

รายงานการเข้าร่วมโครงการสถาบันผลผลิตแห่งเอเชีย
(Asian Productivity Organization)

24-CP-25-GE-TRC-B

Training Course on Design Thinking
to Improve Public Service Delivery

15-19 July 2024

Bali, Indonesia

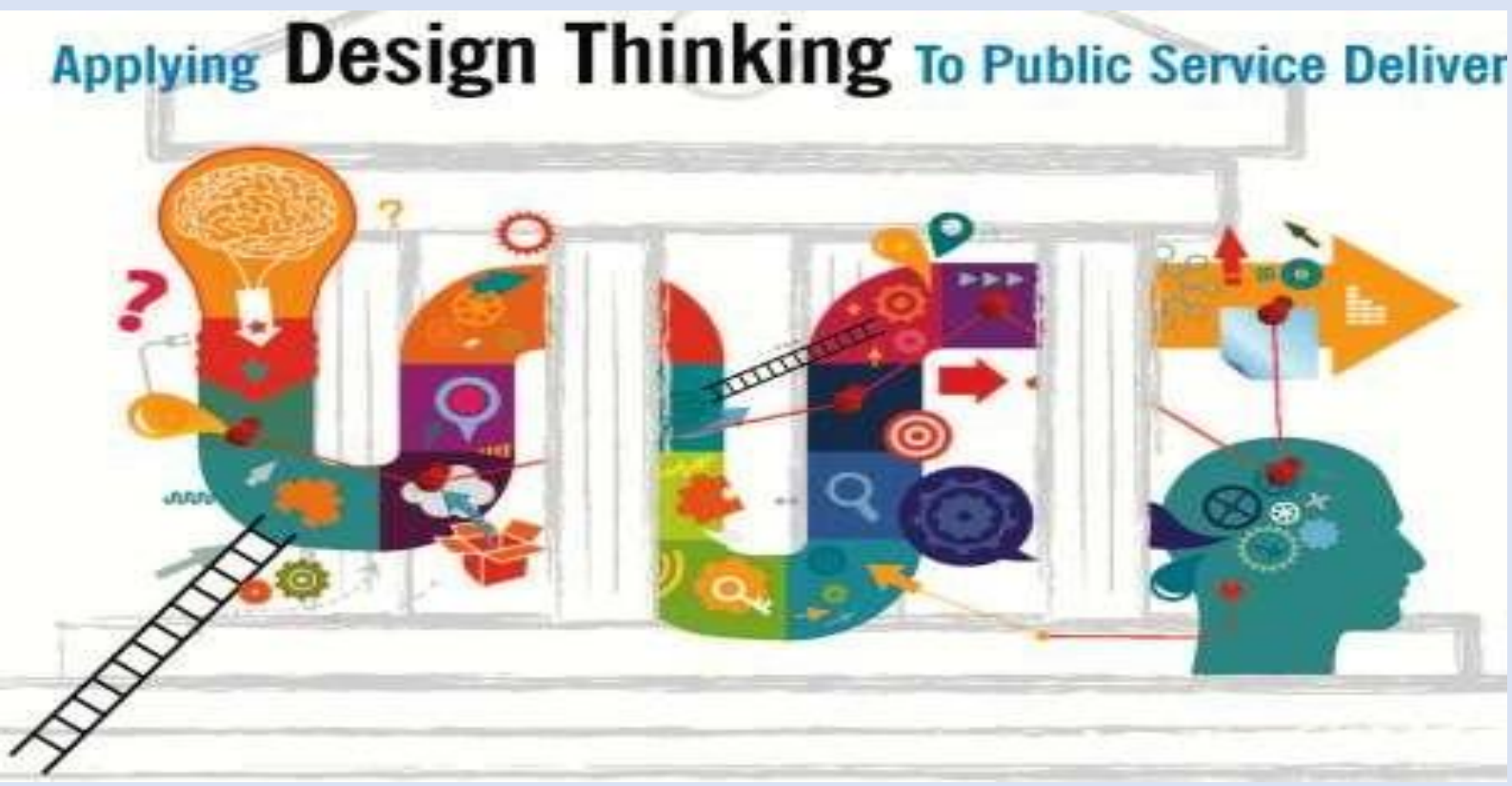
โดย

นางสาวปิยะพร นพตลุง

นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน



ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

รหัสและชื่อโครงการ	24-CP-25-GE-TRC-B : Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery
ระยะเวลา	15 – 19 July 2024
สถานที่	Bali, Indonesia

เจ้าหน้าที่เอพีโอประจำโครงการ

1. Mr.Ta-Te Yang
Program Officer, Multicountry Programs Division, Asian Productivity Organization

รายชื่อวิทยากร

1. Mr.Itsuro Shibata
Senior Operating Officer, GK Kyoto Inc.
2. Dr. Kevin Tseng
Professor, Department of Industrial Design, National Taipei University of Technology
3. Prof. Eko Prasajo
Executive Secretary, Executive Secretariat, National Bureaucratic Reform Steering, Indonesia

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

(1) เพื่อฝึกการเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ฝึกให้มีการคิดแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน และมีลำดับการบริหารจัดการที่ดี ตลอดจนสร้างนวัตกรรมตอบโจทย์ผู้บริโภคได้

(2) เพื่อศึกษาหรือถึงความสำคัญของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในระดับสากล และในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย

(3) เพื่อมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนตัวอย่างที่ดี (Good Practices) และอุปสรรค (Barriers) ในการรวมเอาการบริหารความหลากหลายกับการแก้ปัญหาและปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการภาครัฐเข้าไว้ด้วยกัน

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่างๆ

Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery

By Dr. Kevin Tseng

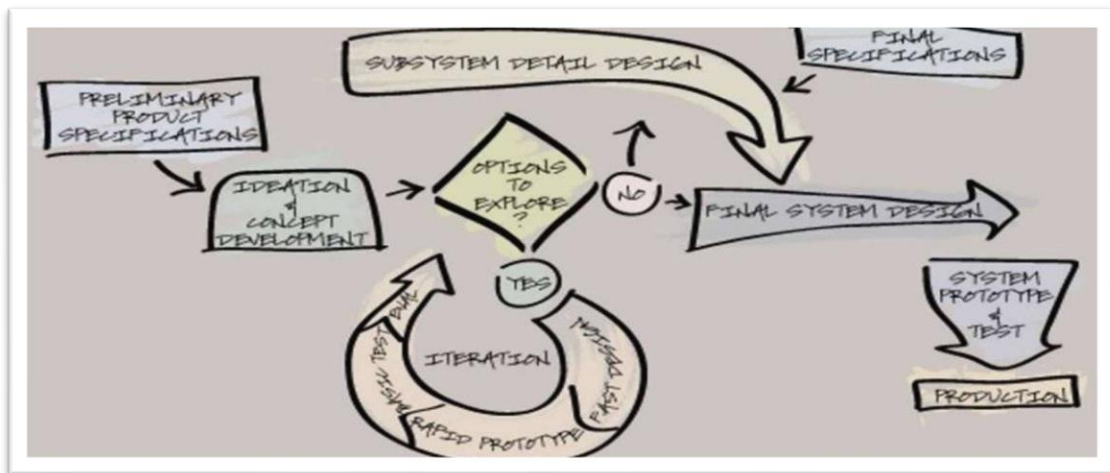
Professor, Department of Industrial Design, National Taipei University of Technology

ปรัชญาการออกแบบ (Design Philosophy)

ระบบการออกแบบแนวคิดแบบผสมผสาน

Design Thinking คือ

กระบวนการคิดเชิงออกแบบเป็นระบบแนวคิดแบบผสมผสาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุด การหาทางออกที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหา การทำความเข้าใจปัญหาที่เราพยายามแก้ไข โดยการสังเกตและมีส่วนร่วม เพื่อให้มีประสบการณ์และเข้าใจถึงแรงจูงใจและความจำเป็นในการแก้ไขปัญหา ซึ่งการเอาใจใส่เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากต่อกระบวนการออกแบบ เพราะช่วยให้สามารถตั้งสมมติฐานได้เหมาะสมกับบริบทและสภาพแวดล้อมนั้น ๆ



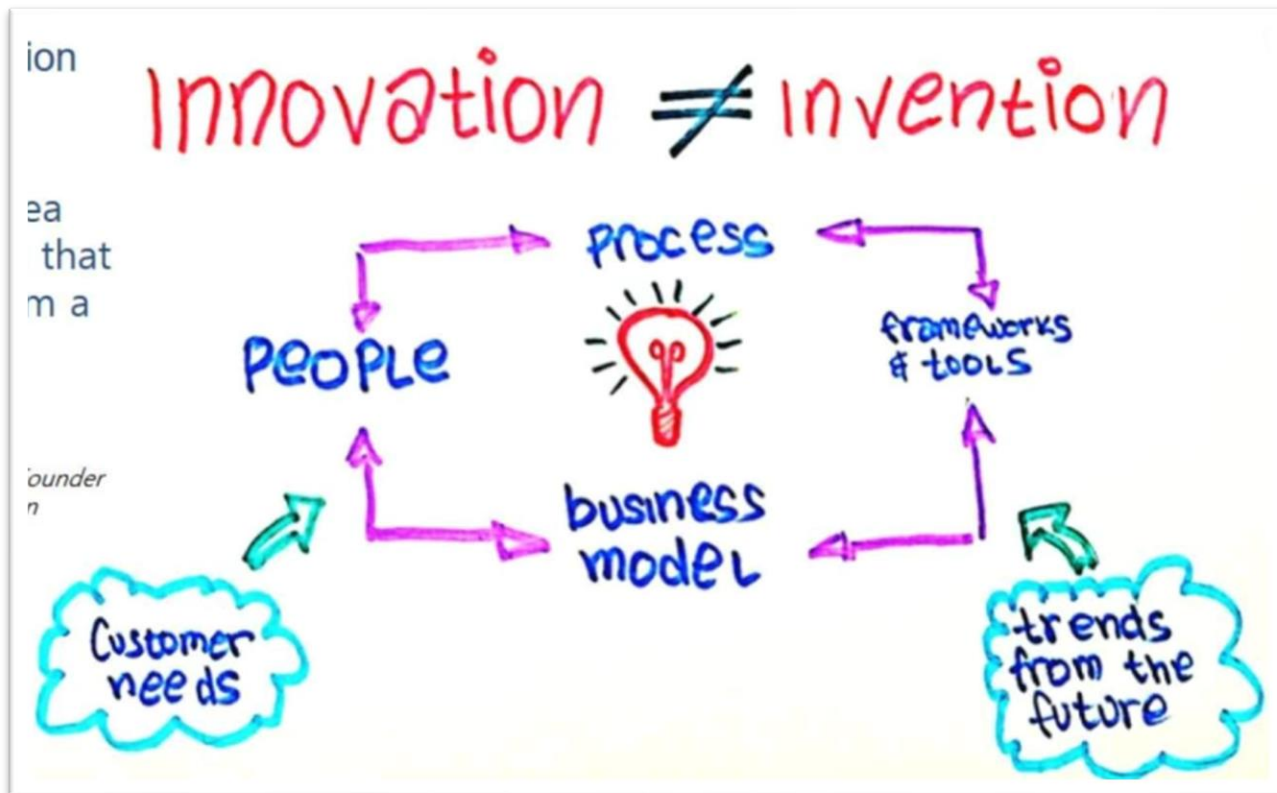
ข้อมูลจำเพาะของผลิตภัณฑ์เบื้องต้น – แนวความคิดหรือกระบวนการความคิด

การพัฒนาแนวคิด – ตัวเลือก/ทางเลือกในการสำรวจ

ความหมายนวัตกรรมด้านการออกแบบ

นวัตกรรม คือ การเปลี่ยนความคิดสู่การแก้ปัญหาที่เพิ่มมูลค่าจากแนวคิดกระบวนการสู่ทัศนคติ

ที่มา : Nick Skillicorn, CEO & Founder of Improvides Innovation Consulting frameworks



นวัตกรรมไม่ใช่การประดิษฐ์

นวัตกรรมด้านการออกแบบ Design Innovation

- ความซับซ้อนของเอ็นพีที
- การออกแบบความคิดในการผลิต
- การผลิตแบบ LEAN
- เทคโนโลยีที่ล้ำสมัย
- นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และการเป็นผู้ประกอบการ

ระบบการผลิตแบบ LEAN เป็นระบบบริหารการผลิตที่ทำให้กระบวนการผลิตมีความยืดหยุ่นและความคล่องตัว โดยใช้แผนภาพกระแสคุณค่า (Value Stream Mapping : VSM) ที่แสดงกิจกรรมทั้งหมดที่ธุรกิจดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การรับวัตถุดิบ จนกระทั่งการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า เพื่อพิจารณาโอกาสในการกำจัดความสูญเปล่า และปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่ากับลูกค้า

ระบบการผลิตแบบ LEAN คือ กระบวนการและแนวคิดในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในขณะเดียวกันก็ลดความสูญเปล่าที่ไม่จำเป็นออกไปด้วย ซึ่งถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กรต่างๆ ตลอดจนระบบการผลิตภายในโรงงานเพื่อลดต้นทุนการผลิตลง

value Stream คือการรวบรวมกิจกรรมทั้งหมด, ทั้งในส่วนที่เพิ่มมูลค่า (value-added) และไม่เพิ่มมูลค่า (non-value added) ที่ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์หรือบริการที่บรรลุความต้องการของลูกค้า

Kanban คือ ระบบที่ Toyota ที่ได้คิดค้นขึ้น เพื่อพัฒนากระบวนการผลิต ซึ่งต่อมาได้มีการนำไปต่อยอดในการพัฒนากระบวนการไหลของงานในองค์กรแบบอื่น ๆ

Kanban คือแนวคิดของการพัฒนาระบบการทำงานซึ่งมีพื้นฐานมาจากการพัฒนากระบวนการผลิต โดย Taiichi Ohno วิศวกรประจำบริษัท TOYOTA เป็นผู้ริเริ่มสังเกต ว่าเราจะทำอะไรให้งานที่เราทำออกมานั้นตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างพอดี

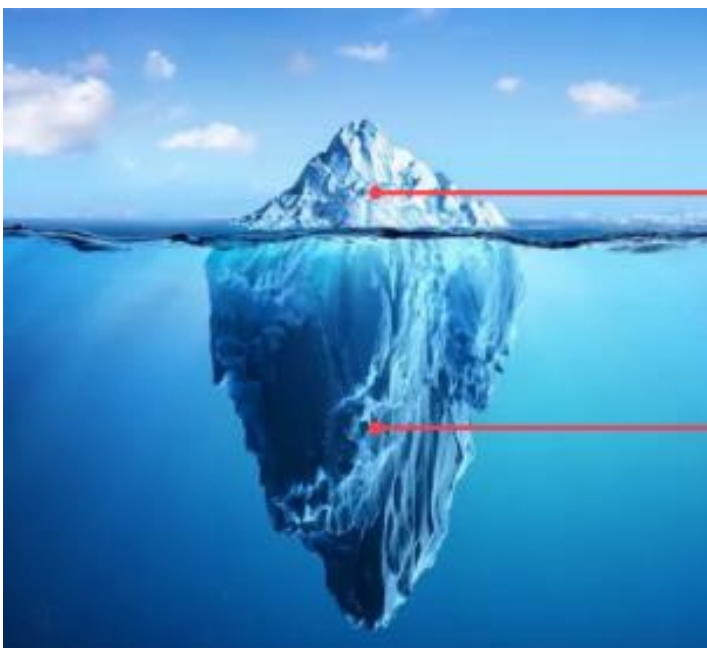
APO Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery

Design Thinking as an Attitude

Shibata (GK Kyoto)

