

การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐไทย

Public Innovation in Thai Government Sector

พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิกุล, (สุเทพ ดีเยี่ยม)* ญาณิณี บุญทองคำ**
Phrakrupaladsuwattanabuddhikun (Suthep Deeyiam),
Nattayanee Boontongkham

Received: March 18, 2020 Revised: May 6, 2020 Accepted: May 9, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

ปัจจุบัน นวัตกรรม ได้กลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปรับตัวของภาครัฐในการเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ภาครัฐไทยอาจจะไม่สามารถใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐเช่นเดิมและจำเป็นจะต้องหาวิธีการบริหารจัดการภาครัฐใหม่เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ภาครัฐไทยสามารถปรับตัวทันต่อความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของโลก และช่วยให้ภาครัฐไทยมีกลไกที่มีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ในโลกได้ นวัตกรรมภาครัฐ ประกอบด้วย นวัตกรรมบริการ นวัตกรรมการส่งมอบบริการ นวัตกรรมการบริหาร/องค์การ นวัตกรรมทางความคิด นวัตกรรมเชิงนโยบาย และนวัตกรรมเชิงระบบเรียกว่า ระบบราชการ 4.0 ซึ่งเป็นแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ ทั้งนี้ การสร้างนวัตกรรมภาครัฐนั้น จำเป็นต้องมีการขับเคลื่อนโดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร ข้าราชการ หรือบุคลากรภาครัฐ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ตลอดจนประชาชนในฐานะผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม การสร้างนวัตกรรมภาครัฐยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับความเป็นระบบราชการที่เป็นระบบที่ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่มีความคล่องตัว ยึดติดกับระเบียบ แบบแผน ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชน ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวยังเป็นความท้าทายที่องค์กรภาครัฐในบริบทของไทย

* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช Master of Public Administration Program in Public Administration Faculty of Social Mahachulalongkornrajavidyalaya University Buddhachinaraj Buddhist College

** นักวิเคราะห์นโยบายและแผน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช Policy and Plan Analyst Mahachulalongkornrajavidyalaya University Buddhachinaraj Buddhist College

จะต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา เพื่อการขับเคลื่อนนวัตกรรมภาครัฐให้มีประสิทธิภาพได้ในอนาคต

คำสำคัญ (Keywords): การสร้างนวัตกรรมภาครัฐ; นวัตกรรมภาครัฐ; ระบบราชการ 4.0

Abstract

Today, innovation has become an important part of the government's adaptation to prepare for changes that occur in the world under globalization. Therefore, the Thai government may not be able to use the public sector management methods as before and need to find a new government management method to prepare for changes and problems that may arise that causing public sector innovation.(Public Innovation) Which is one way to help Thai government to adapt the changes and progress to the world and also helps the government to have an effective mechanism that can compete with other countries in the world. The government innovation consists of Service Innovation, Service Delivery Innovation, Administrative or Organizational Innovation, Conceptual Innovation, Policy Innovation and Systemic Innovation: collectively referred Bureaucracy 4.0 which is the concept of changing new government management process. The creation of Thai government sector innovation need to be driven by cooperation from all relevant sectors, whether they are executives, civil servants or government personnel which is an important mechanism as a service provider, as well as people as service recipients. However, innovation in the public sector still faces problems with the bureaucratic system that is not flexible,not agility adhered to the regulations, causing delays and not responding to the needs of the people. The issue is also a challenge that government organizations in the Thai context must focus on developing and solving problems. To drive innovation in the public sector to be effective in the future.

Keywords: Creating Public Innovation; Public Innovation; Bureaucracy 4.0

บทนำ (Introduction)

ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของ ความก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ไม่เพียงแต่การปรับตัวในภาคมีการปรับใช้กลยุทธ์ในการดำรงอยู่ขององค์กรเท่านั้น การปรับตัวของภาครัฐให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงก็เป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากเช่นกัน หนทางหนึ่งที่จะเอื้อให้ภาครัฐปรับตัวต่อความต้องการประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหา

สังคมที่ซับซ้อนได้ดีขึ้นก็คือ รัฐจะต้องมีกลยุทธ์ในการสร้าง “นวัตกรรมภาครัฐ” ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมบริการและนวัตกรรมเชิงนโยบาย ปรกาย อีระวัฒนากุล และธรรพร รัตนนฤมิตร. (2562: ออนไลน์) อย่างไรก็ตามเมื่อกล่าวถึง นวัตกรรม โดยทั่วไปแล้วมักจะนึกถึงแนวคิดทางด้านความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดของภาคเอกชน ซึ่งหมายถึง การผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ออกสู่ตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และมักเกิดขึ้นที่ภาคเอกชนและสตาร์ทอัพ (Start up) อันเป็นผลจากแรงกดดันจากการแข่งขันทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและโอกาสทางธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามนวัตกรรมก็สามารถเกิดขึ้นที่ภาครัฐได้เช่นเดียวกัน การบริหารองค์กรภาครัฐในยุคปัจจุบันจึงมีอาจที่จะใช้วิธีการแบบดั้งเดิมที่เคยใช้มาในอดีต องค์กรภาครัฐจะต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวตลอดเวลา ดังนั้นนวัตกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นของการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นวัตกรรมหรือการคิดใหม่ทำใหม่ การประดิษฐ์คิดค้นวิธีการทำงานหรือผลิตภัณฑ์ เครื่องมือใหม่ เพื่อแก้ปัญหาเดิมหรือปัญหาใหม่ที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ นวัตกรรมดังกล่าวไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องของนวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงนวัตกรรม กระบวนการและนวัตกรรมการบริหารอีกด้วย ดังนั้นนวัตกรรมจึงไม่ใช่สิ่งจำเป็นแต่เฉพาะภาคธุรกิจ ภาครัฐก็มีความจำเป็นต้องมีนวัตกรรมไว้รองรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงจากกระแสโลกาภิวัตน์ ที่มีการแข่งขันด้านการพัฒนาที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการที่ประเทศต่างๆ สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้ต้องอาศัยความมีประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐที่ช่วยในการขับเคลื่อนนโยบาย ประเทศที่ประสบความสำเร็จ โดยประเทศกำลังพัฒนาที่สามารถก้าวขึ้นมาเป็นชั้นนำของโลก เช่น สาธารณรัฐเกาหลี สิงคโปร์ หรือไต้หวัน ล้วนมีระบบราชการและกลไกภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และมีการนำนวัตกรรม มาใช้อย่างต่อเนื่องทั้งสิ้น (นำพล ม่วงอวยพร, 2561: ออนไลน์)

ทั้งนี้จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกหรือโลกาภิวัตน์ เป็นผลให้ประเทศไทยได้มีความตื่นตัวและตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ ได้กำหนดมาตรา 258 ข (4) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ โดยมีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้บัญญัติไว้ชัดเจนในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพและเสริมสมรรถนะของบุคลากรภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทความท้าทายในปัจจุบันที่ขับเคลื่อนสังคมด้วยนวัตกรรมทั้งในเชิงความคิดและ สิ่งประดิษฐ์ เพื่อตอบโจทย์ของประเทศที่กำลังก้าวสู่ยุค Thailand 4.0 ที่ต้องการหลุดพ้นจากกับดักของ ประเทศรายได้ปานกลาง ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก ในขณะเดียวกัน ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับตัวขนานใหญ่ ให้สามารถเป็นภาครัฐหรือระบบราชการ 4.0 ที่ต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ (1) ภาครัฐต้องเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และ (3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา

ระบบราชการ, 2560) ทำให้การสร้างนวัตกรรมในภาครัฐกลายเป็นนโยบายเร่งด่วนที่สำคัญในการบริหารจัดการภาครัฐ โดยแนวคิดนี้ได้รับการพัฒนามาจากแนวคิดการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ หรือผู้ประกอบการภาครัฐ (public entrepreneurship) ซึ่งเป็นการคิดแบบราชการ แต่ทำอย่างเอกชน เกิดขึ้นมาตั้งแต่ทศวรรษที่ 1960 และถูกหยิบยกนำมาเสนอในหนังสือเรื่อง “Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector” ของ David Osborne และ Ted Gaebler ซึ่งเป็นหนังสือขายดีติดอันดับและกลายเป็นคัมภีร์ทางด้านการบริหารรัฐกิจ ในปี ค.ศ. 1993 ปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ในการการปฏิรูประบบราชการ และปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (mindset) ของผู้นำภาครัฐให้เน้นในเรื่องของความเป็นผู้ประกอบการและนวัตกรรม โดยอาศัยความได้เปรียบของเทคโนโลยีสมัยใหม่และการทำงานในลักษณะแบบ เน้นผู้ใช้บริการ (user-centered) หรือให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric approach) เพื่อก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ร่วมกัน (co-creation) รวมทั้งผลักดันสู่การปฏิบัติให้เกิดผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางที่ดีขึ้นในองค์กร (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่า การนำนวัตกรรมมาใช้ในภาครัฐ ทำให้เกิดการพัฒนางค์กรภาครัฐไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) ที่มีรูปแบบกระบวนการจัดการองค์กรที่ส่งผลให้ระบบการทำงาน และการให้บริการขององค์กรที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผ่านนโยบาย โครงสร้างองค์กร ระบบ รูปแบบ และกระบวนการจัดการในองค์กร (Mitchell Weiss, 2014) ซึ่งบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงการสร้างนวัตกรรมขององค์กรภาครัฐ ซึ่งจะต้องทำความเข้าใจในเรื่องของความหมายของนวัตกรรมภาครัฐ กระบวนการขั้นตอนในการขับเคลื่อนการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ การนำไปใช้ของกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญอย่างผู้บริหารองค์กร ผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ แนวทางการเปลี่ยนแปลงของการบริหารจัดการองค์กรและแนวโน้มการปรับตัวขององค์กรไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมในอนาคต ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน

นวัตกรรมภาครัฐไทย

จากการศึกษาความหมายของนวัตกรรมจะเห็นได้ว่า นวัตกรรมขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งและถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนางค์กร ให้ก้าวหน้าและสามารถเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม องค์กรที่มีผู้นำหรือผู้บริหารที่มีความรู้ และสามารถเข้าถึงความรู้ โดยสามารถจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับปรุงพัฒนางค์กรตลอดเวลา องค์กรนั้นก็จะสามารถแข่งขันสามารถสร้างความมั่งคั่งและมั่นคงให้กับธุรกิจหรือองค์กรนั้นๆ ได้ ทำให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐเอง จะต้องคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมจากสภาพของการดำเนินงาน หรือจากสภาพปัญหา เพื่อหาแนวทาง วิธีการ หรือกระบวนการที่จะพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน หรือคุณภาพของการบริการที่ออกสู่สังคมให้เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันในระดับสากล นิศาชล ฉัตรทอง. (2561: ออนไลน์) การพัฒนานวัตกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นกับสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตของ

ระบบราชการไทย ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความมั่นคงของประเทศในมุมมองต่างๆ นวัตกรรมทางด้านการบริหารภาครัฐ จะช่วยในการพัฒนาคุณภาพองค์กร คุณภาพของข้าราชการและบุคลากรของรัฐ คุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคม สามารถสร้างผลงานให้มีคุณภาพ เกิดทักษะในการทำงาน ทักษะการใช้เทคโนโลยี ทักษะชีวิตและทักษะการแก้ปัญหา ก่อให้เกิดเป็นการสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น นวัตกรรมจึงเป็นส่วนสำคัญที่มีบทบาทให้เกิดการพัฒนาในทุกส่วนตั้งแต่บุคคล องค์กร ท้องถิ่น ไปจนถึงประเทศชาติ

ทั้งนี้ นวัตกรรมการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐเป็นรูปแบบใหม่ในการจัดการองค์กร (Organization Management) การดำเนินงาน (Operations) และการให้บริการ (Service) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของ การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ในขณะที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กล่าวถึง นวัตกรรมภาครัฐ ว่าเป็นการพัฒนาบริการภาครัฐที่เกิดจากการใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนา เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและก่อให้เกิดคุณค่าต่อสาธารณะ (Public Values) หรือประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสามารถพัฒนาให้เป็นนโยบายใหม่ บริการใหม่ และกระบวนการใหม่ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ทั้งนี้ สรุปได้ว่าการสร้างนวัตกรรมภาครัฐจึงเป็นการคิดค้น ศึกษา แสวงหาวิธีการใหม่หรือเรื่องใหม่ ซึ่งทำให้เกิดผลที่สามารถนำมาปรับปรุงหรือออกแบบ นโยบาย ระบบ ความคิด การบริหาร/องค์กร การส่งมอบ บริการ และการบริการของภาครัฐ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาที่แปรเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกได้ โดย นวัตกรรมภาครัฐ ได้ถูกกำหนดให้มีรูปแบบหรือขอบเขตภายใต้กรอบบทบาทและหน้าที่ของรัฐบาล (Role and Functioning of Government) โดยแบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ ดังนี้ (ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย, 2560: ออนไลน์)

1) นวัตกรรมบริการ (service innovation) การปรับปรุงบริการหรือการสร้างบริการใหม่

2) นวัตกรรมการส่งมอบบริการ (service delivery innovation) การให้บริการในรูปแบบใหม่ หรือที่แตกต่างไปจากเดิม การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดการบริการ หรือช่องทางการบริการใหม่ๆ

3) นวัตกรรมการบริหาร/องค์กร (administrative or organizational innovation) การสร้างกระบวนการใหม่ (new process)

4) นวัตกรรมทางความคิด (conceptual innovation) การแสวงหาหนทางใหม่ ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา หรือการโต้แย้งสมมติฐานเดิม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันความคิดใหม่

5) นวัตกรรมเชิงนโยบาย (policy innovation) การออกแบบนโยบาย หรือประยุกต์ใช้เครื่องมือนโยบายใหม่ ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือพฤติกรรม

6) นวัตกรรมเชิงระบบ (systemic innovation) การวางระบบใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อโครงสร้างความสัมพันธ์หรือ เปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เป็นแนวทาง การปรับปรุง หรือพัฒนา ระบบความสัมพันธ์ หรือการปฏิสัมพันธ์เชิงอำนาจ หน้าที่กับภาคส่วนอื่นๆ

