

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ
19-IN-52-GE-WSP-A: Workshop on Delivering Citizen-centered Public Service and Driving
Innovation

7-11 October 2019 (five days)

เมือง Manila ประเทศ Philippines

จัดทำโดย

นายนครินทร์ สุวรรณแสง

นักวิชาการพยาบาลชำนาญการ กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วันที่ 10 ธันวาคม 2562

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

ที่มาของโครงการ

จากแนวคิดของการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน ได้มีการเน้นการพัฒนาแนวทางการให้บริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางมากและมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาช่วยในการให้บริการ เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐให้เป็นการบริการภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้นเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติการให้บริการสาธารณะที่ดี และแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงได้มีการจัดประชุมการปฏิบัติการครั้งนี้ขึ้น

วัตถุประสงค์ของโครงการ

การประชุมเชิงปฏิบัติการนี้จะเป็นการนำเสนอแนวคิดการให้บริการสาธารณะและการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลในภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้:

1. เพื่อเชื่อมต่อระหว่างการบริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางกับนวัตกรรมดิจิทัล โดยการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดระหว่างผู้เข้าร่วมประชุม
2. ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่(NPM) และการบริหารปกครองภาครัฐแนวใหม่ (NPG) ซึ่งเป็นรากฐานสำหรับการให้บริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง
3. แลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาและการประยุกต์ใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

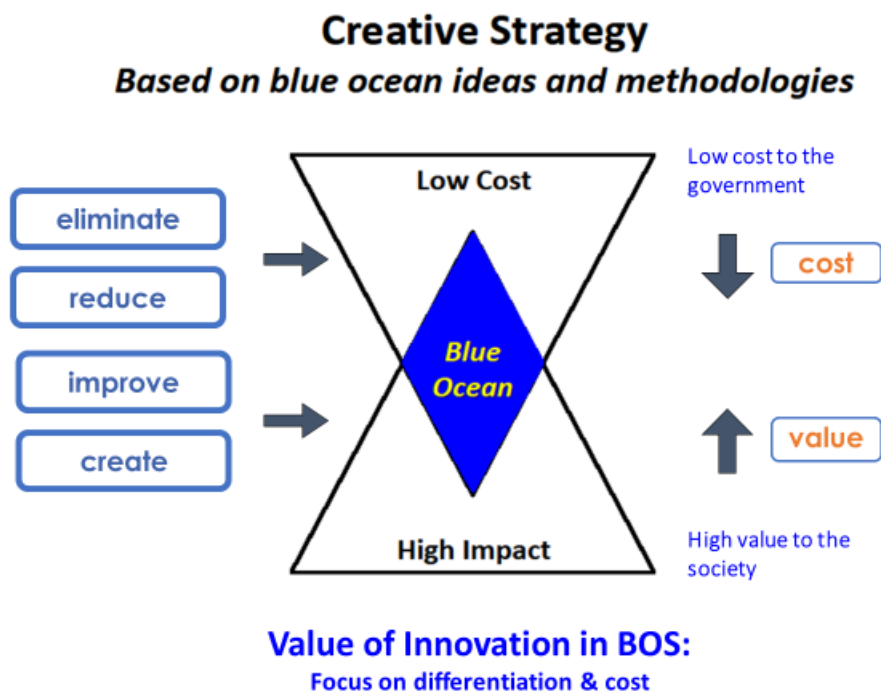
List of Resource Persons / Experts

Resource Person

Australia	Prof. Dr. Noore Alam Siddiquee Associate Professor of Public Administration College of Business, Government and Law Flinders University Bedford Park, Adelaide South Australia, 5001 Telephone: 61-8-8201-2302 Fax: 61-8-8201-3350 e-Mail: noore.siddiquee@flinders.edu.au
Malaysia	Prof. Datuk Dr. John Antony Xavier Professor Putra Business School Universiti Putra Malaysia 43400, UPM Serdang Selangor Telephone: 60-13-385-5123 e-Mail: johnantony@putrabs.edu.my
Sri Lanka	Prof. Modarage Thilakasiri Former Director General Sri Lanka Institute of Development Administration Chairman Highflyer Global (PVT) Ltd. 7/4, Biyagama Road, Thalwatta Gonawala(WP) Telephone: 94-11-291-1029 e-Mail: thilak@highflyer.lk

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย

การบรรยายหัวข้อ BLUE OCEAN STRATEGY: DEVELOPING NOVEL SOLUTIONS IN PUBLIC SERVICES



แนวคิดนี้มาจากนักวิชาการสองคือ W. Chan Kim และ Renee Mauborgne ซึ่งเป็นอาจารย์จาก INSEAD สถาบันทางด้านบริหารธุรกิจชื่อดังในฝรั่งเศส ทั้งสองท่านได้ร่วมกันเขียนบทความที่นำไปสู่เรื่องของ Blue Ocean ในวารสาร Harvard Business Review และออกเป็นหนังสือชื่อ Blue Ocean Strategy

Blue Ocean Strategy เป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นมาเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันแบบดั้งเดิมโดยผู้ประกอบการต้องพยายามพัฒนาสินค้าให้มีความแตกต่าง หรือต้องสร้างความต้องการใหม่ๆ (New Demand) ขึ้นมาเสมอโดยใช้นวัตกรรม (Innovation) ใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ซึ่งเปรียบเทียบกับทะเลสีครามสวยงาม ซึ่งตรงกันข้ามทะเลเลือดหรือการแข่งขันอย่างดุเดือดของธุรกิจที่เราพบเห็นอยู่ทั่ว ๆ ไปในปัจจุบัน กล่าวคือ มุ่งเน้นในการเอาชนะคู่แข่งอื่น ๆ เพื่อที่จะแย่งชิงลูกค้ามาให้ได้มากที่สุด และทำให้ได้กำไรมากที่สุด แนวคิดนี้เป็น แนวคิดการสร้างและพัฒนานวัตกรรมเชิงคุณค่าที่เน้น High impact, low cost, rapid execution โดยอาศัยการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การยกเลิก (Eliminated) การให้บริการบางอย่างที่ผู้ให้บริการคิดว่าจำเป็น แต่ผู้รับบริการอาจไม่ต้องการ ต้องค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการที่แท้จริง

