

๒. โครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab)

๒.๑ หลักการและเหตุผล

๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ ข (๔) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐให้มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) ภาครัฐหรือระบบราชการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวก็ต้องมีการนำแนวคิดด้านนวัตกรรมเข้ามาใช้เพื่อต่อยอดในการทำงาน รู้จักคิดริเริ่มและประยุกต์ศาสตร์องค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและการบริการของภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของภาคประชาชนและเอกชนมากขึ้น ซึ่งรายงานของ United Nations Public Administration Network (UNPAN) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ระบุว่านวัตกรรมในภาครัฐจะนำไปสู่การสร้างให้เกิดคุณค่าเชิงสาธารณะโดยเป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดคุณค่าสูงสุด ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนายกระดับการจัดให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ในอีกทางหนึ่ง ยังสร้างให้เกิดความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของภาครัฐ (Trust in Government) ด้วย นอกจากนี้ ยังส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจเป็นแรงบันดาลใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้สึกรู้สึกว่าสามารถปฏิบัติได้จริง นอกจากนี้ ผลการสำรวจถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการส่งเสริมนวัตกรรมในภาครัฐของ Center for Public Service Innovation (CPSI) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ พบว่านวัตกรรมในภาครัฐนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของภาครัฐมากถึงร้อยละ ๗๐

๓) ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ เป็นต้นมา ประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศได้นำแนวคิด Innovation Lab เข้ามาใช้ในภาครัฐอย่างแพร่หลาย ซึ่งต่างก็มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดตั้งที่แตกต่างกันออกไป เช่น MindLab ของประเทศเดนมาร์ก ซึ่งมุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรม ตลอดจนให้องค์ความรู้และเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรม UK Policy Lab ของสหราชอาณาจักรซึ่งมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมมาใช้ในการวางนโยบายที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และ THE Lab ของประเทศสิงคโปร์ซึ่งมุ่งเน้นนวัตกรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐในการยกระดับงานบริการประชาชน เป็นต้น

๔) สำหรับประเทศไทย เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐ นางเฮเลน คลาร์ก ผู้บริหารสูงสุดโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) เข้าเยี่ยมคารวะนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ณ ตึกไทยคู่ฟ้า ทำเนียบรัฐบาล โดย UNDP แสดงเจตจำนงที่จะใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการประสานการพัฒนาสู่ประเทศอื่นในภูมิภาค โดยได้เสนอการนำแนวคิดการพัฒนาผ่านกลไก Government Lab ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการขับเคลื่อนประเทศด้วย PM Labs ของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุวิทย์ เมษินทรีย์) ที่ได้กล่าวไว้ในการประชุมเปิดหลักสูตร “การบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (ป.ย.ป.)” เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๐ ซึ่งประกอบไปด้วย ๑) Future Lab การสำรวจอนาคต ๒) Policy Lab การริเริ่มและทดสอบนโยบาย ๓) Government Lab การออกแบบนวัตกรรมภาครัฐ และ ๔) PMDU การติดตามนโยบายสำคัญ อย่างไรก็ตาม Innovation Lab เหล่านี้ ต่างอาศัยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมงานบริการภาครัฐอย่างเป็นระบบ โดยได้มีการนำ “คน” ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

กับงานบริการนั้น ๆ มาเป็นศูนย์กลางในการทำความเข้าใจผ่านกระบวนการสังเกตพฤติกรรมและวิถีชีวิตอย่างลึกซึ้ง มีหลักคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ ๑) การทำความเข้าใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ๒) การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และ ๓) การทดสอบแนวคิดก่อนเริ่มนำไปใช้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ “ศาสตร์พระราชา” หรือหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช คือ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา”

๕) สำนักงาน ก.พ.ร. จึงเห็นควรนำแนวคิด “ศาสตร์พระราชา” และ Design Thinking Innovation Lab มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติและการสร้างความสามัคคีปรองดอง (ป.ย.ป.) ในส่วนของ Government Lab การออกแบบนวัตกรรมภาครัฐโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขับเคลื่อนการออกแบบนวัตกรรมภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึงปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชน เพื่อพัฒนางานภาครัฐและสังคมอย่างยั่งยืน

๒.๒ การดำเนินการที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๑)

การดำเนินการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) จะใช้ทีมนวัตกรรมที่ปรึกษา (Innovation Team) ในหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่หลักในการร่วมดำเนินโครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐในโครงการนำร่องตลอดโครงการ และจะเป็นทีมนวัตกรรมที่ปรึกษาตัวคูณต่อไปในอนาคต ส่วนในพื้นที่จะใช้ Dream Team ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หรือประชาชนในพื้นที่เป็นกำลังในการประสานงานและขับเคลื่อนโครงการ นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาหลักสูตรห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ เพื่อให้สามารถนำไปใช้สร้างบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมในหน่วยงานภาครัฐได้ต่อไปเป็นวงกว้าง

๑) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันขับเคลื่อนห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ จำนวน ๔ โครงการ โดยแบ่งเป็นโครงการส่วนกลางจำนวน ๓ โครงการ ได้แก่ ๑) การแก้ปัญหาระบบการรอคิวตรวจรักษาในโรงพยาบาล ๒) การแก้ปัญหาความล่าช้าในกระบวนการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สมุนไพร ๓) การปรับกระบวนการออกมาตรฐาน ISO ของห้องปฏิบัติการทดสอบ และโครงการส่วนภูมิภาค จำนวน ๑ โครงการ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาประชาชนในระดับพื้นที่ (อำเภอ) จำนวน ๔ อำเภอ

๒) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันดำเนินการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ ใน ๕ โครงการ ได้แก่ ๑) การลดปัญหาอุบัติเหตุบนท้องถนน ๒) การสื่อสารข้อมูลปริมาณน้ำสำหรับเกษตรกร ๓) ชุดข้อมูลสุขภาพและการรักษาสำหรับติดตัวผู้ป่วย ๔) การลงทะเบียนแรงงานต่างด้าว และ ๕) ระบบการรายงานผลและการติดตามการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม โดยให้มีการรายงานความก้าวหน้าของแต่ละโครงการในภาพรวมอยู่เป็นระยะ เพื่อให้ทีมนวัตกรรมที่ปรึกษาแต่ละกลุ่มเข้าใจวิธีการดำเนินการในการคิดเชิงออกแบบที่แตกต่างออกไปตามแต่ละโครงการ และเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และรับฟังข้อเสนอแนะในการดำเนินโครงการจากที่ปรึกษาและนวัตกรรมที่ปรึกษาในโครงการอื่นด้วย สำหรับความก้าวหน้าของ ๕ โครงการที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รายละเอียดปรากฏตามตาราง

| โครงการ | ความก้าวหน้า | ปัญหาและข้อเสนอแนะ |
|---|---|--|
| ๑. การลดปัญหาอุบัติเหตุบนท้องถนน | พัฒนาต้นแบบนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาอุบัติเหตุของรถโดยสารสาธารณะระหว่างเมือง จำนวน ๔ นวัตกรรม ได้แก่ ๑) ป้ายแจ้งเตือนขนาดพกพา ๒) ป้ายบอกตำแหน่งอุปกรณ์ความปลอดภัยภายในรถ ๓) บัตรโดยสารสำหรับประเมินพฤติกรรมจราจรขั้นของพนักงานขับรถ และ ๔) ระบบสำหรับให้ข้อมูลและรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ของผู้โดยสารรถสาธารณะระหว่างเมือง | ควรเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (อาทิเช่น โปรแกรมเมอร์ วิศวกร) เข้ามา ร่วม พัฒนา ต้นแบบ นวัตกรรมให้สมบูรณ์และสามารถใช้งานได้จริง อีกทั้งควรทดสอบต้นแบบนวัตกรรมกับกลุ่มเป้าหมายในบริบทการใช้งานจริง จากนั้นจึงนำผลการทดสอบมาวัดผล รวมทั้งนำข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมายมาพัฒนาต่อยอดต้นแบบนวัตกรรมให้ดียิ่งขึ้น |
| ๒. การสื่อสารข้อมูลปริมาณน้ำสำหรับเกษตรกร | พัฒนานวัตกรรมต้นแบบจำนวน ๘ นวัตกรรม ใน ๒ ประเด็นหลัก ได้แก่ ชุดข้อมูลสื่อสาร ประกอบด้วย ๑) ชุดข้อมูลน้ำทำในแบบรายวัน ๒) ชุดข้อมูลน้ำเขื่อนในแบบรายฤดูกาลหรือทุก ๓ เดือน ๓) ชุดข้อมูลน้ำฝนในรูปแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายฤดูกาลหรือทุก ๓ เดือน การใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ประกอบด้วย ๑) การสื่อสารข้อมูลปริมาณน้ำสำหรับเกษตรกรทาง Application ของโทรศัพท์มือถือ ๒) การสื่อสารข้อมูลปริมาณน้ำสำหรับเกษตรกรด้วยเสียงตามสาย ๓) การสื่อสารข้อมูลปริมาณน้ำสำหรับเกษตรกรโดยการบอกต่อ ๔) การสื่อสารข้อมูลปริมาณน้ำสำหรับเกษตรกรโดยการมีธงสัญลักษณ์แสดงที่แม่น้ำในเขตชุมชน ๕) การสื่อสารข้อมูลปริมาณน้ำสำหรับเกษตรกรผ่านทางรายการข่าวประจำวันทางโทรทัศน์ | ควรนำนวัตกรรมต้นแบบไปใช้เพื่อให้เกษตรกรสามารถวางแผนการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที |

| โครงการ | ความก้าวหน้า | ปัญหาและข้อเสนอแนะ |
|---|---|---|
| <p>๓. ชุดข้อมูลสุขภาพและการรักษาสำหรับติดตัวผู้ป่วย</p> | <p>พัฒนานวัตกรรมต้นแบบจำนวน ๔ นวัตกรรม ได้แก่ ๑) บัตรสำหรับพกติดตัว ๒) Application ๓) สติกเกอร์สำหรับติดกับบัตรที่พกติดตัวอยู่แล้ว และ ๔) QR code ติดตัว เช่น เป็นสายรัดข้อมือ</p> | <p>ควรนำข้อมูลดังกล่าวไปขยายการใช้งานให้เกิดผลเชิงป้องกัน เช่น รู้ Profile สุขภาพตัวเองทำให้เกิดความตระหนักในการดูแลสุขภาพมากขึ้น</p> |
| <p>๔. การลงทะเบียนแรงงานต่างด้าว</p> | <p>พัฒนานวัตกรรมต้นแบบจำนวน ๘ นวัตกรรม ได้แก่ ๑) การทำมาตรฐานการให้บริการและราคาสำหรับบริษัทนายหน้า (Certified Thai Broker) ๒) การจับคู่นายจ้างและลูกจ้าง (Best Matching Website) ๓) การจัดการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ ณ หน้าด่าน ๔) วีซ่าทดลองงาน ๕) Mobile application สำหรับรายงานตัว / แจ้งเข้า - แจ้งออก / อัปเดตข่าวสาร ๖) ตู้รายงานตัวทุก ๙๐ วัน ที่ร้านสะดวกซื้อ 7-eleven ๗) การทำ Fast Track ให้กับแรงงานกึ่งฝีมือ และ ๘) การทำระบบ Big Data</p> | <p>เพื่อให้การแก้ปัญหาการลงทะเบียนแรงงานต่างด้าวดำเนินการได้เป็นผลสำเร็จ ควรมีการดำเนินการเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้</p> <p>๑) การประชาสัมพันธ์กฎระเบียบในการปฏิบัติเรื่องการรายงานตัวให้ทั่วถึงทั้งกลุ่มแรงงานต่างด้าวและนายจ้าง โดยอำนวยความสะดวกเรื่องภาษาของแรงงานต่างด้าวให้ครอบคลุมทุกชาติพันธุ์</p> <p>๒) การสร้างเครือข่ายและกระจายความรู้ในหมู่ผู้ประกอบการและนายจ้าง เพื่อสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบการจัดการกับแรงงานต่างด้าวอย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งการสะท้อนปัญหาและอุปสรรคในการใช้แรงงานต่างด้าว โดยภาครัฐทำการเก็บข้อมูลเพื่อสร้างเป็นฐานความรู้ และกำหนดนโยบายกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติในอนาคต</p> <p>๓) การจัดการข้อมูลในระบบ Big data เรื่องข้อมูลการจ้างงาน การเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวให้เกิดความประสานสัมพันธ์กันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการจัดการแรงงานต่างด้าวที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อช่วยให้รัฐกำหนดนโยบายเกี่ยวกับจำนวน</p> |

| โครงการ | ความก้าวหน้า | ปัญหาและข้อเสนอแนะ |
|--|--|---|
| | | <p>และแนวทางในการเปิดรับและควบคุมแรงงานต่างด้าวในอนาคต</p> <p>๔) การปรับแนวทางและวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานรัฐ เพื่อให้การลงทะเบียนและรายงานตัวแรงงานต่างด้าวมีความกระชับมากขึ้น</p> <p>๕) การสร้างความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบที่ถูกต้องให้กับแรงงานต่างด้าวตั้งแต่ก่อนเข้ามาทำงาน เพื่อป้องกันความเข้าใจผิด ความคาดหวังที่ผิด และปฏิบัติตนที่ขัดแย้งกับกฎระเบียบโดยไม่ได้ตั้งใจ</p> <p>๖) การจัดการเรื่องตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าวเมื่อแรกข้ามแดนเข้ามาให้เบ็ดเสร็จที่ด่าน หรือก่อนข้ามเข้ามา</p> <p>๗) กรมการจัดหางานมีโครงการจะพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการแจ้งเข้าแจ้งออกงานอยู่แล้ว (กำลังจัดทำ TOR) จึงสามารถนำแนวคิดของต้นแบบนี้ไปพัฒนาใช้จริงต่อไปได้ โดยอาจทำโครงการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมการปกครอง กรมควบคุมโรค สำนักงานประกันสังคม เป็นต้น</p> |
| ๕. ระบบการรายงานผลและการติดตามการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม | พัฒนาต้นแบบนวัตกรรมจำนวน ๔ นวัตกรรม ได้แก่ ๑) ระบบแสดงสถานะการดำเนินการ ๓ สถานะในทาง Website และ Mobile Application ของทางศูนย์ดำรงธรรม ๒) ระบบ Knowledge base บน Website เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่งสามารถแก้ปัญหา | ควรนำมาพัฒนาและใช้ในการปฏิบัติงานจริงเพื่อที่จะทำให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น |

| โครงการ | ความก้าวหน้า | ปัญหาและข้อเสนอแนะ |
|---------|---|--------------------|
| | ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ๓) ระบบ Data sharing พัฒนาขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนของการร้องเรียน และ ๔) Website เพื่ออบรมตามตำแหน่งงาน และภาระหน้าที่หลัก ทดสอบความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความสามารถของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งศึกษาเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และสับเปลี่ยนตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่กับศูนย์ดำรงธรรมอื่น ๆ (Employee Rotation) | |

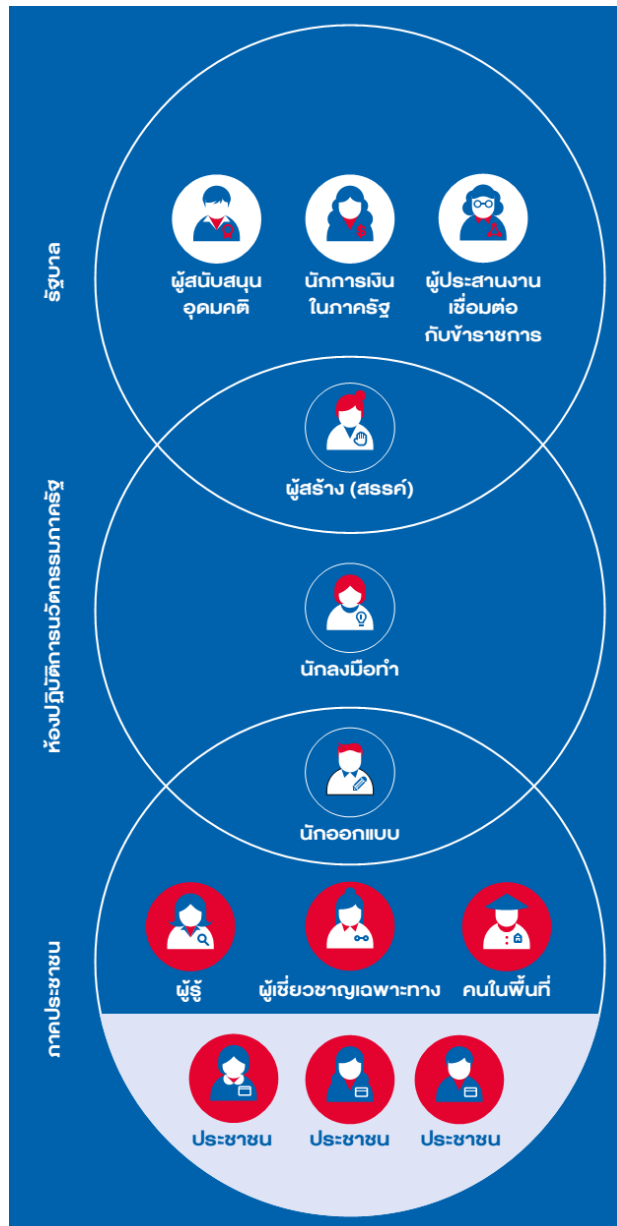
๒.๓ แผนการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สำหรับการดำเนินโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน ก.พ.ร. มีแผนการดำเนินการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ จำนวน ๕ โครงการ รายละเอียดปรากฏตามตาราง

| งานบริการ | สภาพปัญหา | ความคาดหวังจากห้องปฏิบัติการนวัตกรรม |
|---------------------------------|--|---|
| ๑. ด้านการท่องเที่ยว | การประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัย | การพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการจัดการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปใช้เป็นต้นแบบและขยายผลการดำเนินการ ซึ่งจะนำไปสู่การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ |
| ๒. ด้านการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส | ระบบฐานข้อมูลกลางของผู้ด้อยโอกาสและการเชื่อมโยงอย่างเป็นเครือข่ายขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้ข้อมูลผู้ด้อยโอกาสไม่สะท้อนความเป็นจริงไม่เป็นปัจจุบัน | การพัฒนารูปแบบการจับเก็บฐานข้อมูลผู้ด้อยโอกาสที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการพื้นฐานทางสังคมของภาครัฐ และทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการจากภาครัฐ |
| ๓. ด้านงานตรวจคนเข้าเมือง | การรายงานตัวของแรงงานต่างด้าวที่อยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน มีความล่าช้าและขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน | การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการรายงานตัวของแรงงานต่างด้าว รวมทั้งให้ความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การนำ Design |

| งานบริการ | สภาพปัญหา | ความคาดหวัง จากห้องปฏิบัติการนวัตกรรม |
|-------------------------------|--|---|
| | | Thinking มาใช้ในการปรับเปลี่ยน การรับรู้ และการให้บริการ การรายงานตัวของแรงงานต่างด้าว ของ The Ministry of Manpower's Work Pass Division (WPD) ประเทศสิงคโปร์ |
| ๔. ด้านการศึกษา | หลักสูตรจากส่วนกลางส่งผลกระทบต่อ การเรียนการสอน (Pedagogy) ในระดับโรงเรียนที่อยู่ภายใต้ การดำเนินการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นและโรงเรียนของตำรวจ ตระเวนชายแดน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเรียนการสอนวิชาวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นวิชาพื้นฐานที่จะช่วยขับเคลื่อน ประเทศให้เป็นไปตามนโยบาย THAILAND 4.0 ซึ่งเป้าประสงค์ของ การเรียนการสอนวิชาวิทยาศาสตร์ ไม่เพียงแต่จะมุ่งผลิตนักวิทยาศาสตร์ เท่านั้น หากยังเน้นให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อให้ นักเรียนสามารถนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวัน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ดังนั้น การที่หลักสูตร ขาดความยืดหยุ่นดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้รูปแบบของการเรียนการสอน และ สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อ การเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้น | การพัฒนาแนวทางการเรียนการสอน ให้สอดคล้องกับการเสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ตาม กรอบนโยบาย THAILAND 4.0 ที่มุ่งเน้นในเรื่องการเสริมสร้าง ทักษะ ทักษะ คติ ความรู้ ความสามารถทั่วไป (aptitude) และความรู้รายวิชา |
| ๕. ด้านการเริ่มต้นธุรกิจ SMEs | ข้อจำกัดในเรื่องของ ความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการ ด้านการบริหารจัดการ ทำให้เกิด ปัญหาขาดสภาพคล่องในธุรกิจ | การยกระดับจากการเป็น SME มา สู่ Internet Entrepreneur ที่ต้อง มีความเชี่ยวชาญและใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด และทำความเข้าใจรูปแบบ การทำธุรกิจที่เปลี่ยนไป |

๒.๔ แผนผังการทำงานร่วมกันโดยเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน



ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐเสมือนเป็นห้อง Lab ที่เปิดพื้นที่ให้ภาครัฐได้ลองผิดลองถูก (Trial and Error) เพื่อทดลองออกแบบนโยบาย (Policymaking) และแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ลดความเสี่ยงของการดำเนินการโครงการขนาดใหญ่ (Mega Project) โดยกระบวนการทำงานของห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน รวมทั้งผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ตลอดจนนักวิชาการ เข้ามาทำงานร่วมกันในการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ ทำให้ต้นแบบนวัตกรรมภาครัฐที่พัฒนาขึ้นมาขึ้นนั้นเกิดขึ้นจากความต้องการของประชาชน โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนร่วมกันพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมภาครัฐเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒.๕ ขั้นตอนในการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

การดำเนินการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐมีขั้นตอนในการสร้างต้นแบบนวัตกรรม ๖ ขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ซึ่งเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุกขั้นตอน ดังนี้



๑) Empathize (เข้าใจกลุ่มเป้าหมาย)

การเข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนานวัตกรรม การสร้างความเข้าใจสามารถทำได้โดยการวิจัยกลุ่มเป้าหมาย (User Research) ซึ่งสามารถทำได้โดยการลงพื้นที่จริง โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

- พูดคุยเพื่อเรียนรู้จากประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในบริบทจริง เช่น ผู้ให้บริการสาธารณะ
- สังเกตพฤติกรรมและวิถีชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย

- การร่วมประสบการณ์จริงหรือการฝังตัวอยู่ในชุมชนหรือบริบทของปัญหานั้นๆ เป็นระยะเวลาที่นานเพียงพอที่จะช่วยให้ทีมสามารถสัมผัสประสบการณ์เดียวกับที่ประชาชนหรือชุมชนสัมผัส

ขั้นตอนดังกล่าวนี้จะทำให้สามารถมองปัญหาจากมุมมองของประชาชน ซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจถึงอุปสรรค ความต้องการ และความปรารถนาของกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง นอกจากนี้ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญยังสามารถยกระดับความเข้าใจในตัวปัญหาให้มากขึ้นอีกด้วย

๒) Define (ระบุประเด็นปัญหา) การนำความเข้าใจเชิงลึก (Insight) ที่ได้มาจากการสังเคราะห์มาตั้งโจทย์ปัญหาสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรม การสร้างกรอบคิดใหม่ (Reframing) เป็นหนึ่งในหัวใจของกระบวนการนี้ ซึ่งก็คือ การมองปัญหาด้วยกรอบคิดที่ต่างไปจากเดิมเพื่อสร้างความเป็นไปได้ใหม่ๆ โดยการบูรณาการมุมมองที่หลากหลาย ซึ่งจะนำไปสู่โจทย์คำถามที่สร้างโอกาสในการแก้ไขปัญหานั้นๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม

๓) Ideate (ระดมสมองหาทางออก) คือ กระบวนการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา โดยการระดมความคิดกับทีมนวัตกรรมกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแผนผังความคิด (Mind Mapping) ที่แสดงให้เห็นลักษณะความเชื่อมโยงของปัญหาในแง่มุมต่างๆ และวิธีการจัดการปัญหานั้นๆ ในมิติต่างๆ

๔) Prototype (สร้างต้นแบบ) การแปลงความคิดออกมาแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบทางกายภาพ (Physical Prototype) ที่จับต้องได้ หรือการสร้างสตอรี่บอร์ด (Storyboard) และประสบการณ์จำลองการให้บริการ (Service Prototype) การสร้างต้นแบบนี้ อาจเป็นการทำแบบ

คร่าวๆ เพื่อความฉับไว (Rough and Rapid) และทีมนวัตกรรมสามารถนำไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นทั้งผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว

๕) Test (ทดสอบต้นแบบ) การทดสอบต้นแบบของนวัตกรรมกับกลุ่มเป้าหมายในบริบทจริง หรือเสมือนจริง เพื่อประเมินผลว่าวิธีการดังกล่าวตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายจริงหรือไม่ มีจุดไหนที่ควรพัฒนา นอกจากการรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายแล้ว ทีมนวัตกรรมสามารถเชิญให้กลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการต่อยอดและปรับปรุงต้นแบบร่วมกันได้

๖) Implement (ดำเนินการจริง) หลังจากที่ทีมมีการทดสอบต้นแบบและนำกลับไปพัฒนาจนได้ต้นแบบที่มีคุณภาพและตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะนำต้นแบบนวัตกรรมไปขยายผล ส่งมอบต้นแบบนวัตกรรมให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงซึ่งจะเป็นผู้นำไปดำเนินการใช้ในบริบทจริงและขยายผลต่อไป

ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐจึงเป็นการสร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่ที่ก่อให้เกิดการร่วมงานจากหลายภาคส่วนในการก้าวข้ามข้อจำกัดในการร่วมงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเปิดพื้นที่ให้เกิดการทดลองและทดสอบต้นแบบนวัตกรรมการบริการภาครัฐ (Prototype) ว่าจะสามารถก่อประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนได้มากหรือน้อยเพียงใด ก่อนที่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงจะนำไปขยายผลจริงต่อไป โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การยกระดับงานบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง
