รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ
22-CP-44-GE-TRC-A : Development of Public sector Productivity Specialists
ระหว่างวันที่ 16-20 พฤษภาคม 2565
ณ ประเทศ ฟิลิปปินส์
จัดทำโดย นางสาววณิชยา จันทร์โสม ตำแหน่ง นักวิชาการอุตสาหกรรมปฏิบัติการ
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
วันที่ 31 พฤษภาคม 2565

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

หลักสูตรการฝึกอบรม Development of Public sector Productivity Specialists จัดขึ้นโดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (Thailand Productivity Institute) ร่วมมือกับ องค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (Asian Productivity Organization : APO) ซึ่งมีระยะเวลาการฝึกอบรม 5 วัน ให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 50 คน จาก 11 ประเทศ ซึ่งเป็นสมาชิกขององค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับความรู้ซึ่งมีเนื้อหาดังนี้

เนื้อหาในการฝึกอบรม ประกอบด้วยหัวข้อดังนี้

1. บทบาทของภาครัฐและแนวโน้มของโลกในการปรับปรุงผลิตภาพ
2. ความเป็นผู้นำภาครัฐ
3. ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางและโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ ในยุค New Normal
4. การจัดการประสิทธิภาพ
5. การพัฒนาแผนพัฒนาผลผลิต
6. การวัดผลผลิตภาครัฐ
7. การจัดการการเปลี่ยนแปลงในภาครัฐ
8. แนวทางในการปรับปรุงผลิตภาพขององค์กร
9. การปฏิรูปกฎระเบียบ
10. E-Government

วิทยากรและกำหนดการฝึกอบรม มีรายละเอียดดังนี้

วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม

1. Dr.Shin Kim : Senior Research Fellow Division of Regulatory Innovation Research Korea Institute of Public Administration

2. Dr.D Brian Manson : Public Service Excellence Institule

3. Mr.Arnel D.Abanto : Vice President Productivity and Development Center

4. Ms.Maria Rosario A.Ablan : Program Director AO 25 Secretariat,DAP

5.Ms.Maria Luisa Khristina C.Oliveros Supervising Labor and Employment Officer Department of Labor and Employment

6. Dr.Edward E.Bana Education Program

กำหนดการฝึกอบรมหลักสูตร Development of Public sector Productivity Specialists
ระหว่างวันที่ 16-20 พฤษภาคม 2565

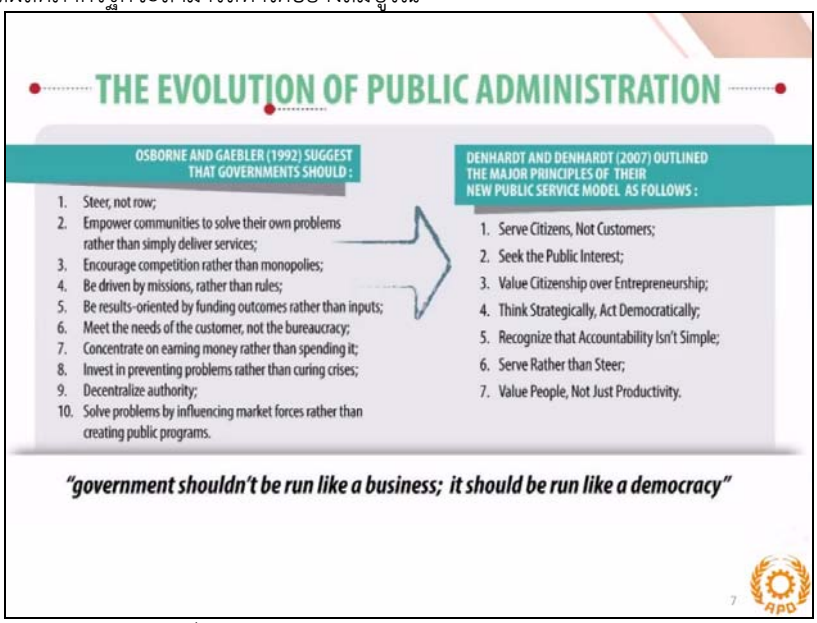
วันที่		หัวข้อการฝึกอบรม
วันที่ 1	16 พ.ค. 2565	Session 1 : Role of the public Sector and Global Trends in Improving Productivity Session 2 : Public-Sector Leadership
วันที่ 2	17 พ.ค. 2565	Session 3 : Citizen-centered Service and Opportunities for Improving Public Service Delivery in the New Normal Session 4 : Performance Management
วันที่ 3	18 พ.ค. 2565	Session 5 : Development of Productivity Improvement Plans Session 6 : Measuring Public-Sector Productivity
วันที่ 4	19 พ.ค. 2565	Session 7 Change Management in the Public Sector Session 8 : Approaches for Improving Organizational Productivity Session 9 : Regulatory Reform
วันที่ 5	20 พ.ค. 2565	Session 10 : e-Government

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

วันที่ 1 **วันจันทร์ที่ 16 พฤษภาคม 2565**
หัวข้อการฝึกอบรม Session 1 : Role of the public Sector and Global Trends in Improving Productivity Session 2 : Public-Sector Leadership

