

## รายงานการเข้าร่วมโครงการ APO 24-CP-24-GE-TRC-B Development of Public-sector Productivity Specialists

ระหว่างวันที่ 4-15 พฤศจิกายน 2587 ณ ประเทศฟิลิปปินส์

จัดทำโดย นางสาวทัศนุภา จำเริญญ

นักบริหารโครงการ ศูนย์รับรองความเชี่ยวชาญ

วันที่ 9 มกราคม 2568

### ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

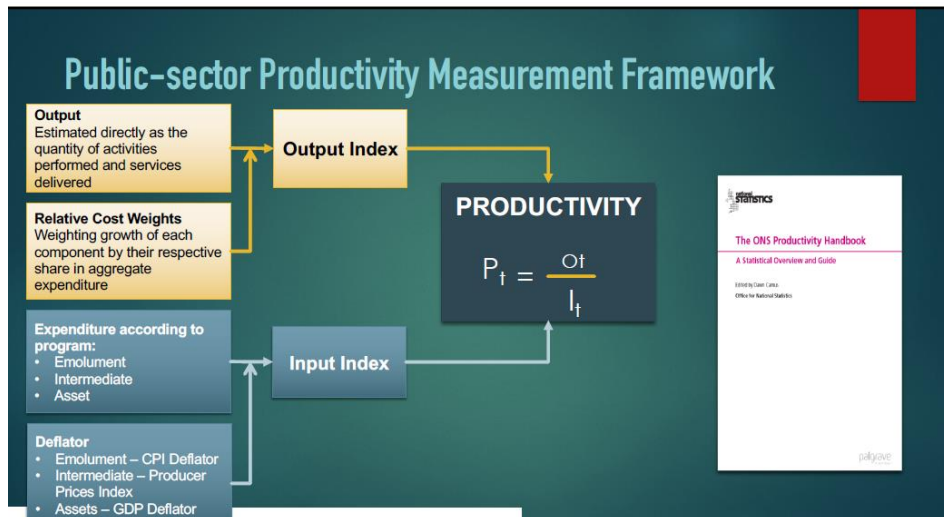
#### 1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

โครงการฝึกอบรม Development of Public-sector Productivity Specialists (DPPS) จัดขึ้นโดยองค์กร Asian Productivity Organization (APO) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาบุคลากรในภาครัฐให้มีความเชี่ยวชาญด้านการเพิ่มผลผลิตภาพ ภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชน นำไปสู่การฟื้นฟูเศรษฐกิจ และยกระดับมาตรฐานการครองชีพ โครงการฝึกอบรมนี้มุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดยการพัฒนาขีดความสามารถของผู้นำภาครัฐในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

#### 1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่างๆ

##### การบรรยาย

- **Productivity Measurement in the Public Sector** โดย Arnel D. Abanto (Development Academy of the Philippines) การบรรยายนี้มุ่งเน้นไปที่ความหมายและความสำคัญของการวัดผลผลิตภาพในภาครัฐ รวมถึงปัจจัยสำคัญในการประเมินผลผลิตภาพและวิธีการวัดที่ละเอียดถี่ถ้วน การวิเคราะห์และตีความข้อมูล และประเด็นปัญหาและความท้าทายในการวัดผลผลิตภาพของภาครัฐ โดยมีรายละเอียด ดังนี้
  - *การวัดผลผลิตภาพ (Productivity Measurement)* ในภาครัฐได้กลายเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาระบบราชการสมัยใหม่ โดย Arnel D. Abanto ได้นำเสนอแนวคิดและกรอบการวิเคราะห์ที่ครอบคลุมในประเด็นนี้ การวัดผลผลิตภาพในภาครัฐนั้นมีความหมายที่ลึกซึ้งมากกว่าการคำนวณตัวเลขทางคณิตศาสตร์ แต่เป็นการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตภาพ (Outputs) และปัจจัยนำเข้า (Inputs) ที่ใช้ในการสร้างผลลัพธ์ (Outcomes) อย่างเป็นระบบดังภาพ



จากภาพ Public-sector Productivity Measurement Framework เป็นกรอบการวัดผลผลิตภาพในภาครัฐ โดยใช้ดัชนี (Indexes) ในการประเมินผลผลิต (Outputs) และปัจจัยนำเข้า (Inputs) เพื่อคำนวณผลผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรองค์ประกอบสำคัญในกรอบการวัดผลผลิตภาพในภาครัฐ

1. Output (ผลผลิต):

- ประเมินโดยตรงจาก ปริมาณกิจกรรมที่ดำเนินการ และ บริการที่ส่งมอบ
- ตัวอย่าง: จำนวนงานที่เสร็จสิ้นหรือจำนวนผู้ที่ได้รับบริการ

2. Relative Cost Weights (น้ำหนักต้นทุนสัมพัทธ์):

- ใช้ในการคำนวณการเติบโตของผลผลิตโดยให้น้ำหนักตาม สัดส่วนต้นทุนรวม

3. Expenditure According to Program (การใช้จ่ายตามโปรแกรม):

- แบ่งการใช้จ่ายออกเป็น 3 หมวดหลัก ได้แก่
  - Emolument (ค่าตอบแทนบุคลากร)
  - Intermediate (ค่าใช้จ่ายระหว่างดำเนินงาน)
  - Asset (ค่าใช้จ่ายสำหรับสินทรัพย์)

