

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ
22-IP-11-GE-WSP-A: Workshop on Organizational Innovation Management on Key Standards and
Frameworks

ระหว่างวันที่ 20-22 กุมภาพันธ์ 2566

ผ่านระบบออนไลน์

จัดทำโดย นายสหภาพ เสริฐผล

นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

วันที่ 1 เมษายน 2566

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

1) วัตถุประสงค์โครงการ

ก. เพื่อแบ่งปันความก้าวหน้าล่าสุดในระบบการจัดการนวัตกรรมที่ใช้ในภาครัฐ

ข. เพื่อศึกษาประโยชน์และผลกระทบของระบบการจัดการนวัตกรรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร
ภาครัฐ

ค. เพื่อเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของระบบการจัดการนวัตกรรมในภาครัฐ

2) ความเป็นมา

ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของผลผลิตและการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวม ซึ่งจำเป็นต้องมีองค์กรในการช่วยขับเคลื่อน จากฐานข้อมูล World Bank's World Development Indicators Database (2022) ประเทศในเอเชียแปซิฟิกสร้างนวัตกรรมมากกว่าภูมิภาคอื่น เช่น ละตินอเมริกาและแคริบเบียน แม้ว่าประเทศที่มีรายได้สูงและปานกลางบนจะอยู่ในอันดับและมีบทบาทที่ไม่สมส่วนในตัวชี้วัดของนวัตกรรมหลัก อย่างไรก็ตาม R&D มีบทบาทมากขึ้นในเอเชียแปซิฟิก โดยมีผลกระทบที่สูงขึ้นตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

นวัตกรรมในภาครัฐกำลังมีความเร่งด่วนมากขึ้น โดยต้องการแรงงานที่มีความรู้และทักษะพลเมืองต้องการบริการที่ดีขึ้นโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม เทคโนโลยีใหม่กำลังนำเสนอวิธีใหม่ๆ ในการทำสิ่งต่างๆ และความท้าทายทางสังคมใหม่ๆ ดังนั้น การเพิ่มขีดความสามารถด้านนวัตกรรมของภาครัฐจะช่วยเพิ่มความสามารถในการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อสถานะที่เปลี่ยนแปลงแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ และใช้ประโยชน์จากความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของคนภายในองค์กรผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และพันธมิตร

ISO 56002:2019 Innovation Management System — เป็นกรอบและแนวทางสำหรับองค์กรทุกประเภทที่ต้องการเพิ่มความสามารถด้านนวัตกรรม การประชุมเชิงปฏิบัติการนี้จะครอบคลุมถึงแนวทางและการประยุกต์ใช้กับภาครัฐ ผู้เข้าร่วมจะได้เห็นถึงความก้าวหน้าล่าสุดในระบบการจัดการนวัตกรรมขององค์กรที่นำไปใช้ในภาครัฐ ตรวจสอบผลกระทบ รวมถึงผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านตัวอย่างแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดของภาครัฐ

1.2 วิทยากรหลักในการบรรยายมีทั้งหมด 4 ท่าน

- **Azim Pawanchik** - Innovation Strategist Alpha Catalyst Consulting Sdn. Bhd.
- **Dr. Amir Zakery** - Assistant Professor in Iran University of science and Technology, Management, Economics and Progress Engineering Department
- **Dr. Magnus Karlsson** - Partner, Amplify AB
- **Dr. Ali Maleki** - Assistant Professor Research Institute for Science, Technology and Industrial Policy (RISTIP) Sharif University of Technology

1.3 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ

42 คน จาก 11 ประเทศ ได้แก่ Bangladesh, Cambodia, India, Indonesia, Islamic Republic of Iran, Mongolia, Pakistan, Republic of China, Sri Lanka, Thailand, Turkiye

1.4 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรม

เนื้อหาการบรรยายจากผู้บรรยายทั้ง 4 ท่าน มีทั้งหมด 7 sessions ดังนี้

Session 1: Definition of Innovation Management Systems and Frameworks บรรยายโดย Mr. Azim Pawanchik ผู้มีประสบการณ์จากการให้คำแนะนำกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนนวัตกรรม

Innovation vs Innovation Management

นวัตกรรม คือ แนวคิดใหม่ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ที่ต่อยอดและใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยยิ่งขึ้น โดยอาศัยความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อนำไปสร้างสรรค์ในรูปแบบใหม่ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จ สามารถช่วยสร้างมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจได้

การจัดการนวัตกรรม หรือ Innovation management เป็นงานบริหารระบบการทำงานใหม่ วิธีการทำงานใหม่ การผสมผสานการทำงานใหม่ การสร้างสิ่งใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการและสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อนสนับสนุนและสร้างบรรยากาศด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ส่งเสริมการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาสนับสนุนในทุกกระบวนการทำงาน กำหนดให้มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

Types of Innovation

1. นวัตกรรมทางความคิดและวัฒนธรรม (Mindset and Culture Innovation) คือ นวัตกรรมการปรับเปลี่ยนวิธีคิดหรือวิถีทางสังคม โดยได้ยกตัวอย่างการใช้นวัตกรรมในการสอนหนังสือในประเทศอินเดียที่หลายครัวเรือนไม่ส่งเด็กไปเรียนหนังสือเนื่องจากระยะทาง จึงมีการนำการสอนหนังสือมาไว้บนรถบัสแล้วขับคอยรับเด็กที่ต้องการเรียนหนังสือจากที่ต่างๆ มาสอนบนรถและพาไปส่งที่บ้านเมื่อเสร็จการสอน
2. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือ การสร้างผลิตภัณฑ์ขึ้นใหม่ หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบดีไซน์ของสินค้า วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต และการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์สินค้า
3. นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) คือ นวัตกรรมบริการแบบใหม่ๆ ให้โดนใจกลุ่มเป้าหมาย
4. นวัตกรรมการออกแบบ (Design Innovation) คือ นวัตกรรมที่ให้ความสำคัญกับการเจาะลึกเรื่องออกแบบแก้ปัญหา และที่สำคัญคือ การมองความเป็นไปได้ในมุมต่าง ๆ โดยได้ยกตัวอย่างบริษัทผลิตและขายจักรยานเพื่อส่งออกที่ประสบกับปัญหาสินค้าได้รับความเสียหายจากการขนส่ง จึงได้ออกแบบกล่องใส่จักรยานเป็นรูป TV แล้วมีจักรยานในทีวีแทน เพื่อให้ผู้ขนส่งเข้าใจว่าเป็นสินค้าเสียหายง่ายจึงขนส่งอย่างระมัดระวัง ทำให้สินค้าที่ส่งไปขายมีอัตราการเสียหายมีสัดส่วนน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญ

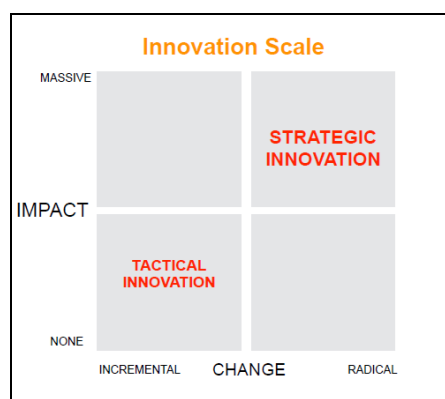
5. นวัตกรรมการดำเนินงาน (Process Innovation) คือ ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานหรือการออกแบบการดำเนินงานขึ้นใหม่ เช่น ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานภายในองค์กรให้แตกต่างออกไปจากเดิม ตัวอย่างเช่น บริษัทผลิตรถยนต์ได้นำระบบ Just In Time มาใช้ผลิตสินค้าให้เท่ากับจำนวนการสั่งซื้อแทนที่จะผลิตจำนวนมาก ๆ เหมือนในอดีต
6. นวัตกรรมการตลาด (Marketing Innovation) คือ การเปลี่ยนแปลงวิธีการทางการตลาดรูปแบบใหม่ ได้แก่ การออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการและบรรจุภัณฑ์ การจัดวางสินค้าและการส่งเสริม การตลาด และการกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์/บริการ
7. นวัตกรรมธุรกิจ (Business Innovation) คือ นวัตกรรมเพื่อใช้เปลี่ยนแปลงตลาดหรืออุตสาหกรรม เช่น การปรับวิธีการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการพัฒนาสินค้า บริการใหม่ ๆ อันเกิดจากการวิจัยและพัฒนาภายในองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ตัวอย่างเช่น Uber หรือ Grab ที่เกิดขึ้นจากการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ จนติดตลาดและเปลี่ยนอุตสาหกรรมเป็นนวัตกรรมทางธุรกิจในที่สุด



ภาพที่ 1 Types of Innovation

Innovation Scale

มีทฤษฎีเพื่อประเมินระดับขนาดของนวัตกรรม โดยจะประเมินจากผลกระทบและการเปลี่ยนแปลง โดยหากนวัตกรรมมีผลกระทบน้อยหรือไม่มีผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น จะทำให้เกิดนวัตกรรมในรูปแบบ Tactical Innovation และหากนวัตกรรมมีผลกระทบมากหรือกระทบในวงกว้างและส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง จะทำให้เกิดนวัตกรรมในรูปแบบ Strategic Innovation



ภาพที่ 2 Innovation Scale

The need for an Innovation Management System (IMS)

มีการนำเสนอ ISO 56002: 2019 Innovation management – Innovation management system – Guidance หรือมาตรฐานระบบการจัดการนวัตกรรม โดยหน่วยงาน International Organization for Standardization (ISO) มาตรฐานฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแนวทางนำไปประยุกต์สำหรับหน่วยงานทุกประเภท ทุกขนาด เพื่อให้องค์กรมีแนวทางในการจัดทำ รักษา และพัฒนาแนวปฏิบัติในการจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ และสามารถพัฒนาสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมและประสบความสำเร็จในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ และรูปแบบธุรกิจใหม่

หลักการของระบบการจัดการนวัตกรรม (innovation management system) ประกอบด้วย

- a) การสร้างคุณค่า (realization of value)
- b) ผู้นำที่มุ่งสู่อนาคต (future-focused leaders)
- c) ทิศทางกลยุทธ์ (strategic direction)
- d) วัฒนธรรม (culture)
- e) การใช้ประโยชน์จากข้อมูลเชิงลึก (exploiting insights)
- f) การจัดการความไม่แน่นอน (managing uncertainty)
- g) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (adaptability)
- h) การมุ่งเน้นระบบ (systems approach)

โครงสร้างมาตรฐาน ISO 56002:2019

ในมาตรฐาน ISO 56002:2019 อ้างอิงการใช้โครงสร้าง High Level Structure ตาม ANNEX SL ของ ISO กล่าวถึง ขอบข่าย บทนิยาม และข้อกำหนดของระบบการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

ข้อ 4 บริบทองค์กร (Context of the organization)

- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร
- การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การกำหนดขอบข่ายของระบบการจัดการนวัตกรรม
- การสร้างระบบการจัดการนวัตกรรม ซึ่งจะดำเนินการให้สอดคล้องตามหลักการของการจัดการนวัตกรรม การส่งเสริม และสร้างให้มีวัฒนธรรมที่เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม และรวมไปถึงการสร้างความร่วมมือ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภายใน และภายนอก เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้และทรัพยากรต่างๆ และลดความเสี่ยง และลดระยะเวลาของการดำเนินการทางนวัตกรรม

ข้อ 5 บทบาทของผู้นำ (Leadership)

- มุ่งไปยังการสร้างมูลค่าที่แท้จริงต่อการสร้างนวัตกรรม
- ผู้บริหารต้องกำหนดวิสัยทัศน์ด้านนวัตกรรมขององค์กร
- ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นถึงภาวะความเป็นผู้นำและความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในระบบบริหารจัดการนวัตกรรม ผ่านสิ่งต่าง ๆ เช่น การกำหนดกลยุทธ์ นโยบายและวัตถุประสงค์ด้านนวัตกรรม การสนับสนุนทรัพยากร อำนวยความสะดวกและสนับสนุนบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิผล เป็นต้น
- กำหนดความรับผิดชอบ บทบาท และหน้าที่ ของผู้จะดำเนินการต่อระบบการจัดการนวัตกรรม และ ผู้ที่รับผิดชอบในส่วนของการนวัตกรรมต่างๆ เพื่อรายงานถึงสมรรถนะของระบบการจัดการนวัตกรรม และโอกาสในการปรับปรุงตามเวลาที่กำหนด

ข้อ 6 การวางแผน (Planning)

- วางแผนการปฏิบัติ โดยพิจารณาถึงบริบทองค์กร และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย และให้มีการระบุความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรม
- ระบุประเด็นปัญหาด้านนวัตกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- มีการวางแผนวิธีการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านนวัตกรรม กำหนดกิจกรรม ทรัพยากร ความรับผิดชอบ ปัจจัยหลักต้น ขั้นตอนการจัดการนวัตกรรมและสร้างตัวชี้วัดในการตรวจสอบความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาวของระบบบริหารจัดการนวัตกรรม
- กำหนดโครงสร้างองค์กร ที่ให้มั่นใจต่อการดำเนินการได้ในระบบการจัดการนวัตกรรม
- การจัดทำแฟ้มสะสมงาน (Innovation portfolio) เพื่อเป็นการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยง และระดับของนวัตกรรมตามขอบข่ายและเวลา และให้สอดคล้องไปกับกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ของนวัตกรรม

ข้อ 7 การสนับสนุน (Support)

- องค์กรต้องจัดโครงสร้าง บทบาท ความรับผิดชอบ และทรัพยากร
- องค์กรต้องจัดสรรทรัพยากรในด้านบุคลากร เวลา องค์กรความรู้ การเงิน และโครงสร้างพื้นที่ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อระบบการจัดการนวัตกรรมและโครงการด้านนวัตกรรม
- องค์กรต้องกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่รับผิดชอบ และจัดให้มีการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถที่จำเป็น
- การสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรขององค์กร และสร้างแรงจูงใจ/วัฒนธรรมองค์กรด้านนวัตกรรม
- การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร
- ระบบเอกสารสารสนเทศ
- เครื่องมือและวิธีการ
- การจัดการปัญหาเชิงกลยุทธ์
- การจัดการทรัพยากรสินทางปัญญาและความรู้

