

นวัตกรรมกับการทำงานภาครัฐ

โดย ธฤชวรรณ ศรีปัญญา
นายช่างศิลปอาวุโส

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้สามารถอธิบายความเข้าใจผิดเกี่ยวกับนวัตกรรมได้
๒. เพื่อให้สามารถอธิบายความหมาย/ระดับ/ประเภทของนวัตกรรมได้
๓. เพื่อเข้าใจและสามารถอธิบายรายละเอียดนวัตกรรมกับการทำงานภาครัฐและการจัดการนวัตกรรมได้
๔. เพื่อให้สามารถอธิบายลักษณะเฉพาะของนวัตกรรมทั้ง ๕ ด้านได้
๕. เพื่อให้สามารถอธิบายทักษะของนวัตกรรมและแนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้

สรุปเนื้อหา

นวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญมากในยุคดิจิทัลซึ่งความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นรวดเร็ว นวัตกรรมไม่ใช่แค่เพียงเทคโนโลยีที่ทันสมัย นวัตกรรมไม่ใช่เพียงแค่เครื่องใช้ไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ไฮเทค นวัตกรรมคือการพัฒนาความคิดใหม่ ๆ และประยุกต์ใช้ทางเศรษฐกิจเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการใหม่ นวัตกรรมคือการใช้แนวคิดใหม่ ๆ ที่สร้างมูลค่าและเป็นการสร้างคุณค่าต่อลูกค้า คุณค่าต่อองค์กร

๑. ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง การใช้ความรู้ความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต เพื่อก่อให้เกิดคุณค่าต่อประชาชนและประเทศชาติ ซึ่งนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบ



ที่มา : สำนักงาน ก.พ. (OCSC Learning Portal) หลักสูตร นวัตกรรมกับการทำงานภาครัฐ

๒. นวัตกรรมกับการทำงานภาครัฐ

➤ นวัตกรรมเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ หน่วยงานภาครัฐมีนโยบายกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ คิดค้น ออกแบบ กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ภารกิจเป้าประสงค์ใหม่ ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์หรือวางทิศทางใหม่ในการทำงาน

➤ นวัตกรรมด้านสินค้า และบริการ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการองค์กรภาครัฐให้มีความทันสมัยขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยี เช่น รูปแบบการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ การซื้อขายออนไลน์ การใช้บัตร Smart Card เป็นต้น

➤ นวัตกรรมการให้บริการติดต่อสื่อสาร การปรับเปลี่ยนแนวทางรูปแบบการให้บริการการติดต่อกับประชาชนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการให้มีความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น

➤ นวัตกรรมด้านกระบวนการ การบริหารออกแบบโครงสร้าง การจัดตั้งหน่วยงานการให้บริการเพียงอย่างเดียวเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การบริหารงานด้านงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายของประเทศได้มากขึ้น

➤ นวัตกรรมด้านการปฏิสัมพันธ์เชิงกระบวนการ หรือการปฏิสัมพันธ์เชิงอำนาจหน้าที่กับภาคส่วนอื่น ๆ เช่น กระบวนการให้บริการแบบครบวงจร

๓. เป้าหมายนวัตกรรมภาครัฐ

➤ การจัดสรรทรัพยากรของประเทศอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้งบประมาณที่มีข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุน และค่าใช้จ่าย การลดจำนวนทรัพยากรบุคคลเพื่อการใช้บุคลากรในปัจจุบันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับจำนวนงานที่มีอยู่เดิม

➤ เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน การที่ภาครัฐทำนวัตกรรมเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานดึงดูดทรัพยากรจากต่างประเทศ นักลงทุน นักท่องเที่ยว องค์ความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ บุคลากร ชื่นนำจากต่างประเทศเข้ามาดำเนินงานภายในประเทศได้

➤ การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับ ประชาชน นักลงทุน เห็นถึงการดำเนินงาน การให้บริการ และอื่น ๆ ของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

➤ การรักษา และดึงดูดบุคคลที่มีความสามารถให้อยากเข้าร่วมในองค์กรภาครัฐ เนื่องจากนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ท้าทายที่อยากจะเข้าร่วมงานกับภาครัฐ

➤ องค์กรภาครัฐเป็นตัวแทนของประเทศในการประสานงาน การติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศ รวมถึงเป็นตัวแทนการให้บริการที่สำคัญกับประชาชน องค์กรต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่สร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจกับประชาชน นักลงทุน

๔. การจัดการนวัตกรรมสำหรับองค์กร

การจัดการนวัตกรรมเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเพื่อตอบรับกับความต้องการของประชาชน ดังนั้นการจัดการนวัตกรรมจึงมีความสำคัญสำหรับองค์กรหลายประการ ดังนี้

๔.๑ การได้เปรียบทางการแข่งขัน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริการ รวมถึงกระบวนการที่แตกต่าง เป็นเอกลักษณ์ขององค์กรสามารถสร้างการแข่งขันที่มีคุณค่า และความแตกต่าง