4. Deflator (ตัวคำนวณลดผลกระทบจากราคา):

- ใช้ดัชนีต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของราคา เช่น
  - CPI Deflator: ใช้สำหรับค่าตอบแทนบุคลากร
  - Producer Prices Index: ใช้สำหรับค่าใช้จ่ายระหว่างดำเนินงาน
  - GDP Deflator: ใช้สำหรับค่าใช้จ่ายสินทรัพย์

กระบวนการคำนวณผลผลิตภาพ

1. คำนวณ Output Index (ดัชนีผลผลิต):

- เป็นตัวชี้วัดปริมาณงานหรือบริการที่ดำเนินการในช่วงเวลา

2. คำนวณ Input Index (ดัชนีปัจจัยนำเข้า):

- วัดทรัพยากรที่ใช้ เช่น เงินทุน เวลา หรือแรงงาน

### 3. สูตรการคำนวณผลิตภาพ:

- Productivity ( $P_t$ ) = Output Index ( $O_t$ ) / Input Index ( $I_t$ )
- ผลิตภาพที่สูงขึ้นหมายถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการสร้างผลผลิต

#### ประโยชน์ของกรอบการวัด

- ช่วยในการติดตามและวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรในหน่วยงานภาครัฐ
  - ใช้ข้อมูลที่ได้ในการกำหนดนโยบายและการวางแผน
  - สนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการทำงานและยกระดับคุณภาพบริการ
- ความสำคัญของการวัดผลิตภาพในภาครัฐสะท้อนผ่านหลายมิติ
    - ประการแรก การวัดผลิตภาพช่วยผลักดันให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับแนวคิด "Doing more with less" ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารภาครัฐสมัยใหม่
    - ประการที่สอง การวัดผลิตภาพนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านการพัฒนาประสิทธิภาพของบริการสาธารณะ

นอกจากนี้ ข้อมูลจากการวัดผลิตภาพยังมีบทบาทสำคัญในกระบวนการกำหนดนโยบาย การประเมินผล และการตัดสินใจเชิงนโยบาย รวมถึงการสร้างโปร่งใสและความไว้วางใจในระบบราชการ

- ปัจจัยสำคัญในการดำเนินการวัดผลิตภาพที่ต้องคำนึงถึง
  - การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เพื่อให้การติดตามและปรับปรุงประสิทธิภาพเป็นไปอย่างมีทิศทาง
  - การวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงผลิตภาพต่อคุณภาพบริการเป็นอีกมิติหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ
- ทั้งนี้ กรอบการวัดผลิตภาพที่ดีต้องสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง Inputs, Outputs และ Outcomes ได้อย่างเป็นระบบ
- ความท้าทายในการวัดผลิตภาพในภาครัฐที่ยังต้องเผชิญได้แก่
  - ความซับซ้อนของบริการภาครัฐทำให้การวัดผลในบางบริบทเป็นเรื่องยาก
  - ข้อจำกัดด้านข้อมูลทั้งในแง่ความครบถ้วนและคุณภาพยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญ
  - ความล่าช้าระหว่างการลงทุนในทรัพยากรและการเห็นผลลัพธ์ก็เป็นประเด็นที่ต้องพิจารณาในการออกแบบระบบการวัดผล
  - การขาดกลไกและกรอบการวัดที่เป็นมาตรฐานกลาง
  - การสร้างการยอมรับจากบุคลากรภาครัฐ เป็นประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

- การพัฒนาระบบการวัดผลผลิตภาพในภาครัฐจึงต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและเป็นระบบ โดยคำนึงถึงทั้งมิติด้านเทคนิคและมิติด้านการบริหารจัดการ การสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ เพื่อให้การวัดผลผลิตภาพเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะและการใช้ทรัพยากรของภาครัฐอย่างแท้จริง
- **Digital Government for Public Sector Innovations in the DX and Post-pandemic Era** โดย ศาสตราจารย์ M. Jae Moon (Yonsei University) เป็นการบรรยายบทบาทของรัฐบาลดิจิทัลในการสร้างนวัตกรรมภาครัฐในยุคหลังการระบาดของโควิด 19 โดยมีหัวข้อที่น่าสนใจ ได้แก่ วิวัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัล บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาภาครัฐ ดัชนีชี้วัดรัฐบาลดิจิทัล การใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในภาครัฐ และแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จ สรุปโดยย่อได้ ดังนี้

*ความหมายและความสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล*

รัฐบาลดิจิทัล คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการของภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงส่งเสริมความโปร่งใสในระบบราชการ เป้าหมายสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่:

1. การปรับปรุงบริการสาธารณะ: ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ
2. การเพิ่มมีส่วนร่วมของประชาชน: สร้างช่องทางสำหรับการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น
3. การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ: ลดความซับซ้อนและลดต้นทุนของการดำเนินงาน

*พัฒนาการของรัฐบาลดิจิทัล*

รัฐบาลดิจิทัลมีการพัฒนาเป็น 5 ระยะ ได้แก่:

1. Information Dissemination: ให้ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์
2. Two-way Communication: การสื่อสารแบบสองทางระหว่างประชาชนกับหน่วยงานรัฐ
3. Transaction: ทำธุรกรรม เช่น การจ่ายภาษีหรือการขอเอกสาร
4. Integrated Services: บูรณาการข้อมูลและบริการระหว่างหน่วยงาน
5. Political Participation: สนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการเมืองและการบริหารจัดการที่ไม่มีรอยต่อ

