

DESIGN THINKING FOR PMQA 4.0



การอบรมเสริมสร้าง
ความรู้ในการพัฒนา
สู่ระบบราชการ 4.0

OPDC

4.0

รศ.ดร. จุฑามาศ แก้วพิจิตร

ผู้อำนวยการหลักสูตรภาวะผู้นำ การจัดการ และนวัตกรรม

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การศึกษา

- ปริญญาเอกทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัย เวอร์จิเนียเทค มลรัฐ เวอร์จิเนีย (ได้รับทุนจากทางมหาวิทยาลัยตลอด 4 ปี)
- ปริญญาโท ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเวบสเตอร์ เมืองเซนต์หลุยส์ มลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา 1998
- ปริญญาตรีรัฐศาสตร์ เอกการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 1996

Contact



kaewpijit@gmail.com



www.hrd.nida.ac.th



02-727-3488 , 089-499-7573



ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ

หนังสือ

- SUFFICIENCY THINKING: Thailand's gift to an unsustainable world
- เรื่องเล่าองค์กรหลากหลาย



งานวิจัย

- โครงการวิจัยระบบข้าราชการในอนาคต โดยความร่วมมือกับสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย
- โครงการประเมินผลหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา นบอ. รุ่นที่ 1-3
- โครงการพัฒนารอบหลักสูตรนักบริหารระดับสูง (นบส.) สำนักงาน ก.พ.
- โครงการประเมินผลการติดตามการใช้ประโยชน์นักเรียนทุนรัฐบาล สำนักงาน ก.พ.
- โครงการวิจัยระบบการบริหารจัดการคนดี คนเก่ง ภาครัฐในกลุ่มประเทศอาเซียน
- การประเมินผลสัมฤทธิ์โครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ 60 และ 61

งานฝึกอบรม

- ที่ปรึกษาหลักสูตรนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาองค์กรและสังคมอย่างยั่งยืน สำนักงาน กพร.
- โครงการพัฒนาระบบพี่เลี้ยงในส่วนราชการ ปี 2559-2560
- หลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน
- หลักสูตรพัฒนา Talent
- หลักสูตรสำหรับนักทรัพยากรบุคคลมืออาชีพ
- โครงการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ ระยะ 3 การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง สำนักงาน กพร.
- หลักสูตรการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน สำหรับนักบริหารระดับสูง สำนักงาน กพร.

งานที่ปรึกษา

- ที่ปรึกษา สำนักงาน กพร. ด้านนวัตกรรมการเรียนรู้
- โครงการดูแลนักเรียนทุนรัฐบาลแรกบรรจุ 2 ปี
- โครงการสร้างความเข้าใจระบบการจัดสรรทุนรัฐบาลเพื่อดึงดูดผู้มีศักยภาพสูงที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาในประเทศ (UIS) ให้แก่นักศึกษากลุ่มเป้าหมายและผู้เกี่ยวข้อง สำนักงาน ก.พ.



AGENDA

01

การพัฒนาาระบบราชการ 4.0 และ PMQA 4.0

02

คิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

03

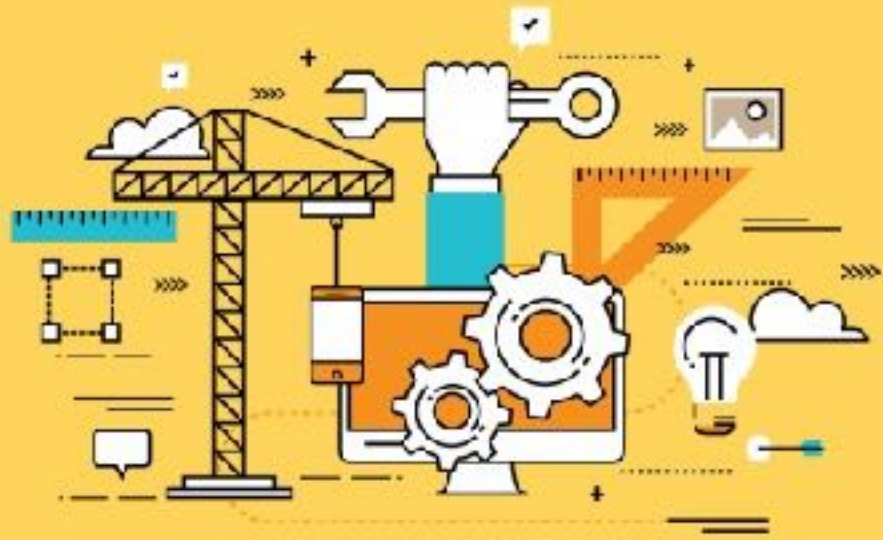
PMQA 4.0 และแนวคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

การพัฒนาาระบบราชการ 4.0

และ

PMQA 4.0

01



Thailand 4.0

HOPE

“สังคมไทย 4.0” ที่เป็นสังคมที่มีความหวัง

HAPPINESS

“สังคมไทย 4.0” เป็นสังคมที่เปี่ยมสุข

HARMONY

“สังคมไทย 4.0” เป็นสังคมที่มีความสมานฉันท์

ข้าราชการ 4.0

Head

มีการคิด
วิเคราะห์

Heart

มีจิตใจค่านิยม
ในการทำงาน

Health

มีสุขภาพ
อนามัยที่ดี

Hands

มีทักษะการทำงาน



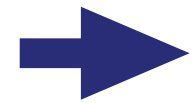
ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

(Better Governance, Happier Citizens)



เปรียบเทียบระบบราชการแบบเดิมกับระบบราชการแบบใหม่



ภาครัฐที่ยึด ประชาชนเป็น ศูนย์กลาง Citizen-Centric and Service- Oriented Government

การให้บริการที่เป็นมาตรฐานตามสิทธิพื้นฐาน
ของบุคคลที่รัฐกำหนด

การให้บริการตามความต้องการเฉพาะ
ปัจเจกบุคคล โดยแต่ละบุคคลสามารถ
ออกแบบ/เลือกรูปแบบ/วิธีการ ในการรับ
บริการได้

บริการประชาชนตามเวลาราชการ

บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

ให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ

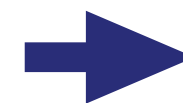
เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการให้บริการ
ประชาชน

ให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอ

ให้บริการเชิงรุก/นำเสนอบริการที่เหมาะสมแก่
ผู้รับบริการ

ขอรับบริการ ณ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขอรับบริการได้หลากหลายช่องทาง /ขอรับ
บริการได้หลากหลาย บริการ ณ ช่องทางเดียว
แต่ละบุคคล



ภาครัฐที่เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน Open and Connected Government

การเปิดเผยข้อมูลตามที่ประชาชนร้องขอ
เป็นการเฉพาะราย/ การเปิดเผยข้อมูลที่จำกัด

การเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบค่าตั้งต้น (default)
ในรูปแบบ ที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้อง
รอให้ประชาชนร้องขอ

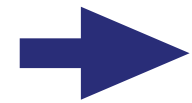
การเก็บข้อมูลแบบแยกส่วนตามแต่ละหน่วยงาน
ของรัฐ

การใช้/แลกเปลี่ยน/แบ่งปันข้อมูลร่วมกัน
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

การมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนต่างๆ
ในการให้ข้อมูล/ความคิดเห็นกับภาครัฐ

การมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนต่างๆ
ในการให้คำปรึกษา ร่วมตัดสินใจ ร่วมตรวจสอบ
เพื่อสร้างความรู้สึก ในการเป็นส่วนหนึ่ง
ของการดำเนินงานภาครัฐ

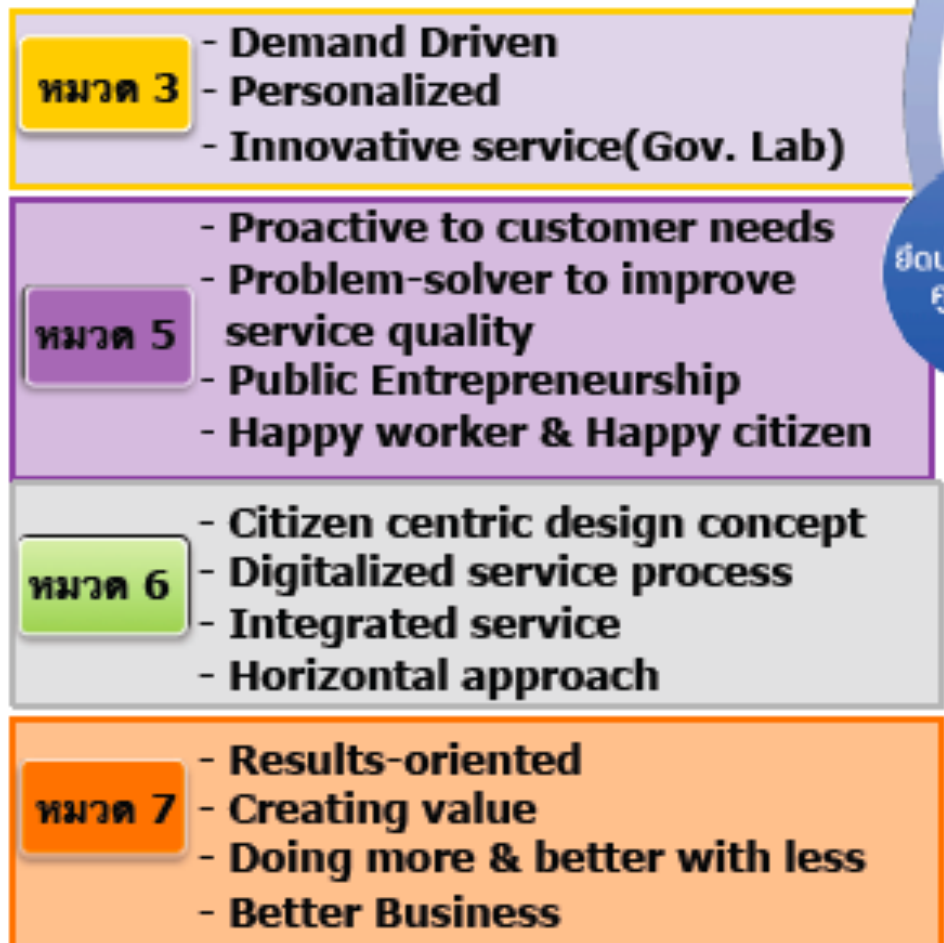
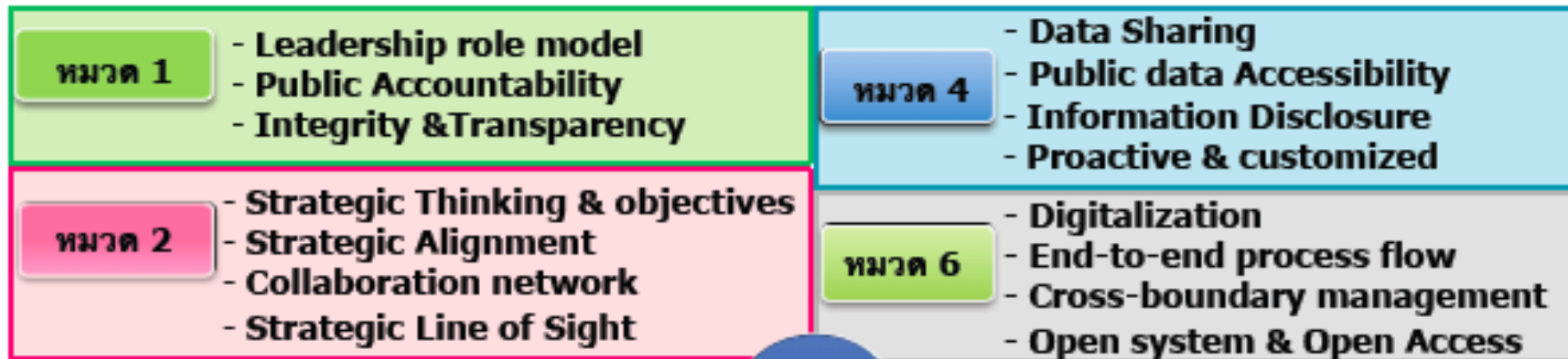
เปรียบเทียบระบบราชการแบบเดิมกับระบบราชการแบบใหม่



ภาครัฐ ที่มีขีด สมรรถนะสูง Smart and High Performance Government

การดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ให้มีประสิทธิภาพ	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา /ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์/วางแผนการดำเนินงานล่วงหน้า
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง	มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญในหลากหลายสาขาวิชา (สหวิทยาการ) และ ข้ามสาขาวิชา
การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเป็นไปอย่างจำกัด	การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้จริงและมีประสิทธิภาพ
การกำหนดนโยบายสาธารณะโดยยึดประสบการณ์ของผู้กำหนดนโยบายเป็นหลัก	การกำหนดนโยบายสาธารณะโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน และใช้ข้อมูลเชิงลึกเป็นหลัก
การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	การบูรณาการการทำงานร่วมกันเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวาง นโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างสมบูรณ์	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์
แบบ	แบบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
การทำงาน ณ สถานที่ราชการ	การทำงาน ณ สถานที่ใดก็ได้ที่ทุกมุมโลก
โครงสร้างองค์กรที่มีความเป็นอิสระทำให้ขาดการเชื่อมโยงการดำเนินงาน/ข้อมูล ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด	การใช้ประโยชน์หน่วยงานสนับสนุนร่วมกัน (กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ it ฯลฯ) เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างนวัตกรรมการทำงานใหม่ ๆ

ความเชื่อมโยงของ PMQA กับระบบราชการ 4.0





**แนวคิดเชิงออกแบบ
(Design Thinking)**

02

David Kelley

founder of IDEO and Stanford's d.school

How To Do Design Thinking

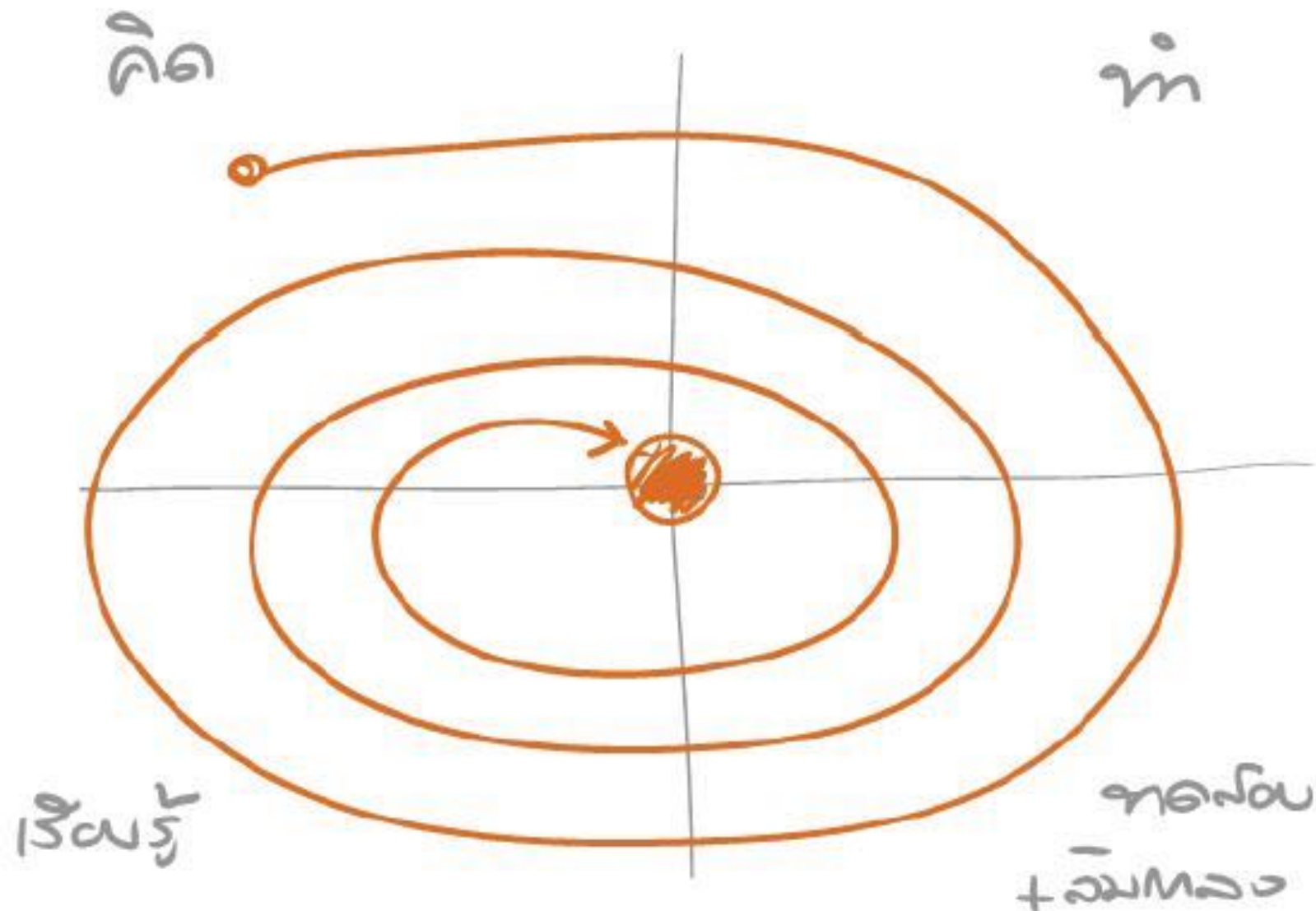


กระบวนการของ Design Thinking

มีเพียง 4 ขั้นตอนหลักที่จะวนกลับมาเป็นวงกลมเสมอ คือ

Design Thinking

redek



DESIGN THINKING ขั้นตอน Design Thinking **PROCESS**

Empathise



Define



Ideate



Prototype



Test



1. **Empathy** : เน้นหลัก “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” พยายามเข้าใจผู้ใช้ให้มากที่สุด
2. **Discover** : ค้นพบปัญหาของผู้ใช้และมองเห็นโอกาสที่จะแก้ไขปัญหานั้น
3. **Define** : เลือกและสรุปแนวทางความเป็นไปได้
4. **Develop** : พัฒนาและต่อยอดแนวคิดไปสู่ขั้น Prototype
5. **Test** : นำ Prototype ไปทดสอบกับผู้ใช้
6. **Deliver** : นำเสนอผลลัพธ์สุดท้าย (Solution) ออกไปสู่ตลาดจริง



“To create meaningful innovations, you need to know your users and care about their lives.”

