



สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
ANTI-MONEY LAUNDERING OFFICE

การพัฒนาบุคลากร หัวทศกรรมเพื่อส่งเสริม ประสิทธิภาพในการทำงาน ขององค์กร

นายชินพันธ์ อ่อนประเสริฐ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

การพัฒนาบุคลากรนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

ณ ปัจจุบันในยุคที่องค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน มีความต้องการพัฒนาบุคลากร และกระบวนการทำงานภายในองค์กร เพื่อเสริมสร้างและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดต้นทุน การดำเนินงาน ทำให้องค์กรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรนวัตกรรม หรือเรียกกันว่า “นวัตกรรม” เกิดขึ้นในองค์กรอย่างมากมาย เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีทักษะ ความรู้ และความสามารถนำเสนอนวัตกรรมเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว แก่ผู้รับบริการและประชาชน ทำให้องค์กรมีนวัตกรรมใหม่ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้จึงทำให้องค์กรสามารถเปลี่ยนไปสู่ องค์กรนวัตกรรม ในอนาคตได้

ก่อนที่จะไปเรียนรู้แนวทางการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้กลายเป็นนวัตกรรมในอนาคตได้นั้น มาทำความเข้าใจถึงคำจำกัดความของคำว่านวัตกรรม นั่นคือ “คนที่สามารถสร้างสรรค์อะไรก็ตามที่เป็นสิ่งใหม่อย่างที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน หรือแก้ไขสิ่งเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้นและตอบโจทย์ผู้คนมากขึ้น โดยจะผสมผสานเทคโนโลยีเข้าไปหรือไม่ก็ได้ แต่สิ่งสำคัญคือ นวัตกรรมที่สร้างจะต้องสามารถช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ของสังคม เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้”^๑ จากคำจำกัดความข้างต้น จะเห็นได้ว่านวัตกรรมมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศและเป็นบุคคลที่ขับเคลื่อนให้เกิดการสร้าง การพัฒนา การวิจัย เพื่อเปลี่ยนแปลงโลกได้ในอนาคต มาถึงตอนนี้หลายคนอาจตั้งข้อสังเกตถึงความแตกต่างระหว่างคำว่า นวัตกรรม กับนักประดิษฐ์ ผู้เขียนมีความเห็นว่า นวัตกรรม มีความหมายกว้างกว่านักประดิษฐ์ ไม่ได้จำกัดเฉพาะการประดิษฐ์ สิ่งของหรืออุปกรณ์ใหม่ ๆ ที่จับต้องได้เท่านั้น แต่รวมถึงสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น แนวคิด ทฤษฎี วิธีการ หรือกระบวนการ และไม่จำเป็นต้องอยู่ในมิติด้านเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่หมายรวมถึงการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ทั้งหมด โดยสิ่งสำคัญของการเป็นนวัตกรรมจึงเป็นเรื่องของทัศนคติ (Mindset) ที่จะช่วยผลักดันให้เกิดทักษะอื่น ๆ ตามมา โดยคุณสมบัติที่ดีของนักนวัตกรรมมีทัศนคติ ดังนี้

๑. เป็นคนที่มีความสนใจใฝ่เรียนรู้ มีความใฝ่ใจอยากศึกษาสิ่งใหม่ สร้างสิ่งใหม่ ไม่หยุดอยู่กับที่ ไม่หยุดอยู่กับเรื่องเดิมๆ และมองเห็นโอกาสที่จะทำให้มันดีขึ้นได้ เป็นนักคิด ที่กล้ามองนอกกรอบ เห็นมุมมอง ที่แตกต่างจากคนอื่น

๒. เป็นคนที่มีความพยายาม มีกำลังใจในการผลักดันนวัตกรรม และเชื่อมั่นว่านวัตกรรมนี้ จะทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ดีขึ้น

๓. เป็นคนที่เปิดใจรับฟังความคิดของผู้อื่นอย่างเห็นอกเห็นใจ เพื่อให้รู้ถึงปัญหาและความต้องการของคนอื่น เป็นนักสังเกตการณ์

๔. เป็นคนที่มีความกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่ ๆ กล้าที่จะผิดพลาด และเริ่มใหม่อีกครั้ง

๕. เป็นคนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่ง และมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะอื่น เพื่อความยืดหยุ่นในการทำงาน

๖. มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีการทำงานเป็นทีม (Team Work) เป็นนักแก้ปัญหา ปรับตัวเก่งและยืดหยุ่นตามสถานการณ์

จากคุณสมบัติของนวัตกรรมที่ควรมีทัศนคติข้างต้น เป็นพื้นฐานในการแสวงหาบุคคลในองค์กรที่เหมาะสมนำมาพัฒนาให้เป็นนวัตกรรมที่สำคัญในองค์กรเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการเริ่มปลูกฝังบุคลากรตามแนวทางดังนี้

