

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ  
22-CP-19-GE-TRC-A Development of Public-sector Productivity Specialists  
ระหว่างวันที่ 5-9 ธันวาคม 2565  
ณ Online ประเทศไทย

จัดทำโดย นายศรุต ศीलแจ่มใส  
นักวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติการ ระดับกลาง สำนักกิจการดาวเทียมสื่อสาร สำนักงาน กสทช.  
วันที่ 12 ธันวาคม 2565

### ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

Development of Public-sector Productivity Specialists (APO Certified Public-sector Specialists) หลักสูตรที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของประเทศสมาชิกในการเพิ่มบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้วยการพัฒนาการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ในการจัดการฝึกอบรมให้ได้รับความรู้เพื่อนำไปถ่ายทอดแก่ผู้ปฏิบัติที่มีความสนใจในการพัฒนาศักยภาพ จุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งของ APO Vision 2022 คือการสร้างความสำเร็จในการเป็นผู้นำในการพัฒนาการเพิ่มผลผลิตในระดับสากลและสร้างเครือข่ายความร่วมมือของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งโปรแกรมได้ถูกออกแบบเป็นสองส่วนประกอบด้วย 1) การฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการเพิ่มศักยภาพตามที่หน่วยงานกำหนด 2). การออกไปรับรองแก่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเมื่อผู้อบรมสามารถดำเนินการตามข้อกำหนดการฝึกอบรม

ทั้งนี้ หัวข้อเนื้อหาในการฝึกอบรมครั้งนี้ประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

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



# e-Government

Development of Public-sector Productivity Specialists,  
5-9 December 2022

**SHIN KIM**  
Professional Research Fellow  
Korea Institute of Public Administration

## รูปที่ 1 Introduction of Resource Persons and Participants

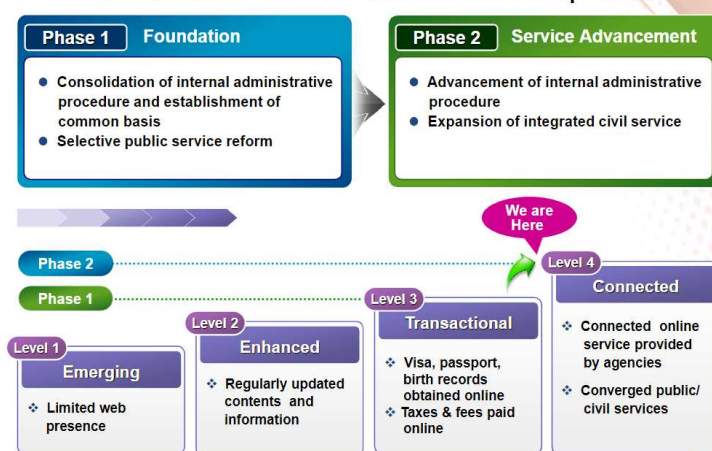
ตามหัวข้อที่ได้กำหนดมาของหลักสูตร แต่ละหลักสูตรได้ถูกกำหนดตามผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญสูงได้แก่ 1. Dr. Shin Kim จากประเทศเกาหลีใต้ 2. Ms. Magdalena Legaspi จากประเทศฟิลิปปินส์ 3. Ms. Rauzah Zainal Abidin จากประเทศมาเลเซีย

### The role of the public sector and global trends in improving productivity

(Dr. Shin Kim)

