

แนวทางดำเนินการศูนย์สร้างเสริมนวัตกรรม กระทรวงมหาดไทย (MOI Innovation Center : MOI - IC) โดยดำเนินการเป็น ๒ ลักษณะ คือ โดยการขับเคลื่อนผ่านคณะทำงานขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ และการขับเคลื่อนผ่านศูนย์สร้างเสริมนวัตกรรมระดับกรม ซึ่งต้องจัดตั้งขึ้นทุกกรม เปรียบเสมือนเป็นห้องปฏิบัติการนวัตกรรมประจำกรม โดยจะต้องมีการแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้หรือประสบการณ์ในการออกแบบเกี่ยวกับระบบงานในด้านต่างๆ คือ มีความคิดเชิงออกแบบ Design Thinking หรืออาจจ้างบริษัทเอกชนที่มีความชำนาญเฉพาะในเรื่องนี้ ผู้มีส่วนได้เสียในงานนั้นๆ ทั้งข้าราชการที่มีความรู้ความเข้าใจและมีประสบการณ์กับการทำงาน รวมทั้งยังรับผิดชอบงานที่จะสร้างนวัตกรรมนั้นอยู่ และผู้รับบริการซึ่งจะมีบทบาทสำคัญในการออกแบบนี้ โดยต้องประสานความร่วมมือ (Collaboration) กับทุกภาคส่วนเพื่อร่วมคิดค้น สร้างสรรค์ ออกแบบ เชื่อมโยงความคิดริเริ่ม (Creative) นวัตกรรม (Innovation) และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพ สนองตอบอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ โดยต้องมีการนำไปทดสอบหรือทดลองนวัตกรรมนั้นในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้เสมือนสถานที่จริงก่อนที่จะถูกกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ ออกมา เพื่อใช้เป็นแนวการปฏิบัติหรือส่งมอบบริการนั้นให้แก่ประชาชน

ในการดำเนินการเสริมสร้างนวัตกรรมดังกล่าวในระยะเร่งด่วน ควรมีการนำระบบนวัตกรรมที่มีอยู่เดิมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ร่วมกันในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือการให้บริการประชาชน และเพื่อร่วมกันขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ อย่างเป็นรูปธรรม อาทิ

**การพัฒนากระบวนการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center)** เพื่อเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานภายนอก รวมถึงการให้บริการทั้งภาครัฐกิจและประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยต้องนำร่องให้สามารถเชื่อมโยงและนำฐานข้อมูลประชาชนไปใช้ประโยชน์ในการบริการของหน่วยงานและผลักดันให้มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป ซึ่งปัจจุบันระบบ Linkage Center โดยสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครองมีความพร้อมในการให้หน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานในกระทรวงมหาดไทยเชื่อมระบบฐานข้อมูลประชาชนอยู่แล้ว ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนใบเดียวในการติดต่องานราชการต่างๆ จาก

หน่วยงาน ดังนั้น จึงต้องมีการผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยสามารถเชื่อมโยงและใช้ระบบดังกล่าวบริการประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ และผลักดันให้หน่วยงานอื่นนอกกระทรวงมหาดไทยที่มีการให้บริการประชาชนดำเนินการเชื่อมโยงระบบดังกล่าวต่อไปด้วย

**การพัฒนาและปรับปรุงระบบการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ National Single Window (NSW) ในระบบคอมพิวเตอร์** เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ National Single Window (NSW) ให้ระบบการขอใบอนุญาตให้ส่งนำเข้าอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืนวัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง หรือสิ่งเทียมอาวุธปืน ในระบบ e-DOPA License เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ National Single Window (NSW) มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่มีความจำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากข้อมูลนี้ เป็นต้น

**การปรับปรุงบริการให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์** โดยใช้แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ต้องร้องขอสำเนาจากประชาชน และให้ประชาชนกรอกหรือใส่ข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เท่าที่จำเป็น รวมทั้งการปรับปรุงให้หน่วยงานในสังกัดจัดเก็บข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ในระยะต่อมา ควรกำหนดให้ทุกกรมโดยศูนย์เสริมสร้างนวัตกรรมของหน่วยงานคิดค้นนวัตกรรมด้านต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบและกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติให้ชัดเจนแล้วจึงรวบรวมข้อมูลนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

