

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ

14-IN-24-GE-WSP-A

Workshop on Innovation in Information and Communication Technology and Productivity

Growth: Sharing of Evidence from Service-sector Firms

ระหว่างวันที่ 16-19 กันยายน 2557

ณ กรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้

จัดทำโดย นายสมเจตต์ ลีลุดเดช

หัวหน้าแผนกงานสนับสนุนคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

วันที่ 1 พฤศจิกายน 2557

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

- 1.1 รหัสและชื่อโครงการ : 14-IN-24-GE-WSP-A Workshop on Innovation in Information and Communication Technology and Productivity Growth: Sharing of Evidence from Service-sector Firms
- 1.2 ระยะเวลา : 4 วัน ระหว่างวันที่ 16-19 กันยายน 2557
- 1.3 สถานที่จัด : กรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้
- 1.4 ชื่อเจ้าหน้าที่เอพีไอประจำโครงการ : Mr. Junho Kim
- 1.5 จำนวนและรายชื่อวิทยากรบรรยาย : จำนวน 4 ท่าน
 - 1) Mr. Junkyo Fujieda, Chairman and CEO, CRM Association Japan (Japan)
 - 2) Dr. Ju-Young Park, Professor Department of Small Business and Entrepreneurship, Soongsil University (Republic of Korea)
 - 3) Dr. Shin Kim, Research Fellow Department of Regulation & Evaluation, The Korea Institute of Public (Korea) Administration (Republic of Korea)
 - 4) Mr. Ir. Mah Lok Abdullah, Productivist, Principal Consultant, RAILER Management Services (Malaysia)
- 1.6 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ : ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 16 ท่าน จาก 12 ประเทศ ได้แก่ บังกลาเทศ กัมพูชา ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น มาเลเซีย เนปาล ปากีสถาน ศรีลังกา ไทย และเวียดนาม

ส่วนที่ 2 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

2.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

เนื่องภาคบริการมีบทบาท ที่สำคัญในการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศแถบเอเชียแปซิฟิก อีกทั้งภาคบริการยังเป็นสัดส่วนหลักที่สำคัญต่อ GDP สำหรับประเทศสมาชิก APO ซึ่งมีความ

ต้องการที่จะเพิ่มและปรับปรุงผลผลิต ถึงแม้ว่ามันจะทำหาย แต่นวัตกรรมในภาคบริการ คือ คำตอบที่จะสามารถเพิ่มผลผลิตแบบก้าวกระโดด โดยความก้าวหน้าทางด้านไอซีทีที่ต่างๆจะเป็นตัวช่วยส่งเสริมให้เกิดผลผลิต

วัตถุประสงค์ของโครงการ คือ การแข่งขัน แลกเปลี่ยนข้อมูล และประสบการณ์ในด้านนวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ในภาคบริการ เพื่อขยายการเจริญเติบโต และเร่งปรับปรุงคุณภาพของการบริการ ตลอดจนเป็นการส่งเสริมการใช้ไอซีที

2.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ ที่ได้จากการฟังบรรยาย พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่าง ประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย

2.2.1 Service Innovation with ICT and CCRM (Mr. Junkyo Fujieda)

นวัตกรรมเป็นสิ่งดั้งเดิม สิ่งใหม่ และมีความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงตลาดหรือสังคม ส่วนนวัตกรรมบริการ คือ การเริ่มต้นรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และการตรวจสอบย้อนกลับหาสาเหตุที่ลูกค้าต้องการผ่านขั้นตอนการออกแบบที่สูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยการปรับแต่งและเปลี่ยนแปลง 10 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1) ขั้นตอนการบริการ 2) อินพุต 3) เอาท์พุต 4) ความทันเวลา และสถานที่ 5) ความมุ่งมั่นที่ดี 6) การวัดที่ดี 7) การแบ่งปันข้อมูลสำหรับผู้เกี่ยวข้องแบบทันที 8) การติดตามความพึงพอใจของลูกค้า 9) การประเมินความสำเร็จ และ 10) การวางแผนการแก้ไขสำหรับเหตุการณ์ไม่ปกติ

ส่วนอุตสาหกรรมบริการจะเกี่ยวข้องกับคน ดังนั้น นวัตกรรมที่ต้องการจะเกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการสื่อสารของคน ที่เกี่ยวกับเรื่อง สถานที่ เวลา และความต้องการ เช่น เครือข่ายไร้สาย Big data เกมส์ เพลง e-Commerce internet of things (IOT) และ Cloud เป็นต้น ซึ่งนวัตกรรมบริการ เป็นที่ต้องการเพราะเราอยู่ในสังคมแห่งความรู้ที่พัฒนามาจากสังคมวัตถุนิยม โดยนวัตกรรมใหม่ๆจะเกี่ยวข้องกับคน เช่น สมาร์ทกริด ระบบเติมเงินอัจฉริยะ การแพทย์ และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระดับชาติ เป็นต้น

นอกจากนี้ การบริหาร จัดการความสัมพันธ์ โดยมี ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Relationship Management: CCRM) เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง เพราะความถูกต้องของการประเมินผลการให้บริการต่อลูกค้า หรือผลิตภัณฑ์ของคุณเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นจึงควรมุ่งเป้าไปที่เสียงของลูกค้า (Voice of Customer) ในทุกช่วงระยะเวลา วงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่ พัฒนา ออกแบบ ผลิต และบริการ เป็นต้น ซึ่งในประเทศไทยสามารถนำ CCRM มาใช้ปรับปรุงคุณภาพใน ทุกภาคส่วนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างยั่งยืน เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2.2.2 Service Innovation policy using ICT in ROK (Dr. Shin Kim)

การพัฒนา e-Government ของประเทศเกาหลีใต้ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1978-1996 เป็นช่วงการเตรียมความพร้อมของระบบเครือข่ายและการเตรียมระบบการบริหารจัดการ ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ปี ค.ศ. 1996-2000 เป็นช่วงการส่งเสริมกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ปี ค.ศ. 2001-2002 เริ่มมีการให้บริการระบบ e-Government ใน 11 งานบริการ ปี ค.ศ. 2003-2007 มีการขยายให้บริการระบบ e-Government เป็น 31 งานบริการ และตั้งแต่ปี ค.ศ. 2008 มีการใช้งานที่ค่อนข้างมั่นคงตลอดจน ก็ยังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยทางประเทศเกาหลีใต้มีการแบ่งช่วงการพัฒนา e-Government ออกเป็น 2 เฟสใหญ่ๆ คือ เฟสที่ 1 ช่วงการเริ่มต้น เป็นการ

ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการภายใน และคัดเลือกบริการสาธารณะที่จะปฏิรูป ส่วนเฟสที่ 2 เป็นการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการภายในที่มีความซับซ้อนมากขึ้น และขยายบริการระบบงานที่มีใช้งานสาธารณะมากยิ่งขึ้น

จากผลสำรวจ 2014 UN e-Government Survey นั้นประเทศเกาหลีใต้ ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 1 ในเรื่อง e-Gov Development Index และ Online Participation Index โดยตัวอย่าง e-Government ที่นำไปใช้แล้วประสบความสำเร็จ ได้แก่ ระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement: KONEPS) ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs: UNI-PASS) ศูนย์คอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Governmental Information Data Center : GIDC) ระบบสิทธิบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Patents : KIPOnet) ระบบบริการประชาชนออนไลน์ (Internet Civil Services: MINWON24) และระบบข้อร้องเรียน (e-People) โดยความสำเร็จที่สำคัญได้แก่

- เพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริหารงาน
 - ระบบ On-nara BPS คือ ระบบการบริหารจัดการแบบไร้กระดาษผ่านระบบออนไลน์ มีอัตราการใช้งาน 100% ภายในปี 2011 และมีจำนวนหน่วยงานราชการที่ใช้ทั้งหมด 81 หน่วยงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
 - ระบบ e-People คือระบบ One stop service สำหรับประชาชนในการร้องเรียนหน่วยงานภาครัฐและส่วนท้องถิ่น ลดจำนวนวันในกระบวนการร้องเรียน สำหรับกรณีทั่วไป จาก 12 วัน (ปี 2005) เหลือ 6.1 วัน (ปี 2010) และสำหรับกรณีที่ซับซ้อน จาก 36.1 (ปี 2005) เหลือ 9.4 วัน (ปี 2010)
- เพิ่มระบบให้บริการ และขยายสภาพแวดล้อมการทำงานแบบ Online
 - กำลังอยู่ระหว่างการพัฒนาในรูปแบบบริการประชาชนที่บ้าน เช่น เรื่องคำร้องหรือภาษีของประชาชน
 - เปลี่ยนแปลงรูปแบบการซื้อขายและบริการด้านการเงินของประชาชน เช่น ระบบ e-Banking หรือระบบ e-Trade
- กระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของเกาหลีใต้
 - มีการลงทุนในการพัฒนาระบบสารสนเทศของประเทศซึ่งเป็นตัวกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ
 - อัตราการลงทุนด้านไอทีต่อ GDP ของประเทศ เท่ากับ 19.2% (ปี 2010)
 - แผนการลงทุนไอทีเท่ากับ 109.7 ล้านล้านวอน ในช่วงปี 2009-2013 และมีการลงทุน R&D ด้านไอทีประมาณ 58 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ

ปัจจัยที่ทำให้ e-Government ของประเทศเกาหลีใต้ ประสบความสำเร็จ คือ

- ความแข็งแกร่งของผู้นำรัฐบาล
 - ความเป็นผู้นำของประธานาธิบดี
 - กลยุทธ์และแผนระยะยาว 20 ปี
 - มาตรการบริหารการเปลี่ยนแปลงระดับชาติ
 - มีการดำเนินโครงการ e-Government ควบคู่ไปกับการประเมินผลการดำเนินงาน
- การกำกับดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - มีการตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลโดยตรงอยู่ใต้ประธานาธิบดีและนายกรัฐมนตรี

- มีการแต่งตั้ง CIO สำหรับ e-Government ที่หน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและวางโครงสร้างเพื่อสนับสนุนการทำงาน
- มีการปรับปรุงทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับปฏิรูปกระบวนการของรัฐบาล
- รูปแบบการบริการ e-Government โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
 - รูปแบบบริการจะพัฒนาบนพื้นฐานความต้องการของประชาชน บริษัท และองค์กรต่างๆ
 - งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องชีวิตประจำวัน
- การจัดสรรงบประมาณลงทุนด้าน e-Government อย่างต่อเนื่อง
 - 1 % ของงบประมาณของประเทศจะนำมาลงทุนในเรื่องการสร้าง e-Government ทุกปี
 - จัดตั้งและใช้ประโยชน์จากกองทุนส่งเสริมประชาสัมพันธ์ด้านไอซีทีเป็นตัวที่ก่อให้เกิด e-Government
- การบริหารและประเมินผลการดำเนินการ
 - มีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผนระยะสั้น-ยาว ค่าใช้จ่าย รายรับ และกำหนดระยะเวลาดำเนินงานที่ชัดเจน
 - มีการกำหนดคุณภาพและตัวชี้วัดสำหรับโครงการระดับประเทศและระดับอื่นๆ
 - มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในการติดตามผลการดำเนินงาน
- การบริหารการเปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ
 - ต้องเอาชนะอุปสรรค เช่น ความกลัวของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในเรื่องการลดอัตราการทำงานที่เกิดจากการนำ e-Government มาใช้และการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน
 - การต่อต้านต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ โดยต้องมีการบริหารการเปลี่ยนแปลงแบบยั่งยืน
- การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี
 - มีการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัท System Integration และเจ้าของผลิตภัณฑ์
 - มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่างๆเข้ามาใช้งานร่วม เช่น ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) และระบบการระบุพิกัดตำแหน่ง (LBS) เป็นต้น

โดยยกตัวอย่าง เรื่อง ระบบเครือข่ายข้อมูลสำหรับหมู่บ้าน (Information Network Village: INVIL) เป็นการนำไอซีทีมาใช้จัดทำระบบข้อมูลของหมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่ชนบท เพื่อส่งเสริมให้เกิดระบบ e-Commerce ทำให้เพิ่มช่องทางในการขายสินค้าและบริการของหมู่บ้าน โดยมีการสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที สร้างศูนย์ข้อมูลสำหรับหมู่บ้าน แจกจ่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ ฟรีให้แก่ครัวเรือน ฝึกอบรมด้านไอทีให้กับประชาชนในหมู่บ้าน พัฒนา content ของหมู่บ้าน จัดตั้งโครงสร้างการดำเนินงาน และพัฒนารูปแบบการตลาดระยะยาวของหมู่บ้าน โดย INVIL มี 3 ขั้นตอนในการดำเนินการ คือ 1) การลดช่องว่างด้านดิจิทัลระหว่างสังคมเมืองกับสังคมชนบท 2) จัดตั้งรูปแบบเศรษฐกิจที่สามารถพึ่งพาตนเองผ่านระบบ e-Commerce และนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาพื้นที่ชนบท 3) การบูรณาการทางสังคมสำหรับผู้อพยพ การขยายผลการดำเนินการ และสร้างวิถีการใช้ชีวิตแบบหมู่บ้านที่พึ่งพาตนเองได้

โดยผลสำเร็จของโครงการ คือ สามารถลดช่องว่างด้านดิจิทัล จัดตั้งรูปแบบเศรษฐกิจแบบพึ่งพาตนเอง สร้างระบบการมีส่วนร่วมของประชาชน สนับสนุนด้านสังคมให้แก่ผู้ อพยพ และเผยแพร่รูปแบบ ระบบเครือข่ายข้อมูลสำหรับหมู่บ้านไปสู่สากล

จากเนื้อหาข้างต้น การพัฒนา e-Government ของประเทศไทยอยู่ระหว่างการเริ่มต้นของพัฒนา
ดังนั้นสามารถนำแนวทาง วิธีการ และรูปแบบ e-Government ของประเทศเกาหลีได้มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับ
ประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการผลักดันให้ e-Government ประสบความสำเร็จอีกด้วย

2.2.3 Innovation in the Use of ICT in Enhancing Productivity Growth and Competitiveness in the Service Sector (Mr. Ir. Mah Lok Abdullah)

ผลผลิต (Productivity) คือ ทักษะที่พยายามพัฒนาอย่างต่อเนื่องจาก สิ่งที่มีอยู่แล้ว มันเป็น
ความเชื่อมั่นว่าสามารถ ทำวันนี้ได้ดีกว่าเมื่อวาน นี้ และพรุ่งนี้ จะดีกว่าวันนี้ มันเป็นความเชื่อมั่นใน ความก้าวหน้าของ
มนุษยชาติ

นวัตกรรม (Innovation) คือ กระบวนการของการ เปลี่ยนแปลงของ ความคิดสร้างสรรค์เป็นผลที่
ต้องการ เช่น รูปแบบธุรกิจใหม่ สินค้าใหม่ บริการและการออกแบบความคิดสร้างสรรค์ กระบวนการใหม่ สิ่งประดิษฐ์
ใหม่ และ พัฒนา เทคโนโลยีใหม่ มันเป็นความ เปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์ที่สร้างมูลค่า แนวทาง ปฏิบัติที่ดีที่สุดในการ
สร้างสรรค์นวัตกรรม ได้แก่

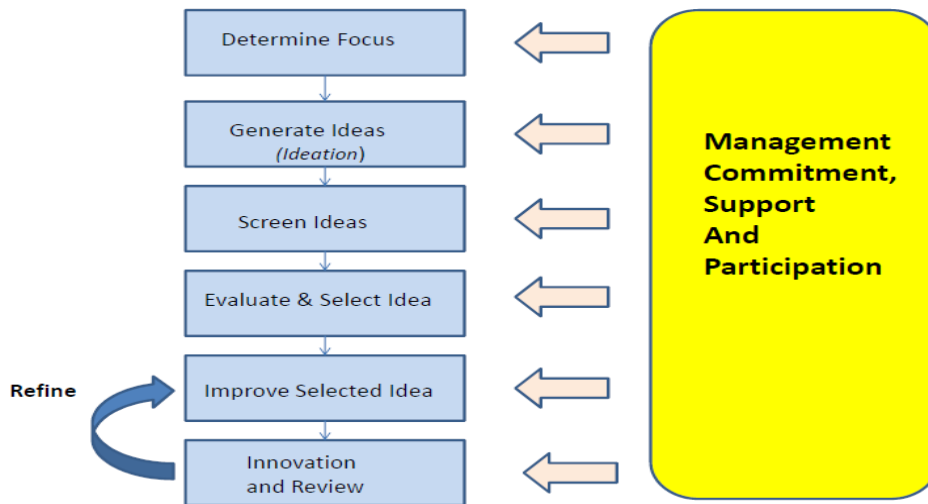
1) **กำหนดวาระของ นวัตกรรม** โดยการสร้างนวัตกรรมที่สมดุลระหว่างผลงานและ กลยุทธ์ เช่น
รูปแบบธุรกิจบริการ/ผลิตภัณฑ์ และการดำเนินงาน

2) **การจัดการนวัตกรรม** สร้างวัฒนธรรมในการจับภาพความคิด การจัดลำดับความสำคัญ เงินทุน
การวัด และการให้รางวัล

3) **การทำงานร่วมกันและพันธมิตร** การสร้างนวัตกรรมไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะภายในหน่วยงาน
เท่านั้น ต้องมีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและพันธมิตร เช่น หุ้นส่วนธุรกิจ ลูกค้า และผู้ให้บริการโซลูชัน

4) **การรวมธุรกิจและเทคโนโลยี** โดยมีการลงทุนด้านไอซีทีใน เป้าหมายทางกลยุทธ์ และบูรณา
การกลยุทธ์ทางธุรกิจและการตลาดด้วยเทคโนโลยีความรู้

ซึ่งมีขั้นตอนใน 6 กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังภาพที่ 1 ได้แก่ 1) การกำหนดเป้าหมาย 2) การ
ระดมความคิด 3) การคัดกรองความคิด 4) การประเมินและเลือกความคิด 5) การปรับปรุงพัฒนาความคิดที่เลือกไว้ และ
6) การสร้างนวัตกรรมและตรวจสอบ โดยทุกขั้นตอนจะมีการบริหารจัดการ ความมุ่งมั่น การสนับสนุน และการมีส่วนร่วม
ของผู้เกี่ยวข้อง ในส่วนการระดมความคิดสามารถใช้ SCAMPER Method ซึ่งได้รับการพัฒนาโดย Robert Eberle
ประกอบด้วย 7 เทคนิค ย่อย ที่จะเปลี่ยน สินค้าบริการ และ กระบวนการ เป็นสิ่งที่แปลกใหม่ ได้แก่ 1) การทดแทน
(Substitute) 2) การผสมผสาน (Combine) 3) การดัดแปลง (Adapt) 4) การปรับแต่ง/บิดเบือน (Modify/Distort) 5) การ
นำไป ใช้จุดประสงค์อื่น (Put to other purpose) 6) การ กำจัด (Eliminate) และ 7) การ จัดเรียง /กลับ
(Rearrange/Reverse)