*ความสำคัญของ Digital Transformation ในภาครัฐ*

1. เพิ่มประสิทธิภาพ: ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และปรับปรุงระบบให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น
2. เพิ่มความโปร่งใส: ช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้
3. ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง: เช่น การจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น โควิด-19
4. ยกระดับบริการสาธารณะ: ใช้เทคโนโลยี เช่น AI และ Big Data เพื่อคาดการณ์และตอบสนองความต้องการของประชาชน

### ความท้าทายในการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

แม้รัฐบาลดิจิทัลจะมีประโยชน์มากมาย แต่ก็ต้องเผชิญกับความท้าทาย เช่น:

1. ความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลง (Resistance to Change): บุคลากรอาจไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือขาดความเข้าใจในเทคโนโลยี
2. ทักษะดิจิทัล (Digital Skills Gap): เจ้าหน้าที่รัฐต้องการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัล
3. การบริหารข้อมูล (Data Governance): ข้อมูลต้องได้รับการจัดการอย่างปลอดภัย มีคุณภาพ และโปร่งใส
4. จริยธรรมของ AI (AI Ethics): ป้องกันความลำเอียงและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากการใช้ AI

### แนวทางในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

1. AI-Augmented Government: ใช้ AI เพื่อช่วยในการตัดสินใจและปรับปรุงกระบวนการ
2. Data-driven Governance: ใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลางของการพัฒนานโยบาย
3. Proactive Services: บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ล่วงหน้า
4. Collaboration: ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและบูรณาการข้อมูล

### ตัวอย่างโครงการตัวอย่างในประเทศเกาหลีใต้

- DeCAP และ Quezon City e-Service: ระบบบริการดิจิทัลที่ช่วยลดขั้นตอนและปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐ
  - Government Information Sharing System (GISS): ระบบแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- **Regulatory Reform** โดย ศาสตราจารย์ M. Jae Moon (Yonsei University) การบรรยายเกี่ยวกับการปฏิรูปกฎระเบียบ โดยเน้นที่บทบาทของกฎระเบียบในฐานะเครื่องมือทางนโยบาย กระบวนการปฏิรูปกฎระเบียบ การควบคุมต้นทุน ประเภทของกฎระเบียบ และความท้าทายในอนาคตของการปฏิรูปกฎระเบียบ

กลไกการกำกับดูแลส่งผลต่อนวัตกรรมและการเติบโตทางเศรษฐกิจมีดังนี้:

ด้านบวกของการกำกับดูแล:

- ป้องกันความล้มเหลวของตลาด: การกำกับดูแลช่วยป้องกันปัญหาที่เกิดจากตลาดที่ไม่สมบูรณ์ เช่น การผูกขาดโดยธรรมชาติ ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ และผลกระทบภายนอก (externalities)
- ส่งเสริมสวัสดิการสังคม: การกำกับดูแลสามารถปกป้องสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมสวัสดิการสังคมได้

- ลดความเสี่ยงจากวิกฤต: นโยบายการกำกับดูแลช่วยลดความเสี่ยงของวิกฤตที่เกิดจากปัจจัยภายนอก
- ส่งเสริมการแข่งขัน: การกำกับดูแลที่เหมาะสมสามารถส่งเสริมการแข่งขันภายในประเทศ
- เพิ่มผลประโยชน์แก่ผู้บริโภค: การกำกับดูแลช่วยลดราคาสินค้าและบริการเพิ่มทางเลือก และปรับปรุงคุณภาพการบริการ
- ส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนและไม่ก่อให้เกิดภาวะเงินเฟ้อ: การกำกับดูแลที่ถูกต้องสามารถสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน
- ส่งเสริมความยืดหยุ่นและนวัตกรรม: การกำกับดูแลที่เหมาะสมสามารถส่งเสริมความยืดหยุ่นและนวัตกรรม
- สร้างงาน: การกำกับดูแลสามารถสร้างโอกาสในการจ้างงานใหม่
- ปรับปรุงการทำงานของตลาด: นโยบายการกำกับดูแลสามารถปรับปรุงการทำงานของตลาดได้

#### ด้านลบของการกำกับดูแล:

- สร้างระบบราชการที่ไม่จำเป็น: การกำกับดูแลที่มากเกินไปอาจสร้างระบบราชการที่ไม่จำเป็น
- ขัดขวางนวัตกรรม: การกำกับดูแลที่เข้มงวดเกินไปอาจขัดขวางนวัตกรรมและสร้างอุปสรรคต่อการเข้าสู่ตลาด
- จำกัดการแข่งขัน: กฎระเบียบที่มากเกินไปอาจจำกัดการแข่งขันและทำให้ตลาดไม่เป็นธรรม
- ต้นทุนที่เพิ่มขึ้น: การปฏิบัติตามกฎระเบียบอาจมีค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งส่งผลต่อธุรกิจ

#### การกำกับดูแลที่เหมาะสม:

- ต้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์: การกำกับดูแลควรเหมาะสมกับปัญหาที่ต้องการแก้ไข
- ต้องมีความโปร่งใส: การกำกับดูแลควรมีความชัดเจน สอดคล้องกัน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้
- ต้องมีส่วนร่วม: ควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็น
- ต้องมีการประเมินผลกระทบ: การวิเคราะห์ผลกระทบของการกำกับดูแล (RIA) เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อประเมินผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบ
- ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจ

#### การปฏิรูปกฎระเบียบ:

- การลดกฎระเบียบ (Deregulation): การลดกฎระเบียบอาจส่งเสริมการแข่งขัน แต่ก็อาจนำไปสู่ปัญหาได้หากไม่มีการกำกับดูแลที่เหมาะสม
- การออกกฎระเบียบใหม่ (Reregulation): การออกกฎระเบียบใหม่เป็นสิ่งจำเป็น เมื่อกฎระเบียบเดิมไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

- การกำกับดูแลที่ถูกต้อง (Right Regulation): การกำกับดูแลที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมนวัตกรรมและการเติบโตทางเศรษฐกิจ

ประเด็นที่เกี่ยวข้อง:

- เทคโนโลยีใหม่: การกำกับดูแลเทคโนโลยีใหม่เป็นสิ่งที่ท้าทาย เพราะต้องสร้างสมดุลระหว่างประโยชน์และความเสี่ยง
- ภาคส่วนต่างๆ: ภาคส่วนต่างๆ มีกฎระเบียบที่แตกต่างกัน เช่น โทรคมนาคม ยาและอาหาร พลังงาน และการเงิน
- การกำกับดูแลดิจิทัล: การกำกับดูแลด้านดิจิทัลมีความสำคัญมากขึ้นในยุคปัจจุบัน

เครื่องมือทางนโยบายที่เหมาะสมสำหรับการแก้ไขปัญหาสังคมและเศรษฐกิจ

เครื่องมือทางนโยบายที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหาสังคมและเศรษฐกิจมีความหลากหลาย และการเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาและบริบทเฉพาะของแต่ละพื้นที่ โดยทั่วไป เครื่องมือทางนโยบายสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภทดังนี้:

- การกำกับดูแล (Regulations):
  - ข้อดี: การกำกับดูแลเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการป้องกันความล้มเหลวของตลาด ปกป้องสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมสวัสดิการทางสังคม เช่น กฎหมายต่อต้านการผูกขาด กฎหมายควบคุมมลพิษทางอากาศและน้ำ หรือการกำหนดมาตรฐานด้านอาหารและยา
  - ข้อเสีย: การกำกับดูแลอาจสร้างระบบราชการที่ไม่จำเป็น กีดขวางนวัตกรรม สร้างอุปสรรคต่อการเข้ามาของธุรกิจใหม่ จำกัดการแข่งขัน และขัดขวางนวัตกรรม ตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติธงแดง (Red Flag Act) ของปี 1865 ในสหราชอาณาจักร ซึ่งกำหนดให้รถยนต์ขับเคลื่อนด้วยตนเองต้องมีคนเดินนำหน้าถึงธงแดง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารถยนต์ในยุคนั้น
  - ประเภทของการกำกับดูแล:
    - การกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (Economic Regulations): เป็นการแทรกแซงกระบวนการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ เช่น การควบคุมการผูกขาด การควบคุมราคา และการควบคุมผลผลิต
    - การกำกับดูแลทางสังคม (Social Regulations): เป็นการกำกับดูแลการกระทำทางสังคม เช่น การควบคุมมลพิษ การละเมิดสิทธิผู้บริโภค และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- เครื่องมือทางเศรษฐกิจ (Economic Instruments):
  - สิทธิในทรัพย์สิน (Property rights): การกำหนดสิทธิในทรัพย์สินเพื่อแก้ไขปัญหาการกระทำร่วมกัน เช่น สิทธิในการทำประมง

- ค่าธรรมเนียมหรือภาษี (Charges or taxes): การเก็บค่าธรรมเนียม การปล่อยของเสียหรือภาษีการทิ้งขยะ
- พันธบัตรผลงาน (Performance bonds): การกำหนดหลักประกันทางการเงิน เพื่อให้แน่ใจว่างานจะสำเร็จ เช่น พันธบัตรที่กำหนดสำหรับผู้รับเหมาก่อสร้าง
- ระบบมัดจำคืนเงิน (Deposit refund systems): การเก็บเงินมัดจำเมื่อซื้อสินค้าแล้วคืนเงินเมื่อนำบรรจุภัณฑ์กลับมา เช่น การคืนเงินสำหรับแก้วกาแฟใช้แล้วทิ้ง
- ระบบใบอนุญาตซื้อขายได้ (Tradable permit systems): การกำหนดปริมาณการปล่อยมลพิษและอนุญาตให้ธุรกิจซื้อขายสิทธิ์ในการปล่อยมลพิษ
- เครื่องมืออื่นๆ:
  - การให้ข้อมูล (Public Information Campaigns): การให้ข้อมูลแก่ประชาชนเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์
  - การประกันภัยของรัฐ (Government Insurance): การให้ความคุ้มครองทางการเงินเพื่อลดความเสี่ยง
  - เงินอุดหนุน (Subsidies): การให้เงินสนับสนุนแก่ธุรกิจหรือบุคคลเพื่อส่งเสริมกิจกรรมที่พึงประสงค์
  - การใช้จ่ายของรัฐ (Government Expenditure): การใช้จ่ายเงินของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจ
  - บอนตี้ (Bounty): การให้รางวัลสำหรับการกระทำที่พึงประสงค์
  - บัตรกำนัล (Voucher): การให้บัตรกำนัลแก่ประชาชนเพื่อใช้บริการหรือซื้อสินค้าที่กำหนด