**๕. การรื้อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (SMART Office) การรื้อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (SMART Office) มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานในสำนักงาน** ด้วยการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมทั้งคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติมาใช้ประโยชน์ในสำนักงาน เพื่อช่วยให้หน่วยงานได้รับข้อมูลข่าวสารหรือชิ้นงานที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดเวลาการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในขณะเดียวกันก็สามารถลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร ลดปริมาณกระดาษที่ใช้ และลดกำลังคนในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย อาทิ

การนำระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ซึ่งจะสามารถรับ-ส่งเอกสารแบบต่อเนื่องอัตโนมัติไปยังหน่วยงานในสังกัด ที่อยู่ในเส้นทางที่ตั้งไว้ล่วงหน้าได้ โดยสามารถกำหนดได้ว่าจะให้ผู้รับแต่ละรายดำเนินการอย่างไรกับเอกสารเหล่านั้น และจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกี่ชั่วโมงหรือกี่วัน เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ถูกออกแบบภายใต้หลักการออกแบบให้ระบบทำงานแบบ "ยิ่งเร็ว ยิ่งต่อเนื่อง ก็ยิ่งประหยัด และเพิ่มประสิทธิภาพ" ซึ่งการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการนำเข้าข้อมูล ประมวลผล และออกรายงานโดยอัตโนมัติในทันที (Real Time) เมื่อผู้สร้างเอกสาร หรือ ผู้รับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการสร้างเอกสาร อนุมัติงาน และลงนามดิจิทัลบนเอกสาร หรือ ที่เรียกหลักการนี้ว่า "On-The-Job Data Entering, Processing & Reporting" จึงทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามงาน/เอกสาร/รายงาน/สถานะการดำเนินงานล่าสุดขององค์กรได้ในทันทีตลอดเวลา และยังสามารถเจาะลึกลงไปยังเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงอีกด้วย ทำให้สะดวกต่อการตรวจสอบภายในเชิงป้องกัน เมื่อเปิดดูเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเพื่อดำเนินการ ระบบจะแสดงเอกสารฉบับล่าสุดเสมอ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาติดตาม หรือ สอบถาม โดยระบบจะมีความยืดหยุ่นต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และการประยุกต์ใช้งานในด้านต่างอีกมากมาย เช่น ใช้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้านงบประมาณ พัสดุ จัดซื้อ-จัดจ้าง การเงิน บัญชี และบุคลากรซึ่งมีผลในการนำเข้าข้อมูล ประมวลผล และออกรายงานโดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องเสียเวลานำเข้าข้อมูล เหมือนกับการใช้งานกับเอกสารกระดาษ ซึ่งนอกจากจะเสียเวลาในการนำเข้าข้อมูลและได้รายงานช้าแล้ว ยังมีโอกาสที่จะนำเข้าข้อมูลผิดพลาดอีกด้วย

**การนำระบบ Paperless มาใช้ในสำนักงาน** การที่จะทำให้ระบบสำนักงานตอบรับกับนโยบายมหาดไทย ๔.๐ ได้เห็นผลหรือชัดเจนได้อีกประการ ก็คือ การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อลดการใช้กระดาษและก้าวสู่การเป็น Paperless Office ต่อไป โดยใช้แนวคิดในการลดการใช้กระดาษในทางตรง ลดการตีพิมพ์เอกสาร ลดการจัดเก็บเอกสาร ด้วยการนำระบบดิจิทัลโดยสมบูรณ์แบบ เช่น การจัดเก็บข้อมูลในระบบดิจิทัล การรับ-ส่ง

ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งงานทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การประชุมโดยแนบไฟล์สำเนาการการประชุมให้ผู้เกี่ยวข้องก่อนการเข้าประชุมเพื่อให้เปิดดูแบบออนไลน์ การทำงานและติดตามงานทางระบบดิจิทัล การใช้แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการให้บริการต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การนำระบบ Paperless มาใช้ในกระบวนการทำงานทั้งหมด จะทำให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการงาน สามารถทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานต่างๆ แปลงเป็นขั้นตอนแบบ Paperless อีกทั้งยังนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน ปรับปรุงโครงสร้างและหน้าที่ของแต่ละคน และออกแบบกระบวนการใหม่หรือสร้างนวัตกรรมการทำงานใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กระบวนการทำงานจะมีความชัดเจน สะดวกรวดเร็ว และพร้อมนำข้อมูลไปใช้ได้ทันที เนื่องจากขั้นตอนการทำงานทั้งหมดจะถูกบรรจุอยู่ในระบบ นอกจากนี้ ยังเป็นการลดความเสี่ยงที่จะทำให้อเอกสารสูญหายไม่ถึงปลายทาง การจัดเก็บเอกสารมีความเป็นระเบียบยิ่งขึ้นแต่พื้นที่การจัดเก็บลดลง สามารถค้นหาเอกสารนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ที่สำคัญ คือ สามารถลงงบประมาณในระยะยาวได้เป็นอย่างดี

การนำระบบ Automation มาใช้ในสำนักงานจะช่วยประหยัดพลังงานสามารถควบคุมสถานะแวดล้อมในที่ทำงานได้เป็นอย่างดียังอำนวยความสะดวกในการทำงาน เสริมสร้างความน่าเชื่อถือ เพิ่มความปลอดภัย ซึ่งการนำระบบ Automation จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการอาคารเป็นส่วนใหญ่ เช่น การใช้ระบบอัตโนมัติในการรักษาความปลอดภัย การควบคุมแสงสว่างในสำนักงาน การควบคุมการใช้พลังงาน การควบคุมอุณหภูมิ เป็นต้น

ดังนั้น การนำระบบ Smart Office มาใช้นี้ จะสร้างคุณค่าให้กับหน่วยงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น โดยจะทำให้ประสิทธิผลของขั้นตอนการทำงานที่สิ้น กระชับ ใช้เวลาทำงานน้อยลงแต่ผลงานเสร็จสมบูรณ์ และมีปริมาณงานที่สำเร็จสูงขึ้น และยังสามารถสนองตอบความต้องการของคนภายในหน่วยงาน และประชาชน ผู้รับบริการได้ดี กระทรวงมหาดไทยจึงควรมีการกำหนดให้นำระบบ Smart Office มาใช้นำร่องทั้งในหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม แล้วจึงขยายผลออกไปในแต่ละปี ตามงบประมาณที่ขอรับการจัดสรร ในขณะเดียวกันก็สามารถดูประสิทธิภาพของจังหวัดนำร่อง พร้อมทั้งปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการในการใช้มากขึ้น และจะเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นๆ ได้ดำเนินการตามต่อไป

**๖. การดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงหรือออกกฎหมาย ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง** เพื่อขจัดปัญหาอุปสรรคในการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ หรือเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานในยุคมหาดไทย ๔.๐ ได้ทัน และสามารถรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลภาครัฐผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน และระหว่างประชาชนกับหน่วยงานราชการผ่านระบบออนไลน์ ต้องมีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม การปรับเปลี่ยนการทำงานเป็นรูปแบบดิจิทัล ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องกฎหมายและระเบียบต่างๆ นั้น จะเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมด้านต่างๆ ที่นำมาใช้ ดังนั้น การจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหรือออกกฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หรือหนังสือสั่งการในเรื่องใดนั้น จะต้องมีการนำเสนอจากผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ศูนย์เสริมสร้างนวัตกรรมของแต่ละหน่วยงานที่จะคิดค้นออกแบบ สร้างสรรค์ นวัตกรรมต่างๆ มาปรับปรุง และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยนำเสนอปัญหาอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งปัญหาด้านกฎหมายก็ต้องถูกนำเสนอจากหน่วยงานเฉพาะกิจนี้ด้วยเช่นกัน

จากข้อเสนอแนะที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนมหาดไทย ๔.๐ ต้องอาศัยการพัฒนาในทุกมิติไปพร้อมกัน โดยต้องแบ่งระยะเวลาของดำเนินการให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างสูงสุด.