ข้อ 8 การดำเนินการ (Operation)

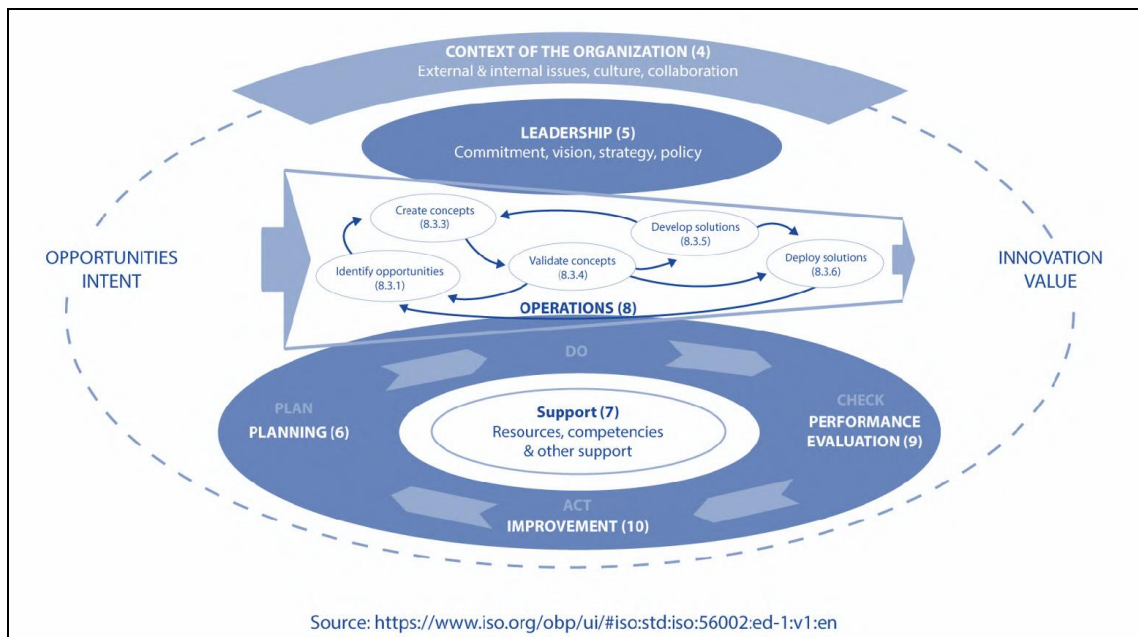
- การวางแผนและการควบคุม องค์กรต้องสร้างแผนการดำเนินการและการควบคุม สำหรับการริเริ่ม กระบวนการ โครงสร้าง และการสนับสนุนที่ความต้องการที่ได้รับโอกาส และการต้องการที่จะดำเนินการทางนวัตกรรมให้บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์
- ความคิดริเริ่มด้านนวัตกรรม
- กระบวนการทางนวัตกรรม ซึ่งประกอบไปด้วย การขึงโอกาส การสร้างแนวคิด การทวนสอบแนวคิด การพัฒนารูปแบบนวัตกรรม และการดำเนินการและติดตามผลของนวัตกรรมดังกล่าว

ข้อ 9 การประเมินสมรรถนะ (Performance evaluation)

- กำหนดตัวชี้วัด วิธีการสำหรับการตรวจติดตามและเกณฑ์ในการตรวจวัด
- การตรวจประเมินภายใน
- การทบทวนฝ่ายบริหาร

ข้อ 10 การปรับปรุง (Improvement)

- ขึงความเปี่ยงเบนที่เกิดขึ้น และกำหนดวิธีการแก้ไข เพื่อกำจัดสาเหตุของความเปี่ยงเบน หรือสร้างการดำเนินการแก้ไขเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของระบบการบริหารจัดการนวัตกรรม
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 3 Innovation Management System

Innovation Process

กระบวนการทางนวัตกรรมมีทั้งหมด 4 กระบวนการ โดยแต่ละกระบวนการจะใช้คำถามชี้นำ ดังนี้

C1: CONCEPTION (Insight)

What's the need?

What are the problems?

What are the challenges?

เป็นคำถามเพื่อชี้ให้เห็นถึงสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อค้นหาปัญหา ความต้องการ หรือความท้าทายใหม่ๆ

C2: CREATION (Creativity)

What are the possible solutions?

Can we look at the challenge from a different angle?

Where can we find fresh inspiration?

หลังจากเราทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันแล้ว คำถามถัดมาเพื่อชี้ให้เห็นถึงความเชื่อหรือแรงบันดาลใจที่จะแก้ปัญหา หรือตอบสนองความต้องการของเราได้

C3: CONVERSION (Invention)

HOW MUCH RISK

ARE YOU WILLING TO TAKE?

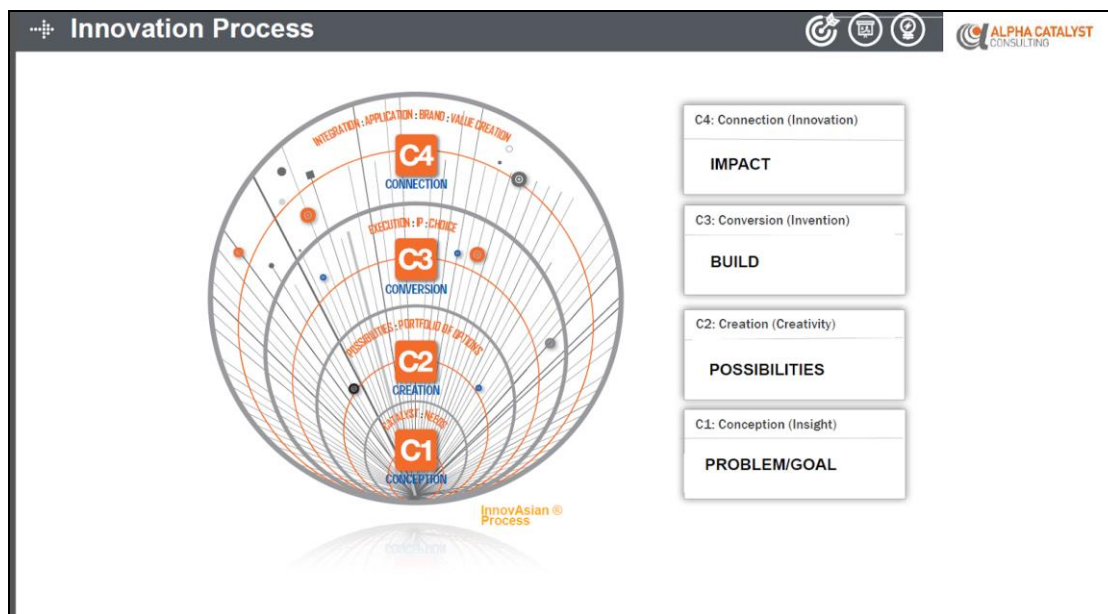
คำถามถัดมาเพื่อชี้ให้เห็นถึงความเป็นไปได้ที่ไอเดียจะถูกนำมาปรับใช้ให้เป็นนวัตกรรมได้ เช่น มีความเสี่ยงขนาดไหนหากเกิดความผิดพลาด หรือประเมินว่านวัตกรรมนี้มีความเป็นไปได้มากน้อยขนาดไหน

C4: CONNECTION (Innovation)

How can we connect the solutions to the customers?