การเลือกใช้เครื่องมือทางนโยบายที่เหมาะสม:

- การวิเคราะห์ผลกระทบของการกำกับดูแล (Regulatory Impact Analysis - RIA): การประเมินผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบของการกำกับดูแลที่เสนอและที่มีอยู่
- การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public participation): การเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับกฎระเบียบ
- การพิจารณาความเหมาะสม: การตรวจสอบว่าปัญหาถูกกำหนดไว้อย่างถูกต้อง การดำเนินการของรัฐมีความชอบธรรมหรือไม่ การกำกับดูแลเป็นรูปแบบการดำเนินการของรัฐที่ดีที่สุดหรือไม่ มีพื้นฐานทางกฎหมายสำหรับการกำกับดูแลหรือไม่ และประโยชน์ของการกำกับดูแลมีความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายหรือไม่



ปัจจัยทางการเมืองในการเลือกเครื่องมือทางนโยบาย:

- สถาบัน (Institutions): โครงสร้างและกฎเกณฑ์ของสถาบันทางการเมือง
- แนวคิด (Idea): ความเชื่อและค่านิยมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
- บุคคล (Individual): ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ
- ผลประโยชน์ (Interests): ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ
- ปัจจัยระหว่างประเทศ (International Factors): อิทธิพลจากต่างประเทศ

การปฏิรูปการกำกับดูแลควรคำนึงถึงประเด็นด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังนี้:

- การมีส่วนร่วมของประชาชน: เปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากกฎระเบียบที่เสนอ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงกฎระเบียบให้เหมาะสม
- การประเมินผลกระทบด้านกฎระเบียบ (RIA): ใช้การประเมินผลกระทบด้านกฎระเบียบ (RIA) เพื่อประเมินผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบของกฎระเบียบที่เสนอและที่มีอยู่ รวมถึงทางเลือกอื่นที่ไม่ใช่กฎระเบียบ เพื่อให้มั่นใจว่าการตัดสินใจเป็นไปตามหลักฐาน
- ความเหมาะสม: กฎระเบียบควรเหมาะสมกับวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่ต้องการแก้ไข
- ความชัดเจนและเข้าใจง่าย: กฎระเบียบควรมีความชัดเจน สอดคล้องกัน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง
- การบังคับใช้: มีกลไกในการบังคับใช้กฎระเบียบและลงโทษผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: การปฏิรูปการกำกับดูแลควรเป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยเรียนรู้จากประสบการณ์และความผิดพลาด
- การสื่อสาร: สร้างกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิรูป
- การเลือกเครื่องมือทางนโยบายที่เหมาะสม: เลือกเครื่องมือทางนโยบายที่เหมาะสม เช่น กฎระเบียบ การให้ข้อมูล การจูงใจ หรือการใช้กลไกตลาด
- การบูรณาการ: บูรณาการหลักการแข่งขันและนโยบายการค้าเข้ากับการกำกับดูแล

นอกจากนี้ ควรพิจารณาประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น:

- ความล้มเหลวของตลาด: กฎระเบียบมีความจำเป็นเพื่อแก้ไขความล้มเหลวของตลาด เช่น การผูกขาดโดยธรรมชาติ ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ และผลกระทบภายนอก
- ความเป็นธรรม: กฎระเบียบควรคำนึงถึงการเข้าถึงและการกระจายผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน
- ผู้ที่ควรมีอำนาจกำกับดูแล: พิจารณาว่าหน่วยงานใดควรมีอำนาจกำกับดูแล เช่น หน่วยงานกำกับดูแล องค์กรนิติบัญญัติ หรือการกำกับดูแลตนเอง

- ภาคส่วนที่ต้องมีการกำกับดูแล: พิจารณาว่าภาคส่วนใดที่ต้องมีการกำกับดูแลเป็นพิเศษ เช่น โทรคมนาคม ยาและอาหาร พลังงาน การเงิน การขนส่ง และวัฒนธรรม
  - เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่: สร้างกฎระเบียบที่เหมาะสมกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์และความเสี่ยง
- **Citizen-centered public services** โดย Datuk Dr. John Antony Xavier (Perdana University Malaysia) การบรรยายเน้นการให้บริการภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่น่าสนใจ ดังนี้

#### 1. บริการจัดส่งยาไปรษณีย์ (มาเลเซีย)

ปัญหาที่พบ:

- ความล่าช้าในการรื้อยาที่โรงพยาบาลหรือคลินิก
- ค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่ไม่สะดวกในการเดินทาง

แนวทางการแก้ไข:

- กระทรวงสาธารณสุขมาเลเซียได้พัฒนาบริการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ร่วมกับบริษัทจัดส่งพัสดุแห่งชาติ
- ผู้ป่วยสามารถรับยาตามใบสั่งแพทย์ถึงบ้าน โดยมีค่าธรรมเนียมเพียง 1.50 USD

ผลลัพธ์:

- ลดเวลาการรื้อยาในโรงพยาบาล โดยร้อยละ 98 ของผู้ใช้บริการพอใจในความสะดวก
- ผู้ใช้บริการกว่า 94% ระบุว่าบริการจัดส่งยาช่วยประหยัดเวลาการเดินทาง
- การลดความแออัดในโรงพยาบาลและเพิ่มประสิทธิภาพบริการสาธารณสุข

