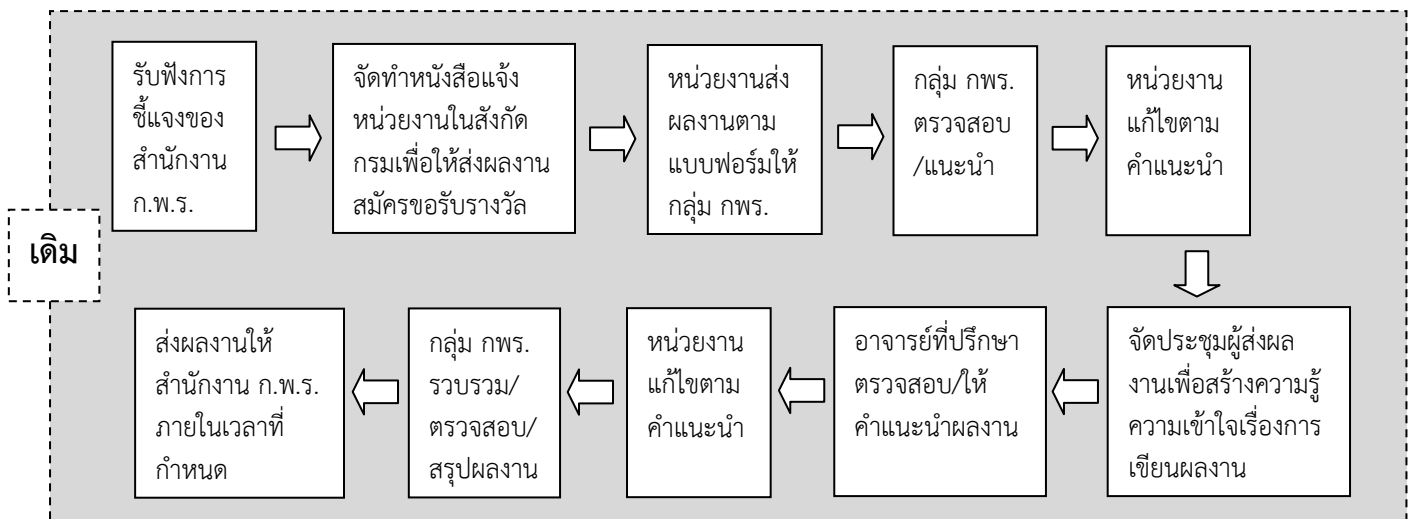


การปรับปรุงกระบวนการ “สนับสนุนหน่วยงานในการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ”

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วโปร่งใสเป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจ ดังนั้นการได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติจึงเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐที่สำคัญคือแสดงให้เห็นว่าผลการทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นที่ยอมรับซึ่งจะช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานรวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดีขึ้นและเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่นๆใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ ได้ให้การสนับสนุนหน่วยงานในการจัดทำเอกสารผลการดำเนินงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ด้วยการเป็นที่ปรึกษา ช่วยแก้ไขปรับปรุงเอกสาร รวมทั้งนำส่งผลงานให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในเวลาที่กำหนด

