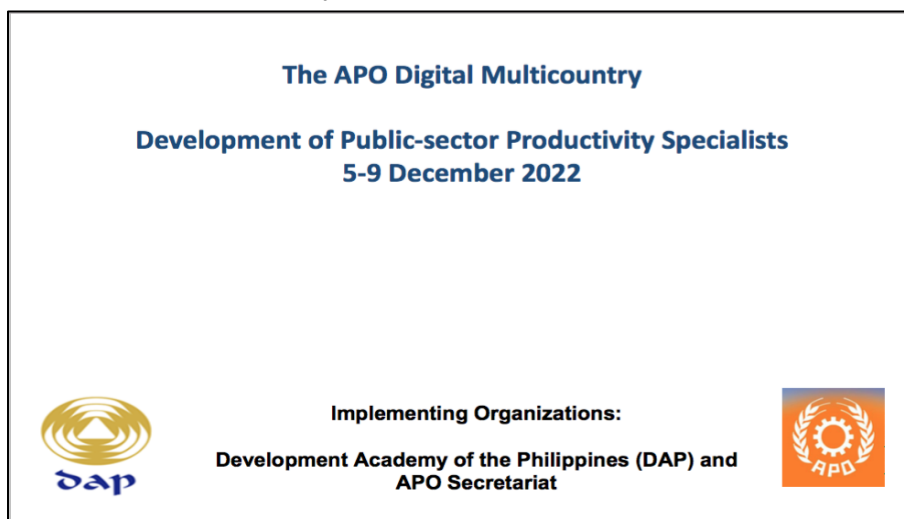


รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ
22-CP-19-GE-TRC-A Development of Public-sector Productivity Specialist
ระหว่างวันที่ 5 - 9 ธันวาคม 2565
ผ่านระบบการประชุมออนไลน์
จัดทำโดย นางสาวพัชรี สัตยารังสรรค์
ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
วันที่ 3 มกราคม 2566

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

Development of Public-sector Productivity Specialist เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อเป็นเวทีในการหารือเกี่ยวกับความสำคัญในการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานภาครัฐ และเข้าใจถึงบทบาทของผู้เชี่ยวชาญด้านการเพิ่มผลผลิตในการสนับสนุนความคิดริเริ่มในการปรับปรุงองค์กรภาครัฐ โดยการให้ความช่วยเหลือประเทศสมาชิกส่งผู้แทนเข้าร่วมการอบรมการพัฒนาทักษะและความสามารถที่จำเป็นเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและผลผลิตของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับวิสัยทัศน์ในการจัดอบรมครั้งนี้ ครอบคลุมถึงการนำนวัตกรรมมาพัฒนาการเติบโตของผลผลิตในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนของภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกผ่านการเพิ่มผลผลิตภาพ



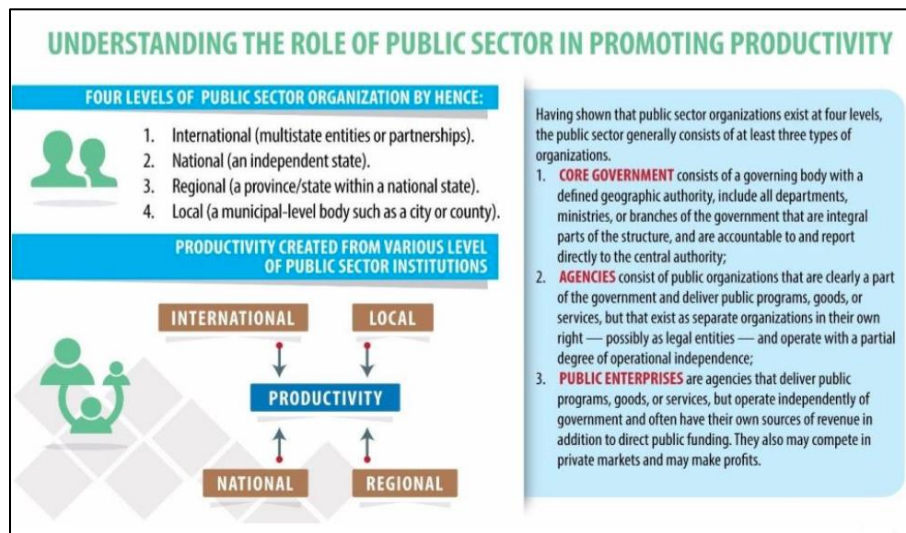
รูปที่ 1 Introduction of Resource Persons and Participants

