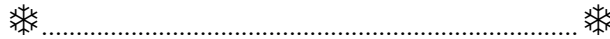


ความรู้

เรื่อง การเขียนรายงานการพัฒนางานองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



หัวข้อการบรรยาย : “เทคนิคการเขียนรายงานการพัฒนางานองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)” โดย...อาจารย์กิตติพันธุ์ พนมฤทธิ์

ข้อเสนอคุณค่า (Value Proposition) ข้อเสนอคุณค่าของกรมอนามัยคืออะไร?

- ตัวอย่างเช่น
1. MK : การทำอาหารสุขภาพร่วมกันในครอบครัว
 2. Starbucks : เปิดประสบการณ์ใหม่ในการดื่มกาแฟ
 3. Southwest Airlines : การบริการที่เป็นมิตร รวดเร็ว ความถี่ในการให้บริการ

เจตนารมณ์ของ PMQA สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

หมวด 1

มุ่งเน้นวิธีการที่ผู้บริหารชั้นนำและกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร ขับเคลื่อนผลักดันให้องค์กรมีผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับการสื่อสารสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม การดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวด 2

การวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความรู้ได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

หมวด 3

สามารถกำหนดวิธีการที่รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ มีวิธีการในการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์ และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หมวด 4

มีการใช้ข้อมูล, สารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์กรมาใช้ วัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหา และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

หมวด 5

สามารถประเมินความต้องการด้านความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี สร้างความผูกพัน การนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หมวด 6

สามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์กร ให้เกิด ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

แนวทางการประเมินหมวด 1-6 : A-D-L-I >

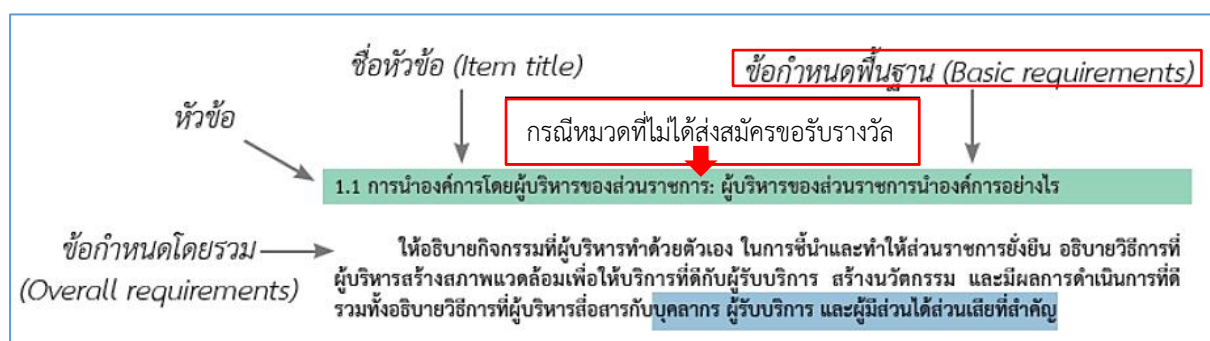
A	Approach	วิธีการที่ใช้เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล วิธีการที่เป็นระบบ / ทำซ้ำแล้วเกิดผลที่เหมือนเดิมได้
D	Deployment	นำวิธีการที่วางไว้สู่การปฏิบัติในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
L	Learning	ประเมิน/ปรับปรุง วิธีการ นำผลการปรับปรุงไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเกิดความรู้ใหม่ และเกิดนวัตกรรม
I	Integration	ประเมิน approach ขององค์กรสอดคล้อง/ตอบสนองความต้องการทั้งปัจจุบัน,อนาคตขององค์กรได้ดีเพียงใด ระบบวัดผล ระบบปรับปรุงผลการดำเนินงาน ทุกกระบวนการมุ่งส่งเสริม ความสำเร็จของเป้าหมายใหญ่ขององค์กรร่วมกันได้ดีเพียงใด
R	Early Result	ระดับการพัฒนาของส่วนราชการโดยเฉลี่ยเป็นระดับที่กระบวนการ สัมฤทธิ์ผล แสดงผลในเบื้องต้นได้ (กรณีหมวดที่ไม่ได้ขอรับรางวัล)

