รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

19-IN-39-GE-TRC-A Development of Public-sector Productivity Specialists

(APO Certified Public-sector Specialists)

ระหว่างวันที่ 22- 26 กรกฎาคม 2562

ณ กรุงเทพฯ ประเทศไทย

จัดทำโดย นายมนัสวี นาวิก

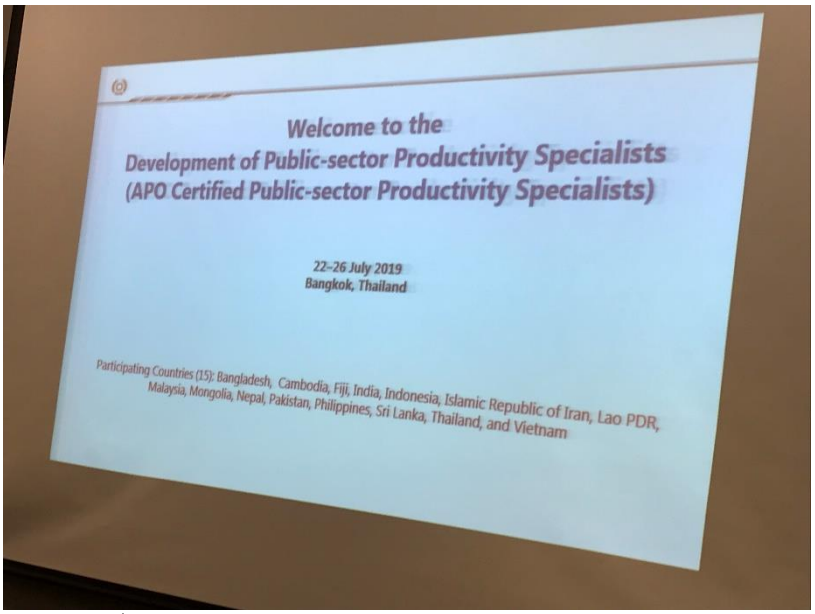
ตำแหน่งหัวหน้าส่วนออกแบบระบบผลิตและสูบจ่ายน้ำ การประปานครหลวง

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

Development of Public-sector Productivity Specialists (APO Certified Public-sector Specialists) เป็นหลักสูตรที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของประเทศสมาชิกในการเพิ่มบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้วยการพัฒนาการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ในการจัดการฝึกอบรมให้ได้รับความรู้เพื่อนำไปถ่ายทอดแก่ผู้ปฏิบัติที่มีความสนใจในการพัฒนาศักยภาพ จุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งของ APO Vision 2020 คือการสร้างความสำเร็จในการเป็นผู้นำในการพัฒนาการเพิ่มผลผลิตในระดับสากลและสร้างเครือข่ายความร่วมมือของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งโปรแกรมได้ถูกออกแบบเป็นสองส่วนประกอบด้วย 1).การฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการเพิ่มศักยภาพตามที่หน่วยงานกำหนด 2). การออกใบรับรองแก่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเมื่อผู้อบรมสามารถดำเนินการตามข้อกำหนดการฝึกอบรม

ทั้งนี้ หัวข้อเนื้อหาในการฝึกอบรมครั้งนี้ประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

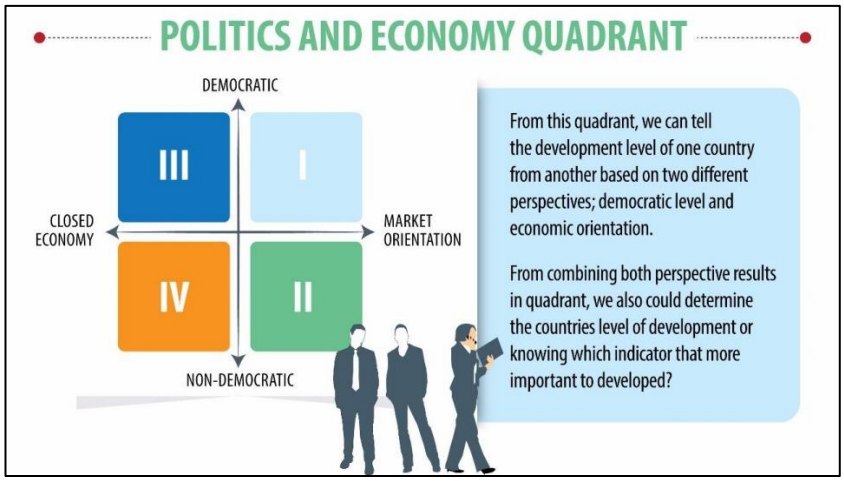
1.การผลิตภาครัฐและกรอบการผลิตสาธารณะของ APO
2.เครื่องมือสำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กร
3.บริการที่มีพลเมืองเป็นศูนย์กลาง
4.E-Govemment
5.การปฏิรูปกฎระเบียบ
6.การจัดการประสิทธิภาพ
7.การวัดผลผลิตภาคสาธารณะ
8.ความเป็นผู้นำสำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพ
9.การทำงานร่วมกันเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ
10.การบริหารการเปลี่ยนแปลง
11.การพัฒนาแผนปรับปรุงการผลิตและกระบวนการให้คำปรึกษาและการรับรอง



รูปที่ 1Introduction of Resource Persons and Participants

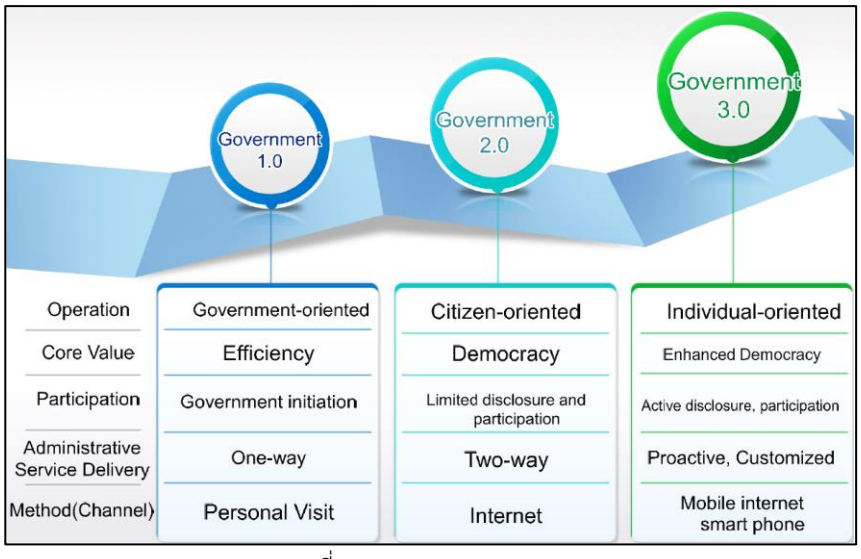
ตามหัวข้อที่ได้กำหนดมาของหลักสูตร แต่ละหลักสูตรได้ถูกกำหนดตามผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญสูงได้แก่ 1. Dr. Shin Kim จากประเทศเกาหลีใต้ 2. Ms. Magdalena Legaspi จากประเทศฟิลิปปินส์ 3. Ms. Rauzah Zainal Abidin จากประเทศมาเลเซีย