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

คือ กระบวนการคิดที่มุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการทำความเข้าใจปัญหาอย่างลึกซึ้ง เพื่อสร้างแนวคิดใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง



ผลลัพธ์ที่ออกแบบ

กระบวนการสร้างสรรค์ - การคิดเชิงออกแบบ
(เครื่องมือ / วิธีคิดที่สกัดมาจากกระบวนการพัฒนาการออกแบบเพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์)

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

เป็นทักษะความคิดสร้างสรรค์เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ทันโลกที่เปลี่ยนแปลง มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน และมีลำดับการบริหารจัดการที่ดี เป็นเครื่องมือ / วิธีคิดที่สกัดมาจากกระบวนการพัฒนาการออกแบบเพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์ ซึ่งจะได้ผลลัพธ์ที่ออกแบบ 3,000 แนวคิด มักจะประสบความสำเร็จเพียง 1 แนวคิด

9 คุณลักษณะของแนวคิดการออกแบบ

1. จุดเริ่มต้น
คน ไม่ใช่นโยบายหรือเทคโนโลยี
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
มนุษย์ ไม่ใช่แค่ผู้บริโภคหรือผู้เชี่ยวชาญ
3. การส่งมอบสินค้า/บริการ
มุ่งเน้นที่คุณค่า ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์
4. ทิศทาง การปรับโครงสร้าง
5. การมองการณ์ไกล
6. การแสดงออกถึงความคิด
ให้มองเห็นและสัมผัสได้ ไม่ใช่แค่การพูดและคิด
7. การทำงานเป็นทีม
“ถ้าคุณต้องการไปเร็ว ไปคนเดียว ถ้าคุณต้องการไปไกล ไปด้วยกัน” สุภาชิตแอฟริกัน
8. กระบวนการ
9. ความมั่นใจ จงมองโลกในแง่ดี

เราทุกคนถูกสร้างมาให้มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นการออกแบบความคิดเป็นมุมมองที่สร้างสรรค์ซึ่งอิงจากมุมมองของอเมริกา (หรือตะวันตก) ในทางที่ดี

กรณีศึกษา:

โอเทระ โอย์ตลี คลับ (คลับขนมวัด) เริ่มต้นเป็นกิจกรรมอิสระ ส่งอาหารและขนมที่บริจาคไปยังบ้านของผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน และครอบครัวที่ยากจนในละแวกนั้น การจัดส่งโดยตรงผ่านวัดและครอบครัวที่ยากจน

โอเทระ โอย์ตลี คลับ ได้ขยายไปสู่แพลตฟอร์มระดับประเทศ องค์กรสนับสนุนที่ลงทะเบียนส่งมอบสิ่งของที่บริจาคให้กับวัด (ไม่คำนึงถึงนิยาม) ให้กับครอบครัวที่ยากจน 2,000 วัด จำนวนเด็ก 36,000 คนต่อเดือน โดยมีองค์กรสนับสนุน 800 แห่ง โดยจัดส่งโดยตรงผ่านช่องทางลงทะเบียน

โอเทระ โอย์ตลี คลับ ได้รับรางวัลใหญ่ รางวัลการออกแบบที่ดีปี 2018 การสร้างแพลตฟอร์มการแก้ปัญหาผ่านการคิดเชิงออกแบบ “Glocal”

***GLOCAL** มาจากคำว่า Think Global, Act Local - Think Global คือ การนำเสนอผลิตภัณฑ์โดยอิงจากแนวโน้มเศรษฐกิจโลก, วิถีชีวิต, วัฒนธรรม และความต้องการของลูกค้า และกลุ่มเป้าหมาย

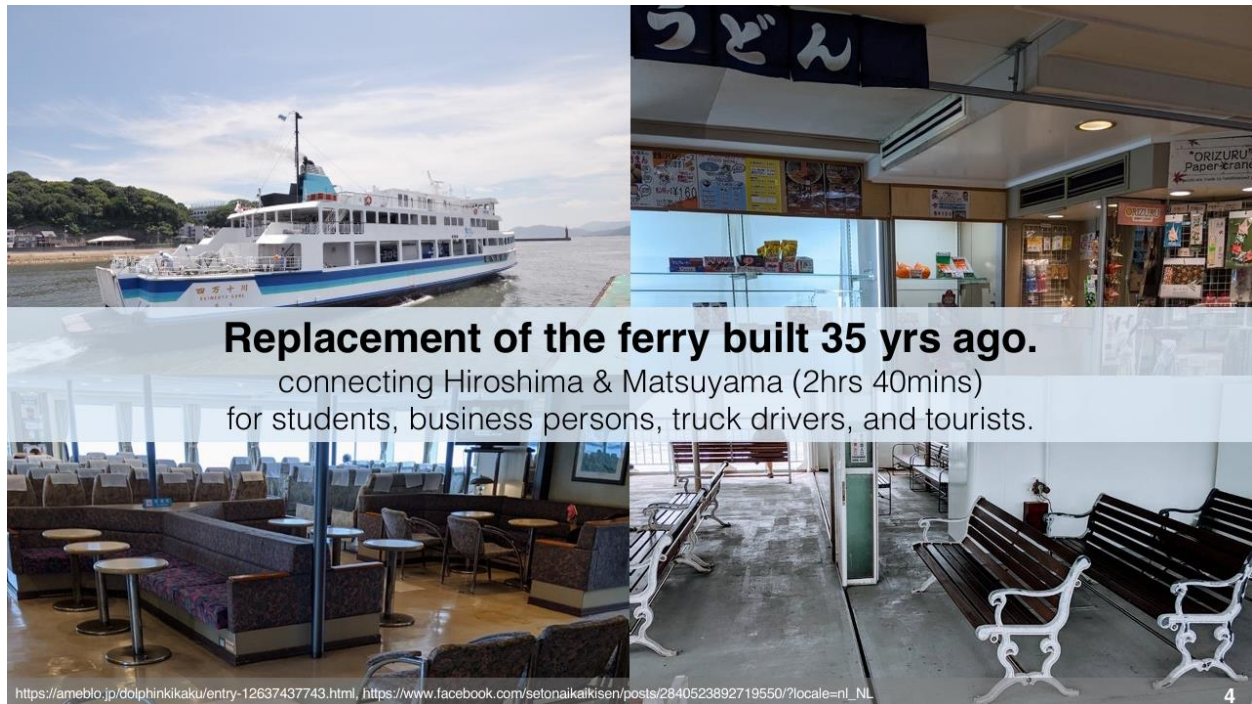
APO Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery

Design Thinking for

Tourism & Transportation

16 Jul 2024 | I. Shibata (GK Kyoto)

กรณี 1. แนวคิดการออกแบบที่เหมาะสมกับประชาชนทุกกลุ่ม/ทุกคน



เส้นทางการเดินเรือเฟอร์รี่

การเปลี่ยนแปลงจากเรือเฟอร์รี่ที่สร้างขึ้นเมื่อ 35 ปีที่แล้วให้เป็นช่องทางการเดินทางสำหรับคนทุกกลุ่มวัย ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน, นักธุรกิจ, คนทำงาน, คนขับรถบรรทุก, และนักท่องเที่ยว เป็นเส้นทางที่เชื่อมต่อระหว่างฮิโรชิมาและมัตสึยามะ (ใช้เวลาเดินทาง 2 ชั่วโมง 40 นาที)



ซึ่งได้มีการออกแบบแนวคิดปรับปรุงเรือเฟอร์รี่จากเมื่อ 35 ปีที่แล้ว ให้เข้ากับไลฟ์สไตล์ทุกเพศ/ทุกวัย โดยอยู่บนพื้นฐานแรงบันดาลใจที่หลากหลายในการเดินทาง การออกแบบความคิดรวบยอดในการบริการ ภาพลักษณ์ในการบริการ การบริการกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สามารถรองรับความต้องการลูกค้าได้ทุกกิจกรรม

ประเด็นสำคัญ


1. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ รองรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย/ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
2. เข้าใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากประสบการณ์การบริการลูกค้ามากกว่า 30 ปี
3. เป็นการท่องเที่ยว ตั้งแต่เริ่มออกเดินทาง จนถึงฝั่ง

กรณี 2. การออกแบบที่มีคุณค่าเชิงการแข่งขัน

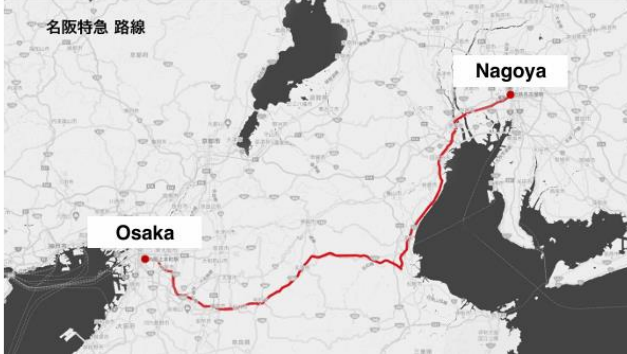
Severe Competition: Nagoya-Osaka

 <p>Competitor JR Shinkansen</p> <p>50 min Regular. ¥6,560 Premium. ¥8,580</p>	 <p>Client Kintetsu</p> <p>120 min Regular. ¥4,540 Premium. ¥5,250</p>
---	--

Challenge: How can we justify the longer riding time (even a fare is cheaper) ?



Competitor: Shinkansen



名阪特急 路線

ในที่นี้จะยกตัวอย่างการโดยสารรถไฟชินกันเซ็นที่มีความเร็วสูง เส้นทางจากนาโงย่าไปโอซาก้า โดยรถไฟชินกันเซ็นใช้เวลาในการเดินทางรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย รองรับความต้องการของลูกค้า นักท่องเที่ยวที่หลากหลาย และเป็นที่ยอมรับสำหรับนักเดินทาง แม้ราคาตั๋วโดยสารจะสูงกว่ารถไฟคินเท็ตสึ (Kintetsu) หรือชื่อเต็มๆ ว่า Kintetsu Railway Co., Ltd. เป็นบริษัทรถไฟเอกชนยักษ์ใหญ่ของญี่ปุ่นที่มีเส้นทางรถไฟที่มีเส้นทางรถไฟยาวที่สุด โดยเส้นทางที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้เดินทางมากที่สุดคือเส้นทางจากนาโงย่าไปโอซาก้า

ต้องประกอบไปด้วย

1. การสังเกตลูกค้า
2. การทำวิจัยความต้องการของลูกค้า
3. การมีคุณค่า/มูลค่าในการใช้ประโยชน์

ประเด็นสำคัญ

1. ความเข้าใจในแรงจูงใจของลูกค้า มีแรงจูงใจหลายประการในการใช้บริการ
2. คิดว่าเป็นการสร้างแบรนด์ แบรนด์ที่จับต้องได้
3. ปัจจัยในด้านความแตกต่างที่เฉียบคม ความสามารถในการแข่งขันที่ไม่เหมือนใคร ความมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น

กรณี 3. การออกแบบการบริการ

การสร้างเอกลักษณ์ของโรงแรมใกล้สถานีโตเกียว

Background

Traditionally, hospitality often expresses by displaying seasonal flowers in Japan and your countries.

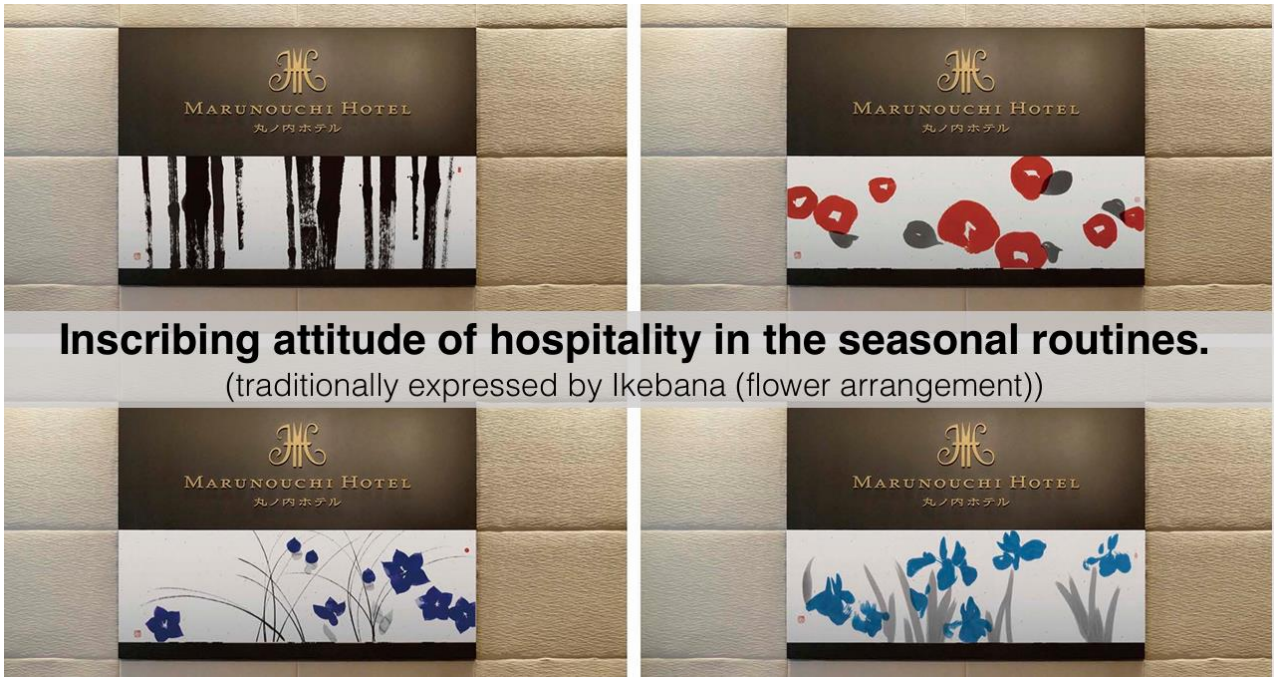


ตามประเพณีของชาวญี่ปุ่น การต้อนรับของคนญี่ปุ่นมักจะแสดงออกโดยการจัดดอกไม้ตามฤดูกาล อิเคะบานะ คือ การนำดอกไม้และพืชพันธุ์ชนิดอื่นมาจัดรวมกัน ตกแต่งอย่างสวยงาม โดยจะมีวิธีขั้นตอนการจัดแตกต่างกันออกไปตามแต่ละเทคนิคและรูปแบบ

เทคนิคนี้ได้ถูกนำมาปรับใช้ในการออกแบบเป็นการสร้างอัตลักษณ์ที่โดดเด่นของโรงแรมใกล้สถานีรถไฟในโตเกียว

Creating a new visual identity system of a hotel close to Tokyo station





Inscribing attitude of hospitality in the seasonal routines.
 (traditionally expressed by Ikebana (flower arrangement))

การนำทัศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรมและอัตลักษณ์ของความเป็นท้องถิ่น มาออกแบบในด้านการบริการ และตกแต่งตามเทศกาล

ประเด็นสำคัญ

1. มุ่งเน้นที่สิ่งที่จำเป็น
2. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
3. กระบวนการอยู่เหนือผลลัพธ์

กรณี 4. การออกแบบเอกลักษณ์ท้องถิ่น

Background

Kyoto Prefecture

Central Kyoto

In charge of tourism of Kyoto Prefecture

But Kyoto has many faces...