แนวทางการให้คะแนนหมวด 1-6 >

	0% หรือ 5% Brand 1	A : ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศไม่ชัดเจน D : ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่ หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
การดำเนินการ ในระยะเริ่มต้น	10%,15%, 20% หรือ 25% Brand 2	A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D : การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น L : แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดทั่วไป ในการปรับปรุง I : มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่ เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา

หมวดที่ไม่ได้สมัครขอรับรางวัล (ควรแสดงผลให้เห็นถึง Brand 3)	30%, 35%, 40% หรือ 45% Brand 3 A : แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L : แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การและในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
หมวดที่สมัครขอรับรางวัล (ควรแสดงผลให้เห็นถึง Brand 4) - แสดงแนวทางอย่างเป็นระบบ - มีประสิทธิภาพ - ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี	50%, 55%, 60% หรือ 65% Brand 4 A : แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การและในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ - ผู้ตรวจประเมินผลการรายงานตาม Brand และวัดระดับการดำเนินงานนั้นๆ ตามคำอธิบาย - ADLI ควรเขียนรายงานที่แสดงแนวทางอย่างเป็นระบบแสดงผลในบางกระบวนการที่ถูกปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการ/บริบทอื่นๆ โดยไม่จำเป็นต้องปรับปรุงในทุกกระบวนการก็ได้

รูปแบบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐพ.ศ. 2558 >



- กรณีหมวดที่ไม่ได้ส่งสมัครขอรับรางวัล : ให้ใช้ข้อกำหนดพื้นฐานและข้อกำหนดโดยรวมเป็นหลักในการเขียน Application Report
- กรณีหมวดที่ส่งสมัครขอรับรางวัล : ให้ใช้รายละเอียดของเกณฑ์ทั้งหมดเป็นหลักในการเขียน Application Report

แนวทางการประเมินผลลัพธ์หมวด 7 : Le-T-C-I >

Le	Level	ระดับของผลการดำเนินการ
T	Trend	แนวโน้มเพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์และอัตราการเปลี่ยนแปลง
C	Compare	เปรียบเทียบผลลัพธ์กับองค์กรอื่นที่เหมาะสม (พิจารณาจากวิสัยทัศน์ของเราว่าควรเทียบกับหน่วยงานใด)
I	Integration	ตัววัดผลการดำเนินงานสะท้อนสมรรถนะที่สำคัญขององค์การ ครบถ้วน (ตัวชี้วัดตามภารกิจหลักและบริบทขององค์กร)

แนวทางการให้คะแนนหมวด 7 >

หมวดที่ไม่ได้ สมัครขอรับ รางวัล	10%,15%, 20% หรือ 25% Brand 2	Le : มีการรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการเพียงบางเรื่องที่สำคัญต่อ ส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดี ในบางเรื่อง T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลน้อยเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C : ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I : มีการรายงานผลลัพธ์น้อยเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจและความต้องการ ของส่วนราชการ
หมวดที่สมัคร ขอรับรางวัล	30%, 35%, 40% หรือ 45% Brand 3	Le : มีการรายงานถึงระดับผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C : แสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบในบางเรื่อง I : มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจและความต้องการ ของส่วนราชการ

หมวดที่ไม่ได้สมัครขอรับรางวัลควรแสดงผลงานให้อยู่ใน Brand 2 Level (Le) : มีการรายงาน
ผลลัพธ์การดำเนินการบางเรื่องที่สำคัญต่อส่วนราชการตามที่ระบุในข้อกำหนดของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผล
การดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง สรุปประเด็นสำคัญดังนี้