#### 2. การวางแผนเมืองด้วย AI (เซินเจิ้น, จีน)

ปัญหาที่พบ:

- การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานในกระบวนการวางแผนเมือง
- ข้อมูลที่กระจัดกระจายและการตัดสินใจที่ล่าช้า

แนวทางการแก้ไข:

- ใช้เทคโนโลยี AI และ One Screen City 360 เพื่อรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ
- พัฒนาแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงข้อมูลด้านการจราจร สาธารณสุข การจัดการสิ่งแวดล้อมและบริการอื่น ๆ

ผลลัพธ์:

- เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจและดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ
- ลดความซับซ้อนของกระบวนการวางแผนและบริหารเมือง
- ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิต เช่น การลดมลพิษ การจัดการน้ำท่วม และการจัดการจราจร

อีกทั้งยังมีแนวทางพัฒนาบริการเพื่อประชาชน ได้แก่

- ฟังเสียงประชาชน – รับฟังปัญหาและความต้องการผ่านกลไกต่าง ๆ เช่น แบบสอบถาม และการประชุม
  - ทำความเข้าใจผู้ใช้งาน – จำลองประสบการณ์และเส้นทางการใช้บริการของประชาชน
  - การเข้าถึงที่ง่ายขึ้น – พัฒนาระบบศูนย์บริการแบบครบวงจร และ Portal - Online
  - เทคโนโลยีและ AI – ใช้ระบบดิจิทัล เช่น บริการแชทบอท, ระบบวิเคราะห์ข้อมูล, และเทคโนโลยี IoT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
  - การร่วมมือระหว่างหน่วยงาน – ลดปัญหาข้อมูลที่แยกส่วน (Data Silos) ด้วยระบบรวมศูนย์ข้อมูล
  - การนำนวัตกรรม Blue Ocean Strategy – มุ่งเน้นการลดต้นทุนและสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่สังคม
- **Performance Management in the Public Sector** โดย Datuk Dr. John Antony Xavier (Perdana University Malaysia) การบรรยายนี้ครอบคลุมหัวข้อเกี่ยวกับการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานในภาครัฐ โดยเน้นที่ความสำคัญ กรณศึกษา ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และความท้าทายในการนำไปปฏิบัติ โดยมีเนื้อหาสรุปที่สำคัญ ดังนี้
- *ความหมายและความสำคัญของการบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management):*
    - การบริหารผลการดำเนินงานคือกระบวนการที่มุ่งเน้นไปที่ ผลลัพธ์ที่สามารถวัดได้มากกว่าการให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า (Inputs) เพียงอย่างเดียว
    - ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อการใช้ทรัพยากรและการดำเนินงานของหน่วยงาน
  - *กรอบการดำเนินงาน (Frameworks):*
    - การกำหนดพื้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญ (Key Result Areas - KRAs) KRAs คือ พื้นที่หรือด้านที่องค์กรให้ความสำคัญและจำเป็นต้องมุ่งเน้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายระดับองค์กรหรือระดับประเทศ เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิต การเพิ่มความโปร่งใส หรือการลดปัญหาอาชญากรรม
    - การตั้งตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators - KPIs) เป็นตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินความสำเร็จของ KRAs และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ เช่น จำนวนอาชญากรรมที่ลดลง หรือระยะเวลาที่ลดลงในการดำเนินงาน
    - การกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและประเทศ คือ แผนงานที่กำหนดเพื่อสนับสนุนการบรรลุ KRAs และ KPIs ให้มีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กรเข้ากับเป้าหมายระดับประเทศ เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจ การยกระดับคุณภาพชีวิต หรือการสร้างความยั่งยืน

- **หลักการสำคัญ:**
  - ความรับผิดชอบ (Accountability): การบริหารผลการดำเนินงานช่วยแก้ปัญหาการขัดแย้งระหว่าง "ตัวแทน" และ "ผู้ว่าจ้าง" โดยการตรวจสอบให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปในทิศทางที่ตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้อง
  - การวัดผลลัพธ์ครอบคลุมถึง ประสิทธิภาพ (Efficiency), ผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness) และ ความยั่งยืน (Sustainability)
- **ความท้าทายและแนวทางแก้ไข**
  - ความท้าทาย:
    - การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
    - การติดตามผลและการดำเนินการที่ไม่ต่อเนื่อง
  - แนวทางแก้ไข:
    - ความเป็นผู้นำที่เข้มแข็ง (Leadership) และการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
    - การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องผ่านการปรึกษาหารือและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

## การศึกษาดูงาน

โครงการฝึกอบรม DPPS ประกอบด้วยการศึกษาดูงาน ณ หน่วยงานภาครัฐของฟิลิปปินส์ ณ เทศบาลเมืองวาเลนซูเอลา (City Government of Valenzuela)

- **วัตถุประสงค์ของการศึกษาดูงาน :** เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงของหน่วยงานภาครัฐของฟิลิปปินส์ โดยแต่ละกลุ่มจะมีผู้ฝึกสอน (coach) คอยให้คำแนะนำ หัวข้อที่น่าสนใจในการศึกษาดูงาน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน การบริหารความขัดแย้ง การมีส่วนร่วมของประชาชน และการวัดผลความสำเร็จของโครงการ ผลลัพธ์จากการศึกษาดูงานจะถูกรวบรวมเป็นรายงานนำเสนอในชั้นเรียน

## สรุปการศึกษาดูงาน

การศึกษาดูงานที่เมืองวาเลนซูเอลา ประเทศฟิลิปปินส์ มุ่งเน้นไปที่ การนำเอาการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานของรัฐบาลและการให้บริการประชาชน โดยมีเนื้อหาสำคัญดังนี้

- **ภาพรวมเมืองวาเลนซูเอลา:** เมืองวาเลนซูเอลาเป็นเมืองที่มีความเจริญและรายได้สูงในเขตเมืองหลวงของประเทศฟิลิปปินส์ มีประชากรกว่า 700,000 คน และมีรายได้รวมของเมืองในปี 2023 มากกว่า 5 พันล้านเปโซ ถือได้ว่าเป็นเมืองที่มีรายได้สูงและเป็นเขตเศรษฐกิจของฟิลิปปินส์
- **เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs):** เมืองวาเลนซูเอลามุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย SDGs โดยเฉพาะอย่างยิ่ง SDG 9 (โครงสร้างพื้นฐานที่ดีขึ้น) และ SDG 17 (ความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมาย) เมืองนี้ร่วมมือกับนิวยอร์กในโครงการ GovTech Acceleration Programme เพื่อพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ

- **แผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและท้องถิ่น:** เมืองวาเลนซูเอลาใช้แผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ ของฟิลิปปินส์ เช่น Philippine Digital Transformation Strategy 2022 รวมถึงออกกฎบัญญัติท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและการให้บริการประชาชน
- **Digital Transformation ของเมืองวาเลนซูเอลา** ได้แก่ ระบบ V-Alert, DotBot และ Val-U เป็นแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นโดยเมืองวาเลนซูเอลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและการดำเนินงานของรัฐบาล โดยมีหน้าที่หลัก ดังนี้:
  - **V-Alert:** แอปพลิเคชันบนมือถือที่ช่วยให้ประชาชนในเมืองวาเลนซูเอลา สามารถขอความช่วยเหลือฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ ไฟไหม้ หรืออาชญากรรม
  - **DotBot:** ผู้ช่วยอัจฉริยะบน Facebook Messenger ที่พัฒนาโดยสำนักงานสวัสดิการสังคมและการพัฒนาชุมชน (CSWD) ให้บริการช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การแพทย์ การเงิน การจัดงานศพ การศึกษา และการขอใบรับรองความยากจน ผู้ใช้งานสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดหรือค้นหา "Dotbot-Valenzuela" บน Messenger เพื่อติดต่อกับ DotBot และขอความช่วยเหลือได้
  - **Val-U:** แอปพลิเคชันบนมือถือที่ ช่วยให้การขอใบรับรองการตรวจสอบไฟฟ้าขั้นสุดท้าย (CFEI) เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ภายใต้โครงการ "Paspas Permit" ซึ่งช่วยให้การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว

#### สิ่งที่ได้จากการไป Study Visit

- **ความรู้และประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้:** การศึกษาดูงานนี้เปิดโอกาสให้เห็น ตัวอย่างแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่เมืองวาเลนซูเอลาพัฒนาขึ้น เช่น V-Alert Button, DotBot, VSpace และ Val-U ซึ่งล้วนมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและการดำเนินงานของรัฐบาล
- **ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับกลยุทธ์และแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด:** การศึกษาดูงานนี้เปิดโอกาสให้เรียนรู้ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านดิจิทัล การจัดการความรู้ การบริหารประสิทธิภาพและการจัดการบุคลากร และแนวทางการสร้างความยั่งยืนในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล
- **ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPIs):** เมืองวาเลนซูเอลาใช้ KPIs เพื่อวัดผลความสำเร็จของบริการดิจิทัล เช่น อัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ปริมาณธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจของประชาชน และความน่าเชื่อถือของเครือข่าย
- **บทเรียนจากความสำเร็จและความท้าทาย:** การศึกษาดูงานนี้เปิดโอกาสให้เรียนรู้ ทั้งข้อดีและข้อเสีย ของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล รวมถึงความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ช่องว่างทางดิจิทัล ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร

#### การนำไปใช้

- **การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้:** สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้ในการ พัฒนาบริการดิจิทัล ของหน่วยงาน องค์กร หรือชุมชน รวมถึงการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

- *การพัฒนาบุคลากร:* สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการจัดการบุคลากร การบริหาร ประสิทธิภาพ และการสร้างความยั่งยืนในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล มาใช้ในการ พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมกับการทำงาน ในยุคดิจิทัล
  - *การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ:* สามารถใช้โอกาสนี้ในการ สร้างเครือข่ายความร่วมมือ กับหน่วยงาน องค์กร หรือชุมชนอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันประสบการณ์ และ ร่วมมือกันพัฒนาบริการดิจิทัล
  - *การเผยแพร่ความรู้และผลลัพธ์:* สามารถเผยแพร่ ความรู้ บทเรียน และผลลัพธ์ ที่ได้จาก การศึกษาดูงาน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น รายงาน บทความ การนำเสนอ หรือสื่อสังคม ออนไลน์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- การศึกษาดูงานที่เมืองวาเลนซูเอลาเป็นโอกาสที่ดีในการเรียนรู้เกี่ยวกับการนำเอาการ เปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานของรัฐบาลและการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาประเทศ องค์กร หรือชุมชน ให้ก้าวทันกับยุคดิจิทัล