What is the value we have created?

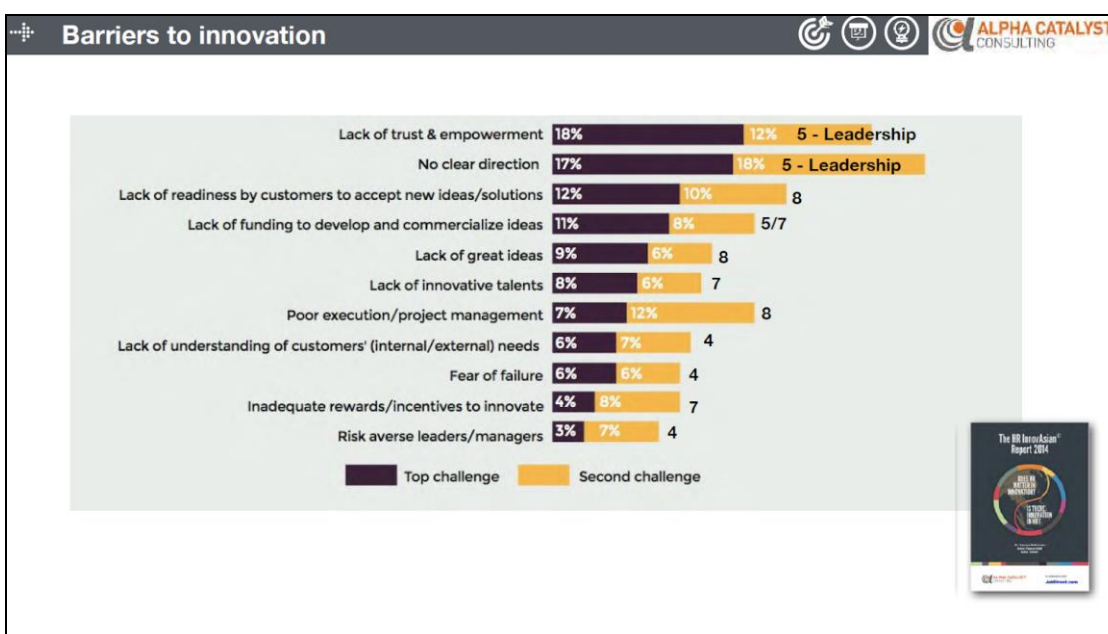
คำถามสุดท้ายเป็นคำถามเพื่อการปฏิบัติ หรือเพื่อให้เกิดการเริ่มลงมือทำ รวมถึงกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย ในการแก้ปัญหาให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความคุ้มค่าจากการแก้ปัญหา



ภาพที่ 4 Innovation Process

Barriers to Innovation

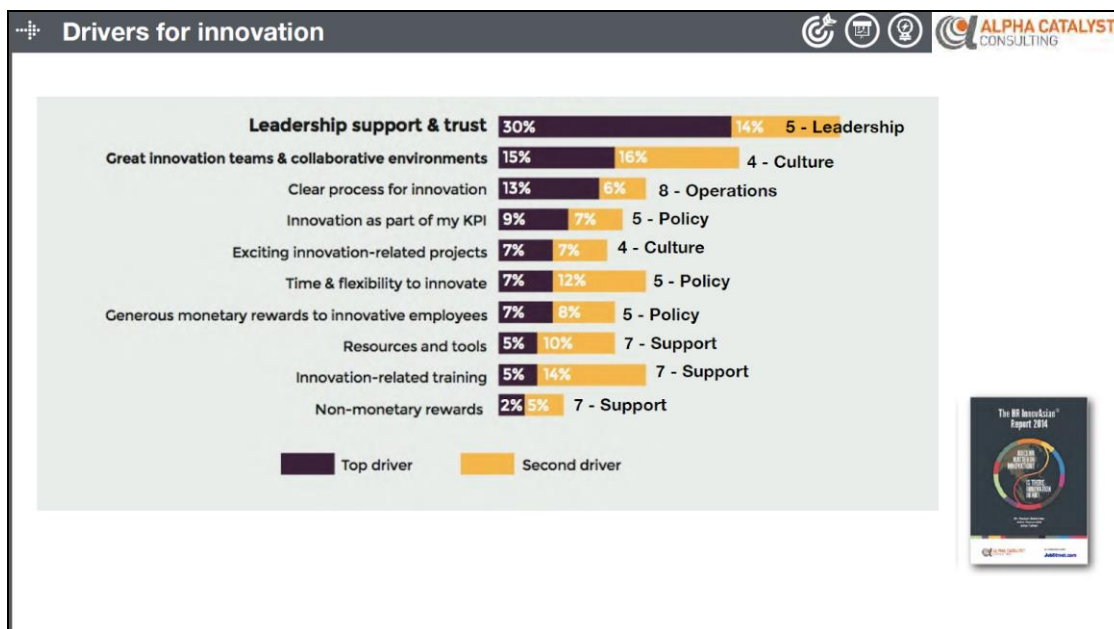
จากหนังสือ HR InnovAsian® Report 2014 กล่าวถึงจากการสำรวจ พบว่าอุปสรรคต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมสามอันดับแรกเกิดจากปัจจัยความเป็นผู้นำ ในมิติของ 1) มีความเชื่อมั่นต่อสิ่งใหม่ๆต่ำ หรือการที่ไม่ให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ 2) การมีเป้าหมายที่ไม่ชัดเจนมากเพียงพอ และ 3) ความไม่พร้อมใช้งานหรือยอมรับกระบวนการหรือแนวคิดใหม่ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 5 Barriers to Innovation

Drivers for Innovation

หนังสือ HR InnovAsian® Report 2014 ยังกล่าวถึงปัจจัยที่ขับเคลื่อนนวัตกรรม โดยปัจจัยที่ขับเคลื่อนนวัตกรรมสามอันดับแรก คือ 1) ความเป็นผู้นำในการให้แรงสนับสนุนหรือให้ความเชื่อมั่นต่อนวัตกรรม 2) การสร้างสภาพแวดล้อมของการเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมในการใช้นวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนองค์กร และ 3) มีภาพของนวัตกรรมและกระบวนการที่จะทำที่ชัดเจน



ภาพที่ 6 Drivers for Innovation

Session 2: Innovation Management Systems Applied in the Public Sector บรรยายโดย Amir Zakery

ในส่วนนี้ผู้บรรยายได้นำตัวอย่างองค์ประกอบของระบบการจัดการนวัตกรรม ISO 56002:2019 (เครื่องมือและวิธีการที่พัฒนาขึ้น) และสำรวจความเชื่อมโยงเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสามารถด้านนวัตกรรมในภาครัฐเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาวะที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังจะแนะนำปัจจัยสำคัญโดยสังเขปเกี่ยวกับความสามารถขององค์กรในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ

culture & employee engagement

องค์กรควรส่งเสริมวัฒนธรรมที่สนับสนุนกิจกรรมที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ขององค์ประกอบและพฤติกรรม ในเชิงสร้างสรรค์และเชิงปฏิบัติการ เนื่องจากทั้งสองอย่างนี้จำเป็นต่อการสร้างนวัตกรรม