1. สิ่งสำคัญคือต้องเลือกตัวชี้วัดให้ถูกต้อง (ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ) และเป็น
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ เช่น อัตราแม่ตาย อัตราการคลอด ไม่ควรเลือกตัวชี้วัดระดับความสำเร็จเนื่องจาก
สะท้อนความสำเร็จไม่ชัดเจน
2. ประเมินตัวชี้วัด ไม่ได้วัดจากผลการดำเนินงานที่ดีเพียงอย่างเดียว แต่จะพิจารณาตามความ
เชื่อมโยงของตัวชี้วัดนั้น ๆ กับภารกิจ/พันธกิจหลักของหน่วยงาน (ในลักษณะสำคัญองค์การ)
3. การบรรลุวิสัยทัศน์ ในการอภิบาลระบบส่งเสริมสุขภาพ/อนามัยสิ่งแวดล้อม ต้องแสดงการ
เปรียบเทียบที่แสดงให้เห็นถึงระยะทางได้ (เปรียบเทียบแล้วไม่ชนะได้แต่ควรมีแนวโน้มที่ดีขึ้น)
4. ไม่จำเป็นต้องเลือกทุกด้าน/ทุกเรื่อง มาเปรียบเทียบ แต่ต้องเลือกด้านที่มีความเป็นเลิศมาแสดง
ความเหนือกว่าหรือความโดดเด่น ยกตัวอย่างเช่น การเปรียบเทียบ กับ SDGs (เป้าหมายการ
พัฒนาที่ยั่งยืน :องค์การสหประชาชาติ)

ข้อเสนอแนะในการจัดทำ Application Report >

หมวด	ข้อเสนอแนะในการจัดทำ AR	อื่น ๆ
หมวด 2	■ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ต้องสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับข้อมูลในลักษณะสำคัญขององค์กร ■ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญกับความท้าทาย/ความได้เปรียบ อย่างไร ■ นวัตกรรม ควรยกตัวอย่างตามสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดนวัตกรรมในการปรับปรุงงานสู่การปรับกลยุทธ์ในการทำงานได้ - สารสนเทศที่เป็นนวัตกรรม Approach สร้างสภาพแวดล้อม/นวัตกรรม เพื่อเอื้อต่อการดำเนินงาน ซึ่งต้องเชื่อมโยงกับหมวด 4 ■ ข้อ (4) Approach ที่ดีในการออกแบบ มีการตัดสินใจดำเนินงานอย่างไร กำหนด Approach อย่างไรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ■ การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติแสดงให้เห็น Approach ■ Deployment วิสัยทัศน์ สู่กระบวนการทำแผน, การเลือกสารสนเทศมาวิเคราะห์ ■ ควรเปรียบเทียบให้เห็นกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่ที่เกิดขึ้น ■ (เดิมไม่มีแผนยุทธศาสตร์และไม่นำสู่การจัดทำ Action Plan ที่สอดคล้อง/เดิมไม่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม) ■ ลดการอธิบายทฤษฎีลงอาจใช้วิธีการเล่าเรื่องตาม Flow การทำงาน อธิบายกระบวนการทำแผนแบบสั้นๆ ■ วัด วิเคราะห์ ปรับปรุง ให้นำไปไว้ในหมวด 4 ■ การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ (ดูจาก 4.1) ข้อมูลต้องเหมือนกัน ■ (2.2) ควรเขียนให้เห็น Approach ในแต่ละส่วน ■ แผน HR ต้องสัมพันธ์กับความท้าทายและความได้เปรียบในด้าน HR ใน OP ด้วย ■ ควรให้แสดง Learning & Integration ในบางข้อ ■ การยกตัวอย่าง Best Practice ให้แสดงเหมือนกันในทุกหมวด ■ เพิ่ม Best Practice ที่เป็นกลยุทธ์ใหม่ๆ ■ เพิ่มเติม Business Model ในแผนการปฏิรูปองค์กร ■ ปัญหาที่เกิดขึ้นๆ หมายถึงการใช้เครื่องมือ/วิธีนั้นๆ ไม่มีประสิทธิภาพหรือคุณสมบัติ ที่จะสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ จึงต้องมีการปรับ-พัฒนา จนเกิดเป็นกลยุทธ์ใหม่ (หมวด 2)	-ดูความเชื่อมโยงกับ OP -ต้องตรงกันกับ 4.1 ในหมวด 4
หมวด 3	■ วงจรชีวิตผู้รับบริการ (customer life cycle) ยังไม่ต้องมีเนื่องจากเป็นหมวดที่ไม่ได้ส่งสมัครรับรางวัล ■ ข้อมูลสถิติของผู้รับบริการมีหรือไม่ ■ ยกตัวอย่าง การนำสารสนเทศของผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการในแต่ละกลุ่มอย่างไรบ้าง ยกตัวอย่างที่มีการปรับปรุง (ผอ.ศรีวิภา : มีการทำประชาพิจารณ์ ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การทำแผน PP-	-ดูความเชื่อมโยงกับหมวด 4

หมวด	ข้อเสนอแนะในการจัดทำ AR	อื่น ๆ
	Excellence/ราย product ยังไม่มีการทำ) ■ อาจยังไม่ต้องมี Core Business Process ■ (ข) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่าย -การจัดการข้อร้องเรียน นำผลไปใช้ประโยชน์อย่างไร (เชื่อมโยงกับหมวด 4) ■ การจัดการข้อร้องเรียน สามารถลดข้อร้องเรียนที่เกิดซ้ำได้หรือไม่ (เชื่อมโยงกับหมวด 4) ■ 3.1, 3.2 ควรมี Early Result มาแสดง ■ การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ■ ยังไม่มี Learning & Integration	
หมวด 4	4.1 (ก) การวัดผลการดำเนินการ ■ 4.1 ก (1) ควรมีตัวชี้วัดที่สะท้อน Daily Management งานประจำ เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ ยกตัวอย่างให้เห็น Approach ■ 4.1 ก (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ยังไม่เห็น Approach - มีวิธีการเลือกคู่เทียบอย่างไร อธิบายเชิงคุณภาพของหลักในการเลือก - Out come ด้านสาธารณสุข เทียบกับในอาเซียน (1 ใน 3) - ตารางประเด็นการเทียบเคียงกับต่างประเทศ ตัวที่ไม่มีข้อมูลควรตัดออก ■ 4.1 ก (3) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ใช้ข้อมูลส่วนเดียวกับหมวด 3 - ข้อร้องเรียน/สารสนเทศ (หมวด 4) นำมาเพื่อการใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ (เปรียบเทียบในเชิงปริมาณ, คุณภาพ) ■ อธิบาย Approach ได้ดี แต่โดยรวม ยังไม่เห็น Learning & Integration ■ แสดงให้เห็นว่ามีการทบทวนและมีการปรับอย่างไร โดยยกประเด็นที่เป็น Best Practice ■ แสดงให้เห็นการ Learning & Integration (Learning = การเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสม ข้อมูลมีความเหมาะสม วิธีการเก็บข้อมูล) ■ 4.1 ข ตารางประเด็นการเทียบเคียง ถ้าตัวใดไม่มีข้อมูลให้ตัดออก ■ (7) ผลการดำเนินการในอนาคต (สัมพันธ์กับข้อ 2.2 ข) ■ (8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม - แสดงให้เห็นว่ามีการคัดเลือกประเด็นที่นำมาสร้างนวัตกรรม คัดเลือกจากอะไร - การคัดเลือก (Select) นวัตกรรมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อ - ยกตัวอย่าง Best Practice เช่น ผลงานถุงตรวจเลือด มีการนำไปใช้ใน ระดับเขต (การนำความรู้สู่การปฏิบัติยังไม่ชัดเจน) - Area of priority ของงานวิจัยและนวัตกรรม (มีเรื่องงานวิจัย) - ตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผลลัพธ์เพราะปัจจัยใด เช่น การตั้งครุฑซ้ำ	-ปรับเพิ่มตัวชี้วัด ด้านระบบ IT