การดำเนินงานสนับสนุนหน่วยงานที่ผ่านมามีขั้นตอนการดำเนินงาน 10 ขั้นตอน ดังนี้



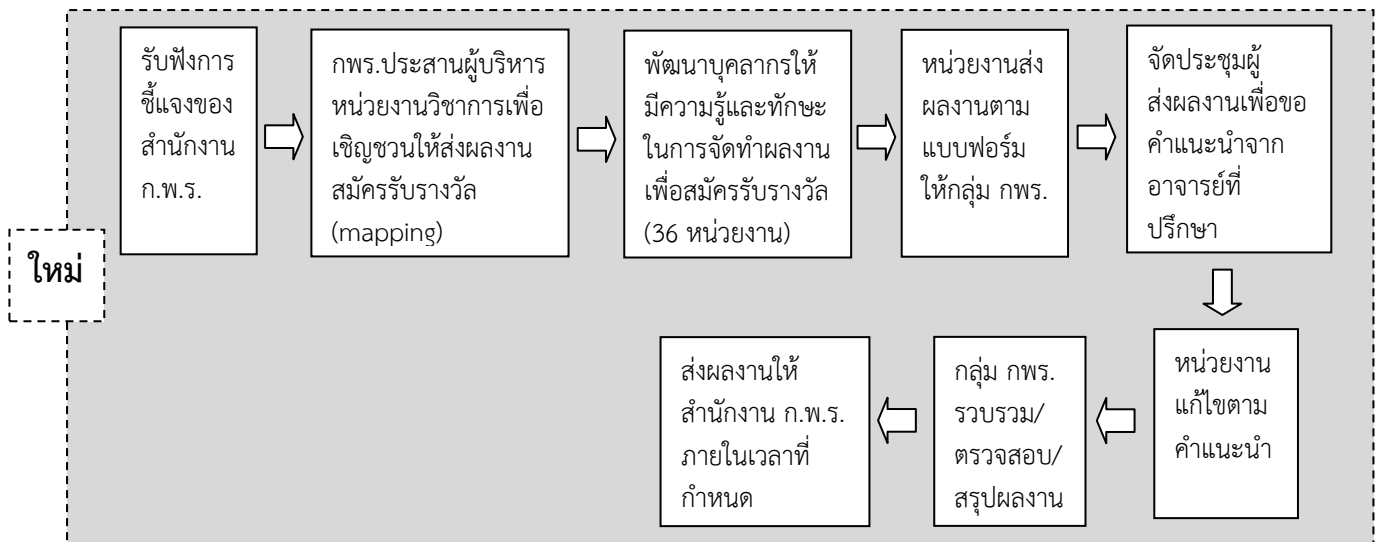
เมื่อวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานโดยใช้ทฤษฎี PDCA และ DOWNTIME เพื่อวิเคราะห์ขั้นตอนและกระบวนการ พบว่า

1. มีการทำงานซ้ำหลายครั้งในบางขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการตรวจสอบเอกสารผลงานและให้คำแนะนำและขั้นตอนที่หน่วยงานดำเนินการแก้ไขเอกสารผลงาน ซึ่งมีการตรวจสอบและแก้ไขหลายครั้ง (Defect)
2. มีการรอคอยและใช้เวลานานในขั้นตอนการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการตรวจสอบเอกสารผลงานและให้คำแนะนำ และขั้นตอนที่หน่วยงานดำเนินการแก้ไขเอกสารผลงาน (Waiting)
3. ไม่ได้ให้บุคลากรระดับทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญของกรมอำนวยการช่วยดำเนินการในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารผลงาน/ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข (Not using staff talent)

ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดย

1. ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น
2. รวมขั้นตอนบางขั้นตอนไว้ด้วยกัน
3. จัดลำดับขั้นตอนใหม่ให้เหมาะสม

ซึ่งกระบวนการดำเนินงานที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 8 ขั้นตอนดังนี้



กระบวนการดำเนินงานที่ปรับปรุงใหม่ได้นำมาปฏิบัติ ซึ่งมีผลการดำเนินงานในเบื้องต้นดังนี้

1. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ mapping หน่วยงาน ได้แก่ สำนักโภชนาการ สำนักทันตสาธารณสุข สำนักส่งเสริมสุขภาพ และศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ เพื่อเชิญชวนให้ส่งผลงานสมัครขอรับรางวัล ซึ่งการ mapping หน่วยงานพิจารณาจากปัจจัยจาก 3 ประการ คือ 1) ผู้บริหาร 2) มีผลงานดีเด่น และ 3) มีทีมเขียนผลงาน