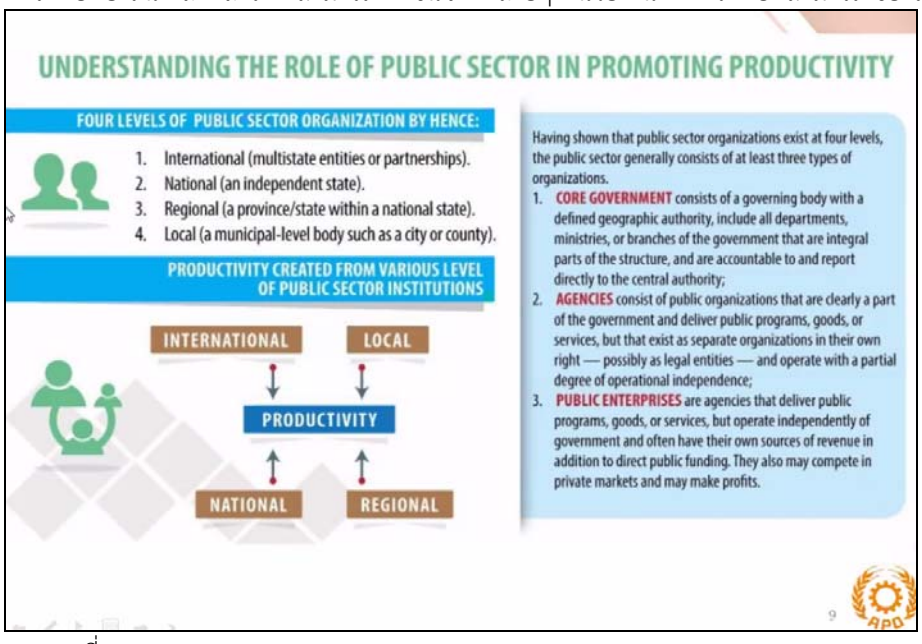
Session 1 : Role of the public Sector and Global Trends in Improving Productivity (Dr. Shin Kim)

ความสำคัญของผลผลิตภาครัฐ เนื่องจาก ภาครัฐเป็นผู้ที่ขับเคลื่อนประเทศ และภาครัฐยังเป็นผู้ใช้ภาษีของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาปรับปรุงผลผลิตภาครัฐสำคัญอย่างมาก หากรูปแบบการปกครองเป็นแบบประชาธิปไตยแบบสมบูรณ์ รูปแบบการพัฒนาผลผลิตภาครัฐก็จะสามารถทำได้อย่างสมบูรณ์



รูปที่ 1 The Evolution of Public Administration

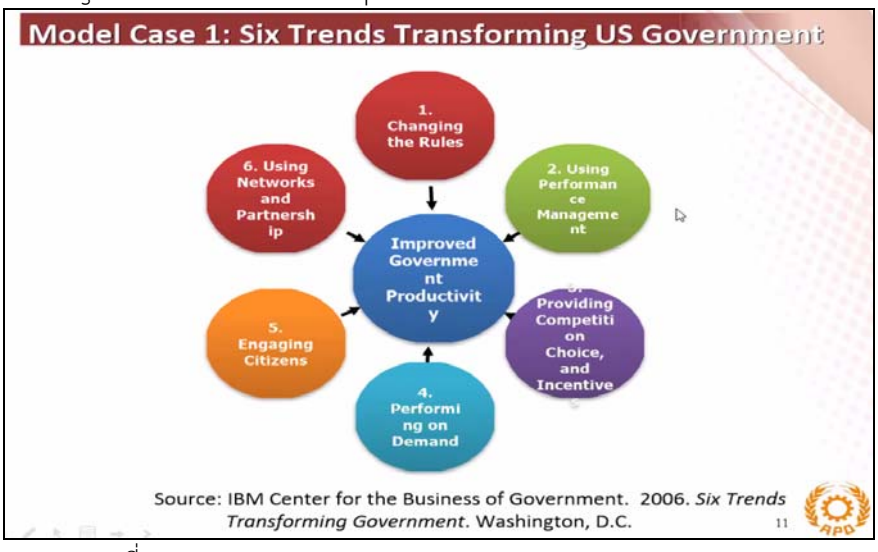
การเข้าใจบทบาทของภาครัฐในการส่งเสริมผลิตภาพ ซึ่งมี 4 ระดับ ดังนี้ 1. ระดับประเทศ 2.ระดับชาติ 3.ระดับภูมิภาค 4.ระดับท้องถิ่น และผลิตภาพสามารถเกิดขึ้นจากหลายๆ หน่วยงานทั้ง 4 ระดับที่สามารถเชื่องโยงกันได้



รูปที่ 2 Understanding the role of public sector in promoting productivity

Model case 1 : การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของรัฐบาล 6 ข้อดังนี้

1. Changing the Rules : การเปลี่ยนกฎ
2. Using Performance Management : การจัดการประสิทธิภาพ
3. Providing Competitive on Choice and Incentive : การแข่งขันและแรงจูงใจ
4. Perfoming on Demand : ดำเนินการตามความต้องการ
5. Engaging citizens : การมีส่วนร่วมของประชาชน
6. Using Networks and Parnership : การใช้เครือข่ายและความร่วมมือ



รูปที่ 3 Model case 1 Six Trends Transforming US Government

Session 2 : Public-Sector Leadership (Dr.D Brian)

คือ การพัฒนาภาวะผู้นำของภาครัฐ มีความสำคัญมาก และมีผลต่อการพัฒนาองค์กร ดังนี้

1. เป็นกลยุทธ์หลักที่มีผลต่อภาวะผู้นำของภาครัฐ ซึ่งเทียบเท่ากับความรู้ ทักษะ และมูลค่า
2. วิธีการในการปรับปรุงภาวะผู้นำของภาครัฐ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ
3. วิธีการในการประเมินตนเองและประเมินองค์กรของความสามารถของภาวะผู้นำเพื่อที่จะพัฒนาองค์กร

ตัวอย่างภาวะผู้นำ เช่น

Dr.Edwards Deming มีความเชื่อว่า คุณภาพสามารถปรับปรุงได้ จึงเป็นแนวคิด ของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้การบริการดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุก ๆ สาขา วิชาชีพแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ เป็นการบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ทางสถิติ จากแนวคิดของเดมมิ่ง ดังนี้

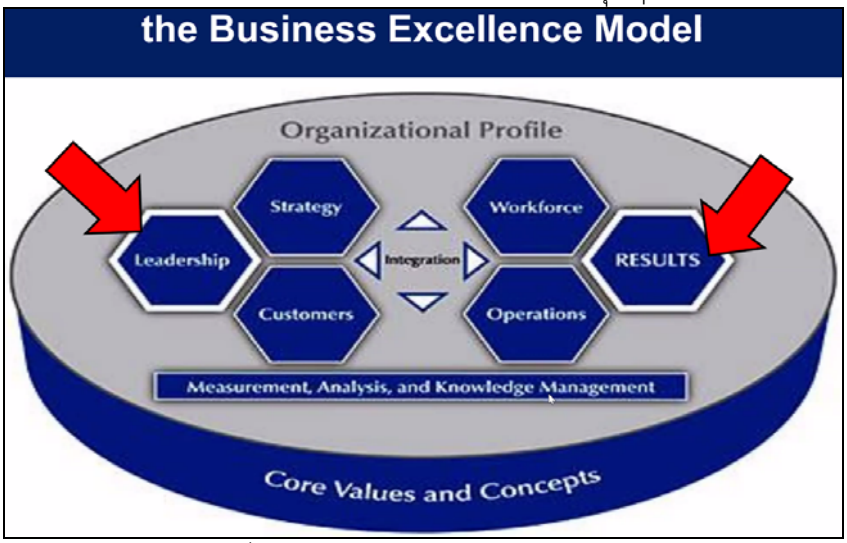
1. การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ดีขึ้นเพื่อปรับปรุงการบริการ
2. ระดับที่สูงขึ้นของคุณภาพผลิตภัณฑ์สม่ำเสมอ
3. การปรับปรุงการทดสอบผลิตภัณฑ์ในสถานที่ทำงานและในศูนย์วิจัย
4. การเพิ่มยอดขายจากตลาดโลก

KAORU ISHIKAWA มีไอเดียสร้างสรรค์มากมาย รวมถึง ปรัชญาของ QC Circle และ Cause and Effect Diagram

The Business Excellence Model ประกอบด้วย 7 ประเภท ดังนี้

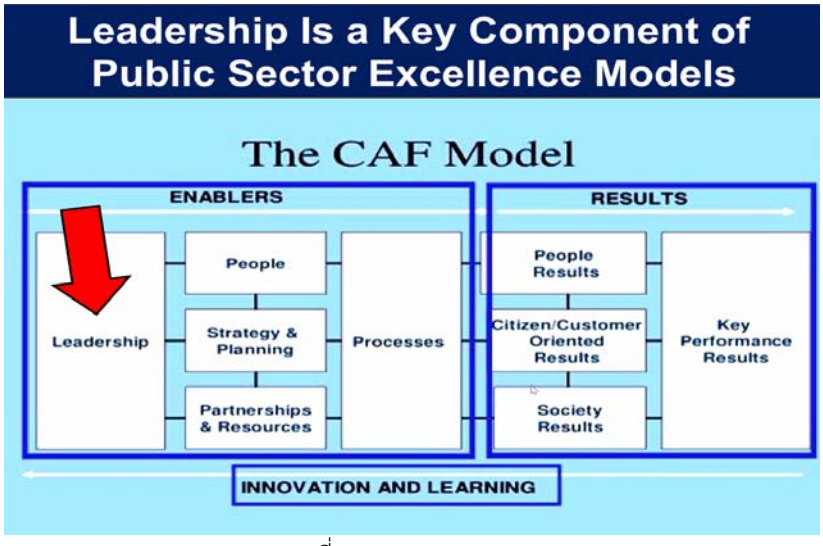
1. Leadership : ภาวะผู้นำที่ให้ความสำคัญกับการวางกลยุทธ์ และลูกค้า
2. Strategy : การวางกลยุทธ์เพื่อวางแผนในภาพรวมขององค์กร
3. Customers : ความสัมพันธ์กับลูกค้า
4. Measurement, Analysis & Knowledge Management : การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ เครื่องมือในการวัดเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันได้
5. Workforce : แรงงาน
6. Operations : การดำเนินงาน
7. Results : ทุกๆ การดำเนินงานนำไปสู่ผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้จะต้องมีการดำเนินงานในทุก ๆ ด้านร่วมกัน



รูปที่ 4 The Business Excellence Model

โมเดลความเป็นเลิศของภาครัฐ (Public Sector Excellence Models) คือกุญแจสำคัญในการพัฒนาภาวะผู้นำของภาครัฐ ซึ่งควรจะต้องมีทั้งประชาชน กลยุทธ์การวางแผน กระบวนการ และความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งภาครัฐมีการทำงานเพื่อประชาชน มีความร่วมมือกัน มีธรรมาภิบาล เน้นกระบวนการ มีการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม



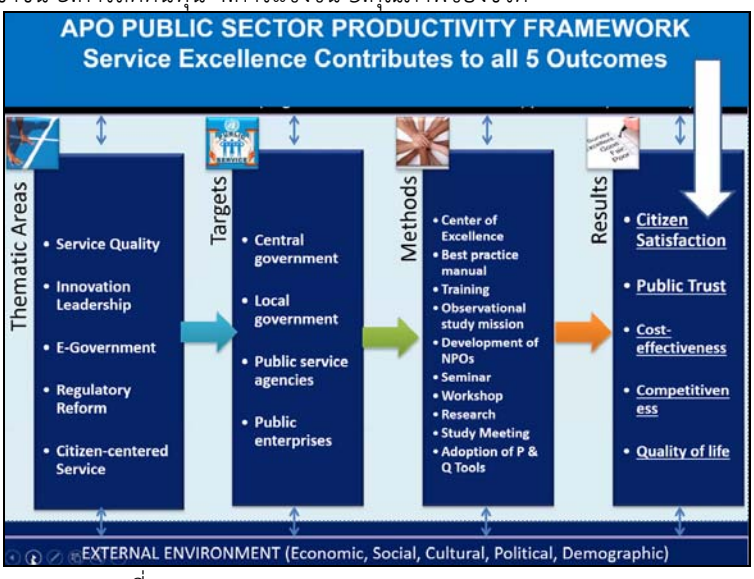
รูปที่ 5 The CAF Model

วันที่ 2 **วันอังคารที่ 17 พฤษภาคม 2565**
หัวข้อการฝึกอบรม Session 3 : Citizen-centered Service and Opportunities for Improving Public Service Delivery in the New Normal Session 4 : Performance Management

Session 3 : Citizen-centered Service and Opportunities for Improving Public Service Delivery in the New Normal

คือ การบริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป็นความคิดของภาครัฐในการให้บริการและการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมกับการบริการและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

กรอบในการพัฒนาผลิตภาพการให้บริการของภาครัฐมีผลลัพธ์ 5 ด้าน ดังนี้ 1.ความพึงพอใจของประชาชน 2.ความเชื่อมั่นของประชาชน 3.การลดต้นทุน 4.การแข่งขัน 5.คุณภาพของชีวิต



รูปที่ 6 APO Public Sector Productivity Framework

ตัวขับเคลื่อนหลักในการกำหนดอนาคตของการให้บริการของภาครัฐ จะเกี่ยวข้องกับรายละเอียดดังนี้

1.ประสบการณ์การใช้งานของลูกค้า มีการเปลี่ยนแปลงไปจากการให้บริการในรูปแบบเดิมเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

2. การเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ มุ่งเน้นในการสร้างความมั่นใจในการให้บริการเป็นมิตร และมีประสิทธิภาพต่อประชาชน

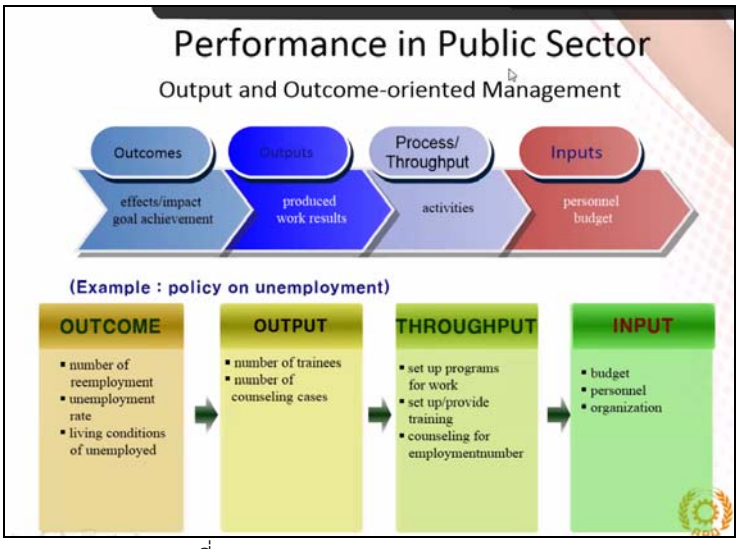
3. การป้องกันความเป็นส่วนตัว การนำเทคโนโลยีบัญชีที่ปลอดภัยแบบจำลองการให้ความยินยอมและยุทธวิธีการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์แบบใหม่มาใช้เพื่อลดภัยคุกคามความเป็นส่วนตัวที่เกิดขึ้นใหม่

4. การให้บริการของพนักงาน

5. การร่วมกันของภาครัฐ บทบาทการพัฒนาของภาครัฐจากผู้ให้บริการแบบเชิงรุกไปจนถึงการทำงานร่วมกันและอำนวยความสะดวก

Session 4 : Performance Management (Dr.Shin Kim)

คือ การบริหารจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาครัฐ ลักษณะของภาครัฐ 1. ไม่มีการวัดผลทางด้านกำไร ราคา 2. ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตลาด 3. ความปลอดภัยขึ้นอยู่กับการดำเนินงาน ซึ่งพิจารณาได้จากการวัดค่าของ Input ,Output และ Outcome การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาครัฐจะต้องมีการพิจารณาตามรูปภาพนี้



รูปที่ 7 Performance in Public Sector

Performance Measures คือ การวัดประสิทธิภาพประสิทธิผล องค์ประกอบของระบบการวัดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การปฏิบัติขั้นตอนเกณฑ์และมาตรฐานที่ควบคุมการรวบรวมข้อมูล (Input) การวิเคราะห์ข้อมูล (Throughput) การรวบรวมผลลัพธ์ในรูปแบบเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ (Output) และการรวบรวมผลผลัพธ์ ที่มีผลกระทบในด้านต่าง ๆ เช่น วัดความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ อัตราความสำเร็จ

วันที่ 3 วันพุธที่ 18 พฤษภาคม 2565
หัวข้อการฝึกอบรม Session 5 : Development of Productivity Improvement Plans Session 6 : Measuring Public-Sector Productivity

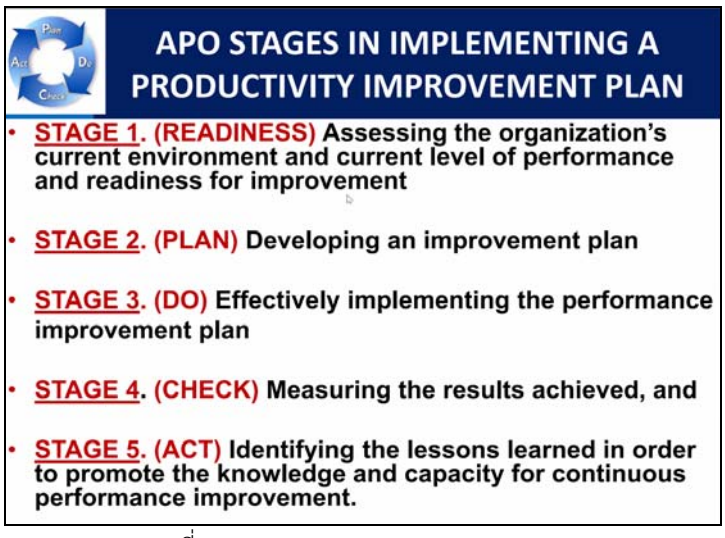
Session 5 : Development of Productivity Improvement Plans คือ การวางแผนในการพัฒนาผลิตภาพ

มีเครื่องมือหลายชนิดที่ช่วยในการพัฒนาผลิตภาพและกลยุทธ์ ซึ่งนวัตกรรม ภาวะผู้นำ การให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง E-Government และการปฏิรูปกฎระเบียบต่าง ๆ นำไปสู่การวางแผนในการพัฒนาผลิตภาพ ตัวที่ชี้วัดการวางแผนในการพัฒนาผลิตภาพ เช่น ความพึงพอใจของประชาชน ความเชื่อมั่นของภาครัฐ การลดต้นทุนและความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งทุกตัวชี้วัดนั้นนำไปสู่คุณภาพในการดำเนินชีวิตของประชาชน

รูปที่ 8 Applying the Productivity Tools and Strategies

การวางแผนในการพัฒนาผลิตภาพประกอบด้วย 5 หัวข้อหลัก ดังนี้

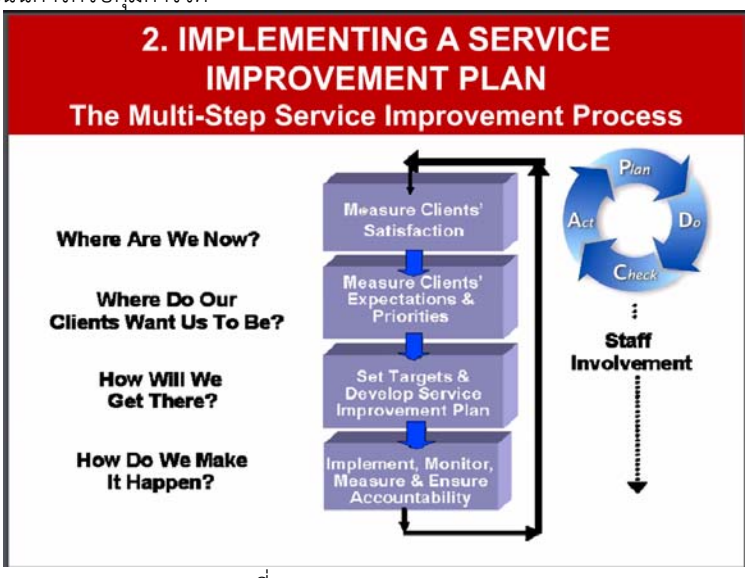
1. Readiness คือ การประเมินสภาพแวดล้อมปัจจุบันขององค์กรและระดับประสิทธิภาพและความพร้อมในการปรับปรุง
2. Plan คือ การพัฒนาแผนการปรับปรุง
3. Do คือ การใช้แผนการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ
4. Check คือ การวัดผลของความสำเร็จ
5. Act คือ ระบุบทเรียนที่เรียนรู้เพื่อส่งเสริมความรู้และความสามารถในการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง



รูปที่ 9 Productivity Improvement Plan

Improvement Plan มีหลายขั้นตอนในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

1. วัดความพึงพอใจของลูกค้า
2. วัดความคาดหวังของลูกค้า
3. ตั้งเป้าหมาย และวางแผนพัฒนาการให้บริการ
4. ดำเนินการควบคุมการวัด



รูปที่ 10 Improvement Plan

Session 6 : Measuring Public-Sector Productivity

คือ การวัดประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตผลผลิตที่ต้องการ รวมถึงการปรับการใช้ทรัพยากร (input) ให้เหมาะสมเพื่อสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพมากขึ้น การวัดประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องดูแนวโน้มการผลิตเป็นระยะเวลานานเพื่อวัดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบาย

$$\text{Productivity} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}}$$

ขั้นตอนการวัดการผลผลิตของภาครัฐ ดัชนีจะถูกใช้เป็นวิธีการในการแสดงการเปลี่ยนแปลงของปัจจัย ของ Input Output and Productivity การเปลี่ยนแปลงช่วงเวลาหนึ่งไปยังช่วงเวลาถัดไปจะแสดงเป็นเปอร์เซ็นต์มูลค่าในช่วงเวลามาตรฐาน ตัวอย่างการวัดผลผลิตของการบริการภาครัฐ

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)

APO Manual: Public Sector Productivity

รูปที่ 11 ตัวอย่างการวัดผลผลิตของการบริการภาครัฐ

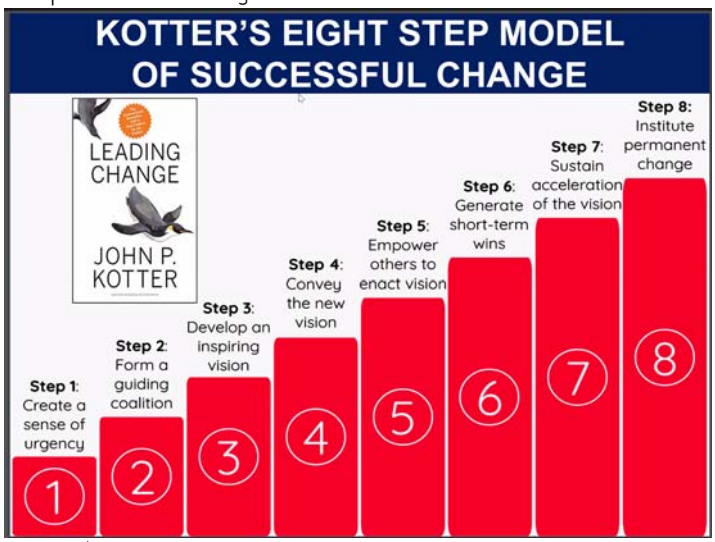
วันที่ 4 วันพฤหัสบดีที่ 19 พฤษภาคม 2565
หัวข้อการฝึกอบรม Session 7 Change Management in the Public Sector Session 8 : Approaches for Improving Organizational Productivity Session 9 : Regulatory Reform

Session 7 Change Management in the Public Sector

คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การวางแผน การดำเนินการต่าง ๆ ที่จะลดผลกระทบ ที่เกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง และสนับสนุนให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับ พร้อมทั้งสร้าง ศักยภาพใหม่ๆ เพื่อ รองรับให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างเป็นผลตามเป้าหมายที่วางไว้

Kotter's Eight Step Model of Successful Change มี 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. Create a sense of urgency คือ สร้างความเร่งด่วน ระบุภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น และพัฒนาสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และตรวจสอบโอกาสที่ควรจะเป็นหรือสามารถใช้ประโยชน์ได้
2. Form a guiding condition คือ การสร้างความร่วมมือเพื่อการเปลี่ยนแปลง
3. Develop on Inspiring Vision คือ การพัฒนาแรงบันดาลใจ
4. Convey the new vision คือ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ใหม่
5. Empower other to enact vision คือ การส่งเสริมให้ผู้อื่นมีวิสัยทัศน์
6. Generate short-term wins คือ การสร้างชัยชนะระยะสั้น
7. Sustain acceleration of the vision คือ การเร่งวิสัยทัศน์
8. Institute permanent change คือ การเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร

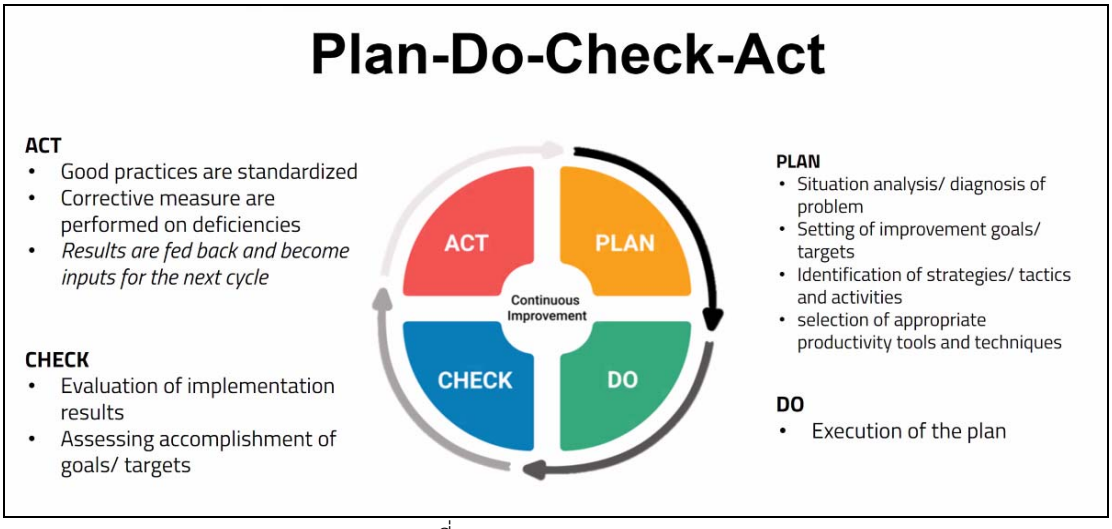


รูปที่ 12 Kotter's Eight Step Model of Successful Change

Session 8 : Approaches for Improving Organizational Productivity

คือ ความสามารถของภาครัฐในการนำทรัพยากรไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักพื้นฐานของการผลิตคือการขจัดของเสียหรือทำให้ของเสียเกิดน้อยที่สุด