นอกจากนี้ การนำแนวทางการพัฒนาของผู้เชี่ยวชาญด้านการเพิ่มผลผลิตของภาครัฐภายในกรอบการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของภาครัฐของ APO สามารถอธิบายแนวคิดโดยรวมของ APO Public-sector Productivity Framework ที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้มีความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับหลักการสำคัญสำหรับการบรรลุผลผลิตของภาครัฐ และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงจากองค์การไม่แสวงหาผลกำไร ที่มุ่งปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมของภาครัฐ โดยมีเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อในการอบรม ดังนี้

บทที่ 1: Role of the Public Sector and Global Trends in Improving Productivity

บทบาทของภาครัฐและแนวโน้มระดับโลกในการปรับปรุงผลิตภาพ โดย Dr. Shin Kim

ในหัวข้อนี้เป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับแนวคิดของผลผลิต ธรรมชาติ และภาครัฐ ว่ามีความเกี่ยวข้องกันอย่างไร เรียนรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการของการบริหารราชการแบบเก่าไปสู่การจัดการภาครัฐแบบใหม่ การบริการสาธารณะแบบใหม่ และการวิเคราะห์บทบาทของภาครัฐในการพัฒนาผลิตภาพบริการสาธารณะ โดยมีจุดประสงค์เพื่อการพัฒนาการบริการสาธารณะที่ดีที่สุดให้แก่ประชาชน โดยการสร้างงานและผลักดันสังคมเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ประชาชน



รูปที่ 2 Role of the Public Sector and Global Trends in Improving Productivity

บทที่ 2: Public-sector Leadership

ความเป็นผู้นำภาครัฐ โดย Dr. D. Brian Marson

หัวข้อนี้จะอธิบายความหมายและความแตกต่างของการเป็นผู้นำและการจัดการในภาครัฐ วิเคราะห์ว่าแนวคิดทั้งสองนี้สามารถนำมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพในระดับที่สูงขึ้นได้อย่างไร เข้าใจบทบาท คุณค่า และสมรรถนะของการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงภาวะผู้นำผ่านแนวคิดของผู้นำจากประเทศต่าง ๆ เพื่อเป็นกรอบแนวทางสำหรับผู้เข้าร่วมในการวางแผน การพัฒนา การปรับปรุงความสามารถในการจัดการ และความเป็นผู้นำของตนเอง ได้ โดยสามารถระบุบทบาทเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของผู้นำภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความรู้ ทักษะ และค่านิยมที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร ผู้นำขององค์กรภาครัฐที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อพัฒนานวัตกรรมสู่ความสำเร็จ ภายในองค์กรของตน สามารถใช้การประเมินตนเอง และการประเมินระดับองค์กร เพื่อประเมินความสามารถในการเป็นผู้นำ และสามารถในการพัฒนาแผนการพัฒนาความเป็นผู้นำสำหรับตนเอง และสำหรับองค์กรของตนได้ โดยอ้างอิงจากการวิจัยความเป็นผู้นำของภาครัฐและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด

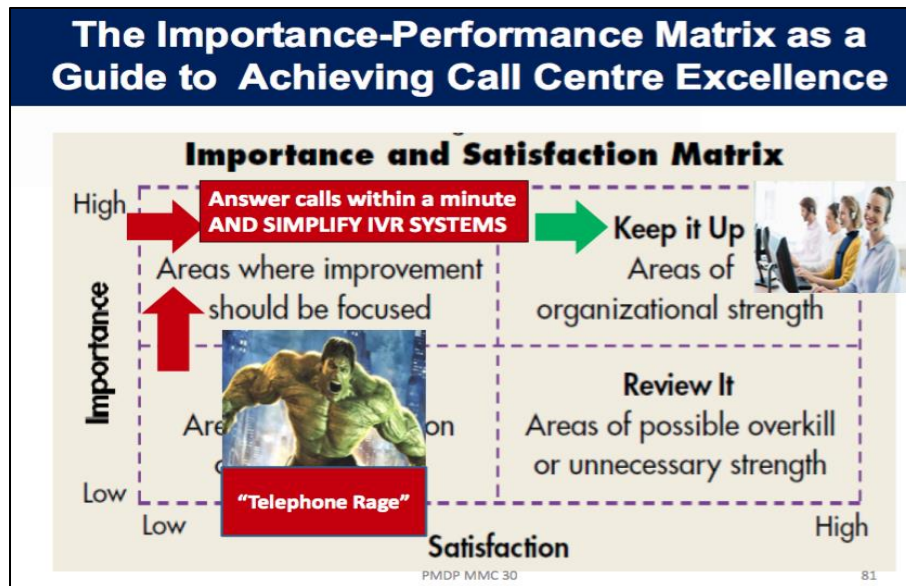


รูปที่ 3 Public-sector Leadership

บทที่ 3: Citizen-centered Service and Opportunities for Improving Public Service Delivery in the New Normal
บริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางและโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในยุค New Normal
โดย Dr. D. Brian Marson

บทเรียนนี้จะช่วยให้สามารถวัดผลและปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของรัฐ และทำความเข้าใจกับนวัตกรรมที่มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน และภาคธุรกิจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยมีการยกตัวอย่างของประเทศในภูมิภาค ได้แก่ ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ นิวซีแลนด์ และแคนาดา ในการวัดและปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของรัฐบาลทั้งในระดับชาติและระดับโครงการ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นถึงโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการในยุค New Normal เช่น นวัตกรรมบริการภาครัฐที่นำมาใช้ในช่วงที่เกิดโรคระบาด เป็นต้น โดยมีการอธิบายถึงประเด็น ดังนี้

- แนวคิดการบริการประชาชนเป็นศูนย์กลางขั้นพื้นฐานและการประยุกต์ใช้ในยุค New Normal
- เข้าใจความต้องการและความท้าทายของการนำบริการเบ็ดเสร็จแบบครบวงจรไปใช้
- การนำเครื่องมือและเทคนิคการจัดการเพื่อวัดและปรับปรุงความพึงพอใจในการให้บริการในองค์กรภาครัฐ
- เลือกเครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสมในการสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูล และปรับปรุงลำดับความสำคัญ
- การทำความเข้าใจและปรับปรุงความพึงพอใจในการให้บริการ ความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ และความไว้วางใจกับสาธารณชน

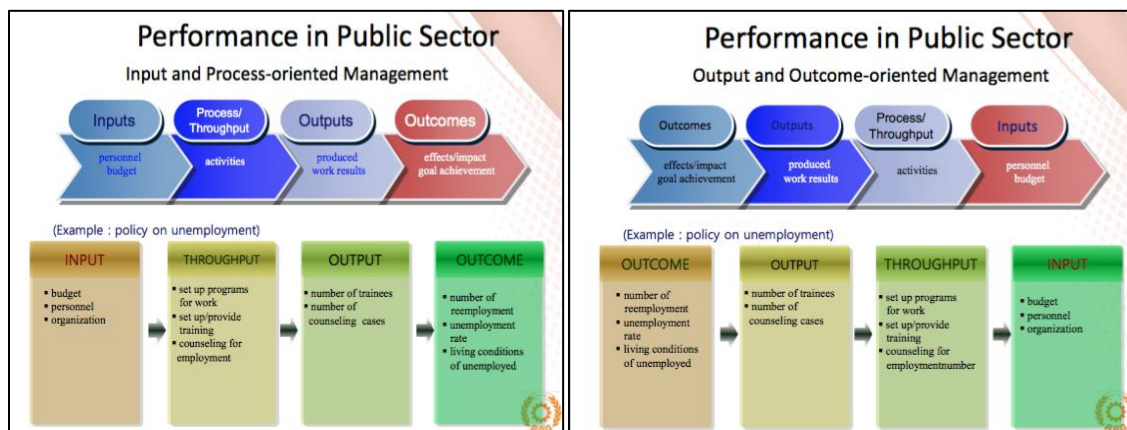


รูปที่ 4 Citizen-centered Service and Opportunities for Improving Public Service Delivery in the New Normal