Overtourism

IMAGE: <https://weekly-economist.msnichi.jp/articles/2023/12/8/se1/00m020/047000c>

Overview

UMI NO KYOTO AREA

海の京都 (Sea of Kyoto)

森の京都 (Forest of Kyoto)

お茶の京都 (Tea of Kyoto)

UMI no Kyoto Train

京都府 (Kyoto Prefecture)

京都市 (Kyoto City)

โตเกียวในมุมมองที่แปลกใหม่หลากหลาย

โตเกียวได้ชื่อว่า มีมนต์เสน่ห์ที่หลากหลายแอบซ่อนอยู่ เช่น ทะเลแห่งโตเกียว ฝินป่าแห่งโตเกียว และพิพิธภัณฑ์แห่งโตเกียว เป็นต้น นี่คือนจุดเริ่มต้นของการโปรโมทการท่องเที่ยวของโตเกียว

ประเด็นสำคัญ

1. การค้นพบอัญมณีท้องถิ่น
2. รีวิวจากมุมมองของผู้อื่น การค้นพบสมบัติที่ล้ำค่า
3. การวางแผนในด้านความยั่งยืน ความสุขและความสงบสุขมีความสำคัญเท่าเทียมกัน

กรณี 5. การออกแบบประสบการณ์



เครื่องยนต์เอาท์บอร์ดไฟฟ้า ใช้สำหรับเรือท่องเที่ยวขนาดเล็ก เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



การพัฒนาปรับปรุงให้มีความทันสมัย เข้ากับยุคสมัย แต่ยังคงความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

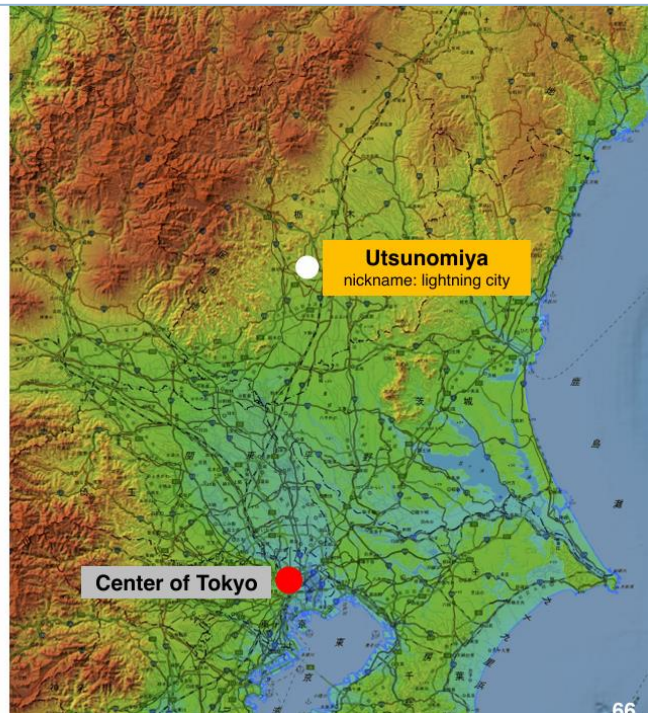
ประเด็นสำคัญ

1. เทคโนโลยี เปิดประตูสู่ ประสบการณ์ใหม่
2. การร่วมมือกันเป็นทีม เกิดจากการบูรณาการกันระหว่างหลายหน่วยงาน
3. การเปิดประสบการณ์ใหม่ๆ

กรณี 6. การออกแบบความภาคภูมิใจในท้องถิ่น

Background

To solve daily congestions on the road in the Utsunomiya city...



Completely newly built LRT (Light Rail Transit) introduced in 2023



แนวความคิดการออกแบบคือ แสงแห่งอนาคตของเมืองฟ้าผ่า

รถไฟฟ้ารางเบา (LRT) ที่สร้างขึ้นใหม่ทั้งหมดเปิดตัวในปี 2023 เพื่อแก้ปัญหการจราจรติดขัดในชีวิตประจำวันในเมืองอุทิสโนมิยะ โดยมีสัญลักษณ์เน้นการออกแบบแสดงออกถึง จิตใจและความภาคภูมิใจของประชาชน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น: คือการสร้างเรื่องราวของพื้นที่ท้องถิ่น ท้องถิ่นสร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่น โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการโหวตชื่อ Lightline

ประเด็นสำคัญ

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน
2. คนท้องถิ่นรู้พื้นที่ท้องถิ่นดีกว่า
3. เปลี่ยนเรื่องราวท้องถิ่นให้เป็นการนำเสนอที่ทันสมัย

Collaborating with stakeholders to co-create innovative solutions

PROF. DR. EKO PRASOJO, MAG.RER.PUBL.

บริการสาธารณะตามสิทธิของประชาชน

วิธีการของประชาชน/พลเมืองในการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ สมเหตุสมผล และเป็นธรรมเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก

บริการตามสิทธิของประชาชน

การเน้นการใช้คุณค่าของสาธารณะ (ความเป็นสาธารณะ) เป็นพื้นฐานในการให้บริการสาธารณะซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย นั่นคือ การเน้นตำแหน่งของพลเมืองในฐานะเจ้าของอำนาจอธิปไตย เพื่อให้เป็นไปตามสิทธิของพลเมือง รัฐบาลมีหน้าที่ต้องเข้าดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าพลเมืองทุกคน โดยเฉพาะกลุ่มที่เปราะบาง จะได้รับสิทธิในการเข้าถึงบริการสาธารณะ

กลยุทธ์การพัฒนาเครือข่าย

เชื่อมต่อเครือข่ายและสร้างความร่วมมือในการบริการสาธารณะ เน้นสิทธิและความสามารถของประชาชนในการร่วมมือกับผู้ให้บริการสาธารณะเพื่อเติมเต็มความต้องการของประชาชน



NPS และมุมมองการบริหารจัดการประชาธิปไตย

บริการสาธารณะในกรอบบริการสาธารณะใหม่ (NPS)

คุณค่าของการเป็นพลเมืองประชาธิปไตยอธิบายถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการสาธารณะ เพราะประชาชนกลายเป็นเจ้าของภายใต้กรอบของระบบรัฐบาลประชาธิปไตย บริการสาธารณะในกรอบบริการสาธารณะใหม่ (NPS) ช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดความคาดหวังของบริการสาธารณะ

ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

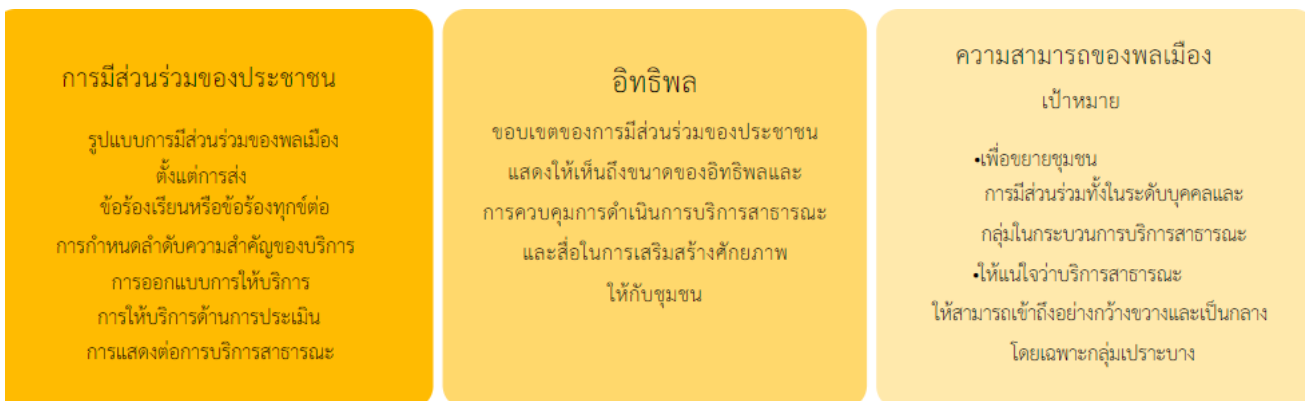
การแสดงออกของแนวคิดนี้คือ การจัดให้มีพื้นที่และโอกาสสำหรับประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและทางเลือกที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ รวมถึงการร้องเรียนของประชาชน โดยมีแนวคิดคือ ประชาชนเป็นเจ้าของบริการสาธารณะ ไม่ใช่แค่ผู้ใช้ ที่มีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการกำหนดและได้รับบริการสาธารณะโดยไม่ถูกจำกัดด้วยเชื้อชาติ ศาสนา เชื้อชาติ เพศ และการแบ่งแยกทางกายภาพ

ประชาธิปไตยพลเมือง: บริการสาธารณะที่ครอบคลุม

บริการสาธารณะไม่ใช่แค่ระบบ/กลไกและประเภท (สินค้า/บริการ) รวมถึงการจัดสรรทรัพยากร (งบประมาณและบุคคล) แต่มีความสำคัญของคุณค่าร่วมและประโยชน์ทั่วไป บริการสาธารณะควรเห็นว่าเป็นสื่อในการทำให้เกิดประโยชน์สาธารณะ ประชาชนมีบทบาทในการกำหนดคุณภาพของกระบวนการบริการและผลลัพธ์ ข้อเสนอแนะ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการนโยบายและการให้บริการสาธารณะ

การมีส่วนร่วมของประชาชน

ขอบเขตของการมีส่วนร่วมของประชาชนแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลต่อการควบคุมที่มีต่อการดำเนินการบริการสาธารณะ และยังเป็นสื่อในการเสริมพลังให้แน่ใจว่า ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างเป็นธรรม โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มที่เปราะบาง บริการสาธารณะถูกสร้างขึ้นบนพื้นฐานของการมีค่านิยมร่วมที่แสดงถึงเสียงและทางเลือกของประชาชน อาจนับได้ว่า เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์: การเพิ่มความรับผิดชอบต่อสาธารณะ, การสร้างกระบวนการเรียนรู้ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, การเพิ่มความสามารถในการตอบสนองของรัฐบาลและความไว้วางใจของประชาชน



ประชาธิปไตยกับบริการสาธารณะ

- (1) การเสริมพลังให้กับประชาชน
- (2) การเพิ่มระดับความยุติธรรมและการเข้าถึงบริการสาธารณะและ
- (3) การสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกัน

การมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันนี้จะมีประสิทธิภาพเมื่อรัฐบาลเปิดการเข้าถึงและเสริมพลังให้กับชุมชน ทั้งบุคคลและกลุ่ม เพื่อร่วมกันมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ ประสบการณ์และความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะเป็นทรัพยากรที่สำคัญสำหรับรัฐบาลและเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพของบริการสาธารณะ ควรเริ่มต้นจากการกำหนดลำดับความสำคัญ เป้าหมาย มาตรฐาน และผลกระทบที่คาดหวังจากบริการสาธารณะ การสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างรัฐบาลและสังคมเป็นเป้าหมายของความสัมพันธ์ที่มีการตอบสนองและร่วมมือกัน การวางชุมชนเป็นพันธมิตร ความสัมพันธ์ที่มีการตอบสนองและร่วมมือกัน การให้บริการร่วมกันในการผลิตบริการ และการระดมทรัพยากรสนับสนุน และจำเป็นต้องสร้างกลไกที่อนุญาตให้ทุกคนในชุมชนร่วมกัน กำหนดกระบวนการและผลลัพธ์ของบริการสาธารณะ ระบบการร้องเรียนบริการสาธารณะถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการปรับปรุงคุณภาพบริการ รัฐบาลต้องมีบทบาทเป็นผู้สนับสนุนเพื่อให้โอกาสและพื้นที่สำหรับชุมชนในการทำหน้าที่และมีบทบาทในการให้บริการสาธารณะ

1. การกำจัดขอบเขตระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะและชุมชน
2. การอำนวยความสะดวกไม่ใช่แค่การให้บริการ
3. การเสริมพลังพันธมิตร

การวางแผนบริการสาธารณะอธิบายถึงวิธีการที่การดำเนินการบริการสาธารณะถูกดำเนินการโดยรัฐบาลและความเป็นไปได้ของการเป็นพันธมิตรกับชุมชน

5 ด้านสำหรับผู้ให้บริการสาธารณะและชุมชน

- (1) สร้างความมุ่งมั่นและมาตรฐานการบริการ ด้านนี้เน้นหลักการในการดำเนินการบริการสาธารณะ
- (2) กำหนดแผนปฏิบัติการสำหรับการดำเนินการบริการสาธารณะ แผนกลยุทธ์ของรัฐบาลรวมถึงเป้าหมายและลำดับความสำคัญรวมถึงตัวชี้วัดผลการดำเนินงานสำหรับโปรแกรมและบริการสาธารณะที่รัฐบาลจัดให้
- (3) กำหนดความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ ความพยายามในการเสริมพลังกลุ่มชุมชน (พันธมิตรของรัฐบาล) เพื่อเฝ้าติดตามและให้ข้อเสนอแนะแก่การปรับปรุงคุณภาพของบริการสาธารณะ
- (4) จัดตั้งหน่วยงานและทรัพยากรมนุษย์ที่จัดการเฉพาะด้านความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและชุมชนในการส่งมอบบริการสาธารณะ

(5) ออกแบบระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานบริการสาธารณะที่รวมกลุ่มชุมชนที่เป็นพันธมิตรกับรัฐบาล

- ระบบการจัดการข้อร้องเรียนบริการสาธารณะสามารถพัฒนาเป็นช่องทางในระบบการติดตามและประเมินผลได้

การวางแผนบริการสาธารณะมีสี่ขั้นตอน

การตั้งเป้าหมายและการกำหนดสภาพที่คาดหวังหลังจากการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจากผลของนวัตกรรม

ขั้นตอนที่ 1

ดำเนินการวินิจฉัยสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและเป้าหมายที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 2

กำหนดกิจกรรมการเปลี่ยนผ่านและความมุ่งมั่นของผู้นำและสมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบรรลุผล

ขั้นตอนที่ 3

เตรียมกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อจัดการกระบวนการเปลี่ยนผ่านและกิจกรรมไปสู่เป้าหมายการบรรลุผลที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 4

การให้บริการร่วมกันขึ้นอยู่กับความสามารถและความเป็นมืออาชีพของทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานที่จัดการหน่วยบริการสาธารณะ ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาและวิธีการให้บริการแก่ชุมชน แต่ยังต้องการความสามารถในการอำนวยความสะดวกและเสริมพลังกลุ่มชุมชน

รัฐบาลต้องดำเนินการเชิงรุกเพื่อเสริมพลังกลุ่มชุมชนที่จะกลายเป็นพันธมิตรในการให้บริการสาธารณะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารรัฐบาล

3 สัญญาณของความสำเร็จ

1. กลุ่มชุมชนเข้าใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของตนได้
1. ความสามารถของชุมชนในการให้ข้อเสนอแนะแบบมีส่วนร่วม รวมถึงการเพิ่มขึ้นของการร้องเรียนคุณภาพ
2. การแสดงออกถึงเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่กลุ่มชุมชนแสดงออกไม่ได้เน้นการปฏิบัติตาม "ข้อกำหนด" แต่เน้นความพยายามในการผลิตนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะ

การมีส่วนร่วมของชุมชนในบริการสาธารณะมีลักษณะดังนี้

1. มีบทบาทในการให้บริการสาธารณะที่ชุมชนต้องการ
2. ร่วมมือกับฝ่ายอื่นในการให้บริการสาธารณะ
3. ตรวจสอบการดำเนินการบริการ; (การส่งเรื่องร้องเรียนและการจัดทำรายงานเกี่ยวกับการให้บริการ)
4. มีส่วนร่วมในกระบวนการเตรียม/กำหนดมาตรฐานการบริการ