ภาพที่ 1: 6 STEPS IN INNOVATION PROCESS

สิ่งที่จะส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ได้แก่

- ความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง
- มีการกำหนดชมเชยและผู้อำนวยการความสะดว
- การจัดการความรู้และการฝึกอบรม
- การสื่อสารที่ชัดเจน
- การวางแผนและติดตามการปฏิบัติผ่านการดำเนินงาน
- ให้ความสนใจและมีความสุข
- การบริหารจัดการและการวัด
- การฉลองความสำเร็จ

ผลตอบแทนที่ได้จากนวัตกรรมถ้าประสบความสำเร็จจะมีมูลค่าสูงมาก นอกจากนี้ได้มีการยกตัวอย่าง ประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีหน่วยงานที่ส่งเสริมไอซีทีให้เกิดนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นการเจริญเติบโตในเรื่อง อุปกรณ์พกพาในองค์กร e-Commerce ระบบฝังตัวและเทคโนโลยี Cloud Computing เกมส์ แอนิเมชัน และ ภาพเสมือนจริง (VR) โดยมีการประยุกต์ใช้ไอซีทีในเรื่องของ Mobile Banking การซื้อสินค้าออนไลน์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสังคมออนไลน์ การวางแผนทรัพยากรองค์กร เกมส์/3D และ สมาร์ทการ์ด/ชิป RFID เป็นต้น

จากเนื้อหาข้างต้น หน่วยงานและองค์กรในประเทศไทย สามารถนำหลักการ 6 ขั้นตอนในกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม และ SCAMPER Method มาเป็นแนวทางในการทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆในองค์กรได้

2.2.4 Developing Innovation culture in use of ICT in service sector (Mr. Junkyo Fujieda)

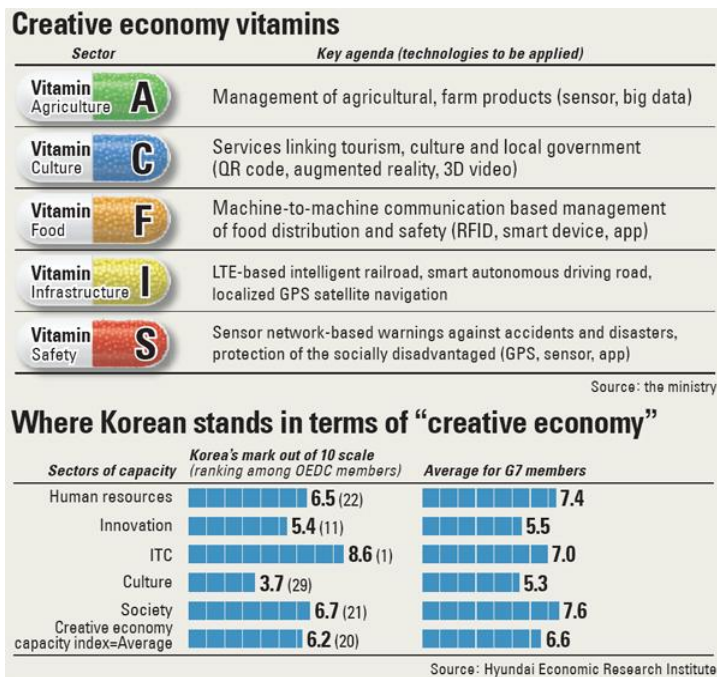
เทคโนโลยีด้านไอซีทีที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมบริการ ได้แก่

- 1) Wireless/IOT/Big Data/Clouds to clouds
- 2) Tagging Search Engines
- 3) การรักษาความลับ / ความเป็นส่วนตัว /การรักษาความปลอดภัย
- 4) ความเชื่อถือได้ การรับประกันความถูกต้อง และการกู้คืนระบบ
- 5) สถาปัตยกรรมองค์กรสู่สถาปัตยกรรมสังคม

โดยในอดีต open platform 1.0 จะเป็นยุคที่อินเทอร์เน็ตมีระบบปฏิบัติการ Unix เป็น Web server พอมา open platform 2.0 จะเป็นยุคที่อินเทอร์เน็ตเป็นมากกว่าแอปพลิเคชัน ปัจจุบันจะเริ่มเข้าสู่ยุคของ open platform 3.0 คือ ยุคของการใช้งานคลาวด์อย่างแพร่หลาย ซึ่งจะทำให้เกิด ข้อมูลจำนวนมากจะอยู่ในระบบ การค้นหาข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่เป็นสิ่งจำเป็น รวมถึงเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ของข้อมูล ตลอดจน การรักษามั่นคงความปลอดภัยของระบบ ซึ่งสิ่งต่างๆที่กล่าวมาข้างบน คือช่องทางที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมบริการใหม่ๆขึ้นมาได้

2.2.5 Success Story of ICT applications in Korean service sector (Dr. Ju-Young Park)

จากการพัฒนาด้านไอซีทีของโลกมีความก้าวหน้าอย่างมาก โดยดูได้จากจำนวนผู้ใช้บริการมือถือเกือบจะเท่ากับจำนวนประชาชนของโลก จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตก็เพิ่มสูงขึ้น และการลดลงของค่าใช้จ่ายบริการ บรอดแบนด์ที่ส่วนทางกับความเร็วของ บรอดแบนด์ก็เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นรัฐบาลเกาหลีได้จึงได้นำเอาไอซีทีที่มาสับสนุนในการพัฒนาธุรกิจขนาดเล็กเพื่อทำให้เกิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยกระทรวงวิทยาศาสตร์ ไอซีที และการวางแผนระยะยาวได้จัดแบ่งแยกออกเป็นกลุ่ม คือ วิตามิน A สำหรับกลุ่มเกษตรกรรม วิตามิน C สำหรับกลุ่มวัฒนธรรม วิตามิน F สำหรับกลุ่มอาหาร วิตามิน I สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรม และ วิตามิน S สำหรับ กลุ่มความปลอดภัย โดยแต่ละกลุ่มจะมีการกำหนดเป้าหมาย และการนำเทคโนโลยีไอซีทีมาประยุกต์ใช้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2: ตัวอย่าง Creative economy vitamins ที่มีการกำหนดเอานำเอาเทคโนโลยีไอซีทีมาประยุกต์ใช้

ประเทศเกาหลีได้กำหนดวาระแห่งชาติเกี่ยวกับการนำไอซีทีมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ SME โดยควรเพิ่มศักยภาพการแข่งขันโดยใช้ไอซีที ซึ่ง 73% ของผู้ประกอบการ SME ด้านนวัตกรรมวางแผนที่จะเพิ่มการลงทุนในด้านไอซีที และหลังจากที่เริ่มลงทุนไปแล้ว 6 ปี ในไอซีทีจะต้องมีผลผลิตของ SME เพิ่มขึ้น 4 เท่า ดังนี้

1) การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ SME ที่เกิดจากไอซีที

▪ ขยายการลงทุนในภาคธุรกิจซอฟต์แวร์และบริการไอที ก่อนหน้าการลงทุนด้านไอทีจะมุ่งเป้าไปที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (81%) ดังนั้น การลงทุนด้านไอทีต่อไปควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงการบริหาร

โดยมีการยกตัวอย่างการนำเอาไอซีทีมาช่วยในการพัฒนาธุรกิจขนาดเล็ก เช่น

- การใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) มาช่วยในการวิเคราะห์ ข้อมูลเขตการค้า สำหรับการเริ่มต้นขึ้นผู้ประกอบการ
- สนับสนุนการขนส่ง (Logistics) ของศูนย์ค้าปลีกขนาดเล็ก
- การบริหารงานขายและลูกค้าโดยใช้พีซีแท็บเล็ตในตลาดสด
- การนำไอซีทีมาประยุกต์ใช้ในการจัดการสินค้าของซูเปอร์มาร์เก็ตขนาดเล็ก เช่น การบริหารจัดการ สต็อกสินค้าโดยสแกนเนอร์มือถือ และการวิเคราะห์ การบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลหลังการขาย (POS Data) เป็นต้น

จัดการลูกค้า (3.5%) การสร้างบริการใหม่ (0.8%) การเพิ่มความโปร่งใสทางธุรกิจ (0.8%) และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคธุรกิจ (0.5%)

- การใช้ไอซีที่เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนธุรกิจที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอ แต่ ยังต้องใช้สำหรับการสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น คลาวด์ เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน

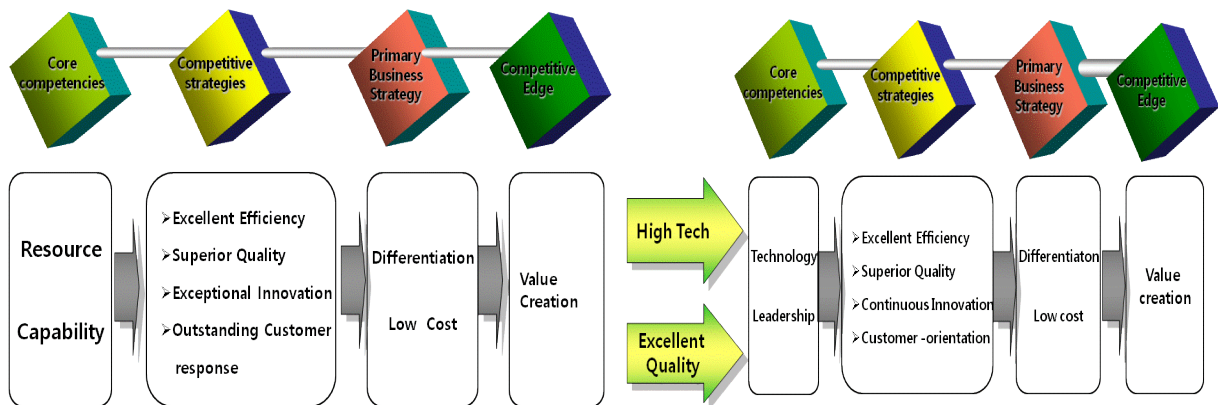
2) เสริมสร้างความสามารถในการเป็นผู้นำด้านดิจิทัลให้กับ CEO และองค์กร

- มุ่งเน้นไปที่ผลกระทบด้านบวกของไอที เช่น ฟรี Web-based เทคโนโลยี ที่สามารถนำมาใช้เกี่ยวกับงานสื่อสารภายใน บัญชี การตลาด บุคลากร และรับสมัครงาน

- การสำรวจโอกาส สำหรับการประยุกต์ใช้ไอทีและการดำเนินการเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรผ่านการศึกษา ปัจจุบันมีเพียง 13.6% ของผู้ประกอบการ SME ที่มีการจัดโปรแกรมการศึกษาด้านไอที และมีเพียง 21.2% ของซีอีโอของธุรกิจ SME ที่มีการเรียนเกี่ยวกับเรื่องไอที

3) รูปแบบในการดำเนินการ (Platform)

ทั้งนี้ยังมีการจัดกรณีศึกษาแบบจำลอง การจัดการเชิงกลยุทธ์ ตามภาพที่ 3 โดยใช้บริษัท Cuckoo Electronics บริษัท Inzi Controls บริษัท Clover Chemical และบริษัท Yudo เป็นกรณีศึกษา ซึ่งสามารถสรุปเป็นโมเดลสำหรับธุรกิจ SME ของประเทศเกาหลีใต้ โดยปัจจัยที่จะทำให้บริษัท SME ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ความเป็นผู้นำและการคำนึงถึงลูกค้าของผู้ประกอบการ การรับเทคโนโลยีขั้นสูงและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ต้องมีเครือข่ายการตลาดที่สามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า และนโยบายการเงินที่เอาลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



#Source: Charles W. L. Hill and Gareth R. Jones, *Strategic Management Theory*, Houghton Mifflin, 2004.

ภาพที่ 3: Strategic Management Model (ซ้าย) Korean SME Model for Achieving Competitiveness (ขวา)

นอกจากนี้ยังมีกรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง บริษัท SME ที่เป็น Hidden Champions ของประเทศเยอรมันนี้ กับประเทศเกาหลีใต้ ในประเด็นต่างๆ เช่น การเจริญเติบโตและอำนาจทางการตลาด การตลาด ความเป็นสากล ลูกค้าและบริการ นวัตกรรม การแข่งขัน การเงิน วัฒนธรรมการทำงาน และความเป็นผู้นำ เพื่อให้เห็นความแตกต่างแล้วนำไปสู่การพัฒนาบริษัท SME ของประเทศเกาหลีใต้ต่อไป

จากเนื้อหาข้างต้น ประเทศไทยสามารถนำแนวคิดและวิธีการใช้ไอซีที่ในการพัฒนาธุรกิจ SME ของประเทศเกาหลีใต้ เข้ามาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาธุรกิจ SME ของประเทศ ตลอดจนวิธีการเรียนรู้ที่ศึกษาจากแชมป์เปี้ยนที่ประสบความสำเร็จเพื่อย่นระยะเวลาการพัฒนาให้สั้นลงได้

2.3 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกรณีศึกษาของประเทศสมาชิก (Country Paper)

ประเทศสมาชิก APO ที่เข้าอบรม จะมีภาคบริการเป็นภาคที่ใหญ่ที่สุด ซึ่งมีเปอร์เซ็นต์สัดส่วนต่อ GDP สูงที่สุด โดยจะสูงกว่า ภาคการเกษตร และภาคอุตสาหกรรม โดยลักษณะรูปแบบของภาคบริการในแต่ละประเทศสมาชิกจะค่อนข้างใกล้เคียงกัน เช่น สาธารณูปโภค การก่อสร้าง การขายส่งการขายปลีก โรงแรมและภัตตาคาร (การท่องเที่ยว) และการขนส่ง ที่เก็บสินค้า และการสื่อสาร เป็นต้น โดยมีสัดส่วนจำนวนของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการเปรียบเทียบกับจำนวนการจ้างงานทั้งหมดของประเทศจะอยู่ประมาณ 30-40 % โดยแต่ละประเทศได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาไอซีทีของประเทศ เป็นอย่างมาก ซึ่ง สามารถสรุปนโยบายไอซีที/กลยุทธ์ด้านไอซีทีของแต่ละประเทศ พร้อมกับตัวอย่างการนำไอซีทีมาประยุกต์ใช้งานทั้งในลักษณะระดับประเทศ ระดับกระทรวง ระดับหน่วยงาน และบริษัท ดังตารางด้านล่าง ทั้งนี้ประเทศไทยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการวิเคราะห์ พัฒนา ปรับปรุง เลือกใช้ หรือจัดทำแผนสำหรับการพัฒนาไอซีทีของประเทศไทยได้

ประเทศ	นโยบายไอซีที/กลยุทธ์	การนำเอาไอซีทีมาประยุกต์ใช้งาน
บังคลาเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การวิจัยและพัฒนาจะได้รับการส่งเสริมอย่างมากในการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ โดยจัดสรรงบ R&D อย่างมีนัยสำคัญจากปัจจุบันที่ร้อยละ 0.6 ของ GDP ▪ การศึกษาไอซีทีจะทำภาคบังคับในระดับประถมศึกษาภายในปี 2021 ▪ ศูนย์และชุมชนทางระยะไกล (e-center) มีอินเทอร์เน็ตให้บริการ ถึงร้อยละ 50 ในปี 2015 และร้อยละ 100 ในปี 2020 ▪ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จะได้รับการจัดตั้งขึ้นในโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐบาล โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์เริ่มแรก 5 ชุด ในปี 2014 10 ชุด ในปี 2017 และ ชุด 20 ในปี 2021 ▪ รูปแบบ e-Governance จะได้รับการพัฒนาและดำเนินการ โดยจะเริ่มต้นด้วยระบบการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tender) และการชำระเงินทาง e-Bill ▪ แนะนำการใช้งาน e-Governance แก่ผู้บริหารระดับสูงของรัฐบาลในปี 2015 ▪ เพิ่มการขยายตัวของบรอดแบนด์ร้อยละ 30 ในปี 2015 และร้อยละ 40 ในปี 2021 	<p>ระดับประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ศูนย์ดิจิทัลแห่งชาติ ▪ กรอบพอร์ทแห่งชาติ (NPF) ▪ UISC Blog เพื่อเชื่อมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ▪ ศูนย์ e-Service ระดับอำเภอ ▪ ห้องเรียนมัลติมีเดีย ▪ Jatiyo e-Tathyakosh ▪ e-Purjee DIGITAL สำหรับเรื่องการค้าขายย่อยของเกษตรกร ▪ ระบบ e-Service แห่งชาติ (NESS) ▪ กองทุนนวัตกรรม (a2i)
กัมพูชา	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การพัฒนา กรอบกฎหมายและกฎระเบียบ ไอซีทีแห่งชาติ เพื่อให้แน่ใจว่าการกระตุ้นเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ▪ พัฒนามาตรการ ที่จะบรรลุข้อตกลงกรอบ e-ASEAN รวมทั้งเพื่อให้แน่ใจว่าความพยายามที่จะให้ทันกับเทคโนโลยีไอซีทีระดับอาเซียนผ่านการส่งเสริมของ 	<p>ศูนย์ความร่วมมือกัมพูชา-ญี่ปุ่น (CJCC)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ระบบ HR & Payroll ▪ การจัดเก็บและสำรองข้อมูลส่วนกลาง ▪ ระบบการบริหารจัดการห้องสมุด ▪ Google Apps สำนักสถานศึกษา ▪ Social media (Facebook, Google+,