2. Capacity Building ดังนี้

2.1 จัดประชุมเตรียมความพร้อมในการเขียนผลงาน เพื่อขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ และรางวัลอื่นๆ เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2559 ณ ห้องประชุมโรงแรมไมด้า งามวงศ์วาน (Mida Hotel Ngamwongwan) จังหวัดนนทบุรี ผู้เข้าประชุมประกอบด้วย ผู้ที่มีผลงาน หรือกำลังพัฒนาผลงาน หรือผู้ที่มีความสนใจส่งผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลต่างๆ/ ส่งผลงานตีพิมพ์ ฯลฯ การประชุมครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ชี้แจงกรอบแนวทางและเกณฑ์การพิจารณารางวัล
- 2) ให้ผู้เข้าร่วมประชุม ได้รับความรู้และเข้าใจเทคนิคในการเขียนผลงานอย่างมีคุณภาพ
- 3) เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรกรมอนามัยก้าวสู่การเป็น LO (Learning Organization)

ผลการประเมินความพึงพอใจของการจัดประชุม พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจต่อการจัดประชุมในภาพรวมเท่ากับ 4.10 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด) และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้มีการจัดประชุมเตรียมความพร้อมในการเขียนผลงานทุกปีเพื่อจะได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่น

2.2 จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดทำผลงานให้มีคุณภาพตรงประเด็นตามเกณฑ์ เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2560 ณ ห้องประชุมโรงแรมไมด้า งามวงศ์วาน (Mida Hotel Ngamwongwan) จังหวัดนนทบุรี ผู้เข้าประชุมประกอบด้วยผู้ที่ส่งผลงานเพื่อสมัครรับรางวัลฯ

2.3 ส่งตัวอย่างผลงานที่ผ่านการประเมินและได้รับรางวัลในปี 2558 และปี 2559 ให้กับหน่วยงานทาง line Group และ e-mail เพื่อศึกษาเรียนรู้การเขียนผลงาน

3. Monitory ผ่าน line Group โทรศัพท์ และ face to face เพื่อให้ได้จำนวนผลงานที่ส่งสมัครรับรางวัลเท่ากับหรือสูงกว่าเป้าหมาย

4. หน่วยงานส่งผลงานเพื่อขอรับรางวัลบริการภาครัฐ (ตามแบบฟอร์ม) ให้กับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนตามเกณฑ์การประเมิน

ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการ(small success)

มีผลงานที่สมัครรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ จำนวน 24 ผลงาน ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมากกว่าผลงานที่สมัครรับรางวัลในปีที่ผ่านมา (ปี 2558 และปี 2559 มีผลงานสมัครรับรางวัลปีละ 11 ผลงาน)

บทเรียนจากการดำเนินงาน

1. การสื่อสาร : โดยเจาะจงผู้ประสานงาน หรือผู้เขียนผลงานโดยตรง ที่ไม่ใช่แค่ผ่านหนังสือราชการ และผ่านช่องทางที่มากกว่า 1 ช่องทาง เช่น Line โทรศัพท์ เป็นต้น(ลดขั้นตอน/ลดระยะเวลา)

2. กระบวนการประชุมเพื่อคัดเลือกและเขียนผลงาน :สำรวจผลงานที่ประสงค์จะส่งสมัครตั้งแต่นั้นๆ เพื่อทราบกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน (ในวันประชุมชี้แจงสื่อสารเกณฑ์) และรวบรวมผลงานแล้วจัดประชุมเขียนผลงานให้เร็วขึ้น(ลดทรัพยากรในการเบิกจ่ายประชุม/เพิ่มระยะเวลาในการเขียน)

3. กระบวนการคัดเลือกผลงาน : วางแผนงานที่ครอบคลุมขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกในระดับต้น แต่งตั้งคณะทำงาน/คณะกรรมการ พิจารณาผลงานที่ชัดเจน เพื่อประสิทธิภาพของผลงาน(เพิ่มประสิทธิภาพของผลงาน/ลดความสูญเปล่าของการทำงาน)