Design Thinking for Public Service

I. Shibata (GK Kyoto)

ความหมายของการออกแบบด้านการบริการ

การออกแบบการบริการเป็นวิธีการที่ใช้ในการวางแผนและดำเนินการ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยจะมีการปรับให้เหมาะสม และปรับปรุงกระบวนการบริการ เป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการโดยผันแปรโดยตรงกับประสบการณ์ในการให้บริการเป็นหลัก

การระดมสมองการประชุมเชิงปฏิบัติการเบื้องต้น

ระดมความคิดที่มีศักยภาพจำนวนมาก

ระบุแนวคิดหลักเพื่อพัฒนาต่อไป

สร้างความเข้าใจร่วมกันของหัวข้อและ

โอกาสที่มีความเป็นไปได้ที่เป็นไปได้

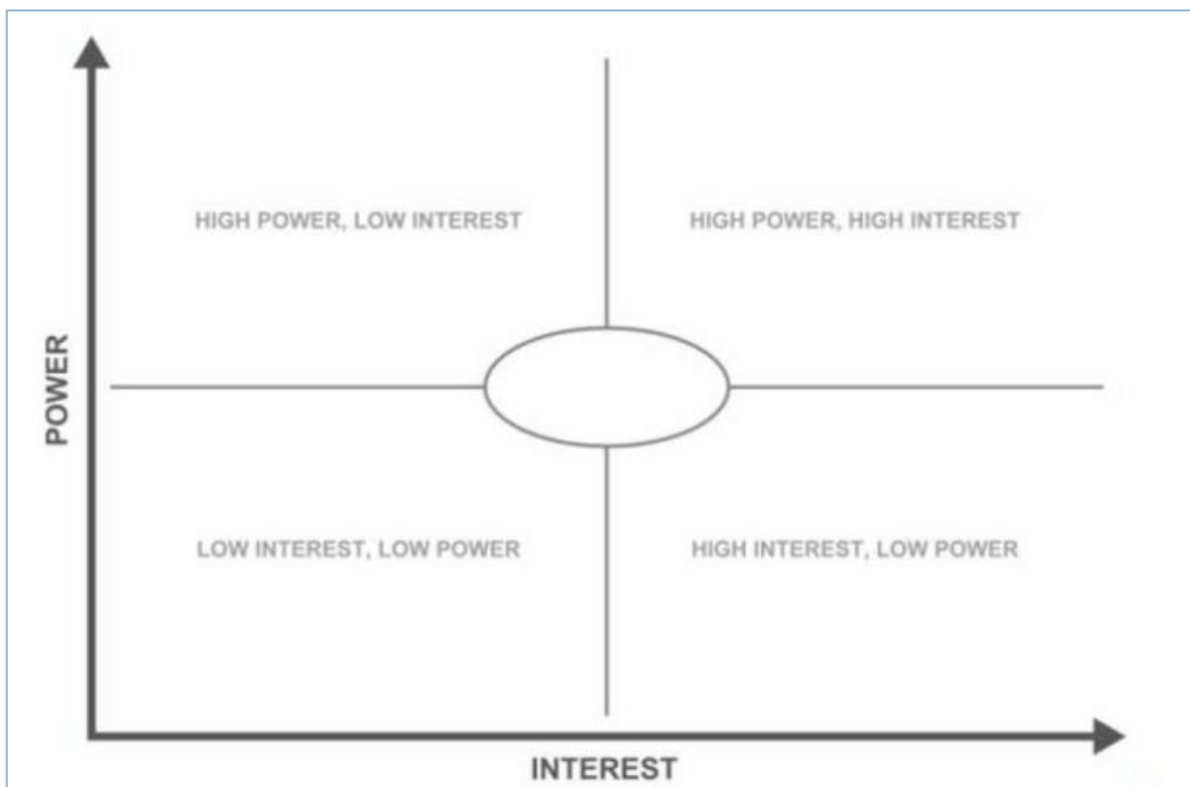
- อย่าด่วนตัดสินคนอื่น
- ต่อยอดไอเดีย
- โฟกัสไปที่หัวข้อ
- คุยกันทีละเรื่อง
- สนับสนุนความคิดแปลกใหม่

การระดมความคิดและเทคนิคแนวคิดอื่น ๆ จะทำให้สามารถสรุปความคิดและกลายเป็นแนวคิดหลักที่จะสามารถพัฒนาต่อไปได้



การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคืออะไร

เมื่อพูดถึงองค์กรใด ๆ บุคคลและทีมงานภายในและภายนอกทั้งหมดจะถูกเรียกว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือ กระบวนการในการระบุถึงกลุ่มคนเหล่านี้ก่อนที่จะเริ่มดำเนินโครงการ โดยการจัดกลุ่มพวกเขาตามระดับการมีส่วนร่วม ความสนใจ และการมีอิทธิพลต่อโครงการ



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. มีอิทธิพล/ มีอำนาจ ระดับสูง การมีส่วนร่วม ความสนใจ ระดับต่ำ
2. มีอิทธิพล/ มีอำนาจ ระดับสูง การมีส่วนร่วม ความสนใจ ระดับสูง
3. การมีส่วนร่วม ความสนใจ ระดับต่ำ มีอิทธิพล/ มีอำนาจ ระดับต่ำ
4. การมีส่วนร่วม ความสนใจ ระดับสูง มีอิทธิพล/ มีอำนาจ ระดับต่ำ

Design Thinking: กระบวนการที่ใช้ในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์



9 คุณสมบัติของ Design-Thinking Mindset

การเริ่มต้นจากบุคคล, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, การมองเห็นคุณค่า, การมองจากมุมมองที่แตกต่าง, และการทำงานร่วมกัน

กระบวนการ: ประกอบด้วย Empathy, Prototyping, Reframing, และ Co-Creation

กรณีศึกษา: การใช้ Design Thinking ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

APPLYING DESIGN THINKING TO IMPROVE PUBLIC SERVICE DELIVERY

Prof. Dr. Eko Pras ojo, Mag.rer.publ. Univers itas Indones ia
Executive Secretary of National Committee for Bureaucratic Reform

การประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบมาปรับใช้กับการให้บริการสาธารณะ มีส่วนที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

การเมือง การบริหาร และการบริการสาธารณะ

การระบุประเด็นปัญหาและวาระนโยบาย (Problem Identification and Agenda Setting)

การระบุประเด็นปัญหาจะเป็นการบอกว่า อะไรคือปัญหาของสังคม มีการแสดงถึงความต้องการให้รัฐบาลกระทำการอะไรบางอย่าง ส่วนการกำหนดวาระนโยบายเป็นขั้นตอนที่จะตัดสินว่า ประเด็นใดจะถูกนำมาแก้ไข หากเป็นการคิดเชิงออกแบบ ขั้นตอนนี้คือการเข้าใจกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง (Empathize) ผู้ออกแบบนโยบายสามารถนำเทคนิคในขั้นตอนนี้มาปรับใช้ในกระบวนการนโยบายได้ โดยการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่เริ่มต้นทำการสัมภาษณ์ด้วย 3 คำถามหลัก คือ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายประสบปัญหา

- อะไร (What)
- อย่างไร (How)
- และทำไมจึงประสบปัญหานั้น (Why)

ถามด้วยความคิดแบบผู้เริ่มต้น โดยละทิ้งประสบการณ์ในอดีตของตนเองออกไป ในขั้นนี้จะใช้เครื่องมือของนักมนุษยวิทยา เช่น การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การพูดคุยเพื่อเรียนรู้ และการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก การที่ผู้ออกแบบนโยบายเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ประเด็นตนเองเป็นเจ้าของปัญหา จะทำให้เข้าใจสภาพปัญหาที่ชัดเจนมากขึ้น ผู้ออกแบบนโยบายอาจจำลองตัวเองเป็นผู้ประสบปัญหา เช่น จำลองเป็นผู้พิการทางสายตาเดินออกมาจากห้องพักเพื่อขึ้นระบบขนส่งสาธารณะไปทำงานและกลับจากที่ทำงาน เพื่อทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งว่า ผู้พิการทางสายตาประสบปัญหาอะไรบ้างในแต่ละวัน เป็นต้น ก่อนสรุปเป็นแผนผังประสบการณ์ (Experience Mapping) เพื่อเข้าสู่การตั้งกรอบปัญหา (Define) ที่ชัดเจนต่อไป

สรุปการใช้การออกแบบเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ

คือ การนำแนวคิดการออกแบบมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะ

โมเดลการให้บริการสาธารณะมี 4 ประเภท:

- อำนาจราชการแบบดั้งเดิม
- อำนาจที่เหลื่อ
- อำนาจที่มุ่งเน้นตลาด
- อำนาจที่มุ่งเน้นชุมชน

ปัญหาที่ทำให้การปรับปรุงบริการล้มเหลว คือ

การวางแผนมากเกินไป, การวิเคราะห์มากเกินไป

หลักการตัดสินใจที่ถูกต้อง ประกอบด้วย

ข้อมูล, ค่านิยม, ความรู้, แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด

แนวทางการสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะ 13 ข้อ

1. ความคาดหวังสำหรับการร่วมมือ
2. ถ้าประสบความสำเร็จ ก็ให้ทำซ้ำ
3. คิดไอเดีย แล้วพูดออกมา
4. เจริญก ไม่ใช่เจริญรับ
5. ยืดหยุ่น ไม่ใช่สิ่งที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้
6. มีโมเดลทางทฤษฎีหรือไม่
7. บางอย่างไม่เหมาะกับทุกคน
8. การคาดการณ์
9. ตอบสนองอย่างยืดหยุ่นต่อทุกความท้าทาย
10. วัดความสำเร็จของนวัตกรรม
11. เตรียมพร้อมสำหรับการประเมินภายนอกอย่างเป็นทางการ
12. การจับตามอง
13. การยอมรับในคำวิจารณ์

TOOLS AND TECHNIQUES FOR APPLYING DESIGN THINKING IN PUBLIC SERVICES

Prof. Dr. Eko Prasojo, [Mag.rer.publ.](#)

Universitas Indonesia
Executive Secretary of National Committee for
Bureaucratic Reform

เพราะเหตุใดการปรับปรุงบริการสาธารณะจึงล้มเหลวเป็นส่วนใหญ่

เพราะมีการวางแผนมากเกินไป การวิเคราะห์มากเกินไป การปฏิบัติตามมากเกินไป แต่ไม่พัฒนา ข้อเสนอแนะเป็นรูปแบบหนึ่งของการติดตามและประเมินผล ผู้ให้บริการสาธารณะจะได้รับข้อมูลจากประชาชน "แบบเรียลไทม์" โดยไม่ต้องรอการติดตามและประเมินผล

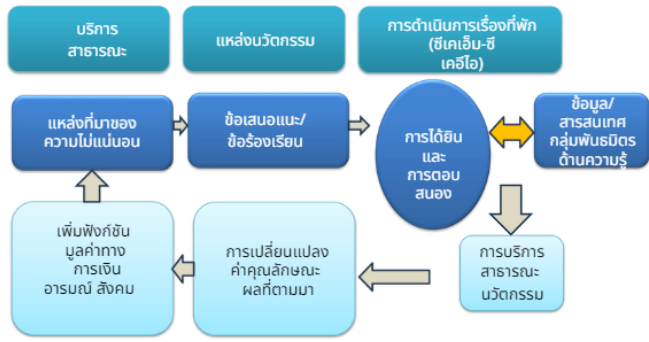
การมีส่วนร่วมของประชาชน

ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน เป็นผลจากประสบการณ์ประชาชน มีข้อมูลเพียงพอที่จะเป็นพื้นฐานสำหรับการปรับปรุงและสร้างสรรค์บริการ

การปรับปรุงหรือให้กำเนิดนวัตกรรมด้านบริการสาธารณะ

กรอบบูรณาการบริการสาธารณะ: จากข้อเสนอแนะ-ข้อร้องเรียนไปจนถึงการปรับปรุงและนวัตกรรมบริการสาธารณะ

กรอบบูรณาการบริการสาธารณะ: จากข้อเสนอแนะ-ข้อร้องเรียน
ไปจนถึงการปรับปรุงและนวัตกรรมบริการสาธารณะ



ที่มา: ประมวลผลโดยผู้เขียนจาก Simmon และ Brennan (Simmons, 2017)

กรอบการทำงานบริการสาธารณะแบบบูรณาการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน:

- ด้านแรก คือ ข้อมูลป้อนกลับและข้อร้องเรียน
- ด้านที่สอง คือ กระบวนการรองรับและดำเนินการกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะโดยผู้ให้บริการสาธารณะ
- ด้านที่สาม คือ การเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมในบริการสาธารณะ

ด้านที่ 1: ข้อเสนอแนะ-ข้อร้องเรียน

หลักการพื้นฐานของการตอบกลับข้อร้องเรียน

1. ประชาชนได้รับข้อมูลและเข้าถึงได้ง่ายเกี่ยวกับความคืบหน้าของการตอบกลับและยื่นเรื่องร้องเรียน
2. ระบบต้องรับประกันการคุ้มครองทางกฎหมายสำหรับประชาชน โดยเฉพาะการร้องเรียน/reports ที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารงานที่ไม่ดี การทุจริต และการทารุณกรรม อำนวยความสะดวกให้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนจะต้องง่ายต่อการเข้าถึงและการใช้งานในสังคมโดยเฉพาะกลุ่มที่เปราะบาง

ด้านที่สอง: การดำเนินการตอบรับข้อร้องเรียน



ขั้นตอนของการดำเนินการตอบรับข้อร้องเรียน

1. การรับรู้/รับทราบปัญหาข้อร้องเรียน
2. การร่วมปรึกษาหารือกับชุมชน/กลุ่มเครือข่ายเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน
3. การติดตามและตอบสนองการแก้ไขปัญหาก็ได้รับการร้องเรียน

ด้านที่สาม: โครงการริเริ่มนวัตกรรมบริการสาธารณะ

กรอบงานบริการสาธารณะ จากกรอบการทำงานบริการสาธารณะแบบบูรณาการ ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่ได้รับ การตอบและดำเนินการ (การรับรู้ การสนทนา/ปรึกษาหารือ และการตอบกลับ) จะนำไปสู่การริเริ่มนวัตกรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเสนอแนะ-ข้อร้องเรียน การมุ่งเน้นนวัตกรรม และเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ-ข้อร้องเรียน	การมุ่งเน้นนวัตกรรม	วัตถุประสงค์
การเปลี่ยนแปลงในค่านิยมและเป้าหมายของบริการสาธารณะ เช่น การรองรับกลุ่มคนพิการ	นโยบาย	การออกแบบการดำเนินการบริการสาธารณะที่เน้นการขยายผลประโยชน์ ขอบเขต และวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึงการผลิตเครื่องมือทางนโยบาย เช่น กฎระเบียบเกี่ยวกับบริการสาธารณะ และการวางแผนบริการสาธารณะ
การเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานในการส่งมอบบริการสาธารณะ	การบริหารจัดการ	ปรับปรุงโครงสร้าง กระบวนการ วิธีการ เทคโนโลยี และ ความเชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะ
ความต้องการบริการรูปแบบใหม่	(สินค้า) บริการ	การกำหนดประเภท ระบบกลไกของบริการสาธารณะใหม่ๆ รวมถึง การบูรณาการบริการหลายประเภท
การขยายการมีส่วนร่วมของชุมชนในบริการสาธารณะ	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะกับชุมชน	การสร้างโมเดลความร่วมมือกับกลุ่มชุมชนผู้ใช้บริการและการพัฒนาโมเดลการเสริมพลังกลุ่มพันธมิตร

APO Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery

Design Thinking for Public Services

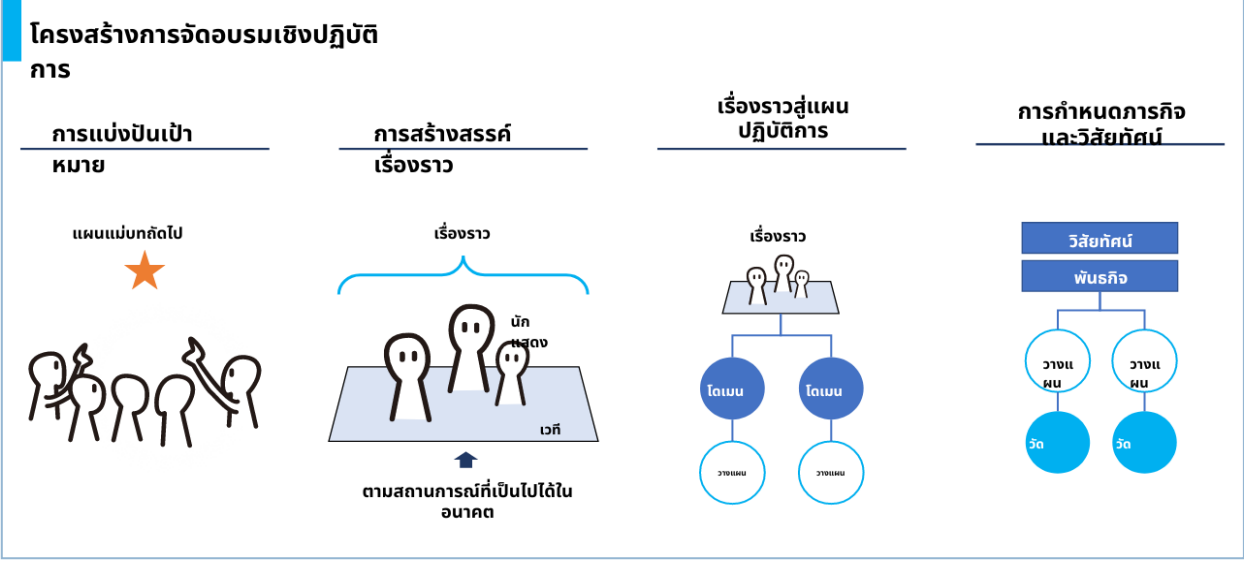
การออกแบบในอนาคตสำหรับบริการสาธารณะ

ในที่นี้ขอยกตัวอย่าง Sumida Ward ในกรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น เป็นย่านริมน้ำที่รวมบรรยากาศในท้องถิ่น shitamachi (แปลว่าเมืองเก่า) มาพร้อมโรงอาบน้ำแบบดั้งเดิม โรงเตี๊ยมญี่ปุ่นท้องถิ่นและบ้านไม้แบบดั้งเดิมพร้อมแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม เช่น TOKYO SKYTREE และ Ryogoku Kokugikan ซึ่งเป็นสนามซูโม่ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศญี่ปุ่น เป็นที่รู้จักกันว่า เป็นพื้นที่ชมซากุระที่ได้รับความนิยมรวมถึงเทศกาลดอกไม้ไฟแม่น้ำ Sumida ที่จัดขึ้นทุกฤดูร้อน



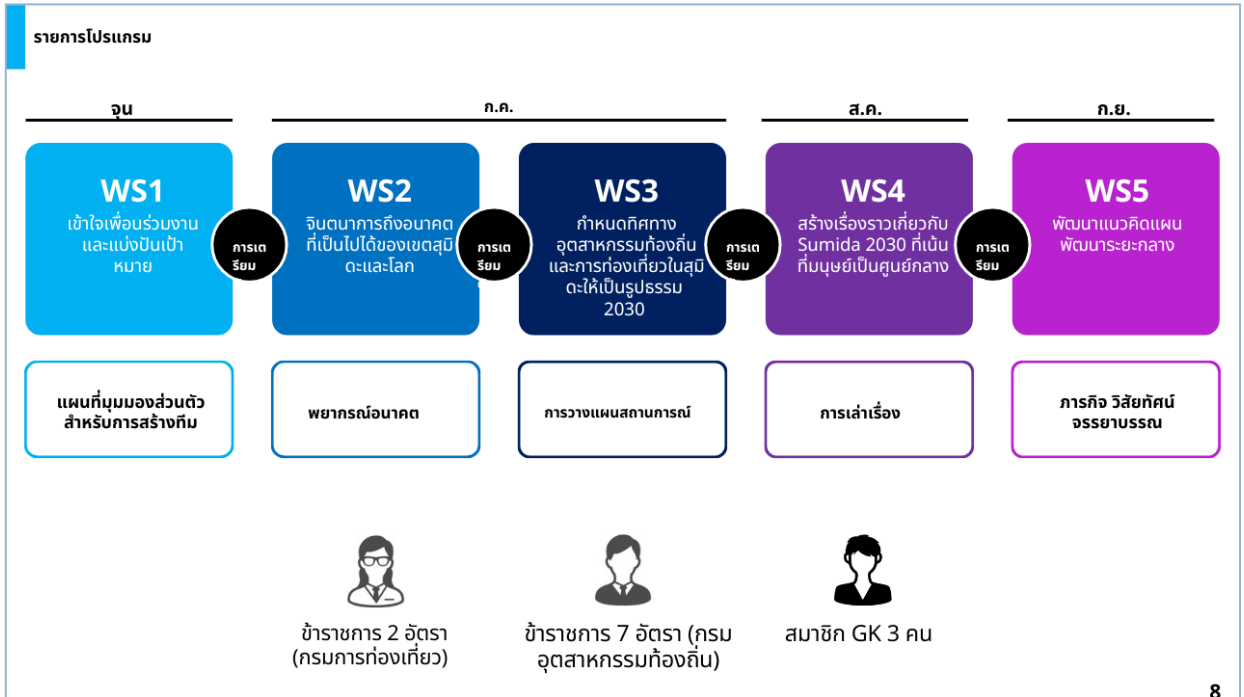
Sumida Ward ตั้งอยู่ทางตะวันออกของใจกลางโตเกียวสามารถเดินทางจากสถานีโตเกียวโดยรถไฟภายใน 30 นาที ทั้ง JR Sobu Line และ Toei Oedo Line วิ่งผ่าน Sumida โดยที่สถานี Ryogoku นั้นเป็นจุดเชื่อมต่อที่ใกล้ที่สุดสำหรับสถานที่ท่องเที่ยวหลัก

กล่าวได้ว่า เป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่อยู่ติดกับศูนย์กลางโตเกียวที่ครบวงจร ซึ่งเป็นศูนย์รวมผู้ผลิตขนาดเล็กและขนาดกลาง มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมาย ได้จัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายและอำนวยความสะดวกในการจัดการสัมมนาต่างๆ มากมายถือได้ว่า มีความพร้อมสรรพในการรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว



โครงสร้างของการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Structure of Workshop) ประกอบไปด้วย

1. การระบุ การแบ่งปันเป้าหมาย
2. การสร้างสรรค์เรื่องราวตามสถานการณ์ที่เป็นไปได้ในอนาคต
3. การตกผลึกการแก้ไขปัญหาลู่สู่แผนปฏิบัติการ
4. การกำหนดภารกิจและวิสัยทัศน์
 - วิสัยทัศน์
 - พันธกิจ
 - ภารกิจ



การวางแผนสำหรับ Sumida Ward

1. การแบ่งปันเป้าหมาย
คือ Mindset สำหรับการสร้างทีม
2. การสร้างสรรค์จินตนาการถึงอนาคตที่เป็นไปได้ของ Sumida Ward
เปรียบได้กับเป็นการพยากรณ์อนาคต
3. การกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมท้องถิ่นและการท่องเที่ยวใน Sumida Ward ให้เป็นรูปธรรมจนถึงปี 2030
คือ การวางแผนสถานการณ์
4. การสร้างเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่โดยเน้นให้มนุษย์เป็นศูนย์กลาง
เป็นการเล่าเรื่องถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น
5. การพัฒนาแนวคิดให้เป็นแผนพัฒนาระยะกลาง
เกิดเป็น ภารกิจ วิสัยทัศน์ และจรรยาบรรณ

"Sumida Model" จะได้รับการพัฒนาให้เกิดขึ้นบนโลกใบนี้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงการท่องเที่ยวเชิงอุตสาหกรรมที่ยั่งยืนในท้องถิ่น อันจะเกิดผลดีในระยะยาวกับภูมิภาคและสังคม

มุมมองที่ได้รับจากการ Workshop

การสร้างสรรค์ไม่ใช่แค่การอัปเดต

ความร่วมมือไม่ใช่แค่การทำงานคนเดียว

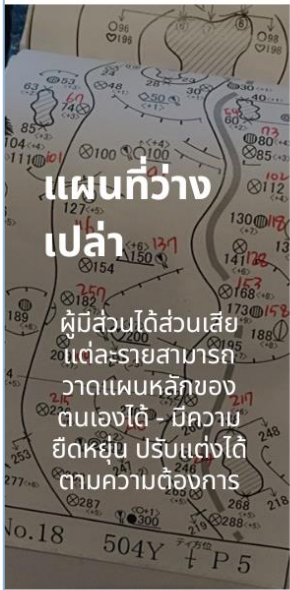
การสร้างสรรค์ร่วมกันไม่ใช่แค่การแลกเปลี่ยน

ชีวิตประจำวันไม่ใช่แค่กิจกรรมพิเศษ

วัฒนธรรมหลากหลายไม่ใช่แค่วัฒนธรรมเดียว

การหาเลี้ยงชีพไม่ใช่แค่การใช้ชีวิต

การสังเคราะห์โดย GK: แผนหลักก็เหมือนกับ...



ซึ่งประกอบด้วย



เรื่องราวและฉากที่น่าติดตาม

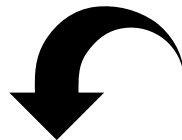
ชีวิตประจำวันและการทำงานในอนาคตที่แสดงออกอย่างชัดเจน

1

จากการวิเคราะห์โดยกลุ่ม GK แผนหลักก็เหมือนกับ

- แผนที่วางเปล่า ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถกำหนดแผนหลักของตนเองได้ มีความยืดหยุ่น ปรับแต่งได้ตามความต้องการ
- เข็มทิศ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันพัฒนากิจกรรมของตนตามแผนหลัก

ประกอบด้วย



เรื่องราวที่น่าติดตาม รวมไปถึงการใช้ชีวิตประจำวัน และสัญญาณแห่งอนาคตที่แสดงออกอย่างชัดเจน

WS02 | งาน-1. สัญญาณแห่งอนาคต

งานก่อนเริ่มงาน การวิจัยในอนาคต

1. ผู้เข้าร่วมแต่ละคนได้รับการขอให้ค้นหาสถิติ ข่าวสาร และทรัพยากรอื่นๆ ที่บ่งชี้ถึงอนาคตที่เป็นไปได้ (ระดับท้องถิ่น ระดับโลก) GK นำผลการวิจัยที่รวบรวมมาใส่ในรูปแบบการ์ด



1

สัญญาณแห่งอนาคต...การวิจัยในอนาคต

ได้มีการรวบรวมสถิติ ข่าวสาร และข้อมูลอื่นๆ ที่บ่งชี้ถึงอนาคตที่เป็นไปได้ (ระดับท้องถิ่น ระดับโลก) อยู่ในรูปแบบผลการวิจัย

การลดภาระงานของบุคลากรดูแลผู้ป่วยโดยการเปิดใช้งานเทคโนโลยีเกี่ยวกับนวัตกรรมผู้สูงอายุและผู้พิการ (Home Care & Rehabilitation)



สังคมผู้สูงอายุขั้นสูงสุด: จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น / จำนวนผู้ดูแลลดลง



รายงานการเข้าร่วมโครงการ APO 24-CP-25-GE-TRC-B : Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery, 15–19 July 2024, Bali, Indonesia

การใช้เทคโนโลยี AI และ IOT

การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ถูกนำมาใช้ในหลายภาคส่วนในญี่ปุ่น เช่น ในการแพทย์มีการใช้ AI ในการวินิจฉัยโรคและการรักษาทางการแพทย์ การใช้ IOT ในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุโดยติดตั้งเซ็นเซอร์เพื่อติดตามสภาพร่างกายและการเคลื่อนไหวเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันเวลาที่

เวิร์คช็อป

เพื่อตั้งคำถามเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการครั้งต่อไปโดยผ่านการพูดคุยและพูดคุยกับพนักงานดูแลและนักรอกแบบ

การสังเกต

เพื่อสกัดความรู้ด้วยการไปอยู่บ้านพักคนชรา

การวิจัยเบื้องต้น

(ภายหลังถูกระงับเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19)



Workshop

- การตั้งคำถามเพื่อหาแนวทางในการดำเนินงานโดยผ่านการพูดคุยกัน

การสังเกต

- ด้วยการไปสังเกตการณ์ที่บ้านพักคนชรา

การวิจัยเบื้องต้น

- ภายหลังถูกระงับเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19

การออกแบบการรับรู้ภัยพิบัติสาธารณะ

หลังเกิดแผ่นดินไหวไม่นาน นักออกแบบของ GK Kyoto และนักวิชาการด้านการป้องกันภัยพิบัติจากมหาวิทยาลัยเกียวโต ได้จัดตั้งกลุ่มศึกษาอิสระ (ซึ่งต่อมามีการก่อตั้ง NPO) ขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อศึกษาว่าการออกแบบสามารถช่วยลดภัยพิบัติทางธรรมชาติครั้งใหญ่ เช่น แผ่นดินไหวและคลื่นสึนามิได้อย่างไร



รายงานการเข้าร่วมโครงการ APO 24-CP-25-GE-TRC-B : Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery, 15-19 July 2024, Bali, Indonesia



การใช้แอปพลิเคชันในการแจ้งเตือนภัยพิบัติ โดยเฉพาะญี่ปุ่นมักจะเกิดภัยธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหวและคลื่นสึนามิ ทำให้ลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน และเป็นการเตือนภัยล่วงหน้าให้กับประชาชน

บทสรุป

นวัตกรรมการออกแบบ: การใช้การออกแบบเป็นกลยุทธ์สำหรับบริการสาธารณะ

การใช้การออกแบบเป็นกลยุทธ์เพื่อยกระดับการบริการสาธารณะนับว่าเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะเป็นการรวมความคิดด้านการออกแบบเข้ากับการให้บริการสาธารณะ เราสามารถปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้ เพิ่มการเข้าถึง และเพิ่มคุณภาพโดยรวมของบริการ อธิบายถึงวิธีการที่จะใช้ประโยชน์จากการออกแบบเพื่อสร้างบริการสาธารณะที่ไม่เพียงแต่มีประสิทธิภาพ แต่ยังเป็นที่น่าสนใจและเป็นมิตรกับประชาชนด้วย

Designing for Impact, Scale and Sustainability in Public Services

Prof.Dr. Eko Prasajo, Mag.rer.publ.

