



องค์การแห่งนวัตกรรม:
การปรับตัวขององค์การภาครัฐในทศวรรษหน้า
บทความของ รศ.ดร.บุญอนันต์ พันนัยทรัพย์





*

บทนำ

*

นวัตกรรมภาครัฐไทย

*

การเตรียมการองค์การภาครัฐเพื่อเป็นองค์การ
แห่งนวัตกรรม

*

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงองค์การภาครัฐ
สู่องค์การแห่งนวัตกรรม



บทนำ

- ❖ ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้หลายองค์การปรับตัวไม่ทัน และได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านพร้อม ๆ กัน อีกทั้งยังไม่สามารถคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงได้
- ❖ นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การภาครัฐ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น



บทนำ

- ❖ ประเทศที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ ล้วนมีระบบราชการและกลไกภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และมีการนำนวัตกรรมมาใช้อย่างต่อเนื่อง
- ❖ องค์การภาครัฐจะต้องปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าของภาคเอกชนและภาคธุรกิจต่างๆ ด้วย เพราะประชาชนผู้รับบริการมีความคาดหวังที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ต่อการให้บริการของภาครัฐ



บทนำ

- ❖ ปัจจัยหลักของการเกิดนวัตกรรม ได้แก่ เทคโนโลยี และความต้องการของผู้บริโภค
- ❖ การพัฒนาองค์การไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เป็นการใช้นวัตกรรมทางการบริหารเข้ามา ทำให้ระบบการทำงานและการให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ❖ นวัตกรรมทางการบริหารมีความสัมพันธ์โดยตรงกับนโยบาย โครงสร้างองค์การ ระบบ รูปแบบ และกระบวนการจัดการภายในองค์กร



นวัตกรรมภาครัฐไทย

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย

นวัตกรรมภาครัฐ หมายถึง แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการจัดการองค์การ การดำเนินงาน และการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ



ประเภทของนวัตกรรมภาครัฐ

1

- นวัตกรรมเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ (Strategy/Business Concepts Innovation)

2

- นวัตกรรมด้านสินค้าและการบริการ (Service and Product Innovation)

3

- นวัตกรรมการให้บริการ/การส่งมอบงาน (Delivery Innovation)



ประเภทของนวัตกรรมภาครัฐ

4

- นวัตกรรมด้านกระบวนการและการบริหาร
องค์การ (Process and Organization
Administration Innovation)

5

- นวัตกรรมด้านการปฏิสัมพันธ์เชิงกระบวนการ
(Process Interaction Innovation)



ประเภทของนวัตกรรมภาครัฐ

1. นวัตกรรมเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์

เป็นการคิดค้น ออกแบบ หรือกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ภารกิจ เป้าประสงค์ขึ้นใหม่ เพื่อแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์หรือวางทิศทางใหม่ในการนำพาองค์กรในอนาคต

2. นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ

เป็นการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนรูปลักษณ์ และการออกแบบสินค้าและบริการใหม่ เช่น บัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card หน่วยบริการเคลื่อนที่



ประเภทของนวัตกรรมภาครัฐ

3. นวัตกรรมการให้บริการและการส่งมอบงาน

เป็นการสร้าง หรือปรับเปลี่ยนแนวทาง/รูปแบบในการให้บริการหรือการติดต่อกับประชาชน เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4. นวัตกรรมด้านกระบวนการและการบริหารองค์การ

เป็นการออกแบบโครงสร้างองค์การและกระบวนการภายในใหม่ เช่น การจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การพัฒนาแนวทางการบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล เป็นต้น



ประเภทของนวัตกรรมภาครัฐ

5. นวัตกรรมด้านการปฏิสัมพันธ์เชิงกระบวนการ

เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบความสัมพันธ์หรือการปฏิสัมพันธ์เชิงอำนาจหน้าที่กับภาคส่วนอื่นๆ ขึ้นใหม่ โดยเป็นการพัฒนากระบวนการให้บริการในงานที่สัมพันธ์กันอย่างครบวงจร เช่น การให้บริการในรูปแบบ Single Window

***** Single Window** เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ซึ่งเป็นระบบบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติ เป็นการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ และการลดเอกสาร โดยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่จะติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ



ประเภทของนวัตกรรมภาครัฐ

ตัวอย่างเช่น

Single Window เป็นระบบแจ้งเตือนภัยผลิตภัณฑ์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยสร้างฐานข้อมูลออนไลน์ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าไปตรวจสอบผ่านทาง website <http://www.tumdee.org/alert/> ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เป็นทั้งผู้เฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สู่่มเสี่ยง และสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้ในฐานะผู้บริโภค



นวัตกรรมภาครัฐไทย





การเตรียมการองค์การภาครัฐ เพื่อเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

1. การจัดการองค์การในอนาคตขององค์การภาครัฐ

- ❖ มีการกำหนดยุทธศาสตร์ และให้ความสำคัญต่อการสื่อสารภายในองค์กร
- ❖ มีการวางกรอบการทำงานที่ชัดเจนตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร
- ❖ ต้องปรับปรุงเครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อสร้างประสิทธิภาพ และ
ความได้เปรียบในการแข่งขัน
- ❖ ให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนกระบวนการทำงาน
- ❖ นำเทคนิคการบริหารต่างๆ มาใช้



การเตรียมการองค์การภาครัฐ เพื่อเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

2. บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในองค์การ

- ❖ มองหาโอกาส และปรับตัวเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง
- ❖ ทำงานเชิงรุก
- ❖ สนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร
- ❖ คิดเชิงสร้างสรรค์
- ❖ บริหารงานแบบมีส่วนร่วม



การเตรียมการองค์การภาครัฐ เพื่อเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

3. โครงสร้างองค์การภาครัฐเพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

- ❖ โครงสร้างองค์การต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- ❖ โครงสร้างองค์การต้องมีความยืดหยุ่น
- ❖ มีการกระจายอำนาจ
- ❖ มีการประสานความร่วมมือผู้เชี่ยวชาญแต่ละฝ่ายงาน



การเตรียมการองค์การภาครัฐ เพื่อเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

4. บทบาทของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์การ ภาครัฐในอนาคต

- ❖ ต้องอดทนต่อการแก้ปัญหา
- ❖ เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ
- ❖ ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน
- ❖ มีกระบวนการพัฒนาคนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และยอมรับการเปลี่ยนแปลง



การเตรียมการองค์การภาครัฐ เพื่อเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

5. คุณลักษณะของบุคลากรในองค์การภาครัฐในอนาคต

- ❖ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ❖ มีจริยธรรมในการทำงาน
- ❖ มีความคิดเชิงบวก
- ❖ ใช้เทคโนโลยีได้อย่างกว้างขวาง และเหมาะสมกับงาน
- ❖ สามารถรับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา



แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงองค์การภาครัฐ สู่องค์กรแห่งนวัตกรรม

1

- องค์การภาครัฐจะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่ใช้
นวัตกรรมการจัดการภาครัฐอย่างเต็มรูปแบบ

2

- เป้าหมายขององค์การภาครัฐในอนาคต จะมุ่งไปที่
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ

3

- การจัดการองค์การในอนาคต จะมีโครงสร้างองค์การ
ที่ไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว ใช้เทคโนโลยี
ในการปฏิบัติงาน มีการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงองค์การภาครัฐ สู่องค์กรแห่งนวัตกรรม

4

- สิ่งสำคัญที่องค์การภาครัฐต้องปรับปรุง ได้แก่ 1) คน 2) ระบบงาน

5

- ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำเชิงรุก พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีการกระจายอำนาจ และเน้นการมีส่วนร่วม

6

- ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องทำงานควบคู่กับผู้บริหารองค์กร เป็นนักบริหารการเปลี่ยนแปลง สนับสนุนและประสานให้เกิดความร่วมมือทั้งองค์การ



แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงองค์การภาครัฐ สู่องค์กรแห่งนวัตกรรม

7

- บุคลากรขององค์การภาครัฐในอนาคตต้องมีลักษณะดังนี้ มีภาวะผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงาน และสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างกว้างขวางเหมาะสมกับงาน



Q & A

ขอบคุณค่ะ

ศาสตราจารย์ ดร. อรุณรัตน์ งามเมือง