จากข้อความข้างต้น นวัตกรรมของรัฐไทยจึงเป็นตัวชี้วัดที่สามารถสะท้อนประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามนโยบายประเทศไทย 4.0 และระบบราชการ 4.0 ได้เป็นอย่างดี โดยจะต้องได้รับความร่วมมือในการดำเนินการจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น องค์กรภาครัฐ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการ องค์กรภาคเอกชนและเครือข่ายในฐานะผู้ประสานงาน ตลอดจนประชาชนผู้ใช้บริการ ซึ่งล้วนแล้วมีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการเหล่านี้ทั้งสิ้น อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาการบริหารองค์การภาครัฐของไทยมักถูกมองว่า มีการจัดการที่ไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่คล่องตัว และมักให้ความสำคัญกับความถูกต้องของกระบวนการมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของงานการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานยังติดขัด ไม่เชื่อมโยงเป็นกระบวนการเดียวกัน มีการบริหารงานที่ยึดติดกับกรอบอำนาจตามกฎหมายเป็นหลัก การประสานความสัมพันธ์กับภาคส่วนอื่นเป็นไปในแบบที่ภาครัฐเป็นฝ่ายนำ ภาคส่วนอื่นๆเป็นฝ่ายตามรูปแบบและวิธีการแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่เริ่มต้นจากภาครัฐเป็นผู้คิด และดำเนินการ ซึ่งในหลายครั้งไม่ได้เป็นการนำปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของประชาชนมาพิจารณา การปฏิบัติงานไม่สอดคล้องและไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม การให้บริการที่ให้กับประชาชนและภาคเอกชน แม้จะมีการพัฒนาให้รวดเร็วและทันสมัย เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศแล้วยังมีความล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ได้เท่าที่ควร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2560: ออนไลน์) ด้วยเหตุนี้ ทำให้หน่วยงานภาครัฐของไทยได้ตระหนักถึงปัญหาของการให้บริการภาครัฐดังกล่าวเป็นวาระเร่งด่วนในการพัฒนาประเทศที่กำลังเข้าสู่ยุค 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่เน้นในเรื่องของนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ระบบราชการเองก็ต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็น ระบบราชการ 4.0 ด้วย โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยให้ข้าราชการ มีพันธกิจร่วมกันในการแก้ไขปัญหาที่เป็นรากฐานของระบบและสร้างกลไกเชิงรุกเพื่อสร้างจุดแข็งของประเทศ ซึ่งข้าราชการจะต้องปรับมุมมอง เปลี่ยนทัศนคติ และร่วมกันดำเนินงาน ซึ่งก็คือ ภาครัฐจะต้องมีการสร้างและนำนวัตกรรมการบริหารจัดการองค์การภาครัฐมาใช้นั่นเอง

การขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐของไทย

การที่จะสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐในบริบทของไทยที่ดำรงอยู่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบจากต่างประเทศ ตลอดจนมิติการจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยี ที่เป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้ภาครัฐของไทยมีการตื่นตัวและมีความจำเป็นที่จะต้องมี

การพัฒนากระบวนการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามหลายประเทศได้นำ นวัตกรรมเพื่อการพัฒนา (Innovation for Development) มาปรับใช้เป็นนโยบายหลักเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนความมั่งคั่ง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของต่อนอย่างยั่งยืน เสาวลักษณ์ ฌ พัทลุง. (2556: ออนไลน์) ทั้งนี้ ในการขับเคลื่อนนวัตกรรมการบริหารองค์กรภาครัฐของไทยนั้น มีปัญหาอยู่ที่ว่าจะขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐได้อย่างไร ภายใต้วัฒนธรรมองค์การแบบระบบราชการหรือองค์การที่มีระบบการทำงานตามสายลำดับขั้นบังคับบัญชา ที่ให้ความสำคัญกับการสั่งการและควบคุมดูแล เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับความมั่นคง เป็นรูปแบบการรวมอำนาจและเป็นทางการสูง องค์การจึงขาดความยืดหยุ่น ค่าเนื้องานล่าช้า ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ยากและไม่นิยมสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ทำให้วัฒนธรรมองค์การในลักษณะดังกล่าว มักจะไม่เอื้ออำนวยต่อบุคลากรให้สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีความทำงานที่มีประสิทธิภาพ อรุณ รักธรรม. (2524: 37-38) ส่งผลให้การทำงานของคนในองค์กรภาครัฐเคยชินกับการทำงานแบบเดิมๆ ในเรื่องของการยึดกฎ ระเบียบ เป็นหลักในการทำงาน นอกจากนี้ยังขาดบรรยากาศในการส่งเสริมให้ข้าราชการคิดใหม่ ทำใหม่ ขาดวัฒนธรรมองค์การในการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม ทั้งนี้ภาครัฐเป็นระบบการบริหารองค์การที่มีขนาดใหญ่ มีโครงสร้างที่สลับซับซ้อน ถือได้ว่า การนำนวัตกรรมภาครัฐไปปฏิบัติในองค์กร เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากสำหรับผู้บริหารหรือนักบริหารสมัยใหม่ด้วยเหตุผลที่ว่า นวัตกรรม คือ เครื่องมือหรือกระบวนการในการสร้าง ความเปลี่ยนแปลงภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับนโยบาย โครงสร้างองค์การ ระบบ รูปแบบ และกระบวนการจัดการในองค์การ (อนุจิตร ชินสาร, 2557: 99)