2. การลด (Reduced) การนำเสนอคุณค่าของสินค้าหรือบริการให้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ โดยการลดปัจจัยหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไป

3. การเพิ่ม (Raised) เพิ่ม/ค้นหาปัจจัยหรือการให้บริการที่มากกว่าเดิม แต่ใช้ต้นทุนเท่าเดิมหรือน้อยกว่าเดิม

4. การสร้าง (Created) เน้นการสร้างคุณค่าบางประการที่ไม่เคยมีการนำเสนอ ในบริการเพิ่เน้นความมีคุณค่าที่แตกต่างหรือมีความเฉพาะตัว

ตัวอย่างการนำมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทย

การให้ประชาชนรับยาใกล้บ้าน เป็นกระบวนการให้บริการสาธารณะที่สร้างคุณค่าที่แตกต่างและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ลดความแออัดของผู้ป่วยที่ต้องรอรับยาในโรงพยาบาล ลดเวลาการเดินทาง เพิ่มความสะดวกให้กับผู้ป่วย

บรรยายหัวข้อ The New Public Management

ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและเนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM Principles (Hood))

1. Hands-on professional management คือ ใช้มืออาชีพมาจัดการ คือเน้นผู้รับผิดชอบ ๆ ต้องเป็นมืออาชีพ
2. Explicit standards and performance measures คือ กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
3. Greater emphasis on output controls คือ มุ่งควบคุมที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ คือ เมื่อมอบอำนาจไปแล้วจะสนใจผลลัพธ์ไม่สนใจวิธีการ
4. Disaggregation of public sector units คือ แดกองค์การให้เล็กลงเป็นหน่วยงานย่อยเพื่อประสิทธิภาพ

5. Competition in the public sector คือ ใช้การแข่งขันผลักดันให้เกิดมาตรฐานที่ดีขึ้นและต้นทุนต่ำลง
6. Private sector management tools คือ ใช้วิธีการ/เครื่องมือของภาคเอกชน มาช่วยบริหารจัดการ
7. Efficiency in resource use คือ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

การประยุกต์ใช้แนวคิดการการพัฒนาประเทศไทย 4.0

เพื่อรองรับนโยบาย ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐ ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉม ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนี้

1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)
2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)
3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

โดยมีปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิรูประบบราชการยุคใหม่ อย่างน้อย ๓ ประการ คือ

1. การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกัน หรือทำงานด้วยกัน ไปสู่การร่วมมือกัน เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”
2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและหาวิธีการใหม่ หรือศึกษาเรื่องใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดผลกระทบใหญ่ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
3. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization) เป็นการผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ใช้ทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคงปลอดภัย และประหยัด

บรรยายหัวข้อการวัดประสิทธิภาพการให้บริการที่เน้นผู้รับบริการ (Measuring Performance in the Public Sector: A Customer-Centric Approach)

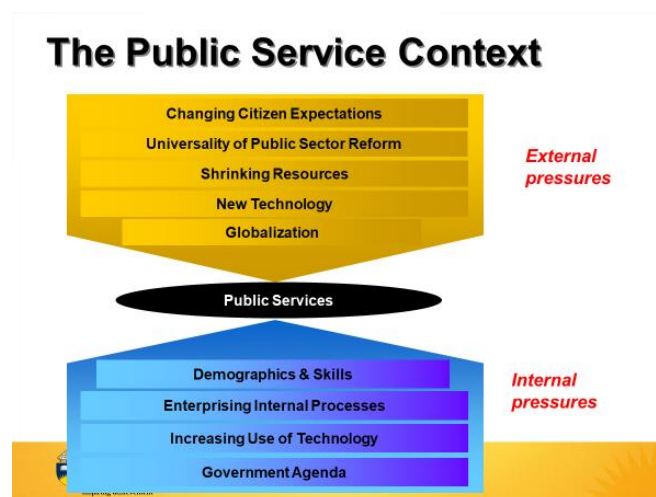
แนวทางการวัด ได้แก่

1. กระบวนการนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ และเงินสนับสนุน Inputs (human, material and financial resources)
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ (Throughput) ได้แก่ วิธีการ โปรแกรม หรือกิจกรรมที่มาจัดให้บริการภาครัฐ (activities, processes, programs)
3. ผลผลิต (Outputs) ได้แก่ การบริการที่ดี (goods and services produced)
4. ผลลัพธ์ (Outcomes) ได้แก่ บริการที่มีคุณค่าเชิงสังคมและประชาชนได้รับบริการที่ดี (impact on society)

ข้อพึงระวังในการวัดประสิทธิภาพ (Pitfalls of Measurement)

1. Ratchet effect – pressures prompt managers to set low targets
2. Performance paradox: Recipe for manipulation, gaming and cheating (NAPLAN, GTP examples)
3. Goal displacement- employees change behaviour to meet targets (teaching for tests, serving easy to serve clients...)
4. What gets measured gets done, what does not get measured, is not done
5. It fosters compliance and busy work rather than commitment & public value

บรรยายหัวข้อการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric Services)