การออกแบบเพื่อผลกระทบ ขนาด และความยั่งยืน ในบริการสาธารณะ (Designing for Impact, Scale and Sustainability in Public Services)

เป้าหมายของนวัตกรรม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพของบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะต้องประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ประสิทธิภาพ: ระดับผลลัพธ์ การบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วยการวัดผลลัพธ์ (ผลลัพธ์ทันทีของกิจกรรมหรือความพยายาม): จำนวนนักเรียนที่สำเร็จการศึกษา ผลลัพธ์ (ผลลัพธ์ชั้นกลางของความพยายาม): จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำหรือมีงานที่มีรายได้ดี
2. ประสิทธิภาพ: อัตราส่วนของผลผลิตและผลลัพธ์ต่อปัจจัยนำเข้า (O/I) (บางครั้งเรียกว่าผลผลิต) ต้นทุนที่เกิดขึ้นในการผลิตผลผลิต (และผลลัพธ์) ตัวอย่างเช่น ต้องใช้เงินดอลลาร์/รูเปียห์จำนวนเท่าใดจึงจะสำเร็จการศึกษา จำนวนนักเรียน หรือต้องใช้ครูจำนวนเท่าใดจึงจะผลิตนักเรียน 1 คนให้สำเร็จการศึกษา
3. ความเสมอภาค/ความยุติธรรม: ความเสมอภาคในด้านผลการดำเนินงานหรือการเข้าถึงบริการสำหรับทุกกลุ่ม (ความเสมอภาคสำหรับทุกกลุ่มตามเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง) บริการสำหรับผู้พิการจะได้รับการปรับให้เหมาะสมกับเงื่อนไขของผู้พิการ
4. เศรษฐกิจ: การประหยัดต้นทุนหรือการใช้จ่ายน้อยลง วิธีการลดต้นทุนเพื่อผลิตผลผลิต/ผลลัพธ์

อุปสรรคในการวัดการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะ

- การบริการที่เกิดขึ้นร่วมกัน (หลายหน่วยงานและการผลิตหลายระดับ)
- ปัจจัยนำเข้าระหว่างองค์กร
- ความล่าช้า (ขาดการสังเกต)
- ผลลัพธ์จากปัจจัยสุ่มไม่ชัดเจน
- เน้นสวัสดิการสังคม ไม่ใช่ผลกำไรทางเศรษฐกิจ

ตัวอย่างตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพ

กิจกรรมภาคเรียน	บริการโปรแกรมคำจำกัดความโดยย่อที่ดำเนินการ (หรือ "ปริมาณงาน")	ตัวอย่าง การแจ้งให้ประชาชนทราบถึงภัยคุกคามต่อสุขภาพ เพิ่มการเข้าถึงการดูแลสุขภาพ และการตรวจสุขภาพ เพิ่มปริมาณการวิจัยที่ดำเนินการ เผยแพร่ข้อมูลการดูแลสุขภาพให้กับชุมชนทางการแพทย์
เอาท์พุท	ผลลัพธ์หรือผลที่เกิดขึ้นกันจากกิจกรรม	ร้อยละของประชากรที่ตระหนักถึงภัยคุกคามสุขภาพ จำนวนผู้เข้ารับการตรวจ จำนวนผู้ที่ได้รับการรักษา ศักยภาพในการรับบริการดูแลสุขภาพ ผลการวิจัย ประเภทของการรักษาที่ให้โดยชุมชนแพทย์
เป้าหมาย	การวัดผลบรรลุเป้าหมาย โปรแกรมเสนอ	อุบัติการณ์ภัยคุกคามสาธารณสุข การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเสี่ยง ad
ผลลัพธ์	ขั้นสุดท้ายและขั้นสุดท้าย	ภัยคุกคามสาธารณสุข
ประสิทธิผล	ระดับของผลผลิตและ/หรือผลลัพธ์	การเลือกมาตรการผลลัพธ์หรือผลลัพธ์ข้างต้น
ประสิทธิภาพ	ต้นทุนในการผลิตหน่วยบริการ กำหนดตามอัตราส่วนของผลผลิตหรือผลลัพธ์ต่อต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้า ระดับของการวัดประสิทธิภาพใดๆ ในประชากรหรือกลุ่มที่แตกต่างกัน	ต้นทุนต่อการคัดกรอง ต้นทุนต่อชั่วโมงการวิจัย ต้นทุนต่อการเผยแพร่แผ่นพับ 1,000 แผ่น ต้นทุนต่อการสืบค้นหาข้อมูล อุบัติการณ์ของภัยคุกคามสาธารณสุขหรือการใช้บริการวิจัยโรคโดยประชากรหรือภูมิภาคที่แตกต่างกัน จำนวนการคัดกรองหรือการรักษาที่เสร็จสิ้นต่อบุคลากรทางการแพทย์
ทุน		
ประสิทธิภาพแรงจูง	ต้นทุนแรงจูงในการผลิตหน่วยบริการ ซึ่งกำหนดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตหรือผลลัพธ์ต่อหน่วย (เช่น ชั่วโมง) ของแรงจูง กิจกรรมต่อหน่วยปัจจัยนำเข้า (เช่น ปริมาณงานต่อคนงาน)	
อัตราส่วนภาระงาน		จำนวนการสืบค้นหาบุคลากรสาธารณสุข จำนวนผู้ป่วยต่อบุคลากรทางการแพทย์ มาตรฐานจำนวนการคัดกรอง การสร้างความตระหนักในกลุ่มประชาชน อุบัติการณ์พฤติกรรมเสี่ยงทุกประเภท ฯลฯ
เกณฑ์มาตรฐาน	มาตรฐานที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลหรือประสิทธิภาพ โดยปกติจะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่เป็น "ดีที่สุดในระดับเดียวกัน"	

ประเด็นพื้นฐานของการปรับปรุงบริการสาธารณะ

‘รัฐบาลรวม’ ‘รัฐบาลองค์กรรวม’ “รัฐบาลทั้งหมด”

ระดับการประสานงานเป็นผลลัพธ์ร่วม (ผลลัพธ์ร่วมกัน)

- ยุทธศาสตร์ของรัฐบาล
- การกำหนดลำดับความสำคัญ
- การกำหนดข้อจำกัดในการดำเนินการของรัฐบาลหรือการกระทำขององค์กร
- การอนุญาตต่อความแตกต่างทางนโยบาย
- ค้นหาข้อตกลงระหว่างรัฐบาล/องค์กร
- การหลีกเลี่ยงความแตกต่างระหว่างรัฐบาล/องค์กร
- การปรึกษาหารือกับรัฐบาล/องค์กรอื่น ๆ (การตอบกลับ)
- การสื่อสารกับรัฐบาล/องค์กรอื่นๆ (ข้อมูล)
- การแลกเปลี่ยนกับรัฐบาล/องค์กรอื่นๆ (ข้อมูล)
- การตัดสินใจโดยรัฐบาล/องค์กร

หลักเกณฑ์สำหรับการปฏิบัติที่ดีที่สุด ในการบริการสาธารณะ

ผลกระทบ	ความร่วมมือและ การทำงานร่วมกัน	ความยั่งยืน
ผลกระทบ แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดต้องแสดงให้เห็นผลกระทบเชิงบวกและเป็นรูปธรรมในการปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนยากจนและด้อยโอกาส	ความร่วมมือ ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	ความยั่งยืนไม่ได้หยุดอยู่แค่การเมืองหนึ่งเดียว ความเป็นผู้นำ

หลักเกณฑ์สำหรับการปฏิบัติที่ดีที่สุด ในบริการสาธารณะ

ความเป็นผู้นำ	ความเสมอภาคและการรวมทางสังคม	บริบทท้องถิ่น
ความเป็นผู้นำและชุมชน การเสริมอำนาจ ผู้นำที่เสริมสร้างอำนาจให้กับข้าราชการและประชาชน สร้างมูลค่าสาธารณะ	ความเสมอภาคและการรวมทางสังคม ซึ่งต้องเป็นที่ยอมรับและตอบสนองต่อความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม ส่งเสริมความเสมอภาคและความยุติธรรมทางสังคมโดยพิจารณาจากรายได้ เพศ อายุ และสภาพร่างกาย/จิตใจ และการรับรู้และให้ความสำคัญกับความสามารถที่แตกต่างกัน	นวัตกรรมภายในบริบทท้องถิ่น (ภูมิปัญญา ความรู้ท้องถิ่น) และความสามารถในการถ่ายโอน (สามารถถ่ายโอนและปรับแต่งไปยังหน่วยงานอื่นหรือรัฐบาลท้องถิ่นได้)

ปัจจัยความยั่งยืนของนวัตกรรมบริการสาธารณะ

1. ความยั่งยืนทางกฎหมาย: การออกแบบนโยบายและกฎระเบียบ (กฎหมาย กฎระเบียบของรัฐบาล)
2. ความยั่งยืนทางสังคม: ฝังอยู่ในบรรทัดฐานทางสังคม ค่านิยม และสถาบันของชุมชนภายในบริบทท้องถิ่น
3. ความยั่งยืนทางนิเวศน์: อิงตามระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมในการดำรงชีวิตในชุมชน
4. ความต้องการพื้นฐานของชุมชนและเกี่ยวข้องกับปัญหาสังคม: อิงตามความต้องการของท้องถิ่น
5. ความยั่งยืนของเศรษฐกิจ: เชื่อมโยงกับประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม (การประกอบการเพื่อสังคม)

ความยั่งยืนทางกฎหมาย

1. แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการปรับตัวในกฎระเบียบของรัฐบาล
2. การจำลองไปยังท้องถิ่นอื่น/รัฐบาล/กระทรวง
3. การฝึกสอนและการกำกับดูแลโดยรัฐบาลกลาง
4. การมอบรางวัลและการระดมทุน (การแข่งขันระดับโลก UNPSA)

ความยั่งยืนทางสังคม

1. การอยู่ร่วมกันระหว่างทางการและไม่เป็นทางการ สถาบัน (หมู่บ้านดั้งเดิม Nagari และ Banjar)
2. การปรับตัวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม
3. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ (ภาคธุรกิจและชุมชน)

ความยั่งยืนทางนิเวศน์

1. คำนี้ถึงปัจจัยและข้อจำกัดทางนิเวศวิทยา
2. ปฏิบัติตามเป้าหมายและหลักการพัฒนายั่งยืน
3. สนับสนุนความหลากหลายของระบบนิเวศน์
4. สนับสนุนการดำรงชีวิตของชุมชน



ความยั่งยืนของเศรษฐกิจ

- การสร้างหลักประกันให้เศรษฐกิจเติบโต
- การสร้างหลักประกันด้านเศรษฐกิจ ความเสมอภาค และความเสมอภาค
- การพัฒนามาตรฐานคุณภาพชีวิตของประชาชน
- การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

๔๒



รายชื่อนวัตกรรมบริการสาธารณะที่น่าชื่นชมสูงสุดในปี 2022

นวัตกรรมบริการสาธารณะ 45 อันดับแรก

คลัสเตอร์กระทรวง (6 นวัตกรรม)

1. กระทรวงศาสนา – Ide AsSALAM (การริเริ่มหมู่บ้านในการออมหุ้น)/ (Inisiasi Desa Nabung Saham Modal Sampah)
2. กระทรวงมหาดไทย – Juwita-NG: การใช้ข้อมูลของ Next Generation ในการบริการสาธารณะ
3. กระทรวงสาธารณสุข – แอปพลิเคชัน PeduliLindung เพื่อจัดการแก้ไขวิกฤติการณ์ COVID-19 ในอินโดนีเซีย
4. กระทรวงการคลัง – แพลตฟอร์มการบูรณาการการจ่ายของรัฐบาลผ่าน Digipay: การส่งเสริม MSMEs และความภาคภูมิใจในผลิตภัณฑ์ของอินโดนีเซีย
5. กระทรวงศึกษาธิการ วัฒนธรรม การวิจัย และเทคโนโลยี – Adventure Remote Medicine of Airlangga and Alumni (ARMAdA)
6. กระทรวงเกษตร – ระบบข้อมูลปฏิทินการปลูกแบบบูรณาการ - พีซพล/ระบบข้อมูลปฏิทิน Tanam Terpadu
- พีซยันตัน (SI Katam-SC) เพื่อคาดการณ์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและเพิ่มผลผลิตอาหาร

คลัสเตอร์จังหวัด (5 นวัตกรรม)

7. รัฐบาลจังหวัดจาการ์ – บริการบำบัดคอกพอกแบบไม่ต้องผ่าตัด
8. รัฐบาล D.I Yogyakarta – Difagana ผู้บุกเบิกการจัดการภัยพิบัติโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วม
9. รัฐบาลจังหวัดจาการ์ตา DKI – JAKI: การบูรณาการการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของบริการสาธารณะเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนใน DKI
10. รัฐบาลจังหวัดชวาตะวันตก – สินเชื่อเมสรา (เศรษฐกิจรุ่งเรืองสินเชื่อชุมชน)/ สินเชื่อชุมชนเศรษฐกิจเจริญรุ่งเรือง
11. รัฐบาลจังหวัดชวาตะวันออก – Eco-Trend (การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนตามโรงเรียนประจำอิสลาม) / การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

คลัสเตอร์อำเภอ (22 นวัตกรรม)

12. ที่ว่าการอำเภอบันดุง – ไปรษณีย์บริการบูรณาการสุขภาพสัตว์/ปศุสัตว์เคลื่อนที่ (โปสเตอร์)/ ไปรษณีย์บริการบูรณาการสุขภาพสัตว์/ปศุสัตว์เคลื่อนที่
13. ที่ว่าการอำเภอบันตัง – ราชาสไมล์ (ผู้ป่วยนอกที่มีระบบการจัดการข้อมูลบริการที่เป็นเลิศ)
14. รัฐบาลเขต Bantul – Bantul Seroja (เศรษฐกิจเพื่อสุขภาพ Karo Jamu)
15. รัฐบาลเขต Banyumas – คำสาบานของหมี (ถังขยะกลายเป็นเวทมนตร์เงิน)
16. รัฐบาลเขต Banyuwangi – โฮมสเตย์อัปเกรด
17. รัฐบาลเขต Batubara – บ้านแพ็คของเขต ถ่านหินดิจิทัลเพื่อเพิ่มยอดขายและปรับปรุงเศรษฐกิจของ MSMEs ในช่วงการระบาดใหญ่ของโควิด 19
18. หน่วยงานราชการเขตบิตัน – บ้านครึ่งทาง
19. หน่วยงานราชการเขตคูไต การ์ตาเนการา – มาบุกเกปายัง (ความร่วมมือระหว่าง BUMDesa และชุมชนหมู่บ้านสุโขทัย)
20. หน่วยงานราชการเขตปาซุรูอัน-กัปตันปาซุรูอัน เกตัส จูอารา (กาแพตันตำรับจากปาซุรูอันรีเจนซี ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของปาซุรูอัน เกษตรกรผู้ปลูกกาแฟสุรสาติสากล)

21. รัฐบาลเขต Pinrang – Rajin (ช่องทางการอนุญาต) ในหมู่บ้านและตำบล
22. รัฐบาลเขต Probolinggo – Bumi Kraksaan (การเพาะเลี้ยงกุ้ง Vanamei ปอกลมโดยใช้ RAS ในสื่อน้ำทะเลเทียม)
23. รัฐบาลเขต Sidoarjo – Sipraja (ระบบบริการประชาชน Sidoarjo)
24. รัฐบาลเขต Sukoharjo – Gelis (ขบวนการรู้หนังสือ Sukoharjo)
25. รัฐบาลเขต Tabalong – Golden Shell Lantern (ต่อสู้กับผู้กู้เงินนอกระบบด้วย Golden Gate Credit)
26. รัฐบาลเขต Trenggalek – Smart Gerdana (การบูรณาการระบบการใช้เปลือกข้าวโพดและชังข้าวโพดเป็นความพยายามในการบรรลุสุขภาพที่ดี การเกษตรแบบยั่งยืน)

คลังเตอร์เมือง (8 นวัตกรรม)