The Empathy mode is the centerpiece of a human-centered design process. The Empathize mode is the work you do to understand people, within the context of your design challenge

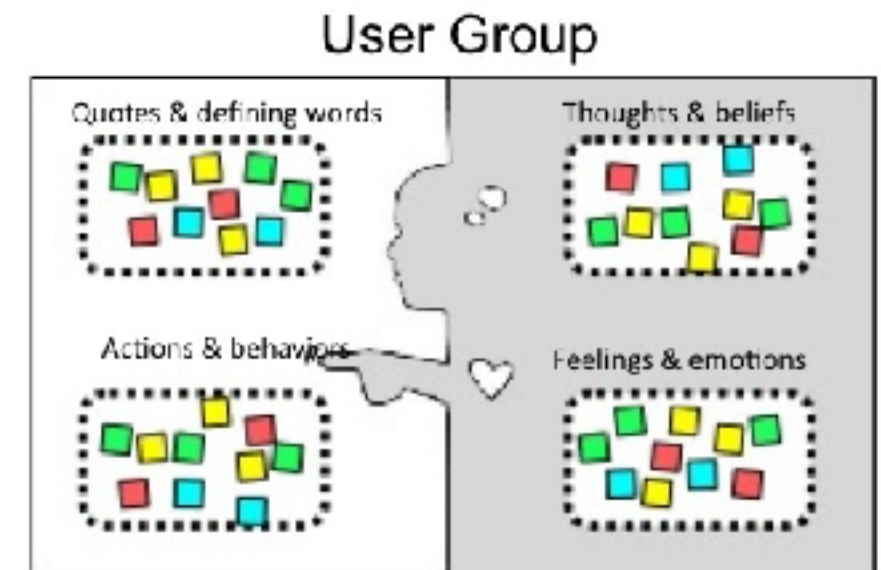
How to use an Empathy Map

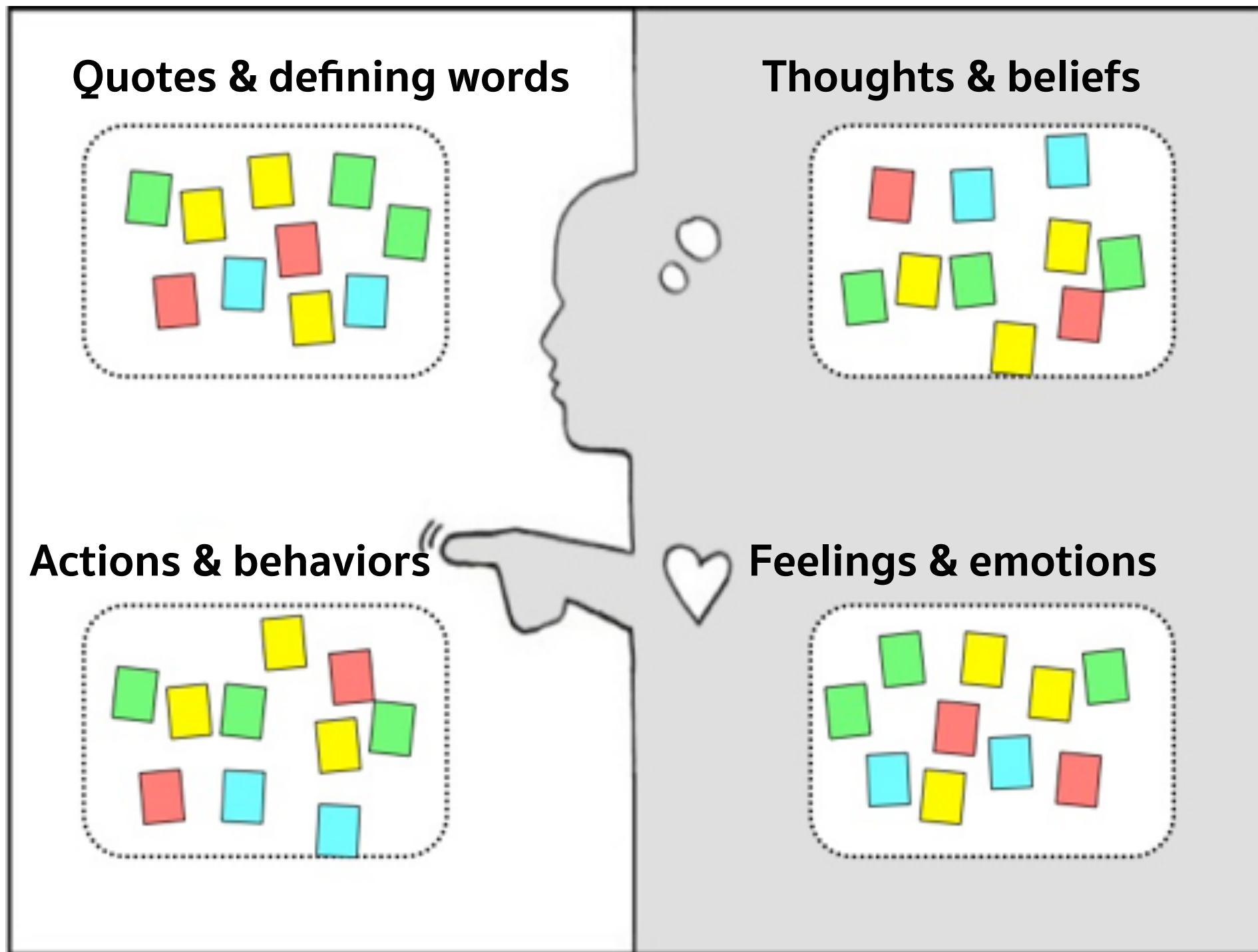
Quotes & defining words--Capture specific quotes from the user, as well as any unusual phrases or words that 'struck' you as something that might contain a deeper meaning.

Actions & behaviors--Capture things you saw the user (or group of users) doing. Writing down specific details or even drawing out diagrams can be useful here.

Thoughts & beliefs--This quadrant should contain phrases that begin with "I think..." or "I believe..." that were specifically stated by the user. You might also capture other thoughts & beliefs that may not have been explicitly stated but can be inferred from what the user said.

Feelings & emotions--Capture feelings and emotions that the user displayed or talked about having. Capturing feelings and emotions that specific experiences elicited will also be useful here. You might also capture other feelings & emotions that you infer from actions & behaviors that you observed.





https://dschool-old.stanford.edu/groups/k12/wiki/3d994/empathy_map.html

Your mission: **Redesign the gift-giving experience**
Start by gaining empathy.

1 Interview

Notes from your first interview

Switch roles & repeat Interview



2 Dig deeper

Notes from your second interview

Switch roles & repeat Interview



“Framing the right problem is the only way to create the right solution.”

The Define mode of the design process is all about bringing clarity and focus to the design space. It is your chance, and responsibility, as a design thinker to Define the challenge you are taking on, based on what you have learned about your user and about the context.

A good point-of-view is one that:

- Provides focus and frames the problem
- Inspires your team
- Informs criteria for evaluating competing ideas
- Empowers your team to make decisions independently in parallel
- Captures the hearts and minds of people you meet
- Saves you from the impossible task of developing concepts that are all things to all people

Define the problem.

3 Capture findings

Goals and Wishes: what is your partner trying to achieve through gift-giving?

*use verbs

Insights: new learnings about your partner's feelings and motivations. what's something you see about your partner's experience that maybe s/he doesn't see?*

*make inferences from what you heard

d. 

4 Take a stand with a point-of-view



_____ partner's name/description

needs a way to _____

user's need

because (or "but ..." or "Surprisingly ...")

[circle one]

_____ insight



“It’s not about coming up with the ‘right’ idea, it’s about generating the broadest range of possibilities.”

Ideate is the mode of the design process in which you concentrate on idea generation. Mentally it represents a process of “going wide” in terms of concepts and outcomes. Ideation provides both the fuel and also the source material for building prototypes and getting innovative solutions into the hands of your users.

How to Ideate


You ideate by combining your conscious and unconscious mind, and rational thoughts with imagination.

brainstorm to reach new ideas by building on others’ ideas. Adding constraints, surrounding yourself with inspiring related materials, and embracing misunderstanding all allow you to reach further than you could by simply thinking about a problem.

There are other ideation techniques such as **bodystorming, mindmapping, and sketching.**

Ideate: generate alternatives to test.

5 Sketch at least 5 *radical* ways to meet your user's needs.



write your problem statement above

6 Share your solutions & capture feedback. 10min (2 sessions x 5 minutes each)

Notes



“Build to think and test to learn.”

The Prototype mode is the iterative generation of artifacts intended to answer questions that get you closer to your final solution. A prototype can be anything that a user can interact with – **be it a wall of post-it notes, a gadget you put together, a role-playing activity, or even a storyboard.**

.....

Ideally you bias toward something a user can experience. Walking someone through a scenario with a storyboard is good, but having them role-play through a physical environment that you have created will likely bring out more emotions and responses from that person.



“Build to think and test to learn.”

How to Prototype

Start building. Even if you aren't sure what you're doing, the act of picking up some materials (post-its, tape, and found objects are a good way to start!) will be enough to get you going.

Don't spend too long on one prototype. Let go before you find yourself getting too emotionally attached to any one prototype.

ID a variable. Identify what's being tested with each prototype. A prototype should answer a particular question when tested. That said, don't be blind to the other tangential understanding you can gain as someone responds to a prototype.

Build with the user in mind. What do you hope to test with the user? What sorts of behavior do you expect? Answering these questions will help focus your prototyping and help you receive meaningful feedback in the testing phase.

Iterate based on feedback.

7 Reflect & generate a new solution.

Sketch your big idea, note details if necessary!





“Testing is an opportunity to learn about your solution and your user.”

The Test mode is when you solicit feedback, about the prototypes you have created, from your users and have another opportunity to gain empathy for the people you are designing for.

Testing is another opportunity to understand your user, but unlike your initial empathy mode, you have now likely done more framing of the problem and created prototypes to test



“Testing is an opportunity to learn about your solution and your user.”

HOW to test



Show don't tell. Put your prototype in the user's hands – or your user within an experience. And don't explain everything (yet). Let your tester interpret the prototype. Watch how they use (and misuse!) what you have given them, and how they handle and interact with it; then listen to what they say about it, and the questions they have.



Create Experiences. Create your prototypes and test them in a way that feels like an experience that your user is reacting to, rather than an explanation that your user is evaluating.



Ask users to compare. Bringing multiple prototypes to the user to test gives users a basis for comparison, and comparisons often reveal latent needs.

Build and test.

8 Build your solution.

Make something your partner can interact with!

[not here]

d. 

9 Share your solution and get feedback.

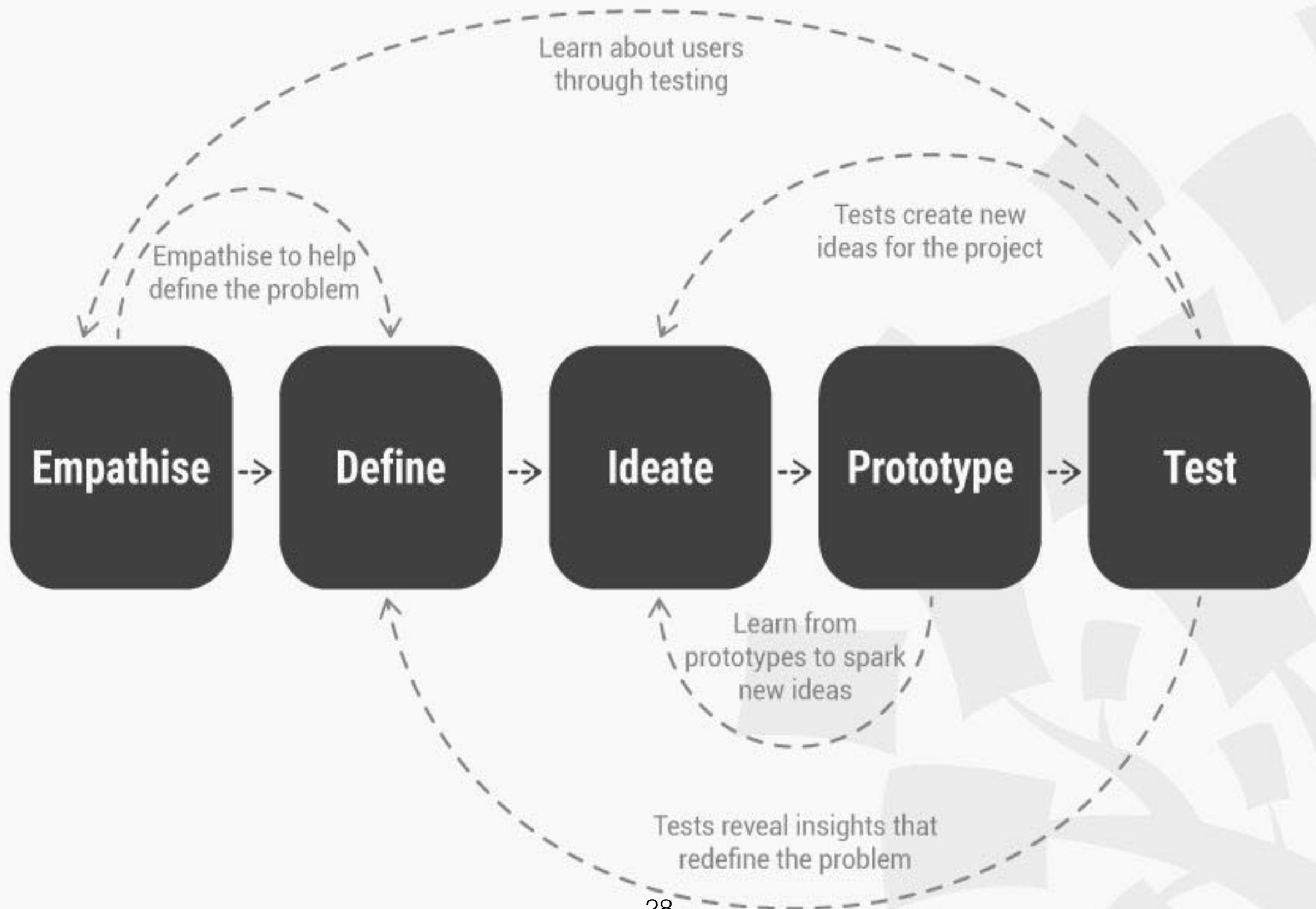
+ What worked...

- What could be improved...

? Questions...

! Ideas...

DESIGN THINKING: A NON-LINEAR PROCESS



สถานการณ์จำลอง

User Empathy พบว่า ทุกวันนี้คนเกาหลีทำงานหนักมากการต้องไปซูเปอร์มาร์เก็ตสัปดาห์ละครั้ง (เพื่อซื้ออาหารและของใช้) ได้กลายเป็นเรื่องเหน็ดเหนื่อยไม่มีใครอยากทำด้วยเหตุนี้ Concept “ช้อปปิ้งออนไลน์ในขณะที่รอรถไฟ” จึงกลายเป็น Solution ที่ตอบโจทย์ชีวิตคนเกาหลีได้สุดๆ และทำให้ธุรกิจ Online Supermarket ของ Tesco สามารถขึ้นเป็นผู้นำตลาดได้อย่างรวดเร็ว

ในทางตรงกันข้ามเชื่อว่า Concept เดียวกันนี้หากนำมาใช้ในเมืองไทยก็ จะไม่ประสบความสำเร็จ เพราะพฤติกรรมของผู้บริโภคชาวไทยนั้นต่างออกไป คือแม้จะทำงานเหน็ดเหนื่อยแค่ไหน แต่พอเลิกงานแล้วคนไทยก็จะชอบไปเดินเล่นเปิดหูเปิดตา และการได้เดินซูเปอร์มาร์เก็ตนั้นก็ถือเป็น Relaxation อย่างหนึ่ง



ตัวอย่างกระบวนการ

Workshop1 : Finding Topic / Discover the Crucial Problem

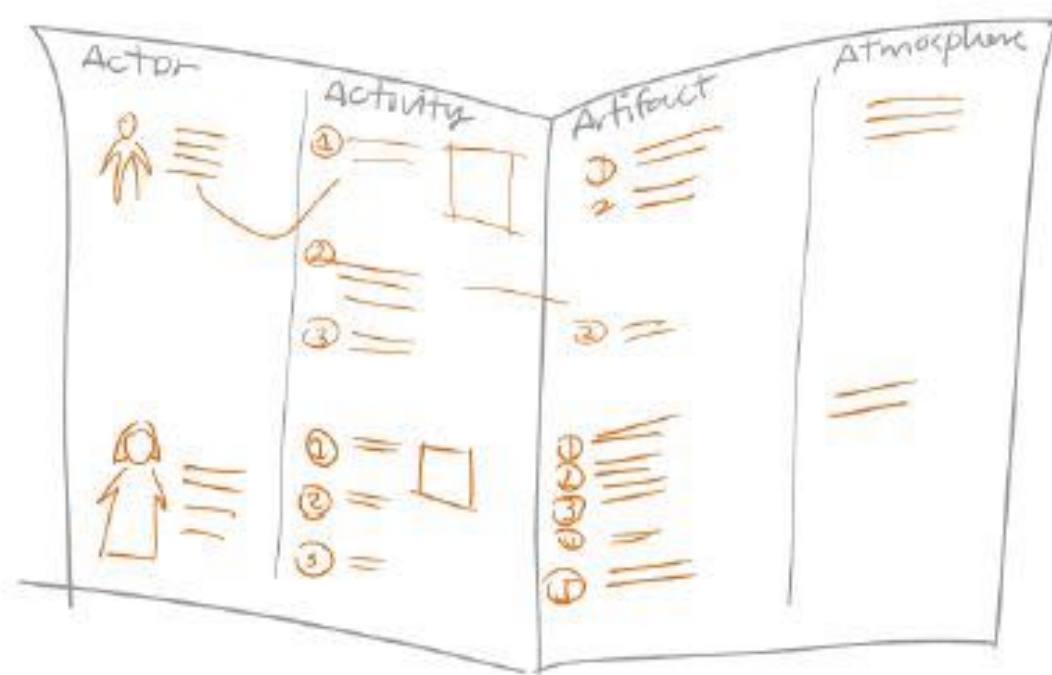
- ขอให้ผู้ร่วมทุกคนเขียนถึง “ประสบการณ์ที่แย่ที่สุดในการช้อปปิ้ง” ของตัวเองลงบนกระดาษ A4 จากนั้นก็ให้ทุกคนลุกขึ้นเดินแลกเปลี่ยนกระดาษแผ่นนี้กัน (ภายในระยะเวลา 1 นาที)
- ขอให้ทุกคนจับคู่กันแบบ 1 ต่อ 1 เพื่อให้เปรียบเทียบและให้คะแนน “ความสำคัญของปัญหา” ที่มีอยู่ในมือ (โดยให้แบ่งคะแนนกันไปจากคะแนนเต็ม 10 เช่น 9 – 1, 3 – 7, 5 – 5) ทำกระบวนการนี้ซ้ำอีกจนครบ 5 รอบ และให้บวกละเอียดคะแนนที่ปรากฏอยู่ในมือตัวเองเข้าด้วยกัน (ในกระดาษแต่ละใบจะมีตัวเลขอยู่ 5 ตัวต่างๆ กันไป)
- Topic หรือ Crucial Problem ที่ได้คะแนนมากที่สุด 3 อันดับแรก ก็คือ...

แนะนำชุดเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูลเบื้องต้น

1. **A x 4** : เครื่องมือนี้จะเจาะลึกถึงรายละเอียดสำคัญ 4 ด้าน
คือ Actor, Activity, Artifact และ Atmosphere
2. **A E I O U** : ใช้เพื่อตอบคำถามสำคัญ 5 เรื่อง คือ Activity, Environment, Interaction, Object และ User
3. **5W 1H** : ประกอบไปด้วยคำถาม What, When, Where, Who, Why, และ How

Basic Data Collection : A x 4

redek



Basic Data Collection : A E I O U

redek

A : Activity
E : Environment
I : Interaction
O : Object
U : Users

ตัวอย่างกระบวนการ

Workshop 2 : Data Gathering

- ขอให้ผู้ร่วมWorkshopแบ่งทีมออกเป็น 3 ทีม
- นำหัวข้อ Big research question ที่สำคัญที่สุด 3 ข้อไปแตกออกเป็น topic ย่อย ๆ (พร้อมตั้งคำถามสำหรับแต่ละ topic ด้วย)
- จากนั้นก็ใช้เวลา 1.30 ชั่วโมงสำหรับแต่ละทีมเพื่อนำ “ชุดคำถาม” เหล่านั้นไปออกสำรวจจริง

แนะนำชุดเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์/สังเคราะห์ข้อมูล

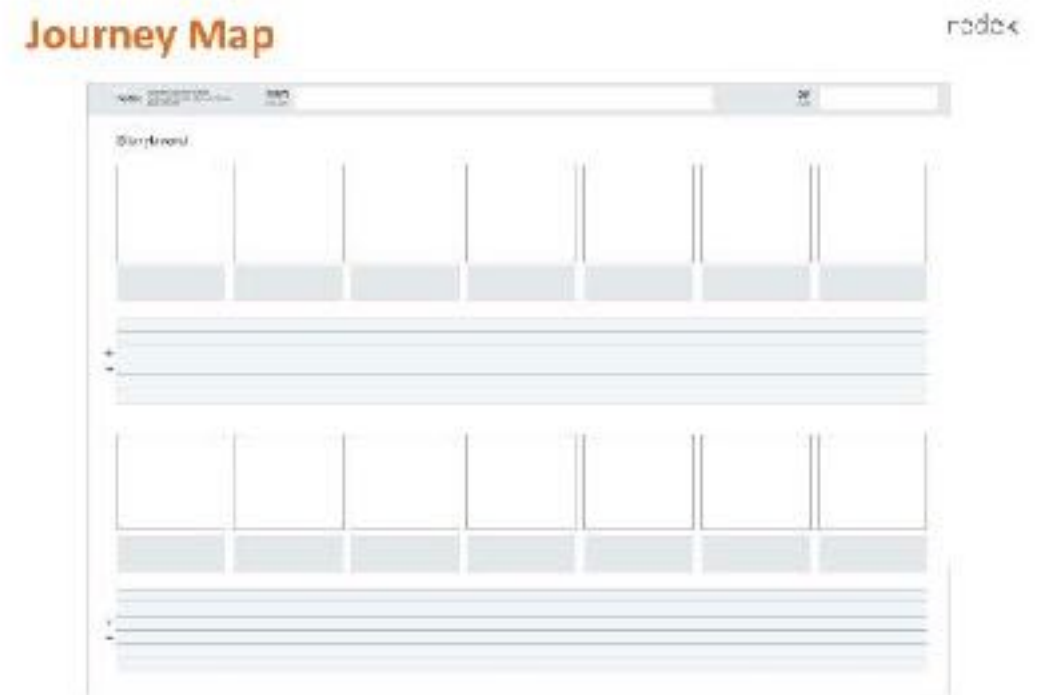
1. **Persona** (การสร้างผู้ใช้จำลอง) : เกิดขึ้นครั้งแรกในวงการ IT เป็นเหมือนการทำ “บทวิเคราะห์ผู้ใช้” ว่าเขามีความเข้าใจต่อโลกรอบตัวอย่างไร, เขาให้ value กับอะไรบ้าง, มีพฤติกรรม, วิถีชีวิต, หรือมีความต้องการอะไรบางอย่างที่สำคัญๆ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อที่เราจะรู้ว่าเราต้องออกแบบอะไรให้ไปตอบโจทย์ชีวิตเขา