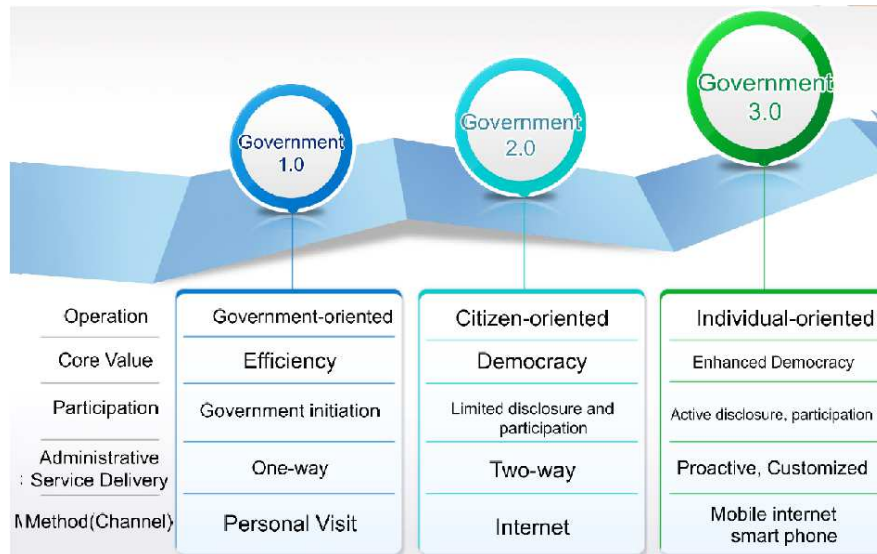
ความสำคัญของการผลิต ภาครัฐเนื่องจาก ภาครัฐเป็นนายจ้างขนาดใหญ่และผู้ให้บริการที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งภาครัฐยังเป็นผู้ใช้ภาษีของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาและปรับปรุงการผลิตภาครัฐจึงมีความสำคัญอย่างมาก อย่างไรก็ตาม รูปแบบของนโยบายและรูปแบบของเศรษฐกิจก็เป็นหัวข้อสำคัญในการพัฒนาการผลิตภาครัฐอย่างมาก จากรูปที่ 2 สามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบการปกครองและระบบเศรษฐกิจได้ กล่าวคือ หากรูปแบบการปกครองเป็นระบบประชาธิปไตยแบบสมบูรณ์และเศรษฐกิจแบบระบบตลาดเสรี รูปแบบการพัฒนาการผลิตภาครัฐก็จะสามารถทำได้อย่างสมบูรณ์

## 3. Phases of e-Government Development



จากรูป 2 Politics and Economy Quadrant

ตัวอย่างที่สามารถแสดงให้เห็นชัดเจนคือการพัฒนาของหน่วยงานรัฐบาลเกาหลีใต้ ซึ่งมีแนวทางตามรูปที่ 3



รูปที่ 3 Evolution of Korean Government

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

**Improved Government Productivity** คือเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากการวัดค่าของ inputs, outputs and outcomes ในการที่จะสร้างให้ Performance ดีนั้นก็จำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น กลยุทธ์ที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงสามารถพิจารณาได้จากรูปที่ 4

### Model Case 1: Six Trends Transforming US Government



รูปที่ 4

จากรูปที่ 4 กลยุทธ์ที่นำมาใช้มี 5 รูปแบบ คือสถานการณ์แรกกำลังทำงานมากขึ้นด้วยค่าใช้จ่ายน้อยลง (เช่นรัฐบาลที่ทำงานได้ดีขึ้นและมีค่าใช้จ่ายน้อยลง) สถานการณ์ที่สองคือการทำงานมากขึ้นด้วยการลงทุนและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม สถานการณ์ที่สามคาดว่าจะได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากแหล่งป้อนข้อมูลเดียวกัน (เป็นกลยุทธ์ของรัฐบาลทั่วไปผ่านการลดต้นทุน) สถานการณ์ที่สี่คือระดับประสิทธิภาพเดียวกันโดยมีทรัพยากรน้อยลง (เช่นการขจัดสิ่งของแรงงานโดยไม่ต้องเปลี่ยนใหม่) สถานการณ์ที่ห้ารัฐบาล

คาดหวังผลการดำเนินงานที่ลดลงโดยมีปัจจัยการผลิตน้อยลง เช่น การตั้งงบประมาณมาตรฐานความเข้มงวดลดประสิทธิภาพ แทนที่จะมุ่งหวังที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกประเด็นที่สำคัญคือเรื่อง Performance Measurement การวัดประสิทธิภาพ ช่วยในการจัดการในเรื่องต่อไปนี้

- การประเมินผลหรือตรวจสอบระดับของการปฏิบัติงานตัวแทน
- ควบคุมหรือรับรองว่าผู้ได้บังคับบัญชากำลังทำสิ่งที่ถูกต้อง
- การจัดทำงบประมาณหรือตัดสินใจเกี่ยวกับโปรแกรมและโครงการที่ผู้ดูแลระบบสารสนเทศควรใช้จ่ายเงินของ  
สาธารณะ
- แรงจูงใจหรือสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียภายในเพื่อ “ทำสิ่งที่จำเป็นเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ”
- ส่งเสริมหรือโน้มน้าวใจผู้มีส่วนได้เสียภายนอกว่าหน่วยงานกำลังทำงานได้ดี
- การเรียนรู้หรือกำหนดสิ่งที่ทำงานและสิ่งที่ไม่ทำ
- และการปรับปรุงหรือตรวจสอบว่าใครควรทำสิ่งที่แตกต่างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