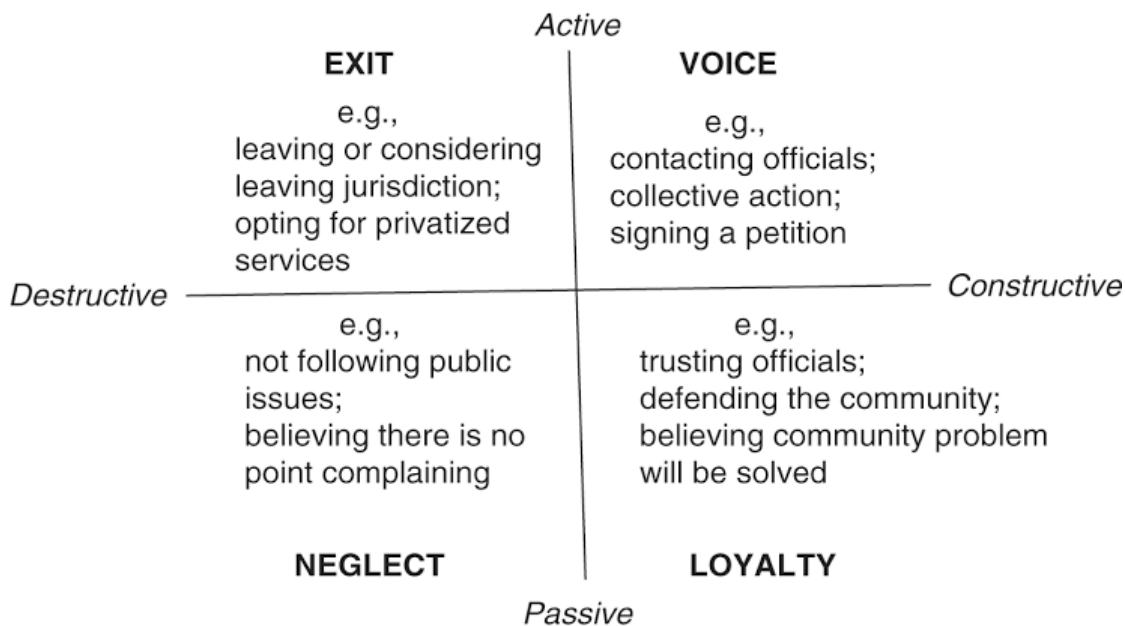


คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของการให้บริการภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- 1) ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้
- 2) ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า
- 3) แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันและกันอย่างเป็นเอกภาพ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว
- 4) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์ และการตัดสินใจในการทำงาน
- 5) ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย
- 6) ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ
- 7) เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
- 8) ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อ การเปลี่ยนแปลง
- 9) บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี
- 10) ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุก รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

การประเมินผลของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามทฤษฎี (Hirschman's Exit, Voice & Loyalty Framework)

ตามทฤษฎี Exit-Voice Theory ของ Hirschman อธิบายว่า เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ พฤติกรรมที่ลูกค้าจะแสดงออกมี 2 แนวทาง แนวทางแรก คือ การร้องเรียนไปยังบริษัทผู้ขายสินค้าหรือบริการ นั้นๆ (Voice) ซึ่งกลุ่มลูกค้าดังกล่าวเป็นกลุ่มที่บริษัทยังมีโอกาสจะรักษาไว้ได้ ขณะที่อีกแนวทางหนึ่งคือ การเปลี่ยนไปใช้สินค้าหรือบริการของคู่แข่ง (Exit) ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ก็จะสะท้อนออกมาในลักษณะของความจงรักภักดีในสินค้า หรือบริษัท ซึ่งปัจจัยตัวหลังจะถือว่าเป็น ตัวแทน (Proxy) ของกำไรของบริษัทหรือการให้บริการนั่นเอง ดังจะเห็นได้จากภาพด้านล่าง



บรรยายหัวข้อ Digital Government

Perri-6's four-way characterization

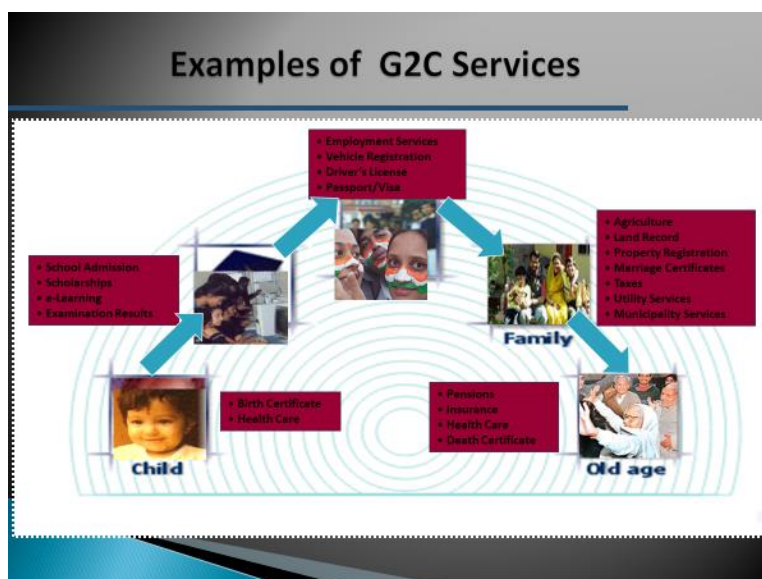
1. **E-services** - การให้บริการข้อมูลและบริการออนไลน์
2. **E-management**- การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. **E-governance**- วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลงานของภาครัฐ และปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน และการบริการด้านข้อมูลเพื่อเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีจะนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึง และการให้บริการของรัฐ
4. **E-democracy**- สังคมประชาธิปไตยที่มีความโปร่งใสโดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วย (หากให้ความสำคัญไปที่ตัวเทคโนโลยี) ความโปร่งใสในการบริหารงานของรัฐบาล เสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนและการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของสาธารณะในการตัดสินใจเชิงนโยบาย ในประเด็นสำคัญ ๆ ที่รัฐบาลไม่ใช่เพียงผู้มีอำนาจในคิด ตัดสินใจเพียงฝ่ายเดียว