หมวด	ข้อเสนอแนะในการจัดทำ AR	อื่น ๆ
	■ 4.1 ค การค้นหาองค์ความรู้ที่จำเป็น จากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ประเด็นที่ยังไม่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ หรือการนำ Best Practice มาเขียนเพื่อเชื่อมโยงประเด็น *เสนอให้นำประเด็น DoH Dashboard มาเขียน - เสนอให้พิจารณาความเชื่อมโยงของ 4.1 ค. กับ 4.2 ก 4.2 ก ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ■ 4.2 ก เริ่มจากการรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ และนำมาจัดเก็บให้เป็นระบบ มีการประชุมเพื่อสังเคราะห์ คัดกรอง เขียนให้เชื่อมโยงกับ 4.2 (ค) - ยังไม่เห็น Best Practice นำ Best Practice ไปขยายผลอย่างไร การนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (ระบุงค์ความรู้ที่จำเป็น → รวบรวม → วิเคราะห์ → สร้างความรู้) - ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (อยู่ในหมวด 7) 4.2 ข ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ - ยังไม่เห็น Learning - เสนอให้นำ DOWNTIME นำมาสู่การปรับปรุงระบบ IT อย่างไรบ้าง ■ ไม่ต้องมี Best Practice ครบทุกหัวข้อ ถ้ามีให้ใส่ไว้ได้ (อาจใส่ไว้ใน 4.1 เสนอเรื่อง DOH Dashboard มีการเข้ามาดูงานของสนช.) อธิบายเพิ่มเติม...เดิมข้อมูลกระจายกระจาย ค้นหาได้ยาก ■ วิธีการที่ได้มา A2IM คืออะไร?	
หมวด 6	■ มีกระบวนการอย่างไรในการออกแบบเป็นประเด็นสำคัญ ตัดส่วนนำออก (อยู่ในหมวด 2) ควรเริ่มประเด็นสำคัญในเรื่องกระบวนการหลักของกรม อนามัย ■ ในแต่ละหัวข้อ 6.1,6.2 ควรมี A-D-R (Approach-Deployment-Early Result) ■ ขาดการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ เช่น จากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - Early Result เช่น เรื่องการปรับปรุงกระบวนการ - การนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ การปรับปรุงกระบวนการทำเมื่อไหร่ มีผลดีขึ้นอย่างไร ยกตัวอย่างประกอบ - การทบทวนกระบวนการ มีวิธีการอย่างไรบ้าง ยกตัวอย่างของการปรับปรุงกระบวนการ ให้ยกตัวอย่างประกอบ - ขาดข้อกำหนดสำคัญ (Key Requirement) ของลูกค้า เพื่อนำมาออกแบบกระบวนการที่มาจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า - การปรับปรุงกระบวนการ การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างไร ผลเป็นอย่างไร มีการออกแบบทบทวนกระบวนการ อาจยกตัวอย่างในบางกระบวนการที่สำคัญ - กระบวนการ Screen & Select	

