

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ 22-CP-44-GE-TRC-A  
Development of Public-sector Productivity Specialists  
ระหว่างวันที่ 16–20 พฤษภาคม 2022 ผ่านระบบการประชุมออนไลน์

จัดทำโดย นางสาวเจนวรรณ ภูวิภาดาวรรณ  
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

## ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

โครงการ Development of Public-sector Productivity Specialists จัดขึ้นระหว่างวันที่ 16–20 พฤษภาคม 2022 โดยหน่วยงาน Development Academy of the Philippines ประเทศฟิลิปปินส์ และหน่วยงาน APO Secretariat ผ่านระบบการประชุมออนไลน์ (Zoom Application)

โครงการดังกล่าวจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพและการบริการภาครัฐที่มุ่งเน้นการสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงแนวคิด หลักการ เครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐ โดยผู้เข้าร่วมโครงการประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานด้านการกำหนดนโยบายสาธารณะ ผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐ และผู้แทนหน่วยงานเพิ่มผลผลิตแห่งชาติซึ่งมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารรัฐกิจ การอบรมและพัฒนาบุคลากรในภาครัฐ หรือระบบการบริหารคุณภาพของภาครัฐ

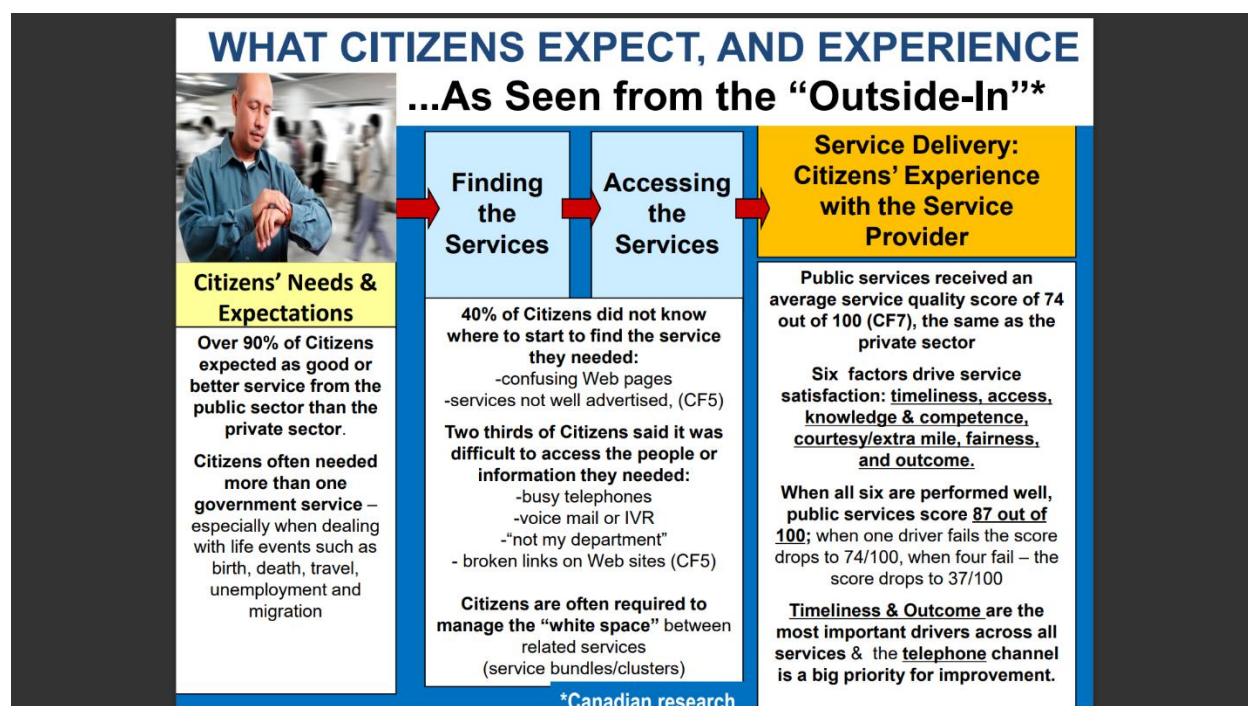
หัวข้อการบรรยายได้แก่

- 1) บทบาทของภาครัฐ แนวโน้มและทิศทางของโลกที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (Role of the Public Sector and Global Trends in Improving Productivity)
- 2) ภาวะผู้นำของภาครัฐ (Public-sector Leadership)
- 3) บริการที่มีพลเมืองเป็นศูนย์กลางและโอกาสในการพัฒนาการบริการภาครัฐในยุค New Normal (Citizen-centered Service and Opportunities for Improving Public Service Delivery in the New Normal)
- 4) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)
- 5) การพัฒนาแผนปรับปรุงประสิทธิภาพ (Development of Productivity Improvement Plans)
- 6) การวัดผลผลิตภาครัฐ (Measuring Public-sector Productivity)
- 7) การบริหารการเปลี่ยนแปลงภาครัฐ (Change Management in the Public Sector)
- 8) เครื่องมือพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร (Approaches for Improving Organizational Productivity)
- 9) การปฏิรูปกฎระเบียบและกรณีศึกษาประเทศฟิลิปปินส์ (Regulatory Reform & Local Case Presentation)
- 10) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

## องค์ความรู้หลักที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ

องค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาครัฐมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเนื้อหาการเรียนรู้หัวข้อ Citizen-centred Service and the New Normal มีความสอดคล้องกับบริบทความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในปัจจุบันที่เข้าสู่ภาวะการปรับตัวหลังสถานการณ์การติดเชื้อโควิด 19 ซึ่งทำให้บุคลากรและข้าราชการมีความจำเป็นต้องปรับรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีศักยภาพ รวมทั้งเสริมสร้างความเข้าใจและความตระหนักในการปรับตัวในยุค New Normal

ภาครัฐ ในฐานะผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงและความคาดหวังของประชาชน ทั้งนี้ ปัจจัยที่สำคัญในการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของภาครัฐได้แก่ ความรวดเร็ว (timeliness) การเข้าถึงที่สะดวก (access) ความรู้และความสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่/บุคลากร (knowledge and competence) ความสุภาพและการเต็มใจบริการ (courtesy and extra mile) ความเป็นธรรม (fairness) และผลลัพธ์ (outcome)