Digital Government: ประเด็นที่สำคัญ (Critical Interactions)

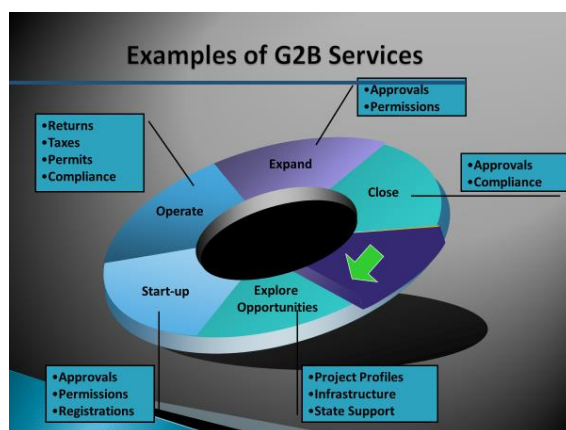
ประเภทของการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. การให้บริการภาครัฐสู่ภาครัฐ Government-to-Government (G2G) เป็นรูปแบบการทำงานที่แต่ละหน่วยงานในภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ โดยมีการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายสารสนเทศระหว่างหน่วยงานของกระทรวงต่าง ๆ เข้าด้วยกัน รวมทั้งการเชื่อมโยงไปที่หน่วยงานระดับท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อลดระยะเวลาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลของทางราชการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. การให้บริการภาครัฐสู่ภาคเอกชน Government-to-Business (G2B) เป็นรูปแบบการให้บริการของรัฐบาลต่อภาคธุรกิจ โดยภาคธุรกิจสามารถค้นหาข้อมูลหรือทำธุรกรรมผ่านทางเว็บไซต์ ของหน่วยงานรัฐได้
3. การให้บริการภาครัฐสู่ประชาชน Government-to-Citizens (G2C) ประชาชนสามารถใช้บริการค้นหาข้อมูลหรือดำเนินธุรกรรมโดยผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐได้

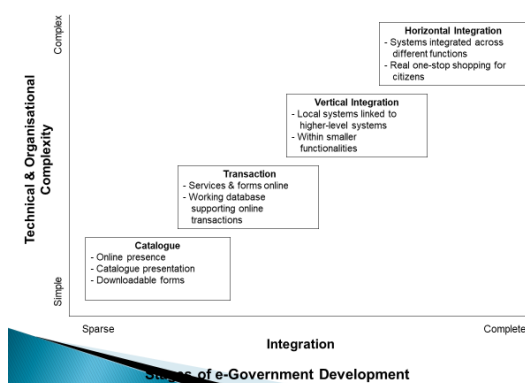
ตัวอย่างการให้บริการภาครัฐสู่ประชาชน Government-to-Citizens (G2C)



ตัวอย่าง การให้บริการภาครัฐสู่ภาคเอกชน Government-to-Business (G2B)



Stages of e-Government Development



การแบ่งระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นตัววัดความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้มีการจัดแบ่งไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นให้ข้อมูล (Information) เป็นระยะเริ่มแรก โดยทุกส่วนราชการต้องจัดทำเว็บไซต์เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการ

ขั้นที่ 2 ให้บริการโต้ตอบกับประชาชน (Interaction) เป็นการพัฒนาระบบต่อจากระยะแรก โดยขั้นที่ 2 นี้ นอกจากจะมีการบริการข้อมูลแล้ว ผู้ใช้ยังสามารถทำการค้นหาข้อมูลและให้บริการสอบถามข้อมูลควบคู่ไปด้วย

ขั้นที่ 3 ทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ได้ (Interchange Transaction) เป็นขั้นที่ผู้ให้บริการสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านทางเว็บไซต์ เช่น การชำระภาษี โดยผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น

ขั้นที่ 4 การบูรณาการ (Integration) เป็นการนำข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมารวมกัน เพื่อที่ว่าผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาทำธุรกรรมได้ภายในหน้าต่างเดียว

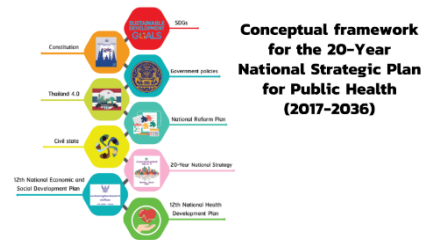
ขั้นที่ 5 ระดับการทำงานที่ชาญฉลาด (Intelligence) เป็นขั้นตอนสุดท้าย โดยเป็นการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้น เพื่อที่จะสามารถเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งซอฟต์แวร์สามารถดึงข้อมูลได้ทันทีเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง

การศึกษาดูงานแต่ละแห่ง (ถ้ามี) พร้อมแนบภาพประกอบ

ในการประชุมเชิงปฏิบัติการมีการจัดให้ศึกษาดูงานที่ Local Government Unit Of Carmona, Cavite เป็นศูนย์การพัฒนาศักยภาพผู้พิการ โดยการบริหารจัดการโดยหน่วยงานท้องถิ่นที่พัฒนาและให้บริการสาธารณะที่เน้น Community-based สามารถส่งเสริมและพัฒนาผู้พิการให้สามารถช่วยเหลือตนเองและพึ่งพาตนเองได้ และสามารถอยู่ร่วมกับครอบครัว ชุมชนและสังคมได้อย่างมีความสุข และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งที่ได้จากการศึกษาดูงาน



ตัวอย่างการนำเสนอแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง
(Country Paper) ด้านสาธารณสุข “คลินิกหมอครอบครัว”



Alignment between the 20-Year National Strategic Plan for Public Health and the 12th National Economic and Social Development Plan

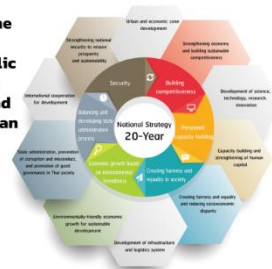


Figure 1. Primary care cluster model in Thailand

New Public Service (NPS) compound are:
(1) serving the citizens, not customers
(2) searching for the public interest
(3) value citizenship over entrepreneurship
(4) thinking strategically and acting democratically
(5) recognizing that accountability is not simple
(6) serving rather than steering and
(7) value people, not just productivity.