หมวด	ข้อเสนอแนะในการจัดทำ AR	อื่น ๆ
	- กระบวนการคร่อมสายงาน ใช้ข้อกำหนดอะไรบ้าง (มาตรฐานการแพทย์และสาธารณสุข) - การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ นำกระบวนการไปใช้อย่างไร - การติดตามการปฏิบัติตามมาตรฐานของกระบวนการ ความถี่ในการติดตาม - (6.1) ยกตัวอย่างเรื่องผลของการปรับปรุง - (6.2) เริ่มด้วยเรื่อง LEAN ลดขั้นตอนและมีการปรับปรุงกระบวนการ เกิดเป็น Cluster : Finn - เพิ่มเรื่องการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (*อธิบายเพิ่มเติมในส่วนท้าย) - การสนับสนุนเรื่องทรัพยากรที่ทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล แก่บุคลากร (สิ่งจูงใจ)	
	การตรวจประเมินของผู้ตรวจ - ตรวจแบบข้ามหมวด แต่ละหมวดมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ - ดูความเชื่อมโยงของแต่ละหมวดกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง การเตรียมการรับ Site Visit จากคณะกรรมการตรวจประเมิน ขั้นตอนที่ 1 : รับฟังการนำเสนอ ขั้นตอนที่ 2 : ซักถามประเด็นสำคัญ ขั้นตอนที่ 3 : แสดงหลักฐาน โดยเน้นการตรวจข้ามหัวข้อ หรือข้ามหมวด - คณะกรรมการตรวจประเมินจะใช้เอกสารบทสรุปผู้บริหารเป็นหลัก - ควรเขียนเรื่องที่เป็นประเด็นสำคัญไว้ในบทสรุปผู้บริหาร เนื่องจากคณะกรรมการตรวจประเมินอาจไม่ได้ใช้เอกสารรายงานผลการดำเนินงาน AR ฉบับเต็มในการตรวจประเมิน Site visit - ประเด็นสำคัญในการ Site visit เพื่อยืนยันข้อมูลที่คลุมเครือ และตอกย้ำในเรื่องที่เป็นจุดแข็ง หรือเรื่องที่เป็น Best Practice	

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (supply chain management)

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีกิจกรรมต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ก่อนจะถึงมือลูกค้า ถ้าเราบริหารกิจการได้ไม่ดี อาจเกิดของเกินหรือขาด ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เนื่องจากตอบสนองลูกค้าไม่ได้ มีองค์กรอื่นๆ ที่อยู่ฝั่ง Supply หน่วยงานที่ส่งเวชภัณฑ์ให้เรา แต่ไม่สามารถส่งของให้เราได้ ทำให้เราไม่สามารถส่งต่อให้ลูกค้าได้ สัมพันธ์กับ OP ในข้อ 8 ข้อตกลงระหว่างกันที่ทำงานร่วมกัน มีข้อตกลงกันอย่างไรบ้าง มีวิธีการจัดการอย่างไร

1. Product (Material) Supply Chain : CBP
 2. Information Supply Chain : ข้อมูลบางเรื่องที่เราไม่ได้ทำการผลิตเอง มีหน่วยงานใดที่ร่วมดำเนินการ
 3. Finance Supply Chain เช่น งบประมาณได้รับช้า ทำให้ดำเนินการไม่ได้ (สำนักงบประมาณ)
- Core Business Process ของกรมอนามัย ข้อมูล Supply

ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากที่ประชุม

ตัวชี้วัดหมวด 7

- ตัวชี้วัดที่เป็นจำนวน ควรเปลี่ยนเป็นร้อยละ
- ตัวชี้วัดที่ทำแล้วไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือมีแนวโน้มไม่ดี ให้ระบุไว้ในหมายเหตุของแต่ละตัว
- ไม่ควรใช้ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

การจัดทำ Application Report

- สิ่งที่เราควรแสดงให้เห็นคือเมื่อก่อนเราทำอะไร? ทำไมเราถึงเปลี่ยน? สิ่งที่เราเปลี่ยนคืออะไร? ผลการเปลี่ยนแปลงที่เป็น Best Practice ใช้วิธีการอธิบายตามกรอบเวลา (จากปี พ.ศ.) เป็นการอธิบายที่ง่ายที่สุดที่ทำให้เห็น A-D-L-I / ยกตัวอย่างตามยุทธศาสตร์ และ Best Practice ที่สามารถแสดงได้ อาจเริ่มจาก Learning
- หมวดที่ไม่ได้ขอรับรางวัล ไม่ต้องแสดง Best Practice แสดงเพียงผลบางอย่างที่สามารถชี้ได้ A-D-R

นางสาวกนกกาญจน์ เกษรินทร์
นางสาวมณีนุญา เรืองจิตร
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผู้สรุปรายงานการประชุม