	<p>นวัตกรรมไอซีทีที่แห่งชาติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับปรุงการให้บริการภาครัฐผ่านการประยุกต์ใช้ไอซีที ▪ สนับสนุน การใช้ ไอซีที ในภาคเอกชน และการเจริญเติบโตของ e-Commerce ▪ สนับสนุนการเจริญเติบโต ของอุตสาหกรรมไอซีทีของประเทศและความเชื่อมโยงระหว่างภูมิภาคอาเซียน ▪ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีที่แห่งชาติที่เชื่อถือได้ ▪ เพิ่มระดับของความรู้ด้านไอซีทีแก่ประชาชน ▪ การพัฒนา ผู้เชี่ยวชาญด้านไอซีที และบุคลากรด้านไอซีทีเพื่อการแข่งขันระดับภูมิภาค ▪ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรผู้หญิงในภาคไอซีที ▪ กระตุ้นให้เกิดการรับรู้ถึงการใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือในการต่อสู้ภาวะโลกร้อน 	<p>LinkedIn, Twitter, and Youtube)</p>
พิจิ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สร้างศูนย์เรียนรู้ทางไกลฟรีสำหรับนักเรียนในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในชนบท ▪ โครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ร่วมกันควบคุมโดยกฎหมาย เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ▪ พัฒนาส่วนต่อขยายของบรอดแบนด์มือถือ 3G ▪ แผนบรอดแบนด์แห่งชาติ ▪ การนำเทคโนโลยี 4G ▪ จัดตั้ง ตัวกลางสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูล อินเทอร์เน็ต (Internet Exchange Point: IXP) 	<p>กระทรวงแรงงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับการให้บริการทั้งหมดภายในกระทรวง ▪ การบูรณาการฐานข้อมูล ▪ การจัดตั้งศูนย์บริการ Call Center ▪ การแบ่งปันเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
อิหร่าน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ รัฐบาล ได้รับการยอมรับในด้านไอซีที ซึ่ง เป็นองค์ประกอบโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจและวัฒนธรรมของประเทศ ▪ เป็นที่คาดว่าไอซีทีควรทำหน้าที่เป็น enabler สำหรับแต่ละภาคส่วนที่แตกต่างกันของเศรษฐกิจของประเทศ ▪ รัฐบาล วางแผน ในการให้บริการรวม ที่ราคาไม่แพงสำหรับ ผู้มีส่วนได้เสีย ในของ ประเทศ อิหร่าน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้นในเวลาอันสั้น 	<p>ระดับประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ แผนพัฒนา Application TAKFA ▪ สำนักงานไอซีทีในเขตชนบท ▪ ระบบเครือข่าย <ul style="list-style-type: none"> ○ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ○ การเรียนรู้แห่งชาติ ○ สุขภาพแห่งชาติ ○ ข้อมูลสารสนเทศแห่งชาติ ▪ ICT Parks ▪ e-Government ▪ บรอดแบนด์สำหรับประชาชน ▪ Digital Content สำหรับท้องถิ่น
อินเดีย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การสร้างระบบนิเวศสำหรับการแข่งขันในอุตสาหกรรม IT / ITES กับทั่วโลก 	<p>หน่วยงาน Media Lab Asia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ashwini - การเชื่อมต่อบรอดแบนด์แบบ

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ▪ ส่งเสริมนวัตกรรมและ R&D ในภาคไอที ▪ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการแข่งขันในภาคธุรกิจที่สำคัญผ่านไอซีที ▪ การสร้างระบบนิเวศสำหรับอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือเพื่อขับเคลื่อนอุตสาหกรรมบริการ ▪ ผลักดันการให้บริการผ่านทาง e-Governance ▪ การพัฒนาเทคโนโลยีภาษา ▪ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์บริการด้านไอที ▪ การรักษาความปลอดภัยของ Cyber Space 	<p>Last mile สำหรับการส่งมอบบริการครบวงจร</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ eSaguTM- ระบบที่ปรึกษาส่วนบุคคลด้านการเกษตรสำหรับเกษตรกร ▪ aAQUATM พอร์ทัลสำหรับเกษตรกร ▪ CAD สำหรับการออกแบบเย็บปักถักร้อยเป็นซอฟต์แวร์สำหรับช่างฝีมือเพื่อให้การออกแบบเย็บปักถักร้อย ▪ Health Asociado™ ระบบการจัดการข้อมูลสุขภาพในชนบทผ่านคอมพิวเตอร์มือถือ ▪ อื่นๆ
ญี่ปุ่น	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การส่งเสริมสมาร์ตพาร์ทเมนท์ ▪ การใช้ IC Tag และ EDI ▪ การอำนวยความสะดวกเรื่อง e-Commerce ▪ สอดรับกับภาคธุรกิจขนส่ง ธุรกิจการดูแลสุขภาพ และร่วมมือระหว่างกับภาคเกษตร/พาณิชย์ /อุตสาหกรรม ▪ การส่งเสริมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ▪ ส่งเสริมการใช้ข้อมูลภูมิสารสนเทศ ▪ นวัตกรรมสนับสนุนโครงการสาธิตการประหยัดพลังงานโดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี Cloud ▪ การพัฒนา ICT Smart Town 	<p>บริษัท SIOS เทคโนโลยี</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Printing solution by SIOS คือการสแกนอย่างรวดเร็วโดยสามารถแปลงรูปแบบไฟล์ที่หลากหลาย ▪ @remote เป็นระบบที่ช่วยลดงาน บริการแจ้งเตือนโดยอัตโนมัติ และระบบโทรการส่งข้อความอัตโนมัติ เพื่อการปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า และลดค่าใช้จ่ายของฝ่ายบริการ <p>บริษัท Vision Mobile inc</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ GLOBAL WiFi คือการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือทุกที่ทุกเวลาทั่วโลก ราคาไม่แพงโดยบริการให้เช่าอุปกรณ์ WiFi Router
เนปาล	<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำไอทีมาทำให้เกิดบริการ กระบวนการธุรกิจ การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ▪ ทำให้เกิด e-Trade และ e-Commerce และการสร้างเครือข่ายข้อมูลความเร็วสูง (broadband) เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ดีขึ้น 	<p>หน่วยงานสำนักงานจดทะเบียนบริษัท</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ระบบแปลงไฟล์ภาพเป็นตัวอักษร (OCR) ออนไลน์ ▪ อยู่ระหว่างการดำเนินการ <ul style="list-style-type: none"> ○ การปฏิบัติตามข้อบังคับ (Compliance) ○ การจัดการองค์ความรู้ (KM) ○ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้กรอบมาตรฐาน ITSM
มาเลเซีย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เพื่อสร้าง มาเลเซียเป็นศูนย์กลางสำหรับการสื่อสารข้อมูลมัลติมีเดีย และการให้บริการเนื้อหา ที่สำคัญระดับโลก 	<p>ระดับประเทศ</p> <p>Mobile Best Practices</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MyTeksi ช่วยให้ลูกค้าสามารถ จองและ

	<ul style="list-style-type: none"> ■ เพื่อส่งเสริม ภาคประชาสังคม โดยให้บริการข้อมูลที่ใช้เป็นพื้นฐานของการปรับปรุง คุณภาพ ชีวิตและ การทำงานอย่างต่อเนื่อง ■ สร้างการเติบโตและรักษาทรัพยากรข้อมูลท้องถิ่นและการแสดงทางวัฒนธรรมที่ ส่งผลต่อเอกลักษณ์ประจำชาติและทั่วโลก ■ เพื่อ ยก ระดับ ความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ที่ได้จากภาคอุตสาหกรรมให้สูงขึ้น ■ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อม การใช้งานที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใช้ ■ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น แรงงานทุน และสินทรัพย์ความรู้แห่งชาติ ■ เพื่อส่งเสริมการพัฒนา ความสามารถและทักษะ ของอุตสาหกรรมมาเลเซียให้มาบรรจบกัน ■ เพื่อให้แน่ใจว่า การรักษาความปลอดภัยข้อมูล ความน่าเชื่อถือของเครือข่าย และความครบถ้วนของข้อมูล 	<p>ติดตามรถแท็กซี่ที่จองผ่านมือถือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ CIMB Plug N Pay สามารถเชื่อมต่อกับเครื่องอ่านบัตรเครดิต เข้ากับ application ในมือถือ จำนวนสะดวกในการ ข่ายที่สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา ■ SAP Enterprise Mobility เป็นการใช้งาน SAP ผ่านโทรศัพท์มือถือ ■ Custom Application for Enterprise ผู้ให้บริการ การชำระเงินบุคคลที่ 3 เช่น Paypal กระทรวงแรงงาน เมย์แบงก์ และธนาคาร จะให้ API สำหรับการ เชื่อมต่อเพื่อให้แอปพลิเคชันสามารถชำระเงินสำหรับทุกชนิดของการให้บริการ เช่น การซื้อบั้งออนไลน์ (Lazada & Zalora) การซื้อเป็นกลุ่ม (Groupon และ LivingSocial) และแม้กระทั่งค่าเล่าเรียน (BrainyBunch)
<p>ปากีสถาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ สร้าง งาน กลุ่ม ICT 5,000,000 ตำแหน่ง ทั่วประเทศ ปากีสถาน ■ เพิ่มคุณภาพ ทางศึกษาของนักเรียนที่จบ จากโรงเรียนด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ในปากีสถาน โดยการวัดจากอัตราการจ้างงานของ ผู้สมัคร สาขา วิทยา การคอมพิวเตอร์ ที่เพิ่มขึ้นจาก อัตราร้อยละ 10% เป็น 80% ■ เพิ่มผลงานของเด็กในโรงเรียนระดับประถม และมัธยม เกี่ยวกับการใช้งานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ■ เพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้หญิงในแรงงานไอทีที่เป็น 4 เท่า จากปัจจุบันอยู่ที่ 13% ■ เพิ่ม อัตราการรู้หนังสือของผู้ใหญ่ เป็น 2 เท่าของประชากรทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นไปยังพื้นที่ชนบทและกลุ่มด้อยโอกาสทางสังคมเป็นพิเศษ ■ เพิ่มอัตรา GDP ต่อคน เป็น 2 เท่า โดยการปรับปรุงผลผลิตทางการเกษตรโดยใช้ ไอซีที การให้บริการเกี่ยวกับไอที และ ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อการศึกษาและการเข้าถึงข้อมูล 	<p>ระดับประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ การจัดตั้งศูนย์ลงทะเบียน อินเทอร์เน็ต ภาษาอูรดู (ปากีสถาน) ■ ศูนย์ความเป็นเลิศ ในเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ ขั้นสูงและโอเพ่นซอร์ส. ■ e-Governance ■ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางของรัฐบาล ■ ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการ ภาคอุตสาหกรรม ■ ระบบการสื่อสารเพื่อการจัดการชายฝั่งของทะเลอาหรับ ■ การก่อสร้างระบบ Optical Fiber Cable OFC ข้ามชายแดน ระหว่างจีนและปากีสถานสำหรับการเชื่อมต่อระหว่างข้อมูล/ประเทศของการจราจรเสียง <p>สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ชมรมของ SME ปากีสถาน (ระบบ Online Business Portal)

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ลดเด็กและการตายของมารดาโดย 75% ใช้ ไอซีที ที่ การให้บริการเกี่ยวกับไอที (ITES) และ Tele-medicine 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ โปรแกรมแพคเกจบัญชีสำหรับ SME
ศรีลังกา	<p>นำไอซีทีมาใช้ในทุกหมู่บ้านเพื่อประชาชนทุกคน ทุกธุรกิจ และวีธีระบบวิธีการที่รัฐบาลคิดและทำ โดยการนำเอา เทคโนโลยีในขนาดมาใช้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ นโยบายความเป็นผู้นำและการพัฒนาสถาบันด้าน ไอซีที ▪ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ▪ Re-engineering Government ▪ อาคารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านไอซีที ▪ การลงทุนไอซีทีและการพัฒนาภาคเอกชน ▪ e-Society 	<p>ระดับประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ศูนย์ข้อมูลรัฐบาล(GIC-1919) ▪ ศูนย์ไอที Nenasala ▪ ระบบเครือข่ายรัฐบาล (LGN) ▪ ระบบ บ้านแบ่งเช่าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Pensions)
เวียดนาม	<ul style="list-style-type: none"> ▪ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านไอซีทีให้แข็งแกร่งเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างฐานความรู้ทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อบูรณาการระหว่างประเทศ ▪ เพิ่มการฝึกอบรมและการศึกษาการประยุกต์ใช้ไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของระบบการฝึกอบรมเกี่ยวกับไอซีที เพื่อเป็นผู้ผลิตแรงงานด้านไอซีทีที่มีคุณภาพสูงไปยังประเทศในภูมิภาคและทั่วโลก ▪ สร้างบุคลากรด้านไอซีทีของมนุษย์เพียงพอตอบสนองความต้องการของเศรษฐกิจและสังคมสารสนเทศที่ทันสมัย โดยมีโครงสร้างที่เหมาะสมประมาณ 70% ของแรงงานในบริษัทที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับไอซีที ▪ เพื่อปรับปรุงคุณภาพและการเพิ่มปริมาณของครูเกี่ยวกับไอซีที อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคมในมหาวิทยาลัย วิทยาลัย และโรงเรียนอาชีวศึกษา ภายในปี 2020 กำหนดเป้าหมาย 90% สำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยและอื่น ๆ 70% สำหรับวิทยาลัยครู ที่มีหลักสูตรระดับปริญญาโทด้านไอซีทีขึ้นไป และ 30% ของอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีหลักสูตรระดับปริญญาเอก ▪ นักเรียนทุกคนของโรงเรียนและองค์กรการศึกษาอื่น ๆ มีการเรียนรู้การประยุกต์ไอซีที ภายในปี 2020 	<p>สำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cloud computing ▪ Open Flow ▪ IPTV ▪ e-Learning ▪ Networking ▪ Cyber Performance
ไทย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การพัฒนาทุนมนุษย์ให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนา 	<p>สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)</p>

	<p>ICT ของประเทศ และมีความพร้อมในการมีส่วนร่วมในการพัฒนา (Participatory People)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่คุ้มค่าและพอเพียง (Optimal Infrastructure) ■ การพัฒนาระบบบริการของภาครัฐอย่างฉลาด (Smart Government) ■ การพัฒนาภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ICT ให้เติบโตสดใส (Vibrant Business) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบตัวชี้วัดโรงพยาบาลของประเทศไทย (THIP) เป็นระบบตัวชี้วัดที่ใช้สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพของกระบวนการที่สำคัญและผลลัพธ์ในโรงพยาบาลที่มีโรงเรียนแพทย์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามารถระบุพื้นที่สำหรับการปรับปรุงและสามารถเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีของโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่มีผลลัพธ์ที่ดี <p>การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(EGAT) มีการนำเอาไอซีทีมาประยุกต์ใช้ทั้งงานหลัก (โรงไฟฟ้า ระบบส่ง เชื้อเพลิง และอื่นๆ) และงานสนับสนุนมากมาย ยกตัวอย่าง เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบโทรมาตรและการบริหารจัดการน้ำ เป็นเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับการตรวจสอบปริมาณน้ำที่ต้นน้ำและท้ายน้ำของเขื่อน กฟผ. ที่มี โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ โดยเป็นระบบการส่งข้อมูลโดยอัตโนมัติซึ่งประกอบด้วยระบบฐานข้อมูล ระบบการแสดงผล และการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังกรมชลประทาน ■ ระบบอนุมัติอิเล็กทรอนิกส์ (EDMS) ประกอบด้วย งานใบลา งานคำสั่งเดินทาง งานอนุมัติการยืมเงินทดลอง โดยมีจุดประสงค์ คือเพื่อใช้ รับ-ส่ง และจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำการอนุมัติผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ลดการใช้กระดาษในงานเอกสารของสำนักงาน ลดเวลาในการรับ-ส่งและค้นหาเอกสาร ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น
--	---	---

2.4 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานแต่ละแห่ง (ถ้ามี) พร้อมแนบภาพประกอบ

2.4.1 Site Visit (1): e-Government of ROK (Ministry of Security and Public Administration)

หน่วยงาน e-Government กระทรวงความมั่นคงและการบริหารรัฐกิจ (MOSPA) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการส่งเสริม เชื่อมโยง และบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐในเรื่องที่เกี่ยวกับ e-Government การพัฒนาเรื่อง e-Government ของประเทศเกาหลีใต้ จะแบ่งเป็นระยะการดำเนินการ ดังนี้

- ปี ค.ศ 1987-1996 เน้นการพัฒนาระบบเครือข่ายสำหรับการบริหาร มีโครงการสร้างระบบเครือข่ายหลักแห่งชาติ และ โครงการแปลงไปสู่ดิจิทัล
- ปี ค.ศ 1996-2010 เน้นกระบวนการพัฒนาสารสนเทศ ขั้นพื้นฐาน ซึ่งจะประกอบไปด้วย 11 กระบวนงานหลักที่เกี่ยวข้องกับระบบงานบริการประชาชน และงานจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น และ 31 กระบวนงานหลักที่เกี่ยวข้องกับ ทรัพยากรบุคคล ความยุติธรรม ทางอาญา และศูนย์คอมพิวเตอร์แห่งชาติ เป็นต้น
- ปี ค.ศ 2008-2012 จัดทำแผนกรอบร่างสำหรับกระบวนการพัฒนาสารสนเทศแห่งชาติ
- ปี ค.ศ 2011-2015 เน้นกลยุทธ์ Smart e-Government เพื่อสนับสนุนให้เกิดรัฐบาลอัจฉริยะ โดย เปิดโอกาสการมีส่วนร่วมและการติดต่อสื่อสาร

โดยตัวอย่างของระบบ e-Government ที่เป็น Best Practices ที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่

- Business Process System (On-Nara BPS) เป็นระบบการประมวลผล บันทึก และจัดการบริหารงานสาธารณะแบบ online ซึ่งรวมไปถึงการบันทึก รวบรวม และแบ่งปันข้อมูลผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ
- e-People เป็น web portal ที่อำนวยความสะดวกในการสื่อสาร และแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างรัฐบาลกับประชาชน
- On-line Civil Service Portal ทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานของรัฐ สามารถใช้บริการต่างๆผ่านระบบ online และสามารถพิมพ์เอกสารราชการ/ใบรับรองต่างๆ ได้ตลอดเวลาที่อยู่ที่บ้านหรือที่ทำงานผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต
- Smartphone App for Reporting Complaints เป็นช่องทางบริการที่ประชาชนสามารถแจ้งความไม่สะดวกหรือร้องเรียนรายวันผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) โดยผู้ใช้สามารถรายงานด้วยการส่ง รูปภาพ วีดีโอ พิกัดตำแหน่ง และอื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และสามารถติดตามผลการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้เช่นกัน
- Immigration Control System ข้อมูลการเข้า-ออก ของผู้โดยสาร จะถูกวิเคราะห์ก่อนถึงมือเจ้าหน้าที่ ซึ่งกระบวนการทั้งหมดของการตรวจคนเข้าเมือง เช่น การตรวจสอบหนังสือเดินทางปลอมจะทำด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด
- SOS Public Relief Service เด็กและผู้หญิงที่เผชิญต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินสามารถรายงานสถานที่ และเงื่อนไขผ่านโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์เฉพาะโดยไม่ต้องมีการสื่อสารด้วยวาจา
- Government Integrated Data Center (GIDC) ระบบข้อมูลสารสนเทศต่างๆที่มีการดำเนินการโดยแต่ละหน่วยงานของรัฐจะมีการบูรณาการและบริหารจัดการแบบมีอาชีพ โดย GIDC