การปรับปรุงการผลิตเป็นระบบที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เครื่องมือสำคัญคือ PDCA (Plan Do Check Act) ในการกำจัด Waste



รูปที่ 13 Plan-Do-Check-Act

วิธีการปรับปรุงผลิตภาพในภาครัฐ มีดังนี้

1. Change in Work Process Technology คือ การเปลี่ยนแปลงกระบวนการเทคโนโลยี
2. Maximizing Contribution of Human Resources คือ การมีส่วนร่วมของทรัพยากรบุคคล
3. Optimizing Equipment Materials Other Physical Resources คือ การปรับวัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับทรัพยากรทางกายภาพอื่น ๆ
4. Change in Managerial Approach คือ การเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารจัดการ
5. Harnessing Information Knowledge คือ การควบคุมข้อมูลความรู้

รูปที่ 14 Approaches to Improve Productivity in the Public Sector

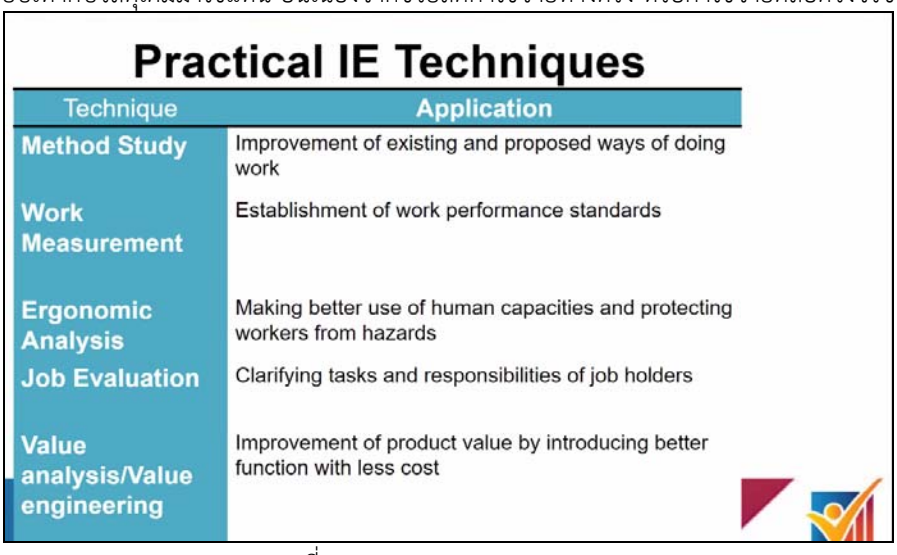
เครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่ง คือ 5S (5ส) Seiri คือ การจัดลำดับสิ่งที่ไม่จำเป็นและกำจัดอย่างเหมาะสม Seiton คือการจัดวางของที่จำเป็นต้องใช้ให้เป็นระเบียบสามารถหยิบใช้งานได้ทันที Seiso คือ การทำความสะอาดสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ Seiketsu คือ การทำให้เป็นมาตรฐาน Shitsuke คือ การดูแลรักษากิจวัตรที่ดีให้เป็นนิสัย

IE Techniques หมายถึง วิศวกรรมศาสตร์สาขาที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล, ประเมินผล, วางแผนงาน , ออกแบบและควบคุมปัจจัยต่าง ๆในระบบการผลิตเพื่อทำให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย และสามารถควบคุมต้นทุนการผลิตได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน การประยุกต์ใช้ IE Techniques มีเครื่องมือ ดังนี้

- การศึกษาวิธี (Method Study) และการวัดผลงาน (Work Measurement) ซึ่งใช้ในการศึกษากระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และ พัฒนามาตรฐานการทำงาน และรวมไปถึงการนำเครื่องมือไปประยุกต์ใช้ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมี ประสิทธิภาพในการทำงาน

- Ergonomics คือ การทำงานให้สอดคล้องกับสรีระร่างกายของมนุษย์ เป็นการออกแบบรูปแบบการทำงานที่ง่ายขึ้น สะดวกสบาย และไม่ก่อให้เกิดอันตราย

- Value Analysis/Value Engineering คือ วิศวกรรมคุณค่า คือการนำวัสดุทดแทนที่มีประสิทธิภาพใกล้เคียง หรือเทียบเท่ากับวัสดุเดิมมาใช้แทน อันเนื่องจากช่วยลดค่าใช้จ่ายทางตรง หรือค่าใช้จ่ายตลอดวงจรชีวิต



รูปที่ 15 Practical IE Techniques

Session 9 : Regulatory Reform

คือ การปฏิรูปกฎระเบียบ/กฎหมาย เนื่องจากการมีกฎหมายจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากการออกกฎหมายสะสมมาเป็นเวลานาน โดยไม่มีการทบทวนเพื่อยกเลิกกฎหมายที่หมดความจำเป็น ซ้ำซ้อน หรือล้าสมัย นอกจากนี้ ระเบียบกฎเกณฑ์ ดังนั้น การทบทวนและปรับปรุงกฎ ระเบียบต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและเร่งด่วน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เท่าทันนวัตกรรมใหม่ ๆ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของโลก

วันที่ 5 วันศุกร์ที่ 20 พฤษภาคม 2565
หัวข้อการฝึกอบรม Session 10 : e-Government

Session 10 : e-Government

คือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์การ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและ ระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งมีได้หลายวิธี ดังนี้

1. การลดต้นทุน มีความสำคัญมากของงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ การให้บริการภาครัฐแบบออนไลน์สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ

2. การปรับปรุงการส่งมอบ การให้บริการของภาครัฐแบบออนไลน์ (e-Government) เป็นการปรับปรุงเวลาและความสะดวกสบายในการให้บริการ

3. การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ รัฐบาลทั่วเอเชียเน้นไปที่อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับสูงเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน

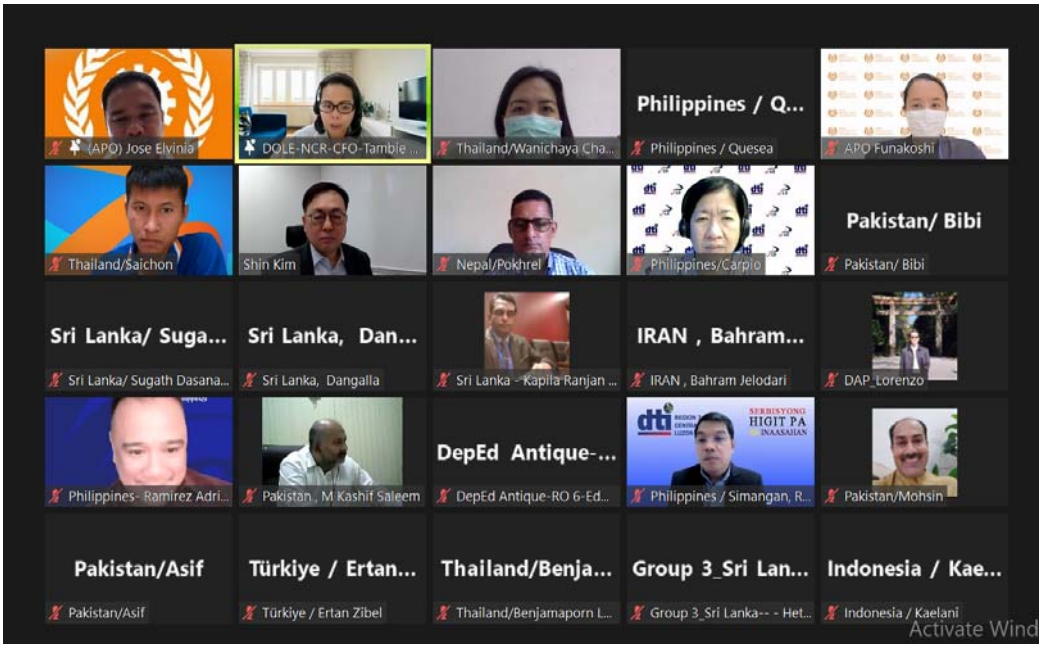
4. การปรับปรุงการบริหารภาครัฐ เพื่อให้รัฐบาลสามารถให้บริการและควบคุมทางการตลาด รัฐบาลรักษาระบบภายในขนาดใหญ่สำหรับการจัดการด้านการเงินของรัฐบาล รัฐบาลอิเลคทรอนิกส์สามารถทำหน้าที่บริหารได้อย่างคล่องตัว ลดค่าใช้จ่ายปรับปรุงการบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพ

5. การปรับปรุงการมีส่วยร่วมของประชาชน ภาครัฐแบบออนไลน์ (e-Government) สามารถปรับปรุงการสื่อสารภาครัฐในสองทิศทาง จากรัฐบาลถึงประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประชาชนถึงรัฐบาล

6. การปรับปรุงความโปร่งใสของรัฐบาลและความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมสำคัญของภาครัฐแบบออนไลน์ (e-Government) สามารถทำให้รัฐบาลดีขึ้น คือ การปรับปรุงความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจของรัฐบาลโดยการเข้าถึงข้อมูล

7. การลดการคอร์รัปชั่น การให้บริการภาครัฐแบบออนไลน์ (e-Government) ช่วยลดโอกาสสำหรับบุคคลในรัฐบาลในการคอร์รัปชั่น

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ



โปรดระบุประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งเป็น

- ประโยชน์ต่อตนเอง

1. ได้รับความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ด้วยเครื่องมือรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงทราบรายละเอียดในการพัฒนาผลผลิตของภาครัฐ

2. ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ มุมมองจากผู้ทรงคุณวุฒิในต่างประเทศ ผู้เข้าร่วมอบรมต่างชาติที่มีประสบการณ์ และประเทศสมาชิก APO

3. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น 5S ,IE Technique, PDCA เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ได้รู้จักเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 50 คน จาก 11 ประเทศ ซึ่งได้ฝึกทักษะประสบการณ์ในการสื่อสารและการแสดงความคิดเห็นในการฝึกอบรมระดับต่างประเทศ

- ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

1. การประยุกต์ใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น 5S ,IE Technique, PDCA และ e-Government เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

2. ทำให้ทราบแนวคิด แนวโน้มการพัฒนาศักยภาพผลผลิตขององค์การระดับสากล มีการยกตัวอย่างการให้เพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐในต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงการทำงานและการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 เอกสารแนบ

- รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