

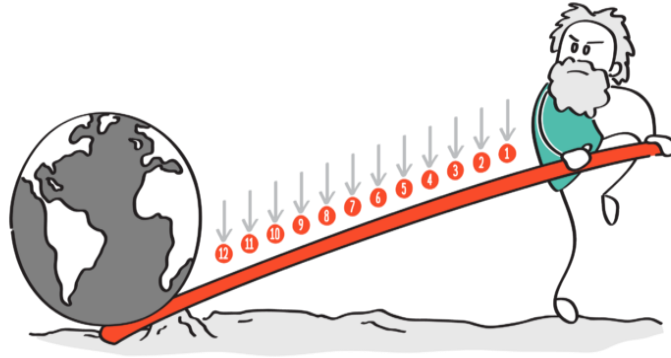
## กิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่อง การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐ

ชื่อองค์ความรู้ : การขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐ : จุดคานงัด

ชื่อผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ : นางสาวบุษมิ ทัศนทร์กุล

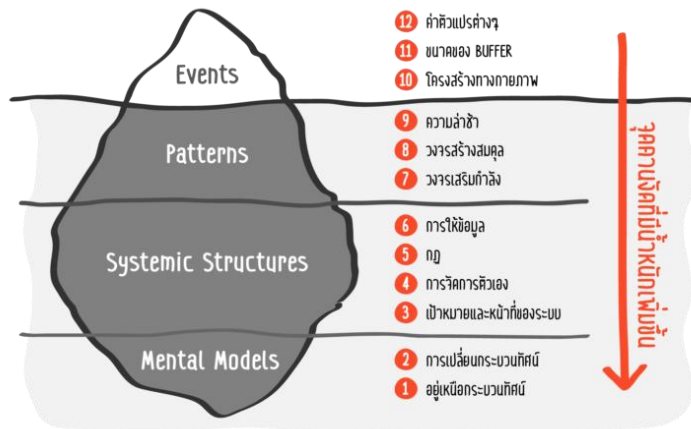
กลุ่ม/ฝ่าย : กลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลง

### รายละเอียด/เนื้อหาองค์ความรู้ที่ต้องการถ่ายทอด



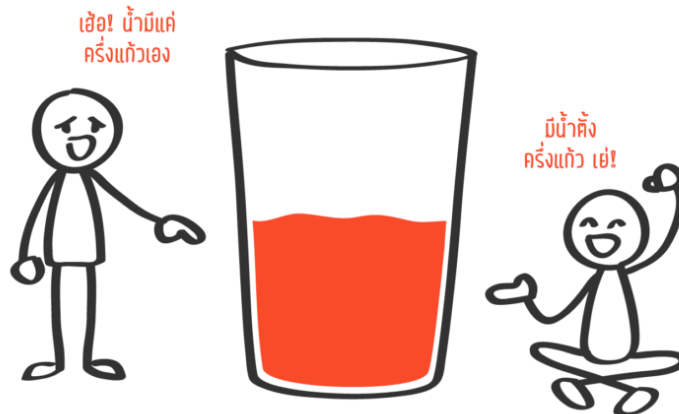
#### ๑. จุดคานงัดของระบบคืออะไร?

Donella Meadows นักสิ่งแวดล้อมชาวอเมริกันได้ให้คำแนะนำในการหาจุดคานงัดไว้ในหนังสือ Thinking in Systems: A Primer โดยลิสต์ดังกล่าวเรียงจากผลกระทบที่น้อยไปมาก ดังนี้



**๑.๑ อยู่เหนือกระบวนการ** ที่ทรงพลังไปกว่าการเปลี่ยนกระบวนการ คือการไม่ยึดติดอยู่กับกระบวนการใดๆ เพราะโลกนั้นซับซ้อนกว่าเกิดกว่าความเข้าใจของมนุษย์ จึงเปิดรับกระบวนการใหม่อยู่เสมอ