The role of the public sector and global trends in improving productivity (Dr. Shin Kim) ความสำคัญของการผลิต ภาครัฐเนื่องจาก ภาครัฐเป็นนายจ้างขนาดใหญ่และผู้ให้บริการที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งภาครัฐยังเป็นผู้ใช้ภาษีของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาและปรับปรุงการผลิตภาครัฐจึงมีความสำคัญอย่างมาก อย่างไรก็ตาม รูปแบบของนโยบายและรูปแบบของเศรษฐกิจก็เป็นหัวข้อสำคัญในการพัฒนาการผลิตภาครับอย่างมาก จากรูป 2 สามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบการปกครองและระบบเศรษฐกิจได้ กล่าวคือ หากรูปแบบการปกครองเป็นระบบประชาธิปไตยแบสมบูรณ์และเศรษฐกิจแบบระบบตลาดเสรี รูปแบบการพัฒนาการผลิตภาครัฐก็จะสามารถทำได้อย่างสมบูรณ์แบบ



รูปที่ 2 Politics and Economy Quadrant

ตัวอย่างที่สามารถแสดงให้เห็นได้ชัดเจนคือการพัฒนาของหน่วยงานรัฐบาลเกาหลีใต้ ซึ่งมีแนวทางตามรูปที่ 3



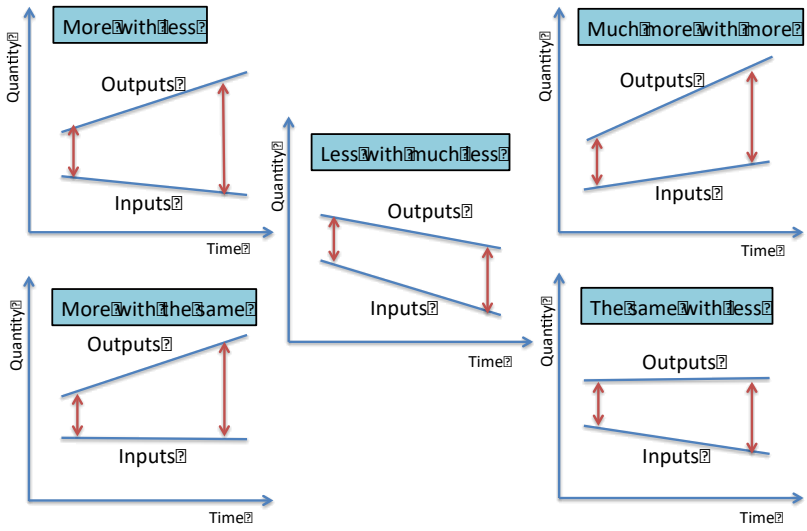
รูปที่ 3 Evolution of Korean Government

จากการดำเนินการรัฐบาลมีจุดประสงค์เพื่อจัดการบริการที่ดีแก่ประชาชนและสร้างงานและแรงในการขับเคลื่อนสังคมเพื่อจุดหมายสูงสุดในการสร้างความสุขแก่ประชาชน ผลการดำเนินการสามารถอธิบายอุปสรรคที่สำคัญคือ 1. ความไม่ชัดเจนของระดับนโยบาย 2. ทัศนคติและความสามารถของผู้นำหน่วยงาน 3. เรื่องเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล เช่น กฎระเบียบข้อบังคับ ค่าตอบแทน 4. ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น การฝึกอบรมพนักงานในการนำความรู้ไปใช้

Performance management คือเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากการวัดค่าของ inputs, outputs and outcomes ในการที่จะสร้างให้ Performance ดีนั้นก็จำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น กลยุทธ์ที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงสามารถพิจารณาได้จากรูปที่ 4

Performance Improvement Strategies

Source: Van Doreen, Bouckaert & Halligan, 2015



รูปที่ 4

จากรูปที่ 4 กลยุทธ์ที่นำมาใช้มี 5 รูปแบบ คือสถานการณ์แรกกำลังทำงานมากขึ้นด้วยค่าใช้จ่ายน้อยลง (เช่นรัฐบาลที่ทำงานได้ดีขึ้นและมีค่าใช้จ่ายน้อยลง) สถานการณ์ที่สองคือการทำมากขึ้นด้วยการลงทุนและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม สถานการณ์ที่สามคาดว่าจะได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากแหล่งป้อนข้อมูลเดียวกัน (เป็นกลยุทธ์ของรัฐบาลทั่วไปผ่านการลดต้นทุน) สถานการณ์ที่สี่คือระดับประสิทธิภาพเดียวกันโดยมีทรัพยากรน้อยลง (เช่นการขัดสีของแรงงานโดยไม่ต้องเปลี่ยนใหม่) สถานการณ์ที่ห้ารัฐบาลคาดหวังผลการดำเนินงานที่ลดลงโดยมีปัจจัยการผลิตน้อยลง (เช่นการตัดงบประมาณมาตรการความ

เข้มงวดลดประสิทธิภาพแทนที่จะมุ่งหวังที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกประเด็นที่สำคัญคือเรื่อง Performance Measurement การวัดประสิทธิภาพช่วยในการจัดการในเรื่องต่อไปนี้

•การประเมินผลหรือตรวจสอบระดับของการปฏิบัติงานตัวแทน

•ควบคุมหรือรับรองว่าผู้ใต้บังคับบัญชากำลังทำสิ่งที่ถูกต้อง

•การจัดทำงบประมาณหรือตัดสินใจเกี่ยวกับโปรแกรมและโครงการที่ผู้ดูแลระบบสาธารณะควรใช้จ่ายเงินของสาธารณะ

•แรงจูงใจหรือสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียภายในเพื่อ “ทำสิ่งที่จำเป็นเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ”

•ส่งเสริมหรือโน้มน้าวใจผู้มีส่วนได้เสียภายนอกว่าหน่วยงานกำลังทำงานได้ดี

•เฉลิมฉลองหรือตระหนักถึงความสำเร็จ

•การเรียนรู้หรือกำหนดสิ่งที่ทำงานและสิ่งที่ไม่ทำ

•และการปรับปรุงหรือตรวจสอบว่าใครควรทำสิ่งที่แตกต่างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของระบบการวัดประสิทธิภาพ

ระบบการวัดประสิทธิภาพประกอบด้วยการปฏิบัติขั้นตอนเกณฑ์และมาตรฐานที่ควบคุมการรวบรวมข้อมูล (Input) การวิเคราะห์ข้อมูล (throughput) และการรวบรวมผลลัพธ์ในรูปแบบเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ (output)

ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวัดประสิทธิภาพต้องพิจารณาประเด็นต่อไปนี้

1. ระดับองค์กรที่วัดประสิทธิภาพ

2. ความถี่ของรายงานที่คาดหวังระยะเวลาระหว่างความพยายามในการรวบรวมข้อมูลและหากจำเป็นขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

3. ข้อมูลที่จะรวบรวมและข้อมูลที่เป็นแกนกลางของรายงาน

4. ผู้ใช้ที่ตั้งใจไว้และการใช้งานตามวัตถุประสงค์

5. ใครเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลรวบรวมรายงานประสิทธิภาพและเผยแพร่รายงานไปยังผู้ใช้ที่ต้องการ

ในส่วนนี้สามารถแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพคือการเลือกการวัด คือเครื่องมือการวัดต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดการประสิทธิภาพ หากนำมาปรับใช้ภายในองค์กร ควรมีการพิจารณาคัดเลือกเครื่องมือการวัดให้รอบด้านเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

Development of productivity improvement plan ประกอบด้วยหัวข้อหลัก 5 หัวข้อคือ

1. Readiness คือ การประเมินสภาพแวดล้อมปัจจุบันขององค์กรและระดับประสิทธิภาพและความพร้อมในการปรับปรุง

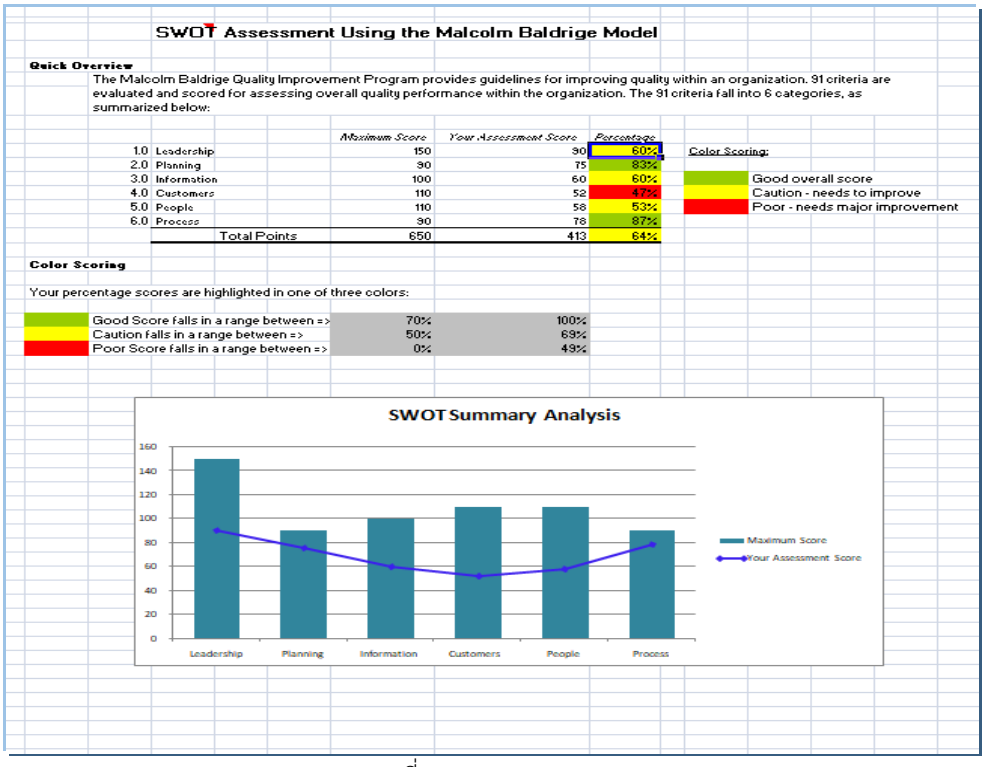
2. Plan คือ การพัฒนาแผนการปรับปรุง

3. Do คือ การใช้งานแผนการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ

4. Check คือ การวัดผลของความสำเร็จ

5. Act คือ ระบุบทเรียนที่เรียนรู้เพื่อส่งเสริมความรู้และความสามารถในการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ในหัวข้อนี้สิ่งที่น่าสนใจที่สุดคือการประเมินด้วยมิติการประเมินที่ใช้ในแบบจำลองความเป็นเลิศทางธุรกิจเป็นวงจรการเรียนรู้ขององค์กรซึ่งสามารถตรวจสอบประสิทธิภาพขององค์กรของคุณกับแต่ละรายการ เช่น ความเป็นผู้นำ, ข้อมูลและกระบวนการ ดังแสดงในรูปที่ 5 ซึ่งจากการประเมินจะทำให้เราสามารถทราบว่าด้านใดที่องค์กรทำการพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ



รูปที่ 5 SWAT Assessment

Measuring Public-sector Productivity การวัดประสิทธิภาพสามารถให้ภาพกว้างเกี่ยวกับประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตผลผลิตที่ต้องการ รวมถึงการปรับการใช้ทรัพยากร (input) ให้เหมาะสมเพื่อสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพมากขึ้นและดีขึ้น การวัดประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องดูแนวโน้มการผลิตเป็นระยะเวลานานเพื่อวัดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ตัวอย่างการวัดผลของการบริการภาครัฐสามารถพิจารณาจากรูปที่ 6

ขั้นตอนการวัดสำคัญของการเพิ่มผลผลิตของรัฐบาล ดัชนีจะถูกใช้เป็นวิธีในการแสดงการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยของ input output and productivity การเปลี่ยนแปลงจากช่วงเวลาหนึ่งไปยังช่วงเวลาถัดไปจะแสดงเป็นเปอร์เซ็นต์ของมูลค่าในช่วงเวลาฐาน การเคลื่อนไหวในดัชนีผลผลิตแสดงให้เห็นว่าผลผลิตทั้งหมดกำลังเคลื่อนไหวอย่างไรเมื่อเทียบกับ input

•วัด output บริการสาธารณะโดยใช้วิธีการระดับปริมาณโดยตรง

•ปรับการวัดระดับปริมาณของผลผลิตเพื่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพ

•วัด input บริการสาธารณะโดยใช้วิธีการโดยตรงหรือโดยอ้อม

•ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการใช้ตัวป้อนข้อมูลที่เหมาะสมที่เฉพาะเจาะจงกับการบริการสาธารณะโดยใช้วิธีการทางอ้อม