Collaboration: NPO case

ผู้บรรยายได้ยกตัวอย่างเครือข่ายการเพิ่มผลผลิตแห่งชาติของอิหร่านในฐานะเครือข่ายนวัตกรรม NPO ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาผลผลิต ทำให้เกิดความร่วมมือกันเพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรที่มึ่นวัตกรรมมากยิ่งขึ้น องค์กรควรกำหนดแนวทางการจัดการความร่วมมือภายในและภายนอกการทำงานร่วมกันมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการแบ่งปันและการเข้าถึงความรู้ ความสามารถ ทรัพยากรทางปัญญา และทรัพยากรอื่น ๆ

Leadership: innovator leaders

ผู้บริหารระดับสูงควรแสดงความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นในระบบการจัดการนวัตกรรมโดยการให้ความสำคัญกับคุณค่าของนวัตกรรม รู้ทิศทางความต้องการของผู้ประกอบการ เจตนารมณ์ การสำรวจ การอุทิศตนเพื่อวัฒนธรรม ใช้ประโยชน์จากมรดกทางวัฒนธรรม บทกวี หนังสือศักดิ์สิทธิ์

Planning: organizational structure

ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีโครงสร้างองค์กรที่มีเนื้องานเกี่ยวข้องกันและปรับเปลี่ยนได้ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของระบบการจัดการนวัตกรรม

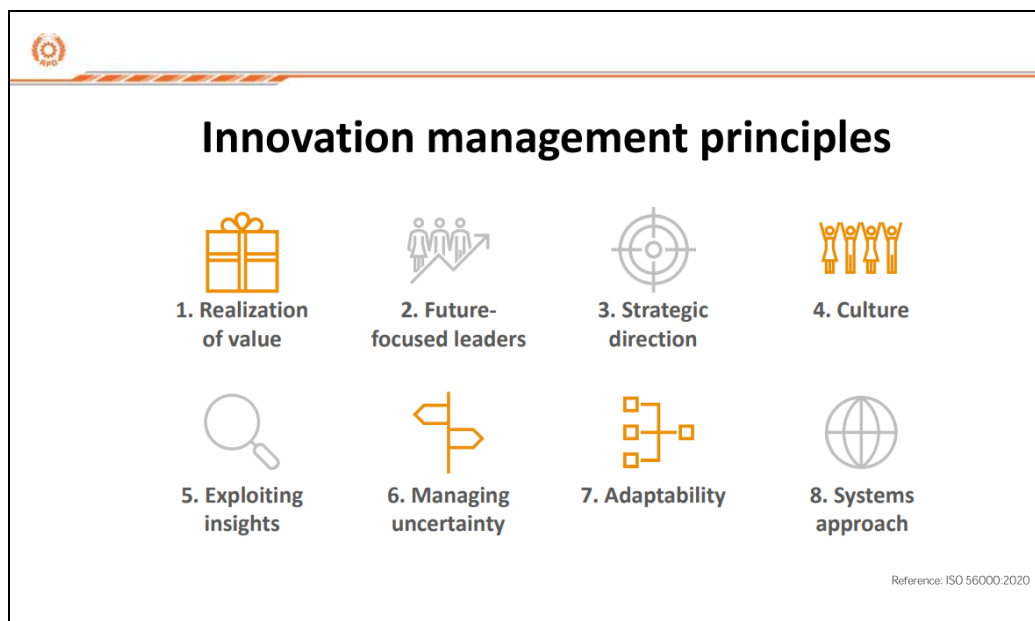
Innovation processes

เป็นกระบวนการปฏิบัติที่มีขึ้นเพื่อให้เกิดการตกผลึกของแนวคิดในรูปของการผสมผสานเทคโนโลยี กลยุทธ์ หรือขั้นตอน ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ

Session 3: Between the Development and Applications of ISO 56002:2019 Innovation Management Systems บรรยายโดย Dr. Magnus Karlsson, Partner, Amplify AB

ส่วนนี้บรรยายเกี่ยวกับประโยชน์ของการนำมาตรฐาน ISO 56002:2019 ไปใช้และผลจากการดำเนินการจากมุมมองของภาครัฐ และ ISO 56002:2019 สามารถเป็นแนวทางและส่งเสริมนวัตกรรมของภาครัฐได้อย่างไร โดย session นี้ จะบรรยาย Innovation Management Principles ในส่วนของข้อ 1) 4) 6) และ 7)

Innovation Management Principles



ภาพที่ 7 Innovation Management Principles

1. Realization of value

หมายถึงมูลค่าทั้งทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินที่ได้มาจากการพัฒนา การนำบางอย่างมาปรับใช้ การผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง หรือการเปลี่ยนวิธีแก้ปัญหาให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Different Types of Value

- Delighted users & customers การทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้งานมีความสุขที่ได้ใช้งาน
- Financial performance ประสิทธิภาพเพิ่มทางการเงินให้แก่ลูกค้า
- Attractive brand ทำให้แบรนด์มีความน่าสนใจ
- Engaged employees การมีส่วนร่วมของพนักงาน
- Efficient operations การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ
- Sustainable society การทำให้สังคมมีความยั่งยืน

4. Culture

ค่านิยม ความเชื่อและพฤติกรรมร่วมกัน สนับสนุนให้เกิดการเปิดรับการเปลี่ยนแปลง การรับความเสี่ยง และการบูรณาการร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ

6. Managing uncertainty

ความไม่แน่นอนและความเสี่ยงสามารถประเมินหรือทำให้เบาลงได้ จากนั้นสามารถบริหารจัดการ โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์อย่างเป็นระบบ ภายใต้ของโอกาสที่อาจเกิดขึ้นอีกมากมาย โดยผู้บรรยาย ไดยกตัวอย่างการประเมินความเสี่ยงและเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผิดพลาดของบริษัท Space X จากจรวด Starship SN8 – SN11 สู่การเป็นจรวด Starship SN15 ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

7. Adaptability

ความสามารถในการปรับตัวขององค์กรจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีการปรับตัวที่ทันเวลาในมิติของ โครงสร้าง กระบวนการ ความถนัด และการตระหนักถึงคุณค่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของนวัตกรรมสูงสุด โดยผู้บรรยายได้ยกตัวอย่างบริษัท Shell ที่ก่อตั้งเมื่อ 1996 อยู่ได้ด้วยตัวเอง มีผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมเต็มเวลา 30 คน ผู้ส่วนร่วมในนวัตกรรม 70 คน มี 120 แนวคิดใหม่ที่ได้รับทุนทุกปี และลงทุน 45 ล้าน USD ต่อปี

Session 4: Linking Innovation Management Systems with the Performance and Productivity of Public Sector Organizations บรรยายโดย Dr. Ali Maleki Assistant Professor at Sharif Policy Research Institute, Sharif University of Technology

เนื้อหาส่วนนี้จะพูดถึงโอกาสและความท้าทายที่ภาครัฐอาจต้องเผชิญในการจัดการนวัตกรรม นอกจากนี้ยังจะสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างระบบการจัดการนวัตกรรมและประสิทธิภาพการผลิตของภาครัฐ และปัจจัยสำคัญที่จำเป็นสำหรับการจัดการนวัตกรรมของภาครัฐ