บทที่ 4: Performance Management

การจัดการประสิทธิภาพ โดย Dr. Shin Kim

เป็นการเจาะลึกถึงการจัดการผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต และความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ เริ่มต้นจากการทบทวนความรับผิดชอบต่อสาธารณะไปจนถึงการอธิบายประเด็นสำคัญของการจัดการผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้เรียนรู้กรอบการทำงานเพื่อส่งเสริมความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานในภาครัฐ โดยการวัดประสิทธิภาพผลผลิตนั้น สามารถประเมินผลหรือตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ สามารถควบคุม และรับรองการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา การจัดสรรงบประมาณ การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการสาธารณะทั้งในส่วนของคุณภาพ และปริมาณ

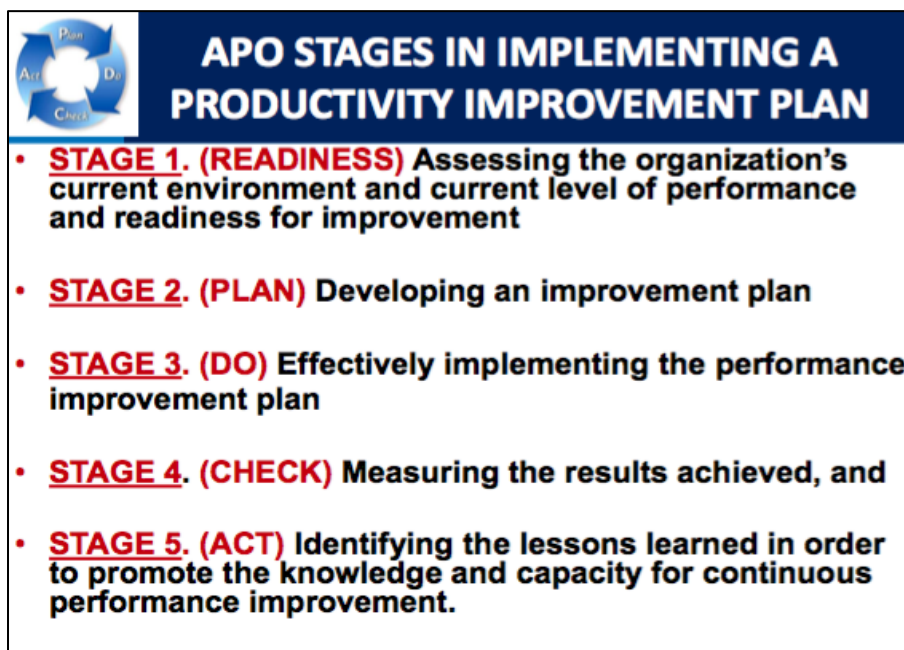


รูปที่ 5 Performance Management

บทที่ 5: Development of Productivity Improvement Plans

การพัฒนาแผนพัฒนาการเพิ่มผลผลิต โดย Dr. D. Brian Marson

ได้เรียนรู้วิธีสร้างแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพสำหรับองค์กรภาครัฐ การประเมินประสิทธิภาพพื้นฐานสำหรับองค์กรของตนเอง และการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถเลือกส่วนประกอบของแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพ การประเมินประสิทธิภาพปัจจุบันขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้หลัก และการระบุลำดับความสำคัญของการปรับปรุงประสิทธิภาพแผนการพัฒนา ก่อนจะถูกนำไปใช้ โดยผ่านการเรียนรู้วิธีสร้าง Productivity and Innovation Improvement Plan สำหรับองค์กรสาธารณะ การประเมินความพร้อมขององค์กร เข้าใจองค์ประกอบพื้นฐานของแผนการปรับปรุง การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสำหรับแผนการปรับปรุง การดำเนินการตามแผนปรับปรุงขององค์กร การติดตาม การวัดผลจริงเทียบกับประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามแผน

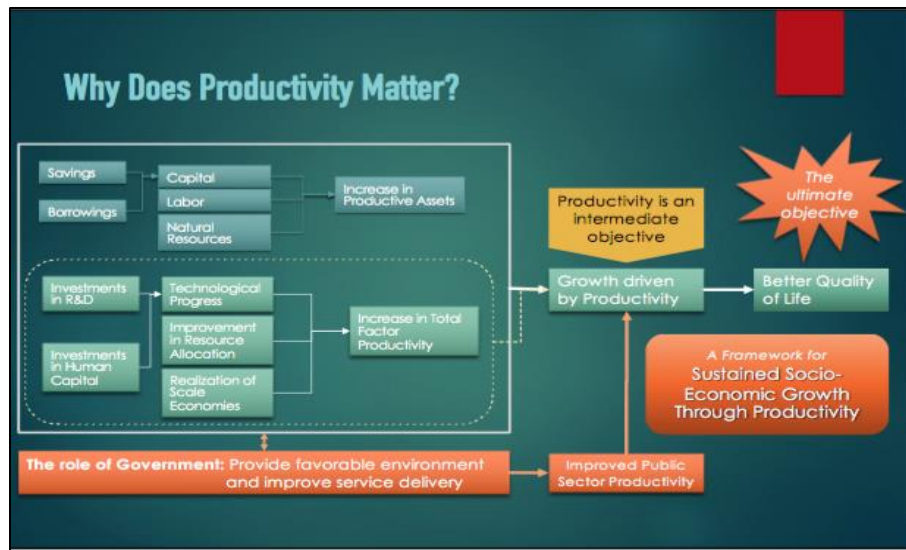


รูปที่ 6 Development of Productivity Improvement Plans

บทที่ 6: Measuring Public-sector Productivity

การวัดผลผลิตภาครัฐ โดย Arnel D. Abanto

เข้าใจความหมาย และความสำคัญของการวัดผลผลิตในภาครัฐ ซึ่งช่วยระบุข้อควรพิจารณาที่สำคัญในการประเมินผลผลิตภาครัฐ รวมถึงการใช้วิธีการที่เหมาะสม และอธิบายข้อมูลที่มีประสิทธิภาพที่เป็นประโยชน์สำหรับนโยบาย การตัดสินใจ และการดำเนินการปรับปรุง การวัดประสิทธิภาพสามารถทำให้เห็นภาพกว้างเกี่ยวกับประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตให้เหมาะสม การศึกษาแนวโน้มในระยะยาวเพื่อศึกษาผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบาย โดยขั้นตอนในการวัดการเพิ่มผลผลิตของภาครัฐนั้นสำคัญมาก เพราะเป็นตัวชี้วัดในการแสดงถึงปัจจัยในการเปลี่ยนแปลงของ input output และ productivity โดยการเปลี่ยนแปลงในดัชนีผลผลิตแสดงให้เห็นว่าผลผลิตทั้งหมดเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไรเมื่อเทียบกับ input นอกจากนี้ผู้ประเมินต้องมีความเข้าใจในข้อมูล และสูตรการคำนวณอย่างแม่นยำ