## ๑.๒ การเปลี่ยนกระบวนทัศน์



กระบวนทัศน์ (Paradigm) คือวิธีคิดและความเชื่อที่สังคมหนึ่งๆ มีร่วมกัน เป็นสิ่งที่ทุกคนเข้าใจโดยไม่ต้องเขียนหรือพูดออกมา เช่น การเติบโตทางเศรษฐศาสตร์เป็นสิ่งที่ดี คนที่ได้เงินเดือนเยอะแ่กว่าคนได้เงินเดือนน้อย กระบวนทัศน์เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดระบบและวัฒนธรรมต่างๆ เช่น ชาวอียิปต์สร้างพีระมิดเพราะเชื่อในชีวิตหลังความตาย หากการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ไม่ใช่เป็นเรื่องง่ายแล้วทำไมผู้เขียนถึงคิดว่าเป็นจุดคานงัดที่ทรงพลังเกือบจะมากที่สุด เพราะผลกระทบจากการเปลี่ยนกระบวนทัศน์นั้นสูงมาก แต่ไม่ได้ใช้ค่าใช้จ่ายสูงและไม่ต้องปรับเปลี่ยนทางกายภาพ การเปลี่ยนกระบวนทัศน์บางครั้งเกิดขึ้นช้าหรือไม่เกิดขึ้นเลย แต่บางครั้งก็เกิดขึ้นเร็วราวกับตีสัญญ ในการใช้จุดคานงัดนี้มักคิดเชิงระบบต่อตรงรณรงค์ให้สังคมและผู้กำหนดนโยบายเห็นถึงปัญหาของกระบวนทัศน์เก่าและข้อดีของกระบวนทัศน์ใหม่

## ๑.๓ เป้าหมายและหน้าที่ของระบบ

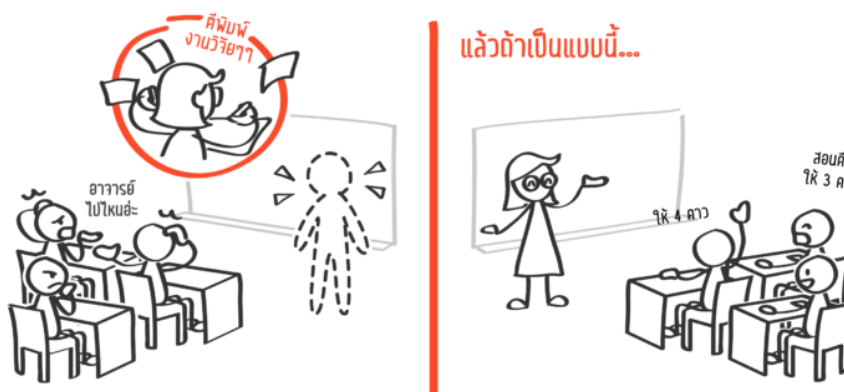


ใน ๓ องค์ประกอบของระบบได้แก่ องค์ประกอบย่อย ความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน และเป้าหมายนั้น องค์ประกอบย่อยมีผลกระทบต่อระบบน้อยที่สุด ตัวอย่างเช่นการเปลี่ยนตัวนักกีฬาในทีมฟุตบอล ทีมนั้นก็ยังคงเป็นทีมฟุตบอลอยู่ ความเปลี่ยนแปลงของการเชื่อมโยงมีผลมากกว่า เช่นการเปลี่ยนกติกาทำให้กีฬานั้นไม่ใช่ฟุตบอลอีกต่อไป แต่การเปลี่ยนจุดประสงค์มีผลกระทบต่อระบบมากที่สุด ยกตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนจุดประสงค์ในการเล่นฟุตบอลจากการชนะเป็นการแพ้จะทำให้พฤติกรรมของระบบจากหน้ามือเป็นหลังมือ

#### ๔. การจัดการตัวเอง

สิ่งมีชีวิตและระบบสังคมมีความสามารถในการโครงสร้างหรือพฤติกรรมใหม่ ในเชิงชีววิทยาเรียกว่าวิวัฒนาการในเชิงสังคมและเศรษฐกิจเรียกว่าการปฏิบัติทางสังคม ในเชิงระบบเรียกว่าการจัดการตัวเอง (Self-organization) การจัดการตัวเองทำให้ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวและอยู่รอดได้ ระบบที่สามารถจัดตัวเองได้จะต้องมีการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับระบบที่มากมายและหลากหลายที่ช่วยให้มีหลายทางเลือกในการออกแบบระบบใหม่ รวมถึงกลไกในการทดลองต้นแบบระบบนั้นด้วย ในเชิงชีววิทยา DNA คือข้อมูลที่สร้างให้เกิดความหลากหลายของพันธุกรรม และการมีชีวิตรอดก็คือการทดสอบต้นแบบของสิ่งมีชีวิตใหม่ ดังนั้นจุดคานงัดในการจัดการตัวเองก็คือการสร้างสิ่งแวดล้อมให้เกิดความหลากหลายทางความคิดและการทดลอง

#### ๕. กฎ

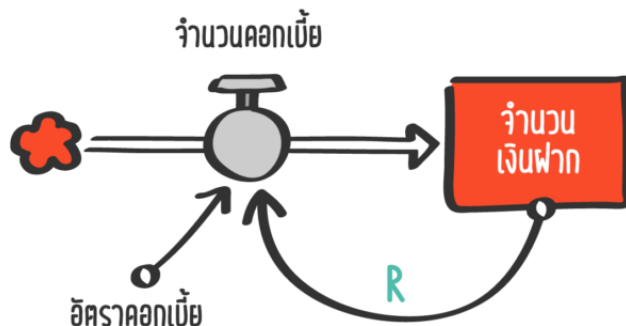


กฎเป็นหนึ่งในสิ่งที่บ่งบอกความเชื่อมโยงขององค์ประกอบย่อยในระบบ การเปลี่ยนกฎเช่น ในบริบทของมหาวิทยาลัย นักศึกษาเป็นผู้ให้คะแนนอาจารย์ หรืออาจารย์ถูกประเมินจากงานที่ช่วยแก้ปัญหาได้จริงๆ มากกว่าการตีพิมพ์ ก็จะทำให้มหาวิทยาลัยนี้แตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ เป็นอย่างมาก การเปลี่ยนกฎหรือปรับนโยบายเป็นจุดคานงัดที่ทรงพลัง ดังนั้นการทำงานร่วมกับผู้กำหนดนโยบายจึงเป็นสิ่งสำคัญ

#### ๖. การให้ข้อมูล

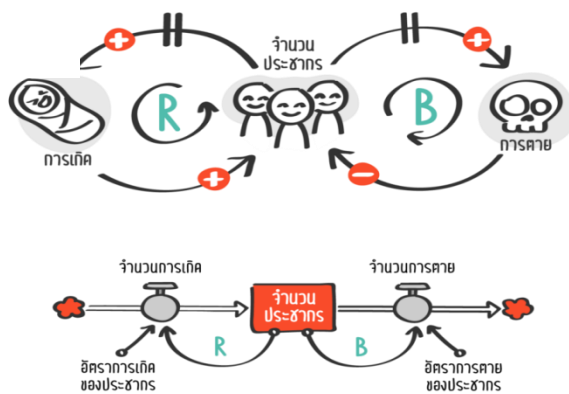
มีการศึกษาในประเทศเนเธอร์แลนด์เกี่ยวกับตำแหน่งของมิเตอร์ไฟการใช้ไฟกับปริมาณไฟที่ใช้ในครัวเรือน พบว่าบ้านที่มีมิเตอร์ไฟในที่ๆ เห็นได้ง่าย ทำให้ทราบถึงปริมาณไฟที่ใช้ไปแล้ว มีการใช้ไฟน้อยกว่าบ้านที่มีมิเตอร์อยู่ในห้องใต้ดินถึง ๓๐% การให้ข้อมูลถือเป็นจุดคานงัดที่ทรงพลัง และสามารถทำได้ง่ายในทางปฏิบัติ แต่ความท้าทายอยู่ที่การให้ข้อมูลในที่ๆ ใช้และสามารถโน้มน้าวใจได้

## ๗. Reinforcing Loop



เนื่องจาก Reinforcing loop (วงจรเสริมกำลัง) สร้างผลกระทบแบบก้อนหิมะ (Snowball effects) ที่ทำให้การเติบโตหรือพังทลายอย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดการล่มสลายของระบบ ระบบที่มี Feedback loop ลักษณะนี้อาจพบไม่บ่อยนัก เพราะจะมี Balancing loop มาช่วยสร้างความสมดุลให้ ยกตัวอย่าง เช่นเมื่อผู้คนเห็นผลกระทบของการมีประชากรมาก ก็ตัดสินใจมีลูกน้อยลง ตัวอย่างที่สำคัญของ Reinforcing loop ในสังคมคือเรื่องความเหลื่อมล้ำ ที่คนรวยสามารถเข้าถึงทรัพยากร รวมถึงการให้การศึกษาที่ดีแก่บุตร ทำให้ยิ่งได้เปรียบและรวยขึ้น ทำให้ความเหลื่อมล้ำยิ่งถ่างขึ้น จุดคาดหวังคือการทำงาน Reinforcing loop อ่อนกำลังลง ผ่านนโยบายต่างๆ เช่น อัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีมรดก หรือการมีการศึกษาโดยรัฐที่มีคุณภาพ

## ๘. Balancing loop



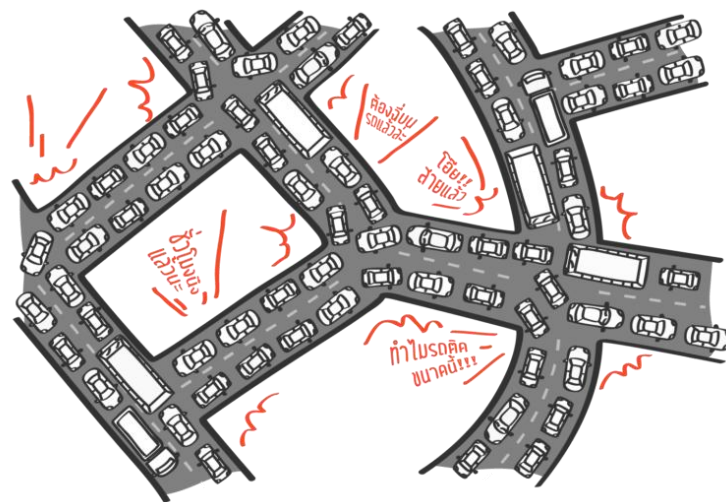
Balancing loop (วงจรสร้างสมดุล) มีบทบาทสำคัญในการช่วยรักษาสมดุลของระบบ ให้ขนาดของ stock อยู่ในระดับเป้าหมาย ทั้งนี้ประสิทธิภาพของ Balancing loop อยู่ที่ความสามารถในการเฝ้าสังเกตระดับ stock และความไวในการปรับระดับของ Flow ที่ช่วยปรับสมดุลของระบบ ตัวอย่างในการเพิ่มพลังของ Balancing loop ที่พบในชีวิตจริงได้แก่ การสร้างเสริมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย ทานอาหารที่มีประโยชน์ ช่วยให้ร่างกายสามารถต่อสู้กับโรคร้ายได้ดีขึ้น ระบบเฝ้าระวังและรายงานสถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม และกฎหมายการเปิดข้อมูล เพื่อช่วยให้รัฐบาลมีความโปร่งใสมากขึ้น

## ๙. ความล่าช้า

ความล่าช้าหรือดีเลย์ (Delay) ส่งผลให้ระบบมีการแกว่ง (oscillation) เช่น หากมีความล่าช้าในการรับข้อมูลระดับของ Stocks แล้วเราก็จะไม่สามารถปรับ Flows ได้อย่างทันท่วงทีทำให้ระดับของ Stocks มีความขึ้นๆ ลงๆ ถึงแม้เราได้รับข้อมูลระดับของ Stocks อย่างทันท่วงทีแต่มีความล่าช้าในการปรับขนาด Flows ก็ทำให้ขนาดของ Stocks มีการแกว่งเช่นกัน ความล่าช้าทำให้ระบบไม่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในระยะสั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นเป็นเหตุผลที่ทำให้การวางแผนเศรษฐกิจแบบรวมศูนย์ในอดีตสหภาพโซเวียตไร้เสถียรภาพ เนื่องจากมีความล่าช้าของข้อมูล หากเราสามารถปรับความล่าช้าของระบบได้ ก็ถือว่าเป็นจุดคานงัดที่มีผลกระทบสูงแต่หลายๆ ครั้งการปรับความล่าช้าไม่ใช่เรื่องง่ายนัก

## ๑๐. โครงสร้างทางกายภาพ

ถนนเป็นระบบอย่างหนึ่งที่มี stock เป็นปริมาณความหนาแน่นรถของ และ flow คืออัตราการที่ไหลเข้าออกที่ตามแยกต่างๆ ถนนที่ออกแบบมาไม่ดีก็ทำให้รถติดโดยไม่จำเป็น และการปรับมักจะมีผลถึงการสร้างถนนใหม่ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่าย โครงสร้างทางกายภาพจึงเป็นจุดคานงัดที่ทำได้ยากในทางปฏิบัติ



## ๑๑. ขนาดของ Buffer

Buffer คืออัตราส่วนระหว่างขนาดของ stock และ flow ซึ่ง Buffer ที่มีขนาดใหญ่ช่วยให้ระบบมีความเสถียร เช่น หมู่บ้านที่มีอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ก็จะประสบปัญหาการขาดน้ำน้อยหมู่บ้านที่อาศัยแต่แม่น้ำ ระบบสินค้าคงคลังก็เป็นตัวอย่างหนึ่งของ Buffer ที่ช่วยให้ร้านค้ามีสินค้าบริการลูกค้าเสมอ แต่การที่มี Buffer ขนาดใหญ่ก็ทำให้ระบบไม่มีความยืดหยุ่น ทั้งต้องแบกรับต้นทุนในการรักษาสินค้าคงคลัง จุดคานงัดนี้คือการเปลี่ยนขนาดของ Buffer ซึ่งก็ไม่ใช่สิ่งที่ทำได้ง่ายนักในทางปฏิบัติเนื่องจาก Buffer เช่น อ่างเก็บน้ำหรือคลังสินค้ามีลักษณะทางกายภาพ

## ๑๒. ค่าตัวแปรต่างๆ

การปรับค่าตัวแปร เช่นขนาดของ stockหรือ อัตราของ flow ให้ผลน้อยที่สุด เนื่องจากไม่ได้เป็นปรับเปลี่ยนในเชิงโครงสร้างของระบบ เช่นการเพิ่มงบสำหรับตำรวจไม่ได้ทำให้อาชญากรรมหายไปการปรับค่าตัวแปรที่มีผลกระทบสูง คือตัวแปรที่ควบคุมค่าของ Reinforcement loop เช่นอัตราดอกเบี้ย หรืออัตราการเกิด แต่ตัวแปรลักษณะนี้พบได้ไม่บ่อยนัก

### ๒. “นวัตกรรมภาครัฐ”: จุดคานงัดพลิกโฉมประเทศไทย

ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การปรับตัวของภาครัฐให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากหนทางหนึ่งที่จะเอื้อให้ภาครัฐปรับตัวตอบสนองต่อประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาสังคมที่ซับซ้อนได้ดีขึ้นก็คือการสร้าง “นวัตกรรมภาครัฐ” ทั้งนวัตกรรมบริการภาครัฐและนวัตกรรมเชิงนโยบาย

