

นวัตกรรมและการทำงานของกรมศุลกากร



นางสาวณัฐณี สุรกาญจน์กุล
ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากรสมุทรปราการ
สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ

นวัตกรรม หมายถึง การทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีใหม่ๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์การ ไม่ว่าจะการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ การเปลี่ยนอย่างถอนรากถอนโคน หรือ การพัฒนาต่อยอด ทั้งนี้ มักมีการแยกแยะความแตกต่างอย่างชัดเจน ระหว่างการประดิษฐ์คิดค้น ความคิด ริเริ่ม และนวัตกรรม อันหมายถึง ความคิดริเริ่มที่นำมาประยุกต์ใช้อย่างสัมฤทธิ์ผล และนวัตกรรมองค์การ หมายถึง องค์การที่มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทางด้านกระบวนการทางความคิดเพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่แตกต่าง เป็นประโยชน์และมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในระยะแรกๆ Schumpeter (1934) เป็นผู้ให้คำจำกัดความนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการสร้างแนวคิดและนำมาปฏิบัติ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเกิดจากการผสมผสานแนวคิดหลายๆ แนวคิดขึ้นมาเป็นแนวคิดใหม่ ซึ่งอาจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ ขั้นตอนการทำงานใหม่ ต่อมา Morton (1971) ได้นิยามนวัตกรรมว่า เป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่เกิดจากการนำสิ่งเก่ามาปรับปรุงให้เป็นของใหม่ ซึ่งอาจเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรหน่วยงาน หรือองค์การ นวัตกรรมไม่ใช่การขจัด หรือล้มล้างสิ่งเก่าให้หมดไป แต่เป็นการปรับปรุง เสริมแต่ง พัฒนา หรือสร้างใหม่ให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้คำจำกัดความไว้ในแนวทางที่คล้ายคลึงกัน

ปัจจุบันนวัตกรรม (innovation) ได้กลายเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการปรับตัวของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐในการเตรียมพร้อมรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศ โดยหน่วยงานของรัฐอาจจะไม่สามารถใช้วิธีการบริหารจัดการแบบเดิมได้และจำเป็นจะต้องคิดหาวิธีการบริหารจัดการแบบใหม่เพื่อเตรียมพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงและการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งการสร้างสรรค่นวัตกรรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงานของรัฐสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของโลกดังกล่าว และช่วยให้หน่วยงานมีกลไกการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ในโลกได้ ขณะเดียวกันยังช่วยส่งเสริมและเกื้อหนุนให้ภาคธุรกิจพัฒนาต่อไปได้อย่างก้าวไกล และสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการภาครัฐที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้ง ยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดระบบราชการ 4.0 ภายใต้หลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (better governance, happier citizen) โดยภาครัฐต้องเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (open and connect governance) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric government) และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (smart and high performance government) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลไทยที่มุ่งในการพัฒนาประเทศให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นในหลายด้านเช่นกัน ทั้งนี้ ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงานของรัฐก้าวเข้าสู่สภาวะดังกล่าวได้ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการพัฒนาให้มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (กรมตุลาการ, 2563)

สรุปโดยภาพรวมแล้วองค์การต่าง ๆ ในทุกวันนี้มีภารกิจที่จะต้องปรับตัวเพื่อก้าวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรวมทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์การของตนเอง ด้วยการยอมรับนวัตกรรมก็เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มผลผลิตขององค์การ ความสามารถในการแข่งขันและความอยู่รอดของหน่วยงาน การส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม จะทำให้องค์การเข้มแข็ง มีเทคโนโลยีที่เจริญรุดหน้า



มีการนำความรู้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดสิ่งประดิษฐ์ ผลผลิตผลงาน และการบริการใหม่ ๆ ที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีการพัฒนาการใช้ทรัพยากร

ในองค์การอย่างคุ่มค่าและยาวนานยิ่งขึ้น และเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติในระยะยาว
อนึ่ง การจะเกิดนวัตกรรมในองค์การได้ ต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ คือ ต้องสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง
มีวิสัยทัศน์ที่เปิดกว้างยอมรับสิ่งใหม่ๆ และสนับสนุนให้กล้าคิด กล้าทำ ซึ่งผู้นำที่มีคุณลักษณะนี้เราเรียกว่า
ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่พร้อมใส่ใจในการบริหารจัดการองค์การให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน
อย่างมีความสุข ก่อให้เกิดความผูกพันในงานซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
ในหมู่ผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบการสนับสนุนที่ดีจากองค์การ (Nanda & Singh, 2009)

อ้างอิง

กรมศุลกากร. (2562). รายงานประจำปี 2562. ค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2563, จาก

https://www.customs.go.th/cont_strc_annual_report.php?current_id=14232832414a505f4a464b46464b4a

Nanda, T., & Singh, T. P. (2009). Determinants of creativity and innovation in the workplace: A comprehensive review. *International Journal of Technology, Policy and Management*, 9(1), 84-106.

Morton, J. A. (1971). *Organizing for innovation: A systems approach to technical management*. New York: McGraw-Hill.

Schumpeter, J. A. (1934). *The theory of economic development: An inquiry into profits, capital, credit, interest and the business cycle*. Cambridge, MA: Harvard University Press.