

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

23-IP-10-GE-WSP-A: Workshop on Public Service Innovation in the New Normal

ระหว่างวันที่ 14 –16 สิงหาคม 2566

ณ ผ่านระบบออนไลน์จาก ประเทศ อินโดนีเซีย

จัดทำโดย นายณณภัทร ชีระวรรณะสิริ

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ กรมอนามัย

วันที่ 30 กันยายน 2566

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

(ควรมีความยาวเพียงพอกับเนื้อหาสาระ องค์ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับ โดยเฉพาะใจความสำคัญจากการบรรยาย เอกสารประกอบการบรรยาย และการศึกษาดูงาน)

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ (สรุปจากเอกสาร Project Notification หรือ สไลด์การบรรยาย)

การประชุมเชิงปฏิบัติการโครงการ 23-IP-10-GE-WSP-A : Workshop on Public Service Innovation in the New Normal โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้แลกเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะในปัจจุบันและความสำคัญของนวัตกรรมในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในยุควิถีชีวิตใหม่หลังโควิด-19 (the New Normal) : ค้นหาวิธีการนำนวัตกรรมไปช่วยให้รัฐบาลในการปรับปรุงบริการสาธารณะและให้ประชาชนเข้าถึงบริการ และให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีทักษะที่จำเป็นในการปรับเปลี่ยนการบริการของหน่วยงาน ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม และนำการออกแบบแนวคิด (design thinking) ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะ

การประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว ดำเนินการเป็นระยะเวลา 3 วัน ระหว่างวันที่ 14 –16 สิงหาคม 2566 เวลา 13.30 - 17.30 น. (เวลาประเทศไทย) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 4 คน ได้แก่

1) DR. Elizabeth Y. Manugue, Former Executive Fellow, Development Academy of the Philippines ประเทศฟิลิปปินส์

2) DR. Emre Cinar, Senior Lecturer in the Strategy, Enterprise, and Innovation Subject Group at Portsmouth Business School สหราชอาณาจักร

3) DR. Anwar Sanushi, Secretary General of the Ministry of Manpower สาธารณรัฐอินโดนีเซีย

4) Dr. Taufik Hanafi, Secretary of the National Development Planning/ Head Secretary of the National Development Planning Agency, Ministry of National Development Planning/ Development Planning Agency สาธารณรัฐอินโดนีเซีย

ผู้เข้าร่วมประชุมปฏิบัติการจากสมาชิก APO 14 ประเทศ รวม 40 คน สมาชิก APO ในประเด็นหัวข้อการแลกเปลี่ยน ได้แก่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรสู่ Digital workplace นิยาม ความหมายของสถานที่ทำงานดิจิทัลและกรอบการทำงานดิจิทัล เทคโนโลยี/เครื่องมือดิจิทัลที่ใช้ใน Digital workplace การควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยง การบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูล แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในองค์กรรูปแบบจากประเทศญี่ปุ่น การบริหารจัดการที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางในยุคดิจิทัล และการเสริมสร้าง และรักษาวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital culture) ในองค์กร

- 1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่างๆ พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย (สามารถจำแนกตามหัวข้อและระบุชื่อวิทยากรบรรยาย) ได้แก่

■ การบรรยาย

Sesesion	วิทยากร	เนื้อหาการบรรยาย
1	DR. Elizabeth Y. Manugue	Understanding of Innovation and Public Service - นำเข้าสู่บทเรียนแบบ active learning โดยนำ application การสำรวจและแสดงผล online และแสดงผล แบบ real time ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม และ นำเข้าสู่เนื้อหา innovation technology แต่เนื่องจากสัญญาณภาพและเสียงไม่ชัดเจนทำให้ใช้เวลาในการเข้าสู่บทเรียน
2	DR. Emre Cinar	Applying Innovation for Public Service Delivery in the New Normal - การประยุกต์ใช้นวัตกรรมเพื่อการให้บริการสาธารณะในยุค New Normal
3	DR. Anwar Sanushi	Procedures and Regulations to Support Public Service Innovation - ขั้นตอนและกฎระเบียบปฏิบัติเพื่อสนับสนุนนวัตกรรมการบริการสาธารณะ
4	DR. Elizabeth Y. Manugue	Designing Approaches for Public Service Innovation, including Procurement and Partnerships - การออกแบบที่เหมาะสมในนวัตกรรมบริการสาธารณะ การจัดซื้อจัดจ้างและการสร้างการมี
5	DR. Emre Cinar	Engaging Citizens in Public Service Culture, Design, and Planning - การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในวัฒนธรรมบริการสาธารณะ การออกแบบ และการวางแผน
6	Dr. Taufik Hanafi	Framework to Enhance Public Service Innovation in Public-Sector Organization, including the Tools to Manage Risk in Innovation. - กรอบการยกระดับนวัตกรรมบริการสาธารณะในองค์กรภาครัฐ รวมถึงเครื่องมือเพื่อบริหารความเสี่ยงด้านนวัตกรรม

เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1. ความเข้าใจด้านนวัตกรรมและการบริการสาธารณะ

วัตถุประสงค์

ภายหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม คาดหวังให้ผู้เข้าร่วมโครงการมี.

1. ระดับความเข้าใจต่อการบริการภาครัฐและนวัตกรรม
2. อธิบายความเชื่อมโยงความโดดเด่นบริการภาครัฐและนวัตกรรมได้ และ
3. จำแนกบทบาทภาครัฐในด้านนวัตกรรม

1.1 ความโดดเด่นของหน่วยงานภาครัฐ

- ความเป็นเจ้าของ (Ownership)
- พันธกิจ (Mission)
- ทรัพยากร (Resources)
- เป้าหมายแผนงานและโครงการ
- ความยากในการประเมินผลลัพธ์

1.2 นวัตกรรมคืออะไร

เป็นสิ่งใหม่และแนวคิดใหม่ที่ได้รับการนำไปปฏิบัติแล้วมีผลกระทบ/เปลี่ยนแปลงคุณค่าสาธารณะ

วิทยาการได้ยกตัวอย่าง การนวัตกรรมในประเทศต่างๆ เช่น โปสเตอร์รณรงค์ต่อต้านการสูบบุหรี่ของ สสส. ในประเทศไทย การรณรงค์ลดน้ำหนักบนแผ่นช็อคโกแลตในแอฟริกาใต้ เป็นต้น

ประเภทของนวัตกรรม (Victor Bekkers & Lars Tummars, Intl Review of Admin Sciences, 2018)

1. นวัตกรรมกระบวนการ – การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน (เช่น รวมภาษีการท่องเที่ยวกับค่าตัวการเดินทาง)
2. นวัตกรรมการผลิตภัณฑหรือบริการ – (เช่น การให้บริการด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์ม)
3. นวัตกรรมการบริหารภาครัฐ – (เช่น การให้มวลชลมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา)
 - การนำแนวคิด การแก้ปัญหาโดยให้มวลชนมีส่วนร่วม (Crowdsourcing) ไปใช้สำหรับการจัดการปกครองของภาครัฐ โดยให้มวลชนช่วยแก้ปัญหาในประเทศต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง ยกตัวอย่างเช่น www.challenge.gov
4. นวัตกรรมเชิงแนวความคิด – (เช่น การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ)

ประเภทของนวัตกรรม (YouTube, Innovation Matrix, Business School 101)

1. นวัตกรรมแบบค่อยเป็นค่อยไป (Incremental innovation) - การปรับปรุงกระบวนการทำงาน นวัตกรรมที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบให้ดีขึ้น นวัตกรรมไม่ได้ใหม่มาก แต่มีผลกระทบต่อตลาดหรือผู้ใช้งานสูง เช่น โทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ ที่มีการปรับ Version ขึ้นเรื่อย ๆ จากการพัฒนาเทคโนโลยีภายใน เป็นต้น
2. นวัตกรรมที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน (Disruptive Innovation) เป็นการเปลี่ยนวิธีที่เราทำสิ่งต่าง ๆ นวัตกรรมที่มีความใหม่สูง และส่งผลกระทบ สร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน ให้กับตลาดหรือผู้ใช้งาน เป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นแล้วสามารถก่อกวน ทดแทน ทำลาย ตลาดเดิม อย่างที่ไม่มีมาก่อน และกระทบโครงสร้างตลาดอย่างรุนแรงและรวดเร็ว เช่น สินค้าราคาถูกลง ใช้งานง่ายหรือสะดวกขึ้น ซึ่งสุดท้ายอาจทำให้ตลาดเดิมถูกทำลายไป เช่น ธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) ที่มาทดแทนการต้องเดินเข้าธนาคาร
3. นวัตกรรมแบบต่อยอด (Architectural Innovation) นวัตกรรมทางสถาปัตยกรรม – การสร้าง/การเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งใหม่ โครงสร้าง (อาคารเคลื่อนย้ายของตู้ไป, ท่อระบายน้ำขนาดใหญ่ของประเทศสิงคโปร์)
4. นวัตกรรมแบบก้าวกระโดด (Radical innovation) นวัตกรรมที่ต่างไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง

- Biophilic buildings เนื่องจากวิถีชีวิตสมัยใหม่ทำให้มนุษย์ห่างจากโลกแห่งธรรมชาติ ดังนั้นจึงได้มีการออกแบบและประยุกต์ ใช้หลักการออกแบบออฟฟิศสำนักงาน ที่พักอาศัย พื้นที่สาธารณะ อาคารสถานที่ต่างๆ ผสมผสานองค์ประกอบของธรรมชาติกับเทคโนโลยีขั้นสูงที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สุขภาพที่ดีขึ้น และการเชื่อมโยงชีวิตประจำวันของมนุษย์สู่องค์ประกอบทางธรรมชาติและระบบนิเวศน์

- Work from Home จากสถานการณ์วิกฤตโรคระบาด โควิด-19 มาตรการ Work from Home เป็นรูปแบบการทำงานที่ไม่ต้องออกไปเจอใคร และทำให้ลดแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสไปได้เป็นอย่างมาก ภายหลังสิ้นสุดการระบาด “การทำงานที่บ้าน” ยังเป็นเทรนด์การทำงานยุคใหม่ที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น ผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัว เช่น แล็ปท็อป สมาร์ทโฟน จึงทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำลง ประกอบกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่มองหาการทำงานแบบอิสระ ให้คุณค่าทั้งงาน และการเดินทางเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับชีวิต เมื่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเข้าถึงคนส่วนใหญ่ จึงทำให้เทรนด์การทำงานที่บ้านเด่นขึ้น สามารถทำงาน และสื่อสารได้ตลอดเวลา

แนวโน้มรูปแบบนวัตกรรมของโลกในภาครัฐ

รูปแบบที่ 1: บูรณาการข้อมูลมนุษย์และระบบเครื่องจักรเข้าด้วยกัน

รัฐบาลกำลังค้นหาวิธีใหม่ๆ ในการผสานข้อมูลเชิงลึกของพลเมืองเข้ากับข้อมูลและการวิเคราะห์ที่สร้างโดยระบบเครื่องจักร เพื่อปรับปรุงบริการของรัฐ

รูปแบบที่ 2: การขยายขนาดการบริการภาครัฐ

แนวทางการขยายวิธีการรัฐบาลกำลังค้นหาวิธีใหม่ๆ ในการขยายขนาดนวัตกรรม จากโครงการนำร่องขนาดเล็ก ไปจนถึงโครงการริเริ่มของรัฐบาลที่ใหญ่ขึ้น

- ห้องปฏิบัติการนวัตกรรม

เป็นแนวคิดใหม่ที่เปิดพื้นที่ให้ประชาชนผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมคิดค้นและสร้างสรรค์นวัตกรรมระบบให้บริการภาครัฐ และทดลอง/ขยายผล สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน โดยผ่านกระบวนการทดสอบและทดลองในห้องปฏิบัติการออกแบบ (Design Lab) ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการวางนโยบายสาธารณะและการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชน

- ทีมเปลี่ยนแปลง

เป็นทีมสร้างการเปลี่ยนแปลงในการนำนวัตกรรม (Innovation) มาใช้ในการบริการภาครัฐ และทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมและภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐ

- หน่วยบ่มเพาะด้านนวัตกรรม

- เป็นหน่วยในการผลักดันและสนับสนุนด้านนวัตกรรม เพื่อให้ผู้นำเทคโนโลยีใหม่มีโอกาสรอดมากขึ้น มีการจัดสภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการนำนวัตกรรมไปขยายผล การฝึกอบรมและให้คำปรึกษาด้านต่างๆ การบริหารจัดการองค์กรและบุคลากร เป็นต้น

รูปแบบที่ 3: พลเมืองในฐานะผู้เชี่ยวชาญ

- รัฐบาลที่มีนวัตกรรมตระหนักว่าพลเมืองเป็นองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบนโยบายและบริการสาธารณะ

- การมีส่วนร่วมกับประชาชนในทุกขั้นตอนของวงจรนโยบาย: ตั้งแต่การกำหนดแนวคิดไปจนถึงการออกแบบ ส่งมอบ และติดตามบริการสาธารณะ

รูปแบบที่ 4: การบริการระดับบุคคล

- รัฐบาลที่มีนวัตกรรมไม่จำเป็นต้องให้ประชาชนทราบการทำงานภายในของระบบราชการขนาดใหญ่และเท

รูปแบบที่ 5: รัฐบาลทดลอง

- รัฐบาลตระหนักดีว่าจำเป็นต้องทดลองใช้ความเป็นไปได้ใหม่ๆ ที่เหมาะสมและที่ไม่ได้ผล

รูปแบบที่ 6: การเปลี่ยนแปลงระบบและกระบวนการภายใน

- ผลผลิตสุดท้ายของนวัตกรรมเกิดขึ้นได้ด้วยการปรับกลไกภายในของภาครัฐที่เป็นไปได้ของนวัตกรรม
- องค์การภาครัฐทำหน้าที่ดึงดูดและรักษานักนวัตกรรม
- รัฐบาลบางแห่งใช้แพลตฟอร์มการจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างนวัตกรรม

บทบาทของรัฐบาลต่อนวัตกรรม

- สร้างโอกาส
- พัฒนาขีดความสามารถ
- จัดซื้อเทคโนโลยีสมัยใหม่
- ทำให้ถูกต้องตามกฎหมาย
- สร้างการรับรู้ และสร้างแรงจูงใจ

ข้อความสำคัญในการสื่อสาร : “ ความเข้าใจนวัตกรรมบริการสาธารณะ”:

- ผู้คนในภาครัฐบาล (ความคิด ความมุ่งมั่น ความสนใจ แรงจูงใจ) มีอิทธิพลต่อนวัตกรรม
- การรับรู้ความต้องการของประเทศและพลเมืองเป็นตัวกำหนดนวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม

2. การประยุกต์ใช้นวัตกรรมเพื่อการให้บริการสาธารณะในยุค New Normal

2.1 ความท้าทายที่รัฐบาลเผชิญ

- วิกฤตการณ์ที่เกิดหลายครั้งสามารถทำลายความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ
- การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถทำให้เกิดความกระตือรือร้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- บทบาทของผู้หญิงยังน้อยในด้านการเมือง การปกครอง และสถาบันสาธารณะ
- ภาครัฐสามารถการแก้ปัญหาของรัฐกับวิกฤติสภาพภูมิอากาศ
- มาตรฐานความโปร่งใสของภาครัฐจำเป็นต้องได้รับการปฏิบัติให้ดีขึ้น

บทบาทสำคัญของภาครัฐ 3 ด้าน

- 1) สร้างความเข้มแข็งด้านประชาธิปไตย เช่น การมีส่วนร่วมและการเป็นตัวแทนของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การสร้างนวัตกรรม และความร่วมมือ
- 2) เสริมสร้างสมรรถนะที่สำคัญของภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการแก้วิกฤติปัญหาในบริบทต่าง ๆ และ
- 3) ปกป้องกันภัยคุกคามเพื่อเพิ่มความไว้วางใจของสาธารณะต่อภาครัฐ ซึ่งเกิดจากความล้มเหลวในความซื่อสัตย์ของภาครัฐ และความไม่เข้าใจข้อมูลข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารผิดพลาด

นวัตกรรมภาครัฐ (Public Sector Innovation : PSI)

หมายถึง เป็นกระบวนการที่ผ่านความคิดใหม่ วัตถุประสงค์และกิจกรรมถูกสร้างขึ้น พัฒนาหรือคิดค้นใหม่ และสิ่งนี้เป็นสิ่งใหม่สำหรับการนำไปปฏิบัติ

หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงผ่านที่ปัญหาและความท้าทายถูกวิเคราะห์ ความคิดใหม่และความคิดสร้างสรรค์ถูกพัฒนาขึ้น และวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ถูกเลือกและนำไปปฏิบัติ

ความแตกต่างของนวัตกรรมภาครัฐและเอกชน

ลักษณะ	เอกชน	ภาครัฐ
ธรรมชาติของนวัตกรรม	โดดเด่นด้านผลิตภัณฑ์	โดดเด่นด้านบริการ
เหตุผลของนวัตกรรม	การแข่งขัน อรรถประโยชน์ และความอยู่รอด	เปลี่ยนตามความต้องการและปัญหา
รูปแบบนวัตกรรม	วิจัยและพัฒนา เปิดกว้าง	ส่งต่อ-ความร่วมมือ-การจัดซื้อจัดจ้าง
การวัดความสำเร็จ	กำไร	คุณค่าต่อสาธารณะ
การวัดผล	การคืนทุน / ค่าใช้จ่ายด้านการวิจัยและพัฒนา / จำนวนสิทธิบัตร	จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้
ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์	รับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น	ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ
บรรยากาศนวัตกรรม	ยืดหยุ่น	ระบบราชการ
การส่งต่อนวัตกรรม	การโอนแบบจำกัด (สิทธิบัตร)	ขยายพื้นที่

แหล่งที่มาของแนวคิด – ประเด็นสำคัญ

- แนวคิดของใครพัฒนานวัตกรรมมีความสำคัญเช่นเดียวกับผู้ที่ริเริ่มนวัตกรรม
- ระยะการพัฒนานวัตกรรมต้องเปิดกว้าง
- ภาครัฐก็มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน
- บทบาทของมหาวิทยาลัย
- ความสามารถในการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดไม่ได้รับการใช้ประโยชน์อย่างดี
- แหล่งข้อมูลที่หลากหลายอาจมีข้อเสียหลังจากจุดหนึ่ง (Torugsa&Arudel, 2014)

อุปสรรค - ขวากหนาม - ความท้าทาย

- ความยาก ก่อน หรือระหว่าง กระบวนการสร้างนวัตกรรม
- การเอาชนะสิ่งเหล่านั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ
- การเปลี่ยนแปลงลักษณะค่อยเป็นค่อยไปตามธรรมชาติ => (Snowball effect) คือ ผลกระทบที่เริ่มจากสิ่งเล็กๆจนกลายเป็นสู่การสร้างผลกระทบเรื่องใหญ่
- อุปสรรคเหล่านี้บางครั้งอาจไม่เป็นปัจจัยลบ

อุปสรรค/ยุทธวิธี – ประเด็นสำคัญ

- การเอาชนะสิ่งเหล่านั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ
- การเปลี่ยนแปลงลักษณะค่อยเป็นค่อยไปตามธรรมชาติ => (Snowball effect)
- อุปสรรคเหล่านี้บางครั้งอาจไม่เป็นปัจจัยลบ

3. ขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติเพื่อสนับสนุนนวัตกรรมบริการสาธารณะ

นำเสนอโดย Prof. DR. Anwar Sanushi เลขาธิการกระทรวงแรงงาน สาธารณรัฐอินโดนีเซีย

3.1 เจือนไขด้านการกำกับคุณภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของรัฐบาลในอินโดนีเซีย

ความสำคัญของนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐ

ประสิทธิภาพการศึกษา นวัตกรรมในโรงเรียนรัฐบาลสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมของนักเรียนผ่านเทคโนโลยีและหลักสูตรที่ทันสมัย

การพัฒนาเมือง การปรับปรุงการวางผังเมืองและโครงสร้างพื้นฐานจำเป็นต้องมีนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อสร้างเมืองที่ยั่งยืนและน่าอยู่มากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงด้านการดูแลสุขภาพ นวัตกรรมทางการแพทย์สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ของผู้ป่วยที่ดีขึ้น การให้บริการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และต้นทุนที่ลดลงสำหรับทั้งผู้ป่วยและผู้ให้บริการ

ความสำคัญของนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ

เพิ่มประสิทธิภาพ นวัตกรรมนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ กระบวนการ และวิธีการใหม่ๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการสาธารณะ

สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ดีขึ้น นวัตกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยส่งเสริมความร่วมมือ การออกแบบร่วม และการสร้างสรรค์บริการสาธารณะร่วมกัน

การตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น นวัตกรรมช่วยเพิ่มการตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะที่จำเป็นและตรงความต้องการของประชาชน

ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น นวัตกรรมนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เช่น เพิ่มความความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความคุ้มค่าเงิน

3.2 ความท้าทายในการพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะ

ความท้าทายที่สำคัญต่อนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ

ความซับซ้อนของระบบราชการ ความซับซ้อนระบบราชการของบริการสาธารณะขัดขวางการสร้างนวัตกรรม ทำให้ยากต่อการนำทางและดำเนินการเปลี่ยนแปลง

การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การขาดการสนับสนุนจากผู้นำและผู้นำที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทำให้ขัดขวางนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ

โครงสร้างองค์กรแบบแยกส่วน ทำให้ป้องกันนวัตกรรมการจำกัดการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และการแบ่งปันความรู้

ข้อจำกัดด้านทรัพยากร ทำให้เป็นปัญหาของผู้ให้บริการสาธารณะในการลงทุนเพื่อหานวัตกรรมในการแก้ปัญหา ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตอบสนอง และคุณภาพการแก้ไขปัญหา

3.3 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการทำงานและหลักเกณฑ์ในการเพิ่มนวัตกรรมบริการภาครัฐในอินโดนีเซีย

แนวโน้มในอนาคตสำหรับนวัตกรรมในภาครัฐ

ปัญญาประดิษฐ์ AI หรือปัญญาประดิษฐ์ มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะ ตั้งแต่การคาดการณ์รูปแบบการจราจรไปจนถึงการปรับปรุงการให้บริการด้านการดูแลสุขภาพ

เทคโนโลยี Blockchain สามารถช่วยให้องค์กรภาครัฐปรับปรุงความโปร่งใส ลดการฉ้อโกง และรักษาความปลอดภัยข้อมูลได้

ระบบอัตโนมัติ การใช้ระบบอัตโนมัติ เช่น โดรนและยานพาหนะอัตโนมัติ สามารถช่วยให้องค์กรภาครัฐให้บริการได้ดียิ่งขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการนำนวัตกรรมไปใช้

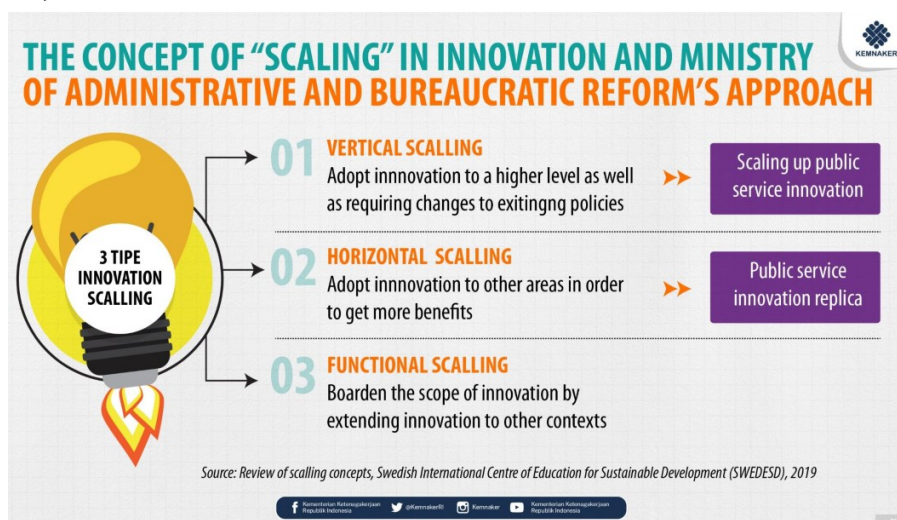
รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ประชาชนเป็นศูนย์กลาง : ให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชน สร้างแรงบันดาลใจ และการสะท้อนข้อมูลจากประชาชน เป็นหัวใจสำคัญของการใช้นวัตกรรมในการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ

การสร้างความร่วมมือ : การสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ให้บริการสาธารณะภาครัฐกิจ และภาคประชาสังคม อื่นๆ เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้และเพิ่มการยอมรับ

