

นวัตกรรม

กับการพัฒนาระบบราชการ

พัฒนาการของนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลให้นานาประเทศต้องเร่งปรับตัวเพื่อรับมือกับการแข่งขันที่ดำเนินไปอย่างรุนแรง รัฐบาลจึงได้เสนอแนวคิดประเทศไทย ๔.๐ ที่ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจด้วยองค์ความรู้ใหม่เพื่อเพิ่มมูลค่า ทำให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต้องเร่งพัฒนาองค์การให้สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว



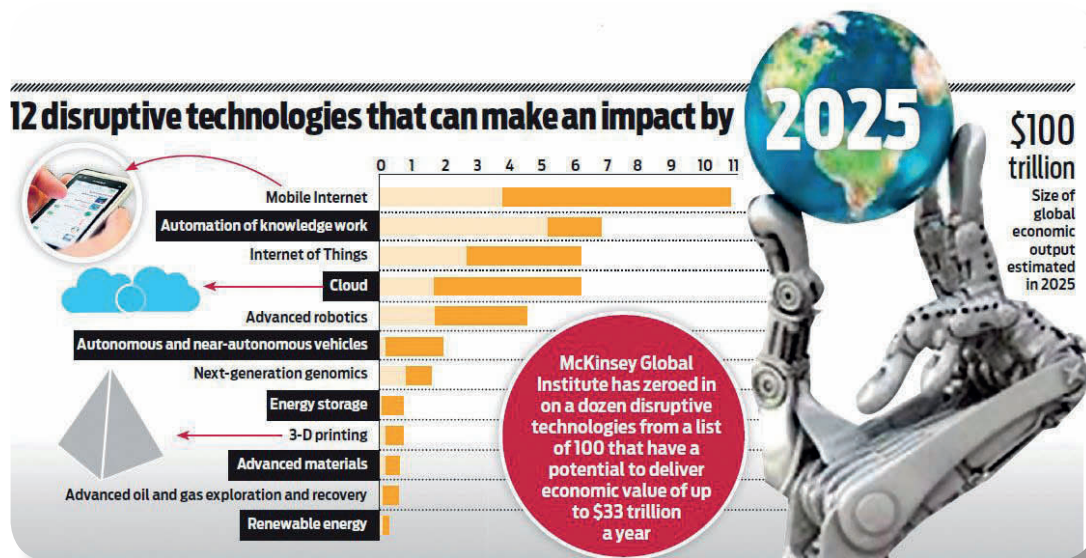
โลกแห่งการเปลี่ยนแปลง

คลื่นการเปลี่ยนแปลงของโลกได้เกิดขึ้นมาแล้วหลายครั้ง โดยทุกครั้งจะเกิดขึ้นเมื่อโลกมีการเปลี่ยนแปลงระบบการสร้างความมั่งคั่ง (system of wealth creation) คลื่นลูกที่หนึ่งเกิดขึ้นราว ค.ศ. ๑๓๐๐ (ปี ๑๘๔๓) เมื่อระบบเกษตรกรรมคือกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจ คลื่นลูกที่สองเกิดขึ้นราว ค.ศ. ๑๘๐๐ (ปี ๒๓๔๓) ในยุคที่มีการปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบอุตสาหกรรม และคลื่นลูกที่สามเกิดขึ้นในราว ค.ศ. ๑๙๖๕ (ปี ๒๕๐๘) เมื่อเกิดการปฏิวัติความรู้ซึ่งเกิดควบคู่ไปกับกระแสโลกาภิวัตน์

โลกาภิวัตน์เกิดขึ้นจากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกที่ส่งเสริมการขยายตัวของบริษัทข้ามชาติ การปฏิวัติด้านโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการเคลื่อนย้ายเงินทุนข้ามประเทศที่สามารถทำได้ง่ายยิ่งขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งเสริมให้การค้าเสรีมีการขยายตัวไปทั่วโลก ซึ่งสร้างผลกระทบให้กระแสความคิดและความเชื่อจากประเทศหนึ่งได้รับการถ่ายทอดไปสู่อีกประเทศหนึ่งได้รวดเร็ว ยกตัวอย่าง แนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชน เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และการแต่งกาย

สรุปจากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM Talk) ภายใต้โครงการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (สลค.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ สามโกเศศ อธิการบดีกิตติคุณ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เป็นวิทยากร เมื่อวันศุกร์ที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมคณะรัฐมนตรี ชั้น ๒ สลค. เรียบเรียงโดย นายสรนาถ รัตนโรจน์มงคล

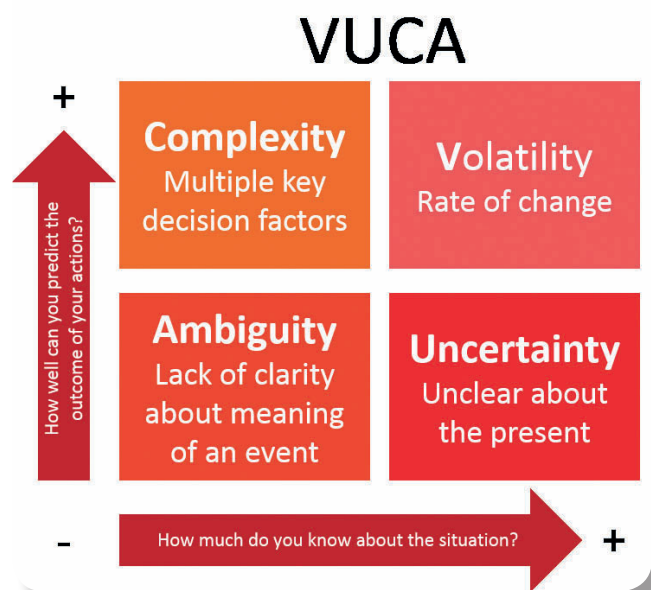
อย่างไรก็ดี แนวคิดสำคัญที่เกิดขึ้นพร้อมกับกระแสโลกาภิวัตน์คือ การทำให้ “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (People-Centered) ซึ่งทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเปลี่ยนแนวคิดการบริหารจัดการใหม่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จาก แนวคิด “ผู้บริโภคคือพระราช” (Consumer is King) ที่เกิดขึ้นกับภาคเอกชน การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น และการให้ความสำคัญกับการสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการแผ่นดิน รวมถึงบทบาทที่เพิ่มขึ้นของภาคประชาชนในการเรียกร้องความต้องการจากภาครัฐผ่านสื่อสมัยใหม่