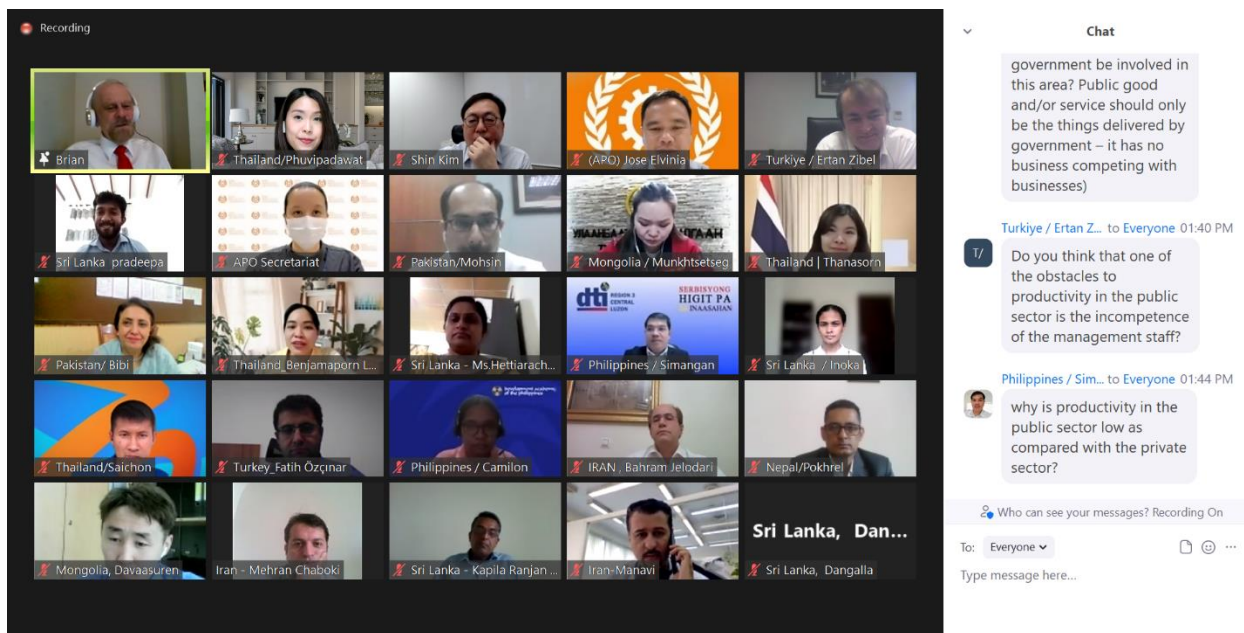


ตัวอย่างการปรับตัวของภาครัฐในการพัฒนาการบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเห็นได้จากการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบ One Stop Service ในประเทศต่างๆ รวมถึงรัฐบาลประเทศออสเตรเลีย (Australia's Centrelink) ซึ่งให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ศูนย์บริการกว่า 300 แห่ง และให้บริการผ่านรถตู้เคลื่อนที่ การบริการออนไลน์ และคอลเซ็นเตอร์อีกด้วย

นอกจากนี้ ในโครงการอบรมได้มีการยกตัวอย่าง Case Presentation ซึ่งสะท้อนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานในระดับท้องถิ่น ได้แก่ ระบบ Attendance Monitoring System and Performance Dashboard Using Radio Frequency Identification (RFID) Technology พัฒนาโดย Dr. Edward E. Baña ตำแหน่ง Supervisor Department of Education Schools Division Office เมืองแอนทีก (Antique) ประเทศฟิลิปปินส์ โดย Dr. Edward E. Baña

ได้นำเสนอการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการระบุเอกลักษณ์ด้วยคลื่นวิทยุในการติดตามการเข้าเรียนของนักเรียน ผลลัพธ์ของการใช้งานระบบดังกล่าวทำให้โรงเรียนสามารถลดภาระการปฏิบัติงานของบุคลากร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามสถานะของนักเรียน รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารกับผู้ปกครองอีกด้วย

## ภาพการฝึกอบรม Development of Public-sector Productivity Specialists



## ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

### ■ ประโยชน์ต่อตนเอง

ได้เพิ่มพูนความรู้และทัศนคติในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เช่น การให้บริการด้านจัดการฝึกอบรมให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอน และนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังสามารถนำเครื่องมือ เช่น 5S มาประยุกต์กับงานให้มีระบบ ระเบียบ และเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ■ ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนในฐานะหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้สนับสนุนแนวคิดด้านการมุ่งเน้นการบริการภาคประชาชน โดยเนื้อหาที่เรียนรู้จากโครงการเป็นประโยชน์ในการส่งเสริม knowledge productivity เพื่อสร้างบุคลากรภาครัฐที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมี mindset ที่มุ่งประสิทธิภาพในการบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของข้าราชการในด้านการบริการที่ดี

### ■ กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนได้พัฒนาหลักสูตรที่บรรจุเนื้อหาที่ส่งเสริมการทำงานแบบ citizen-centric ในหลักสูตรสำหรับข้าราชการในระดับต่าง ๆ เช่น ระดับข้าราชการแแรกบรรจุ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนได้ออกแบบ “หลักสูตรการเป็นข้าราชการที่ดี : ต้นกล้าข้าราชการ” ได้บรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในหัวข้อวิชา “คุณลักษณะข้าราชการยุคใหม่ และการให้บริการประชาชน” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายหลักการ แนวทาง วัฒนธรรม ค่านิยม และวิธีการฝึกอบรมปฏิบัติราชการเพื่อความเป็นเลิศในการบริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงปรับตัวให้เท่าทันและตอบสนองความคาดหวังของทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0

### ■ กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

แผนกิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้ในระยะต่อไปคือการส่งเสริมเนื้อหาเกี่ยวกับ Public Productivity ในหลักสูตรการอบรมผู้บริหารระดับสูงระหว่างประเทศ เช่น หลักสูตร Thailand – Singapore Senior Officials Development Programme ซึ่งเป็นโครงการภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการไทย - สิงคโปร์ (CSEP) โดยสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนได้บรรจุหัวข้อ Creating a High-performing Hybrid Workplace เพื่อส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายใต้รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นซึ่งสอดคล้องกับภาวะการณ์และการทำงานในระดับสากล