27. รัฐบาลเมืองบาตู – SIP Banget (ระบบข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์)
28. รัฐบาลเมืองโบกอร์ – E-SPPT PBB
29. รัฐบาลเมืองโบกอร์ – Creative Digital Makerspace
30. รัฐบาลเมืองมาเดียน – Profit M-Tech (โครงการ Wifi ฟรีสำหรับเทคโนโลยีพกพามาเดียน)
31. รัฐบาลเมืองเซอมารัง – Warak Ngendog (การต่อสู้กับไวรัสโคโรนาในเมืองเซอมารังด้วยการสนับสนุนการบูรณาการโครงการและเดินหน้าไปด้วยกัน)
32. รัฐบาลเมืองสุราบายา – 7 Layer Bread (เวลาตอบสนอง 7 นาที บริการดับเพลิงในสุราบายา)
33. รัฐบาลเมืองสุราการ์ตา – โครงการแสดงความเสียใจ ส่งใบมรณบัตร
34. รัฐบาลเมืองเตกัล – Asela Djaketi (ขบวนการกลับไปโรงเรียนอีกครั้งซึ่งบูรณาการกับการแสวงหาบริการการศึกษาแบบแพ็คเกจและแบบรวม)

5 ผู้ได้รับรางวัลผลงานดีเด่นนวัตกรรมบริการสาธารณะ

35. กระทรวงสิ่งแวดล้อมและป่าไม้ – SIPUHH: รูปแบบที่แท้จริงของการกำกับดูแลป่าไม้
36. สำนักงานตำรวจแห่งชาติอินโดนีเซีย – SKCK ออนไลน์และ SKCK บนมือถือ
37. ที่ว่าการจังหวัดกาลิมันตันตะวันตก - บังเอลิส มาแล้ว หมู่บ้านของเราสดใส (โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในพื้นที่ภายในประเทศของกาลิมันตันตะวันตก)
38. รัฐบาลท้องถิ่น กลุงกุง – การนำ TOSS (พื้นที่จัดการขยะในท้องถิ่น) มาใช้
39. รัฐบาลท้องถิ่น กรมควบคุมโรค – สามีเฝ้าระวังการป้องกันและจัดการภาวะแทรกซ้อนแบบบูรณาการ
40. UNPSA 2024 โซล (รางวัลนวัตกรรมดีเด่นของประเทศอินโดนีเซีย)
41. SAN PIISAN (ความรักที่มาพร้อมกับแม่และเด็ก เมืองเซอมารัง) รักที่มาพร้อมกับแม่และเด็กในเมืองเซอมารัง
SAN PIISAN กำลังพยายามลดอัตราการเสียชีวิตของมารดาและทารกในเมืองเซอมารังผ่านบริการด้านสุขภาพมารดาและเด็กเชิงรุก ส่งผลให้อัตราการเสียชีวิตของมารดา (MMR) ลดลงจาก 128 คนต่อการคลอดบุตร 100,000 ครั้งในปี 2015 เหลือ 67 คนต่อการคลอดบุตร 100,000 ครั้งในปี 2022
42. SIDIK (ระบบสารสนเทศดัชนีความเปราะบางทางสิ่งแวดล้อมและป่าไม้) ระบบสารสนเทศเพื่อข้อมูลดัชนีความเปราะบางด้านสิ่งแวดล้อมและป่าไม้

SIDIK เป็นเครื่องมือสำหรับคำนวณความเสี่ยงและความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ (น้ำท่วม ภัยแล้ง ไฟป่า และไฟไหม้) จากมุมมองของความเสี่ยง SIDIK สามารถคำนวณระดับความเสี่ยงทั้งแบบทั่วไปและตามภาคส่วน ซึ่งหมายความว่า สามารถเพิ่มตัวบ่งชี้ความเสี่ยงเข้ากับตัวบ่งชี้ความเสี่ยงตามภาคส่วนได้ (ตัวอย่าง: สุขภาพ อาหาร ทรัพยากรน้ำ)



คลังเตอร์สถาบัน (3 นวัตกรรม)

43. สำนักงานกำกับดูแลอาหารและยา - Gempur Jatim (การติดตามและเฝ้าระวังการเติบโตของธุรกิจของผู้คนในชาติในวันออก)
44. สำนักงานสถิติกลาง - ระบบการรวบรวมข้อมูลแบบบูรณาการ: วิธีการ/ช่องทางการรวบรวมข้อมูลแบบบูรณาการ
45. สถาบันนโยบายการจัดซื้อสินค้าและบริการภาครัฐ - เพิ่มความยืดหยุ่นของ MISE และ PDN ของร้านค้าออนไลน์

การศึกษาดูงาน



Bali Provincial Government

รัฐบาลบาหลีได้มีระบบการให้บริการแบบครบวงจรแก่ประชาชนและนักลงทุน ซึ่งรวมถึงบริการบริหารส่วนท้องถิ่น การอำนวยความสะดวกด้านการลงทุน และกิจการทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ



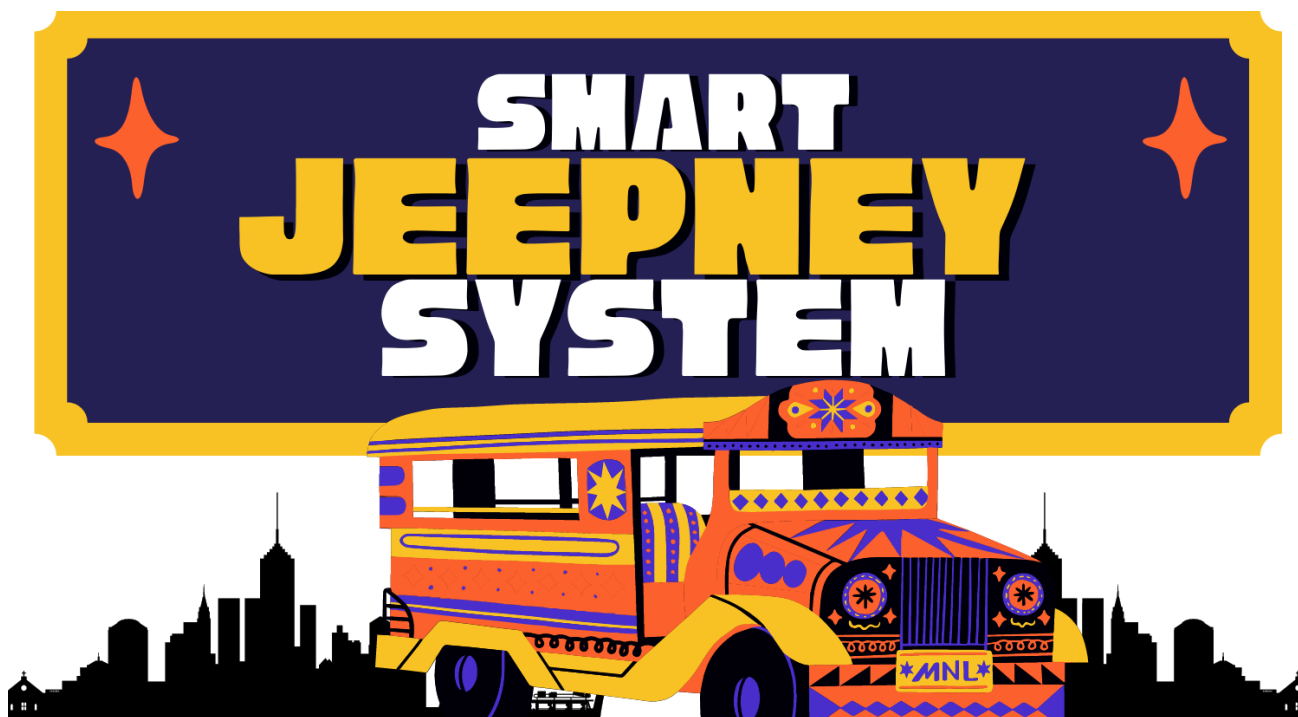
Perusahaan Listrik Negara (PLN; National Electricity Company)

Perusahaan Listrik Negara (PLN; National Electricity Company)

เป็นบริษัทของรัฐในอินโดนีเซียที่มีหน้าที่จัดหาไฟฟ้าให้กับประชาชนชาวอินโดนีเซีย บริษัทผูกขาดการจำหน่ายไฟฟ้าในอินโดนีเซียและเป็นบริษัทของรัฐที่ใหญ่เป็นอันดับสองโดยรัฐบาลอินโดนีเซียถือหุ้น 100 เปอร์เซ็นต์ของ PLN อัตราการจ่ายไฟฟ้าของอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ของครัวเรือนในอินโดนีเซียที่เชื่อมต่อกับโครงข่ายไฟฟ้าของประเทศ

นอกจากนี้ยังพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า เช่น เครือข่ายส่งไฟฟ้า สถานีย่อย และเครือข่ายจำหน่าย PLN ผลิตพลังงานไฟฟ้าส่วนใหญ่ของอินโดนีเซีย

การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Discussion)



สมาชิกในทีม 4 คน ประกอบไปด้วย

1. Mr. Chun-Hsu Yen Section Assistant, Service Enhancement Division Research, Development and Evaluation Commission (RDEC) Taipei City Government , Republic of China
2. Ms. Disza Ramayanti ,Policy Analyst Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia
3. Ms. Patrisha Elaine Estrella Supervising Trade-Industry Development Specialist Export Marketing Bureau Department of Trade and Industry , Philippines
4. Ms. Piyapron Noptalung Labour Specialist, Practitioner Level Department of Employment Chonburi Provincial Employment Office , Thailand



Smart Jeepney System Team

จากการ Brainstorming ได้เลือกวิธีการแก้ไขปัญหาของการจัดการปัญหาในการใช้รถโดยสารไม่ประจำทางของประเทศฟิลิปปินส์ที่รู้จักกันในนาม รถจีปนีย (Jeepney)

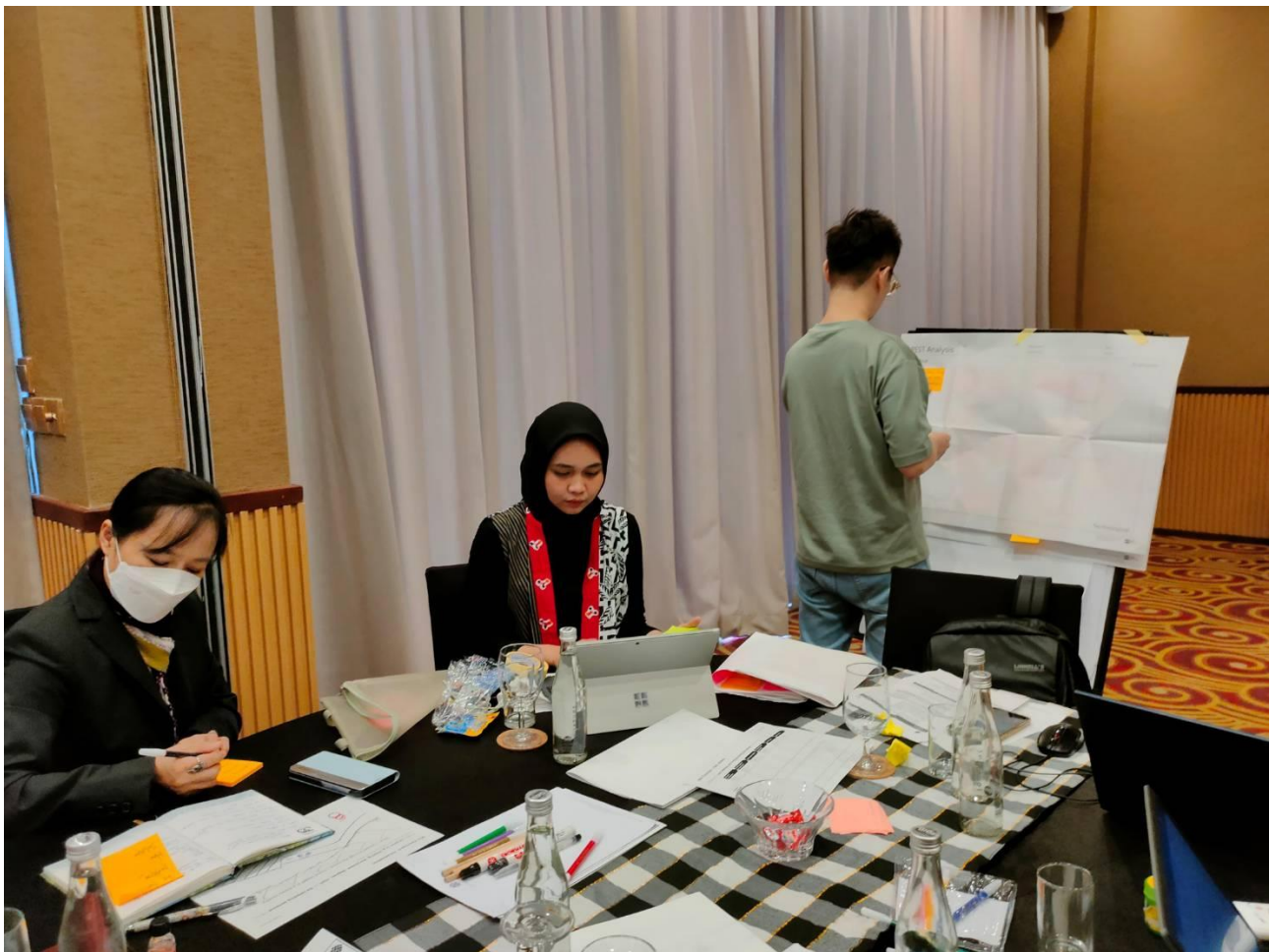
ความเป็นมาของจีปนีย (Jeepney)

รถจีปนีย (Jeepney) เป็นรถขนส่งมวลชนที่เป็นเอกลักษณ์น่าสนใจแสดงถึงประวัติศาสตร์ที่หลากหลายวัฒนธรรมของฟิลิปปินส์ จนได้ฉายานามว่า “King of the Road” โดยรถจีปนียใช้สำหรับการเดินทางระยะสั้นในประเทศฟิลิปปินส์ ซึ่งคำว่า "Jeepney" มาจากคำว่า “Jeep” และ “Knee” ที่หมายถึง "หัวเข่า" มีที่มาจากการที่ผู้โดยสารรถจีปนียจะต้องนั่งกันอย่างแออัดจนหัวเข่าชนหัวเข่า ทั้งนี้ รถจีปนียมีต้นกำเนิดในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยกองกำลังทหารอเมริกันได้สร้างรถจีปเพื่อใช้เป็นพาหนะสำคัญและหลังสงครามยุติลงในช่วงปี พ.ศ. 2488 รถจีปได้ถูกทิ้งไว้จำนวนมาก ต่อมาชาวฟิลิปปินส์จึงได้นำรถจีปดังกล่าวมาดัดแปลงเป็นรถยนต์โดยสารโดยการใส่เครื่องยนต์ดีเซลของรถญี่ปุ่น ซึ่งแรกเริ่มสามารถบรรจุที่นั่งด้านหลังได้เพียงจำนวน 6 คน และด้านหน้าจำนวน 2 คนรวมถึงคนขับรถ ต่อมาได้มีการดัดแปลงขยายความยาวเพื่อให้สามารถรองรับผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้นโดยสามารถบรรจุได้มากถึงประมาณ 15 - 25 คน และมีการตกแต่งวาดลวดลายและสีแสนสดใสด้วยเหล็กชุบสังกะสีและเครื่องประดับอื่นๆ ซึ่งมีกลิ่นอายของวัฒนธรรมสเปน-เม็กซิกันเล็กน้อย ทำให้กลายเป็นสัญลักษณ์และวัฒนธรรมที่ไม่เหมือนใครของประเทศฟิลิปปินส์