How to public service has gotten closer to citizens

Growth mindset



System+Technology support

How to driving innovation

1. national R&I policy unit
2. funding agencies
3. research units
4. standards accreditation and testing units
5. users of R&I result.

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

1. ประโยชน์ต่อตนเอง

ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขแนวใหม่ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลที่ช่วยให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการพยาบาลที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการดูแลแบบองค์รวม สอดคล้องกับนโยบายคลินิกหมอครอบครัว ของกระทรวงสาธารณสุข

2. ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

ได้แนวคิดจากกระบวนการสร้างนวัตกรรมบริการเชิงคุณค่า ที่มุ่งเน้นการให้บริการเฉพาะราย สามารถนำมาออกแบบแนวทางประกันคุณภาพการพยาบาลของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข และการประกันคุณภาพการบริการพยาบาล ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับการบริการสาธารณสุขในยุคดิจิทัล

3. ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้น ๆ

มีการบรรยายเป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตทางการพยาบาล ตามแนวคิดกลยุทธ์ นำนวัตกรรมให้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงได้รับทราบ เพื่อเป็นแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรมเชิงคุณค่าเน้นการให้บริการพยาบาลที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

มีการนำเสนอแนวคิดนวัตกรรมบริการเชิงคุณค่าทางการพยาบาลเกี่ยวกับแนวคิดคลินิกหมอครอบครัว : แนวคิดและการจัดการตามบทบาทพยาบาล โดยการตีพิมพ์ในวารสารสภาการพยาบาล ซึ่งเป็นแนวคิดการให้บริการสาธารณสุขภาครัฐแนวใหม่

19-IN-52-GE-WSP-A

Workshop on Delivering Citizen-centered Public Service and Driving Innovation

(7-11 October 2019, Manila, Philippines)

List of Participants

Bangladesh

Mr. Md. Maksudur Rahman

Assistant Secretary
Ministry of Industries
91 Motijheel C/A
Dhaka
Telephone: 880-2955-8747
Fax:
e-Mail: mdsecy@moid.gov.bd
maksudur1974@yahoo.com

Mr. Md. Moniruzzaman

Research Officer
National Productivity Organization
Ministry of Industries
Shilpa Bhaban 91 Motijheel C/A
Dhaka
Telephone: 880-2-9587-501
Fax:
e-Mail: monimpo82@gmail.com

Cambodia

Mr. Dara Rith

Chief
Capacity Development Office
Phnom Penh Capital Hall
#69, Preah Monivong Blvd., Sangkat Srah Chak Khan Daun Penh
Phnom Penh
Telephone: 855-23 722 054
Fax:
e-Mail: info@phnompenh.gov.kh
rith@cam-asean.com

Republic of China

Mr. James Kuo-Chun Tseng

Planner
Research Development Evaluation Commission of Taipei City
11F, South East, No.1, Shifu Rd., Xinyi Dist.,
Taipei, 110
Telephone: 886-2-2720-8889#2274
Fax:
e-Mail: wa-0215@mail.tapei.gov.tw
jusan1105@gmail.com

Fiji

Ms. Pritika Anjini Maharaj

Productivity Officer
Productivity and Research Services
Ministry of Employment, Productivity and Industrial Relations
Level 4 Civic House, Victoria Parade
Suva
Telephone: 679-330-3500(ext 355161)
Fax:
e-Mail: pratika.maharaj@govnet.gov.fj

19-IN-52-GE-WSP-A

Page #1

1 October 2019

India

Ms. Pooja Kandpal
Senior Manager cum Consultant
National e-Governance Division
Digital India Corporation
4th Floor, Electronics Niketan 6CGO Complex, Lodhi Road
New Delhi, 110003
Telephone: 91-11-24303714
Fax:
e-Mail: pooja.kandpal@digitalindia.gov.in
poojakandpal@gmail.com

Mr. Varun Gogia
Executive Officer
Confederation of Indian Industry
Plot No. 249F, Phase IV, Udyog Vihar, Sector 18, Gurugram
Haryana, 122015
Telephone: 91-0124 401 4060
Fax:
e-Mail: varun.gogia@cii.in
varuugogia@gmail.com

Islamic Republic of Iran

Mr. Amin Roostaei
Head
Methods Improvement Group
Shiraz Municipality
Shiraz Square, Central Municipal Building
Shiraz
Telephone: 98-071-32223624
Fax:
e-Mail: planning@shiraz.ir
amin_zxr@yahoo.com

Nepal

Mr. Netra Prasad Bhattarai
Director
Directorate of Industry, Commerce and Consumer's Interest Protection
05, Bhairab Road
Hetauda Sub Metropolitan City, Makwanpur
Telephone:
Fax:
e-Mail: bhntrnetra2038@gmail.com

Mr. Shambhu Kumar Jha
Senior Inspector
Nepal Bureau of Standards and Metrology
Balaju
Kathmandu
Telephone: 977-021530810
Fax:
e-Mail: jhasknbsm@gmail.com