Public service	Inputs	Activities	Outputs	Outcomes
Health	■ Labour and skill of doctors and nurses ■ Prescription drugs and other medical supplies ■ Hospitals, clinics and other buildings	■ Operations carried out ■ Drugs administered ■ Advice given	Health care: a change in physical capability or additional health knowledge – proxied by health treatments	■ Better quality of life (more social interaction, mental well-being, etc) ■ Longer life ■ Enhanced employment prospects
Education	■ Labour and teaching skill of teachers and support staff ■ Teaching aids, gas and water ■ Buildings and computers	■ Lessons taught ■ Homework marked ■ Guidance given	Additional knowledge and skills imparted – proxied by full time equivalent number of students effectively attending lessons	■ Better job/earning prospects ■ Improved citizenship ■ Enhanced life skills ■ Enhanced health and nutrition knowledge
Social Care	■ Labour of staff processing claims, welfare officers ■ Stationary and meals ■ Buildings and equipment	■ Accommodation provided ■ Cleaning and catering services ■ Equipment provided ■ Advice given and assessments made	Social care – a change in physical or mental state – proxied by care-weeks	■ Better quality of life (more social interaction, safer, mental wellbeing)

รูปที่ 6 ตัวอย่างการวัดผลการบริการภาครัฐ

•ใช้หลักฐานยืนยันเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของประมาณการผลผลิตขั้นสุดท้าย

หนึ่งในรูปแบบที่พบบ่อยที่สุดของดัชนีที่ใช้ใน ONS คือ Laspeyres คุณสมบัติหลักของ Laspeyres คือ น้ำหนักที่ใช้มาจากช่วงเวลาพื้นฐาน ตัวอย่างเช่นหากเราพิจารณาดัชนีราคาด้วยฐาน t-1 ราคาจะถูกรวมสำหรับทุกช่วงเวลาโดยใช้น้ำหนักจากช่วงเวลานั้น สมการที่ใช้คำนวณสามารถพิจารณาตาม รูปที่ 7

Formula for the Laspeyres Price Index

The formula for the Laspeyres Price Index is as follows:

$$\text{Laspeyres Price Index} = \frac{\Sigma\,(P_{i,t}) \times (Q_{i,0})}{\Sigma\,(P_{i,0}) \times (Q_{i,0})} \times 100$$

Where:

- **$P_{i,0}$** is the price of the individual item at the base period and **$P_{i,t}$** is the price of the individual item at the observation period.
- **$Q_{i,0}$** is the quantity of the individual item at the base period.

รูปที่ 7

จากการลองทำ Workshop พบว่า การคำนวณมีความซับซ้อนมาก ผู้ศึกษาต้องมีความเข้าใจในข้อมูลและสูตรการคำนวณอย่างแม่นยำในการนำข้อมูลมาใช้ อีกทั้งในการคำนวณยังมีวิธีการคำนวณอีกหลายวิธีขึ้นอยู่กับรูปแบบของข้อมูลและข้อจำกัดเช่น Fixed Base Year Chain-linking และ Annual Chain-linking

Approaches for improving organizational productivity คือความสามารถขององค์กรภาครัฐในการนำทรัพยากรไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ หลักพื้นฐานของการผลิตคือการขจัดของเสีย หรือทำให้ของเสียเกิดน้อยที่สุด มีคำกล่าวที่ว่า “หากสามารถลดเวลาในการทำกิจกรรมการผลิตใด ๆ ลง20% โดยการจัดลำดับงานของงานให้ง่ายที่สุดโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ผลผลิตจะสามารถเพิ่มมูลค่าขึ้นได้ 20%” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการลงทุนด้วยเงินทุนเพื่อเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการผลิตไม่ใช่ทางเลือกเดียว เราสามารถจัดการการทำงานเพิ่มผลผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพหากเราสามารถเลือกวิธีที่ถูกต้องได้

การปรับปรุงการผลิตเป็นระบบที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เครื่องมือสำคัญคือ PDCA (PLAN DO CHECK ACT) ในการกำจัด WASTE เครื่องมือที่สำคัญอีกประการคือ 5S (5ส) Seiri คือ การจัดลำดับสิ่งที่ไม่จำเป็นและกำจัด

อย่างเหมาะสม Seiton คือ จัดลำดับสิ่งที่จำเป็นตามลำดับที่เหมาะสม Seiso คือ ทำความสะอาดสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ Seiketsu คือ ทำให้เป็นมาตรฐานและหมั่นฝึกฝน Shitsuke ดูแลรักษากิจวัตรที่ดีให้เป็นนิสัย ซึ่งจะสามารถเห็นได้ว่า 5S นี้มีความใกล้แตกต่างแต่ก็ใกล้เคียงกับแนวทาง 5 ส ของคนไทย ซึ่งหากได้นำกลับมาปฏิบัติและประยุกต์ให้สอดคล้องกับการทำงานก็จะสามารถเป็นวิธีที่ใช้ในการลดของเสียจากการทำงานได้เป็นอย่างดี ทั้งเวลาและทรัพยากร

Citizen-centered service บริการที่เน้นผู้คนเป็นศูนย์กลางเป็นหนึ่งในความริเริ่มจากรัฐบาลในการให้บริการและทรัพยากรที่เหมาะกับการบริการและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้รวมถึงประชาชนผู้พักอาศัยพนักงานของรัฐและอื่น ๆ บริการที่มีพลเมืองเป็นศูนย์กลางประกอบด้วยความกังวลของประชาชนในทุกขั้นตอนของการออกแบบบริการและกระบวนการจัดส่ง นั่นคือความต้องการของประชาชนกลายเป็นหลักการจัดระเบียบที่มีการกำหนดผลประโยชน์สาธารณะและวางแผนการให้บริการ

นวัตกรรมถูกนำมาเป็นเครื่องมือหลักในการพัฒนา **Citizen-centered service** คำว่านวัตกรรมถูกกำหนดไว้ว่า "ความคิดเทคนิคหรืออุปกรณ์ที่ใหม่สำหรับเรื่องนั้น ๆ ที่นำมาใช้ไม่ว่าจะเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดสำหรับโลกหรือสิ่งที่ยืมมาทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งสามารถจัดหมวดหมู่นวัตกรรมได้หลายประเภทคือ

• นวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยมุ่งเน้นที่การสร้างบริการสาธารณะหรือผลิตภัณฑ์ใหม่

• นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์และการใช้สิ่งใหม่

• เทคโนโลยีเช่นการใช้อุปกรณ์พกพาและการกระจายเสียงของเซลล์เพื่อเตือนประชาชนในกรณีฉุกเฉิน นวัตกรรมกระบวนการมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการทางธุรกิจทั้งภายในและภายนอกเช่นการยื่นโดยตรงและอัตโนมัติการประเมินภาษี

• นวัตกรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างรูปแบบองค์กรใหม่การแนะนำวิธีการจัดการและเทคนิคใหม่และวิธีการทำงานใหม่ ตัวอย่างคือการสร้างศูนย์บริการที่ใช้ร่วมกันหรือการใช้ระบบคุณภาพ

• แนวคิดเชิงนวัตกรรม นวัตกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นในความสัมพันธ์กับการแนะนำแนวคิดใหม่กรอบอ้างอิงหรือแม้แต่กระบวนทัศน์ใหม่เช่นแนวคิดของการจัดการสาธารณะใหม่หรือแนวคิดของการกำกับดูแล และนวัตกรรมของสถาบันซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในความสัมพันธ์ของสถาบันระหว่างองค์กรสถาบันและนักแสดงอื่น ๆ ในภาครัฐ ตัวอย่างคือการแนะนำองค์ประกอบของระบอบประชาธิปไตยโดยตรงผ่านการอ้างอิงในตัวแทนประชาธิปไตย รัฐบาลชั้นนำทั่วโลกคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยเน้นการบริการประชาชน

อย่างไรก็ตาม ตัวขับเคลื่อนหลักในการกำหนดอนาคตของการให้บริการภาครัฐ จะเกี่ยวข้องกับรายละเอียดดังนี้

1. กลยุทธ์ประสบการณ์การใช้งานของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงไปจากจุดที่ให้บริการรูปแบบเดิมเพื่อสนับสนุนการเดินทางของลูกค้าอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งได้รับการปรับเปลี่ยนอย่างมากและเพิ่มระดับการบูรณาการระหว่างโลกทางกายภาพและดิจิทัล

2. การเข้าถึงของรัฐบาลผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เพิ่ม มุ่งเน้นในการสร้างความมั่นใจในการให้บริการนั้นเป็นวิธีที่ง่ายที่สุด เป็นมิตรและมีประสิทธิภาพสำหรับประชาชน

3. การปกป้องความเป็นส่วนตัว การนำเทคโนโลยีบัญชีที่ปลอดภัยแบบจำลองการให้ความยินยอมและยุทธวิธีการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ใหม่มาใช้เพื่อลดภัยคุกคามความเป็นส่วนตัวที่เกิดขึ้นใหม่

4. **Technology Enablers** ใช้ประโยชน์จากเครื่องมือวิเคราะห์ล่าสุด, คลาวด์คอมพิวติ้งและเครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปรับปรุงความสามารถในการให้บริการ

5. วัฒนธรรมของพนักงานบริการ การจัดตั้งวิธีการใหม่ของการสรรหาการจัดระเบียบและการพัฒนาอย่างมืออาชีพที่มุ่งเน้นการบริการ

6. **Fostering Solution - Oriented Innovation** ปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรมโดยการรวบรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายเพื่อสร้างต้นแบบและขยายแนวคิดใหม่ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก

7. การทำงานร่วมกันของรัฐบาล บทบาทการพัฒนาของรัฐบาลจากผู้ให้บริการแบบเชิงรุกไปจนถึงการทำงานร่วมกันและอำนวยความสะดวก

8. ผลลัพธ์จากการออกแบบการเปลี่ยนแปลงการมุ่งเน้นการให้บริการจากปัจจัยการผลิตกิจกรรมและผลลัพธ์ต่อผลลัพธ์ ทำให้บริการมีผลกระทบและมีความหมายมากขึ้นสำหรับลูกค้า

E-government คือ การประยุกต์ใช้เครื่องมือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐได้หลายวิธี

การลดต้นทุน หนึ่งในการใช้งานที่สำคัญที่สุดของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในรัฐบาลคือการลดต้นทุนและปรับปรุงประสิทธิภาพ การให้บริการภาครัฐแบบออนไลน์สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ประชาชนและธุรกิจอย่างมากเมื่อเทียบกับรูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิมจากหน่วยงานของรัฐ

การปรับปรุงการส่งมอบบริการ ตามเนื้อผ้าบริการของรัฐมีให้ผ่านทางหน่วยงานของรัฐที่เปิดให้บริการในระหว่างวันและอาจจะห้าวันต่อสัปดาห์และต้องการให้ประชาชนเดินทางไปยังสำนักงานเหล่านั้นและรอเข้าแถวเพื่อดำเนินธุรกิจหรือรับบริการที่พวกเขามีคุณสมบัติ กระบวนการแบบดั้งเดิมนี้มักใช้เวลานานมากและนำไปสู่ความไม่พอใจของประชาชนและธุรกิจเนื่องจากเวลาและความไม่สะดวกของกระบวนการทำธุรกรรม

การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ รัฐบาลทั่วเอเชียมุ่งเน้นไปที่การบรรลุอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับสูงเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งรวมถึงการแข่งขันเพื่อการลงทุนโดยตรงจากบริษัทต่างประเทศที่สามารถสร้างงานในเศรษฐกิจภายในประเทศ ในบริบทนี้รัฐบาลหลายประเทศได้สร้างแรงจูงใจพิเศษและเขตเศรษฐกิจเพื่อส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยีช่วยให้รัฐบาลสามารถสร้างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ได้รับการปรับปรุงโดยลดความซับซ้อนและลดความสัมพันธ์กับธุรกิจและลดขั้นตอนที่จำเป็นในการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ

การปรับปรุงการบริหารรัฐกิจ เพื่อให้รัฐบาลสามารถให้บริการและการควบคุมทางการตลาดรัฐบาลรักษาระบบภายในขนาดใหญ่สำหรับการจัดการด้านการเงินของรัฐบาลสำหรับการบริหารงานบุคคลและการจ่ายเงินเดือนและสำหรับการบริหารอาคารและการจัดซื้อ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำหน้าที่บริหารได้อย่างคล่องตัวลดค่าใช้จ่ายปรับปรุงการบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพ

การปรับปรุงการมีส่วนร่วมและการมีส่วนร่วมของประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และ“ E-Governance” เพิ่มความสามารถของรัฐบาลในการสื่อสารและปรึกษากับประชาชนและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียโดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการสำรวจออนไลน์การให้คำปรึกษาออนไลน์การติดตั้งพลเมืองออนไลน์ตัวเลือกข้อเสนอแนะในเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตของรัฐบาลรวมถึงการลงคะแนนอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ICT สามารถปรับปรุงการสื่อสารภาครัฐในสองทิศทาง จากรัฐบาลถึงประชาชนและโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประชาชนสู่รัฐบาล

การปรับปรุงความโปร่งใสของรัฐบาลและความรับผิดชอบ หนึ่งในการมีส่วนร่วมที่สำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำให้รัฐบาลดีขึ้นได้คือการปรับปรุงความโปร่งใสของกระบวนการตัดสินใจของรัฐบาลโดยการเข้าถึงข้อมูล สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่การโต้วาทีและการตัดสินใจของรัฐบาลออนไลน์การถ่ายทอดสดการโต้วาทีทางกฎหมายผ่านทางอินเทอร์เน็ตการเผยแพร่และการจัดการข้อมูลทางการเงินออนไลน์และให้ความโปร่งใสในการจ้างงานของรัฐบาลและการตัดสินใจในการจัดซื้อจัดจ้าง

การลดการคอร์รัปชั่น จากข้อมูลของสหประชาชาติการให้บริการภาครัฐออนไลน์ช่วยลดโอกาสสำหรับบุคคลในรัฐบาลในการใช้ตำแหน่งของพวกเขาในการรับสินบนที่แน่นอนจากประชาชนและธุรกิจ

รูปแบบของ E-government ประกอบด้วย

Government to Citizen (G2C) เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างรัฐบาลและประชาชนผ่าน E-Government G2C ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐบาลได้ทันทีสะดวกจากทุกที่ด้วยการใช้หลายช่องทางและด้วย ICT ที่ให้บริการฐานข้อมูลทั่วไปและที่สอดคล้องกันในทุกช่องทาง (รวมถึงตัวบุคคลโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อนุญาตให้องค์กรสาธารณะแจ้งประชาชนเกี่ยวกับนโยบายโปรแกรมและประสิทธิภาพรวมถึงการให้บริการที่ดีขึ้น การบริการที่ดีขึ้นรวมถึงการพัฒนาศูนย์บริการแบบครบวงจรที่ประชาชนสามารถรับบริการภาครัฐที่หลากหลายในที่เดียว ศูนย์เหล่านี้และรายการเทียบเท่าออนไลน์ของพวกเขาอำนวยความสะดวกด้วยระบบไอซีทีครบวงจรซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการรวมบริการ

Government to Business (G2B) ประกอบด้วยการปฏิสัมพันธ์ทางอิเล็กทรอนิกส์สองทางระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โอกาสในการทำธุรกรรมออนไลน์กับรัฐบาลสามารถลดโอกาสในการทุจริตและลดความซับซ้อนและประสานงานกระบวนการกำกับดูแล จึงช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้มากขึ้นในระดับประเทศและระดับสากล เช่นเดียวกับธุรกรรม G2C นี่เป็นกระบวนการสองทาง ในอีกด้านหนึ่งเครื่องมือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้รัฐบาลสามารถสื่อสารนโยบายระเบียบและกระบวนการต่าง ๆ ให้กับภาคธุรกิจได้ดีขึ้น รวมถึงการให้บริการที่ดีขึ้นผ่านอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ไอซีทียังช่วยให้รัฐบาลสามารถให้บริการแบบครบวงจรกับธุรกิจโดยทำให้แผนกต่าง ๆ และเอเจนซี่ทำงาน

ร่วมกันได้ง่ายขึ้นผ่านศูนย์บริการแบบครบวงจรหรือรวมเว็บไซต์แบบครบวงจรและศูนย์บริการ ช่องทางรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยให้ธุรกิจสามารถสื่อสารและมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐได้ดีขึ้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เสนอและนโยบายที่เสนอรวมทั้งให้คำแนะนำบริการเฉพาะการปรับปรุงกฎระเบียบ

Government to Government (G2G) รัฐบาลมักขึ้นอยู่กับหลายแผนกและหลายระดับของรัฐบาลเพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและจัดสรรความรับผิดชอบ ในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนเป็นศูนย์กลางจุดเชื่อมต่อกับรัฐบาลมักเป็นเป้าหมายสูงสุดซึ่งจำเป็นต้องมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและหน่วยงานของรัฐที่แตกต่างกัน การใช้ ICT สำหรับธุรกรรม G2G อำนวยความสะดวกในการแบ่งปันฐานข้อมูลเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลและระบบบริการเบ็ดเสร็จครบวงจร G2G สามารถเป็นแนวนอนหรือแนวตั้งได้ตามธรรมชาติ “Horizontal G2G” ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐบาลหลาย ๆ แห่ง โดยใช้เครื่องมือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเปิดใช้งานกิจกรรมความร่วมมือ ตัวอย่างคือการใช้ ICT เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐบาลที่จำเป็นในการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจแบบออนไลน์

Site visit (Museum Siam) การศึกษาดูงานภาคสนามได้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานภาครัฐที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเดิม **Museum Siam** มีข้อจำกัดในเรื่องของเงินทุนที่ได้รับจากรัฐบาล แต่เมื่อมีการพัฒนารูปแบบการทำงานแล้ว องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างคล่องตัวและสามารถสร้างรายได้ได้มากขึ้น จากการสร้างเครือข่ายพิพิธภัณฑ์ ในการหมุนเวียนนิทรรศการเพื่อนำมาจัดแสดงทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชนให้มีความทันสมัย ในการทำการตลาดเชิงรุกและการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานต้นแบบที่ดีในการพัฒนาปรับปรุงศักยภาพขององค์กร

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

โปรดระบุประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งเป็น

- ประโยชน์ต่อตนเอง

ในการเข้าร่วมโครงการนั้นมีประโยชน์ต่อตัวเองหลายประการ ประการแรกคือการได้รับความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาการปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐด้วยเครื่องมือรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงทราบถึงรายละเอียดหลักการพื้นฐานในการพัฒนาการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ประการที่สองคือการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เข้าร่วมโครงการท่านอื่น ๆ ประสบการณ์ที่แตกต่างกันสามารถสร้างแนวคิดการปรับปรุงอีกทั้งสามารถเป็นตัวอย่างประเด็นปัญหาที่ผู้เข้าร่วมโครงการท่านอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานะการณ์ของตนเองได้ ประการที่สามคือการที่สามารถนำความรู้ไปถ่ายทอดให้ทีมงานและสามารถนำไปปรับปรุงรูปแบบการทำงานของตนเองได้ อย่างเช่น สามารถนำหลักการของ 5S ไปใช้ร่วมกับ 5ส เดิมที่เราปฏิบัติอยู่เพื่อเป็นการสร้างอุปนิสัยที่ดีของตัวผู้ปฏิบัติงาน หรือการที่สามารถนำหลักการของ e-government ไปใช้เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน ก็เป็นเครื่องมือที่ทำให้เราสารถใช้ความคิดและความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของตัวเองได้ตลอดเวลา

- ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

ในส่วนของประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานต้นสังกัดนั้นสามารถ เห็นได้ชัดจากการถ่ายทอดองค์ความรู้แก่พนักงานสู่พนักงานด้วยกัน ช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีความต้องการอยากที่จะพัฒนารูปแบบการทำงานของตนเองเพื่อส่งเสริมการทำงานขององค์กรในการให้บริการแก่ประชาชน ประโยชน์ต่อองค์กรอีกประการคือ การรับรู้ถึงแนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพการผลิตขององค์กรระดับสากลว่ามีพัฒนาการไปในทิศทางใด หรือมีเทคโนโลยีหรือทฤษฎีการทำงานใหม่เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานอย่างไร รวมถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรจากการพัฒนาศักยภาพการผลิตขององค์กร แต่สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งคือ องค์กรต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดรูปแบบการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้น ๆ

ถึงแม้การประปานครหลวงจะเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเป็นส่วนใหญ่ แต่การให้บริการประชาชนก็เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้น ประโยชน์ที่เกิดขึ้นในสายงานที่อยากจะกล่าวถึงคือในเรื่องของ **Citizen-centered service** ที่จะต้องเน้นความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง องค์กรจึงพัฒนาประสิทธิภาพในการ

ทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด และได้นำความพึงพอใจของลูกค้ามาเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการประชาชน เมื่อมีโอกาสได้นำความรู้มาถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานทราบจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงหลักการและเหตุผลในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการและยังช่วยสร้างความตระหนักในการพัฒนาการให้บริการของตนเองและทีมงาน

- กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

ผู้เข้าร่วมโครงการได้มีโอกาสบรรยายเนื้อหาการเข้าร่วมโครงการให้กับทีมงานเข้าใจถึงบทบาทในการปรับปรุงและพัฒนาการผลิตของภาครัฐเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการขององค์กร รวมถึงให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานของตนเอง ยิ่งไปกว่านั้นผู้เข้าร่วมโครงการได้รับโอกาสในการให้นำเสนอเนื้อหาโครงการต่อผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไปในการประชุมระดับนโยบาย

ส่วนที่ 3 เอกสารแนบ

- กำหนดการฉบับล่าสุด (Program)

Development of Public-sector Productivity Specialists
(APO Certified Public-sector Productivity Specialists)
22-26 July 2019, Bangkok, Thailand

Tentative Program Schedule

The objective of this course is to enhance the governance effectiveness and future-readiness of public sectors in the region by improving the competencies of productivity practitioners to upgrade their theoretical and practical knowledge of productivity improvement strategies for public-sector organizations. In particular, this course aims to:

a. Train the trainers with the concepts, approaches, tools, and techniques that will develop their competencies as productivity specialists in the public sector;
b. Develop the skillsets required for participants to become APO-certified public-sector specialists; and
c. Certify participants as trainers on public-sector productivity after the certification requirements are fulfilled.

As of 8 July 2019

Time	Activity/Topic	Presenter/Facilitator
Sunday, 21 July Arrival of experts and participants Accommodation Hotel: Centara Watergate Pavilion Hotel Bangkok Address: 567 Ratchaprarop Road, Makkasan, Ratchathewi, Bangkok 10400 Phone: 66-2625-1234 Fax: 66-2625-1235 e-Mail: cwb@chr.co.th Check-in: 15:00 hrs. on 21 July 2019 Check-out: 12:00 hrs. on 27 July 2019		
Day 1: Monday, 22 July		
08:30 –	Registration	Secretariat (FTPI and APO)
09:00	Opening Session ▪ Welcome Remarks by APO Alternate Director for Thailand ▪ Opening Remarks by the APO ▪ Introduction of Resource Persons and Participants ▪ Traditional group photo	 Dr. Phanit Laosirirat Executive Director Foundation of Thailand Productivity Institute Dr. Jose Elvinia APO Program Officer Emcee
09:45	Short break	

Time	Activity/Topic	Presenter/Facilitator
10:00	**Navigating the Development of Public-sector Productivity Specialists (APO Certified Public-sector Productivity Specialists) within the APO Public-sector Productivity Framework** This session will explain the overall concept of the APO Public-sector Productivity Framework developed to provide a common understanding on the key principles that are vital to achieving public-sector productivity and to serve as a reference for the APO and NPOs aiming to improve overall public-sector performance. It will also explain the rationale why there is a need to develop a certified public-sector specialist in line with the APO's transformation initiative for the public sector productivity by creating more professionals/experts in member countries.	Dr. Jose Elvinia
10:30	**Session 1 – The role of the public sector and global trends in improving productivity** Participants will gain basic understanding on the concepts of democracy, productivity, governance, public sector, and how they are interrelated; learn the evolution of Old Public Administration to New Public Management and New Public Service; and analyze the role of public sector in improving productivity. Some case examples will be used in explaining the concepts.	Dr. Shin Kim Director & Senior Research Fellow Center for International Public Cooperation Korea Institute of Public Administration
12:00	Lunch break	
13:00	**Session 2 - Performance management** This session delves on performance management in relation to productivity and accountability for results. It starts from review of public accountability to discussion of the key aspects of performance management and towards the end, presents suitable frameworks to promote performance excellence in the public sector.	Ms. Magdalena L. Mendoza Senior Vice President Development Academy of the Philippines
15:30	Short break	
15:45	**Session 3 –Development of productivity improvement plan** Through this module, participants will learn how to create a Productivity Improvement Plan for public sector organizations, create a baseline performance assessment for their organization, and learn how to establish clear objectives and create the components of an effective Productivity and Quality Improvement Plan. To enhance understanding, an In-Class Baseline Assessment of Participants' Organization Current Performance using Key Indicators and the Identification of the Performance	Ms. Rauzah Abidin Freelance Consultant & Former Director Productivity & Competitiveness Development Malaysia Productivity Corporation (MPC) Malaysia

Time	Activity/Topic	Presenter/Facilitator
	Improvement Priorities for the Productivity Improvement Plan will be utilized.	
17:30	End of day 1	
18:00	Welcome Dinner hosted by the APO	Venue: Bangkok Sky Restaurant at 76, 78 Floor
Day 2: Tuesday, 23 July		
08:30	Short recap	Selected participant
09:00	Session 4 – Measuring Public-sector Productivity The objectives of this session are to: enable participants to understand the theory and methodology in measuring public sector productivity at national sectoral and organisational level; share the experiences of selected economies like Malaysia, UK and New Zealand in measuring public service productivity at national and sectoral level. Some case studies and exercise will be done to enhance understanding and application of the theories learned.	Ms. Rauzah Abidin
10:30	Short break	
10:45	Session 4 – Measuring Public-sector Productivity (cont.)	Ms. Rauzah Abidin
12:00	Lunch break	
13:00	Session 5 – Approaches for improving organizational productivity This session highlights the essence, the approach and the range of practical tools and techniques to improve organizational productivity i.e. to raise efficiency, economy and effectiveness by which a public sector organization utilizes resources and operates to produce the expected results.	Ms. Magdalena L. Mendoza
15:30	Short break	
15:45	Session 5 – Approaches for improving organizational productivity (cont.)	Ms. Magdalena L. Mendoza