เมื่อเปรียบเทียบกับนวัตกรรมจากภาคเอกชน นวัตกรรมภาครัฐเพื่อสาธารณะจะเชื่อมโยงกับตัวคุณภาพมากกว่า ประสิทธิภาพ แนวทางการใช้นวัตกรรมมาเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาควรมีความเหมาะสมในลักษณะที่เป็นที่ยอมรับในบรรยากาศทางการเมืองและต่อสาธารณชนทั่วไปด้วย

นวัตกรรมที่เน้นเฉพาะความเหมาะสมกับสาธารณะและสถานการณ์การเมือง โดยไม่คำนึงถึงความจำเป็นในการมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอาจมีปัญหาต่อความไม่ชอบธรรมด้วยกฎหมาย นวัตกรรมสาธารณะควรคำนึงถึงตรรกะของผลที่ตามมา เช่นเดียวกับตรรกะของความเหมาะสม ควรมองหาการกระทำที่มีความสมดุลในแต่ละบริบท

หากต้องการเห็นผลของนวัตกรรม องค์กรควรมีกยุทธ์ด้านนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้นและสร้างความเป็นไปได้ของวิวัฒนาการมากยิ่งขึ้น นี่อาจเป็นเรื่องยากเนื่องจากขอบเขตทางการเมืองของนักการเมืองและผู้กำหนดนโยบายมีลักษณะเป็นระยะสั้นจากรอบการเลือกตั้ง ทำให้การเป็นองค์กรนวัตกรรมไม่มีความต่อเนื่อง

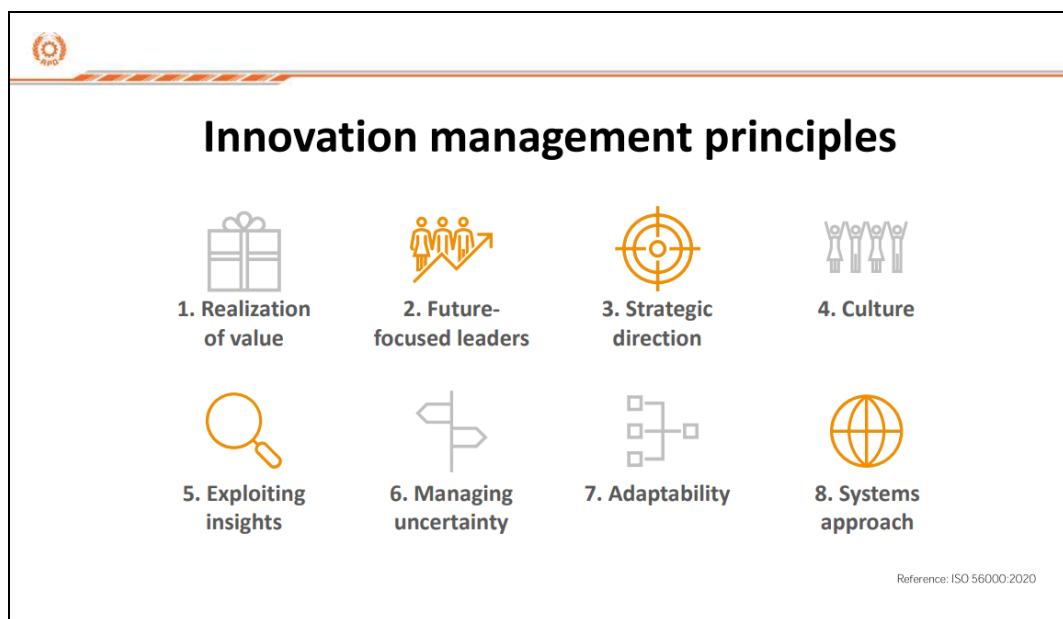
การจัดตั้งทีมที่เหมาะสมตามมิติต่างๆ ของนวัตกรรมภาครัฐสามารถส่งผลดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

อย่างไรก็ตาม การสร้าง จัดการเครือข่ายการสื่อสารและการทำความเข้าใจบทบาทขององค์กรสมาชิกเหล่านี้ในฐานะผู้จัดตั้งเครือข่าย จะมีประสิทธิภาพในการปรับปรุงนวัตกรรมของภาครัฐและผลที่จะเกิดขึ้น

Session 5: Tools, methods, and framework for public sector organizations บรรยายโดย Dr. Magnus Karlsson, Partner, Amplify AB

ส่วนนี้กล่าวถึงเครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ได้จริงในการสร้างและเสริมสร้างความสามารถทางนวัตกรรมของภาครัฐ และกรอบแนวทางที่มีชุดขั้นตอนและแนวปฏิบัติขององค์กรสำหรับการจัดการนวัตกรรม เพื่อสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม เพื่อเพิ่มความสามารถของภาครัฐในการจัดการความไม่แน่นอน และเพิ่มผลผลิต เพื่อให้มีความยั่งยืนยิ่งขึ้น โดยบรรยาย Innovation Management Principles ในส่วนของข้อ 1) 4) 6) และ 7)

Innovation Management Principles



ภาพที่ 8 Innovation Management Principles

2. Future-focused leaders

ผู้นำทุกระดับชั้นควรมีการขับเคลื่อนด้วยความอยากรู้อยากเห็นและมีความกล้าหาญและพร้อมเผชิญความท้าทายที่จะสร้างนวัตกรรมให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และแรงบันดาลใจโดยทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้คนเพื่อทำตามเป้าหมายเหล่านั้น

3. Strategic Direction

ทิศทางของนวัตกรรมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องและการมองให้เป็นภาพเดียวกัน โดยระดับความทะเยอทะยานในการไปถึงเป้าหมายจะถูกสนับสนุนและผลักดันจากบุคคลที่มีความสำคัญหรือทรัพยากรอื่นๆ

5. Exploiting insights

การนำแหล่งข้อมูลที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกมาสร้างให้เกิดความรู้เชิงลึกอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างประโยชน์และระบุความต้องการที่ยังไม่ได้ถูกพูดถึง

8. Systems Approach

การบริหารจัดการนวัตกรรมขึ้นอยู่กับวิธีการของระบบที่มีองค์ประกอบสัมพันธ์กัน มีปฏิสัมพันธ์และการประเมินประสิทธิภาพและการปรับปรุงระบบเป็นประจำจะทำให้การบริหารจัดการนวัตกรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Session 6: Success factors in adopting innovation management systems in the public sector บรรยายโดย
Dr. Ali Maleki Assistant Professor at Sharif Policy Research Institute, Sharif University of Technology

พูดถึงแนวทางปฏิบัติที่ดีของระบบการจัดการนวัตกรรมความพยายามในภาครัฐและกระทบต่อประสิทธิภาพ โดยเป็นตัวอย่างการประยุกต์ใช้ ISO 56002:2019 และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างมูลค่าจากระบบการจัดการนวัตกรรมในภาครัฐและให้บริการที่ดีขึ้นสำหรับประชาชนด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่และความท้าทายทางสังคมใหม่ ๆ

World Bank ได้เสนอปัจจัยสำคัญ 5 ประการสู่ความสำเร็จด้านนวัตกรรมการดำเนินงานของภาครัฐ คือ 1) Political leadership 2) Institutional capacity Building 3) Incentive 4) Transparency และ 5) Technology