การทดลอง : การเปิดรับวัฒนธรรมแห่งการทดลอง การลองผิดลองถูก และ ข้อผิดพลาด และส่งเสริมการเรียนรู้จากความล้มเหลวและความสำเร็จ

3.4 แนวความคิดการยกระดับกิจกรรมเป็นการบริการสาธารณะระดับชาติ โดยกระทรวงบริหารและปฏิรูประบบราชการ (The Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform)



แนวคิดการขยายผลนวัตกรรม

แนวคิดการขยายผลนวัตกรรม

1. การขยายผลแนวตั้ง นำนวัตกรรมไปปรับใช้ขยายผลสู่ระดับที่สูงขึ้น รวมถึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายเพื่อขับเคลื่อน

2. การขยายผลแนวนอน นำนวัตกรรมไปปรับใช้ขยายผลสู่หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น

3. การขยายผลตามบาทบาทหน้าที่ โดยเพิ่มขอบเขตการใช้นวัตกรรมด้วยการขยายนวัตกรรมไปสู่บริบทอื่นๆ

ตัวอย่างการขยายผลนวัตกรรมในระดับต่างๆ

ระดับชาติ ส่งเสริมนวัตกรรมจากหน่วยงานระดับ2 สู่ระดับกลางเพื่อดำเนินการเป็นโครงการระดับชาติ

ตัวอย่าง นวัตกรรมบัตรประจำตัวเด็กสำหรับเมือง Surakarta ได้รับการดำเนินการจากกระทรวง Ministry of Home Affairs ให้ดำเนินการในระดับประเทศ

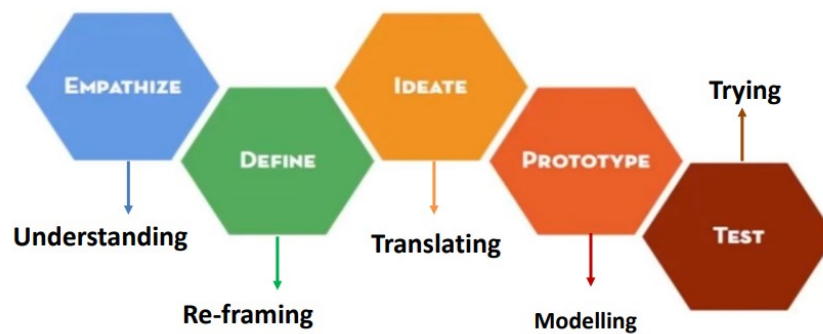
จังหวัด ส่งเสริมนวัตกรรมจากหน่วยงานระดับจังหวัด/อำเภอ/เมือง ขยายไปจนถึงระดับจังหวัดเพื่อดำเนินการเป็นโครงการระดับจังหวัด

ตัวอย่าง นวัตกรรมของระบบการจัดการเงินสดสำหรับเขต Kubu Raya ดำเนินการโดย the Office of Community and Village Empowerment ขยายเต็มพื้นที่ในจังหวัด West Kalimantan

เขต/เมือง ส่งเสริมนวัตกรรมจากหน่วยงานระดับอำเภอ/เมือง สู่ระดับอำเภอ/เมือง เพื่อดำเนินการเป็นโครงการเขต/เมือง

ตัวอย่าง	นวัตกรรมจาก puskesmas A ได้รับการดำเนินการโดยสำนักงานสาธารณสุขเมือง Makassar ขยายเต็มพื้นที่ใน Makassar
หน่วยงาน	ส่งเสริมนวัตกรรมจากหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานภายในหน่วยงาน
ตัวอย่าง	นวัตกรรมสำนักงานสรรพากร Pratama 2 Padang ได้รับการดำเนินการโดยจากอธิบดี กรมสรรพากรสำหรับสำนักงานสรรพากรทุกแห่ง

4. การออกแบบที่เหมาะสมในนวัตกรรมบริการสาธารณะ การจัดซื้อจัดจ้างและการสร้างการมีส่วนร่วม



การออกแบบนวัตกรรม: การคิดเชิงออกแบบ

การคิดเชิงออกแบบ หรือ Design Thinking

เป็นกระบวนการสร้างนวัตกรรมอย่างหนึ่ง กระบวนการมี 5 ขั้นตอน คือ

1. การเข้าใจ (Empathize)
 - กระบวนการ : สังเกต เสนอปัญหา ตีความ พูดคุย (มีส่วนร่วม)
 - การรับฟัง: ตั้งคำถาม รับฟัง ไม่มีอคติ ฯลฯ
2. นิยาม (Define)
 - วิเคราะห์องค์ประกอบ ทบทวน สรุป สังเคราะห์
 - ระบุสิ่งที่จำเป็น
 - นิยามปัญหา ทบทวนกรอบคิด ปรับให้
3. การสร้างสรรค์ (Ideate)
 - สร้างสรรค์จำนวนมากและมีความหลากหลาย
 - เครื่องมือ : แผนที่ความคิด (mind map) กระดานเรื่องราว (Story board) แสดงบทบาทสมมติ (Role play)
4. จำลอง (Prototype)
 - รูปแบบผลิตภัณฑ์ จำลองรูปแบบบริการ ไม่ติดกรอบ การแก้ปัญหา : ตอบโจทย์ ไม่ตอบโจทย์
 - ต้องยอมรับความล้มเหลว การทบทวน การทำซ้ำ
5. การทดสอบ (Test) ได้แก่ ปรับแต่ง เรียนรู้ แก้ปัญหา

5. การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในวัฒนธรรมบริการสาธารณะ การออกแบบ และการวางแผน

1. ความร่วมมือภาครัฐด้านนวัตกรรม (Torfin, Sorensen)

ความร่วมมือภาครัฐด้านนวัตกรรม มีลักษณะตรงกันข้ามกับกลยุทธ์ที่มีลำดับขั้นและการแข่งขัน กลยุทธ์ความร่วมมือจะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ความสามารถ และความคิด ระหว่างผู้เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติ และกระตุ้นกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกันซึ่งจะช่วยพัฒนาให้เกิดความเข้าใจต่อปัญหา หรือ รับปรุงความเข้าใจในปัญหาหรือความท้าทายในมือ และขยายขอบเขตของความคิดสร้างสรรค์ เกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหา

บทสรุปที่สำคัญ – ผู้เล่น

- ความร่วมมือส่วนใหญ่ยังคงเกิดขึ้นภายในระบบราชการขององค์กรภาครัฐ
- ความพยายามที่จะรวมภาคประชาสังคมและภาคเอกชนมีความชัดเจน ขึ้นอยู่กับบริบทของประเทศ
- มีข้อจำกัดในการมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัย
- ข้อควรมีพิจารณาในองค์กรระหว่างประเทศ

บทสรุปที่สำคัญ – กระบวนการ

- การร่วมกันริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มีน้อย
- องค์กรในฐานะผู้สนับสนุนมีบทบาทสำคัญในการออกแบบและการพัฒนา และการนำไปใช้
- ประชาชนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมสูงสุดในการออกแบบและพัฒนา

2. กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) – นวัตกรรมที่ใช้เป็นศูนย์กลาง (User Centered Innovation) (Bason)

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนานวัตกรรมที่มุ่งเน้นไปที่ผู้คนและการออกแบบตาม – สิ่งที่เป็นและต้องการของคน -สิ่งที่คนชอบหรือไม่ชอบ

Policy Labs

- เป็นพื้นที่ทดลองสร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงนโยบายเพื่อแยกแยะนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ดีที่สุด
- การออกแบบแก้ปัญหาร่วมกัน
- ทฤษฎี เศรษฐศาสตร์พฤติกรรม/ ข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรม / ทฤษฎีการเขยิบสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (<https://www.bi.team/>)
- การทดลองควบคุมแบบสุ่ม (RCT) (เช่น ผลกระทบของการเล่นเกม gamification โดยใช้กระบวนการออกแบบเหล่านั้นที่ทำให้ความรู้สึกของผู้ใช้สนุกเหมือนกับการเล่นเกม)
- การทดลองนโยบาย/ การประเมินนโยบาย

3. ตรรกะการบริการสาธารณะ – ระบบนิเวศการบริการสาธารณะ (Osborne)

ตรรกะการบริการสาธารณะและระบบนิเวศการบริการสาธารณะ

- การสร้างคุณค่าและคุณค่าร่วมกับผู้ใช้บริการ
- แนวทางปฏิบัติด้านการจัดการบริการสาธารณะจำเป็นต้องเห็นคุณค่า สำหรับผู้ใช้บริการสาธารณะและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักอื่น ๆ ไม่ใช่ขอบเขตขององค์กรบริการสาธารณะเพียงอย่างเดียว แต่เกิดขึ้นภายในระบบนิเวศบริการสาธารณะที่มีการเปลี่ยนแปลง