#### องค์ประกอบของระบบการวัดประสิทธิภาพ

ระบบการวัดประสิทธิภาพประกอบด้วย การปฏิบัติขั้นตอนเกณฑ์และมาตรฐานที่ควบคุมการรวบรวมข้อมูล (Input) การวิเคราะห์ข้อมูล (throughput) และการรวบรวมผลลัพธ์ในรูปแบบเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ (output) ในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการวัดประสิทธิภาพต้องพิจารณาประเด็นต่อไปนี้

1. ระดับองค์กรที่วัดประสิทธิภาพ
2. ความถี่ของรายงานที่คาดหวังระยะเวลาระหว่างความพยายามในการรวบรวมข้อมูลและหากจำเป็นขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง
3. ข้อมูลที่จะรวบรวมและข้อมูลที่เป็นแกนกลางของรายงาน
4. ผู้ใช้ที่ตั้งใจไว้และการใช้งานตามวัตถุประสงค์
5. ใครเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลรวบรวมรายงานประสิทธิภาพและเผยแพร่รายงานไปยังผู้ใช้ที่ต้องการ

ในส่วนนี้สามารถแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพคือการเลือกการวัด คือ เครื่องมือการวัดต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดการประสิทธิภาพ หากนำมาปรับใช้ภายในองค์กร ควรมีการพิจารณาคัดเลือกเครื่องมือการวัดให้รอบด้านเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

#### **Development of productivity improvement plan** ประกอบด้วยหัวข้อหลัก 5 หัวข้อคือ

1. Readiness คือ การประเมินสภาพแวดล้อมปัจจุบันขององค์กรและระดับประสิทธิภาพและความพร้อม
2. Plan คือ การพัฒนาแผนการปรับปรุง
3. Do คือ การใช้งานแผนการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ
4. Check คือ การวัดผลของความสำเร็จ
5. Act คือ ระบุบทเรียนที่เรียนรู้เพื่อส่งเสริมความรู้และความสามารถในการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่าง

ในหัวข้อนี้สิ่งที่น่าสนใจที่สุดคือการประเมินด้วยมิติการประเมินที่ใช้ในแบบจำลองความเป็นเลิศทางธุรกิจเป็นวงจรการเรียนรู้ขององค์กรซึ่งสามารถตรวจสอบประสิทธิภาพขององค์กรของคุณกับแต่ละรายการ เช่น ความเป็นผู้นำ ข้อมูลและกระบวนการ ดังแสดงในรูปที่ 5 ซึ่งจากการประเมินจะทำให้เราสามารถทราบว่ามีด้านใดที่องค์กรทำการพัฒนา ปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

## Steps in Calculating Output Indexes

1. Calculate the growths in outputs
2. Determine the average share of each output in the total cost.
3. Calculate the weighted growth in public service output
4. Calculate index values for each output/service
5. Be ready to share answers during the session

### รูปที่ 5

**Measuring Public-sector Productivity** การวัดประสิทธิภาพสามารถให้ภาพกว้างเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตผลผลิตที่ต้องการ รวมถึงการปรับการใช้ทรัพยากร (input) ให้เหมาะสมเพื่อสร้าง ผลผลิตที่มีคุณภาพมากขึ้นและดีขึ้น การวัดประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องดูแนวโน้มการผลิตเป็นระยะเวลานานเพื่อวัดผล กระบวนการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ตัวอย่างการวัดผลของการบริการภาครัฐสามารถพิจารณาจากรูปที่ 6

ขั้นตอนการวัดสำคัญของการเพิ่มผลผลิตของรัฐบาล ดัชนีจะถูกใช้เป็นวิธีการแสดงการเปลี่ยนแปลงของ ปัจจัยของ input output and productivity การเปลี่ยนแปลงจากช่วงเวลาหนึ่งไปยังช่วงเวลาถัดไปจะแสดงเป็นเปอร์เซ็นต์ ของมูลค่าในช่วงเวลาฐาน การเคลื่อนไหวในดัชนีผลผลิตแสดงให้เห็นว่าผลผลิตทั้งหมดกำลังเคลื่อนไหวอย่างไรเมื่อเทียบกับ input

- วัด output บริการสาธารณะโดยใช้วิธีการระดับปริมาณโดยตรง
- ปรับการวัดระดับปริมาณของผลผลิตเพื่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพ
- วัด input บริการสาธารณะโดยใช้วิธีการโดยตรงหรือโดยอ้อม
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการใช้ตัวบ่อนข้อมูลที่เหมาะสมที่เฉพาะเจาะจงกับการบริการสาธารณะโดยใช้วิธีการทางอ้อม

| Public Service Sector | Inputs  | Process/Activities  | Outputs  | Outcomes  |
|-----------------------|---|---|--|---|
| <b>Health</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Labor and skill of doctors and nurses</li> <li>• Prescription drugs and other medical supplies</li> <li>• Hospitals, clinics, and other buildings</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operations carried out</li> <li>• Drugs administered</li> <li>• Advice given</li> </ul>  | Healthcare: A change in physical capability or additional health knowledge, proxied by health treatments                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Better quality of life (more social interaction, mental well-being, etc.)</li> <li>• Longer life</li> <li>• Enhanced employment prospects</li> </ul>       |
| <b>Education</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Labor and teaching skills of teachers and support staff</li> <li>• Teaching aids, gas, and water</li> <li>• Buildings and computers</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lessons taught</li> <li>• Homework marked</li> <li>• Guidance given</li> </ul>   | • Additional knowledge and skills imparted, proxied by full-time equivalent number of students effectively attending lessons | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Better job/earning prospects</li> <li>• Improved citizenship</li> <li>• Enhanced life skills</li> <li>• Enhanced health and nutrition knowledge</li> </ul> |
| <b>Social Care</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Labor of staff processing claims, welfare officers</li> <li>• Stationary and meals</li> <li>• Buildings and equipment</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accommodation provided</li> <li>• Cleaning and catering services</li> <li>• Equipment provided</li> <li>• Advice given and assessments made</li> </ul> | • Social care: a change in physical or mental state, proxied by care weeks   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Better quality of life (more social interaction, safer mental well-being)</li> </ul>   |

รูปที่ 6 ตัวอย่างการวัดผลของการบริการภาครัฐ

จากการลองทำ Workshop พบว่า การคำนวณมีความซับซ้อนมาก ผู้ศึกษาต้องมีความเข้าใจในข้อมูลและ สูตรการคำนวณอย่างแม่นยำในการนำข้อมูลมาใช้ อีกทั้งในการคำนวณยังมีวิธีการคำนวณอีกหลายวิธีขึ้นอยู่กับรูปแบบของ ข้อมูลและ ข้อจำกัดเช่น Fixed Base Year Chain-linking และ Annual Chain-linking

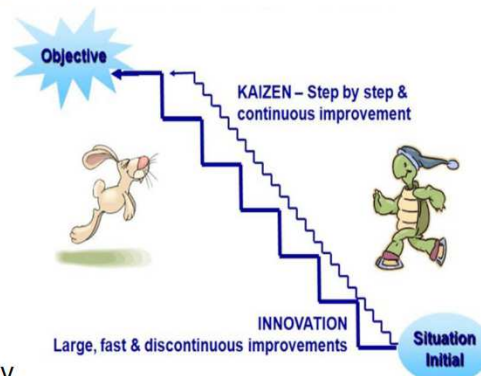
**Approaches for improving organizational productivity** คือความสามารถขององค์กรภาครัฐในการนำทรัพยากรไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ หลักพื้นฐานของการผลิตคือการขจัดของเสีย หรือทำให้ของเสียเกิดน้อย ที่สุด มีคำกล่าวที่ว่า “หากสามารถลดเวลาในการทำกิจกรรมการผลิตใด ๆ ลง 20% โดยการจัดลำดับงานของงานให้ง่ายที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ผลผลิตจะสามารถเพิ่มมูลค่าขึ้นได้ 20%” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการลงทุนด้วยเงินทุนเพื่อเปลี่ยนแปลง

## Approaches to Productivity Improvement

**KAIZEN** - continuous improvement but incremental, small steps involving everyone.

**INNOVATION** - breakthrough improvement, dramatic and attention getter, involves capital investment.

Desirable progress can be obtained by combining the two (2) approaches.



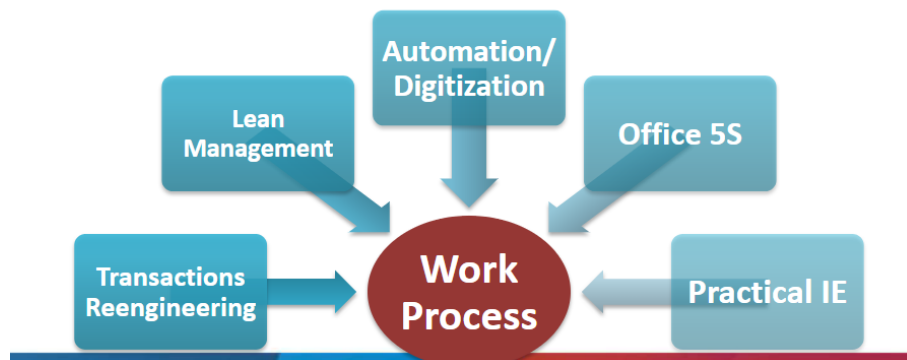
รูปที่ 7 Approaches to Productivity Improvement

**Citizen-centered service** บริการที่เน้นผู้คนเป็นศูนย์กลางเป็นหนึ่งในความริเริ่มจากรัฐบาลในการให้บริการและทรัพยากรที่เหมาะสมกับการบริการและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้รวมถึงประชาชนผู้พักอาศัยพนักงานของรัฐ และอื่น ๆ บริการที่มีพลเมืองเป็นศูนย์กลางประกอบด้วยความกังวลของประชาชนในทุกขั้นตอนของการออกแบบบริการและ กระบวนการจัดส่ง นั่นคือความต้องการของประชาชนกลายเป็นหลักการจัดระเบียบที่มีการกำหนดผลประโยชน์สาธารณะและ วางแผนการให้บริการนวัตกรรมถูกนำมาเป็นเครื่องมือหลักในการพัฒนา Citizen-centered service คำว่านวัตกรรมถูกกำหนดไว้ว่า "ความคิดเทคนิคหรืออุปกรณ์ที่ใหม่สำหรับเรื่องนั้น ๆ ที่นำมาใช้ไม่ว่าจะเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดสำหรับโลกหรือสิ่งที่ยืม มาทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งสามารถจัดหมวดหมู่นวัตกรรมได้หลายประเภทคือ

- นวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยมุ่งเน้นที่การสร้างบริการสาธารณะหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์และการใช้สิ่งใหม่
- เทคโนโลยีเช่นการใช้อุปกรณ์พกพาและการกระจายเสียงของเซลล์เพื่อเตือนประชาชนในกรณีฉุกเฉิน
- นวัตกรรมกระบวนการมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการทางธุรกิจทั้งภายในและภายนอกเช่น การยื่นโดยตรงและอัตโนมัติการประเมินภาษี
- นวัตกรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างรูปแบบองค์กรใหม่การแนะนำวิธีการจัดการและเทคนิคใหม่ และวิธีการทำงานใหม่ ตัวอย่างคือการสร้างศูนย์บริการที่ใช้ร่วมกันหรือการใช้ระบบคุณภาพ

# Changes in Work Process

Looking at operations, how the work is structured and processed, minimizing wastes, with a view to improve efficiency and achieve seamless delivery



รูปที่ 8 Changes in work process

อย่างไรก็ตาม ตัวขับเคลื่อนหลักในการกำหนดอนาคตของการให้บริการภาครัฐ จะเกี่ยวข้องกับรายละเอียด

1. กลยุทธ์ประสิทธิภาพการใช้งานของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงไปจากจุดที่ให้บริการรูปแบบเดิมเพื่อ สนับสนุนการเดินทางของลูกค้าอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งได้รับการปรับเปลี่ยนอย่างมากและเพิ่มระดับการบูรณาการระหว่างโลกทางกายภาพและดิจิทัล
2. การเข้าถึงของรัฐบาลผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เพิ่ม มุ่งเน้นในการสร้างความมั่นใจในการให้บริการนั้นเป็นวิธี ที่ง่ายที่สุด เป็นมิตรและมีประสิทธิภาพสำหรับประชาชน
3. การปกป้องความเป็นส่วนตัว การนำเทคโนโลยีบัญชีที่ปลอดภัยแบบจำลองการให้ความยินยอมและ ยุทธวิธีการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ใหม่มาใช้เพื่อลดภัยคุกคามความเป็นส่วนตัวที่เกิดขึ้นใหม่
4. Technology Enablers ใช้ประโยชน์จากเครื่องมือวิเคราะห์ล่าสุด, คลาวด์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือ เครื่องช่วยสั่งคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพื่อปรับปรุงความสามารถในการให้บริการ
5. วัฒนธรรมของพนักงานบริการ การจัดตั้งวิธีการใหม่ของการสรรหาการจัดระเบียบและการพัฒนาอย่าง มีอาชีพที่มุ่งเน้นการบริการ
6. Fostering Solution - Oriented Innovation ปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรมโดยการรวบรวม กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายเพื่อสร้างต้นแบบและขยายแนวคิดใหม่ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก

## ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

- ประโยชน์ต่อตนเอง

ในการเข้าร่วมโครงการนั้นมีประโยชน์ต่อตัวเองหลายประการ ประการแรกคือ การได้รับความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาการปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐด้วยเครื่องมือรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงทราบถึงรายละเอียด หลักการพื้นฐานในการพัฒนาการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ประการที่สองคือการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เข้าร่วมโครงการท่านอื่น ๆ ประสบการณ์ที่ต่างกันได้สามารถสร้างแนวคิดการปรับปรุงอีกทั้งสามารถเป็นตัวอย่างประเด็นปัญหาที่ผู้เข้าร่วมโครงการท่านอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานะการณ์ของตนเองได้ ประการที่สามคือการที่สามารถนำความรู้ไปถ่ายทอด ให้ทีมงานและสามารถนำไปปรับปรุงรูปแบบการทำงานของตนเองได้ อย่างเช่น สามารถนำหลักการของ 5S ไปใช้ร่วมกับ 5ส เดิมที่เราปฏิบัติอยู่เพื่อเป็นการสร้างอุปนิสัยที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน หรือการที่สามารถนำหลักการของ e-government ไปใช้ เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน ก็เป็นเครื่องมือที่ทำให้เราสามารถใช้ความคิดและความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของตนเองได้ตลอดเวลา

- ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

ในส่วนของประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานต้นสังกัดนั้นสามารถ เห็นได้ชัดจากการถ่ายทอดองค์ความรู้แก่พนักงานผู้ ขององค์กรในการให้บริการแก่ประชาชน ประโยชน์ต่อองค์กรอีกประการคือ การรับรู้ถึงแนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพการผลิตขององค์กรระดับสากลว่ามีพัฒนาการไปในทิศทางใด หรือมีเทคโนโลยีหรือทฤษฎีการทำงานใหม่เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยพนักงานด้วยกัน ช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีความต้องการอยากที่จะพัฒนารูปแบบการทำงานของตนเองเพื่อส่งเสริมการทำงานในการทำงานอย่างไร รวมถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรจากการพัฒนาศักยภาพการผลิตขององค์กร แต่สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งคือ องค์กรต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดรูปแบบการพัฒนาที่ยั่งยืน

- ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้น ๆ

ถึงแม้การประสานครหลวงจะเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเป็นส่วนใหญ่ แต่การให้บริการประชาชนก็เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้น ประโยชน์ที่เกิดขึ้นในสายงานที่อยากจะทำถึงคือในเรื่องของ Citizen-centered service ที่จะต้องเน้นความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง องค์กรจึงพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด และได้นำความพึงพอใจของลูกค้ามาเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการประชาชน เมื่อมีโอกาสได้นำความรู้มาถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานทราบจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงหลักการและเหตุผลในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการและยังช่วยสร้างความตระหนักในการพัฒนาการให้บริการของตนเองและทีมงาน

- กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

ผู้เข้าร่วมโครงการได้มีโอกาสบรรยายเนื้อหาการเข้าร่วมโครงการให้กับทีมงานเข้าใจถึงบทบาทในการปรับปรุงและพัฒนาการผลิตของภาครัฐเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการขององค์กร รวมถึงให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานของตนเอง ยิ่งไปกว่านั้นผู้เข้าร่วมโครงการได้รับโอกาสในการนำเสนอเนื้อหาโครงการต่อผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไป ในการประชุมระดับนโยบาย