## ภาพประกอบจากการศึกษาดูงาน



### การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Discussion)

ตลอดหลักสูตรฝึกอบรม มีกิจกรรมกลุ่ม เพื่อพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภาพภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็น โดยเน้นหัวข้อที่สำคัญดังนี้

- การคำนวณดัชนีชี้วัดผลิตภาพภาครัฐ ในกิจกรรมนี้ ผู้เข้าร่วมจะได้ฝึกคำนวณดัชนีชี้วัดต่างๆ แบ่งกลุ่ม เพื่อร่วมกันคำนวณดัชนีชี้วัด ได้แก่ ดัชนีชี้วัดปัจจัยนำเข้า ดัชนีชี้วัดผลิตภาพแรงงาน ดัชนีชี้วัดผลิตภาพทุน และดัชนีชี้วัดผลิตภาพรวม

- การพัฒนาแผนการปรับปรุงผลผลิตภาพ โดยผู้เข้าร่วมอบรมจะได้เรียนรู้วิธีการสร้างแผนการปรับปรุงผลผลิตภาพ สำหรับองค์กรภาครัฐ การประเมินประสิทธิภาพพื้นฐานขององค์กร การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และการเลือกองค์ประกอบของแผนการปรับปรุงผลผลิตภาพและคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำเสนอการประเมินพื้นฐานในชั้นเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพปัจจุบันขององค์กรของผู้เข้าร่วมและลำดับความสำคัญของการปรับปรุงโดยใช้กรอบงานที่เหมาะสม

## ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

- *ประโยชน์ต่อตนเอง*
    - ได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด หลักการ และเครื่องมือในการเพิ่มผลผลิตภาพภาครัฐ
    - ได้รับประสบการณ์จากการศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐในประเทศฟิลิปปินส์
    - ได้รับโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างเครือข่ายกับผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตภาพภาครัฐจากประเทศสมาชิกเอพีโอ
  - *ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด*
    - สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน
    - สามารถพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านการเพิ่มผลผลิตภาพ
    - สามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ
  - *ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้นๆ*
    - ส่งเสริมการพัฒนาและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มผลผลิตภาพภาครัฐ
    - สร้างเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตภาพภาครัฐ
    - ส่งเสริมการนำแนวปฏิบัติที่ดีมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ
- **กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ :** จัดทำบทความสรุปเนื้อหาสำคัญของหลักสูตร ลงในจดหมายข่าวภายในหน่วยงาน โดยเน้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงาน และยกตัวอย่างแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้ พร้อมภาพประกอบ เช่น
- การนำหลักการ 5ส ไปใช้ในการจัดระเบียบสถานที่ทำงาน
  - การใช้เทคนิค Lean Management เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น



➤ **กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ: จัดทำโครงการนำร่อง เพื่อทดลองประยุกต์ใช้เครื่องมือหรือเทคนิคที่ได้เรียนรู้**

**ชื่อโครงการ:** อบรมสัมมนา เรื่อง “Thailand to Smart e-Government: ยกระดับภาครัฐสู่ความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล”

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อแบ่งปันความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ e-Government ในการปรับปรุงความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และสร้างความไว้วางใจจากสาธารณชน
2. เพื่อเสริมสร้างทักษะและความพร้อมของบุคลากรภาครัฐในการนำ e-Government ไปประยุกต์ใช้ในงานประจำ
3. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนา e-Government

**กลุ่มเป้าหมาย:** ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา e-Government หรือการให้บริการประชาชน จำนวน 20 ราย

**ประเภทโครงการ:** อบรม สัมมนา และกิจกรรมกลุ่ม

**ระยะเวลา:** 1 – 2 วัน

**รายละเอียดเนื้อหา**

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ e-Government
  - นิยาม ความสำคัญ และประโยชน์ของ e-Government
  - ตัวอย่าง e-Government ที่ประสบความสำเร็จในระดับนานาชาติ
  - วิวัฒนาการของ e-Government และแนวโน้มในอนาคต
2. เครื่องมือ e-Government สำหรับภาครัฐ
  - e-Service: การให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์
  - Open Data: การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่สาธารณะ
  - Big Data Analytics: การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
  - AI: การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ เช่น Chatbot และการตรวจสอบเอกสาร
3. การประยุกต์ใช้ e-Government เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
  - ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ
  - เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน
  - ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร
4. ความท้าทายในการใช้ e-Government
  - ช่องว่างทางดิจิทัล
  - ความปลอดภัยทางไซเบอร์
  - การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร

## 5. กรณีศึกษาและ Best Practices

- กรณีศึกษาจากประเทศไทยและต่างประเทศ
- กิจกรรมกลุ่ม: Brainstorming และการแบ่งปันประสบการณ์

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าร่วมมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ e-Government เพิ่มขึ้น
2. ผู้เข้าร่วมสามารถนำเครื่องมือ e-Government ไปปรับใช้ในงานได้จริง
3. เกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

การประเมินผล

1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม
2. การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ก่อนและหลังการอบรม

หมายเหตุ: โครงการนี้สามารถปรับเปลี่ยนรายละเอียดได้ตามงบประมาณและความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมาย