

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับความร่วมมือจาก
โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development
Programme: UNDP) ในการพัฒนาโครงการ ฯ และได้
มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับ
ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีเพื่อช่วยให้พัฒนา
นวัตกรรมการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
และยั่งยืน



เพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐสอดคล้องกับ
“ศาสตร์พระราชา” คือ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา”
นำไปสู่การพัฒนาบริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
เพื่อสร้างประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

GOVLAB

ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ
Government Innovation Lab

ปัจจุบันเราอยู่ในบริบทของโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
การขยายตัวของชุมชนกลายเป็นเมือง การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ตลอดจนการปฏิวัติทางด้านดิจิทัล
เทคโนโลยีและความก้าวหน้าของการสื่อสารสมัยใหม่ (social media) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน
ที่ท้าทาย ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับตัว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของทางราชการที่จะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้าน
สถานที่และเวลา

รัฐบาลได้มีการประกาศโมเดลการพัฒนาประเทศ Thailand 4.0 ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เป็น
ระบบราชการเป็น 4.0 ซึ่งต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก
(Better Governance, Happier Citizens) เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจ และเป็นที่พักของประชาชนได้
อย่างแท้จริงกล่าวคือ

จัดหลักสูตรเพื่อปรับกระบวนการทางความคิด (Mindset) และเสริมสร้างขีดสมรรถนะของบุคลากร

ทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน ให้เข้าใจกระบวนการคิดเชิงออกแบบ
(Design Thinking) แล้วสามารถนำมาปรับใช้ในการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ

นำร่องการพัฒนางานบริการภาครัฐ

ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนที่เกี่ยวข้อง ใน 4 เรื่องดังนี้

- 1 การแก้ปัญหากระบวนการรอคิวตรวจรักษาในโรงพยาบาล
- 2 การแก้ปัญหาความล่าช้าในกระบวนการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สมุนไพร
- 3 การปรับกระบวนการออกมาตรฐาน ISO ของห้องปฏิบัติการทดสอบเพื่อส่งเสริม
การส่งออกผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศ
- 4 แก้ไขปัญหาประชาชนในระดับพื้นที่ (อำเภอ) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอ
แนวทางการแก้ไขปัญหา หรือความต้องการต่าง ๆ เพื่อให้ภาครัฐได้ปรับปรุงงาน
บริการให้ประชาชนมีสุขภาวะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

- 1 ภาครัฐต้องเปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน
- 2 ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

นายกรัฐมนตรี ได้มีดำริให้จัดหลักสูตรการบริหารราชการแผ่นดิน
ตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคี
ปรองดอง (หลักสูตร ป.ช.ป.) ด้วยมุ่งหวังให้ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน
ภาครัฐ ได้ร่วมกันคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนาประเทศไปสู่ความ



“มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

ในส่วนของหลักสูตรฯ สำหรับปลัดกระทรวงและอธิบดี หรือ หลักสูตร ป.ช.ป. 1 ในกลุ่มย่อย
ด้านนวัตกรรมภาครัฐ ซึ่งมี **สำนักงาน ก.พ.ร.** เป็นเจ้าภาพหลัก ดำเนินการร่วมกับ
กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงสาธารณสุข นั้น ในการประชุม
เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2560 มีมติกำหนดกรอบการดำเนินงานใน 4 เรื่อง ได้แก่



1 นวัตกรรมเชิงนโยบาย (policy innovation) เป็นการคิดริเริ่มนโยบายใหม่ ๆ ออกกฎระเบียบ
ที่ทันสมัย เหมาะสม และทันแก่เหตุการณ์



**2 นวัตกรรมด้านกระบวนการ
ทำงาน (process innovation)**
เป็นการพัฒนาสร้างสรรค์แนวทาง
การให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไป



**3 นวัตกรรมบริการ (services
innovation)** เป็นการปรับปรุง
บริการหรือสร้างบริการใหม่



**4 การปรับเปลี่ยนกระบวน
ทางความคิด (mindset)**

ของข้าราชการซึ่งเป็นส่วนของการสร้างบริบท
แวดล้อม (Ecosystem) ให้เกื้อหนุนต่อการพัฒนา
นวัตกรรมภาครัฐได้อย่างยั่งยืนโดยนำแนวคิด
**ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ
(Government Innovation Lab) มาประยุกต์**

ทั้งนี้เห็นได้ว่าแนวคิด Design Thinking ดังกล่าว
มีความสอดคล้องกับ “ศาสตร์พระราช”
หรือหลักการทรงงานของ
พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช
คือ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา”

“การดำเนินโครงการ Gov Lab นับเป็นอีกก้าว
ที่สำคัญในการยกระดับการพัฒนางานบริการ
ภาครัฐ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการได้
มีส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดและพัฒนางานบริการ
ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง การพัฒนา
ต้นแบบแล้วนำมาทดสอบจนมั่นใจว่าสิ่งที่ได้มีความ
เหมาะสมก่อนที่จะนำไปให้บริการประชาชนนั้น
เป็นการช่วยลดปัญหาการสิ้นเปลือง
งบประมาณ และเหนือสิ่งอื่นใด
การดำเนินการดังกล่าว
เป็นการปรับเปลี่ยน Mindset
ในการทำงานของข้าราชการ
และเจ้าหน้าที่ของรัฐได้
อีกด้วย



แนวทางการพัฒนานวัตกรรมของภาครัฐ ที่หลายประเทศได้นำมาประยุกต์ใช้และประสบความสำเร็จอย่างมาก ได้แก่ การจัดให้มีห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab)
ตัวอย่างเช่น Mindlab ของเดนมาร์ก PolicyLab ของอังกฤษ GovLab ของสหรัฐอเมริกา Design Gov
ของออสเตรเลีย และ THE Lab ของ สิงคโปร์

ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) เป็นการประยุกต์การคิด
เชิงออกแบบ (design thinking) ซึ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (user or human-centered design)
และอาศัยการสานพลังความร่วมมือ (collaboration) กับทุกภาคส่วนเพื่อคิดค้นและสร้างร่วมกัน
ผ่านกระบวนการทดสอบ/ทดลองในห้องปฏิบัติการออกแบบ (design lab) มีกระบวนการ 4 ขั้นตอน



1 การสร้างความเข้าใจในบริบทภาพรวม : Understand
the broad context เพื่อเริ่มต้นรับรู้เกี่ยวกับความรู้สึก
นึกคิด ประสบการณ์ในการรับบริการ ความไม่พึงพอใจ
และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ



2 การเข้าถึงสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ : Gain empathy for
stakeholder's real needs โดยอาจจัดให้ข้าราชการได้มี
โอกาสเข้ามาสังเกตการณ์ สัมผัสและเผชิญหน้ากับ
สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อให้เห็นถึงปัญหาช่องว่าง
ระหว่างฝ่ายผู้กำกับควบคุมดูแล/ผู้ให้บริการ (regulator/
service provider) กับฝ่ายผู้รับบริการ (user) ตลอดจน
เริ่มต้นมองหาโอกาสในการปรับปรุง



3 การทดลองด้วยความคิดที่หลากหลาย : Experiment with
diverse ideas อันเป็นการระดมสมองเพื่อสำรวจค้นหา
(explore) หรือสร้างจินตนาการทางความคิด (ideate)
การสร้างต้นแบบ (prototype) รวมทั้งการทดลอง/
การทดสอบ (testing) ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง



4 การวางกลยุทธ์ขยายผล : Strategize the rollout
อันเป็นการนำผลการทดลองไปสู่การปฏิบัติในวงกว้างต่อไป