นอกจากนี้ e-Government ของประเทศเกาหลีใต้ ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางโดยถูกจัดอันดับให้เป็นที่ 1 ในเรื่อง e-Government Development Index และ Online Participation Index จาก UN Global e-Government Survey และได้รับรางวัลต่างๆระดับโลกมากมาย

ซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้ e-Government ของประเทศเกาหลีใต้ประสบความสำเร็จมี 6 ข้อ ได้แก่

- 1) **ความแข็งแกร่งของผู้นำและแนวทางเชิงกลยุทธ์**
 - ภาคการเมืองเข้มแข็ง และมีการสนับสนุนโดยตรงจากประธานาธิบดี
 - มีแผนงานระยะกลางและระยะยาวสำหรับกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ
 - มีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินงาน
 - มีกลยุทธ์ในการดำเนินการและจัดลำดับความสำคัญของโครงการ
- 2) **การลงทุนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในเรื่อง e-Government**
 - มีงบประมาณเพียงพอในการลงทุนสำหรับการสร้างและดำเนินการทุกปี
 - มีการจัดตั้งกองทุนสำหรับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่จะส่งเสริมในเรื่อง e-Government
- 3) **การกำกับดูแลงานด้านไอที**
 - มีการตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลโดยตรงอยู่ใต้ประธานาธิบดีและนายกรัฐมนตรี
 - ตั้ง CIO สำหรับหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีการจัดทำระบบสนับสนุน
 - สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิด e-Government ผ่านการออกกฎหมายที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาในแต่ละช่วงระยะเวลา
- 4) **การบริหารการเปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่เป็นรูปแบบ e-Government**
 - มีประเด็นที่ต้องเอาชนะ หรือก้าวผ่าน
 - ความกลัวของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ในการลดจำนวนเจ้าหน้าที่ภาครัฐเมื่อเกิดระบบ e-Government และการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน
 - การต่อต้านต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ โดยต้องมีการบริหารการเปลี่ยนแปลงแบบยั่งยืน
- 5) **การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี**
 - การใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญของหน่วยงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง e-Government เช่น National Information Society Agency (NIA) และ Korean Local Information R&D institute (KLID) เป็นต้น
 - การร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับบริษัท System Integration และเจ้าของผลิตภัณฑ์
- 6) **วิถีชีวิตและความคิดสร้างสรรค์ของคนเกาหลีในเรื่องการใช้เทคโนโลยี**
 - สร้างการยอมรับในช่วงการเปลี่ยนถ่ายการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงการใช้โทรศัพท์มือถือแบบ Smartphone
 - ผลักดันให้เกิดการบรรจบกันของวิถีชีวิตแบบดิจิทัล (ไอที) กับแบบอนาล็อก (ความรู้สึกร)

โดย e-Government ของประเทศเกาหลีใต้ กำลังมุ่งไปสู่ Smart e-Government ซึ่งจะมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆเพิ่มเติม ดังนี้

- การเตรียมรองรับเรื่อง Big Data
- การขยายไปสู่ Cloud Computing
- การพัฒนาและขยายการบริการบนมือถือ

- การสร้างโอกาสในการเกิดธุรกิจใหม่โดยการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ
- การพัฒนาความรู้ทางการศึกษาสำหรับผู้ด้อยโอกาส
- การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและการป้องกันภัยทางโลกไซเบอร์



ภาพที่ 4: หน่วยงาน e-Government กระทรวงความมั่นคงและการบริหารรัฐกิจ (MOSPA) และการบรรยายเรื่อง e-Government ของประเทศเกาหลีใต้

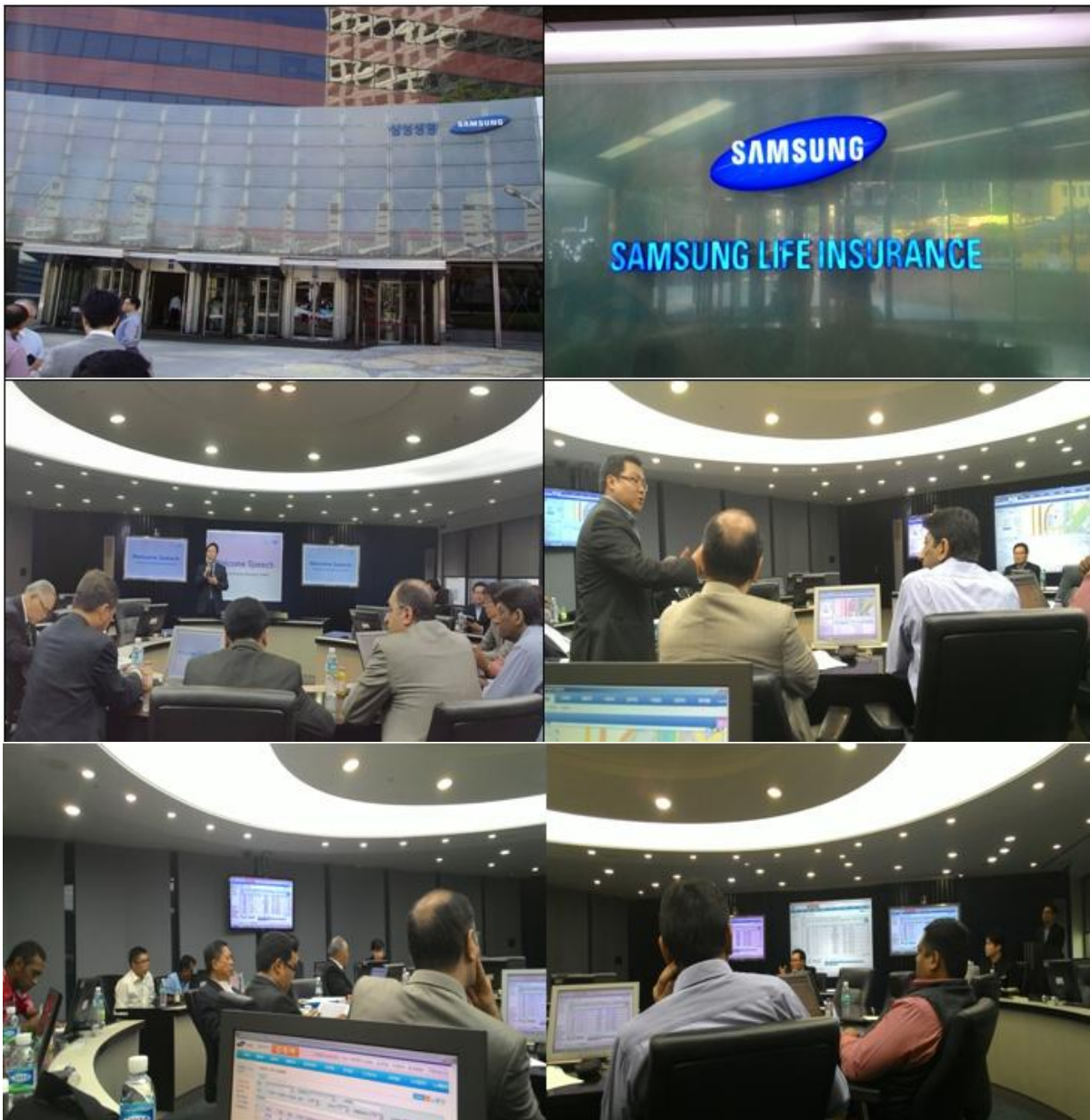
2.4.2 Site Visit (2): Samsung Life Insurance

บริษัท ซัมซุงประกันชีวิต ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี คศ . 1957 ปัจจุบันมีพนักงาน 70,000 คน มีทรัพย์สินมากกว่า 200,000 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ โดย CRM (Customer Relationship Management) มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินงาน ของบริษัท เนื่องจาก 86% จากจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตใหม่มาจากกลุ่มลูกค้า เดิม และ 88% จาก

จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตใหม่ได้มาจากตัวแทนจำหน่ายประกันของบริษัท โดยเป้าหมายหลักของ CRM คือ ทำอย่างไรที่จะสามารถรักษาลูกค้าของบริษัทไว้ซึ่ง CRM จะเกิดไม่ได้ถ้าไม่มีการนำระบบไอทีมาช่วยดำเนินการ

CRM ของ บริษัท ชัมซุงประกันชีวิต จะเน้นให้ความสำคัญใน 3 ด้าน คือ 1) โปรแกรม CRM 2) ผลลัพธ์ที่ได้จากกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด 3) การสนับสนุนการตลาดภาคสนามและสนับสนุนการขาย โดยจะเน้นกิจกรรมดังต่อไปนี้

- เน้นให้ลูกค้ารักในบริการของบริษัท โดยมีการเยี่ยมเยียนลูกค้าของบริษัทเป็นประจำทุกปี
- มีการจัดทีมเยี่ยมเยียนกลุ่มลูกค้าระดับพิเศษ (VIP)
- มีการเพิ่มความสัมพันธ์/กิจกรรมระหว่างระหว่างตัวแทนจำหน่ายประกันของบริษัทกับลูกค้า
- เน้นปรับปรุงความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเดิม
- มีการประเมินตัวแทนจำหน่ายประกันของบริษัท โดยใช้ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นฐานในการพิจารณา