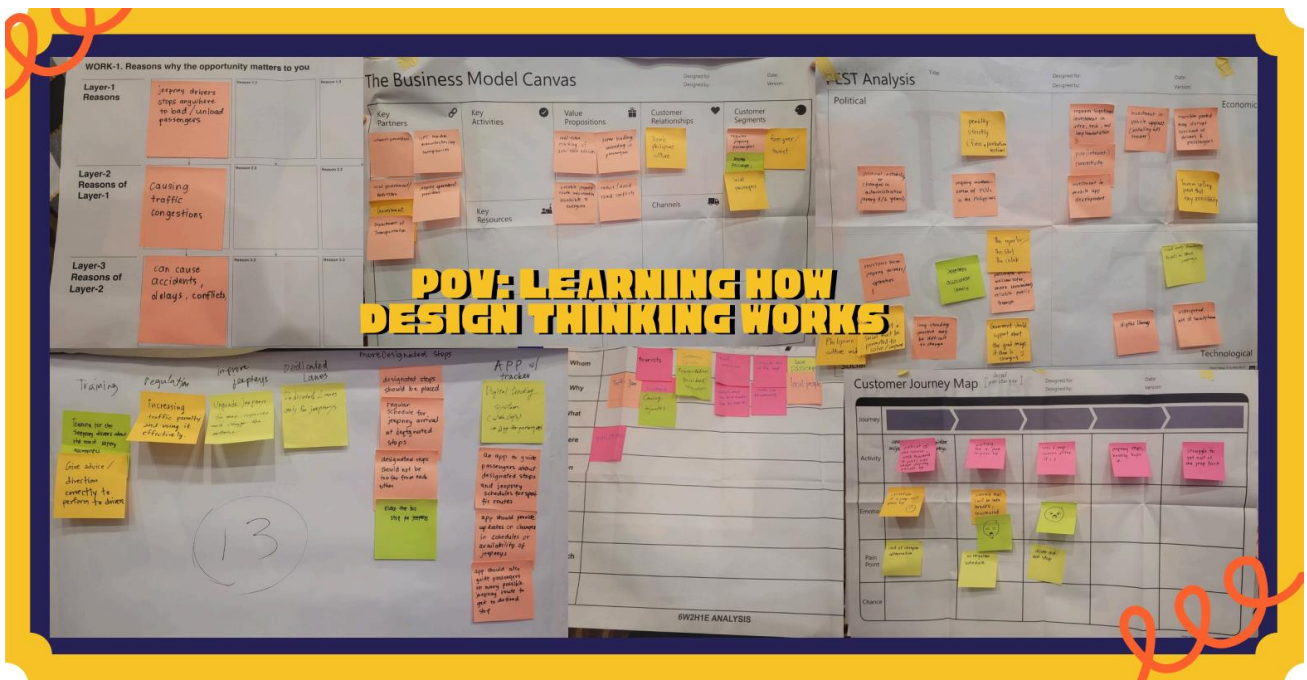
ทั้งนี้ ปัจจุบันรถจี๊ปนี่เป็นหนึ่งในระบบขนส่งสาธารณะของฟิลิปปินส์ที่ได้รับความนิยมโดยมีลักษณะคล้ายรถสองแถวในประเทศไทยแต่มีความยาวกว่า จึงเป็นยานพาหนะราคาย่อมเยาที่ประชาชนรายได้น้อยถึงปานกลางนิยมใช้กันมาก ทั้งนี้ การขึ้น-ลงรถจี๊ปนี่จะไม่มีป้ายที่แน่นอนตายตัวเหมือนป้ายรถโดยสารประจำทาง ผู้โดยสารต้องการจะขึ้นหรือลงตรงไหนก็ได้ โดยผู้ขับจะต้องมีทักษะเฉพาะในการขับขึ้นและจอดจำค่าโดยสารของผู้โดยสารแต่ละคนเป็นอย่างดี

ปัญหาที่พบในการโดยสารรถจี๊ปนี่ (Jeepney)

ผู้โดยสารรถจี๊ปนี่ประสบกับการเดินทางที่ไม่ปลอดภัยและเครียด เนื่องจากคนขับรถจี๊ปนี่ขึ้นและลงผู้โดยสารทุกที่เนื่องจากไม่มีจุดจอดที่กำหนดและขั้นตอนการขึ้นและลงที่ควบคุมนอกจากนี้ รถจี๊ปนี่ยังให้บริการโดยไม่มีตารางเวลาที่แน่นอน และไม่มีข้อมูลส่วนกลางที่เข้าถึงได้โดยสาธารณะเกี่ยวกับเส้นทางรถจี๊ปนี่ตารางเวลา และความพร้อมใช้งาน ด้วยเหตุนี้ผู้โดยสารจึงไม่สามารถวางแผนเวลาเดินทางได้ พวกเขาจะต้องรอรถจี๊ปนี่นานกว่าที่คาดไว้ และสุดท้ายต้องยอมรับว่าความไม่แน่นอนนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเดินทางประจำวันของพวกเขาเนื่องจากไม่มีทางเลือกที่ดีกว่าแต่ปัญหาใหญ่ของรถจี๊ปนี่ไม่ได้อยู่ที่ตัวรถ แต่อยู่ที่คนขับที่ประมาท ซึ่งบางคนก็ตั้งใจเพิกเฉยต่อกฎจราจรพื้นฐาน หรือไม่ก็ได้รับการฝึกฝนมาไม่ดี นอกจากนี้ ยังมีคนขับที่ไม่สนใจว่ารถของพวกเขาอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่ トラバドที่รถยังวิ่งอยู่ พวกเขาก็ไม่สนใจว่ารถจะพ้นควันทนออกมาหรือไม่ เบาะนั่งฉีกขาดหรือไม่ หรือใครคงตัวถังจะมีปัญหาในการใช้งานหรือไม่



การออกแบบการแก้ไขปัญหาการโดยสาร การใช้บริการผ่านแอป Smart Jeepney System ภายในแอปจะกำหนดจุดโดยสาร ขึ้น - ลง หรือป้ายรถประจำทางที่ชัดเจน เป็นการทำงานแบบดิจิทัลแบบเรียลไทม์เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการขึ้น โดยสารและจุดลงจอดของผู้โดยสาร การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน Smart Jeepney System เป็นการกำกวดดูแลเพื่อให้แน่ใจว่า มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบด้วยความปลอดภัย การติดตามเผื่อระวังความปลอดภัยของไซเฟอร์หรือผู้ขับขี่รถ ระบบการติดตาม เทคโนโลยีรวมถึงการติดตามจีพีเอสสำหรับการตรวจสอบรถจีพีเอ็นียแบบเรียลไทม์และแอปพลิเคชันที่สามารถติดตั้งในโทรศัพท์มือถือ ทำให้ทราบถึงการติดตามข้อมูลเส้นทางการเดินทาง และการแจ้งเตือนความปลอดภัย รวมไปถึงมาตรการครอบคลุมกลไกการตอบสนอง ที่รวดเร็วสำหรับการรายงานเหตุการณ์ผ่านแอปพลิเคชันมือถือหรือบันทึกผ่านกล้องวงจรปิด รวมทั้งมีการฝึกอบรมผู้ขับขี่ โปรแกรม สร้างการรับรู้ความเข้าใจแก่ผู้โดยสาร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในการใช้ระบบและข้อบังคับ เพื่อให้การโดยสารมีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการได้รับประสบการณ์การโดยสารรถจีพีเอ็นียที่เป็นมิตร และการเดินทางที่เชื่อถือได้โดยใช้รถจีพีเอ็นีย



ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

▪ ประโยชน์ต่อตนเอง

การเข้าร่วมโครงการฯ ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งทั้งต่อตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมเองในหลากหลายมิติ

1. ประการแรกที่สำคัญยิ่ง คือการได้มีโอกาสเรียนรู้การบริหารจัดการความหลากหลายอย่างเป็นระบบ เพราะเป็นการฝึกอบรมและศึกษาดูงานต่างประเทศครั้งแรก แม้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ชีวิตและทำงานท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรม (พหุวัฒนธรรม) มาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน อย่างไรก็ตามกลับพบว่า เป็นการยากยิ่งที่จะสร้างการยอมรับ และเคารพในความแตกต่างในสังคมที่อยู่ร่วมหลายสังคม มีความรู้สึกคุ้นเคย และสบายใจที่จะอยู่กับคนที่มีวัฒนธรรม ความเชื่อ การปฏิบัติที่มีแบบแผนเดียวกันมากกว่าการจะอยู่กับสังคมที่มีความหลากหลาย และต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำความเข้าใจ และปรับตัวเข้าหากัน การบริหารความหลากหลายจึงเป็นหลักคิดที่สามารถนำไปปรับใช้ในการดำรงชีวิตและการทำงาน และที่สำคัญการเรียนรู้เพื่อที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์โลกที่มีความเปลี่ยนแปลงไป เกิดการยอมรับสิ่งใหม่ๆ มีทัศนคติที่ดี และสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อสังคมไปพร้อม ๆ กัน โดยยึดผลประโยชน์ของสังคมส่วนรวมเป็นหลัก ไม่กีดกัน แบ่งพรรคแบ่งฝ่าย ซึ่งเชื่อว่าหากสามารถนำไปปรับใช้ และปฏิบัติได้ก็จะสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามต่อสังคม และสร้างการอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยความเคารพในความแตกต่างกันได้อย่างสันติสุข สรุปคือได้ประโยชน์ในการปรับใช้ในการดำรงชีวิต และสร้างความเข้าใจร่วมกับผู้อื่นในสังคม รวมทั้งสามารถนำแนวคิดไปปรับใช้ในองค์กร เพื่อสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในกลุ่มผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เพื่อสร้างการยอมรับและการปฏิบัติ เพื่อลดความแปลกแยกแตกต่างหรือการเลือกปฏิบัติ อันเนื่องมาจากความแตกต่างลงได้

2. ได้รับความรู้ความเข้าใจในหลายๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือการเพิ่มผลิตภาพขององค์กร คือ Design Thinking หรือการคิดเชิงออกแบบ เป็นกระบวนการคิดที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้เป็นหลัก ฝึกให้มีการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน และมีลำดับการบริหารจัดการที่ดีไม่ว่าจะนำไปใช้กับการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำเครื่องมือเข้าใช้ในการวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในองค์กรในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการเพิ่มผลิตภาพในองค์กรมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ร่วมกับผู้เข้าร่วมโครงการจากประเทศในกลุ่มสมาชิก APO ท่านอื่นๆ เป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กับตนเองมากยิ่งขึ้น

▪ ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

เป็นการพัฒนางานบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลาย Design Thinking หรือการคิดเชิงออกแบบ จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่บุคลากรสามารถนำมาปรับใช้เพื่อประโยชน์การปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน/ชุมชน และกลุ่มเป้าหมายขององค์กร และที่สำคัญเป็นการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรมด้วยการให้โอกาสบุคลากรอย่างเท่าเทียมกันในการเข้ารับการอบรม หรือพัฒนาเสริมสร้างจุดแข็ง และความต้องการของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพสูงในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

▪ ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้นๆ

การประยุกต์องค์ความรู้ ประสบการณ์ หรือแนวคิดที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในภารกิจงานที่ได้รับมอบหมาย Design Thinking หรือการคิดเชิงออกแบบ จะนำไปสู่การคิดเชิงสร้างสรรค์และแนวคิดในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ทำให้ลดขั้นตอน ลดเวลาในการปฏิบัติงาน และความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ สามารถนำมาต่อยอดและแบ่งปันให้กับเพื่อนร่วมงานและผู้สนใจ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานต่อไป

▪ กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

จากการเข้าร่วมอบรมโครงการฯ ได้มีการนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
ดังนี้

ภารกิจด้านการส่งเสริมการมีงานทำการให้บริการจัดหางานแก่กลุ่มคนพิเศษของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี มีภารกิจด้านการส่งเสริมการมีงานทำให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายและคุ้มครองคนหางาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงานที่ทันสมัย รวมทั้งส่งเสริมระบบการบริการด้านการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อให้ประชาชนมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์และเป็นธรรม รวมถึงกลุ่มคนพิเศษ คือ คนพิการ ผู้พิการ ผู้พิการ ผู้พิการ ผู้พิการ ผู้พิการ และผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้กลุ่มบุคคลเหล่านี้ได้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานอย่างทั่วถึง และได้พบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลกับนายจ้างโดยตรง รวมถึงเป็นการสร้างแรงจูงใจให้นายจ้าง/สถานประกอบการเห็นถึงความสำคัญของการจ้างบุคคลดังกล่าว สำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรีจึงได้จัดทำโครงการฯนี้ขึ้น ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการเบื้องต้น โดยได้จัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้ต้องราชทัณฑ์เนื่องในโอกาสพระราชทานพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว 66 พรรษา ประจำปี 2567 กิจกรรมวันนัดพบแรงงานและกิจกรรมเตรียมความพร้อมด้านการประกอบอาชีพ เพื่อให้โอกาสบุคคลเหล่านั้นกลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ประกอบอาชีพหลังจากพ้นโทษ และสามารถกลับเข้าสู่สังคมโดยไม่กระทำผิดซ้ำอีก ทั้งนี้ มีผู้ต้องราชทัณฑ์เข้ารับการอบรมรุ่นที่ 1 รวมจำนวน 96 ราย ณ เรือนจำพิเศษพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในวันที่ 7 กันยายน 2567 กิจกรรมในครั้งนี้ ได้บูรณาการร่วมกับโครงการ “โคกหนองนาแห่งน้ำใจและความหวัง กรมราชทัณฑ์” โครงการพระราชทานคืนคนดีสู่สังคม ในงานได้จัดกิจกรรมการระดมความคิดเห็นในการประกอบอาชีพตามความถนัด โดยได้ใช้แบบสอบถามการส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้พิการในจังหวัดชลบุรีและแบบสอบถามความถนัดทางอาชีพ โดยได้ใช้กระบวนการการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การพูดคุยเพื่อเรียนรู้ และการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ทั้งนี้ ให้ผู้ต้องขังที่จะได้รับการปล่อยตัวได้รู้จักตัวเอง รู้ความต้องการของตัวเอง รู้ความสามารถและความถนัดของตัวเองในการที่จะประกอบอาชีพภายหลังที่ได้รับการปล่อยตัว เพื่อจะสามารถดูแลตนเอง ดูแลครอบครัว ไม่เป็นภาระต่อสังคม และได้รับการยอมรับจากสังคมต่อไปได้



ประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำ คู่คุ้มครองคนหางาน ศึกษา วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน และแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารจัดการส่งเสริมการมีงานทำเพื่อให้ประชากรมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานกฎหมายว่าด้วย การทำงานของคนต่างด้าวและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงานและเป็นศูนย์ทะเบียนข้อมูลแรงงาน
3. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางานจัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานอาชีพและอุตสาหกรรม
4. ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพ ทดสอบความถนัดให้แก่ประชาชน
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

- กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ
จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประสบการณ์ในการเข้าร่วมการฝึกอบรม ตลอดจนความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม เผยแพร่ใน KM ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี



ส่วนที่ 3 เอกสารแนบ

- รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ
- กำหนดการฉบับล่าสุด (Program)
- เอกสารประกอบการประชุม/สัมมนา (Training Materials)
- รายงานก่อนการเดินทางที่ท่านดำเนินการ (Country Paper-Thailand)
- เอกสารนำเสนอผลงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Presentation)

(ขออนุญาตส่งเป็นไฟล์แยกค่ะ)

รายงานการเข้าร่วมโครงการ APO 24-CP-25-GE-TRC-B : Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery, 15–19 July 2024, Bali, Indonesia