2. **Journey Map** (เส้นทางประสบการณ์ผู้ใช้) : 2 แบบ คือ

- Journey ของพฤติกรรม
- Journey ของอารมณ์

3. **Relational Map** (แผนภูมิความสัมพันธ์) : ทำให้เราเห็นภาพใหญ่ของข้อมูลที่สัมพันธ์กัน ตั้งแต่ข้อมูลระดับ Individual player (กลุ่มผู้ใช้), ข้อมูลเกี่ยวกับ Cultural value (คุณค่าในสังคมที่เกี่ยวข้อง), และข้อมูลที่เป็น Macro environment (ธรรมชาติรอบตัว ทรัพยากรในพื้นที่ ภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี ที่มีอยู่)

4. **Stakeholder Map** (แผนภูมิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) : เป็นการวิเคราะห์ภาพใหญ่ของแต่ละ topic ที่เราต้องทำงานด้วย เพื่อให้รู้ว่าสิ่งที่เรากำลังทำนั้นต้องเกี่ยวข้องกับใครบ้าง สิ่งนั้นมีผลดีผลเสียกับเขาอย่างไร และเราจะหาพันธมิตรหรือสร้างความร่วมมือได้จากคนกลุ่มไหน หรือในเรื่องใดบ้าง ฯลฯ



ตัวอย่างกระบวนการ

Workshop 3 : Persona & Journey Map

- ขอให้ผู้ร่วมWorkshop นำข้อมูลจากการสำรวจมาสรุปเป็น Persona และ Journey Map
- จากนั้นก็ให้แต่ละกลุ่มคัดเลือก “ช่วงเวลา” ที่น่าสนใจจากใน Journey Map ดังกล่าวออกมาเพื่อพัฒนาต่อ เช่น
 - เลือกช่วงเวลาที่ Emotional Journey ของลูกค้ามีความราบเรียบเกินไป ติดต่อกันเป็นเวลานาน
 - เลือกช่วงเวลาที่มีจุดตกต่ำสุดๆ มาปรับปรุงแก้ไข
 - เลือกช่วงเวลาที่ลูกค้าเกือบจะรู้สึกดีมาก มาทำให้ดีทะลุฟ้าไปเลย ฯลฯ

แนะนำชุดเครื่องมือสำหรับการพัฒนาและคัดเลือกแนวคิด

Brainstorm เทคนิคการระดมสมองเพื่อให้ได้มาซึ่งไอเดียใหม่ (Ideation) ส่วนนี้จะใช้ระบบคิดแบบ Divergent เท่านั้น

Brainstorm

1. เน้นปริมาณ List ให้ได้มากที่สุดบน Post-it
2. เลื่อนการตัดสิน (ใช่/ไม่ใช่, ถูก/ผิด)
3. ไม่วิจารณ์-ถกความคิด
4. คิดต่อยอด
5. คิดนอกกรอบ
6. คัดเฉพาะในหัวข้อ

redek

Design Thinking

redek

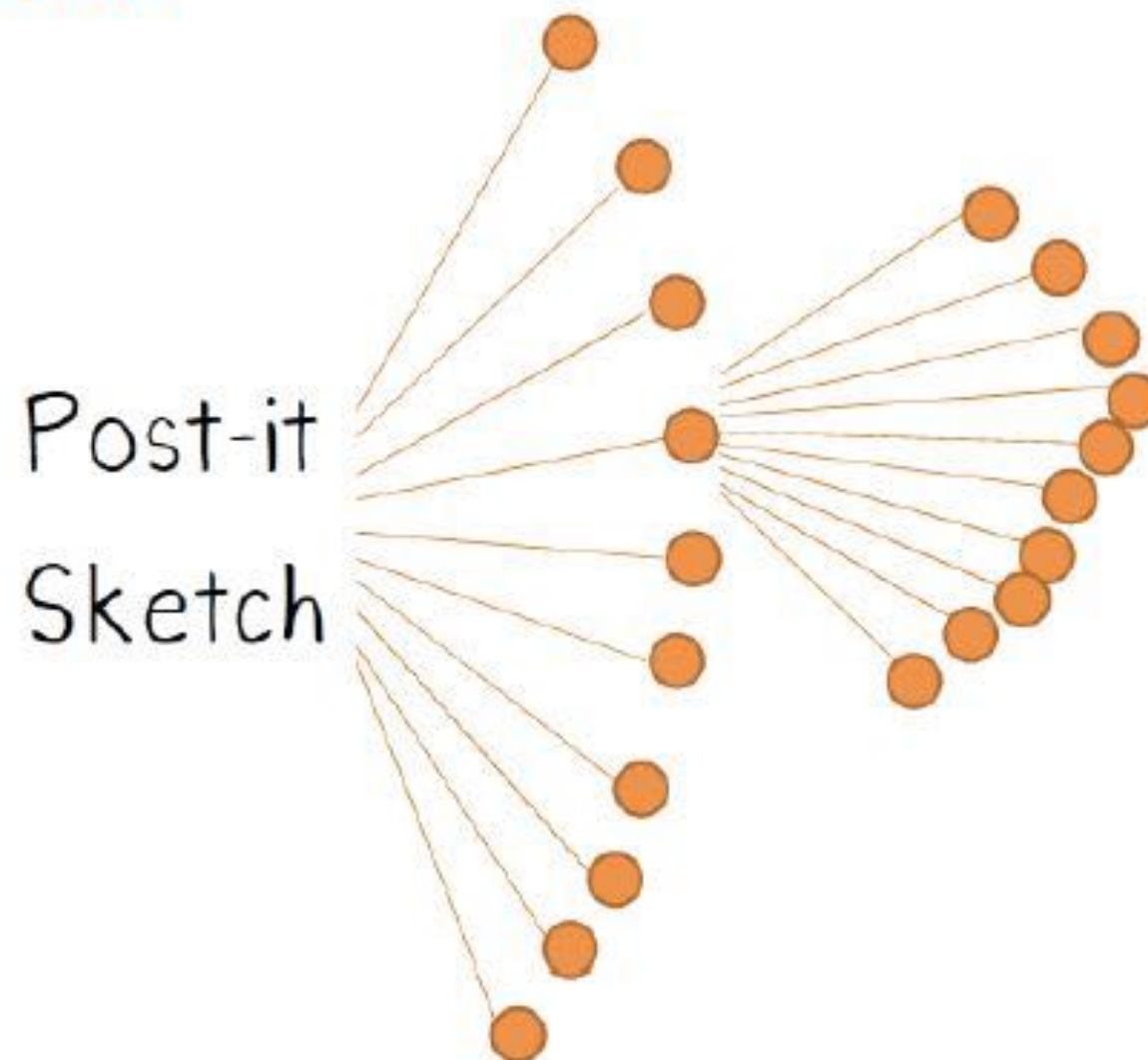


แนะนำชุดเครื่องมือสำหรับการพัฒนาและคัดเลือกแนวคิด

10 x 10 เป็นเทคนิคในการขยายไอเดียเดียวไปสู่ Solution
ที่มีรายละเอียดมากขึ้น

10 x 10

redek

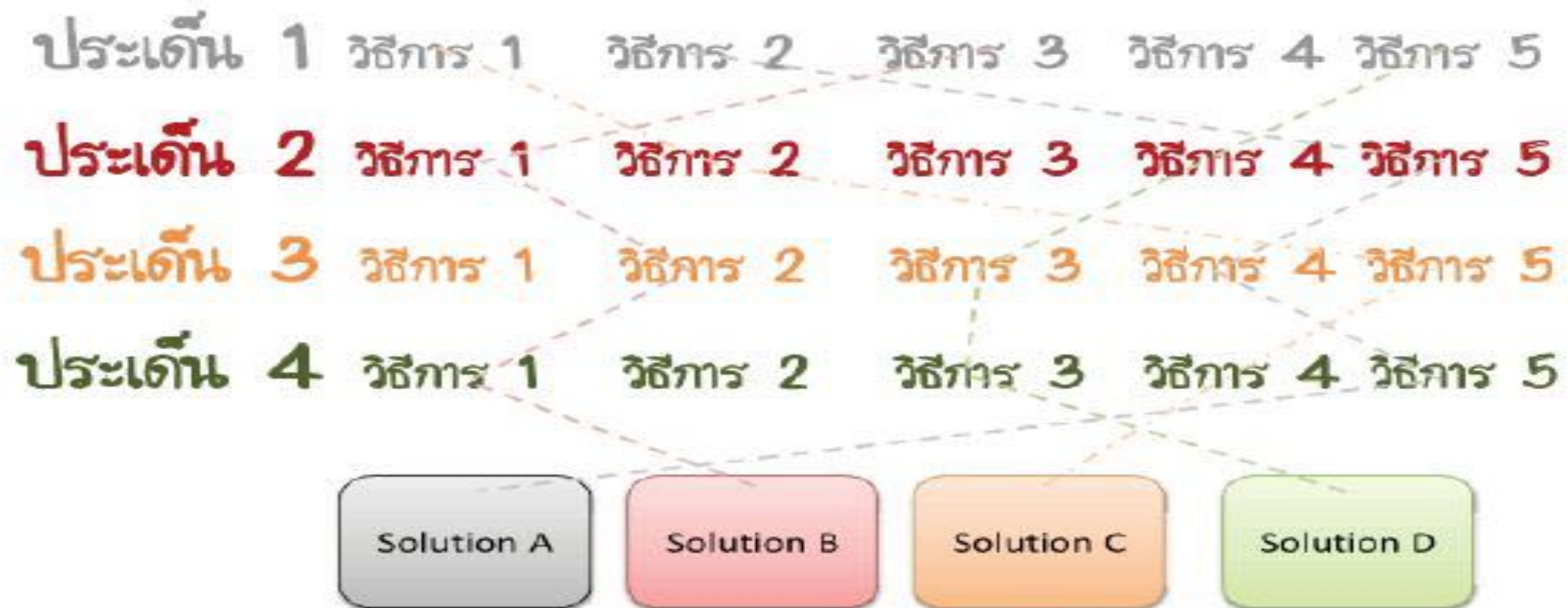


แนะนำชุดเครื่องมือสำหรับการพัฒนาและคัดเลือกแนวคิด

Morphological Analysis เป็นเทคนิคการคิดเชิงสร้างสรรค์ที่นิยมใช้กัน
ในหมู่นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร และนักนวัตกรรม ถือเป็นอีกวิธีการที่นำไปสู่
ความเป็นไปได้ใหม่ๆ (Solution) ที่หลากหลายยิ่งขึ้น

Morphological Analysis

reddek



ตัวอย่างกระบวนการ

Workshop 4 : Developing and Sketching Ideas

- แต่ละกลุ่มเริ่มทำการ brainstorm เพื่อหาประเด็น / วิธีการที่จะปรับปรุงสถานการณ์ต่าง ๆ ใน Journey Map จากนั้นก็ได้ลองเชื่อมโยงประเด็นและวิธีการต่างๆ เหล่านั้นเข้าหากันด้วยเครื่องมือ Morphological Analysis และพัฒนาเป็นแบบร่างไอเดียหลายๆ แบบ เช่น

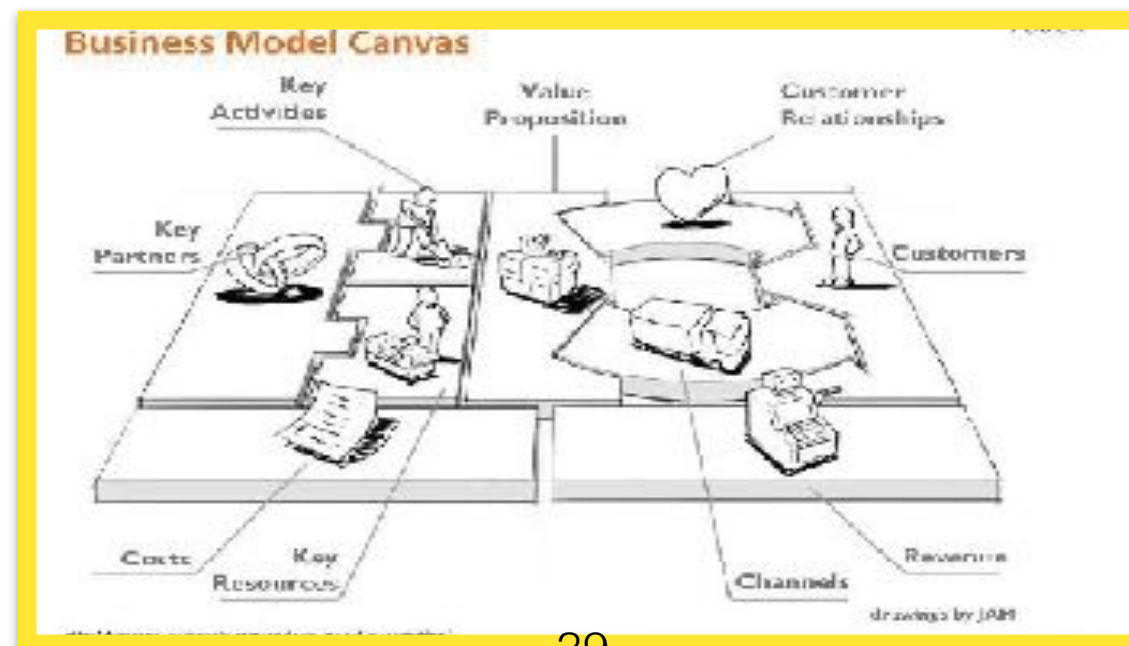
กลุ่ม 1 : Cheap Shop (แก้ปัญหาซื้อของมาแล้วไปเจออันที่ถูกกว่า) เสนอร่างไอเดีย “แอปพลิเคชันที่หาราคาขายของแต่ละร้านค้าได้ล่วงหน้า”

กลุ่ม 2 : Retail Vending Machine (แก้ปัญหาซื้อของมาแล้วคุณภาพห่วยกว่าที่คิดไว้) เสนอร่างไอเดียเครื่องจำหน่ายแบตเตอรี่สำรอง (Power bank) ที่เป็น vending machine ตามห้าง + มีบริการหลังการขายพ่วงมาด้วย

กลุ่ม 3 : Prototype Café (แก้ปัญหาออกไปซื้อของแล้วพบว่าไม่มีของที่ตรงตามสเป็ค) เสนอร่างไอเดียร้าน Retail + Coffee สร้างเป็นคอมมูนิตี้ออนไลน์ของลูกค้า (แทนการเป็นร้านจำหน่ายปลีกเฉยๆ) ที่สำคัญมีมุม Virtual Fitting ที่หากลูกค้าพอใจกับแบบร่างทำใน ระบบ Virtual แล้ว ก็สามารถจะสั่งซื้อได้ทันที และตัวสินค้าจะถูกส่งไปถึงที่บ้านโดยตรง

แนะนำชุดเครื่องมือสำหรับการทดสอบ/ประเมินผลแนวคิด

1. Prototyping : การทำ Prototype อย่างง่ายๆ ในปัจจุบันมี 2 วิธี
 - a) Scale Model : ใช้ “เลโก้” เป็นเครื่องมือในการสร้างสถานการณ์จำลองขึ้นมา สามารถทำได้เร็ว แก้ไขง่าย เป็นวิธีการที่ประหยัดและเวิร์คมาก
 - b) POP Prototype : ทำจากหรือสิ่งของสมมติขึ้นมาเพื่อนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริง เป็นการทำให้ Demo แบบง่ายๆ สนุกๆ
2. Business Model Canvas : เป็นเครื่องมือช่วยประเมินแนวคิดในระดับที่ใหญ่ขึ้น ช่วยให้เรา มองเห็นภาพรวมของธุรกิจได้ Business Model Canvas ประกอบไปด้วย 9 ส่วนสำคัญ ดังภาพ



Persona

Persona สิ่งที่จะมาช่วยให้เราทำความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพื่อไปปรับใช้การวางแผน Digital Marketing หรือแม้แต่ Marketing ทั่วไป รวมไปถึงในแง่ของการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วย เป็นการทำ research หรือ การดึง data ที่มีมาใช้ แต่สำหรับการเริ่มต้น คุณอาจลองถามคำถามง่าย ๆ เหล่านี้ กับตัวเองเช่น

- “ทำไมลูกค้าจึงอยากซื้อสินค้าของคุณ” หรือ “สินค้าของเราตอบสนองความต้องการอะไรของลูกค้าได้บ้าง?”
- “ลูกค้าของคุณตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของคุณอย่างไร?”
- “ลูกค้ากลุ่มหลักที่ซื้อสินค้าของคุณเป็นใคร?”



รายละเอียดที่ Persona ควรมี

สิ่งสำคัญคือข้อมูลใน Persona สามารถตอบคำถามเหล่านี้ได้
Who, What, Why, How ได้แล้วหรือไม่?

Who : ศึกษาตัวตน ไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลพื้นฐานอย่าง อายุ เพศ, Background, Lifestyle
ความเป็นตัวตนเป็นอย่างไร

What : อะไรคือสิ่งที่สนใจ อยากได้ อยากมี อยากคุย และ/หรือ อะไรคือสิ่งที่กำลังมีปัญหา
What are her goals and challenges?

Why : เป็นการมองหา Insight คุณคิดว่าอะไรที่คุณมี จะเข้ามาเติมเต็มปัญหาเหล่านั้นได้บ้าง?

How : How to find her? จะมีช่องทางเข้าถึงได้อย่างไร?



Name:
Fictionalize it
Profession:
Be very specific
Age:
Choose a number,
not a range
Personal
Bg:
Mini Life Story -
Structure, Family,
Schooling, Work, etc

INTERESTS:
What does she spend her
time on?
What entertains her?
What does she read, watch?
LISTEN TO

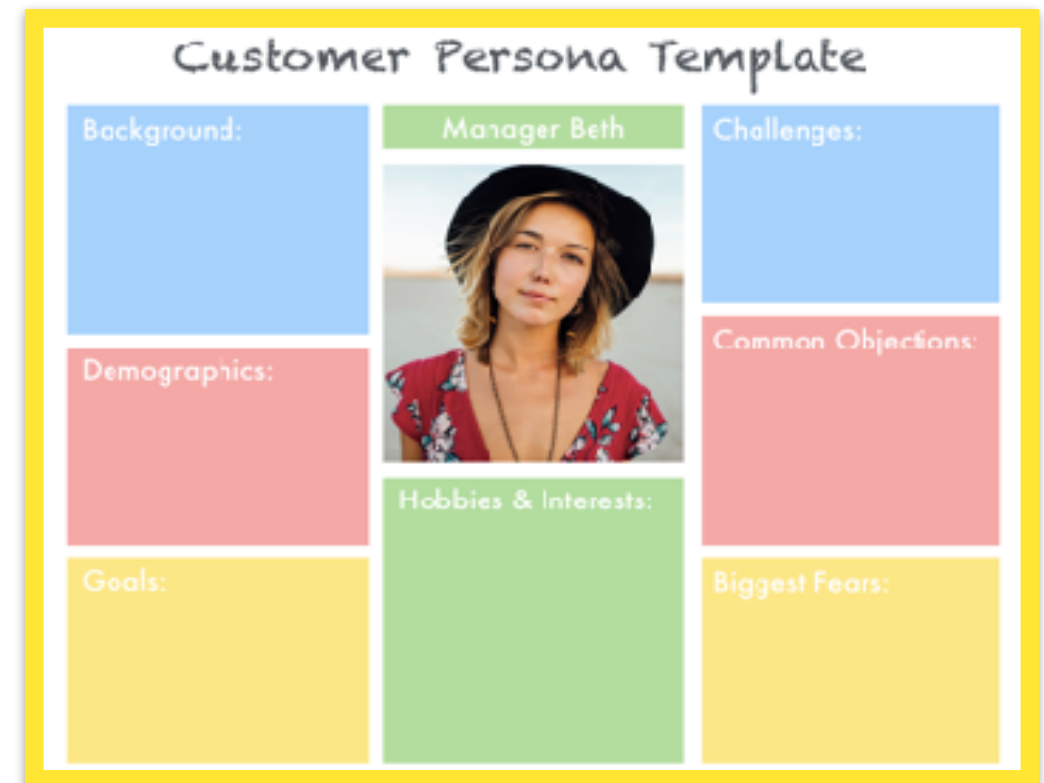
NEEDS:
WHAT does she need,
in her life, in her work?
What's essential for her,
what does she require?
What's MISSING?

VALUES:
What values mean to her?
What's her moral compass?
What makes her indignant,
satisfied, frustrated?
What does she want for herself?

POWERS:
What resources does she
control?
What can she do master?
Who does she have influence
over?

BEHAVIORS:
What ARE her
ROUTINES &
BUYING
PATTERNS
Rituals

ASPIRATIONS:
WHAT KIND of Person
Does she want to be?
Brands?
Spending Patterns?
Life Dreams? Hobbies?
Role Models?



ตัวอย่าง Persona

DEMOGRAPHIC Information:

- Age 46
- \$103,000 annual salary
- BSN from UC Davis
- MHA from Walden University (online degree)
- Married, two kids
- Worked in a large hospital system in CA after nursing school

Her VALUES AND GOALS:

- Son is a junior in high school and her daughter will be a freshman next year; family prioritizing their finances to pay for college
- Prides herself on staying on top of emails and being responsive to all levels of her organization and team
- Strong advocate for work-life balance in the office but often works several hours in the evening except for Friday and Saturday
- Attends church regularly
- Encourages her staff to grow professionally

THE EXPERIENCE SHE WANTS when seeking out IHI products or services:

- Wants to be able to read comments and feedback on the IHI programs in the way that she reads Yelp reviews of restaurants
- Would like to conduct a "chat" when she is deciding whether or not to sign up for a program
- Wants to be recognized as a "fan" of IHI even if her attendance level is not what we consider high. She was an enthusiastic OS participant when she got her MHA in 2009.

IHI Areas of Focus that she would be interested in: Quality, Cost, Value / Patient Safety

IHI Rings she would engage in (by %): Innovate (5%), Demonstrate Results (15%), **Build Capability (75%)**, Disseminate Knowledge (5%)

IHI programs she has attended/resources used: OS courses, Rethinking Critical Care seminar, Survey Design W+A, WIHI broadcasts on ICU subject matter

THE PROBLEMS she has that IHI solves:

- "I need to balance cost cutting with maintaining quality and it's very complex."
- "Getting adoption of best practices is slow and not uniform."
- "I would love to be seen as more of a 'go-to' leader within the larger organization."

ONE DAY in the life:

- Attends lots of face-to-face meetings
- Conducts office hours in ICU to give nurses and physicians time with her during the week.
- Handles a significant amount of paperwork related to regulation and compliance
- Has to be "on call" for scheduling and staffing issues at any hour of the day

Her main INFO SOURCES and WATERING HOLES:

- SCCM newsletter
- ICU Director magazine
- Office hours in departments
- Hospital cafeteria
- After work socialization with department staff on a monthly basis
- Informal chats with former colleagues in CA hospital system
- IHI Quality Innovators LinkedIn group. Hasn't posted yet; looks through ICU-relevant posts.
- Member of AACN



Diane Director, BSN, MHA
Director of Critical Care at
Terre Haute Regional Hospital in Terre Haute, IN

Their ROLE AND LEVEL SENIORITY in detail:

- Reports to VP of Patient Care Services.
- Administrative responsibilities for a 32 bed ICU unit, 35 bed CVICU unit, and 4 cardiac inpatient units.
- Has budgeting power for 300 FTE staff ICU

Her most COMMON OBJECTIONS to IHI's products or services:

- Needs cost cutting guidance; doesn't know if Bedside to Balance Sheet is for her
- Wants more content on culture change that could enhance process improvements
- Needs more material on how to get senior leadership behind her efforts; mobility in the ICU was treated as an experiment in the eyes of the VP of Patient Care, not a way forward.
- RNs only get \$500 a year in pro. development funds for non-degree programs; puts IHI content out of reach for her staff.

สรุป 13 ขั้นตอนการทำงาน Design Thinking

1. ตั้งโจทย์ใหญ่
2. ตั้ง Big Research Question
3. ออกไปเก็บข้อมูล (โดยทำ pilot ก่อน ทดสอบคำถามกับเพื่อนๆ ก่อนออกไปทำจริง)
4. Share ข้อมูลกันภายในทีม
5. นำข้อมูลมาทำ Persona และ Journey Map
6. วิเคราะห์ Journey Map หาจุดที่น่าสนใจที่เราน่าจะเข้าไปทำอะไรสักอย่างด้วย
7. ดึงจุดที่น่าสนใจจากใน Journey Map ออกมา เพื่อ brainstorm / ทำ Morphological Analysis
8. Sketch Idea ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ (จากข้อ 7) ออกมา 10 อัน เน้นที่ระดับ concept ก่อน
9. นำไอเดียจากข้อ 8 มาทำเป็น Prototype เพื่อนำไปทดสอบ ขั้นนี้จะเริ่มเน้น feature & function มากขึ้น
10. เข้าสู่โหมด Iterative (ทำซ้ำๆ วนๆ) เพื่อแก้ไขปรับปรุง feature & function นำไปทดสอบใหม่จนกระทั่งได้ผลลัพธ์
11. เมื่อพอใจแล้ว ก็นำผลลัพธ์นั้นไปทำ Business Model , Kano's Model (หาองค์ประกอบที่เป็น Must, Want, Wow)
12. ทำ Cost & Benefit Analysis
13. ทำ Requirement list และ Project Brief



PMQA 4.0

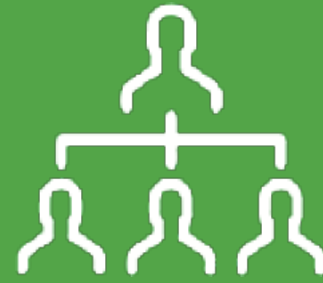
และ

**แนวคิดเชิงออกแบบ
(Design Thinking)**

03

หมวด 1

การนำองค์กร



เป้าหมาย :

- เพื่อให้ระบบการนำองค์กรของส่วนราชการมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร โดยกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ
- กำหนดนโยบายในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพในเรื่องการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส
- เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมภายในที่มุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ
- เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเครือข่าย
- เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่อง (ด้วยกลไกของเทคโนโลยีดิจิทัล)

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
 <p>1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน</p>	<p>วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ ตอบสนองพันธกิจ</p>	<p>วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ประเทศ</p>	<p>สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรม ที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน</p>
 <p>1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส</p>	<p>นโยบายการป้องกันทุจริต และระบบกำกับดูแลที่มี ประสิทธิภาพ</p>	<p>การติดตาม ปรับปรุง และ รายงานผลต่อสาธารณะ และหน่วยงานบังคับบัญชา</p>	<p>ผลการประเมินในระดับดี โดยหน่วยงานภายนอก เป็นแบบอย่างที่ดีและการ สร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส</p>
 <p>1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก</p>	<p>สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรภายในและ การสร้างเครือข่ายภายนอก</p>	<p>การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้เกิด นวัตกรรมของกระบวนการ และการบริการ</p>	<p>สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย ที่มีผลกระทบสูงที่สามารถ แก้ปัญหาที่ซับซ้อน</p>
 <p>1.4 ดำเนินถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์</p>	<p>ติดตามตัวชี้วัดและผลการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>การใช้กลไกการสื่อสารและ เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่ การแก้ไขปัญหาอย่าง ทันกาล</p>	<p>ติดตามผลดำเนินการและ ผลกระทบระยะสั้นและ ระยะยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม</p>

MindLab

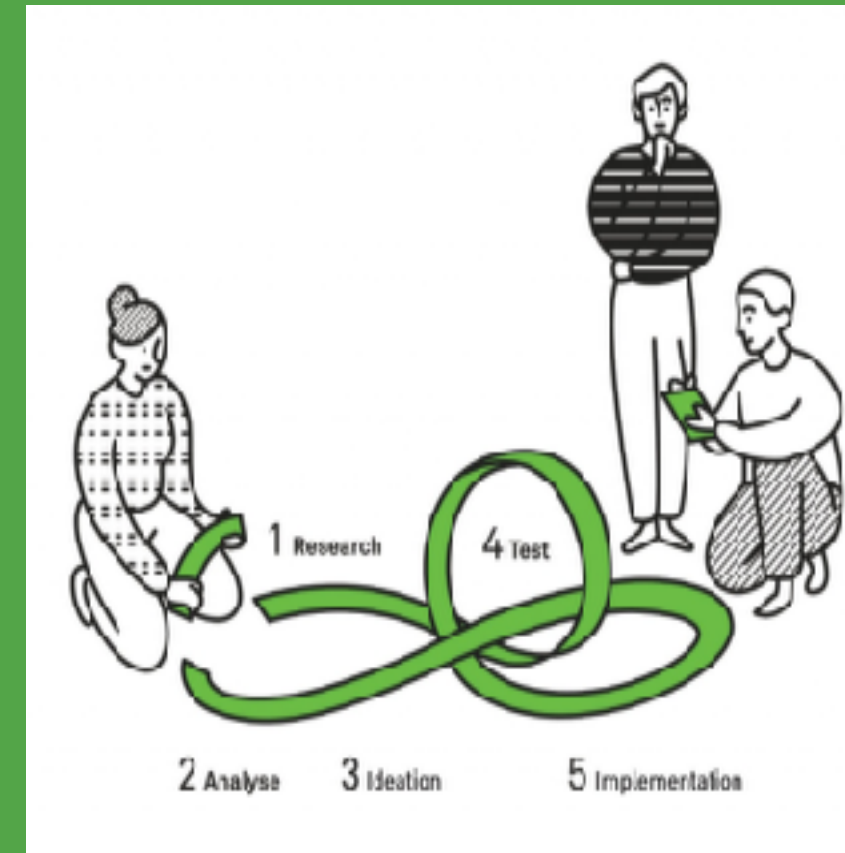
MindLab หน่วยงานนวัตกรรมด้านการจัดทำนโยบายและโครงการของภาครัฐ ก่อตั้งในปี 2002 ภายใต้กระทรวงธุรกิจ (Ministry of Business Affair) เพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการเชิญชวนหน่วยงานต่าง ๆ มาร่วมกันคิดค้นนวัตกรรมใหม่ที่ไม่ใช่แค่การแก้ไขปัญหาประจำวันของกระทรวงเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานตรวจสอบแห่งชาติ (National Audit Office) ที่ระบุว่านวัตกรรมขององค์กรภาครัฐส่วนใหญ่ พุ่งเป้าไปที่การแก้ปัญหากระบวนการทำงานภายในมากกว่าจะเป็นการปรับปรุงหรือสร้างบริการใหม่เพื่อสังคม

ในยุคแรกใช้กระบวนการจัดทำเวิร์กช็อปกว่า 280 ครั้งสำหรับหน่วยงานภายในกระทรวง ตลอดจนองค์กรทั้งในและนอกเครือเพื่อชี้ประเด็นให้เห็นว่าการพัฒนานโยบายให้ประสบความสำเร็จนั้นมีวิธีที่มากกว่าการอ่าน การเขียนรายงาน และการจัดประชุมพร้อมกับได้ริเริ่ม

การฝึกหัดการบริหารโครงการแบบใหม่ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดยเริ่มจากการเก็บข้อมูลการตั้งวัตถุประสงค์และกำหนดกระบวนการดำเนินงาน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ทดสอบ และนำไปปรับใช้จริง ซึ่งช่วยทำให้เกิดการปรับทัศนคติและวัฒนธรรมภายในกระทรวงซึ่งนับเป็นขั้นแรกความสำเร็จในการเข้าถึงกลุ่มคนที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในระดับประเทศได้

นวัตกรรมที่กลุ่ม MindLab คิดก็ไม่ใช่เรื่องไฮเทคหรือไกลตัว แต่เป็นการแก้ปัญหาอย่างตรงไปตรงมา อย่างเช่น การแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานทักษะสูงในเดนมาร์ก ที่ไม่ใช่แค่การสร้างแรงจูงใจให้คนที่มีทักษะย้ายมาทำงานในประเทศอย่างเดียว แต่ใช้วิธีการรักษาคนที่ทำงานให้สามารถอยู่ได้นานที่สุด

MIND LAB



Helsinki Design Lab

เมื่อปี 2008 Helsinki Design Lab กลุ่มงานเพื่อกระตุ้นให้ภาครัฐนำ กลยุทธ์ทางการออกแบบ (Strategic Design) ไปใช้ในการตัดสินใจและจัดทำบริการแก่ประชาชนถูกจัดตั้งขึ้นโดยได้รับการสนับสนุนจาก Sitra กองทุนนวัตกรรมแห่งฟินแลนด์ (Finnish Innovation Fund)

การมองและแก้ปัญหาเชิงโครงสร้างด้วยกลยุทธ์การออกแบบช่วยให้ภาครัฐคิดค้นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ละหัวข้อ ดังเช่น นโยบายการพัฒนาผู้ประกอบการในฟินแลนด์ที่สนใจอยากทำธุรกิจด้านอาหารจึงได้ดำเนินโครงการที่เรียกว่า Open Kitchen ที่เป็นการจำลองร้านอาหารจริงขึ้นมาและเปิดให้ผู้ที่สนใจอยากจะทำธุรกิจร้านอาหารมาเข้าร่วมโครงการตลอดระยะเวลา 3 สัปดาห์ ตั้งแต่วางแนวคิดร้านโดยใช้สถานที่จริงและบุคลากรที่จะต้องเจอในการทำธุรกิจจริง ตั้งแต่เชฟ ผู้จัดการร้าน ซัพพลายเออร์ เพื่อกำหนดเมนูอาหาร ทำรายการไวน์ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบด้านความสะอาดและสุขอนามัย ทดลองทำอาหารเย็น ไปจนถึงกระทั่งเปิดร้าน



Behavioral Insight Team (UK)

EAST

The EAST framework is at the heart of this methodology. These four simple principles for applying behavioral insights are based on the Behavioral Insights Team's own work and the wider academic literature

Make it Easy

- Harness the power of defaults.
- Reduce the 'hassle factor' of taking up a service.
- Simplify messages.

Example: Auto-enrolment into pension schemes

In the first six months after employees in large firms were automatically enrolled into pension schemes, participation rates rose from 61 to 83%.

Make it Attractive

- Attract attention
- Design rewards

Example: Drawing the attention of those who fail to pay road tax

When letters to non-payers of car tax included a picture of the offending vehicle, payment rates rose from 40 to 49%.

Make it Social

- Show that most people perform the desired behavior
- Use the power of networks.
- Encourage people to make a commitment to others

Example: Using social norms to increase tax payments

When people were told in letters from HMRC that most people pay their tax on time, it increased significantly payment rates. The most successful message led to a 5 percentage point increase in payments.

Make it Timely

- Prompt people when they are likely to be most receptive.
- Consider the immediate costs and benefits.
- Help people plan their response to events.

Example: Increasing payment rates through text messages

Prompting those owing Courts Service fines with a text message 10 days before the bailiffs are to be sent to a person's home doubles the value of payments made, without the need for further intervention.

สหราชอาณาจักรก่อตั้งหน่วยงานด้านพฤติกรรมมนุษย์ (Behavioral Insight Team) หรือหน่วย Nudge ขึ้นเมื่อปี 2010 ตามนโยบายของเดวิด คาเมรอน (David Cameron) นายกรัฐมนตรีที่ต้องการปรับปรุงบริการสาธารณะและประหยัดงบประมาณ

หน่วยนี้ไม่ได้เน้นที่การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างแต่เป็นการค่อยๆปรับพฤติกรรมของประชาชนเพื่อให้เกิดผลในภาพใหญ่ด้วยเครื่องมือเล็กๆน้อยๆ เช่น การส่งข้อความเพื่อกระตุ้นเตือนการปรับเปลี่ยนข้อความในจดหมายหรือการส่งอีเมลซึ่งพบว่าประสบความสำเร็จในหลายกรณี เช่น การปรับข้อความในจดหมายเตือนที่ส่งให้กับกลุ่มผู้ที่ค้างจ่ายภาษีว่า “การไม่จ่ายภาษี ทำให้เราสูญเสียบริการสาธารณะด้านสุขภาพ ถนน และโรงเรียน” ซึ่งข้อความดังกล่าวมีผลช่วยลดจำนวนการค้างจ่ายภาษีลงได้

เช่นเดียวกับการสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษาเพื่อลดอัตราการยกเลิกรับทุนของนักศึกษาลงมากถึงร้อยละ 36 จากการส่งข้อความทุกคืนวันอาทิตย์ที่ว่า “เราหวังว่าคุณจะมีช่วงเวลาพักผ่อนที่ดีเจอกันสัปดาห์หน้า โปรดเตรียมการสำหรับการเข้าร่วมชั้นเรียนวิทยาลัยแมนเชสเตอร์”





GOVLAB

โครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ เพื่อยกระดับบริการภาครัฐของประเทศไทยอย่างยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ร่วมกับ United Nations Development Programme (UNDP) และศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) จัดทำโครงการต้นแบบ 7 โครงการเพื่อค้นหาวิธีการที่เหมาะสมในการยกระดับมาตรฐานบริการภาครัฐของไทย โดย นำวิธีการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการออกแบบบริการ (Service Design) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบริการของภาครัฐซึ่งเป็นกระบวนการคิดที่แตกต่างจากแนวทางการพัฒนาการให้บริการภาครัฐแบบเดิม

* 7 โครงการต้นแบบ ได้แก่ 1. การพัฒนาระบบการให้บริการในโรงพยาบาล 2. การพัฒนาการขึ้นทะเบียนสมรสพรไทย 3. การพัฒนาการออกมาตรฐาน ISO 4. การพัฒนาสังคมผู้สูงอายุจังหวัดพิจิตร 5. การพัฒนาวิสาหกิจชุมชน 6. การพัฒนาการเกษตรอินทรีย์ จังหวัดยโสธร 7. การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวจังหวัดพิจิตร

- การทำงานด้วยวิธีคิดเชิงออกแบบที่ต้องมี “การสร้างต้นแบบจำลอง (Prototyping)” และ “การทดลองเพื่อตรวจสอบความต้องการของผู้ใช้ (Testing)”
- การขอคำแนะนำจากผู้ใช้บริการ (End Users) ว่าบริการและวิธีการให้บริการที่เราสร้างขึ้นมีประโยชน์ต่อผู้ใช้หรือไม่
- การทดสอบและปรับแบบจำลอง (Testing and Adjusting) ซึ่งต้องทำวนซ้ำไปเรื่อยๆ และต้องทำด้วยความรวดเร็ว



<http://www.tcdc.or.th/creativethailand/article/TheCreative/28081>

โครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab : Gov Lab)

โครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) เป็นความร่วมมือระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. กับหน่วยงานพันธมิตร ประกอบด้วย โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ประจำประเทศไทย ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีหน่วยงานนำร่องระดับกระทรวง 4 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- กระทรวงพาณิชย์
- กระทรวงมหาดไทย
- กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- และกระทรวงสาธารณสุข



โครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab : Gov Lab)

โครงการนำร่องจะเป็นโครงการที่รัฐบาลเห็นว่าเริ่มต้นได้ก่อนว่าสามารถทำได้จริง (Doable) และคาดว่าจะประสบผลสำเร็จแน่นอนด้วย เพราะว่าปัจจัยสำคัญในการพัฒนาบริการภาครัฐด้วยนวัตกรรมก็คือ “กรอบความคิด (Mindset)” ของข้าราชการ และการจะรักษาความคิดของพวกเขาให้มองในด้านดี ดังนั้นจึงควรเลือกทำโครงการนำร่องที่มีโอกาสประสบความสำเร็จสูงก่อน สังเกตว่ายังไม่ได้พูดถึงบริการที่ได้จากการทำโครงการ (End Service) หรือประชาชนผู้รับบริการ (Service Receiver) **เพราะเป้าหมายใหญ่ในตอนนี้ ก็คือการสร้างกรอบความคิดเบื้องต้น และกระบวนการเรียนรู้และทำความเข้าใจให้ข้าราชการเข้าใจหลักการและกระบวนการคิดเชิงออกแบบ** ซึ่งเป็นแนวทางในการคิดหาวิธีการแก้ปัญหาอย่างได้ผล (Innovative Service Design Thinking Process)