What Makes Public Sector Innovations Survive? การจะให้นวัตกรรมในองค์กรภาครัฐอยู่รอดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

Feedback ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการช่วยให้องค์กรสามารถแก้ไขข้อผิดพลาด ปรับเป้าหมาย เรียกคืนระดับประสิทธิภาพการทำงาน และจัดตัวเองให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมได้

Accountability กลไกความรับผิดชอบ เช่น การลงโทษอาจสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ของรัฐในการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร แต่ควรระมัดระวังให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

Learning การเรียนรู้ทั้งหมด 3 ระดับ คือ 1) Single loop learning การเรียนรู้แบบวงเดียวมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับ cybernetic systems กล่าวคือ องค์กรจะตรวจสอบประสิทธิภาพและปรับการทำงานหากพบความคลาดเคลื่อน 2) Double-loop learning การเรียนรู้แบบวนซ้ำสองรอบ อย่างไรก็ตามหากองค์กรมองลึกลงไป อาจพบว่าสิ่งที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไม่ใช่การทำงานของโปรแกรม แต่เป็นบรรทัดฐานและสมมติฐานพื้นฐานของโปรแกรม 3) Deutero learning ระดับการเรียนรู้ขั้นสุดท้ายนี้ เราถูกสะท้อนถึงสิ่งที่ทำให้เราไม่สามารถเห็นวาระระบบจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตั้งแต่แรก มันนำมาซึ่งความสามารถของสถาบันในการสะท้อนถึงกระบวนการเรียนรู้ต่างๆ ได้

Iteration การทำซ้ำคือกระบวนการพัฒนาโครงการผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดได้ การพัฒนาต้นแบบ การทดสอบ และการทดลองสามารถช่วยสามารถระบุวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุดได้ เทคนิคการจัดการโครงการแบบวนซ้ำ (เช่น sprints, time-box, product backlogs, workflows และ retrospectives) แต่ละขั้นตอนจะต่อยอดจากขั้นตอนก่อนหน้า และมีโอกาสมากขึ้นในการปรับเปลี่ยนและแก้ไขขอบเขต ซึ่งเหมาะสมกับการนำเสนอโครงการนวัตกรรม

Data literacy การรู้ข้อมูล หมายความว่า หากเป็นไปได้การตัดสินใจควรอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล ไม่ใช่การคาดคะเนและการคาดเดา ข้อมูลไม่ได้มีไว้สำหรับเด็กเนิร์ดเท่านั้น ผู้ที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญจะต้องเข้าใจถึงความสำคัญของมันด้วยเช่นกัน

User centricity คือการบริการและนโยบายที่ออกแบบเพื่อแก้ปัญหาความต้องการของผู้ใช้ โดยพิจารณาผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลางในทุกขั้นตอนของกระบวนการเพื่อให้พวกเขาพูดว่า “ฉันจะทำสิ่งนั้นอีกครั้ง”

Curiosity ความอยากรู้อยากเห็นและความคิดสร้างสรรค์ช่วยระบุแนวคิดใหม่ๆ วิธีการและแนวทางใหม่ๆ อาจหมายถึงสิ่งใหม่จากความนิยมหรือการปรับแนวทางของผู้อื่น

Storytelling การเล่าเรื่องเป็นการสื่อสารในโลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบอกเล่า "เรื่องราว" ของการเปลี่ยนแปลงช่วยสร้างการสนับสนุนและดึงดูดผู้คนโดยการพูดถึงอดีต ปัจจุบัน และอนาคตที่เป็นไปได้

Insurgency หมายถึง การท้าทายสภาพที่เป็นอยู่และวิธีการทำสิ่งต่างๆ ตามปกติหรือค่านิยม หมายถึงการทำงานร่วมกับพันธมิตรใหม่และแตกต่างไปจากเดิม เพื่อรับข้อมูลเชิงลึกใหม่ๆ

Others factors สำหรับปัจจัยอื่นๆ ในองค์กรภาครัฐ กฎเกณฑ์สำคัญอาจอยู่ที่การโน้มน้าวใจผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหารองค์กรที่ว่านวัตกรรมใหม่ไม่เพียงเป็นสิ่งที่ต้องการหรือมีความจำเป็น แต่ยังมีประสิทธิภาพอีกด้วย

Session 7: Strategies and Policy Programs for Encouraging Innovation in Public Sectors บรรยายโดย Azim Pawanchik

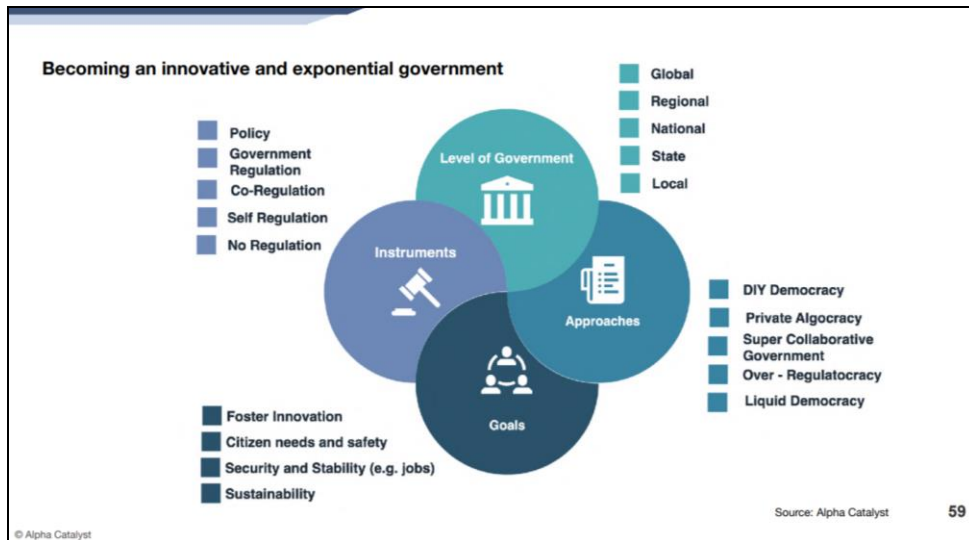
ส่วนนี้จะพาสำรวจกลยุทธ์เชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มการยอมรับกรอบการจัดการนวัตกรรมขององค์กร และสนับสนุนนวัตกรรมในภาครัฐ ยกตัวอย่างนโยบายและมาตรการเสริมวัฒนธรรมจะถูกใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ

ความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ที่สุดสองประการในการสร้างนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร คือ ขาดเงินทุนในการพัฒนาและเปิดตัวโซลูชัน และผู้ใช้งานขาดความพร้อมในการยอมรับแนวคิด/วิธีแก้ปัญหาใหม่ๆ และแรงกระตุ้นให้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและเป็นนวัตกรรมมากขึ้น คือ การสนับสนุนความเป็นผู้นำ ความไว้วางใจ และกระบวนการที่ชัดเจนสำหรับนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง

Becoming an innovative and exponential government

ผู้บรรยายกล่าวว่าการที่เราจะเป็นองค์กรภาครัฐที่มีนวัตกรรมสูงและมีศักยภาพแบบก้าวกระโดด นั้น ควรเกิดจาก 4 เสาหลัก คือ

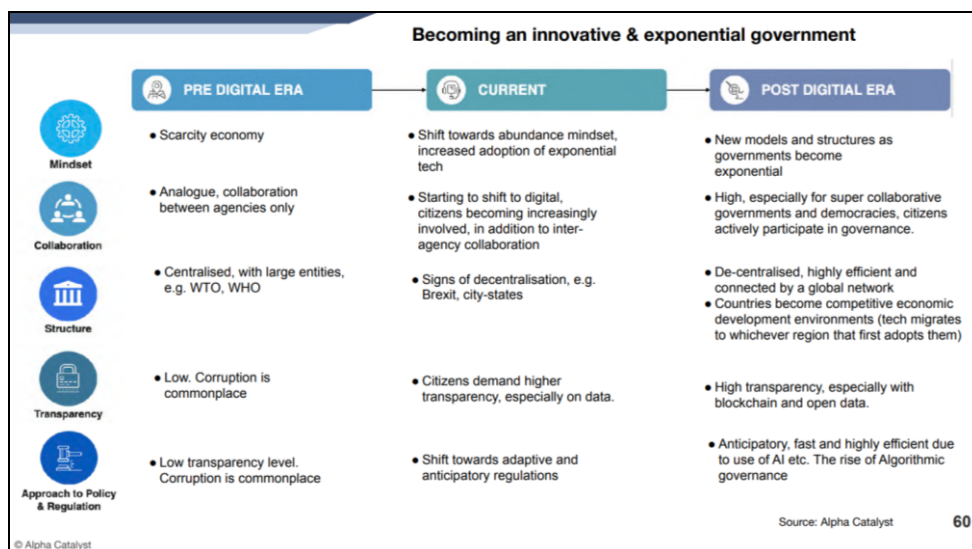
- 1) Level of government ต้องมีการแบ่งลำดับการบริหารจัดการโครงสร้างองค์กรในระดับ โลก ภูมิภาค ประเทศ กลุ่มเมือง และระดับท้องถิ่น เพื่อแบ่งการบริหารให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร
- 2) Approaches นำไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยโดยการริเริ่ม การนำความร่วมมือขึ้นเข้มข้น การลดกฎระเบียบต่างๆ หรือการมีประชาธิปไตยโดยสมัครใจโดยที่ ผู้เข้าที่มีส่วนร่วมสามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเองได้
- 3) Goals การมีเป้าหมายในการส่งเสริมนวัตกรรม ความปลอดภัยพื้นฐานของประชากร ความมั่นคงในชีวิต และความยั่งยืน
- 4) Instrument ใช้เครื่องมือต่างๆ ให้ตรงตามแต่ละสถานการณ์ เช่น กฎเกณฑ์หรือระเบียบร่วม การบังคับใช้กฎหมาย การมีข้อตกลงร่วมกัน ความมีวินัย หรือแม้กระทั่งการลดกฎเกณฑ์บางอย่างเพื่อยกเลิกการตีกรอบบังคับอีกด้วย



ภาพที่ 9 Becoming an innovative and exponential government

ควรมีหลักในการขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรภาครัฐที่มีนวัตกรรมสูงและมีศักยภาพ 5 ประการ ดังนี้

- 1) Mindset ก่อนเทคโนโลยีจะเข้ามาในชีวิตประจำวันเรา มีความคิดว่าเรากำลังจะเผชิญความอดอยากทางเศรษฐกิจ ปัจจุบันมีแนวคิดเพื่อที่จะนำเทคโนโลยีมาเพิ่มการปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน และในอนาคตการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเป็นตัวนำในการเป็นรัฐบาลที่มีศักยภาพ
- 2) Collaboration ก่อนยุคเทคโนโลยี มีการติดต่อประสานงานผ่าน analog เท่านั้น ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีมาเป็นตัวกลางในการปฏิสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น และยุคหลังดิจิทัล มีการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มการปฏิสัมพันธ์กันจนเกิดความเป็นประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น
- 3) Structure ในอดีตเกิดองค์กรที่มีความเป็นศูนย์กลาง ปัจจุบันมีการกระจายอำนาจมากขึ้น ในอนาคตจะมีการเพิ่มการกระจายอำนาจ เพิ่มการเชื่อมต่อ และสร้างสภาพแวดล้อมต่อการพัฒนาเศรษฐกิจมากกว่านี้
- 4) Transparency ในอดีตคอร์รัปชันเป็นเรื่องปกติ ปัจจุบันประชาชนมีความตื่นตัวกับความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ในอนาคต เพิ่มความตระหนักถึงคอร์รัปชันและความโปร่งใสในรูปแบบ block chain
- 5) Approach to Policy & Regulation ในอดีตมีความโปร่งใสในการดำเนินงานน้อย แต่ในปัจจุบันมีการนำเอากฎเกณฑ์ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ และในอนาคตมีความคาดหวัง



ภาพที่ 10 Becoming an innovative and exponential government

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

โปรตระกูลประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

- ประโยชน์ต่อตนเอง

ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมเล็งเห็นถึงความสำคัญของนวัตกรรม การนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในองค์กร ภาครัฐ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางในการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์กร ภาครัฐที่มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

- ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

ทำให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญในนวัตกรรม การนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในองค์กรภาครัฐได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความพร้อมในการเป็นองค์กร ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในรูปแบบ exponential

- ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้นๆ

ในฐานะบุคลากรในการขับเคลื่อนการบูรณาการในการปรับแผนและนโยบายต่างๆ ของกระทรวงพาณิชย์มาเพื่อปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม ในมิติของเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์) ได้เล็งเห็นถึงมูลค่าจากการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพจากแนวคิดการนำเอานวัตกรรมมาเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการข้อมูลสถิติการค้าระหว่างประเทศของไทย โดยในอดีตมีบริการให้คำแนะนำการใช้งานเพื่อ ค้นหาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่ปัจจุบันมีแนวคิดที่จะนำ Chatbot Intelligence มาเพื่อช่วยให้คำแนะนำการใช้งานนอกเวลาราชการอีกด้วย

- กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

มีการรวบรวม และสรุปรายละเอียดการเข้าร่วมอบรมตลอดกิจกรรมมาเผยแพร่ให้ผู้สนใจ ได้ศึกษาทำความเข้าใจ และเล็งเห็นถึงความสำคัญของนวัตกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐ ผ่านเว็บไซต์ <https://ictc.ops.moc.go.th/th/page/item/index/id/4> ซึ่งเป็นเว็บไซต์หลัก ในการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ กับบุคคลภายนอกองค์กร

- กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

ดำเนินการทบทวนความเป็นไปได้ที่จะนำแนวคิดการใช้ Chatbot Intelligence มาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยให้คำแนะนำการใช้งานเว็บไซต์สถิติการค้าระหว่างประเทศของไทย ทั้งในและนอกเวลา ราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ให้บริการข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจธุรกิจให้ ทันเวลา

ส่วนที่ 3 เอกสารแนบ

- (1) รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ
- (2) กำหนดการฉบับล่าสุด (Program)
- (3) เอกสารประกอบการประชุม/สัมมนา (Training Materials)