Pakistan

Dr. Hazrat Hussain
Principal
Government College of Technology
Technical Education and Vocational Training Authority (TEVTA)
College Town Pindi Road
Kohat
Telephone: 92-3339059861
Fax:

*e-Mail: mail@gctkohat.edu.pk
gukusi1967@gmail.com*

Mr. Syed Amjad Hussain
Group Head -1
Centre for Rural Economy
4th Floor Shilumar Plaza Blue Area
Islamabad
*Telephone: +92-9245071
Fax:
e-Mail: amjadghlcre@gmail.com*

Thailand

Mr. Nakarin Suwanaseng
Nursing Technical Officer, Professional Level
Nursing Division, Office of Permanent Secretary,
Ministry of Public Health
88/23 Tiwanon Road, Talad Kwan, Muang
Nonthaburi, 11000
*Telephone: 66-2590 6293
Fax:
e-Mail: nakarin@moph.mail.go.th*

Ms. Yadpiroon Onmek
Computer Technical Officer, Professional Level
Information and Communication Technology Center, Office of the Permanent
Secretary
Ministry of Interior
Atsadang Road, Ratchabophit, Phra Nakhon
Bangkok, 10200
*Telephone: 66-2282 6565 Ext 51141
Fax:
e-Mail: yadpiroon_onm@moi.go.th
littlenamfon@gmail.com*

Vietnam

Mr. Nguyen Khanh Long
Officer
Department of Work Safety
Ministry of Labor-Invalids and Social Affairs
12th floor, MOLISA Building, Alley 7, Ton That Thuyet street, Dich Vong
Hau commune, Cau Giay district
Hanoi
*Telephone: 84-2439362954
Fax:
e-Mail: long.nguyenkhanh@gmail.com
longnk@molisa.gov.vn*

Philippines

Ms. Mabelline T. Cahulogan
Senior Science Research Specialist
Department of Science and Technology
Philippine Institute of Volcanology and Seismology
PHIVOLCS Bldg., UP Campus Diliman
Quezon City, Philippines
*Telephone: +639176284548
Fax:
e-Mail: mtcahulogan@phivolcs.dost.gov.ph*

Ms. Jennifer Gayle T. Flores
Associate Project Officer

19-IN-52-GE-WSP-A

Page #3

1 October 2019

Center of Excellence on Public-sector Productivity Program
Development Academy of the Philippines
DAP Building, San Miguel Ave, Ortigas Center, Pasig, Metro Manila
Telephone
Fax
e-Mail florvig@dap.edu.ph

Mr. Jerry T. Mercado
Chief Science Research Specialist
Department of Science and Technology - MIMAROPA
4th Flr., DOSI-PTRI Bldg.
General Santos Ave., Bicutan
Taguig City, Philippines
Telephone : 639174381461
Fax
e-Mail jyrrerj_m@yahoo.com

Atty. Remus Romano A. Reyes
Director
BAC Secretariat
Development Academy of the Philippines
DAP Building, San Miguel Ave, Ortigas Center, Pasig, Metro Manila
Telephone 9328873688
Fax:
e-Mail attyrrr@dap.edu.ph

Ms. Jasmin A. San Juan
Associate Project Officer
Productivity and Development Center
Development Academy of the Philippines
DAP Building, San Miguel Ave, Ortigas Center, Pasig, Metro Manila
Telephone 639052398454
Fax:
e-Mail: sanjuanj@dap.edu.ph
jasminsanjuan85@dap.edu.ph

Total number of Participants = 20
(*)Participants from Profit-Making Organization = 0
(**)Colombo Plan Sponsored Participants = 0
(***)APO Sponsored Participants = 0

19-2020-WSP-A

1 October 2019

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ได้ให้โอกาสในการเข้าร่วมประชุม
เชิงปฏิบัติการครั้งนี้ และโดยเฉพาะองค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชียที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายตลอดการเข้าร่วมโครงการ
และขอขอบคุณสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการประสานงาน การเข้าร่วมโครงการครั้งนี้
เป็นการเปิดโลกทัศน์ เติมเต็มความรู้ และได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิดการพัฒนาประเทศจากเพื่อนประเทศสมาชิก
ทำให้เกิดประกายและเพิ่มแรงบันดาลใจจากการแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนางานประจำให้เกิดประสิทธิภาพ
เพิ่มผลผลิตของการบริการสาธารณะและสร้างนวัตกรรมเชิงคุณค่าในการพัฒนาประเทศต่อไป



Workshop on Delivering Citizen-centered Public Service and Driving Innovation

October 7-11, 2019 | Metro Manila, Philippines



Aligned with the transformation program of the APO, this workshop explores the concepts and best practices of good governance and digital innovation in the public sector. Moreover, this workshop seeks to achieve the following objectives:

1. Examine the connections between citizen-centered public services and digital innovation through sharing of best practices;
2. Familiarize participants with the concept of new public management (NPM) and new public governance (NPG), which establish the foundation for delivering citizen-centered public services; and
3. Explore applications of digital innovation to enhance public service delivery.