๑. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระหายใคร่รู้ โดยการตั้งคำถามเชิงบวกกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อจูงใจให้บุคลากรมีความตื่นตัวในการอยากเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ

๒. กระตุ้นให้บุคลากรใช้ความคิด ด้วยการถามคำถามปลายเปิด ให้เกิดการคิดเชิงวิพากษ์ ซึ่งต้องอาศัยการคิดวิเคราะห์และประเมินข้อมูล

๓. เสริมสร้างให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก สร้างกำลังใจในการหาหนทางแก้ไขปัญหภายในองค์กรอย่างมีระบบ สนับสนุนให้มีความพยายาม ไม่ยอมแพ้ต่อการแสวงหาหนทางในการแก้ไขปัญหา

๔. ปลูกฝังให้บุคลากรกล้าเผชิญความเสี่ยง ส่งเสริมให้มีความกล้าตัดสินใจ มีอิสระในการลงมือทำ และไม่กลัวที่จะลองทำสิ่งที่ยากและท้าทายและมองเห็นบทเรียนจากความล้มเหลว

เมื่อองค์กรได้มีการส่งเสริม กระตุ้น เสริมสร้าง และปลูกฝังบุคลากรตามแนวทางการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมตามแนวทางดังกล่าว องค์กรยังสามารถให้มีการจัดให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมให้ความรู้ในหลักสูตรที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนคิดนวัตกรรมด้วยกระบวนการพัฒนานวัตกรรมอย่างเป็นระบบ โดยผ่านการทดลองลงมือทำด้วยเครื่องมือต่างๆ ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการพัฒนานวัตกรรม โดยเริ่มตั้งแต่การสัมภาษณ์และการฟังเสียงประชาชน เข้าถึงความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้สามารถกำหนดขอบเขตปัญหา และเป้าหมายที่ท้าทายนำไปสู่การออกแบบแนวทางแก้ไขทั้งระบบ โดยบุคลากรจะได้เรียนรู้เทคนิคและกระตุ้นให้เกิดการนำเสนอไอเดียหลากหลาย และสร้างสรรค์ จากนั้นจึง ทำการทดสอบ โดยเฉพาะขั้นตอนสุดท้าย บุคลากรจะต้องนำเสนอเรื่องราวนวัตกรรมที่ออกแบบและพัฒนาให้ได้รับการยอมรับ โดยบุคลากรจะได้ฝึกทักษะที่เป็นคุณสมบัติสำคัญของนวัตกรรม ได้แก่ การสังเกต การตั้งคำถาม การสัมภาษณ์ การฟัง เป็นต้น โดยองค์กรจะต้องมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรม ชักถามเมื่อมีข้อสงสัย ตอบคำถามและแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น มีการลงมือทำผลงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ทำให้บุคลากรเข้าใจขั้นตอนปฏิบัติ และการประยุกต์องค์ความรู้ ได้รับมุมมองที่แตกต่างหลากหลายจากการแลกเปลี่ยน และแบ่งปัน วิธีการคิด การปฏิบัติ และผลงานกับนวัตกรรมร่วมกัน

แนวทางการนำเสนอนวัตกรรม (Presentation) โดยนวัตกรรมจะต้องมีการเขียนโครงเรื่องเพื่อนำเสนอนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นในประเด็นสำคัญของนวัตกรรมและมีเนื้อหาที่น่าสนใจ โดยเฉพาะการนำเสนอข้อมูล นวัตกรรมควรนำเสนอข้อมูลโดยการดึงดูดผู้ฟังด้วยน้ำเสียง ภาษาท่าทาง และการทำให้ผู้ฟังเกิดอารมณ์ร่วมและปัจจัยสำคัญในการนำเสนอนวัตกรรมคือ สื่อที่ใช้ในการนำเสนอ ควรมีการออกแบบสื่อ เพื่อถ่ายทอดเรื่องราวที่จะนำเสนอให้ตรงกับระดับของผู้รับฟัง มีความน่าสนใจไม่น่าเบื่อ

ตามที่คุณเขียนกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาบุคลากรนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร เปรียบเสมือนกับการที่องค์กรสนับสนุนบุคลากรให้ค้นหาวิธีการสร้างนวัตกรรมหรือนำบางสิ่งบางอย่างมาทำการพัฒนาปรับปรุง ผสมผสานสร้างให้เกิดสิ่งใหม่ในรูปแบบต่างๆ ให้กับองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร และส่งผลกระทบในทางบวกต่อสังคม และประชาชนต่อไปได้



สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
ANTI-MONEY LAUNDERING OFFICE