Time	Activity/Topic	Presenter/Facilitator
17:00	End of day 2	
Day 3: Wednesday, 24 July		
08:30 –	Short recap	Selected participants
09:00	Session 6 – Citizen-centered service This session will enable participants to understand innovation in Public Service Delivery through the implementation of citizen centric services, share the experiences of selected economies such as Malaysia and Canada in measuring impact of government service delivery at national sectoral and program level. Some useful cases and exercise will also be used to enhance understanding on how innovation is introduced in the context of government services.	Ms. Rauzah Abidin
10:30	Short break	
10:45	Session 6 – Citizen-centered service (cont.)	Ms. Rauzah Abidin
12:00	Lunch break	
13:00	Session 7– E-government In this session, participants will learn how the use of ICT can improve the efficiency of public sector programs, regulation and services, enhance citizen engagement including transparency of government decision making and government operations, and reduce the potential for corruption. It will also share some best practices in ICT across the public sector through case presentation and how to create and implement an effective ICT plan of any agency to achieve productivity and gain public trust.	Dr. Shin Kim
15:30	Short break	
15:45	Session 7 – E-government (cont.)	Dr. Shin Kim
17:00	End of day 3	
Day 4: Thursday, 25 July		
08:30 –	Short recap	Selected participants
09:00	Session 8 – Regulatory reform	Dr. Shin Kim

Time	Activity/Topic	Presenter/Facilitator
	This session will enable participants understand the basic concepts of regulatory reform and practice key tools to improve regulations and the functions of government. Participants will be asked to participate in a group work discussion to share their own experience.	
10:30	Break	
10:45	Session 8 – Regulatory reform (cont.)	Dr. Shin Kim
11:30	Lunch break	
12:30	Depart for site visit	
	Visit to Museum Siam: Discovery Museum The purpose of the site visit is for participants to contextualize their learning and examine some actual cases of public-sector organizations. It is also part of cultural tour in understanding the culture of the public sector in Thailand. Participants are highly encouraged to ask questions based on the learnings from the different sessions which are relevant to the organization. Program: ▪ Introduction to National Discovery Museum Institute and Museum Siam: Discovery Museum ▪ Strategic plan, project management and evaluation ▪ Best practices and innovation ▪ Q & A ▪ Tour at Museum Siam: Discovery Museum ▪ Group photo ▪ Website: https://www.museumsiam.org/Home	To be arranged by FTPI
18:30	Back to the hotel End of day 4	
Day 5: Friday, 26 July		
08:30-	Sharing of Insights from Site Visit	To be facilitated by Dr. Shin Kim

Time	Activity/Topic	Presenter/Facilitator
09:00	Session 9 Public-sector Leadership and Change Management This session will explain the meaning and differences of leadership and management in the public sector; analyze how these two concepts can be engaged to achieve improved performance and effective results; and examine the roles of leadership and management practised by some 'assumed' great leaders and managers through the cases/examples to be presented. Participants will also learn some theories on change management applicable to the public sector. Through reading mini-case studies and group discussion, the session will highlight the change management process, the steps needed, the challenges, and ways to overcome the challenges.	Ms. Magdalena L. Mendoza
10:30	Short break	
10:45	Session 9 Public-sector Leadership and Change Management (cont.)	Ms. Magdalena L. Mendoza
12:00	Lunch break	
13:00	Mentoring system and certification process and Preparation of Individual Action Plan by participants in consultation with the Experts	Dr. Jose Elvinia Participants Resource Persons
15:00	Short Exam for the Participants The main purpose of this exercise is to assess the level of knowledge gained by the participants from the course which will equip/help them in doing the post-project activity and the APO certification process.	
15:30	Evaluation and closing of the workshop ▪ Vote of thanks ▪ Closing remarks by FTPI Representative ▪ Distribution of Certificates	Secretariat
16:30	Snacks and free time	
	Saturday, 27 July Departure of resource persons and participants	

■ เอกสารนำเสนอผลงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Presentation)

Development of Public-sector Productivity Specialists (APO Certified Public-sector Productivity Specialists)
22?26 July 2019, Bangkok, Thailand

PERSONAL ACTION PLAN (APO Certification Program for DPPS)

Name: MANATSAWEE NAWIK
Organisation: METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY Designation: Chief of Section

SN	Proposed Project (Tittle and brief summary of activities)	Type of Project (e.g., Training/Consultancy/Promotion/Research)	Estimated Man-hours				My role and Resources Needed	Planned period
			Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total		
1	Title: Training MWA's executives on Public-sector Leadership and Change management. Objective: 1. To educate the role of leader on change management. 2. To disseminate the improving productivity approach. 3. To share hand-on experiences from taking APO's course to MWA's executives Activities: (Tentative) Training and Workshop	Training and Promotion	**40**	**16**	**56**	**112**	**Trainer and internal material, ex. Computer, paper, projector,**	Early October

Signature: MR.MANATSAWEE NAWIK Date: Aug 24, 2019

Please email your completed action plans to: Jose Elvinia, Program Officer, Asian Productivity Organization, < Email: jelvinia@apo-tokyo.org and meshita@apo-tokyo.org> within 2 weeks after the course.

TEMPLATE

Stages of the PREPGP Project.

Note:

1. If you are submitting more than 1 project, you need to address the following stages separately for each project.
2. Your projects can be one or/and more of the following types: Promotion, Training and Consulting/Implementation work.
3. You must clock a minimum of 100 hours to qualify for certification as an APO Public-sector Productivity Specialist.
4. You can work with your colleagues, but you must submit your own PREP report written personally by yourself.

Stage 1: Preparation	Stage 2: Implementation	Stage 3: Report Preparation
•Preparation for the project •Identification of issues/problems •Objective of the project • Scope and timeline •Approach and methodology •Identification of institutional partners •Overall project plan •Written notification to your APO Liaison Officer and supervisor/head of organization	•Implementation of project •Implementation plan •Identification of constraints in implementation, if any •Partial or full implementaion •Documentation and recordkeeping • Monitoring and evaluation of project milestones	•Collation and compilation project activities, data, and results •Compilation of photos, worksheets, and relatetd statistics •Compilation and documentation of partial/full results and outcome or expected results/outcome •Submission of 3 hard copies and one soft copy to the APO