Resource Persons:

1. Prof. Dr. Noore Alam Siddiquee, Associate Professor of Public Administration, College of Business, Government and Law, Flinders University, South Australia
2. Prof. Moderage Thilakasiri, Former Director-General, Sri Lanka Institute of Development Administration and Chairman, Highflyer Global (Pvt) Ltd., Sri Lanka
3. Prof. Datuk Dr. John Antony Xavier, Putra Business School, University Putra Malaysia

As of 31 July 2019

Day 1: Monday, 7 October 2019	
08:30 – 09:00	Registration
09:00 – 09:45	OPENING SESSION ▪ Welcome Remarks by Atty. Engelbert C. Caronan, Jr., MNSA (DAP President and CEO) ▪ Opening Remarks by Mr. Joshua Lau (APO Senior Program Officer) ▪ Message by Dr. Adoracion Navarro (APO Director for the Philippines) ▪ Introduction of Resource Persons and Participants ▪ Traditional Group Photo
09:45 – 10:00	BREAK
10:00 – 10:30	APO PRESENTATION: THE APO PUBLIC-SECTOR PRODUCTIVITY FRAMEWORK: TOWARDS A CUSTOMER-CENTRIC AND INNOVATIVE PUBLIC SECTOR <i>By Mr. Joshua Lau, Senior Program Officer, Asian Productivity Organization</i> This session will explain the overall concept of the APO Public-sector Productivity Framework developed with a view towards a common understanding on the key principles vital to achieving public-sector productivity and to serve as a reference for the APO and NPOs aiming to improve public-sector performance and the quality of public services. This presentation will therefore highlight the aspirations of APO in advancing a customer-centric and innovative public sector across the APO region.
10:30 – 12:00	LOCAL PRESENTATION 1: CUSTOMER-CENTRICITY AND INNOVATION IN THE PHILIPPINE PUBLIC SECTOR <i>By DAP Representative (TBC)</i> This session XXXX
12:00 – 13:00	LUNCH BREAK
13:00 – 14:30	RESOURCE PRESENTATION 1: CONCEPTUAL FRAMEWORK OF THE PARADIGMS IN PUBLIC MANAGEMENT <i>By Prof. Dr. Noore Alam Siddiquee, Associate Professor of Public Administration, College of Business, Government and Law in Flinders University, South Australia</i>

	This session sketches models and paradigms that have dominated the theory and practice of public sector management in recent times. We shall explore the arguments that underpin them, identify key actors in service provision under the different models and the roles and relationships among them. An important focus of the session will be to show how and what has changed under various paradigms, what these changes essentially mean for public manager's responsibilities and the skills and competencies needed to be effective in these new roles.
14:30 – 16:00	RESOURCE PRESENTATION 2: STRATEGIZING FOR CUSTOMER CENTRICITY AND INNOVATION <i>By Professor Moderage Thilakasiri, Former Director-General, Sri Lanka Institute of Development Administration and Chairman, Highflyer Global (Pvt) Ltd., Sri Lanka</i> To drive innovation and a customer-centric service delivery, an agency will have to draft a strategic plan. This session will take participants through the steps of strategic planning so that customer centricity and innovation become the mainstay in an agency's strategy.
16:00 – 16:15	BREAK
16:15 – 17:00	RESOURCE PRESENTATION 3: BLUE OCEAN STRATEGY: DEVELOPING NOVEL SOLUTIONS IN PUBLIC SERVICES <i>By Prof. Datuk Dr. John Antony Xavier, Putra Business School, University Putra Malaysia</i> The Blue Ocean Strategy (BOS), developed for the private sector, has been adapted to the Malaysian public service to develop novel and cost-effective services. This session will highlight the concept and the method of arriving at novel solutions. Examples from the Malaysian implementation of BOS will be highlighted.
18:00 – 20:30	WELCOME DINNER (DAP-HOSTED) Development Academy of the Philippines, San Miguel Ave., Pasig City
Day 2: Tuesday, 8 October 2019	
08:30 – 09:00	COUNTRY PAPER PRESENTATIONS <i>(Selected Participants)</i> The objective is to share the status of customer-centric public services and innovation in the APO member countries. Guidelines are provided in the project notification (PN) by highlighting the key points only: 1. There is no need to include a long introduction about the country in the presentation. Please save this part in your paper if you would like to provide introduction about your country. 2. 15 minutes are allocated for both presentation and Q&A and we will be strict with time management. <i>(Session objective is same as above.)</i>
09:00 – 10:30	RESOURCE PRESENTATION 4: EXECUTING BLUE OCEAN STRATEGY SOLUTIONS <i>By Prof. Datuk Dr. John Antony Xavier, Putra Business School, University Putra Malaysia</i> Strategy execution is equally important as strategy/policy development. The authors of the BOS offer 'Tipping-point leadership' as a platform to implementing BOS solutions. The session will examine the hurdles a leader has to overcome to implement innovative solutions in the public service and how these can be addressed.
10:30 – 10:45	BREAK
10:45 – 12:00	RESOURCE PRESENTATION 5: INNOVATIONS IN PUBLIC-SERVICE DELIVERY <i>By Professor Moderage Thilakasiri, Former Director-General, Sri Lanka Institute of Development Administration and Chairman, Highflyer Global (Pvt) Ltd., Sri Lanka</i>

	In the era of responsive governance, citizens increasingly demand better services. This session will highlight the progress made in innovative service delivery across selected countries. In particular it will highlight the characteristics of citizen-centered government including the Citizens Charter.
12:00 – 13:00	LUNCH BREAK
13:00 – 14:30	RESOURCE PRESENTATION 6: MEASURING PERFORMANCE ON CUSTOMER CENTRICITY <i>By Dr. Noore Alam Siddiquee, Associate Professor of Public Administration, College of Business, Government & Law in Flinders University, South Australia</i> This session will highlight contemporary trends in measuring and managing performance in the public sector. This will shed light on the performance management journey with a particular focus on recent shifts towards more quantifiable measures of performance management including measurement of customer centricity and customer satisfaction using examples from Malaysia, UK and Australia. Given that performance measurement tends to encourage gaming and often produces unintended consequences, the focus of the session will be on drawing lessons to avoid such problems.
14:30 – 16:00	RESOURCE PRESENTATION 7: GROUP DISCUSSION ON BLUE OCEAN STRATEGY <i>By Prof. Datuk Dr. John Antony Xavier, Putra Business School, University Putra Malaysia</i> This session will involve the class through group discussions to arrive at novel solutions using the methods of the BOS. Class presentations will share the ideas developed in the groups.
16:00 – 16:15	BREAK
16:15 – 17:30	COUNTRY PAPER PRESENTATIONS <i>(Selected Participants)</i>
Day 3: Wednesday, 9 October 2019	
07:30 – 08:00	Assembly at the Hotel Lobby and Departure for Site Visit The aim of the site visit is to help participants contextualize their learning and to explore practical approaches in customer-centricity and innovation used in other organizations. It will likely be a public-sector organization that has showcased customer-centric service delivery including its success story, issues and challenges. This site visit is also part of cultural tour in understanding the culture of the public sector in the Philippines.
09:00 – 12:00	SITE VISIT 1: XXXXX The XXXXX
12:00 – 13:00	LUNCH BREAK
14:00 – 17:00	SITE VISIT 2: XXXXX The XXXXX
Day 4: Thursday, 10 October 2019	
08:30 – 09:00	DEBRIEFING AND SHARING OF INSIGHTS FROM THE SITE VISIT <i>By APO Resource Persons</i>
09:00 – 10:30	RESOURCE PRESENTATION 8: DESIGN AND EXECUTION OF A CUSTOMER-CENTERING TRANSFORMATION PROGRAMME <i>By Prof. Datuk Dr. John Antony Xavier, Putra Business School, University Putra Malaysia</i> Executing customer-centric services requires citizen engagement, ministerial leadership and

	a strong management office to monitor tightly the design and execution of customer-centric service delivery. This session will highlight Malaysia's experience of implementing the government transformation programme to deliver on the key areas of service improvement demanded by the citizens.
10:30 – 10:45	BREAK
10:45 – 12:00	RESOURCE PRESENTATION 9: INNOVATIVE AND DIGITAL LEADERSHIP <i>By Professor Moderage Thilakasiri, Former Director-General, Sri Lanka Institute of Development Administration and Chairman, Highflyer Global (Pvt) Ltd., Sri Lanka</i> Digitalization presents opportunities for the public service to improve its services through the use of new technologies. Such adaptation of technology in the public service requires a leadership that can bring about digital transformation. This session will highlight such a leadership as well as the questions that leadership will have to ask to adapt to the digital era and in managing digital innovations and technology. The session will also focus on digital-centred innovation for customer-centric public services
12:00 – 13:00	LUNCH BREAK
13:00 – 14:30	RESOURCE PRESENTATION 10: CUSTOMER-CENTRIC SERVICES: SELECTED OVERSEAS EXPERIENCE <i>By Prof. Dr. Noore Alam Siddiquee, Associate Professor of Public Administration, School of Social and Policy Studies in Flinders University, South Australia</i> This session will highlight the rise of customer-orientation in the public service delivery and the progress made to-date. It will review the experience of some well-known early initiatives. These include Citizen's Charter in the UK, Citizen's Report Card, Bangalore (India) and OPEN system in Korea. The session will also explore some more recent examples of one-stop shops service delivery including Australia's Centrelink, India's CSC and Singapore's E-Citizens initiatives to draw lessons for the APO region.
14:30 – 16:00	COUNTRY PAPER PRESENTATIONS <i>(Selected Participants)</i>
16:00 – 16:15	BREAK
16:15 – 17:00	COUNTRY PAPER PRESENTATIONS <i>(Selected Participants)</i>
Day 5: Friday, 11 October 2019	
08:30 – 09:00	COUNTRY PAPER PRESENTATIONS <i>(Selected Participants)</i>
09:00 – 10:30	RESOURCE PRESENTATION 11: PROGRESS IN ELECTRIC GOVERNMENT AND MIGRATION TO DIGITAL GOVERNMENT <i>By Prof. Dr. Noore Alam Siddiquee, Associate Professor of Public Administration, College of Business, Government & Law in Flinders University, South Australia</i> This session will illustrate the transformative power of the ICT in relation to public sector, and the changes it has already brought about in governance and service delivery. It will introduce the participants to various perspectives about e-government and the current state of e-government development in the region. The interactive session will attempt to draw key lessons from specific e-government projects like <i>E-Sheva</i> in India and the Land Office in Kenya. Finally, the experience of Korea which is one of the most successful cases will be examined to identify critical success factors.
10:30 – 10:45	BREAK
10:45 – 12:00	RESOURCE PRESENTATION 12: GOVERNMENT OF THE FUTURE

	<i>By Professor Moderage Thilakasiri, Former Director-General, Sri Lanka Institute of Development Administration and Chairman, Highflyer Global (Pvt) Ltd., Sri Lanka</i> The public service environment – internal and external – is changing rapidly. The public service has to take on board the various challenges and craft governance that responds expeditiously. This session will highlight the internal and external challenges and how the public service should respond by way of structure, culture, systems, and processes. It will also touch on the Kaizen mind for innovation and change.
12:00 – 13:00	LUNCH BREAK
13:00 – 15:00	EVALUATION AND CLOSING OF THE WORKSHOP ▪ Vote of Thanks ▪ Closing Remarks by Atty. Engelbert C. Caronan, Jr., MNSA (DAP President and CEO) ▪ Closing Remarks by Mr. Joshua Lau (APO Senior Program Officer) ▪ Closing Message by Dr. Adoracion Navarro (APO Director for the Philippines) ▪ Distribution of Certificates ▪ Final Group Photo
16:00 – 18:00	CULTURAL TOUR
18:00 – 20:30	FAREWELL DINNER (APO-HOSTED) (To be determined)
Day 6: Saturday, 12 October 2019 – DEPARTURE OF RESOURCE PERSONS AND PARTICIPANTS	