๔.๒ การเติบโตขยายตัวขององค์กร การสร้างนวัตกรรมแนะนำองค์กรเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ การบริการ เพื่อขยายการเข้าถึงเป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง

๔.๓ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ความต้องการของลูกค้า ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี กฎระเบียบต่าง ๆ การสร้างนวัตกรรมจะช่วยให้องค์กรพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

๔.๔ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดกระบวนการดำเนินงาน การจัดสรรทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร ภายในองค์กร นวัตกรรมสามารถนำไปสู่การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มประสิทธิผลปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๕ การมีส่วนร่วม การจัดการนวัตกรรมโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรนำหรือกระบวนการใหม่เสนอ ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้มีความสำคัญ และดึงดูดรักษาบุคลากรที่มีความสามารถเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน

๔.๖ ความพึงพอใจ การจัดการนวัตกรรมตอบสนองความต้องการ เพื่อลดปัญหา เพิ่มความพึงพอใจ ส่งมอบประโยชน์ความคุ้มค่าการบริการ ผลิตภัณฑ์ ที่ดีให้กับประชาชน องค์กรอื่น ๆ

๔.๗ ความยั่งยืนในระยะยาว การจัดการนวัตกรรม และพัฒนาส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์เชิงรุก ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนายืดหยุ่นยั่งยืนในระยะยาว

๕. องค์ประกอบการพัฒนาวัตกรรมการรัฐ

การพัฒนาวัตกรรมการมีความสำคัญกับองค์กรภาครัฐ ซึ่งการพัฒนานั้นต้องอาศัยการขับเคลื่อน การสนับสนุน การมีส่วนร่วม และองค์ประกอบอื่น ๆ จากทุกระดับที่จะทำให้การพัฒนาวัตกรรมการประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

๕.๑ การสนับสนุนจากผู้บริหาร เปิดโอกาสให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นำเสนอแนวความคิด เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์ กระบวนการทำงาน และการบริการ

๕.๒ การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจนมุ่งเน้นเป้าหมายกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทาง ในการดำเนินงาน

๕.๓ มีเครื่องมือรองรับที่ใช้ในการพัฒนาวัตกรรมการ ได้แก่ แนวคิด ทักษะ ความรู้ รวมไปถึงการใช้ เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการพัฒนา

๕.๔ การมีส่วนร่วม ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมพัฒนาวัตกรรมการ ร่วมเสนอความคิดเห็น ให้ความรู้ ความต้องการ ปัญหาที่พบ เพื่อให้สามารถเกิดแนวคิดคำตอบ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่หลากหลาย

๕.๕ การติดตามและประเมินผล การติดตามความคืบหน้าหลังจากการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ โดยรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยอย่างชัดเจนเพื่อนำมาประเมินผลในภาพรวมของการดำเนินงาน หากพบปัญหาสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันที

๕.๖ การให้รางวัล เพื่อสร้างขวัญกำลังใจจุดประกายการสร้างสรรคนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร และไม่ตำหนิ หรือลงโทษหากเกิดความล้มเหลว

๖. กระบวนการนวัตกรรม

กระบวนการนวัตกรรม จะทำให้องค์กรมีความมั่นคงเติบโตได้ต้องมีกระบวนการประกอบด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้

๖.๑ การค้นหา (Searching) สำรวจสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โอกาส อุปสรรค เพื่อการ นำไปสู่จุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

๖.๒ การเลือกสรร (Selecting) ตัดสินใจคัดเลือกในสิ่งที่สำรวจที่มีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ขององค์กร เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๖.๓ การนำไปปฏิบัติ (Implementing) นำสิ่งที่สร้างสรรค์ออกเผยแพร่ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติที่สำคัญ ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑ การรับ (Acquiring) การนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดเป็นนวัตกรรม เช่น การสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ กระบวนการ การวิจัยและพัฒนา องค์ความรู้ เทคโนโลยี การศึกษาค้นคว้า หรือกรณีเชิญเข้าอบรม ถ้าการอบรมมีหลายครั้ง ควรระบุด้วยว่าหนังสือที่มีมานั้นหมายถึงครั้งใด

๒ การปฏิบัติ (Executing) ซึ่งต้องอาศัยทักษะการแก้ปัญหาตลอดเวลาเมื่อพบปัญหา ในระหว่างการปฏิบัติ

๓ การนำเสนอ (Launching) เพื่อให้นวัตกรรมนั้นสามารถเป็นที่ยอมรับโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของการนำออกสู่ตลาด

๔ การรักษาสภาพ (Sustaining) เกิดการยอมรับอย่างต่อเนื่อง อาจนำนวัตกรรมนั้น ๆ กลับมาปรับปรุงแก้ไขในแนวความคิด เพื่อพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับความต้องการยิ่งขึ้น