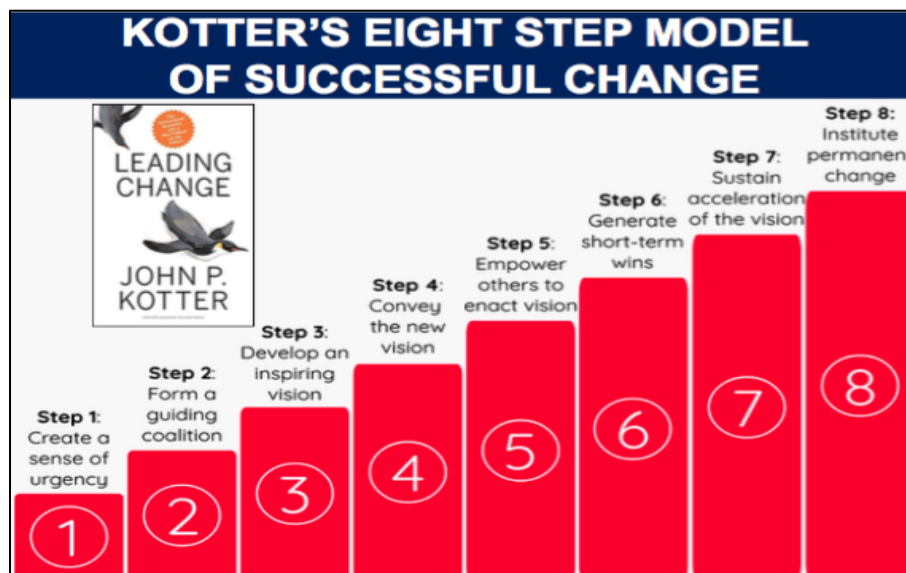


รูปที่ 7 Measuring Public-sector Productivity

บทที่ 7: Change Management in the Public Sector

การบริหารการเปลี่ยนแปลงภาครัฐ โดย Dr. D. Brian Marson

เรียนรู้เกี่ยวกับบทฤษฎี และแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการการเปลี่ยนแปลงกับภาครัฐ ผ่านการศึกษกรณีศึกษา ตัวอย่าง และการอภิปราย โดยมุ่งเน้นกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนที่สำคัญ และวิธีการเอาชนะความท้าทายที่พบในกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถอธิบายขั้นตอนสำคัญในกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน ระบุคุณลักษณะที่สำคัญของผู้นำที่มีประสิทธิภาพต่อการริเริ่มการเปลี่ยนแปลงในภาครัฐ และสามารถพัฒนาแผนงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อจัดการต่อการเปลี่ยนแปลง เมื่อได้เริ่มดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพภายในองค์กรของตนไปตามขั้นตอน ดังตัวอย่างความสำเร็จของประเทศแคนาดาที่ใช้ KOTTER's Eight Step Model ในการประเมินและวางแผนจัดการต่อการเปลี่ยนแปลง

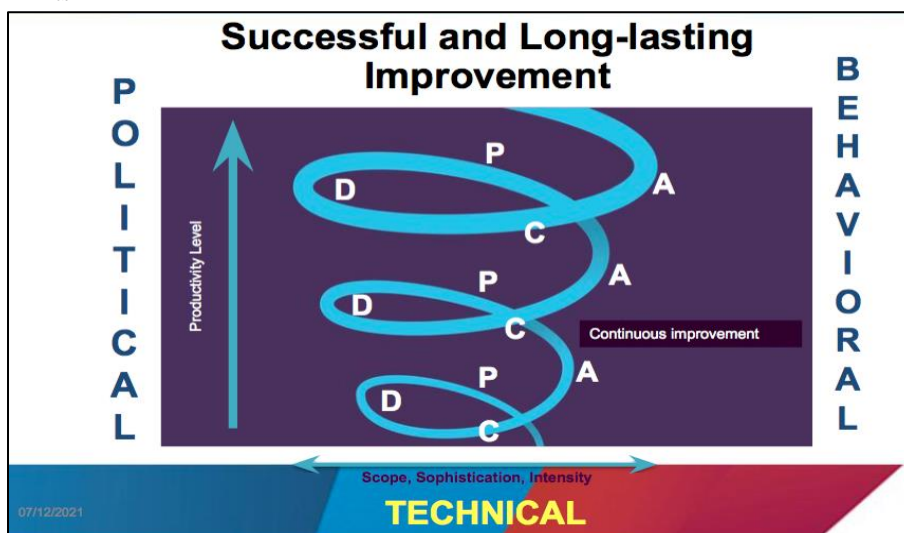


รูปที่ 8 Change Management in the Public Sector

บทที่ 8: Approaches for Improving Organizational Productivity

แนวทางการปรับปรุงผลิตภาพขององค์กร โดย Magdalena L. Mendoza

บทเรียนนี้มุ่งเน้นสาระสำคัญ แนวทาง เครื่องมือ และเทคนิคเชิงปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงผลิตภาพโดยการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร และการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐ เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่คาดหวัง โดยมุ่งเน้นให้ภาครัฐมีการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการจัดของเสีย หรือการทำให้เกิดของเสียให้น้อยที่สุด เพื่อลดต้นทุน โดยการทำความเข้าใจกับแนวคิด และคำจำกัดความของประสิทธิภาพการทำงานขั้นพื้นฐาน ตระหนักถึงแนวทางต่าง ๆ ในการเอาชนะปัญหาการเพิ่มผลผลิตขององค์กรภาครัฐ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือ และเทคนิคการจัดการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรภาครัฐ และเลือกใช้เครื่องมือ และเทคนิคที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาด้านประสิทธิภาพและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