6. กรอบการยกระดับนวัตกรรมบริการสาธารณะในองค์กรภาครัฐ และรวมถึงเครื่องมือบริหารความเสี่ยงด้าน

นวัตกรรม

นำเสนอโดย Dr. Ir. Taufik Hanafi, MUP เลขาธิการกระทรวงวางแผนพัฒนาประเทศ/หัวหน้าเลขาธิการฝ่ายวางแผนพัฒนาประเทศอินโดนีเซีย

สาธารณรัฐอินโดนีเซีย มีแผนยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศเป็นแผนระยะยาวเรียกว่า National Long-Term Development Plan (RPJPN) และ แผนยุทธศาสตร์ระยะกลาง คือ Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN หรือ National Medium-Term Development Plan) ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี

สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศ (Indonesia Vision 2045) โดยใช้ SDGs เป็นเครื่องมือ ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ เพื่อเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจของอินโดนีเซีย "Build Forward Better" ซึ่งกลยุทธ์ที่ 4 เป็นกลยุทธ์สำคัญในการขับเคลื่อนด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ขับเคลื่อนการดำเนิน คือ การปฏิรูประบบราชการ การปฏิรูปการคลัง และการปฏิรูปภาคการเงิน ดังนี้

วิสัยทัศน์ ข้อเสนอการ เป้าหมายการพัฒนา และยุทธศาสตร์ของรัฐบาล

วิสัยทัศน์ พันธกิจ	ข้อสั่งการ	7 เป้าหมายวาระการพัฒนา
1. พัฒนาคุณภาพชีวิตของชาวอินโดนีเซีย 2. มีโครงสร้างเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพ เป็นอิสระ และแข่งขันได้ 3. สร้างความเท่าเทียมและความยุติธรรม 4. การดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 5. ความก้าวหน้าทางวัฒนธรรมที่สะท้อนคุณค่าของชาติ 6. การบังคับใช้กฎหมายคอร์ปชั่น จาก การทุจริต มีศักดิ์ศรี และสร้างความเชื่อมั่นในระบบกฎหมาย 7. ปกป้องคุ้มครองและสร้างความมั่นคงของพลเมือง 8. การบริหารของรัฐบาลที่สะอาด มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ 9. การทำงานร่วมกันของรัฐบาลท้องถิ่นในกรอบของรัฐเดี่ยว	1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 3. การลดความซับซ้อนของระเบียบกฎหมาย 4. ลดความซับซ้อนของระบบราชการ 5. การปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ	1. การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจเพื่อคุณภาพและการเติบโตอย่างเท่าเทียมกัน 2. การพัฒนาภูมิภาคเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ 3. ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณสมบัติและมีความสามารถในการแข่งขัน 4. การปฏิวัติทางจิตและการพัฒนาวัฒนธรรม 5. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับเศรษฐกิจและบริการขั้นพื้นฐาน 6. สิ่งแวดล้อม การฟื้นตัวจากภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 7. เสถียรภาพทางการเมือง กฎหมาย และความมั่นคงแห่งชาติความมั่นคงที่มีเสถียรภาพ; และการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะภาครัฐ

6 ยุทธศาสตร์สำคัญ

ยุทธศาสตร์ #1 การแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์ • ระบบสุขภาพ • การศึกษา (ระบบการศึกษาและ การสร้างบุคลิกและอุปนิสัยที่ดีงาม • วิจัยและนวัตกรรม	ยุทธศาสตร์ #3 เศรษฐกิจสีเขียว: • เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ • การพัฒนาเศรษฐกิจบนฐานทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (Blue Economy) • การเปลี่ยนแปลงด้านพลังงาน	ยุทธศาสตร์ #5 บูรณาเศรษฐกิจภายในประเทศ:(พลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจ) • การเชื่อมโครงสร้างพื้นฐาน: การเชื่อมต่อการขนส่งทุกระบบ, ทางทะเล, ทางอากาศ • ห่วงโซ่คุณค่าภายในประเทศ
ยุทธศาสตร์ #2 ผลิตภาพภาคเศรษฐกิจ: • การพัฒนาอุตสาหกรรม • ผลผลิต MSME • การปรับปรุงการเกษตรให้ทันสมัย	ยุทธศาสตร์ #4 การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล • โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล • การใช้ประโยชน์ดิจิทัล • เสริมสร้างความเข้มแข็งรัฐวิสาหกิจ	ยุทธศาสตร์ #6 ระบบติดตามกำกับภาษี KN Transfer • แหล่งใหม่ของการเติบโตทางเศรษฐกิจ • การสร้างสมดุลทางเศรษฐกิจระหว่างภูมิภาค

กลยุทธ์ที่ 1 ระบบ One data Indonesia

ประกอบด้วย

1) One Data Indonesia Portal เป็นระบบการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นระบบเดียวของอินโดนีเซีย ประกอบด้วย 2 ระบบ คือ

Portal Open Data เป็นข้อมูลเปิดของภาครัฐที่ทุกคนสามารถนำไปใช้ได้โดยอิสระ หรือนำไปเผยแพร่ต่อได้ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะถูกรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลนี้ มีมาตรฐานการเชื่อมต่อภาพและเสียงดิจิทัลในระดับความขัดมาตรฐาน (Serial digital interface : SDI) สิทธิการเข้าถึงข้อมูลจะถูกกำหนดโดยระบบ

Portal Forum SDI มีการจำกัดสิทธิในการในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายเพื่อรองรับการสร้าง One Data (คุณภาพของข้อมูล การแก้ไขปัญหาข้อมูล และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล)

2) **E-office Bappenas** เป็นระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สำนักงานอัจฉริยะ โดยกระทรวงวางแผนการพัฒนาแห่งชาติ/Bappenas ได้ริเริ่มนำวิธีการทำงานใหม่ที่มียืดหยุ่นมากขึ้น ทั้งในแง่ของเวลา สถานที่ทำงาน และการใช้ระบบดิจิทัลในการทำงาน (สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ,สำนักงานอัจฉริยะ)

3) **Smart Office – Co Working Space** แนวคิดของพื้นที่ทำงานแบบเปิด ซึ่งคาดหวังไว้ว่า จะกระตุ้นการทำงานร่วมกันและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานโดยการออกจากไซโลของหน่วยงาน ปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงาน และรักษาสุขภาพจิตของพนักงานกระทรวงแผนพัฒนาแห่งชาติ/บัพเพนัส

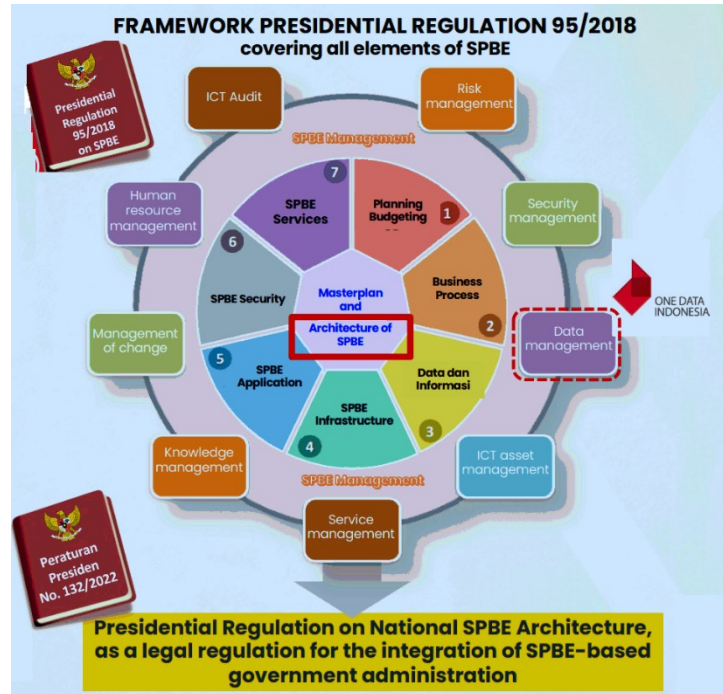
กลยุทธ์ที่ 2 ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Based Government system: SPBE)

เป็นการบริหารงานของรัฐบาลที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ วัตถุประสงค์ SPBE

- สร้างความตระหนักของการบริหารภาครัฐที่สะอาด มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- สร้างความตระหนักของการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้
- ปรับปรุงการบูรณาการและประสิทธิภาพของการดำเนินการ SPBE

ผลกระทบของ SPBE :

ผลลัพธ์ของโครงการลำดับความสำคัญต่างๆ ของรัฐบาล เช่น:ลดปัญหาความยากจน จัดตั้งปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน เพิ่มการลงทุนการผลิตในประเทศ



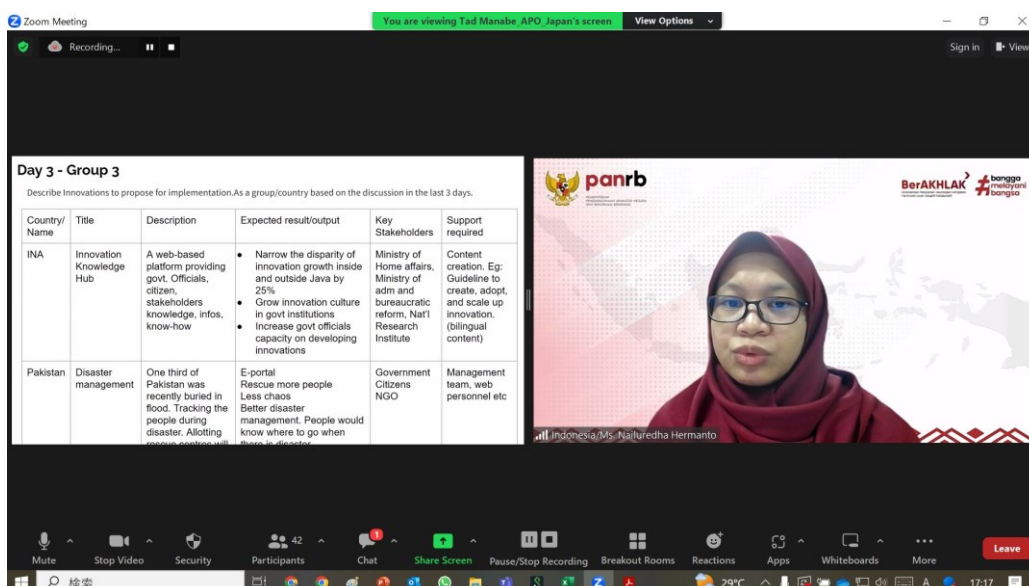
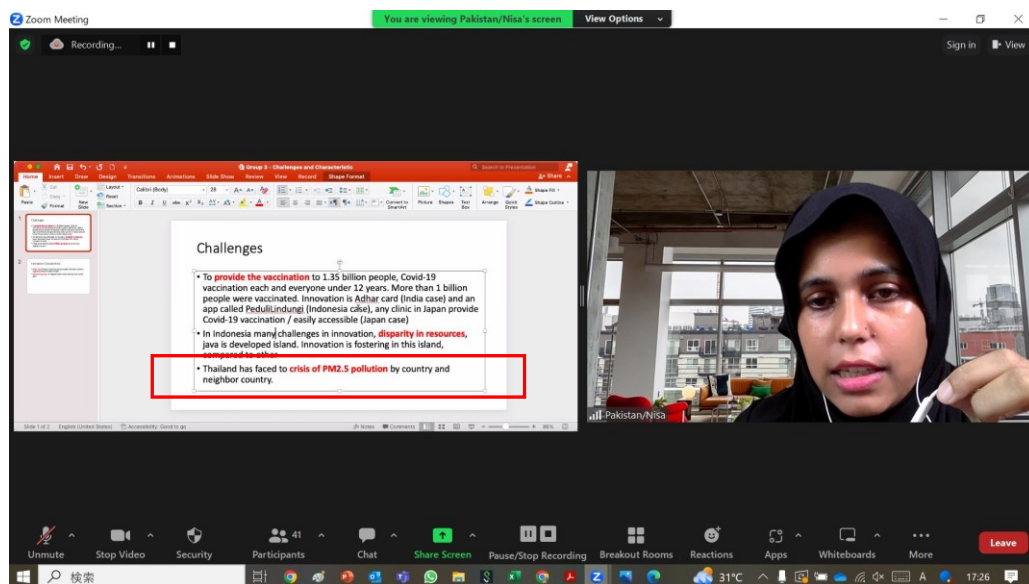
Electronic-Based Government System (SPBE) As Leverage National Digital Transformation

- กรณีศึกษาของประเทศสมาชิก (Country Paper) (ถ้ามี) อาจจำแนกตามรายชื่อประเทศ หรือใช้รูปแบบตารางไม่มี
- การศึกษาดูงานแต่ละแห่ง (ถ้ามี) พร้อมแนบภาพประกอบไม่มี
- การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Discussion)

ภายหลังการบรรยายในแต่ละวัน วิทยากรได้แบ่งผู้เข้าร่วมประชุมออกเป็นกลุ่ม 8 กลุ่มละ 5 คน ให้ทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกันตลอดทั้ง 3 วัน โดยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันตามหัวข้อที่กำหนดใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง และให้คัดเลือกตัวแทนกลุ่ม 1 คน นำเสนอและแลกเปลี่ยนประเด็นที่กลุ่มได้รับมอบหมายในกลุ่มใหญ่ ในการนำเสนอของแต่ละกลุ่ม ผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนในหัวข้ออื่นๆ ในเวทีใหญ่ได้ สมาชิกกลุ่มที่ข้าพเจ้าร่วม ดังนี้

1. Mr. Prem Narayan อินเดีย
2. Ms. Nailuredha Hermanto สาธารณรัฐอินโดนีเซีย
3. Mr. Nader Ranjeh สาธารณรัฐอิสลามอิหร่าน
4. Dr. Badur un Nisa ปากีสถาน
5. Mr. Cheng-An Zhang สาธารณรัฐจีน
6. Dr. Nonthaphat Theerawasttanasiri ประเทศไทย

วัน	ประเด็นแลกเปลี่ยน	หมายเหตุ
วันที่ 1	กลุ่มย่อยที่ 3 ยกตัวอย่างปัญหาและนวัตกรรมที่ภาครัฐส่งมอบให้ประชาชน/นวัตกรรมในพื้นที่ - อิหร่าน : นวัตกรรมการให้บริการและเข้าถึงวัคซีนโควิด 19 - อินโดนีเซีย : นวัตกรรมการให้ประชาชนเข้าถึงทรัพยากรเกาะชาว - ไทย (ภาคเหนือตอนบน) : นวัตกรรมการเฝ้าระวังวิกฤตฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM2.5) ที่เกิดจากภายในประเทศและจากประเทศเพื่อนบ้าน (ฝุ่นควันข้ามแดน) กลุ่มย่อยที่ 3 ตัวแทนกลุ่มนำเสนอ และแลกเปลี่ยนกับกลุ่มอื่น ๆ	สมาชิกทั้งหมด 6 คน บาง คนไม่สามารถแลกเปลี่ยนได้ เนื่องจากสัญญาณ อินเทอร์เน็ตไม่ชัดเจน จึงมีผู้ แลกเปลี่ยนเพียง 3 คน
วันที่ 2	แลกเปลี่ยนแนวคิดต่อจากวันที่ 1	
วันที่ 3	ตัวแทนกลุ่มนำเสนอ และให้ผู้ร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น	



โปรดระบุประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งเป็น

- ทำให้ข้าพเจ้ามีความรู้ ความเข้าใจ ในการพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะภาคีรัฐมากขึ้น ซึ่งนวัตกรรมที่สร้างขึ้นอาจจะไม่ใช่นวัตกรรมที่ตนเองหรือหน่วยงานเป็นผู้พัฒนาขึ้นด้วยตนเอง แต่สามารถบูรณาการ พัฒนา หรือสร้างความร่วมมือโดยเป็นผู้ประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างผู้สร้างนวัตกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมการนั้นไปใช้ได้จริงและส่งมอบนวัตกรรม นั้นๆ ให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี

- นำความรู้ที่ได้ไปขยายผลและให้ความรู้กับบุคลากรในหน่วยงาน (อยู่ระหว่างวางแผน และบรรจุในแผนดำเนินงานปีงบประมาณ 2567)

- เกิดการพัฒนาคัดลอกวัฒนธรรมเดิม เพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่ และส่งมอบวัฒนธรรมใหม่ให้ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีระบบเฝ้าระวัง สื่อสารความเสี่ยง ผู้เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขปัญหาและตอบโต้สถานการณ์ในระดับพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้ง

- ได้หารือและแลกเปลี่ยนกับผู้พัฒนานวัตกรรม คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ผลิตของวัดฝุ่นละอองขนาดเล็ก DustBoy กับ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้พัฒนาระบบเฝ้าระวังสุขภาพหนึ่งเดียว “ผ่อตติ” เพื่อนำนวัตกรรมทั้งสองด้านมาพัฒนาระบบเฝ้าระวังและสื่อสารความเสี่ยงฝุ่นควันอัตโนมัติ “ผ่อตติตำบล”

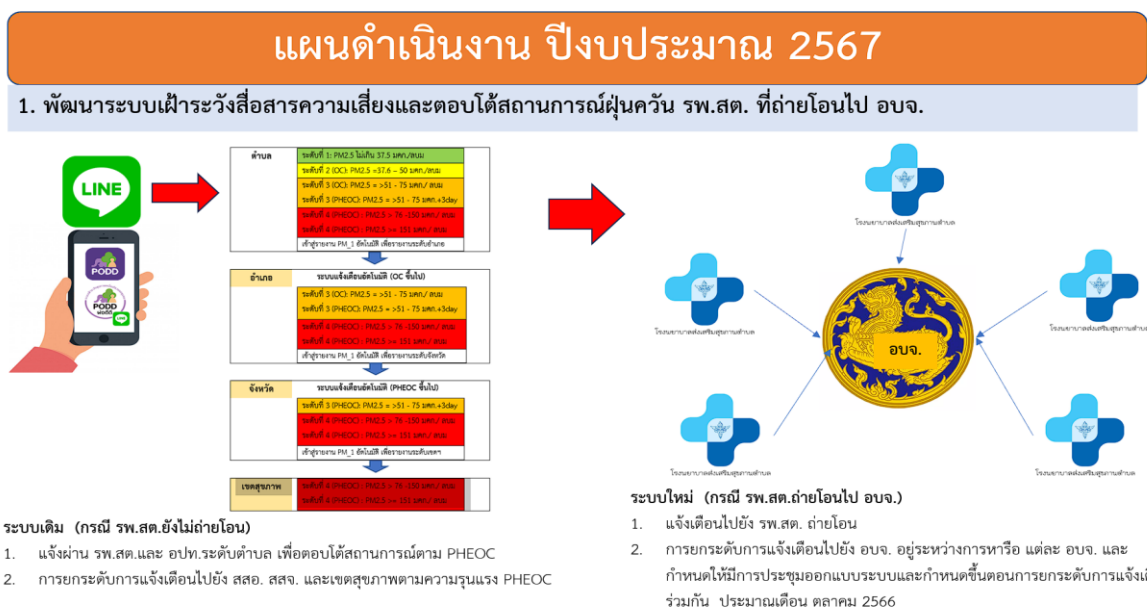
[illegible]

- กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ
(กิจกรรมขยายผล เช่น แผนงานกิจกรรมที่จะดำเนินการ เป็นต้น โดยส่งเอกสารสรุปรายละเอียดกิจกรรม พร้อมภาพประกอบ เมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมให้ส่วนความร่วมมือระหว่างประเทศ)

1. ได้นำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และได้หารือแลกเปลี่ยนผู้พัฒนานวัตกรรม คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ผลิตของวัดฝุ่นละอองขนาดเล็ก DustBoy กับ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้พัฒนาระบบเฝ้าระวังสุขภาพหนึ่งเดียว “ผ่อตติ” เพื่อปรับปรุงระบบเฝ้าระวังฝุ่นควันอัตโนมัติที่ข้าพเจ้าได้สร้างความร่วมมือและประสานงานหน่วยงานที่พัฒนานวัตกรรม ให้เกิดความร่วมมือ และนำนวัตกรรมมาพัฒนาระบบบริการด้านการเฝ้าระวัง สื่อสารความเสี่ยงฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM2.5) เพื่อ

1.1 ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบเดิม ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ยังไม่ถ่ายโอนไปองค์การบริหารจังหวัด, เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาลทุกระดับ)

1.2 ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบใหม่ ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนไปองค์การบริหารจังหวัด, เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด)



2. เนื่องจากประเทศไทยได้มีการปรับค่ามาตรฐาน 24 ชั่วโมงฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM2.5) ในบรรยากาศจากเดิม 50 ไมโครกรัมต่อลูกบาศก์เมตร เป็น 37.50 ไมโครกรัมต่อลูกบาศก์เมตร และมีผลบังคับใช้ตั้ง 1 มิถุนายน 2566 ขณะนี้อยู่ระหว่างที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ละกระทรวง แต่ละกรมกองที่เกี่ยวข้องปรับปรุงมาตรการการตอบโต้สถานการณ์ และแก้ไขปัญหา เมื่อได้ออกคู่มือการดำเนินแล้ว จะได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง 1) ผู้ใช้ระบบเดิม และ 2) ผู้ใช้ระบบใหม่ พัฒนานวัตกรรม “ระบบเฝ้าระวังฝุ่นควันอัตโนมัติ ตำบล” เพื่อใช้ประโยชน์ในการสื่อสาร และแจ้งเตือนประชาชนและหน่วยงานที่มีหน้าในการแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ต่อไป และภายหลังการประชุมหารือและการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว (ประมาณเดือน ต.ค. - พ.ย. 2566) จะได้รายงานให้ทราบในลำดับถัดไป

- กำหนดการฉบับล่าสุด (Program)



23-IP-10-GE-WSP-A
Digital Multicountry Workshop on Public Service Innovation in the New Normal
14-16 August 2023
Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia and APO Secretariat



Time (Japan Time)	Agenda	Speaker
Day 1: Monday, 14 August 2023		
13:30–14:00	Registration/Zoom Connection	APO Secretariat
14:00–14:10	Opening Session	
	Welcome Remarks by the APO Director of Indonesia	(tbd)
	Opening Remarks by the APO Secretariat Introduction of Resource Persons and Participants	APO Secretariat
14:10–14:15	Introduction and Workshop Objectives	APO Secretariat
14:15–15:15	Session 1: Understanding of Innovation and Public Service The session will discuss the definition of innovation in the context of public service. The discussion will also focus on the factors, scopes, and characteristics of innovation to improve overall productivity in delivering public service.	Dr. Elizabeth Y. Manugue Former Executive Fellow, Development Academy of the Philippines
15:15–15:25	Break	
15:25–16:25	Session 2: Applying Innovation for Public Service Delivery in the New Normal The session will discuss in more details of applying innovation for public service delivery in the new normal era. It will also look at the challenges and opportunities during the process and explore crucial elements to enhance innovation capabilities of public sectors to come up with new ideas and solutions to challenging societal problems.	Dr. Emre Cinar Senior Lecturer in the Strategy, Enterprise and Innovation Subject Group at Portsmouth Business School
16:25–17:25	Group Work and Discussion Participants are encouraged to i) examine the connections between innovation and public service delivery, and ii) address crucial elements needed to improve public service delivery and public sector's capacity for innovation, through: i. Break out in small groups to discuss and identify a proposed innovation framework. ii. Return to main room to share outcomes of each group.	Moderated by: All RPs
End of Day 1		

Day 2: Tuesday, 15 August 2023		
Time (Japan Time)	Agenda	Speaker
13:30–14:00	Registration/Zoom Connection	APO Secretariat
14:00–15:00	Session 3: Procedures and Regulations to Support Public Service Innovation The session will discuss procedures and regulations that support the innovation in public-sector organizations to deliver public service and subsequently scale up and promote sustainable practices.	Anwar Sanushi, PhD. Secretary General of the Ministry of Manpower, Republic of Indonesia
15:00–16:00	Session 4: Designing Approaches for Public Service Innovation, including Procurement and Partnerships The session will discuss practical approach and techniques that potentially transform the challenges/problems of public service delivery into more productive by fostering innovation solutions and apply design thinking to public service innovation.	Dr Elizabeth Y. Manugue
15:00–16:00	Break	
16:10–17:10	Group Discussion The group discuss how innovation and public service delivery work to enhance citizen's satisfaction in the new normal and consider what factors might facilitate the development of practical solutions to ensure that public sector organizations/government are responsive to more complex demands and to anticipate unexpected situation during the crisis. Participants will be divided into groups again to firstly discuss and create practical framework in fostering innovation for public service delivery based on the previous sessions in day 1 and day 2.	Moderated by: All RPs
End of Day 2		
Day 3: Wednesday, 16 August 2023		
13:30–14:00	Registration/Zoom Connection	APO Secretariat
14:00–15:00	Session 5: Engaging Citizens in Public Service Culture, Design, and Planning The session will highlight the importance of citizen engagement in building a more responsive and citizen-centric public service ecosystem. Governments may leverage the collective knowledge of their citizens to create and deliver better public services by promoting a collaborative culture and utilizing new techniques.	Dr. Emre Cinar
15:00–16:00	Session 6: Framework to Enhance Public Service Innovation in Public-Sector Organization, including the Tools to Manage Risk in Innovation. The session will emphasize the need for a systematic and holistic approach to foster innovation within the public	Dr. Taufik Hanafi Secretary of the National Development Planning/ Head Secretary of the National Development Planning Agency,

Time (Japan Time)	Agenda	Speaker
	sector by adopting a structured framework and address the evolving citizen's needs that promote experimentation and learning, while also managing the risk in innovation.	Ministry of National Development Planning / Development Planning Agency, Republic of Indonesia.
16:00–16:10	Break	
16:10–17:20	Discussion and Recap The final group session that is to integrate the public sector innovation from the second group discussion on day 1 and 2 into the innovation framework presented and discussed in session 6, with a view to improve work processes, employee skills and managerial capability of the public-sector organization. Participants are given an opportunity to share best practices to address issues and challenges in public-service innovation in the new normal and how important the innovation would support the public service delivery.	Moderated by: All RPs
17:20–17:30	Closing Session Vote of Thanks Closing Remarks by the Head of NPO Indonesia Announcements by the APO Secretariat (Evaluation and Certificates)	[Selected Participant/s] (tbd) APO
End of the Program		

*This workshop will be conducted on the internet via Zoom. The meeting link and password are given below. Please note that the videoconference link is provided exclusively to the participants selected for this workshop and should not be shared.

Zoom link: <https://zoom.us/j/92761229109?pwd=ZnIcblhHZWFjV1lQUjVscTZuZWgwQT09>

Meeting ID: 927 6122 9109

Passcode: 435283

Time zones @13:30 in Tokyo, Japan (JST, UTC+9)

Bangladesh	–3:00 (UTC+6)	Japan	+0:00 (UTC+9)	Philippines	–1:00 (UTC+8)
Cambodia	–2:00 (UTC+7)	ROK	+0:00 (UTC+9)	Singapore	–1:00 (UTC+8)
ROC	–1:00 (UTC+ 8)	Lao PDR	–2:00 (UTC+7)	Sri Lanka	–3:30 (UTC+5.30)
Fiji	+3:00 (UTC+12)	Malaysia	–1:00 (UTC+8)	Thailand	–2:00 (UTC+7)
India	–3:30 (UTC+5.30)	Mongolia	–1:00 (UTC+8)	Turkiye	–6:00 (UTC+3)
Indonesia	–2:00 (UTC+7)	Nepal	–3:15 (UTC+5.45)	Vietnam	–2:00 (UTC+7)
IR Iran	–5:30 (UTC+3.30)	Pakistan	–4:00 (UTC+5)		

■ ภาพการเข้าร่วมกิจกรรม

Recording... You are viewing APO/Ardhilla Parama Arta's screen View Options Sign in View

Five Key Roles of the APO

- Think Tank**: The APO conducts research on emerging needs of members for their follow-up and for determining appropriate assistance to them.
- Catalyst**: The APO promotes bilateral and trilateral efforts among members and between them and other entities in the APO region for collaboration in productivity-related activities for mutual benefit.
- Regional Adviser**: The APO surveys the economic and development policies and performance of each member and assists in formulating strategic changes for enhanced productivity and competitiveness.
- Institution Builder**: The APO strengthens the capacity of the National Productivity Organizations (NPOs) and other institutions to provide productivity promotion, training, and consultancy services to the public and private sectors.
- Champion for Productivity Information**: The APO facilitates the dissemination and exchange of information on productivity among its members and other stakeholders.

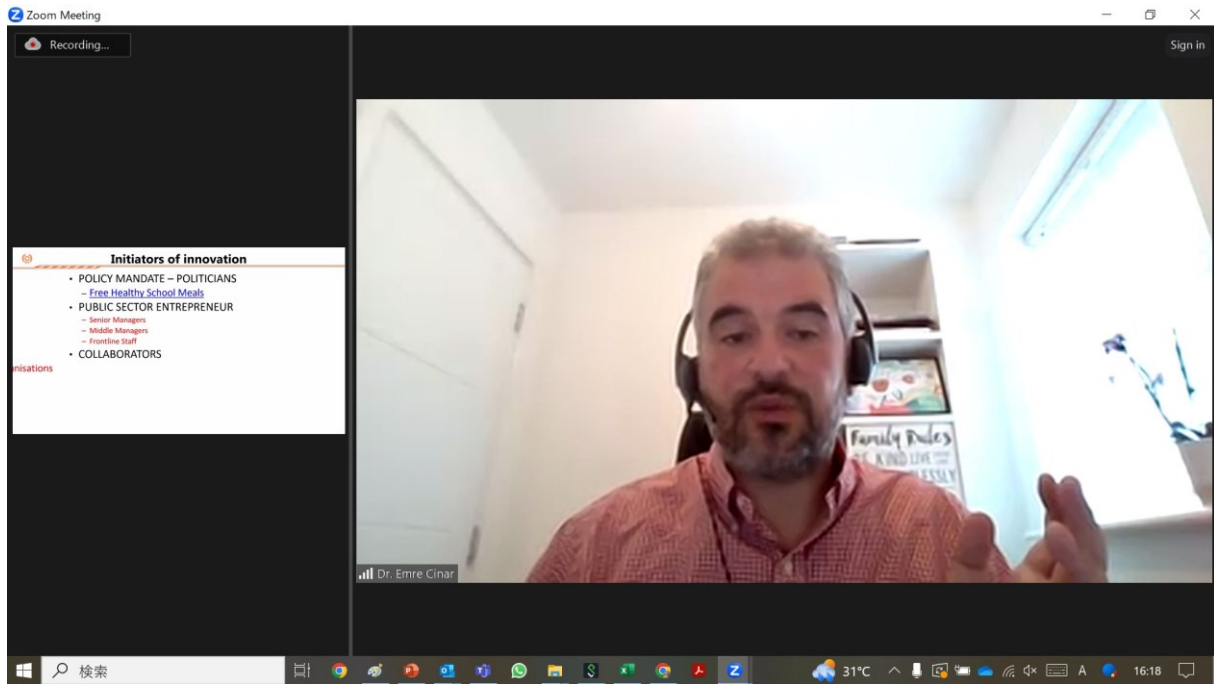
Unmute Stop Video Security Participants Chat Share Screen Pause/Stop Recording Breakout Rooms Reactions Apps Whiteboards More Leave

Zoom Meeting Recording... Sign in

Participants (from top-left to bottom-right):

- APO/Ardhilla Parama Arta
- Pakistan/Waqar
- Thailand/Nonthaphat
- Dr. Emre Cinar
- Philippines/Jelete Iturralde
- Indonesia/Suradim
- Thailand/Pubate
- Indonesia/Mr. Paripurna
- Indonesia/Ms. Nailuredh...
- Indonesia/Hery
- Nepal/Lekhak
- Philippines/Jerome
- APO/Tad Manabe
- Philippines/Neil
- NPO Indonesia/Akbar
- Nepal/Pradeep
- Fiji/Pritishna
- Sri Lanka/Mrs. Thamlini (...)
- Pakistan/Nisa
- I. R. IRAN/Ahmad
- Sri Lanka, R.R.Shobiga
- Philippines/Vanessa Neil...
- India/Prem Narayan
- cambodia/Uk David
- ROC/Cheng-An

Windows taskbar: 14:14



- เอกสารประกอบการประชุม/สัมมนา (Training Materials)
- รายงานก่อนการเดินทางที่ท่านดำเนินการ (Country Paper-Thailand)
เป็นการอบรมออนไลน์ ไม่มีเอกสารเดินทาง
- เอกสารนำเสนอผลงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Presentation)
ไม่มีเอกสารนำเสนอผลงาน เป็นการแลกเปลี่ยนกันในกลุ่มย่อยของและมีตัวแทนกลุ่มนำเสนอ