ปัจจุบันโลกกำลังอยู่ในคลื่นการเปลี่ยนแปลงครั้งที่สี่ ซึ่งเป็นการผสมผสานและต่อยอดเทคโนโลยีที่หลากหลาย อาทิ เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ (3D printing) พันธุวิศวกรรม นาโนเทคโนโลยี และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent-AI) หรือที่ถูกรเรียกในภาพรวมว่า Disruptive Technology เนื่องจากเป็นนวัตกรรมที่สามารถส่งผลกระทบรุนแรงอย่างรวดเร็ว หากองค์กรไม่สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงได้ทัน

ประเทศไทย ๔.๐

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ได้ถูกเสนอขึ้นเพื่อรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคที่สี่ที่เต็มไปด้วยความเลือนไหล (Volatility) ไม่แน่นอน (Uncertainty) ซับซ้อน (Complexity) และกำกวม (Ambiguity) หรือ VUCA โดยมีประเทศไทย ๔.๐ เป็นแนวคิดสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจให้ประเทศไทย พ้นจากกับดักรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) และก้าวไปเป็นประเทศเศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) ให้ประชาชนมีรายได้ต่อหัวต่อปีสูงกว่า ๑๐,๐๐๐ ดอลลาร์สหรัฐ ภายในระยะเวลา ๕-๖ ปี ทั้งนี้ สำคัญสำคัญของประเทศไทย ๔.๐ คือ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม (innovation-based economy) นั่นคือการปรับเปลี่ยนให้มีการใช้เทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ในการเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการให้สูงขึ้น



ในการที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ประเทศไทยต้องมีการพัฒนาวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนาแล้วต่อยอดในกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย ได้แก่ ๑) กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ ๒) กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ ๓) กลุ่มเครื่องมือ อุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม ๔) กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ ปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว ๕) กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง

การบริหารองค์การสู่ ๔.๐

เนื่องจากคุณลักษณะสำคัญของการเปลี่ยนแปลงยุคที่สี่ คือความเร็วและสามารถสร้างผลกระทบต่อระบบองค์การยุคใหม่จึงต้องมีการปรับตัวทุกระดับเพื่อปรับตัวให้เหมาะสม โดยต้องมีคุณลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

๑. กระบวนการทางความคิด (mindset) ของผู้บริหาร

ผู้บริหารองค์การยุค ๔.๐ ต้องสามารถพิจารณาได้ว่าพันธกิจหน่วยงานของตนเองมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกอย่างไร โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการมีการบูรณาการร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

๒. มีความยืดหยุ่นในการทำงาน

องค์การยุค ๔.๐ ต้องไม่ยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม โดยต้องมีความยืดหยุ่นและปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น ที่สำคัญ ต้องยอมรับความคิดใหม่และมีการนำนวัตกรรมมาใช้งาน

๓. มีวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture)

องค์การยุค ๔.๐ ต้องมีการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับพนักงาน นอกจากนี้ ต้องสนับสนุนให้พนักงานได้มีการนำคุณลักษณะของเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการทำงาน อาทิ ความสามารถในการแบ่งปัน (sharing) การทำงานโดยใช้ข้อมูลเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจ (data-driven) รวมถึงสนับสนุนให้องค์กรมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis)

อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบสำคัญขององค์การยุค ๔.๐ คือ “บุคลากร” ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะมีความแตกต่างหลากหลายมากขึ้น องค์การจึงต้องมีกลวิธีการบริหารความแตกต่างหลากหลายดังกล่าวด้วยการดึงศักยภาพที่บุคลากรแต่ละกลุ่มมีอยู่ออกมาให้ได้มากที่สุด เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ ขณะเดียวกันต้องส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการเรียนรู้ตลอดเวลาด้วยตัวเอง



นัยสำคัญต่อระบบราชการ

แนวคิดประชาชนเป็นศูนย์กลางที่เกิดขึ้นพร้อมกับกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ระบบราชการต้องปรับตัวจากเดิมที่ทำงานแบบแยกส่วน ยึดกฎระเบียบ และการสั่งการจากส่วนกลางมาเป็นระบบที่สามารถส่งมอบบริการ (service delivery) แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลัก และอาศัยการร่วมมือกับทุกภาคส่วน ดังจะเห็นจากแนวคิดระบบราชการ ๔.๐ ที่ปฏิบัติงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) มีการดำเนินงานอย่างเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) และเป็นภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ข้าราชการยุคใหม่จึงต้องมีทัศนคติที่ต้องการจะสร้างการเปลี่ยนแปลง และพร้อมศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา