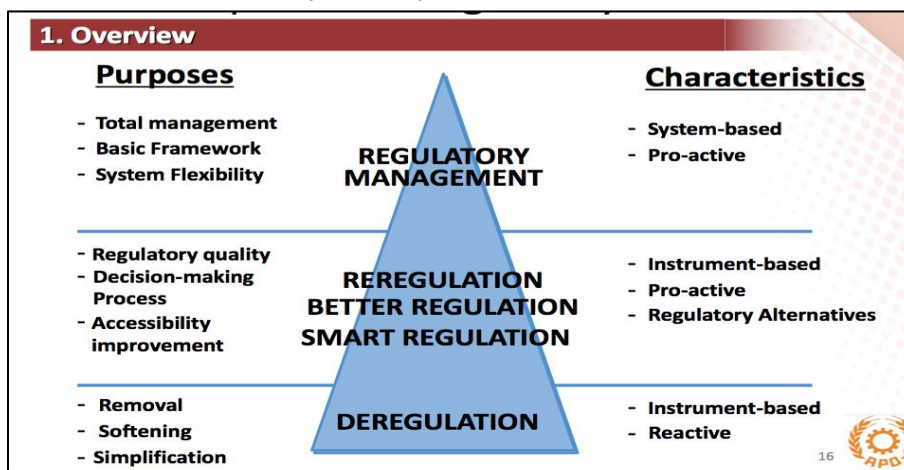


รูปที่ 9 Approaches for Improving Organizational Productivity

บทที่ 9: Regulatory Reform

การปฏิรูปกฎระเบียบ โดย Dr. Shin Kim

บทเรียนนี้จะช่วยให้เข้าใจแนวคิดพื้นฐานของการปฏิรูปกฎระเบียบและเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงกฎระเบียบและการทำงานของภาครัฐ เพื่อนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