การเปลี่ยนแปลงต้องเริ่มจากกลุ่มผู้นำเพื่อให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเห็นเป็นตัวอย่าง นอกจากนี้ ข้าราชการควรจะได้ฟังเรื่องราวการบริหารงานด้วยวิธีการดังกล่าวจากข้าราชการประเทศอื่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ทั้งที่ประสบความสำเร็จและที่ล้มเหลวของประเทศที่มี Gov Lab มีความสำคัญต่อกระบวนการเปลี่ยนกรอบความคิดของข้าราชการไทยในระยะยาวเป็นเหตุผลให้ มาร์โค สไตน์เบิร์ก ก้าวขึ้นมีบทบาทในการพัฒนา นวัตกรรมภาครัฐ เขาก่อตั้ง Gov Lab ในฟินแลนด์และผ่านการและอีกหลายประเทศในยุโรป หนึ่งในนั้นคือ MindLab ของเดนมาร์กที่เป็นหนึ่งใน GovLab ชั้นนำของโลก MindLab เป็นหน่วยงานนวัตกรรมในสังกัดของภาครัฐ ซึ่งแม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจากรัฐบาลและคนที่ทำงานที่นี่จะเป็นข้าราชการแต่ที่นี่ก็ให้บริการเป็นที่ปรึกษาแก่ภาคเอกชนและประเทศอื่นๆ ด้วย และรัฐบาลบราซิลที่ MindLab ช่วยดูแลกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมรัฐและช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของผู้นำประเทศและข้าราชการระดับกลาง กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ที่ส่งผู้บริหารระดับสูงทุกคนไปฝึกอบรมกับ MindLab เพื่อสร้างกรอบความคิดที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่

ในการเปลี่ยนกรอบความคิดของข้าราชการไทยให้นำวิธีการทำงานดังกล่าวมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานจริง เราต้องมี 3 สิ่ง คือ **ประสบการณ์ ความเป็นผู้นำ และผู้สนับสนุน (Champion)**

ทั้งผู้สนับสนุนที่อยู่ในตำแหน่งระดับสูงและในระดับกลาง ผู้สนับสนุนคือคนที่พร้อมที่จะพูดว่า “นี่คือสิ่งที่เราควรทำ” และ “เราควรทำอย่างนี้” ตามหลักการแล้ว กลุ่มข้าราชการที่เป็นแกนกลางของระบบควรจะเป็นนักคิดเชิงออกแบบทั้งหมดซึ่งการพัฒนาไปสู่ขั้นนั้นเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา แต่ที่ควรเป็นอย่างนั้นเพราะว่าเราต้องการขับเคลื่อนกระบวนการนวัตกรรมในการทำงานของภาครัฐ ด้วยการกระจายประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้จากโครงการนำร่องไปสู่กระทรวงต่างๆ และมอบหมายให้ผู้สนับสนุน (Champion) ในกระทรวงและกรมต่างๆ ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาด้าน นวัตกรรมรัฐ (Government Innovation Advisor) และเพราะว่าการขับเคลื่อนกระบวนการนวัตกรรมดังกล่าวต้องเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ ร่วมกันจากทุกฝ่าย

<http://www.tcdc.or.th/creativethailand/article/TheCreative/28081>



หมวด 2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



เป้าหมาย :

- เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน
- กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ
- มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตาม และรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ปัญหาได้ทันที่

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
 <p>2.1 แบบยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุปันธกิจองค์การ</p>	<p>แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์ การเปลี่ยนแปลงที่กำลั้งจะเกิดในอนาคต</p>	<p>แผนยุทธศาสตร์ที่งัดขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ</p>
 <p>2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ</p>	<p>กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ</p>	<p>วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม</p>
 <p>2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน</p>	<p>แผนครอบคลุมทุกส่วน ชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ</p>	<p>แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มากและสร้างคุณค่าแก่ประชาชน</p>	<p>บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร การใช้ทรัพยากร การใช้ข้อมูลร่วมกัน</p>
 <p>2.4 การติดตามผล การแก้ปัญหา และการรายงานผล</p>	<p>การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์</p>	<p>การคาดการณ์ การแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลา เชิงรุก มีประสิทธิภาพ</p>



การพัฒนาบริการ 9 สู่อากาศยานแห่งชาติ

1. BACKGROUND



3. GOAL / TARGETS

Benchmarking Program Measuring Passengers' Satisfaction

- Provides the **research tools** and **Management information** to better understand passengers' views and what they want from an airport's products and services.
- Making the airport **more competitive is good business**, and **increasing passenger satisfaction** will provide you the necessary edge over your competition
- Digital Transform, Data Analytic, Artificial Intelligence To Smart Airports



5. COMPOSED COUNTERMEASURES



- ประเมินระดับของการให้บริการตามหลังทาง
- วิเคราะห์ความสามารถของปัญหาในการให้บริการ และผลกระทบที่จะขึ้น
- ประเมินชี้แจงปัญหา
 - Post-Measurement
 - ประเมินระดับของการให้บริการ
 - ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลถึงผลกระทบ
 - เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้
 - Pre-Measurement
 - การคาดการณ์ผลกระทบการบริการในระดับขึ้น
 - ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลถึงผลกระทบ
 - Preventive Measure
 - Alipon-CDV, SLA etc.

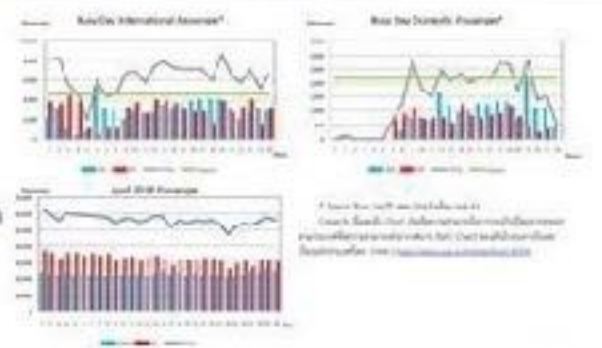
2. CURRENT CONDITIONS

LoS Passengers	SPACE		
	Over-Design	Optimum	Sub-Optimum
MAJOR WAITING TIME	Over-Design	Optimum	SUB-OPTIMUM Consider Improvements
Minor Waiting Time	Optimum	Optimum	SUB-OPTIMUM Consider Improvements
Minor Waiting Time	SUB-OPTIMUM Consider Improvements	SUB-OPTIMUM Consider Improvements	UNDER-PROVIDED Consider

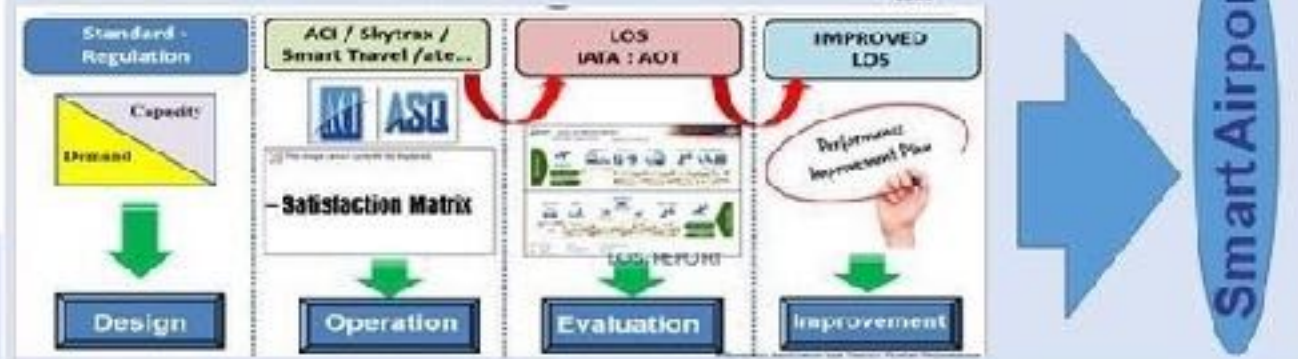


4. ANALYSIS

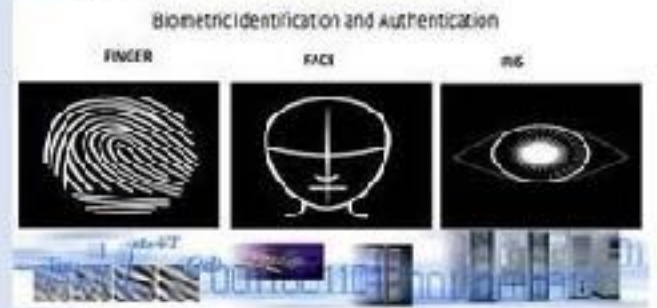
- ชี้แจงการให้บริการในช่วงพีค (Peak) เมื่อเทียบกับ Capacity
- Passenger Processes (Passenger Terminal Processing, Arrival-Departure)
- LoS Concept (IATA) ช่วงเวลาในการเก็บ ข้อมูลจำนวนของข้อมูล และข้อมูลที่เป็นที่ 1&1



6. PLAN



7. FOLLOW UP



- ทุกปัญหาจะถูกประเมินและตอบสนอง ใช้การฟ้าผ่าเพื่อรวดเร็วโดยใช้นวัตกรรม เช่น Check-in Kiosk, e-Baggage system
- มีการกำหนดค่าใช้จ่าย (KPI) ความสำเร็จ
- มีการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน LoS Concept (IATA)
- รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้ากับคณะผู้บริหารทุกท่าน



นวัตกรรมเพื่อชีวิตที่ดีกว่าด้วยรถยนต์ไฟฟ้าดัดแปลง กฟผ. EGAT MODIFIED EV : INNOVATION FOR A BETTER LIFE

1. PURPOSE:

เพื่อสร้างธุรกิจใหม่ New S-Curve ในการพัฒนาประเทศไทย ให้เติบโตอย่างยั่งยืน



2. OBJECTIVES:

- เพื่อเพิ่มทางเลือกในการจัดการรถยนต์ไฟฟ้าที่มีราคาประหยัดให้กับประชาชน
- เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- เพื่อลดการปล่อย CO2 และมลภาวะต่างๆ



3. BACKGROUND & NECESSITY:

- Disruptive Technology (Digital Transformation & Battery Storage)
- EV Demand สูง
- EV Price สูง
- เปลี่ยนจากการใช้น้ำมันมาใช้ไฟฟ้า (ลดค่าใช้จ่าย)
- มีรถยนต์สันดาปภายใน (Internal Combustion Engine: ICE) ใช้แล้วจำนวนมาก
- Green Environment
- การปรับเปลี่ยน/ดัดแปลงให้รถยนต์ ICE สามารถขับเคลื่อนด้วยไฟฟ้า (EV ดัดแปลง) โดยมีความใช้จ่ายไม่สูงมากนัก คนชั้นกลางจ่ายได้ จึงเป็นทางเลือกที่น่าสนใจ



5. BENEFITS:

- Affordable
- Acceptable : Social & Environmental Friendly
- Achieved Own Technology
- ได้สร้าง Local Content จากผลงานวิจัย (ผลิตภัณฑ์ Conversion Kit)
- ได้สร้างความร่วมมือภาครัฐและเอกชน (PPP)
- เพิ่มการขยายตัวของเศรษฐกิจรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศ

7. BUDGET: (1,075 ล้านบาท)

ปี 2559 - 2560	15 ล้านบาท
ปี 2560 - 2563	60 ล้านบาท
ปี 2564 - 2565	1,000 ล้านบาท



8. ความร่วมมือ Public

Private Partnership (PPP)

- ตั้งโรงงานผลิตชุด Conversion Kit
- ตั้งศูนย์บริการดัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า EV ดัดแปลง



4. โครงการวิจัยและพัฒนาการดัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า

START

EV Phase 1



EV Phase 2



EV Phase 3



6. ACTION PLAN

กิจกรรม	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
1. EV Phase 1 - Jazz	█						
2. EV Phase 2 - Almera - ALBs		█					
3. EV Phase 3 - ชุด KIT/คู่มือดัดแปลงรถยนต์ EV			█				
4. สหประชาชาติเทคโนโลยีการดัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า					█		
5. ตั้งโรงงานผลิตชุด Kit (ร่วมมือ PPP)						█	
6. ตั้งศูนย์บริการดัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า EV ดัดแปลง (ร่วมมือ PPP)							█

"InnOpdc 2" 20 ก.ค. 2561

ดร.จิราพร ศิริคำ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานวิจัยและพัฒนา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)





หมวด 3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



เป้าหมาย :

- เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ
- เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service)
- วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต
- มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
 <p>3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง</p>	ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง	วิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังใหม่	ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต
 <p>3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน</p>	การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาเชิงรุก	บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
 <p>3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม</p>	การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม	สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล
 <p>3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์</p>	กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบ ตอบสนองรวดเร็วทันการณ์	ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ

รายละเอียดที่ Persona ควรมี

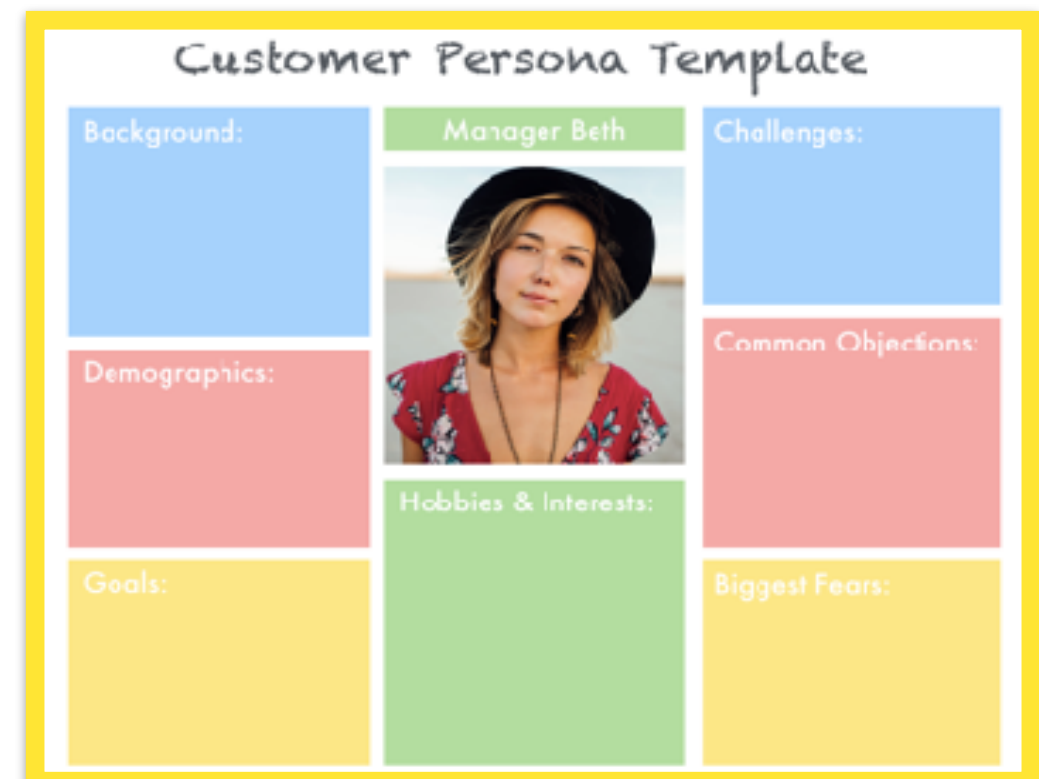
สิ่งสำคัญคือข้อมูลใน Persona สามารถตอบคำถามเหล่านี้ได้
Who, What, Why, How ได้แล้วหรือไม่?

Who : ศึกษาตัวตน ไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลพื้นฐานอย่าง อายุ เพศ, Background, Lifestyle ความเป็นตัวตน เป็นอย่างไร

What : อะไรคือสิ่งที่สนใจ อยากได้ อยากมี อยากคุย และ/หรือ อะไรคือสิ่งที่กำลังมีปัญหา What are her goals and challenges?

Why : เป็นการมองหา Insight คุณคิดว่าอะไรที่คุณมี จะเข้ามาเติมเต็มปัญหาเหล่านั้นได้บ้าง?

How : How to find her? จะมีช่องทางเข้าถึงได้อย่างไร?



ตัวอย่าง Persona

DEMOGRAPHIC Information:

- Age 46
- \$103,000 annual salary
- BSN from UC Davis
- MHA from Walden University (online degree)
- Married, two kids
- Worked in a large hospital system in CA after nursing school

Her VALUES AND GOALS:

- Son is a junior in high school and her daughter will be a freshman next year; family prioritizing their finances to pay for college
- Prides herself on staying on top of emails and being responsive to all levels of her organization and team
- Strong advocate for work-life balance in the office but often works several hours in the evening except for Friday and Saturday
- Attends church regularly
- Encourages her staff to grow professionally

THE EXPERIENCE SHE WANTS when seeking out IHI products or services:

- Wants to be able to read comments and feedback on the IHI programs in the way that she reads Yelp reviews of restaurants
- Would like to conduct a "chat" when she is deciding whether or not to sign up for a program
- Wants to be recognized as a "fan" of IHI even if her attendance level is not what we consider high. She was an enthusiastic OS participant when she got her MHA in 2009.

IHI Areas of Focus that she would be interested in: Quality, Cost, Value / Patient Safety

IHI Rings she would engage in (by %): Innovate (5%), Demonstrate Results (15%), **Build Capability (75%)**, Disseminate Knowledge (5%)

IHI programs she has attended/resources used: OS courses, Rethinking Critical Care seminar, Survey Design W+A, WIHI broadcasts on ICU subject matter

THE PROBLEMS she has that IHI solves:

- "I need to balance cost cutting with maintaining quality and it's very complex."
- "Getting adoption of best practices is slow and not uniform."
- "I would love to be seen as more of a 'go-to' leader within the larger organization."



Diane Director, BSN, MHA
Director of Critical Care at
Terre Haute Regional Hospital in Terre Haute, IN

Their ROLE AND LEVEL SENIORITY in detail:

- Reports to VP of Patient Care Services.
- Administrative responsibilities for a 32 bed ICU unit, 35 bed CVICU unit, and 4 cardiac inpatient units.
- Has budgeting power for 300 FTE staff ICU

ONE DAY in the life:

- Attends lots of face-to-face meetings
- Conducts office hours in ICU to give nurses and physicians time with her during the week.
- Handles a significant amount of paperwork related to regulation and compliance
- Has to be "on call" for scheduling and staffing issues at any hour of the day

Her main INFO SOURCES and WATERING HOLES:

- SCCM newsletter
- ICU Director magazine
- Office hours in departments
- Hospital cafeteria
- After work socialization with department staff on a monthly basis
- Informal chats with former colleagues in CA hospital system
- IHI Quality Innovators LinkedIn group. Hasn't posted yet; looks through ICU-relevant posts.
- Member of AACN

Her most COMMON OBJECTIONS to IHI's products or services:

- Needs cost cutting guidance; doesn't know if Bedside to Balance Sheet is for her
- Wants more content on culture change that could enhance process improvements
- Needs more material on how to get senior leadership behind her efforts; mobility in the ICU was treated as an experiment in the eyes of the VP of Patient Care, not a way forward.
- RNs only get \$500 a year in pro. development funds for non-degree programs; puts IHI content out of reach for her staff.

หาช่างซ่อมบ้านที่ราคาเหมาะสม?

ผู้เคยใช้ยาเสพติด มักถูกปฏิเสธการให้งาน!