๖.๔ การเรียนรู้ (Learning) กระบวนการทางนวัตกรรมเพื่อก่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้ และสามารถนำไปใช้พัฒนากระบวนการทางนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๗. วัฒนธรรมองค์กร

นวัตกรรมในองค์กรจะเกิดขึ้นได้จะต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องหรือเสริมสร้างความเป็นนวัตกรรมของบุคลากร ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานหลาย ๆ ด้าน เช่น การบริหารจัดการองค์กร บริหารจัดการบุคคล งานอาคารสถานที่ รวมถึงงานพัฒนาบุคลากร ดังนั้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรจะต้องบูรณาการงานหลาย ๆ ด้านเข้ามามีส่วนร่วม

- การพัฒนาบุคลากร ทักษะ ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการที่จะคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่
- เครื่องมือในการจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้กำหนดตัวชี้วัดอย่างชัดเจน
- การสื่อสาร ระดับผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำงานร่วมกัน
- มีการวัดผล เพื่อประเมินผลตอบแทนในการปฏิบัติงานได้สำเร็จมีประสิทธิภาพ
- นโยบายมีการปรับปรุงกระบวนการใหม่อยู่เสมอ เพื่อที่จะเข้าไปสนับสนุนในการดำเนินงาน
- มีสภาพแวดล้อมที่ดี เหมาะสม ช่วยเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาการคิดริเริ่มสร้างสรรค์



ที่มา : สำนักงาน ก.พ. (OCSC Learning Portal) หลักสูตร นวัตกรรมกับการทำงานภาครัฐ

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

การนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานช่วยส่งเสริมความสามารถในการใช้นวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในระยะยาว และการสร้างวัฒนธรรมและนวัตกรรมช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ขอรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวคิดในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กร ดังนี้

๑. มีความตระหนักถึงเปลี่ยนแปลงของสังคม ความทันสมัยของเทคโนโลยี พร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยศึกษานวัตกรรมที่เหมาะสม เลือกใช้เทคโนโลยีหรือแนวคิดที่เข้ากับงานของตนเอง แสวงหาความรู้แนวทางการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ หรือทดลองใช้ในงานประจำ เพื่อผลลัพธ์และปรับปรุง

๒. มีแนวคิดเชิงนวัตกรรมโดยใช้เทคโนโลยีในด้านการให้บริการ สร้างมูลค่าประโยชน์ให้กับผู้ขอรับบริการ ข้อมูลวิชาการ และผลิตภัณฑ์ของกรมพัฒนาที่ดิน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

๓. สร้างนวัตกรรมช่วยลดขั้นตอนในการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ และเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการ

๔. สร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเมื่อมีเวทีเปิดโอกาส ส่งเสริมให้ทีมงานมีส่วนร่วม แสวงหาความรู้และฝึกอบรมให้เพื่อนร่วมงาน เพื่อร่วมแนวคิดสร้างนวัตกรรมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ต่อตนเอง

๑. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ใช้เทคโนโลยีและแนวคิดใหม่ ๆ ช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน
๒. พัฒนาทักษะและความรู้ ได้เรียนรู้เครื่องมือใหม่ ๆ และแนวคิดเชิงสร้างสรรค์
๓. นวัตกรรมช่วยให้งานเป็นระบบ ลดภาระงานและความผิดพลาด ลดความซับซ้อน
๔. เสริมสร้างความคิดริเริ่ม กระตุ้นให้เกิดความคิดค้นวิธีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น
๕. ประเมินผลและปรับปรุงต่อเนื่อง วัดผลลัพธ์ของนวัตกรรมและหาวิธีพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

- ต่อองค์กร

๑. ปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ทำให้บริการของรัฐมีความสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น
๒. ลดต้นทุนและทรัพยากร ใช้เทคโนโลยีเพื่อลดค่าใช้จ่ายและการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น
๓. เพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ระบบดิจิทัลช่วยลดปัญหาการทุจริตและเพิ่มความน่าเชื่อถือ
๔. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมเปลี่ยนแปลง ทำให้ข้าราชการมีทัศนคติที่เปิดรับนวัตกรรมและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง

- ต่อสาธารณะ

๑. ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวกขึ้น นวัตกรรมช่วยลดเวลารอคอยและเพิ่มคุณภาพการให้บริการ
๒. ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการรัฐ ระบบออนไลน์และเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น
๓. เพิ่มความโปร่งใสในการบริหารภาครัฐ ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐได้มากขึ้น
๔. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นและร่วมพัฒนานโยบาย

แหล่งที่มา

หลักสูตร : นวัตกรรมกับการทำงานภาครัฐ

บรรยายโดย : ดร.ชัยธร ลิมาภรณ์วิชย์ ผู้จัดการฝ่ายยุทธศาสตร์นวัตกรรม สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ(องค์การมหาชน)

สถาบัน/หน่วยงาน/ระบบ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.)

รูปแบบหลักสูตร : ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) สำนักงาน ก.พ.

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