

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ

19-IN-61-GE-TRC-A

Training of Trainers on Productivity Measurement for Public Sector Organization

ระหว่างวันที่ 24-28 มิถุนายน 2562

ณ มะนิลา ฟิลิปปินส์

จัดทำโดย พาลินท์ วุฒิชชาติวานิช

วิทยากรที่ปรึกษาอาวุโส ฝ่ายปรึกษาแนะนำ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

วันที่ 25 กรกฎาคม 2562

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

วัตถุประสงค์หลักของโครงการได้แก่

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตภาพขององค์กรภาครัฐ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับองค์กรภาครัฐประเภทต่างๆ
2. เพื่อร่วมเรียนรู้และแสดงความเห็นถึงวิธีการคำนวณผลผลิตภาพขององค์กรภาครัฐ
3. เพื่อพัฒนาวิทยากรซึ่งจะทำหน้าที่ให้ความรู้ด้านการประเมินผลผลิตภาพขององค์กรภาครัฐในประเทศสมาชิก

ในการพัฒนาประเทศ การวัดผลผลิตภาพขององค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่และบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและดำเนินการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆโดยตรง อย่างไรก็ตามการวัดผลผลิตภาพของภาครัฐเป็นเรื่องค่อนข้างยากเนื่องจากงานขององค์กรภาครัฐส่วนใหญ่เป็นการให้บริการแก่ประชาชนและมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อคุณประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ จำเป็นต้องอาศัยกรอบแนวคิดที่เหมาะสมและวิธีคิดคำนวณผลผลิตภาพที่เชื่อถือได้

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่างๆ

วิทยากรโครงการมีจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ Mr. Santiago Gonzales Policy Analyst Unit of Statistics and Indicators Public Governance Directorate Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) จากประเทศฝรั่งเศส, Ms. Catherine Andersson Assistant Commissioner Head of Secretariat for the Steering Committee for the Review of Government Service Provision Productivity Commission จากประเทศ Australia, Mr. Zaffrulla Bin Hussein Senior Manager Productivity and Competitiveness Development, Malaysia Productivity Corporation จากประเทศมาเลเซีย

สรุปสาระสำคัญจากการบรรยาย

สำหรับการบรรยายของ Mr. Santiago González สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ปัจจุบันการวัดผลผลิตภาพขององค์กรภาครัฐมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นจากหลายสาเหตุ ได้แก่

- การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การขยายตัวของครอบครัวเดี่ยว
- การประสบปัญหาทางการเงินของภาครัฐ หลายประเทศมีปัญหานี้สาหัสรุนแรงสูงมากและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

-ระดับความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อองค์กรภาครัฐลดลง ทั้งในส่วนประสิทธิภาพการให้บริการและประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการ

-หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถแสดงหลักฐานผลลัพธ์การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์

การจัดการขององค์กรภาครัฐส่งผลต่อ Gross Domestic Product (GDP) ของประเทศประมาณ 20% โดยการให้บริการหลักของหน่วยงานภาครัฐมีหลากหลายด้าน เช่น การศึกษา สุขภาพ สังคม สาธารณูปโภคพื้นฐาน การขนส่ง ซึ่งหน่วยงานภาครัฐเหล่านี้ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยไม่มีคู่แข่ง รายได้ของภาครัฐส่วนใหญ่มาจากภาษีประเภทต่างๆ การวัดผลผลิตภาพของหน่วยงานภาครัฐ จะมีความแตกต่างและมีข้อจำกัดมากกว่าหน่วยงานภาคเอกชน

การวัดผลผลิตภาพคิดจากอัตราส่วนผลผลิต (Output) ต่อปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ใช้ เช่น แรงงาน เครื่องมือ เวลา เพื่อกำหนดผลผลิตภาพของการดำเนินงาน ในขณะที่ในภาคธุรกิจผลผลิตสามารถคิดเป็นราคา (Price) ได้ แต่สำหรับภาครัฐจะคิดผลผลิตเชิงปริมาณ (Quantity) เช่น จำนวนคนที่ให้บริการ

การมีผลผลิตภาพคือการที่สามารถได้ผลผลิตที่มากกว่าเดิมโดยใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เท่าเดิมหรือได้ผลผลิตนำเข้าเท่าเดิมโดยที่ปัจจัยนำเข้าน้อยกว่าเดิม ผลผลิตภาพสูงจึงหมายถึง ก็คือการวัดประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานนั่นเอง

การวัดผลผลิตภาพภาครัฐแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับมหภาค (Macro) คือการวัดผลผลิตภาพในระดับภาพรวมของภาครัฐทั้งหมด
2. ระดับกลุ่มธุรกิจ (Meso) เช่น สุขภาพ การศึกษา ไม่จำเป็นต้องมีการคำนวณเพื่อรวมผลผลิตจากกลุ่มธุรกิจต่างๆ ซึ่งจะวัดใน 2 มิติ คือ ประสิทธิภาพ (ผลผลิตภาพ) และ ประสิทธิภาพ โดยมีการเปรียบเทียบข้อมูลกับระดับนานาชาติ เช่น World Bank หรือ OECD
3. ระดับจุลภาค (Micro) ซึ่งจะเป็นการติดตามผลการดำเนินงานภายในหน่วยงานซึ่งมุ่งเน้นที่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงาน โดยเลือกผลผลิตหลักจำนวนไม่มากและถ่วงน้ำหนักด้วยค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณที่ใช้ในแต่ละผลผลิต

การวัดผลผลิตภาพระดับกลุ่มธุรกิจ (Meso) เป็นระดับที่ได้รับความนิยมแพร่หลายที่สุด และสิ่งที่ควรต้องมีการตัดสินใจก่อนดำเนินการวัดผลผลิตภาพ มีดังนี้

1. ระดับในการวัดผลผลิตภาพและขอบเขตของหลักฐานที่ต้องใช้ในการวัด
2. การกำหนด Input และ Output
3. ความคงเส้นคงวาในการวัดค่าใช้จ่ายและปริมาณต่างๆ
4. การแปลงต้นทุนและราคาเป็น Input และ Output
5. การกำหนดและวัดผลลัพธ์เชิงคุณภาพ

ปัจจุบันพบว่าแนวโน้มในการวัดผลผลิตภาพในประเทศต่างๆจะเป็นการวัดกิจกรรมที่ดำเนินการ เช่น จำนวนการผ่าตัดในโรงพยาบาล จำนวนการลาดตระเวนของตำรวจ และใช้ผลลัพธ์ของหลายๆกิจกรรมนี้รวมมาเป็นผลผลิต นอกจากนี้การวัดคุณภาพของการให้บริการในระดับกลุ่มธุรกิจ (Meso) ต่างๆ ยังมีความสำคัญและต้องพิจารณาปรับอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการวัดผลผลิตภาพของภาครัฐ สามารถกำหนดได้เป็น 5 ขั้นตอนสำคัญดังนี้ (Dunleavy 2017)

Main focus are government organizations

1. ระบุผลผลิตที่สำคัญของหน่วยงาน
2. สรุปกิจกรรมและบริการที่จะนับเป็นผลผลิตหลักที่ต้องการ
3. สรุปแนวทางการคำนวณถ่วงน้ำหนักของแต่ละบริการของผลผลิต
4. กำหนดหลักการคิดปัจจัยนำเข้าของหน่วยงาน
5. คำนวณ Total Factor Productivity (TFP) ซึ่งคำนวณจากผลผลิตที่มีการถ่วงน้ำหนัก/ต้นทุนปัจจัยนำเข้าทั้งหมด

นอกจากนี้การกำหนดตัวชี้วัดมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการวัดผลผลิตภาพ การเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสมจะทำให้สามารถ "วัด" ได้อย่างแท้จริง ซึ่งตัวชี้วัดควรมีการกำหนดให้ครอบคลุมตั้งแต่ตัวชี้วัดกระบวนการ ตัวชี้วัดผลผลิตและตัวชี้วัดผลลัพธ์ซึ่งตัวชี้วัดทุกประเภทต้องมีการกำหนดให้สอดคล้องกัน

สำหรับการบรรยายของ Ms. Catherine Andersson สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