วัตถุประสงค์ : ให้โอกาสและสร้างการยอมรับผู้ผ่านการบำบัดรักษายาเสพติด

Budget 30,000,000 Baht/Year

ปี 2561

1,719 คน

27%

6,478 คน

ขอรับความช่วยเหลืออาชีพ ฝึกอบรม

1 เตรียมคน พัฒนาฝีมือ รับรอง (5 MB)
1,000 คน/ปี

electricity

home repair

gardening

plumbing

1. ผู้ผ่านการบำบัดฯ สมัครลงทะเบียน
2. พัฒนาฝีมือ ให้การรับรอง กำหนดคุณลักษณะ
3. จำแนก 2 กลุ่ม คือ
กลุ่มลูกจ้าง และ
กลุ่มประกอบอาชีพอิสระที่ได้รับทุนตั้งต้น

2 เชื่อมโยงข้อมูลพัฒนาทักษะ แหล่งงาน กับผู้ผ่านการบำบัดรักษา (1 MB)

Smart Job Center

E-service

ผู้บำบัด ยาเสพติด

Job Supplier

ภาคเอกชน

3 ชักชวน เอกชน ร่วมสนับสนุนโครงการ สร้างแรงจูงใจ เพื่อสร้างคุณค่าต่อองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ (2 MB)

Job Supplier บริษัทจำหน่ายวัสดุ / รับซ่อมบ้าน

1. เอกชนสมัครลงทะเบียนร่วมโครงการ
2. รับผู้ผ่านการบำบัดฯ เข้าทำงาน
3. จัดให้อยู่ในพื้นที่ทำงานให้บริการ (กลุ่มลูกค้าทดลองนำร่อง)
4. ประเมินผลการทำงาน

4 เพิ่มช่องทางผู้รับจ้างอิสระ ผ่าน Platform/Start up หรือ DHB ในอนาคต (20 MB)

1. ผู้ให้บริการสมัครเข้าร่วม
2. ถูกคัดเลือกเข้าร่วมใช้บริการผ่าน platform
3. ประเมินความพึงพอใจ
4. ท้องถิ่นร่วมสนับสนุนในอนาคต

5 Follow up : การประเมินผลการทำงาน โดยบริษัทผู้ว่าจ้าง การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (2 MB)

ผู้นำเสนอ : นายสุวิทย์ ธฤตกุล

ทางลาดอัจฉริยะ: Smart Ramp



1 Background : ทีมและอาสาสมัคร
เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการประเภทวีลแชร์
และรถเข็นที่ภายในศูนย์ฯ รวมทั้งการปรับปรุงทัศนียภาพภูมิทัศน์ที่ทันสมัย

2

Current Conditions : ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยผู้ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- เส้นทางเชื่อมภายในอาคารนอกอาคารศูนย์ฯสำหรับผู้ใช้วีลแชร์ที่ไม่เท่ากัน
- กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับวีลแชร์ฯ พ.ณ.2548 ข้อ 8
กำหนดความยาวของทางลาดเพื่อเชื่อมต่อพื้นที่ต่างๆกัน
- สามารถรองรับไปเพื่อสร้างอาคารตามกฎเกณฑ์กำหนด



3

Goal/Targets : เป้าหมายเชิงปริมาณและคุณภาพ
- เพิ่มความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มวีลแชร์และรถเข็นเด็ก
- เพิ่มความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุ
- เพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการในศูนย์ฯ
- สร้างทิวทัศน์ที่ดีทันสมัย

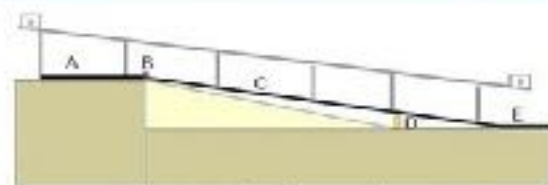
4

Analysis : วิเคราะห์ภาพของปัญหา
- วัตถุประสงค์ของกฎเกณฑ์กำหนด เป็นที่ครอบคลุมเอ
ไปเพื่อปรับปรุงอาคาร
- ใช้งานในอาคารนี้ของอาคารเดิม ซึ่งใช้กันส่วนเป็น
อาคารที่เก่าแก่เกินไป
- สถาปนิกผู้ใช้บริการที่จะสะดวกและทันสมัยตามมาตรฐาน
เป็นต้น

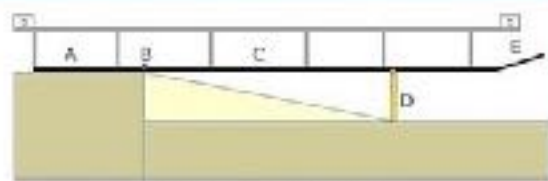
พื้นที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	รวม
พื้นที่	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2000

5

Composed Countermeasure :
แนวทางการใช้ปัญหา ที่สร้างทางเชื่อม
ประชิดกันเป็นสายฟ้าเชื่อมกันเป็นทางเดิน



โครงสร้างทางเชื่อมประชิดกันเป็นสายฟ้าเชื่อมกันเป็นทางเดิน



ทิวทัศน์ของอาคารที่ทันสมัย

- A : ส่วนที่เชื่อมกับอาคารเดิม
- B : ส่วนที่เชื่อมกับอาคารเดิม
- C : ส่วนที่เชื่อมกับอาคารเดิม
- D : ส่วนที่เชื่อมกับอาคารเดิม
- E : ส่วนที่เชื่อมกับอาคารเดิม

7

Follow Up : แนวทางการติดตามผลการดำเนินงาน
- จำนวนผู้ใช้บริการประเภทวีลแชร์และรถเข็นเด็กเพิ่มขึ้น 5 % ต่อเดือน
- ไม่ปรากฏอุบัติเหตุทางลาดกับผู้ใช้บริการประเภทวีลแชร์และรถเข็นเด็ก
- กำหนดเขตความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ
- สดชื่นดีด้วย ทิวทัศน์ที่ทันสมัย

6

Plan : กำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อ
ดำเนินการตามแนวทางการใช้ปัญหา
กำหนดเวลาเสร็จเรียบร้อย 5 เดือนที่โครงการ

กิจกรรม	จำนวน	1	2	3	4	5
วิเคราะห์ปัญหา	1					
ดำเนินการ	2					
ติดตาม	2					
ประเมินผล	1					

1. Background : ที่มาและความสำคัญ

เพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมในการยื่นขออนุมัติใบอนุญาตทั้งด้านภาษีและไม่ใช้ภาษี เช่น การนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมให้รวดเร็วลดการใช้กระดาษ/ลดเวลาให้สั้นลง/ลดขั้นตอน

2. Current Conditions:

- ลูกค้าเดินทางมายื่นคำขอที่ กบอ.
- จำนวนคำขอมีมากกว่า 5,000 คำขอ/ปีในแต่ละคำขอ เช่น บัญชีประกอบกิจการ มีสิทธิประโยชน์ด้านภาษี การนำคนต่างด้าวมาทำงานในพื้นที่
- การอนุมัติใช้เวลาเฉลี่ย 1 คำขอ /18 ชม.
กบอ. ตรวจสอบเอกสาร / เสนอผู้มีอำนาจลงนาม / แจ้งลูกค้ามารับเอกสาร / นำไปชำระเงิน / นำใบเสร็จชำระเงินมารับเอกสารหนังสืออนุญาตแล้วไปติดต่อสำนักตรวจคนเข้าเมือง กรมการจัดหางานเพื่อยื่นขอวีซ่าคนต่างด้าวทำงานในพื้นที่นิคม



3. Goal/Targets :

การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ผู้มีอำนาจของ กบอ. ลงนามในหนังสืออนุญาตเรื่องคนต่างด้าว และมี QR code ตัวแดงในหนังสืออนุญาตเพื่อบังคับการปลอมแปลงเอกสาร การชำระเงิน online e-payment ลูกค้าพิมพ์ใบอนุญาตเองและนำไปยื่นต่อสำนักตรวจคนเข้าเมือง

4. Plan : เจรจาเชื่อมข้อมูลกับกรมศุลกากร/ตม./

วางระบบกำหนดรูปแบบลายเซ็น/ทดลองใช้/รับฟังเสียงลูกค้า/พัฒนาระบบประกาศใช้

5.

- เฉพาะใช้ที่ กบอ. เติบโต
- ลดค่าใช้จ่าย กบอ. 10,000 คำขอ/ปี ประหยัดค่าใช้จ่าย 1,350,000 บาท/ปี เป็นการก้าวข้ามขีดจำกัด ไม่ไกลงให้เกิน ด้วยระบบตนเอง ได้รับการตรวจรวดเร็ว ลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่ายของลูกค้า
- เจ้าหน้าที่มีความทันสมัย สดวกดังเดิมพร้อมกำหนด





- The data available are free flow from one to another locations with borders. The right experts are no needs to physically travel around but using the Expert Find platform to communicate with their customers to ensure the right needs for the right solution will be provided.



- Concept - How do you ensure that the experts you deal with are the right person who will deliver what you want from them? If we can have a powerful system in speed and accuracy that can match up the needs and solutions perfectly, it is WOW.



- Pain points are that nobody knows who are the real expert in specific area of expertise. Usually, the big consultant firms are selected to provide a solution. Problem is the failure of executing the solutions given from consultant firm because it is not the right solution but rather a text book.
- Expert Find platform is a complex network linking the needs and solutions at the best matching to the right experts to providing the right solution at reasonable cost of services.



- Value Proposition defines to both customers are the needs there are solved by the right experts, deliver the solution at fast because the system will find the right experts for the job, the fee of service will be lower because there is no management and traveling fee, and the more services from the customers the more precise of the Expert Find platform.



- The technologies use for matching the needs and solutions are AI and Big Data to analyze the elements of needs with the area of expertise of experts in specific area of needs.



- Customers are who need the solutions from the real experts to solve their pain points at reasonable cost of services.
- Customers can be individual or corporate level seeking for the best service from specific experts around the globe. Customers can also be an expert whose their intangible asset become value to others.

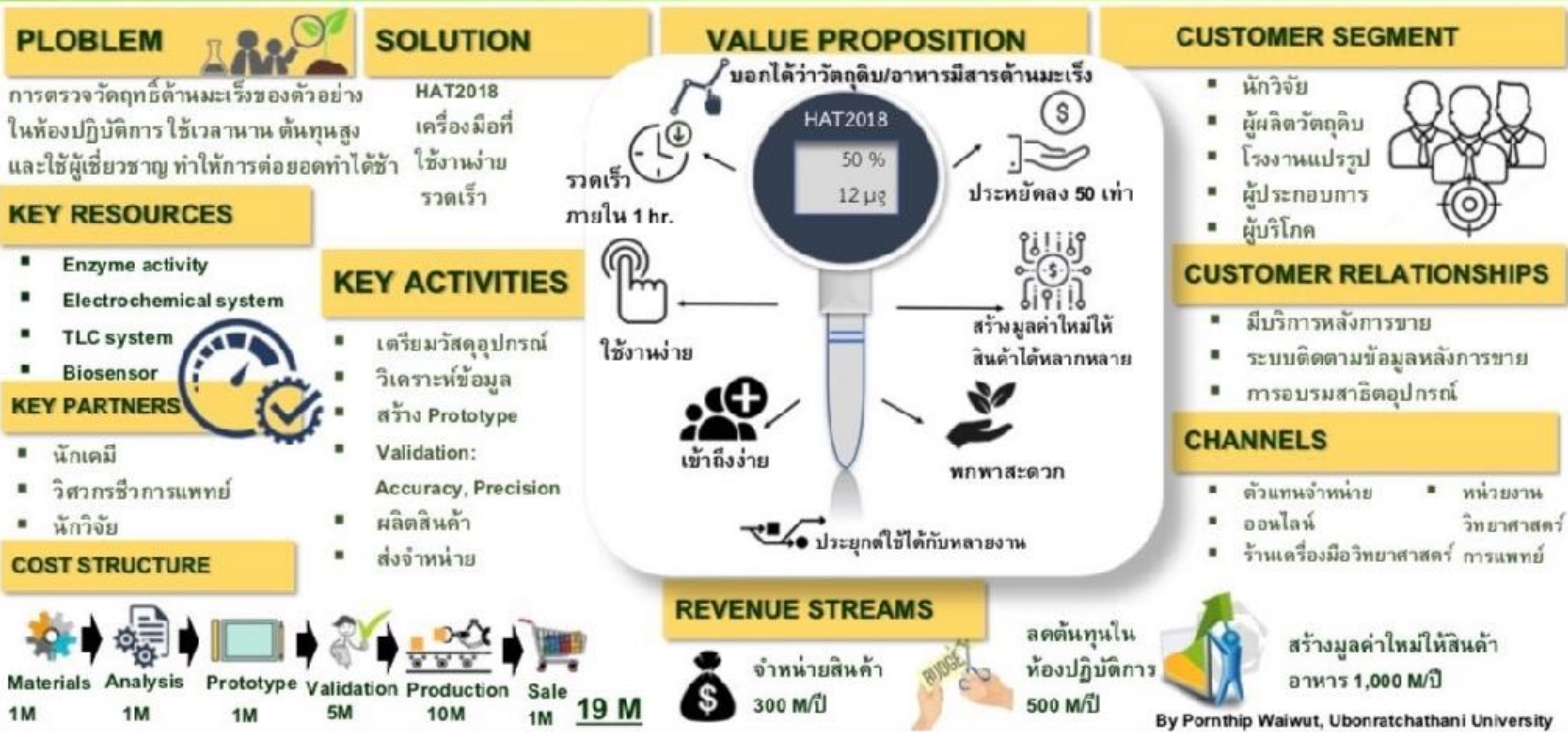


- Start of services is by freemium strategy to get more data from the customers for AI to iterate the best algorithm for matching the needs and solutions.
- Revenue stream can be generated from the membership fee and/or fee at the deal closed. Customers can pay some amount of membership with free of service or pay at deal closed at specific percent of total service agreement.



HYPERVERVALUE ANTICANCER TEST 2018 (HAT2018)

: เครื่องตรวจเพิ่มมูลค่าสารต้านมะเร็ง



By Pornthip Waiwut, Ubonratchathani University



1 P 4 1 P

One Piece Four One Point



ปัญหา

- ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ปะปนกับขยะทั่วไป
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะอิเล็กทรอนิกส์ของเยาวชน



วัตถุประสงค์

- สร้างจิตสำนึกให้กับเยาวชนให้มีส่วนร่วมในการแยกขยะ
- ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะอิเล็กทรอนิกส์ ว่ามีผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมและตัวเราอย่างไร
- ลดปริมาณขยะจากพวกนี้ที่ปะปนอยู่กับขยะทั่วไป



วิธีการ



- จัดกิจกรรม เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะอิเล็กทรอนิกส์กับเยาวชน
- จัดกิจกรรม ขยะหนึ่งชิ้นต่อคะแนน 1 คะแนน เมื่อมีนักเรียนนำขยะมาทิ้งในพื้นที่จัดไว้ให้และสามารถสะสมคะแนนนี้ และนำไปแลกของรางวัลจากโรงเรียน



การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ

- ภาคเอกชน สนับสนุนเกี่ยวกับรางวัลต่างๆ
- กองสุขาภิบาล จัดเก็บขยะตามโรงเรียนที่อยู่ในสังกัดของเทศบาล
- โดยนักเรียน จะขยายผลไปยังครอบครัว ญาติพี่น้อง สร้างจิตสำนึกในการเก็บขยะ



ผลลัพธ์

- สร้างจิตสำนึกให้กับเยาวชนและโรงเรียนต้นทางของการเก็บขยะ
- ลดปริมาณขยะที่ปะปนอยู่กับขยะทั่วไป

ผู้นำเสนอ

นายกำปนาท อติเทพวรพันธ์
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง



Empathizing to explore mobility policy solutions

หน่วยงานภาครัฐแห่งเมือง Bratislava ของประเทศสโลวาเกียได้มีการปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการเข้าถึงได้ง่ายของคนพิการที่ทำงานประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการและการขนส่งผู้พิการเจ้าหน้าที่จากกรมการขนส่ง นักเรียนและอาจารย์ของคณะกรรมการออกแบบและสถาปัตยกรรมจากมหาวิทยาลัยเทคนิคสโลวักและเจ้าหน้าที่ UNDP โดยพยายามที่จะเข้าใจประสบการณ์และความต้องการทางอารมณ์ของผู้ใช้ทำการทดสอบคุณภาพของการตอบสนองต่อความต้องการจากการนำไปทดลองใช้จริงเพื่อรับเอาผลตอบรับไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกและระดมความคิดในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

การจัดการภัยพิบัติทางทะเลในประเทศชิลี

ภาครัฐของประเทศชิลีมีการออกแบบระบบการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการการช่วยเหลือของประชาชนในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติทางธรรมชาติที่มีผลกระทบต่อระดับท้องถิ่นและระดับภูมิภาค

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2010 ประเทศชิลีเกิดคลื่นยักษ์สึนามิเหตุจากจากแผ่นดินไหวซึ่งได้รับความเสียหายเป็นอย่างมากเพื่อลดความทุกข์ทรมานของประชาชน ภาครัฐจึงร่วมมือกับเอกชน **ออกแบบแผนแม่บทเพื่อความยั่งยืนการฟื้นฟูเมืองภายใน 100 วัน** แผนแม่บทการฟื้นฟูที่เกิดขึ้นไม่เพียงบรรเทาความเสียหายที่ประชาชนได้รับแต่ยังเพิ่มพื้นที่ในเมืองรักษาเมืองไว้ในตำแหน่งทางประวัติศาสตร์และป้องกันเมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้น ยกตัวอย่างเช่น

- การปลูกป่าแบบกระจายตัวเพื่อลดแรงปะทะของคลื่นช่วยป้องกันแนวหลังให้ได้รับผลกระทบจากความแรงของคลื่นลดลง
- สร้างพื้นที่สาธารณะเปิดโล่งริมฝั่งแม่น้ำเป็นเขตกันชนระหว่างน้ำกับแม่น้ำ
- ปรับโครงสร้างเมืองให้สามารถเข้าออกได้หลายจุดเพื่อความสะดวกให้การเข้าช่วยเหลือ เป็นต้น

การออกแบบเหล่านี้เป็นการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐสมาคมชั้นนำทางวิศวกรรม ทางการสื่อสาร มหาวิทยาลัย และสถาบันนวัตกรรมแห่งชาติ เป็นการนำเอาหลัก Design Thinking มาประยุกต์ใช้เพื่อการแก้ปัญหาโดยมุ่งหวังให้แผนสามารถตอบสนองความต้องการเร่งด่วนและก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนสูงสุด



หมวด 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



เป้าหมาย :

- เพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถติดตามงานทั่วทั้งองค์กร
- เพื่อให้มีการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสู่ผู้ใช้งานภายนอก
- มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหา และตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก
- มีการใช้องค์ความรู้และข้อมูลส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผลเชิงจริยธรรม
- เพื่อการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัล

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
 <p>4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้เข้าถึงง่าย</p>	<p>การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอ</p>
 <p>4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อการแก้ปัญหา</p>	<p>การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ</p>	<p>เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์</p>	<p>เชื่อมโยงผลในทุกระดับเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น</p>
 <p>4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล</p>	<p>การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด</p>	<p>วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม</p>	<p>นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน</p>
 <p>4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ</p>	<p>วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน</p>	<p>ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

การจัดวางระบบสารสนเทศเกี่ยวกับอาคารสถานที่

ผู้รับผิดชอบ

**ศูนย์บริการเทคโนโลยีการพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน**

สถานการณ์ปัจจุบัน

- เทคโนโลยีการออกแบบเขียนแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- สามารถจัดเก็บข้อมูลแบบก่อสร้างได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

การแก้ไขปัญหา

- ผู้รับผิดชอบทุกพื้นที่เก็บข้อมูลจากการสำรวจ
- ร่วมระดมสมอง/ประชุมเชิงปฏิบัติการ
- เตรียมสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ งบประมาณ
- จัดทำฐานข้อมูลเป็นปัจจุบันในรูปแบบ Digital File ทั้งแบบก่อสร้างและระบบสาธารณูปโภค
- จัดการงานด้านสถาปัตยกรรม
- จัดการงานด้านภาพถ่ายอาคาร สิ่งก่อสร้าง
- สร้างฐานข้อมูลประวัติการก่อสร้างของหน่วยงาน โดยใช้ WEB "ภาชีไปไหน"
- สร้าง PLATFORM พร้อมส่งข้อมูลเก็บไว้



ขบวนการจัดเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ



- เชื่อมโยงข้อมูล สืบค้นได้ทุกเวลา

ปีงบประมาณ 2561 - 2562
แผนงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

เชื่อมโยงข้อมูลบน PLATFORM กับระบบสารสนเทศ
ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน / DSD DATA CENTER

วางแผนการของงบประมาณปรับปรุงสิ่งก่อสร้างของ
หน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ใช้ข้อมูลด้านอาคารสถานที่สำหรับการบริการความ
คุ้มค่าของงบประมาณ

สามารถสืบค้นข้อมูลด้านอาคารสถานที่ ของทุก
หน่วยงานทั่วประเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์

GOAL

- เป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ
การใช้งบประมาณและวางแผนการของงบประมาณ
ด้านสิ่งก่อสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลงานก่อสร้างได้อย่าง
มีระบบและมีประสิทธิภาพ
- สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

นำเสนอโดย : นายสุรัตน์ ปาละนันท์

CONTACT : ศูนย์บริการเทคโนโลยีการพัฒนาฝีมือแรงงาน
: 02 6434983 FAX : 02 6434983
: www.dsd.go.th/oitt/dtte/



เครือข่ายการติดตาม มติ ครม.

OBJECTIVE

เพื่อพัฒนาการติดตามมติ ครม./นโยบายรัฐบาล โดยใช้เครือข่ายนักเรียนทุนการศึกษาพระราชทาน สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร (ม.ท.ศ.) ที่ สสค. ศูนย์ และนักเรียนทุนฯ กระจายอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ

KEY PARTNERSHIP



กรม/ผู้บริหาร เจ้าหน้าที สสค. นักเรียนทุนฯ

GOAL

- สสค. มีเครือข่ายในการติดตามมติ ครม./นโยบายรัฐบาลที่ตรงกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ การรับฟัง feedback และความต้องการที่แท้จริงจากคนในพื้นที่ สสค.ต้องนโยบายราชการ ๔๐ ทำให้เกิดการพัฒนที่ยั่งยืน
- ได้ข้อมูลเป็น Primary data และสามารถนำมาใช้ได้
- วิเคราะห์และเสนอความเห็นเชิงนโยบายต่อ พ.ม./กรม.
- เพิ่มมูลค่างาน ไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย
- นักเรียนทุนฯ ได้พัฒนาทักษะการเรียนรู้และการทำงาน

BACKGROUND

- รัฐบาลดำเนินนโยบายโดยคำนึงถึงหลัก SDGs เข้าถึงผู้มีรายได้ น้อย เช่น โครงการไทยนิยม ซั่งยืน บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
- ครม. มีมติเฉลี่ยเดือนละ ๒๕๐ เรื่อง หรือปีละ ๒,๕๐๐ เรื่อง
- ข้อมูลผลการดำเนินการตามมติ ครม./นโยบายรัฐบาลที่ สสค. ได้รับเป็น Secondary data (ส่วนราชการรายงาน)
- การลงพื้นที่ติดตามของ สสค. ยังไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ทุกเรื่อง/ทุกพื้นที่ เนื่องจากมีจำนวนบุคลากรและระยะเวลาที่จำกัด

CURRENT CONDITION

- สสค. อยู่ระหว่างพัฒนาระบบ IT สำหรับติดตามสถานการณ์เรื่อง ที่ ครม. มีมติ ซึ่งยังต้องใช้เวลาในการพัฒนา
- สสค. มีกลุ่มงานที่ทำหน้าที่ติดตาม ศูนย์ และพัฒนาศักยภาพนักเรียนทุนฯ ซึ่งแต่ละปีจะมีนักเรียนที่เรียนดี ความประพฤติดี แต่ขาดทุน ได้รับทุนพระราชทานฯ จากทุกจังหวัด จังหวัดละ ๒ คน ได้รับทุนตั้งแต่ชั้น ม.๕ จนถึงระดับอุดมศึกษา
- กลุ่มนักเรียนทุนเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพและครอบครัวมีสถานะตรงกับกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินนโยบายของรัฐบาลหรือเรื่องควรนำมาเป็นกลุ่มเครือข่ายในการรายงานผลการดำเนินการตามมติ ครม./นโยบายรัฐบาล
- นักเรียนทุนฯ รุ่นปัจจุบันคือรุ่นที่ ๓๐ แต่ละรุ่นมีการเชื่อมโยงกันโดยเครือข่ายออนไลน์

HOW TO?

- นำบัญชีรายชื่อนักเรียนทุนฯ ตั้งเป็นเครือข่ายแยกตามภูมิภาค/พื้นที่
- แจ้งเครือข่ายนักเรียนทุนฯ ทราบ เมื่อมีมติ ครม./นโยบาย โนมติเชิงพื้นที่
- ให้เครือข่ายฯ แจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติ ครม./นโยบายรัฐบาลในพื้นที่ของตนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาพถ่าย ผลการสัมภาษณ์/เก็บข้อมูล ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ ตามกำหนดเวลา
- จัดทีมลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายฯ ในพื้นที่ที่น่าสนใจ
- บูรณาการข้อมูล/เทียบผลข้อมูลที่ได้รับจากเครือข่ายฯ กับข้อมูลที่ได้รับจากส่วนราชการ วิเคราะห์เสนอความเห็น ต่อนายกรัฐมนตรี/กรม.

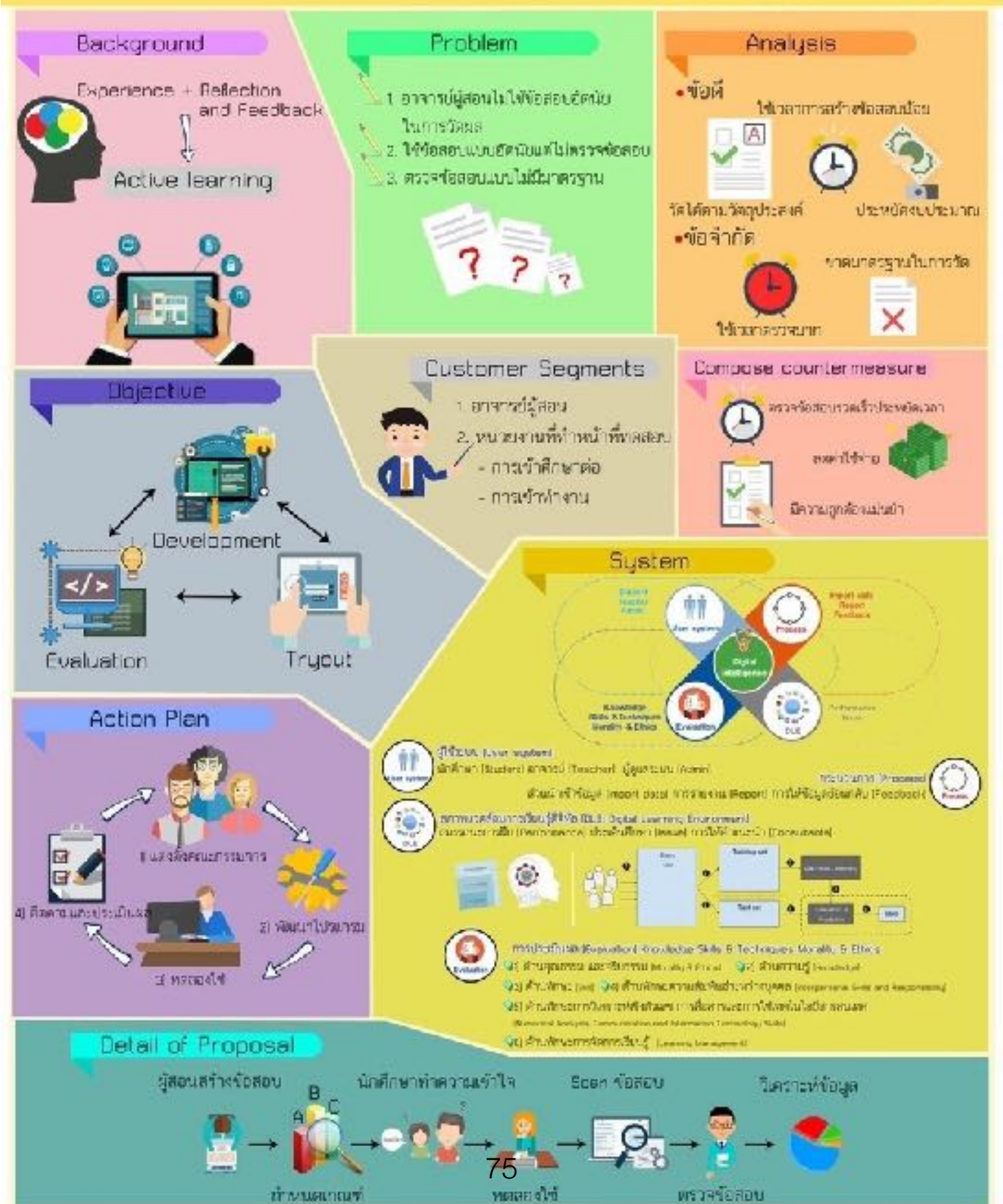
FOLLOW UP

- ประเมินผลในการติดตาม ศูนย์ และพัฒนาศักยภาพนักเรียนทุนฯ
- ประเมินความพึงพอใจจากผู้บริหาร (กรม.) เพื่อปรับปรุงการติดตามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



การพัฒนาวัตกรรมการตรวจสอบอัตโนมัติโดยใช้โปรแกรมอัจฉริยะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี



Purpose:

นวัตกรรมการ walk your fat off
เดินเปลี่ยนชีวิตเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

Objective:

1. ลดสภาวะสุขภาพของบุคลากร มทร.ธัญบุรีที่มีน้ำหนักเกิน/อ้วน เปลี่ยนพฤติกรรม
2. เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมโภชนาการที่นำมาซึ่งสุขภาพและให้สอดคล้องกับวิถีการทำงานของบุคลากร มทร.ธัญบุรี
3. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากร มทร.ธัญบุรี เดินออกกำลังกายออกกำลังกาย

Back ground:

สถิติการตรวจสุขภาพของบุคลากร มทร.ธัญบุรีจำนวน 3 ปีที่ผ่านมา จากเอกสารตรวจสุขภาพจำนวน 3 ปี ที่ผ่านมาปรากฏว่าบุคลากรที่เข้ารับการตรวจสุขภาพมีน้ำหนักเกินมาตรฐาน เกาหวาน, ความดัน, และไขมันเกินเกินขึ้นทุกปี



Details and Proposal:

ผู้บริหารได้เห็นความสำคัญของบุคลากรจึงให้ HR ดำเนินการสร้างปรับเปลี่ยนแปลงชีวิตให้เกิดขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ไม่เครียด มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ภาาสุขภาพโรคภัยไข้เจ็บ โดยใช้แนวคิด Happy8 ประยุกต์จนเกิดเป็นนวัตกรรม

- สนับสนุนให้บุคลากรออกกำลังกายเสริมสร้างสุขภาพ
- ป้องกันและแก้ปัญหาหน้าหนักกับของบุคลากร
- ป้องกันและแก้ปัญหาด้านสุขภาพของบุคลากร
- สร้างเครือข่ายผู้รักสุขภาพของมทร.ธัญบุรี

กิจกรรม	Action Plan											
	DR	DI	CA	CB	DA	DB	FA	FB	FC	FD	FE	FF
1. กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพบุคลากร - กิจกรรมสุขภาพจิตในโครงการ จำนวน 200 คน - กิจกรรมผู้เข้าร่วมโครงการเป็นทีม 6 คน/ประเภท 10 คน - แลกเปลี่ยนความคิดเห็นการดูแลสุขภาพ - จัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ Line Group - แลกเปลี่ยนความคิดเห็น	→											
2. กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ - ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคอ้วน - ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคเบาหวาน - ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูง	↔											
3. งดใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการทำงาน - งดใช้โทรศัพท์มือถือในการทำงาน - งดใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน - งดใช้ทีวีในการทำงาน	↔											
4. จัดตั้งชมรมสุขภาพของบุคลากร มทร.ธัญบุรี	←											

Budget:

งบประมาณ 700,000 บาท



Smart ID Card บัตรประจำตัวบุคลากรอัจฉริยะ

นายคำรณ โขชนะโชติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เสนอต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตรนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาองค์การและสังคมอย่างยั่งยืนรุ่นที่ 2

MFC)))



ข้อมูลทั่วไป



ที่มาและความสำคัญ

วิสัยทัศน์ 4.0 เป็นนโยบายทางรากฐานการพัฒนาประเทศในระลอกใหม่ และเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศไทยที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยบทบาทของมหาวิทยาลัยมหิดลคือ Thailand 4.0 คือ การวางรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ และเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการตอบสนองนโยบายรัฐบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จะพัฒนา มหาวิทยาลัยให้เป็น Smart University ภายใต้โครงการ Mahidol Digital Convergence University จึงเสนอแนวทางการศึกษา Smart ID Card บัตรประจำตัวบุคลากรอัจฉริยะ ซึ่งได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีหลายด้านไว้ด้วยกัน เพื่อแก้ปัญหาและเพิ่มความสะดวกให้กับบุคลากรในการใช้ชีวิตประจำวัน ตลอดจนบุคลากรใช้ของคณะอย่างมีประสิทธิภาพ



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาระบบ และการใช้เทคโนโลยี บัตรอัจฉริยะของมหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาข้อมูล Big Data ของสารเข้าใช้บริการของบุคลากรที่ควรรู้/กับการจัดการระบบฐานข้อมูลจากเว็บไซต์ หนังสือ และวารสารวิชาการ
3. เพื่อบูรณาการกับภาคส่วน และศึกษาข้อมูล Big Data สืบค้นวารสารแบบครบถ้วนของบุคลากร

เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง



Radio Frequency Identification (RFID) Near Field Contact (NFC)

เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายผ่านคลื่นวิทยุ สามารถจับคู่อุปกรณ์ได้อย่างรวดเร็ว และใช้พลังงานต่ำ ใ้ถูกนำมาใช้ในการทำ เช่น ข้อมูลปริมาณผลิตภัณฑ์อาหารโมรธรรมชาอื่นๆ มีระยะทำงานไม่เกิน 10 เซนติเมตร



บัตรปัจจุบัน

- ส่วนมากเป็นผู้รับมีลักษณะออกบัตรประจำตัวบุคลากร โดยไม่มีวงโคจรที่มหาวิทยาลัยกำหนด ลักษณะ เป็นบัตรพลาสติกสีโม มีชื่อตำแหน่ง ตำแหน่งประจำ และอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความประสงค์ของส่วนงานที่ยื่นผู้ถือบัตร
- มีค่าใช้จ่ายประมาณ 80 บาทต่อใบ : ใบ (ประมาณ 2.85 ล้านบาท)



มหาวิทยาลัยมหิดล มีผู้ปฏิบัติงานประเภทต่างๆ จำนวนกว่า 33,684 คน บัตรชนิดเลนที่ใช้ในปัจจุบัน จะต้องเอื้อมาจากบัตรประจำตัวพนักงาน และ บัตรที่ใช้ทำธุรกรรมทางการเงิน

Smart ID Card



ความปลอดภัยของข้อมูล

- บัตรออกโดยธนาคารไทยพาณิชย์ (ทาง MFC) เป็นบัตรชนิดใหม่ ไม่ใช่บัตรบัญชี และใช้กับบัญชีเงินฝาก บัตรชนิดนี้ใช้เทคโนโลยี EMV ซึ่งเป็นที่นิยมในระดับสากล
- กรณีเก็บสภาพบัตรตาม ส่วนงานระบบอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลกลาง แต่สามารถใช้งานได้พร้อมบัตรต่อไปได้ 3 ปี
- กรณีบัตรหายแจ้งอายัดที่ธนาคาร และแจ้งส่วนงานที่ออกบัตร ระบบจากฐานข้อมูลกลาง



ประโยชน์ที่ได้รับ

- สามารถใช้บัตรกับระบบการเข้าระดมความระมัดระวัง ที่เชื่อมต่อ
- สามารถนำข้อมูล Big Data มาใช้ในการจัดการของระบบและช่วยหาข้อมูลการประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย หนังสือ และวารสารวิชาการต่างๆ ได้
- ผู้ดูแลส่วนมือสามารถใช้ข้อมูล Big Data เพื่อการวางแผนเชิงธุรกิจและวางแผนการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของงานเข้าใช้ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ การเข้าออกอาคาร และจุดจอดรถยนต์ได้ผ่านระบบ
- สอดคล้องกับนโยบาย Eco University ของมหาวิทยาลัยมหิดล



“ MyDcard ”

นามบัตรดิจิทัล



นางสาวชนิษฐา สหมราพัฒน์
กรมสรรพากร

ผู้ใช้งาน

1 Purpose

- เพื่อขออนุมัติโครงการจัดทำ Application นามบัตรดิจิทัล (My Dcard)

2 Objective

- ลดปริมาณการออกใบเสร็จรับเงิน และใบกำกับภาษีกระดาษ
- สร้างมาตรฐานการแสดงผลในตัวในแบบดิจิทัล เพื่อยกระดับการทำธุรกรรมดิจิทัลของประเทศไทย

3 Background & Necessity

- ปริมาณใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีที่ต้องออก และนำส่งตามประมวลรัษฎากร และพ.ร.บ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนมาก
- ไม่มีโครงสร้างมาตรฐานของนามบัตรอิเล็กทรอนิกส์

4 Details of proposal



ปัญหา	แนวทางแก้ไข	ผู้เกี่ยวข้อง
ต้องออกเอกสาร เพราะไม่สามารถส่งแบบ อิเล็กทรอนิกส์	พัฒนา MyDcard Application	<ul style="list-style-type: none"> ETDA ร้านค้า ห้างสรรพสินค้า ธนาคาร ประชาชน
ไม่มีมาตรฐานโครงสร้าง นามบัตรดิจิทัล	กำหนดมาตรฐานโครงสร้าง และออกระเบียบให้ร้านค้า ต้องสามารถอ่านข้อมูล เพื่อส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้	

5 Action Plan



6 Next Steps

- เชื่อมโยงกับบริการอิเล็กทรอนิกส์อื่น ของกรมสรรพากร เพื่อยกระดับการทำธุรกรรมภาษี



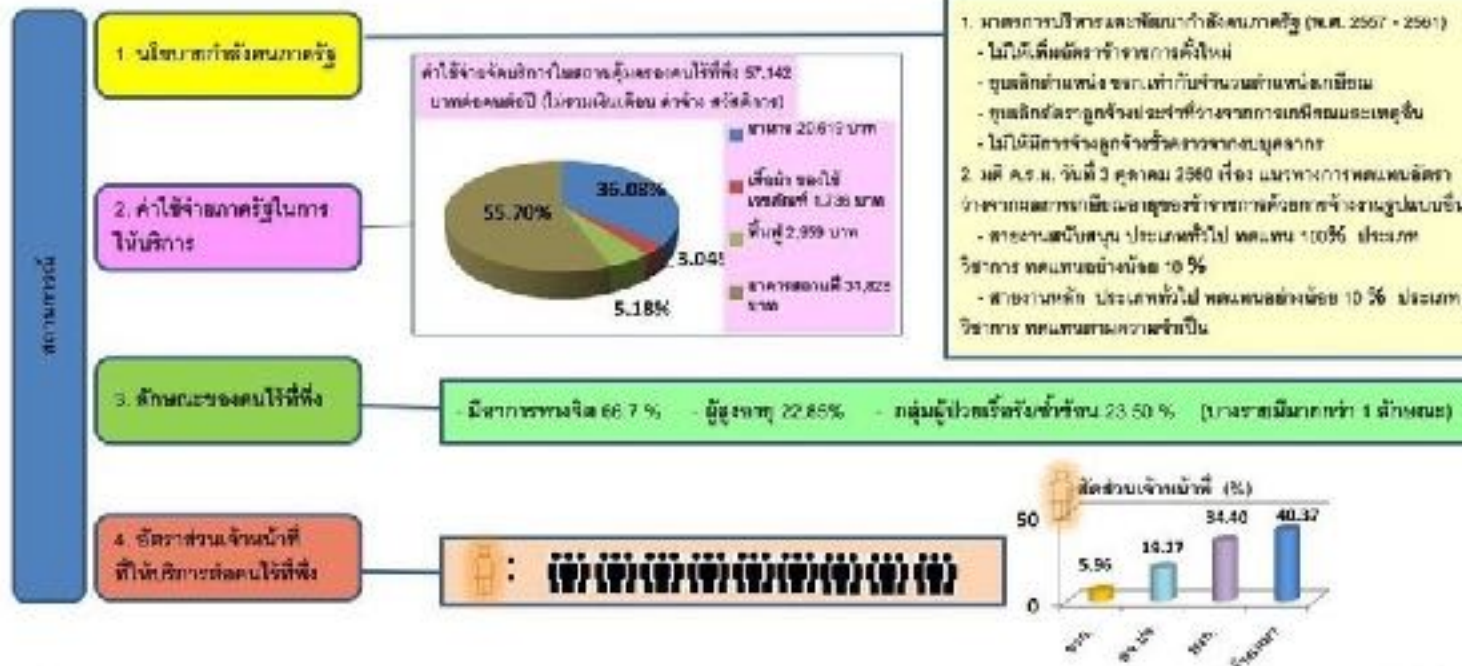
RD BEYOND SERVICES



Move to U

หน่วยจัดการคนไร้ที่พึ่ง

วัตถุประสงค์ : 1. เสนอวางแผนจัดการจัดบริการ 2. ลดอุปสรรคจากนโยบายกำลังคนภาครัฐ



ปัจจัยสนับสนุน

- พ.ร.บ. การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557
 - มาตรา 15 สนับสนุนให้มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือมีส่วนร่วมในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและหากการดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด อาจสนับสนุนด้านการเงินและด้านอื่น
 - มาตรา 17 กรณีองค์กรที่สำหรัณมีกิจการดำเนินการในลักษณะเดียวกับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง อาจพิจารณาให้การสนับสนุนด้านการเงินหรือด้านอื่น
- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสนับสนุนการดำเนินการแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน หรือกลุ่มบุคคล เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