อย่างไรก็ตามหากภาครัฐนำกลไกหรือแนวทางการดำเนินการขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐที่นำเสนอขึ้นไปปฏิบัติ ก็จะช่วยส่งผลให้ ความพยายามในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่สู่ระบบราชการ 4.0 ประสบความสำเร็จต่อไปด้วย ซึ่งการสร้างนวัตกรรม (Innovation) บนพื้นฐานของการสานพลังความร่วมมือกัน (Collaboration) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม เพื่อทำการปรับปรุงและออกแบบนโยบายสาธารณะและการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนที่แปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีคุณภาพ ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกช่องทางได้อย่างมั่นคงในอนาคต



ภาพที่ 1 กระบวนการขับเคลื่อนการสร้างนวัตกรรมภาครัฐของไทย
ที่มา: ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย, 2561

บริบทภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมในอนาคต

ในส่วนของภาครัฐไทยนั้นได้มีการตอบสนองต่อนโยบายการพัฒนาระบบราชการ 4.0 โดยได้มีกำหนดนโยบาย ระเบียบ การปฏิบัติงานและการดำเนินการในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ระดับการวางแผนนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration) การทำงานมีความเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชน และมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach) การให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถออกแบบ/เลือกรูปแบบ/วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization) การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization) การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไวล่วงหน้า (Pro-active) การสร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented) ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric) และ สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access) สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทางรูปแบบเดิม และสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real time capability) แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared services) ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล ความต้องการของประชาชน และวางแผนนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions) ให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลา (On-demand services) มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability) และมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) (สรนาถ รัตนโรจน์มงคล, 2560: ออนไลน์)

นอกจากนี้ ยังมีโครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) เพื่อเป็นที่ทดลองปฏิบัติการสำหรับการสร้างการนวัตกรรมภาครัฐ และนำไปประยุกต์ใช้ได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้เกิดประโยชน์หลายประการ ไม่เพียงแต่เป็นการสร้างนวัตกรรมให้เกิดคุณค่าต่อสาธารณะ (public value) เท่านั้น แต่ยังเป็นการเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองและตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนผู้ใช้บริการ (end-users needs) ได้แม่นยำ ลดความเสี่ยงของความผิดพลาด มีความครอบคลุมครบถ้วนทุกมิติ (comprehensive, holistic view) มากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการแก้ไขปัญหาการขาดบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐ ลดปัญหาความซ้ำซ้อนสิ้นเปลือง รวมทั้งเป็นการเปลี่ยนกระบวนทางความคิด (mindset) ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้อีกด้วย

ปิดหลักระบบสากล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
(Better Governance, Happier Citizens)



ภาพที่ 2 ระบบราชการ 4.0

ที่มา: ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย, 2561

อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐให้เกิดขึ้น และสามารถนำไปปฏิบัติได้ อย่างเป็นรูปธรรมสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างยั่งยืนในอนาคต ภาครัฐจะต้องมีการบริหารจัดการ องค์กรเพื่อก้าวสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม ดังนี้ (นิศาชล ฉัตรทอง, 2561: ออนไลน์)

1. รับเปลี่ยนบุคลากรภาครัฐให้เหมาะกับงาน การทำงานยุคใหม่ต้องการบุคลากรที่มี ทักษะเฉพาะทางมากขึ้น มีการพัฒนาการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้าสู่องค์กรตั้งแต่ เพ็งจบการศึกษา เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้ระบบการทำงานจริง แล้วเตรียมขึ้นเป็น ผู้บริหารขององค์กรต่อไป อย่างเช่น โครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ (นปร.) ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นต้น

2. รักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กร การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ คือ ความท้าทายที่หน่วยงานกำลังเผชิญ ไม่เว้นแต่หน่วยงานภาครัฐที่มีความมั่นคงสูง ยังเผชิญกับ ปัญหาดังกล่าวเนื่องจากกลุ่มคนเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) กำลังมีบทบาทสำคัญในฐานะเป็น ทรัพยากรบุคคลในองค์กรแห่งยุคสมัยปัจจุบันซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้มักมีความเป็นตัวของตัวเอง และ เชื่อมั่นในตนเองสูง แต่มักอ่อนไหวต่อสิ่งเร้าได้ง่าย ไม่ชอบอยู่ในกรอบ ไม่ชอบกฎ กติกา ไม่ชอบ กระบวนการที่ค่อยเป็นค่อยไป ชอบความท้าทาย ต้องการให้คนอื่นเห็นว่าตนเองเป็นคนสำคัญ ต้องการให้คนอื่นเข้าใจทั้งความคิดและความรู้สึก

3. นำกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับดิจิทัลมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรอย่างเหมาะสม ซึ่งมีความสำคัญไม่แพ้การมีบุคลากรที่มีศักยภาพ ตอนนี้อยู่ในยุคที่ข้อมูลไหลเวียนอยู่จำนวนมาก

หรือที่เรียกว่า ระบบ Big Data ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลในรูปแบบตัวอักษร เอกสาร เสียง รูปภาพ เพลง วิดีโอ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีจำนวนมหาศาล องค์กรจึงควร ที่จะหาวิธีในการจัดการข้อมูล เพื่อนำมาประกอบการจัดทำกลยุทธ์การบริการประชาชนสำหรับองค์กรภาครัฐ โดยเน้นไปในเรื่องของ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในรูปแบบของแพลตฟอร์มรูปแบบใหม่ๆ มาใช้ ให้บริการให้มีความเหมาะสมซึ่งสามารถรองรับ “เสียงสะท้อน” (Feedback) จากประชาชนที่ได้ กลับผ่านแพลตฟอร์มดังกล่าว ซึ่งเราจะเริ่มเห็นการนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในภาครัฐเพิ่มมากขึ้น เช่น การนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษ เพื่อลดขั้นตอน การให้บริการภาครัฐแบบครบ วงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service Management) ระบบลงทะเบียนออนไลน์ การชำระเงิน ผ่านระบบออนไลน์ บัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card หน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) เป็นต้น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตาม ในทศวรรษหน้าซึ่งเป็นทศวรรษแห่งนวัตกรรม จะเห็นได้ว่านวัตกรรมมี บทบาทสำคัญอย่างมากในการสร้างศักยภาพการแข่งขัน ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน สำหรับ ภาครัฐนั้นการสร้างนวัตกรรมโดยเฉพาะในการบริหารจัดการภาครัฐ หมายถึง แนวคิด วิธี และ รูปแบบใหม่ๆ ในการจัดการองค์กร การดำเนินงาน และการให้บริการอันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการ พัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพ ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ภาครัฐไทยกับการ ก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมควรมีบริบท ดังนี้ (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2556 :71-93)

1. องค์กรภาครัฐ จะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่ใช้ในวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐ อย่างเต็มรูปแบบ การบริหารจัดการภาครัฐกิจเอกชนและภาครัฐมีความแตกต่างกันน้อยลงจนอาจ ใช้การบริหารจัดการเชิงนวัตกรรมแบบเดียวกันเป็นองค์กรเป็นองค์กรที่มีชีวิต มีจิตวิญญาณรับรู้ มองไกลพร้อมปรับตัว

2. มีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรภาครัฐในระยะยาว โดยมุ่งไปที่การตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้เขียนมองว่าการปรับตัวดังกล่าวภาครัฐ อาจจะปรับตัวได้ยากกว่าภาคเอกชน เนื่องจากการดำเนินการต่างๆ ต้องดำเนินการภายใต้ กฎ ระเบียบ ที่กำหนดไว้

3. การบริหารองค์กรภาครัฐในอนาคตข้างหน้า องค์กรต้องมีปรับปรุงและวางแนวทางใน ด้านการบริหารจัดการไปสู่เป้าหมายในอนาคต โดยโครงสร้างขององค์กรจะไม่ซับซ้อน กระชับ กะทัดรัด มีพลวัต มีความคล่องตัวปรับเปลี่ยนได้ง่ายและรวดเร็ว ถ้าโครงสร้างและระบบงานไม่ ตอบสนองต่อเป้าหมายก็ต้องปรับโครงสร้าง

4. ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐ เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรภาครัฐต้องปรับปรุงอันดับ แรก การปรับปรุงบุคลากร จะต้องทำแผนการวางแผนการพัฒนากำลังคน โดยผู้บริหารระดับสูงร่วมกับ ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์/ภารกิจขององค์กรเพื่อรองรับการจัด กำลังคน มีการลงทุนในคน กำหนดรูปแบบสมรรถนะ แต่ละตำแหน่งชัดเจน สร้างวัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมของคนทีพร้อมทุ่มเทกับองค์กร

5. ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรที่จะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ผู้บริหารในองค์กรต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย กรอบการทำงานที่ชัดเจน เอาใจใส่ต่อการวิเคราะห์ กลยุทธ์ เป็นผู้นำเชิงรุก มองหาโอกาส พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ปรับตัวเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมรับความเสี่ยง สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการองค์กร ให้ไปสู่เป้าหมาย พร้อมสนับสนุนการบริหารไปสู่องค์กรนวัตกรรม ให้ความสำคัญต่อกระบวนการคิด ที่ถูกต้องในการบริหารจัดการในปัจจุบัน และพร้อมให้การสนับสนุนองค์กรพัฒนาไปสู่การแข่งขันในอนาคต ตลอดจนสนับสนุนงบประมาณเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

จะเห็นได้ว่า หากองค์กรภาครัฐในปัจจุบันมีการปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง และ นำนวัตกรรม มาใช้ในกลไกในการบริหาร ก็จะทำให้องค์กรภาครัฐเป็นหน่วยงานที่มีความทันสมัย ซึ่งหากการขับเคลื่อนในการเกิดนวัตกรรมการบริหารในภาครัฐอย่างเป็นระบบจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประเทศได้ในอนาคต แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ภายใต้บริบทของไทยก็ยังมีเงื่อนไขในการปรับตัวของ องค์กรภาครัฐที่จะต้องใช้เวลาในการพัฒนานวัตกรรมการบริหารงานภาครัฐอยู่หลายประการ เช่น ความพร้อมของภาครัฐที่ยังไม่ได้มีการบูรณาการระบบสารสนเทศภาครัฐที่เชื่อมต่อกันมากเท่าที่ควร อุปสรรคสำคัญของการบูรณาการระบบสารสนเทศภาครัฐคือ การขาดการบูรณาการการทำงานข้าม หน่วยงานภาครัฐ แต่ละหน่วยงานภาครัฐมีเงื่อนไขการจัดเก็บข้อมูลและหลักเกณฑ์ในการกำหนด รายการข้อมูลที่แตกต่างกัน ซึ่งภาครัฐจะต้องปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐใน ลักษณะที่เป็นองค์กรรวมแทนที่การทำงานแบบแยกส่วน หรือในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐาน โทรคมนาคมที่ยังคงพบว่าโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง และเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ แม้ว่าระดับหมู่บ้านจะมีหมู่บ้านที่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แต่หมู่บ้านที่อยู่ห่างไกลยังขาดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่เพียงพอ นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐที่สำคัญ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาลสุขภาพประจำตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการโครงข่ายบรอดแบนด์ได้

บทสรุป (Conclusion)

ปัจจุบันนวัตกรรมกลายเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการปรับตัวของภาครัฐในการ เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ไม่ว่าจะเป็นการ เปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ มีความก้าวหน้าของการสื่อสารสมัยใหม่ (Social Media) การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจหรือการ เปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศ ทำให้ภาครัฐไทยอาจจะไม่สามารถใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐ เช่นเดิมและจำเป็นจะต้องหาวิธีการบริหารจัดการภาครัฐใหม่เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ (Public Innovation) เป็น วิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ภาครัฐไทยสามารถปรับตัวทันต่อความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของ โลก และช่วยให้ภาครัฐไทยมีกลไกที่มีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ในโลกได้ ใน ขณะเดียวกันยังช่วยส่งเสริมเกื้อหนุนให้ภาครัฐริเริ่มพัฒนาต่อไปได้อย่างก้าวไกล และช่วยตอบสนอง

ต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริการภาครัฐที่สูงขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดระบบราชการ 4.0 ขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาลไทยที่มุ่งในการพัฒนาประเทศให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นในหลายด้านเช่นกัน

โดยบทความนี้ได้นำเสนอให้เห็นว่า ภาครัฐต้องปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงยุค 4.0 การทำให้เป็นระบบราชการ 4.0 ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป็นภาครัฐที่เปิดกว้าง คล่องตัว มีนวัตกรรม เพื่อสร้างนวัตกรรมในภาครัฐให้ตอบโจทย์ประชาชน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงนี้เราเชื่อว่า นวัตกรรมบริการภาครัฐ จะเป็น “จุดคานงัด” ที่สำคัญที่จะสามารถพลิกโฉมประเทศไทยให้สามารถเผชิญความท้าทายของศตวรรษที่ 21 และมุ่งสู่ภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวหน้า และยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน โดยข้าราชการไทยและบุคลากรในองค์กรภาครัฐ ที่ถือได้ว่าเป็นกลไกขับเคลื่อนภาครัฐที่สำคัญ ต้องเปลี่ยนแปลง (Change) ที่จะต้องก้าวออกจากกรอบความคิดและวิธีการทำงานแบบเดิม พร้อมท้าทายสิ่งใหม่ แก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุผลต้องสามารถ ประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) เพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกันทั้งภายในหน่วยงานเดียวกัน ระหว่างหน่วยงานของรัฐ ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชน และระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชนเพื่อการสร้างคุณค่าร่วมกัน ต้องมี ปัญญาสร้างสรรค์ โดยร่วมกันสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นเลิศ (Creative) และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างความประทับใจและการมีส่วนร่วมจากประชาชน และที่สำคัญ คือ จะต้องร่วมสร้างภาคราชการที่ ปลอดภัยไร้พหุนัย ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ซื่อตรง โปร่งใสไม่เลือกปฏิบัติ และมีคุณธรรม (Corruption free)