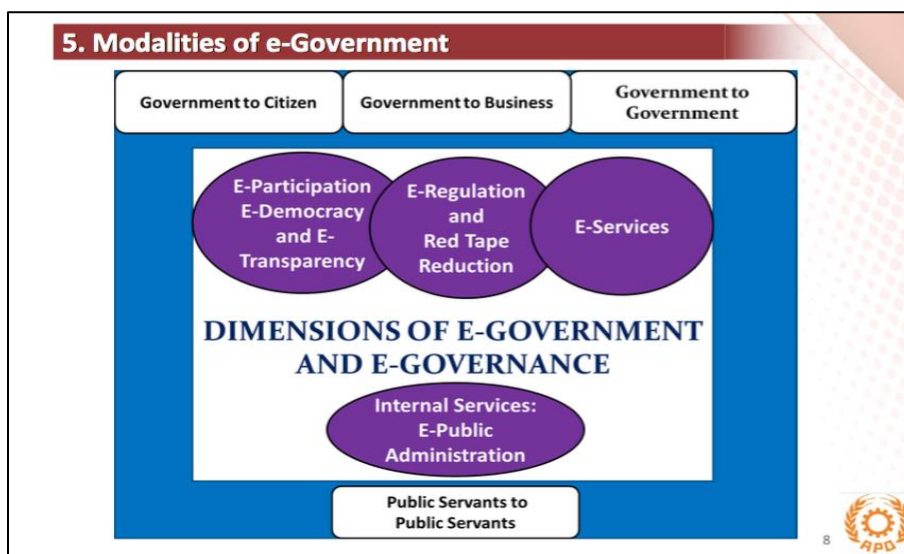


รูปที่ 10 Regulatory Reform

บทที่ 10: e-Government

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดย Dr. Shin Kim

ในบทเรียนนี้ ได้เรียนรู้ว่าการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของ โปรแกรม ทุกระเบียบ และบริการของภาครัฐได้อย่างไร อีกทั้งยังสามารถเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงความโปร่งใสในการตัดสินใจและการดำเนินงานของภาครัฐ ส่งผลให้ช่วยลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต นอกจากนี้ยังแบ่งปัน และเรียนรู้แนวทางปฏิบัติที่ดีในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งทั้งภาครัฐผ่านการนำเสนอกรณีต่าง ๆ และหารือเกี่ยวกับวิธีสร้าง และการดำเนินการตามแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มผลผลิต และได้รับความไว้วางใจจากประชาชน



รูปที่ 11 e-Government

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

โปรดระบุประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งเป็น

■ ประโยชน์ต่อตนเอง

การอบรมครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้รับการอบรมในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการเพิ่มผลผลิตภาครัฐโดยใช้อำนาจความรู้ เครื่องมือ และเทคนิคเชิงปฏิบัติต่าง ๆ เช่น การพัฒนาแผนพัฒนาการเพิ่มผลผลิต การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน รวมถึงการวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปสู่อโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการ นอกจากนี้ยังได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เข้าร่วมการอบรมจากประเทศต่าง ๆ ทำให้ได้รับแนวคิดที่หลากหลายแตกต่างกันตามศักยภาพของแต่ละประเทศ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาการทำงานที่เกี่ยวข้องได้

■ ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการอบรมมาถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตภาครัฐ การวัดผลผลิตภาครัฐ และการวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เป็นต้น ส่งผลให้บุคลากรภายในหน่วยงานเกิดความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึง

ความสำคัญในการมุ่งเน้นที่จะพัฒนางานบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนกับผู้เข้าร่วมโครงการจากประเทศต่าง ๆ ทั้งในด้านการปรับปรุงการให้บริการภาครัฐ และด้านอื่น ๆ ซึ่งมีความหลากหลายแตกต่างกันไป มาถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการปรับปรุงการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

■ **ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้น ๆ**

ด้วยการพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน มีการกิจที่สำคัญเกี่ยวกับการสร้างความยั่งยืนด้านพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานของประเทศเพื่อให้เกิดการผลิตและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพกว้าง ทั้งประชาชนทั่วไป บริษัทเอกชน และภาครัฐ เป็นต้น ดังนั้น องค์ความรู้ที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้จึงมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามภารกิจเป็นอย่างมาก เช่น การจัดการประสิทธิภาพ (Performance Management) เป็นหัวข้อที่มุ่งเน้นการจัดการผลผลิตที่เกิดขึ้น และความรับผิดชอบต่อสาธารณะจากการดำเนินการ โดยต้องคำนึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการในเชิงลบ พร้อมทั้งหาแนวทางการป้องกันแก้ไข และปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายในการเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้องค์กรเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลกระทบเชิงลบต่อสังคม และบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางและโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในยุค New Normal (Citizen – centered Service and Opportunities for Improving Public Service Delivery in the New Normal) มุ่งเน้นการสร้างคามพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจำเป็นต้องมีการวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลที่ได้จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ และนำมาใช้ประกอบในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงตามความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งเป็นการช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ ประชาชน ภาครัฐ และเอกชน

■ **กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ**

(กิจกรรม เช่น การฝึกอบรมภายในหน่วยงาน การบรรยายให้กับทีมงาน บทความที่ลงจดหมายข่าวในหน่วยงาน เป็นต้น โดยสรุปรายละเอียดกิจกรรม พร้อมภาพประกอบ และใบลงชื่อผู้ร่วมกิจกรรม)

ผู้เข้าร่วมอบรมได้จัดให้มีการเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวคิดการเพิ่มผลผลิตภาครัฐ ส่งผลให้ทีมงานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการทำงานเพื่อให้อาจสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนจนส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงขึ้น

ส่วนที่ 3 เอกสารแนบ