โดยทั่วไป นวัตกรรมมักเกิดขึ้นที่ภาคเอกชนและสตาร์ทอัพ อันเป็นผลจากแรงกดดันจากการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและโอกาสทางธุรกิจ นอกจากนี้ นวัตกรรมก็มักเกิดขึ้นในสถาบันการศึกษาหรือสถาบันวิจัยเนื่องจากมีการวิจัยในการแสวงหาความรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ อย่างไรก็ตาม นวัตกรรมก็สามารถเกิดขึ้นที่ภาครัฐได้เช่นเดียวกัน แต่จำเป็นต้องมีวิธีการที่เหมาะสม สร้างพื้นที่ปลอดภัยให้ทดลองและสามารถล้มเหลวได้ พร้อมเรียนรู้และปรับปรุงโดยไม่ติดกฎระเบียบ ทั้งนี้ นวัตกรรมภาครัฐที่ดีจะมีประโยชน์และสร้างผลกระทบเป็นอย่างมากต่อการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว สร้างสรรค์ โดดใจ และมีต้นทุนที่ต่ำ

นวัตกรรมบริการภาครัฐ เน้นการมีส่วนร่วมกับประชาชนและข้าราชการ มุ่งสร้างสรรค์บริการภาครัฐที่สร้างผลกระทบสูง วิธีการสร้างนวัตกรรมภาครัฐในห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐจะใช้กระบวนการ "Future Design" คือการออกแบบกระบวนการโดยนำเครื่องมือการคิดเชิงอนาคตมา ร่วมกับการคิดเชิงออกแบบอย่างลงตัว กระบวนการออกแบบนวัตกรรมภาครัฐจะเริ่มต้นจาก (๑) “การคิดเชิงอนาคต” หรือ Strategic Foresight เนื่องจากเราเห็นว่าการมองอนาคตเป็นเรื่องสำคัญมาก การออกแบบบริการภาครัฐใหม่จึงต้องคำนึงถึงบริบทของประเทศและโลกยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างซับซ้อนและรวดเร็วด้วย

การจัดทำฉากทัศน์อนาคตเพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นจะช่วยให้เรามองอนาคตอย่างรอบด้าน พร้อมร่วมสร้างวิสัยทัศน์ในการขับเคลื่อนสู่อนาคต รวมถึงสามารถระบุความท้าทายและประเด็นสำคัญที่จะนำมาแก้ไขปัญหาและออกแบบบริการใหม่ ซึ่งจะช่วยกำหนดเป้าหมายในการทำงานได้ชัดเจนขึ้น และมีความเชื่อมโยงกันกับการกำหนดนโยบายของประเทศ

ใน ส่วนนี้ เราจะใช้เครื่องมือ Foresight ที่สำคัญ โดยเฉพาะการค้นหาแนวโน้มอนาคต (horizon scanning) การจับสัญญาณอ่อน (weak signal) การคิดถึงเหตุการณ์ไม่คาดฝัน (black swan) การระบุความไม่แน่นอนที่สำคัญ (critical uncertainty) การสร้างฉากทัศน์อนาคต (scenario building) และการร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ (visioning) หลังจากกระบวนการ Foresight เราจะเห็นประเด็นสำคัญในอนาคต ลำดับความสำคัญของความท้าทาย และร่วมกันเลือกโจทย์ที่จะนำเข้าสู่กระบวนการคิดเชิงออกแบบหรือออกแบบบริการ (๒) การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการออกแบบบริการ (Service Design) เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การออกแบบบริการภาครัฐตอบสนองต่อโจทย์โดนใจประชาชน มีจุดเน้นอยู่ที่การแก้ไขปัญหาโดยการมองมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-centered design) มีการพัฒนาต้นแบบ (Prototyping) และการทดลองซ้ำกับสภาพความเป็นจริงจนกว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ

ภายใต้โครงการนี้ ได้นำเอากระบวนการดังกล่าวมาใช้เพื่อสำรวจเก็บข้อมูลในพื้นที่จริงและทำความเข้าใจผู้ใช้บริการหรือประชาชนอย่างถ่องแท้ลึกซึ้ง (Empathize) จัดทำแผนที่การใช้บริการของประชาชน (Customer Journey) รายละเอียดผู้ใช้บริการ (Persona) ซึ่งจะไปสู่การระดมสมอง (Ideation) วิเคราะห์ สังเคราะห์ และ



ประมวลผลเพื่อออกแบบบริการที่ดีและสร้างสรรค์ และนำไปขยายผลต่อเพื่อตอบโจทย์ความกังวลใจความเจ็บปวด (Pain point) ของประชาชนในกระบวนการใช้บริการภาครัฐหรือภาคธุรกิจที่เป็นผู้รับบริการ พร้อมๆ ไปกับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระงานให้กับผู้ให้บริการ โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการออกแบบบริการใหม่จะอยู่ในอย่างน้อย ๔ รูปแบบหลัก คือ ระบบการจัดการใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รายละเอียดบริการที่ดีขึ้น การขยายบริการเดิมให้ตอบโจทย์มากยิ่งขึ้น และการสร้างบริการใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน สำหรับ “โจทย์” ความท้าทายที่จะขับเคลื่อนได้ กำหนดจากประเด็นความทุกข์ร้อนที่สำคัญของภาคธุรกิจและประชาชนใน ๕ ประเด็นหลักคือ การท่องเที่ยว การช่วยเหลือคนด้อยโอกาส แรงงานต่างด้าว การศึกษา และ SMEs โดยได้เริ่มจัดกระบวนการเวิร์คช็อปครั้งแรกไปเมื่อวันที่ ๒๐-๒๑ กุมภาพันธ์ที่ผ่านมา ณ CU Innovation Hub และจะใช้เวลาตลอดกระบวนการสำหรับห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐทั้งสิ้น ๕ เดือนเพื่อให้ได้ต้นแบบบริการใหม่ (prototype) และนำไปเผยแพร่วงกว้างและเสนอต่อผู้ดำเนินนโยบายให้เกิดการขยายผลต่อไป หน่วยงานนวัตกรรมที่ผนึกกำลังเข้าร่วมสร้างนวัตกรรมภาครัฐประกอบด้วย UNDP Thailand, สถาบันอนาคตไทยศึกษา (Thailand Future Foundation), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, G-Lab แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, Research and Design Service Center KMUTT (Redek) แห่งมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) (หรือ TCDC เดิม) โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (OPDC) เป็นเจ้าภาพ ในยุคที่โลกเปลี่ยน ภาครัฐจึงต้องปรับตัวสู่ภาครัฐ ๔.๐ ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป็นภาครัฐที่เปิดกว้าง คล่องตัว มีนวัตกรรม เพื่อสร้างนวัตกรรมในภาครัฐให้ตอบโจทย์ประชาชน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงนี้เราเชื่อว่า นวัตกรรมบริการภาครัฐ จะเป็น “จุดคานงัด” ที่สำคัญที่จะสามารถพลิกโฉมประเทศไทยให้สามารถเผชิญความท้าทายของศตวรรษที่ ๒๑ และมุ่งสู่ภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวหน้า และยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน

บทสรุป (Conclusion) ปัจจุบันนวัตกรรมกลายเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการปรับตัวของภาครัฐในการ เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ไม่ว่าจะเป็นการ เปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ มีความก้าวหน้าของการสื่อสารสมัยใหม่ (Social Media) การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจหรือการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศทำให้ภาครัฐไทย อาจจะไม่สามารถใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐ เช่นเดิมและจำเป็นจะต้องหาวิธีการบริหารจัดการภาครัฐใหม่เพื่อ เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ (Public Innovation) เป็น วิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ภาครัฐไทยสามารถปรับตัวทันต่อความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของโลก และช่วยให้ภาครัฐไทยมีโลกที่มีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ในโลกได้ ใน ขณะเดียวกันยังช่วย ส่งเสริมเกื้อหนุนให้ภาคธุรกิจพัฒนาต่อไปได้อย่างก้าวไกล และช่วยตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริการภาครัฐที่สูงขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดระบบราชการ ๔.๐ ขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand ๔.๐ ของ รัฐบาลไทยที่มุ่งในการพัฒนาประเทศให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นในหลายด้านเช่นกัน