ภาพที่ 5: บริษัท ชัมซุงประกันชีวิต และการบรรยายเรื่อง CRM และระบบ CRM ของบริษัท

ส่วนการนำระบบไอทีมาใช้ในงานด้าน CRM ของบริษัทที่สำคัญจะมี ดังนี้

- Life Cycle Marketing Campaign System เป็นระบบที่ช่วยในการบริหารงานส่งเสริมการขาย โดยช่วยในการจับคู่ลูกค้ากับแคมเปญที่บริษัทมี และสนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้กับตัวแทนจำหน่าย ประกันของบริษัท
- gCRM (GIS CRM) เป็นระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ที่ระบุตำแหน่งที่อยู่ของลูกค้าในแผนที่ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการหาตำแหน่งที่อยู่ของลูกค้า ที่เป็นลูกค้าของบริษัท โดยมีการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของลูกค้ามี
- SMART CRM App เป็น Application ในอุปกรณ์พกพา (มือถือและแท็บเล็ต) ที่จะมีข้อมูลลูกค้าที่อยู่ และเหตุการณ์ที่สำคัญของลูกค้า เช่น วันเกิด และวันสิ้นสุดของกรรมกรรม เป็นต้น

2.5 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Discussion)

ไม่มีกิจกรรมกลุ่ม (Group Discussion) แต่มีกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมอบรมสรุปประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้ จากการอบรม และจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ตามแบบฟอร์ม Kaizen ที่จะนำไปปรับปรุงงานด้านไอซีทีของแต่ละหน่วยงานประเทศสามชิก แล้วนำเสนอเพื่อให้วิทยากรให้คำแนะนำในการปรับปรุง

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

3.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

- ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ๆเกี่ยวกับด้านนวัตกรรม และการนำเอาไอซีทีมาประยุกต์ใช้ งานเพื่อเพิ่มผลผลิตแก่องค์กรในรูปแบบต่างๆ ทั้งระดับประเทศและหน่วยงาน
- เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ มุมมอง สังคม และวัฒนธรรม กับผู้เข้าร่วมอบรมจากประเทศอื่นๆ

3.2 ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

- นำแนวคิดและรูปการประยุกต์ใช้งานไอซีทีเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ มาปรับใช้ในการงานบริการขององค์กร เช่น การบริหาร จัดการความสัมพันธ์ โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Relationship Management: CCRM) และการบริหาร จัดการความสัมพันธ์ ลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) เป็นต้น
- นำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆที่ได้รับมาใช้ในงานวางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

3.3 ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการในหัวข้อนั้น ๆ

- สามารถนำไปถ่ายทอด และเป็นตัวอย่างให้กับหน่วยงานอื่นๆนำไปประยุกต์ใช้งาน เนื่องจากปัจจุบัน ไอซีทีได้เข้าไปอยู่ในทุกกระบวนการทำงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ซึ่งมันเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรมากยิ่งขึ้น
- นำแนวทางการพัฒนาระบบ e-Government ของประเทศเกาหลีใต้ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบ e-Government ของประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

3.4 กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

- จัดทำรายงานสรุปจากการเข้าร่วมโครงการเอพีไอเสนอผู้ช่วยผู้ว่าการเทคโนโลยีสารสนเทศ (CIO) ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และวิศวกรระดับ 11 และผู้บริหารระดับหัวหน้ากอง ของฝ่ายวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทราบ
- การบรรยายให้กับบุคลากรในฝ่ายวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในงาน Tea for Talk ครั้งที่ 9 เรื่อง เรื่องเล่าจาก Workshop on Innovation in Information and Communication Technology and Productivity Growth วันศุกร์ที่ 31 ตุลาคม 2557 เวลา 13.30-15.00 น. โดยมีผู้เข้ารับฟังจำนวนทั้งสิ้น 60 คน ตามรูปที่ 6 และ 7



รูปที่ 6: การบรรยายให้กับบุคลากรในฝ่ายวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

Tea for Talk ครั้งที่ 9/2557					Tea for Talk ครั้งที่ 9/2557				
ประชุม "เรื่องเล่าจาก Workshop on Innovation in ICT and Productivity Growth"					ประชุม "เรื่องเล่าจาก Workshop on Innovation in ICT and Productivity Growth"				
วันศุกร์ที่ 31 ตุลาคม 2557					วันศุกร์ที่ 31 ตุลาคม 2557				
เวลา 13.30 - 15.30 น.					เวลา 13.30 - 15.30 น.				
ณ ห้อง Common (201) อาคาร น.101 ชั้น 2					ณ ห้อง Common (201) อาคาร น.101 ชั้น 2				
สภ.อวท.					กพศ-ผ.				
ลำดับที่	เลขประจำตัว	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ลายเซ็น	ลำดับที่	เลขประจำตัว	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ลายเซ็น
1	080470	นายบุญชัย อุ่นจรรยาดี	ชมท.		1	421243	นายประเสริฐ ฐิตะเกษียณ	นท.10 ทพท-ผ.	
2	290556	นายไวบูลย์ ช่างเขี้ยว	อวท.		2	456780	นายพงศ์ ทวีตราชู	นท.10	
3	298964	นายณชัย สุวิทย์อักษร	อ.อวท-1. (รณภนาอค์คร)	<i>[Signature]</i>	3	410691	น.ส. นุสลา ชินอง	วท.9	<i>[Signature]</i>
4	330124	นางศศิภา ชูจันทร์	อ.อวท-ผ. (วงแผน)	<i>[Signature]</i>	4	594075	น.ส. ศุภิษา พวงพริต	วท.4	<i>[Signature]</i>
5	376744	นายอำนาจ แสงวิโรจพันธ์	วท.11	<i>[Signature]</i>	2.1 แผนบริหารการพัฒนาสารสนเทศ (ตพท-ผ.)				
6	295027	นางพสนิกา เหวาภัย	นท.9	<i>[Signature]</i>	5	558311	นายคัมภีร์ นันทิณี	วท.8 ทพท-ผ.	<i>[Signature]</i>
7	541516	น.ส.ศศิรินทร์ บรรณดิษฐ์	นท.8	<i>[Signature]</i>	6	590164	นายราชภัทร ภูปานนท์	วท.5	<i>[Signature]</i>
8	007137	นางเน็กกุล ไปรามานนท์	พท.8		7	593866	น.ส. นฤจร เพชรประเสริฐ	วท.4	<i>[Signature]</i>
9	504246	น.ส. ศิรวิมล วงศาโรจน์	นท.8	<i>[Signature]</i>	2.2 แผนบริการระบบสารสนเทศ (ทพท-ผ.)				
10	153109	นางวรรณมณี จำเริญญา	พท.7		8	519839	น.ส.พรพิมล สมฤทธิ์	นท.9 ทพท-ผ.	<i>[Signature]</i>
11	558257	น.ส.พชิตชนก สุกกุล	วท.7	<i>[Signature]</i>	9	444316	นายวิชา มานะมาดี	นท.7	<i>[Signature]</i>
					10	535176	นางนราพร อรรถภักดิ์	นท.7	<i>[Signature]</i>
					2.3 แผนพัฒนาระบบงานสำนักงาน (ทพท-ผ.)				
					11	521213	นางนภสร ตรีคุณุชิต	นท.9 ทพท-ผ.	<i>[Signature]</i>
					12	555002	น.ส. มุศิ อรุณทิพย์	นท.8	<i>[Signature]</i>
					13	555789	น.ส. สุธิศา ไพรินทร์	นท.7	<i>[Signature]</i>
					2.4 แผนพัฒนาระบบงานสายงานหลัก (ทพท-ผ.)				
					14	533548	น.ส. กนกวรรณ สลิ้งบุญครอง	นท.8 ทพท-ผ.	<i>[Signature]</i>
					15	462845	น.ส. ชีวภรณ์ ศรีสุข	นท.8	<i>[Signature]</i>
					16	590926	น.ส.วิภาดา ชัยยา	วท.4	<i>[Signature]</i>
					17	593147	นายสุชาติ คัมภีร์วิรุฒ	วท.4	<i>[Signature]</i>
					2.5 แผนพัฒนาระบบงานสายงานกลาง (ทพท-ผ.)				
					18	506559	น.ส. บุศกร เจริญ	นท.8 ทพท-ผ.	<i>[Signature]</i>
					19	557366	นายณัฐ เจตยานนท์	วท.7	<i>[Signature]</i>
					20	592148	น.ส.ณิชา เขาวรรณประเสริฐ	วท.4	<i>[Signature]</i>
					21	592150	น.ส.ณัฐชนก สิมตง	วท.4	<i>[Signature]</i>

รูปที่ 7: ตัวอย่างใบเซ็นชื่อผู้เข้าร่วมฟังการบรรยายงาน Tea for Talk ครั้งที่ 9 เรื่องเล่าจาก Workshop on Innovation in Information and Communication Technology and Productivity Growth

3.5 กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

- นำความรู้ และตัวอย่างการปฏิบัติ ที่ประสบความสำเร็จ มาเป็นองค์ความรู้ ในการวางแผนและจัดทำแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เช่น การปรับปรุงระบบ IT Call Center โดยใช้หลักการการบริหาร จัดการความสัมพันธ์ โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Relationship Management: CCRM) และการบริหาร จัดการความสัมพันธ์ ลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 เอกสารแนบ

- กำหนดการฉบับล่าสุด (Program)
- เอกสารประกอบการประชุม/สัมมนา (Training Materials)
- ประวัติโดยสังเขปของวิทยากรบรรยาย (CV)
- รายงานก่อนการเดินทาง (Country Paper-Thailand)
- เอกสารนำเสนอผลงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Presentation)