ในส่วนของประชาชนเองก็ต้องให้ความร่วมมือในการร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารภาครัฐที่เกิดขึ้น โดยเริ่มจากการติดตามทำความเข้าใจนโยบาย และแนวทางการแก้ปัญหาของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาในด้านต่างๆ ผ่านเวทีหรือช่องทางที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ ได้ดำเนินการ การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อยของชุมชนและสังคมส่วนรวม การมีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นที่ด้อยโอกาสต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติ นี่จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้รัฐและประชาชน จะต้องร่วมมือให้การสร้างนวัตกรรมภาครัฐและระบบราชการ 4.0 เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและเดินหน้าประเทศไปอย่างมั่นคง แต่อย่างไรก็ตาม ในการสร้างนวัตกรรมภาครัฐภายใต้บริบทของไทยนั้น ยังมีประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนา เช่น ในเรื่องของความพร้อมขององค์กรภาครัฐและความพร้อมของประชาชนที่อาจจะยังเข้าไม่ถึงระบบนวัตกรรมเท่าที่ควร ตลอดจนการพัฒนาในด้านของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ซึ่งยังมีประเด็นสำคัญและน่าสนใจที่จะต้องได้รับการศึกษาในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). ระบบราชการ 4.0 กับ การสร้างนวัตกรรมและความเป็น
ผู้ประกอบการภาครัฐ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [https:// www.dpe.go.th/manual-
files-401291791810](https://www.dpe.go.th/manual-files-401291791810). [12 กรกฎาคม 2562]
- นำพล ม่วงอวยพร. (2561). การขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐ. [ออนไลน์].
แหล่งที่มา : <http://rcim.rmutr.ac.th/?p=11572>. [12 กรกฎาคม 2562]
- นิตยาชล ฉัตรทอง. (2561). บริบทภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม.
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [file:///C:/Users/JTPs/Downloads/137488-
Article%20Text-364618-1-10-20180801%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/JTPs/Downloads/137488-Article%20Text-364618-1-10-20180801%20(5).pdf). [12 กรกฎาคม 2562]
- บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2556). องค์กรแห่งนวัตกรรม: การปรับตัวขององค์กรภาครัฐในทศวรรษ
หน้า. วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, 20 (1), 71-93.
- ประกาย ธีระวัฒนากุลและธรรธร รัตนนฤมิตร. (2562). “นวัตกรรมภาครัฐ”: จุดคานงัดพลิก
โฉมประเทศไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [https://www. bangkokbiznews.
com/blog/detail/ 646669](https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/646669). [12 กรกฎาคม 2562]
- ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย. (2560). ความหมายของนวัตกรรมภาครัฐ.
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [https://www2.opdc.go.th/psic/
main.php?url=content&gp= 1&mn=3...](https://www2.opdc.go.th/psic/main.php?url=content&gp=1&mn=3...) [15 กรกฎาคม 2562]
- สรนาถ รัตน์โรจน์มงคล. (2560). อนาคตของการทำงาน สิ่งที่ต้องควรเตรียมรับมือ.
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [https://www.marketingoops. com/news/biz-
news/future-of-workplace/](https://www.marketingoops.com/news/biz-news/future-of-workplace/). [22 เมษายน 2561]
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนสู่ประเทศ
ไทย 4.0. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [จากhttps://www.ocsc.go.th/sites/
default/files/attachment/page/civil_officer_ th_4.0. pdf](จากhttps://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/civil_officer_th_4.0.pdf). [15 กรกฎาคม 2562]
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักวิชาการ. (2559). ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่
รัฐบาลดิจิทัล. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [http://www. parliament.go.th/library](http://www.parliament.go.th/library).
[12 กรกฎาคม 2562]
- เสาวลักษณ์ ณ พัทลุง. (2556). นวัตกรรมกับการบริหารงานภาครัฐ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :
[https://mgronline.com/daily/ detail/9560000067711](https://mgronline.com/daily/detail/9560000067711). [17 กรกฎาคม 2562]
- อนุจิตร ชินสาร. (2557). “นวัตกรรมการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ”. คุชฌ์นิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. ชลบุรี:
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณ รักธรรม. (2524). การพัฒนาองค์กร: การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม. พิมพ์ครั้งที่
2. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.