ภาครัฐต้องปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงยุค ๔.๐ การทำให้เป็นระบบราชการ ๔.๐ ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป็นภาครัฐที่เปิดกว้าง คล่องตัว มีนวัตกรรม เพื่อสร้างนวัตกรรมในภาครัฐให้ตอบโจทย์ประชาชน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงนี้เราเชื่อว่านวัตกรรมบริการภาครัฐ จะเป็น “จุดคานงัด” ที่สำคัญที่จะสามารถพลิกโฉมประเทศไทยให้ สามารถเผชิญความท้าทายของศตวรรษที่ ๒๑ และมุ่งสู่ภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวหน้า และยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน โดยข้าราชการไทยและบุคลากรในองค์กรภาครัฐ ที่ถือได้ว่าเป็นกลไกขับเคลื่อนภาครัฐที่สำคัญต้องเปลี่ยนแปลง (Change) ที่จะต้องก้าวออกจากกรอบความคิดและ

วิธีการทำงานแบบเดิม พร้อมท้าทายสิ่งใหม่ แก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุผลต้องสามารถ ประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) เพื่อไปสู่ เป้าหมายเดียวกันทั้งภายในหน่วยงานเดียวกัน ระหว่างหน่วยงานของรัฐ ระหว่างหน่วยงานของรัฐ กับเอกชนและระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชนเพื่อการสร้างคุณค่าร่วมกันต้องมีปัญญาสร้างสรรค์โดยร่วมกันสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นเลิศ (Creative) และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างความประทับใจและการมีส่วนร่วมจากประชาชนและที่สำคัญ คือ จะต้องร่วมสร้างภาคราชการที่ปลอดคอร์รัปชัน ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ซื่อตรง โปร่งใสไม่เลือกปฏิบัติและมีคุณธรรม (Corruption free) ในส่วนของประชาชนเองก็ต้องให้ความร่วมมือในการร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหาร ภาครัฐที่เกิดขึ้น โดยเริ่มจากการติดตามทำความเข้าใจในนโยบาย และแนวทางการแก้ปัญหาของ รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะที่ สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาในด้านต่างๆ ผ่านเวทีหรือช่องทางที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ ได้ดำเนินการ การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อยของชุมชนและสังคมส่วนรวม การมีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นที่ด้อยโอกาสต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติ นี่จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้รัฐและประชาชน จะต้องร่วมมือให้การสร้างนวัตกรรมภาครัฐและระบบราชการ ๔.๐ เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและเดินหน้าประเทศไปอย่างมั่นคง แต่อย่างไรก็ตามในการสร้างนวัตกรรมภาครัฐภายใต้บริบทของไทยนั้น ยังมี ประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนา เช่น ในเรื่องของความพร้อมขององค์กรภาครัฐและ ความพร้อมของประชาชนที่อาจจะยังเข้าไม่ถึงระบบนวัตกรรมเท่าที่ควร ตลอดจนการพัฒนาในด้าน ของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ซึ่งยังมีประเด็นสำคัญและน่าสนใจที่จะต้องได้รับการศึกษาในอนาคต ต่อไป

## เอกสารอ้างอิงที่มา

๑. <http://systemsdd.co/intro-to-systems-thinking/finding-leverage-point/>
๒. [m.facebook.com/thailandfuturefoundation/photos/นวัตกรรม-x-ภาครัฐ-คานงัดพลิกโฉมประเทศไทย-%EF%B8%8F-%EF%B8%8F-โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว-การปรับตัว](https://www.facebook.com/thailandfuturefoundation/photos/)
๓. <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/๑๒๑๕๗๙>
๔. การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐไทย Public Innovation in Thai Government Sector พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิกุล, (สุเทพ ดีเยี่ยม) ญาณยาณี บุญทองคำ
๕. ธีระพร จาตุศรีพิทักษ์ ประกาย ธีระวัฒนากุล สถาบันอนาคตไทยศึกษา Thailand Future Foundation สถาบันอนาคตไทยศึกษา