กิจกรรม	แผนปฏิบัติการ					ปีงบประมาณ 63 เป็นขั้นต่อไป
	พ.ศ. - ก.ย. 61	ต.ค. - ธ.ค. 61	ม.ค. - มี.ค. 62	เม.ย. - มิ.ย. 62	ก.ค. - ก.ย. 62	
วิเคราะห์และกำหนดหลักเกณฑ์การสนับสนุนหน่วยจัดบริการ						
จัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี						
กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน						
พัฒนาบุคลากร						
ประเมินและให้การรับของหน่วยจัดบริการ						
สนับสนุนงบประมาณ						
ติดตามผลการจัดบริการ						

ประมาณการงบประมาณเบื้องต้นที่ใช้สนับสนุนหน่วยจัดบริการ (ต่อคนต่อปี)		
- ค่าผู้ดูแล (คิสบ้าน)	48,000 บาท	ที่มา : * TDR (ระบบประกันการดูแลระยะยาว : ระบบที่เชื่อมโยงกับประเทศไทย) จรรยาพร ชาวภูคำทรัพย์ และ อศ. วิริยะคุปต์ ** ค่าแรงช่างฝีมือละ 80 บาท วันละ 3 มีือ
- ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และวัสดุสิ้นเปลือง* (คิสบ้าน)	33,204 บาท	
- ค่าเสื้อผ้าและรองเท้าส่วนบุคคล	1,300 บาท	
- ค่าอาหารและน้ำดื่ม**	54,750 บาท	
รวม	137,254 บาท	

กรณีศึกษา



กรมบัญชีกลาง รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการ
วัดคุณภาพการใช้จ่ายเงินของภาครัฐทั่วประเทศ โดยการใช้ระบบ
GFMIS และ **e-GP** ซึ่งผู้บริหารสามารถติดตามผลและสั่งการได้ทันที
ผ่าน Smartphone



กรณีศึกษา

กรมการขนส่งทางบก ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรใช้ ข้อมูล และความรู้ ในการสร้างเครือข่ายไปนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ การสนับสนุนให้เกิด **Best Practices** ของหน่วยงานต่างๆ ภายใน องค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ โดยขยายผล **การ เลื่อนล้อต่อภาษี** ไปยังจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ







หมวด 5

การมุ่งเน้นบุคลากร



เป้าหมาย :

- เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ
- มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย
- เพื่อพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะการแก้ปัญหา สร้างความรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
 <p>5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ</p>	<p>การวางแผนกำลังคนให้ตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ</p>	<p>ระบบการประเมินผลงาน และความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุนโยบายศาสตร์</p>	<p>นโยบายการจัดการบุคลากร สนับสนุนการทำงานให้มีคสองตัว รองรับการเปลี่ยนแปลง</p>
 <p>5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คสองตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์</p>	<p>สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คสองตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ</p>	<p>สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน</p>	<p>เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง คสองตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ปัญหาที่ซับซ้อน</p>
 <p>5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ</p>	<p>สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรม</p>	<p>ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี</p>	<p>มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร</p>
 <p>5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร</p>	<p>พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงาน และด้านดิจิทัล</p>	<p>เพิ่มพูน สิ่งสมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สำคัญ ต่อสมรรถนะหลักขององค์การ</p>	<p>พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจ พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน</p>

1. Background

- การสร้าง "Innovative Culture" คือปัจจัยแห่งความสำเร็จในยุค 4.0
- ทำอย่างไรจึงจะสามารถดึง Ideas ของคนทำงาน มาพัฒนางานได้โดยไม่เสียเวลางานประจำ

2. Current Conditions

- จากข้อมูล E-Office (Intranet) ของสำนักงาน ก.พ.ร. 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า มี สมาชิก 1 คน (จาก 230 คน) ที่โพสต์ ความเห็นบน Webboard "Idea Are Values" โดยมีสมาชิกร่วมแสดงความเห็น รวม 3 คน
- เวลาส่วนใหญ่คือ หมดไปกับการ "ทำงานประจำ"
- องค์ความรู้สำคัญ ดายไป กับ "คนเกษียณ"

3. Goals/ Targets

- คน ก.พ.ร. มีช่องทางในการเสนอแนะความคิด / ถ้อยทอด และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน ระหว่างกัน
- เกิด "Innovative Culture" ในสำนักงาน ก.พ.ร.

4. Analysis



5. Composed Countermeasures : แนวทางแก้ปัญหา



6. Plan

การดำเนินการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1) แต่งตั้งคณะทำงาน	█											
2) ขออนุมัติงบประมาณ		█										
3) จัดทำ Mobile Application Virtual Innovative Cafe			█	█								
4) สืบหาความต้องการประเภทรางวัล อาทิ ตัวเครื่องบิน วันหยุดทอง ฯลฯ		█										
5) ประชาสัมพันธ์โครงการ	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
6) ดำเนินการ /ติดตามประเมินผล						█	█	█	█	█	█	█

7. Budget

200,000 บาท (เงินสวัสดิการ สำนักงาน ก.พ.ร.) สำหรับ Application และ Reward Points



8. Follow Up

แบบสอบถามความพึงพอใจ ของคน กพ.ร. ต่อ Virtual Innovative Café จำนวน สมาชิก ที่เข้ามาเสนอ IDEAS

9. Outcomes



10. Critical Success Factors



Happiness



is a Choice



1. เพื่อกำหนดวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน อย่างมีความสุข
2. เพื่อเสริมสร้าง engagement ของบุคลากร

ตารางแสดงคะแนนความสุขจำแนกตามรายมิติ

ค่าคะแนนตามสเกล	สุขภาพดี	ผ่อนคลายดี	ทำใจดี	จิตวิญญาณดี	ครอบครัวดี	สังคมดี	ไม่ไร้เงินดี	สุขภาพการเงินดี	การทำงานดี	ความสุขภาพรวม
ภาพรวม	61.1	52.8	67.0	68.2	62.8	57.0	63.3	55.1	60.1	61.0
	Happy ☺	Happy ☺	Happy ☺	Happy ☺	Happy ☺	Happy ☺	Happy ☺	Happy ☺	Happy ☺	Happy ☺

การกำหนดวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน จาก Happinometer ที่มีค่าดัชนีความสุขในระดับต่ำกว่า 60%

- ❖ ผ่อนคลาย (52.8) “ทำงานที่บ้านภายใต้กฎ กติกา ร่วมกัน”
- ❖ สุขภาพเงิน (55.1) “อิมละ ๑๘ บาท” และเพิ่ม intangible incentive
- ❖ สังคม (57) “วันสบายๆ สไตล์ gen Y “

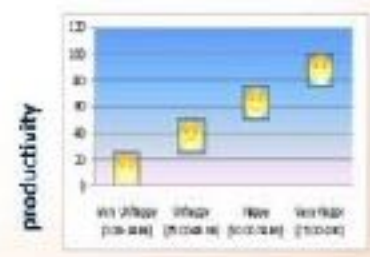
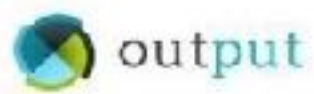
ความสุขในการทำงานของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานและผลงานที่ได้
 “งานได้ผล คนเป็นสุข”
 แล้ว ทำไมพนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน ???



KSF

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (อปสข.) เป็นองค์กรมหาชน ที่จัดตั้งขึ้นเมื่อปี ๒๕๔๕ ปัจจุบันมีอัตราบุคลากร ๙๙๘ คน ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ gen x gen y อัตราการลาออกของบุคลากรกลุ่มนี้ ประมาณ ๓.๒ % และจากประเมินผล คุณภาพชีวิตและความสุขของบุคลากร สปสข. โดยเครื่องมือ HAPPINOMETER พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในภาพรวมยังมีความสุขในระดับดี แต่มีบางมิติที่ต้องเฝ้าระวัง โดยเฉพาะมิติที่มีค่าดัชนีความสุขต่ำกว่า 60 องค์กรจึงต้องมีการขยับตัวปรับเปลี่ยนวิถีการทำงาน เพื่อส่งผลต่อความสุขอย่างเป็นรูปธรรมการทำงานเชิงความคิดสร้างสรรค์ นอกกรอบได้ แต่ต้อง “ถูกใจ และ ถูกต้อง”

Stakeholder Participation



Innovation Enhancement << Redesign

Background

Vision

 Sustainable **Innovative** Business Development in Harmony with the Environment and Society

Corporate Culture
 Sustainable **Innovative** Business Development in Harmony with the Environment and Society

Value Statement

A Agility & Mobility	B Beyond expectation	C Continuous Development	P Pursuit of Sustainability
--------------------------------	--------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

Innovation

หน้าที่ของหน่วยงาน
 ⇒ ส่งเสริมให้เกิด culture ที่มุ่งเน้น Innovation ในองค์กร

As Is

กิจกรรมหลัก
 เปิดเวทีให้พนักงานได้มีโอกาสทำงานแบบ cross function นำเสนอ project ที่เป็น Innovation

Innovation Project Contest → **New Business Model**
Process Improvement

กิจกรรมสนับสนุน
 ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ให้เห็นประโยชน์และความสำคัญของ Innovation ผ่านช่องทางสื่อสารภายในองค์กรต่าง ๆ
 Knowledge Management เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ต่อยอด ให้เกิด Innovation

Problem

Output
 Project ส่วนใหญ่เป็น Process Improvement ภายในองค์กร

การมีส่วนร่วม
 พนักงานไม่กระตือรือร้นในการเข้าร่วม

Culture
 ไม่มีตัวชี้วัดว่าสำเร็จตามเป้าหมาย ?

To be

Innovator's DNA : Skills

- Questioning
- Networking
- Observing
- Associational thinking
- Experimenting

Personalize

- Hackathon
- Ideating IDEAS
- Design Thinking

Indeed Problem

พนักงานไม่กระตือรือร้นในการเข้าร่วม

- > ไม่มี idea ใหม่ ๆ
- > เบื่อรูปแบบกิจกรรมเดิม ๆ
- > ไม่มีเวลา
- > Incentive ไม่จูงใจ

Innovative Culture

- > วัดที่ Skill ของพนักงาน

New Program

ประเมิน Skill ของพนักงาน เป็นรายบุคคล

จัดโปรแกรมพัฒนา Skill แต่ละด้านให้พนักงานสามารถเลือกได้ตามความต้องการ โดยใช้ผลการประเมินทักษะเป็นส่วนประกอบ

ปรับรูปแบบ Innovation Project Contest ใหม่

- ✦ แพลกใหม่และใช้เวลาน้อยลง เช่น hackathon
- ✦ มีส่วนสนับสนุนให้เกิด idea ใหม่ ๆ โดยให้คนภายนอกองค์กร/คนในธุรกิจอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการแข่งขัน

Change เปลี่ยนวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเพื่อพัฒนาองค์กร

1. เหตุผลและความจำเป็น



2. ประโยชน์



4. ความคุ้มค่าและได้บุคลากรตามเป้าหมาย



3. ประเด็นสำคัญของแต่ละองค์ประกอบ



5. แนวทางและวิธีการดำเนินการ

- วิเคราะห์ข้อมูล
 - สรุป สร้างวิธีการแก้ไขอย่างยั่งยืน
 - ขออนุมัติ แผนดำเนินงาน
- การสัมภาษณ์ เพิ่มกรรมการสัมภาษณ์ โดยให้เพื่อนร่วมงาน/
ลูกน้องในอนาคตของผู้สมัครในตำแหน่งนั้นได้มีส่วนร่วมในการ
ตัดสินใจ

มหาวิทยาลัยตามสั่ง



ที่มา

1. เรียนตามความจำเป็นจะนำไปใช้
2. เรียนในสิ่งที่อยากรู้



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนในสิ่งที่ตนเองจะนำไปใช้
2. เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนในสิ่งที่ตนอยากรู้



วิธีดำเนินการ

1. ทำหลักสูตรบรรยายวิชาที่หลากหลาย
2. ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนวิชาที่ต้องการ
3. ได้รับผลการศึกษาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ที่มีเวลาน้อยสามารถเรียนในสิ่งที่ตนสนใจได้จริง
2. เพิ่มโอกาสการเรียนรู้
3. ได้เรียนรู้ในสิ่งที่ผู้เรียนต้องการ



เรียนรู้ตามความต้องการ

ผู้นำเสนอ ผศ. นนทชัย โมรา

คณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี







หมวด 6

การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



เป้าหมาย :

- เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ
- เพื่อสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ
- เพื่อการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น
- บูรณาการกระบวนการ เพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
 <p>6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ</p>	<p>ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและ งานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิด ประสิทธิผลสูงสุด</p>	<p>ติดตามควบคุมกระบวนการ โดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยี ดิจิทัล</p>	<p>การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการจัดการกระบวนการ และการบูรณาการ ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ</p>
 <p>6.2 การสร้างนวัตกรรม ในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การให้บริการ</p>	<p>บริหารจัดการและปรับปรุง อย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน</p>	<p>สร้างนวัตกรรมการปรับปรุง กระบวนการหลัก สนับสนุน การบริการ และการสื่อสาร</p>	<p>สร้างนวัตกรรมของกระบวนการ ระดับองค์การจนเกิด ความเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ ประชาชนและภาคธุรกิจ</p>
 <p>6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและความ สามารถในการแข่งขัน</p>	<p>วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากร ที่ใช้ในกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน</p>	<p>กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน</p>	<p>ใช้ข้อมูลเทียบเคียง เพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน</p>
 <p>6.4 การมุ่งเน้น ประสิทธิภาพ ทั้งองค์กร และบุคลากร บุคลากรภาครัฐ</p>	<p>ติดตามควบคุมประสิทธิผล กระบวนการหลัก และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์</p>	<p>การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลด ผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือ กับเหตุการณ์</p>	<p>บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม</p>

Energy Management by Innovation

Background

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
"มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน"



- PDP** POWER DEVELOPMENT PLAN แผนพัฒนาพลังงานไฟฟ้า
- EFP** ENERGY EFFICIENCY PLAN แผนอนุรักษ์พลังงาน
- AEDP** ALTERNATIVE ENERGY DEVELOPMENT PLAN แผนพัฒนาพลังงานทางเลือก
- GAS** GAS PLAN แผนบริหารก๊าซธรรมชาติ
- OIL** OIL PLAN แผนบริหารน้ำมันดิบ

คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.)

คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)



สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) เลขานุการ

Current Condition

- ผู้รับผิดชอบไม่รายงานผลตามที่กำหนดมีการติดตามมากกว่า 2 ครั้ง
- สรุปรายงานผลในภาพรวมไม่ครบถ้วน ไม่ทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน
- ไม่มีระบบการวัดผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

Goal

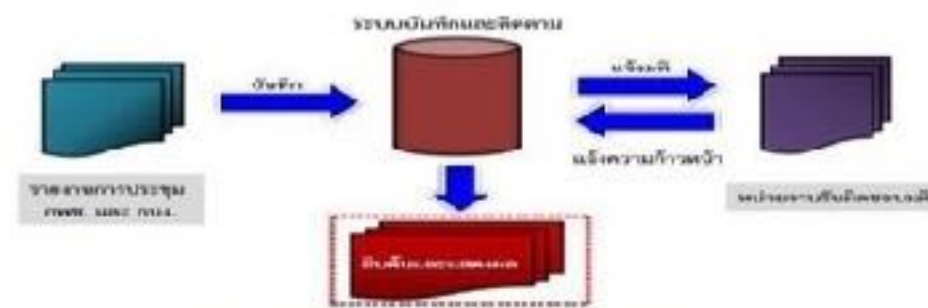
- มีระบบติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าอย่าง Real Time
- มีระบบสืบค้นข้อมูลและระบบติดตามผ่าน Application เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้อง/ประชาชนแบบ Online
- รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามมติ กพช. , กบง. เสนอต่อคณะกรรมการและ ครม. ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- นำผลการรายงานไปใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศเพื่อตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

Root cause Analysis



Countermeasures / Experiments

หลักการการพัฒนากระบวนการ รายงาน ติดตาม และสืบค้น



กรอบแนวคิดในการติดตาม



การติดตามสถานะการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

- 1) การติดตามสถานะการดำเนินงานตามมติ
- 2) การติดตามสถานะการดำเนินงานตามแผน/เรื่อง

Evaluation

- ตัวชี้วัดด้านความมั่นคง
- ตัวชี้วัดด้านความมั่งคั่ง
- ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน

Outcomes



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



External Factor

- ผู้รับผิดชอบ/เกี่ยวข้องขาดความรู้ความเข้าใจในระบบที่กำหนด
- ไม่ให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูลในระยะเวลาที่กำหนด
- ปัจจัยภายนอกที่ไม่ได้กำหนดไว้ในดัชนีการประเมินผลแต่ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ด้านพลังงานของประเทศ

Assumptions

- ผู้รับผิดชอบมีความรู้ความเข้าใจในระบบและให้ความร่วมมือ กรอกข้อมูล และ update ข้อมูล ให้เป็นปัจจุบัน
- จัดหมวดหมู่เรื่องและรูปแบบการนำเสนอ นโยบาย/การจัดทำรายงานผลมีความสัมพันธ์กัน
- ผู้บริหารให้ความสำคัญในระบบติดตามและประเมินผลพร้อมนำผลการประเมินไปปรับปรุง

ผู้นำเสนอ: น.ส.ดาวทิพย์ วาณิชานนท์
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน
นักสูตรนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาองค์กรและสังคมอย่างยั่งยืน (InnOpdc2)

กรณีศึกษา

จังหวัดนนทบุรี ส่งเสริมเชิดชูเอกลักษณ์ของ
ทุเรียนจังหวัดนนทบุรี ที่มีคุณภาพ และเป็นสินค้า
Premium มีการจัดทำประวัติศาสตร์พันธุ์ ประกวดพันธุ์
และประมูลทุเรียน โดยร่วมมือกับภาคเกษตร เอกชน และ
สื่อสาธารณะ ส่งผลให้ทุเรียนจังหวัดนนทบุรีเป็นที่
ต้องการสูง และมีราคาดี



หมวด 7

ผลลัพธ์การดำเนินการ



เป้าหมาย :

- เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด
- เพื่อสะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการแก้ไขปัญหา และการพัฒนา
- มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา
- เพื่อปรับปรุงองค์กรทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับองค์กร

การบรรลุผลตามตัวชี้วัด	Basic (Level & Early trend) ระบุตัววัดที่สำคัญ มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการ	Advance (Focus Improvement) ตัววัดมีผลการดำเนินงานสูงกว่าค่าเป้าหมาย ร้อยละ 1-5	Significance (Integration) ตัววัดมีผลการดำเนินงานสูงกว่าค่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5
 7.1 ด้านพันธกิจ	<ul style="list-style-type: none"> -ตัววัดตามภารกิจหลัก* -การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> -ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์* -การดำเนินการด้านกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> -ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล
 7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> -ความพึงพอใจ* -ความผูกพันและการให้ความร่วมมือ* 	<ul style="list-style-type: none"> -การแก้ไขเรื่องร้องเรียน -ประชาธิปไตย 	<ul style="list-style-type: none"> -การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์
 7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร* -บุคลากรอาสาสมัครในโครงการที่สนองนโยบายหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> -บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย -ความก้าวหน้า 	<ul style="list-style-type: none"> -การเรียนรู้และผลการพัฒนา*
 7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก* -จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> -การจัดอันดับในระดับนานาชาติ -จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง 	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวน Best practice*
 7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> -การบรรลุผลตัววัดร่วม* 	<ul style="list-style-type: none"> -ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม 	
 7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> -การลดต้นทุน* -นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ -ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล* 	<ul style="list-style-type: none"> -ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> -นวัตกรรมด้านนโยบาย กระบวนการ และกฎหมาย

Q&A