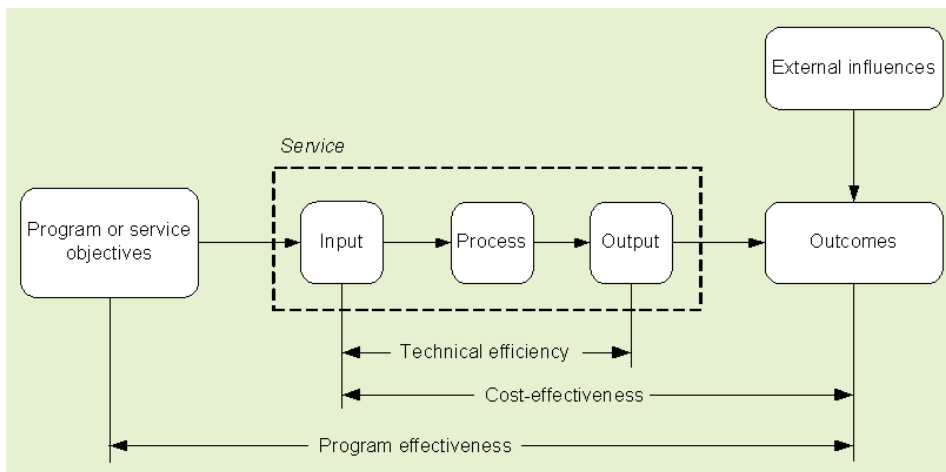
ในประเทศออสเตรเลียเลือกกลุ่มธุรกิจ (Sector) ที่ให้บริการหลักแก่ประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยมาก หรือที่เรียกว่า Non-market เพราะไม่สามารถคิดราคา (Price) ได้ สามารถจำแนกได้ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

กลุ่มสุขภาพและบริการสังคม health and social services กลุ่ม การศึกษาและการพัฒนา education and training และ กลุ่มบริการงานสาธารณะและความปลอดภัย (public administration and safety) ซึ่งเดิมกลุ่มเหล่านี้มักจะได้เป็น กลุ่มเป้าหมายเมื่อมีการวัดผลผลิตภาพเนื่องจากวัดได้ค่อนข้างยาก

อย่างไรก็ตามรัฐบาลออสเตรเลียมีความพยายามที่จะเข้ามาวัดผลผลิตภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเหล่านี้ เนื่องจากตระหนักว่ามีผลกระทบต่อผลิตภาพโดยรวมของประเทศ โดยมีการวางแผนดำเนินการเริ่มจากสุขภาพ การศึกษาและการ บริการสังคมตามลำดับ ซึ่งการวัดผลจะใช้เพื่อวิเคราะห์ทั้งในระดับภาพรวมของประเทศและระดับย่อยซึ่งเน้นการตอบผลการ ดำเนินการของหน่วยงานย่อย

ในประเทศออสเตรเลียมีการจัดตั้ง Steering Committee ในปี ค.ศ. 1993 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ สร้างระบบการติดตามผลการดำเนินงานระดับประเทศของหน่วยงานต่างๆอย่างเป็นระบบ กำหนดวิสัยทัศน์ในการให้บริการ และวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการรวมถึงบทบาทของหน่วยงานภาครัฐให้ชัดเจนรวมถึงเพิ่มความโปร่งใสในการวัดผล ส่งเสริมการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ(Benchmarking) ที่สำคัญ ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการและสังคม รวมถึงเพื่อ ส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีการจัดทำ Report on Government Services (ROG) เป็นประจำทุกปี

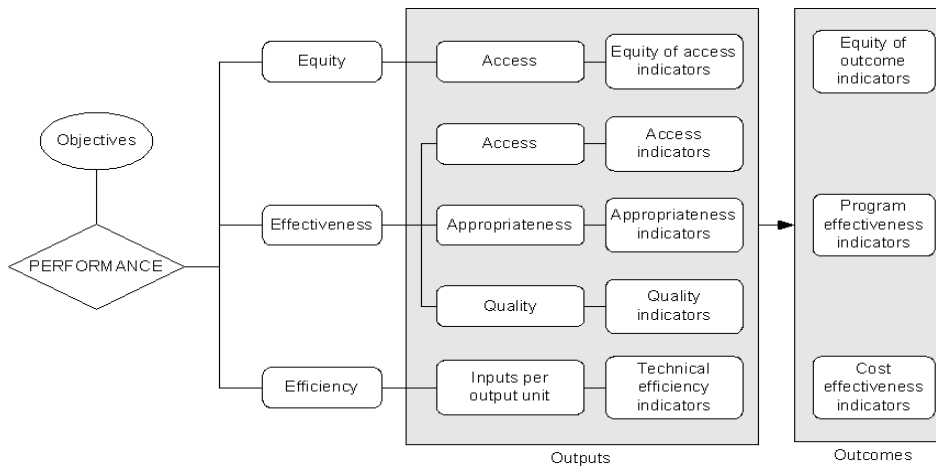
ในปีล่าสุด ค.ศ. 2019 มีการวัดและรายงานผลครอบคลุมการบริการ 17 ด้านซึ่งคิดเป็นค่าใช้จ่ายภาครัฐ 200 ล้านเหรียญดอลลาร์ หรือประมาณ 13% ของ GDP ของประเทศออสเตรเลีย โดยมีกรอบแนวทางการวัดผลผลิตภาพตาม รูปภาพที่ 1 ดังนี้



รูปภาพที่ 1 Program Logic Approach

การกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมหรือการให้บริการเป็นสิ่งที่นำไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม ของแต่ละหน่วยงาน โดยวัตถุประสงค์สามารถแบ่งได้ 3 ระดับ คือ 1. วัตถุประสงค์ระดับสูง ได้แก่ วิสัยทัศน์ในภาพรวมทั้งหมด ของการให้บริการภาครัฐ 2. วัตถุประสงค์การให้บริการซึ่งจะต้องนำไปกำหนดตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ และ 3. วัตถุประสงค์ระดับ ปฏิบัติการ ซึ่งสามารถแบ่งย่อยออกได้เป็น วัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) วัตถุประสงค์ด้านความเท่าเทียม (Equity)

การวัดผลการดำเนินงานในหน่วยงานส่วนใหญ่จะวัดใน 2 ระดับคือ ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดคือผลการดำเนินการจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์หลักที่กำหนดไว้ (Program Effectiveness) ซึ่งจะแสดงถึง การบรรลุผลลัพธ์ (Outcome) นอกจากนี้ในการวัดผลผลิตภาพของประเทศออสเตรเลียจะพิจารณาครอบคลุมถึง ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งได้แก่ การพิจารณาต้นทุนต่อหน่วยของผลผลิตต่อผลผลิต (Output) ที่ได้และประสิทธิผลของการใช้ต้นทุน (Cost-Effectiveness) ซึ่งได้แก่ ความสามารถในการนำปัจจัยนำเข้ามาทำให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (Outcome)



รูปภาพที่ 2 RoGS' general performance indicator framework

การกำหนดตัวชี้วัดในการวัดผลนั้นจะแตกต่างกันสำหรับแต่ละหน่วยงานโดยพิจารณาจาก 3 ส่วนหลักได้แก่

1. วัตถุประสงค์หลักซึ่งถูกกำหนดขึ้นในระดับประเทศ มลรัฐหรือเขต
2. ความสอดคล้องของตัวชี้วัด ซึ่งจะต้องสะท้อนถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของเรื่องนี้ๆ
3. ความเป็นไปได้ในการใช้ตัวชี้วัด เช่น ความสามารถในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ตามแนวทางของ RoGS หลังจากกำหนดวัตถุประสงค์แล้ว จะมีการกำหนดตัวชี้วัดที่จำแนกได้เป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ความเท่าเทียม (Equity) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ

ความเท่าเทียม (Equity) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของแต่ละกลุ่มซึ่งมีความแตกต่างกัน แต่ทำให้เกิดผลลัพธ์เดียวกันของทุกกลุ่ม เช่น วิธีการในการเข้าถึงบริการของประชาชนแต่ละกลุ่มอาจแตกต่างกันแต่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าใช้บริการได้

ส่วนการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผล จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการบริการ ซึ่งจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มหลักได้แก่

- การเข้าถึง (Access) ซึ่งประกอบด้วยเวลา และความสามารถในการจ่ายเพื่อเข้ารับบริการ
- ความเหมาะสม คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการในการบริการ
- คุณภาพ ตอบสนองต่อความตั้งใจและสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน

ในเชิงเศรษฐศาสตร์ การพิจารณาประสิทธิภาพ (Efficiency) ครอบคลุมถึง 3 รูปแบบ ได้แก่

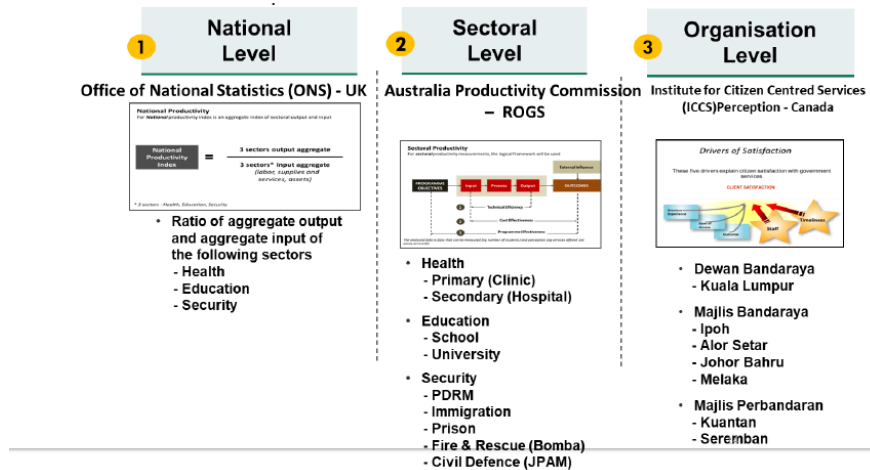
1. Technical (productive) efficiency – การผลิตและส่งมอบสินค้าหรือบริการโดยใช้การผลิตที่มีต้นทุนต่ำที่สุดเท่าที่ทำได้
2. Allocative efficiency – การใช้ทรัพยากรในการผลิตและส่งมอบสินค้าหรือบริการที่มีคุณค่ามากที่สุดมุมมองของลูกค้า
3. Dynamic efficiency – การนำเสนอสินค้าหรือบริการที่ดีกว่าเดิมและเหมือนเดิมให้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำกว่า

ประเทศออสเตรเลียจะเน้นการใช้รูปแบบที่ 1 คือ Technical (Productive Efficiency)

สำหรับการบรรยายของ Mr. Zaffrulla Bin Hussein สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

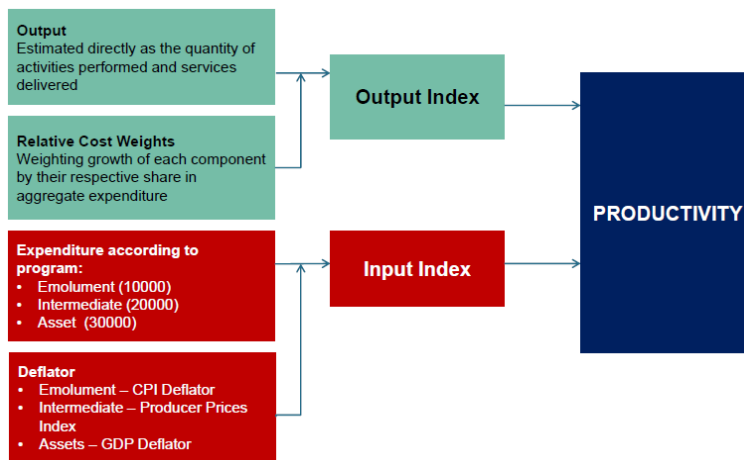
ผลิตภาพคือการวัดอัตราส่วนของผลผลิตกับปัจจัยนำเข้าซึ่งประเทศมาเลเซียมุ่งใช้เพื่อบ่งชี้ประสิทธิภาพและแนวโน้มของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในขณะที่การวัดผลการดำเนินการ (Performance) จะเน้นการวัดภาพรวมทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการและวัดว่าผลการดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ประเทศมาเลเซียได้มีการวัดผลิตภาพแบ่งเป็น 3 ระดับได้แก่ ระดับประเทศ (National) ระดับกลุ่ม (Sector) และระดับองค์กร (Organization) โดยได้ศึกษาและนำแนวทางการวัดผลิตภาพของ 3 ประเทศได้แก่ อังกฤษ ออสเตรเลียและแคนาดามาประยุกต์ใช้กับการวัดผลิตภาพระดับต่างๆ ตามรูปภาพที่



รูปภาพที่ 3 Model Framework and Scope of Public Service Measurement

ในการวัดระดับประเทศจะมุ่งเน้นที่ 3 กลุ่มหลักได้แก่ สุขภาพ การศึกษาและความปลอดภัยเนื่องจากเป็นกลุ่ม sector ที่ใหญ่มากพอที่จะเป็นตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐได้ โดยจำนวนข้าราชการของ 3 กลุ่มนี้รวมแล้วคิดเป็น 63.6% และค่าใช้จ่ายรวมคิดเป็น 77.7% ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดของภาครัฐ การคำนวณผลิตภาพในระดับประเทศจะเป็นการเปรียบเทียบดัชนีผลผลิตกับดัชนีปัจจัยนำเข้าตามรูปแบบของประเทศอังกฤษ โดยมีรายละเอียดของดัชนีผลผลิตและดัชนีปัจจัยนำเข้าตามรูปภาพที่ 4



รูปภาพที่ 4 Methodology of Measuring Public Services Productivity

อย่างไรก็ตามเนื่องจากบริบทของทั้ง 3 กลุ่ม (sector) มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจะมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้วัดปัจจัยนำเข้าและผลผลิตสำหรับแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่ม Security มีการกำหนดตัวชี้วัดของผลผลิตที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละ Sub-Segment ด้วย ตัวชี้วัดที่กำหนดใช้สำหรับแต่ละกลุ่ม (Sector) จำแนกได้ตามที่แสดงในรูปภาพที่ 5

SECTORS	PRODUCTIVITY		
	OUTPUT	INPUT	
EDUCATION			
School	• Number of students	Operating budget (OE) • Emolument • Supplies and Services • Assets Number of selected personnel	
University	• Number of students		
HEALTH			
Primary (Clinic)	• Number of patients		
Secondary (Hospital)	• Number of patients		
SECURITY			
Police	• Output = Input		
Immigration	• Number of travelling documents • Number of PATI (arrested)		
Fire & Rescue	• Number of fire & rescue cases • Number of letters issued for CFO/CCC		
Corrections	• Number of prisoners • Number of parolees		
Civil Defence	• Number of trainings conducted • Number of victims		

รูปภาพที่ 5 Variable Used in Measuring Public Sector Productivity

สำหรับประเทศมาเลเซีย จากการวัดผลผลิตภาพพบว่าในปี ค.ศ. 2014 ผลผลิตภาพของการบริการภาครัฐเติบโตขึ้น 1.4% แต่หากดูค่าเฉลี่ยรวมจากปี ค.ศ. 2010-2014 พบว่าอัตราการเติบโตลดลง 0.1%

จากการวัดผลผลิตภาพทำให้สามารถทราบระดับของผลผลิตภาพและให้คำแนะนำเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงได้อย่างตรงประเด็น เช่น จากการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าของภาคการศึกษาทำให้ทราบว่าค่าใช้จ่ายหลักได้แก่ค่าตอบแทนครู (คิดเป็น 84% ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด) นอกจากนี้พบว่าจำนวนนักเรียนที่สมัครเข้าเรียนทั่วประเทศมีจำนวนลดน้อยลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพจึงควรทบทวนจำนวนครูว่ามีมากเกินไปหรือไม่ และอาจพิจารณาการเพิ่มชั่วโมงการสอนของครู

สำหรับกลุ่มสุขภาพ พบว่าผู้ป่วยมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทำให้บุคลากรทำงานหนักเกินค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมจึงควรมีการมุ่งเน้นการป้องกันสุขภาพและการรักษาระดับปฐมภูมิเพื่อลดจำนวนผู้ป่วยซึ่งหากทำได้จะช่วยลดต้นทุนในการรักษาด้วย

ส่วนการวัดระดับกลุ่ม (Sector) จะใช้กรอบแนวคิดของประเทศออสเตรเลีย โดยจะวัดครอบคลุมทั้ง Technical Efficiency, Cost Effectiveness และ Program Effectiveness (ตามรูป...) โดยในแต่ละกลุ่ม (Sector) จะมีการแบ่งกลุ่มย่อย (sub-sector) เช่น กลุ่มการศึกษาจะมีแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ มหาวิทยาลัยและโรงเรียน ซึ่งจะมีการใช้ตัวชี้วัดแตกต่างกันและหลังจากวัดแล้วจะมีการวิเคราะห์จำแนกผลเป็น 3 กลุ่มคือ Improve Remain Decline รวมทั้งมีการสรุปสิ่งที่พบ (Key Findings) และข้อควรพิจารณาในการกำหนดแนวทางการพัฒนา

ส่วนระดับหน่วยงาน (Organization Level) ได้ใช้แนวทางของ Institute for Citizen Centred Services (ICCS) ซึ่งใช้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของภาครัฐที่มีต่อการบริการด้านธุรกิจและการบริการประชาชน ซึ่งพบว่า 55.1% ของผู้ใช้บริการภาครัฐเพื่อธุรกิจมีความพึงพอใจมากหรือพึงพอใจ ในขณะที่ 42.7% ของผู้ใช้บริการการบริการประชาชนมีความพึงพอใจมากหรือพึงพอใจ

สรุปสาระสำคัญจากกรณีศึกษา (Country Paper)

สำหรับกรณีศึกษา (Country Paper) ของประเทศต่างๆที่เข้าร่วมโครงการพบว่าเกือบทุกประเทศตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลผลิตภาพของหน่วยงานภาครัฐ แต่ส่วนใหญ่เน้นการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมากกว่าการประเมินผลผลิตภาพโดยตรง ยกเว้นประเทศมาเลเซียซึ่งมีการศึกษาการวัดผลผลิตภาพอย่างจริงจังและเริ่มมีการวัดผลผลิตภาพตั้งแต่ปี ค.ศ. 2015

การวัดผลผลิตภาพในภาครัฐมีความซับซ้อนสูงมากกว่าเอกชนเนื่องจากภาครัฐไม่ได้มุ่งเน้นผลผลิตที่จับต้องหรือแปลงเป็นตัวเลขได้ง่าย เช่น รายได้ กำไร รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐในกลุ่มต่างๆ มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก การกำหนดตัวชี้วัดจึงต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับบริบท สำหรับประเทศที่เพิ่งเริ่มวัดผลผลิตภาพจึงอาจเริ่มต้นจากการศึกษากรอบแนวทางการปฏิบัติที่ดีของประเทศต่างๆ เพื่อกำหนดเลือกกรอบแนวทางที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศ และอาจพิจารณาเลือกระดับ

รวมถึงขอบเขตของการวัดเช่น วัดในระดับประเทศ และระดับกลุ่ม (Sector) โดยเน้นกลุ่มภาคการศึกษาและกลุ่มสุขภาพเพื่อทดลองดำเนินการก่อนหรือหากมีความพร้อมในการดำเนินการและมีทรัพยากร เช่น งบประมาณ เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ก็สามารถเลือกดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบได้

ทั้งนี้ในการวัดผลผลิตภาพการบริการของภาครัฐควรมีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการวัดให้แก่หน่วยงานต่างๆ และสร้างการมีส่วนร่วมในการวัดผลผลิตภาพเพื่อการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น โดยเช่นในประเทศออสเตรเลีย หลังจากสรุปแนวทางการวัดผลผลิตภาพแล้วจะปีการส่งข้อมูลที่เป็นทางการและมีการจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่ามีความเข้าใจที่ตรงกันทั้งในด้านวัตถุประสงค์และวิธีการ รวมทั้งมีการกำหนดแนวทางในการเปิดรับข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการปรับปรุงด้วย

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

โครงการ Training of Trainers on Productivity Measurement for Public Sector Organization ระหว่างวันที่ 24-28 มิถุนายน 2562 ณ มะนิลา ฟิลิปปินส์ จัดขึ้นโดยมีรูปแบบการดำเนินการที่หลากหลายได้แก่ การบรรยาย การนำเสนอกรณีศึกษาโดยผู้เข้าร่วมโครงการ Workshop การระดมสมอง ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการวัดผลผลิตภาพของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น โดยได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการจัดการและเห็นตัวอย่างกรอบแนวทางการจัดการของประเทศต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งของประเทศออสเตรเลีย อังกฤษและฟิลิปปินส์ซึ่งมีจุดเด่นที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่องค์กรภาครัฐในการปรับปรุงการวัดผลผลิตภาพต่อไป นอกจากนี้ การเข้าร่วมโครงการดังกล่าวยังทำให้เกิดเครือข่ายกลุ่มสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook และ Line ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของผู้เข้าร่วมโครงการ และเพื่อขยายผลองค์ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในองค์กรจึงจะมีการนำเสนอความรู้ดังกล่าวในช่วง APO Sharing ในการประชุมประจำเดือน(Com Day) ขององค์กรด้วย

ส่วนที่ 3 เอกสารแนบ

- รายละเอียดโครงการ
- รายชื่อวิทยากรโครงการ
- กำหนดการโครงการ