

บทวิเคราะห์ข้อมูลและสถานการณ์ของกระบวนการขับเคลื่อนงานเพื่อสมัครรับรางวัลคุณภาพ

ที่มาและความเชื่อมโยงของการดำเนินกระบวนการขับเคลื่อนงานเพื่อสมัครรับรางวัลคุณภาพ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ จึงส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยพัฒนาคุณภาพและยกระดับสู่ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายคือ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO) และเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล ดำเนินงานภายใต้กิจกรรมสำคัญโครงการพัฒนาและขับเคลื่อนกรมอนามัย 4.0 องค์กรคุณภาพคู่คุณธรรม มุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน ผ่านกระบวนการขับเคลื่อนงานเพื่อสมัครรับรางวัลคุณภาพมาอย่างต่อเนื่อง

ในปี พ.ศ. 2558 เริ่มดำเนินการขับเคลื่อนให้หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยส่งผลงานสมัครรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติต่อมาในปี พ.ศ. 2560 ปรับเป็น “รางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริการภาครัฐ (TPSA)” เพื่อเป็นที่ยืนยันความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาและปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนในระดับประเทศ

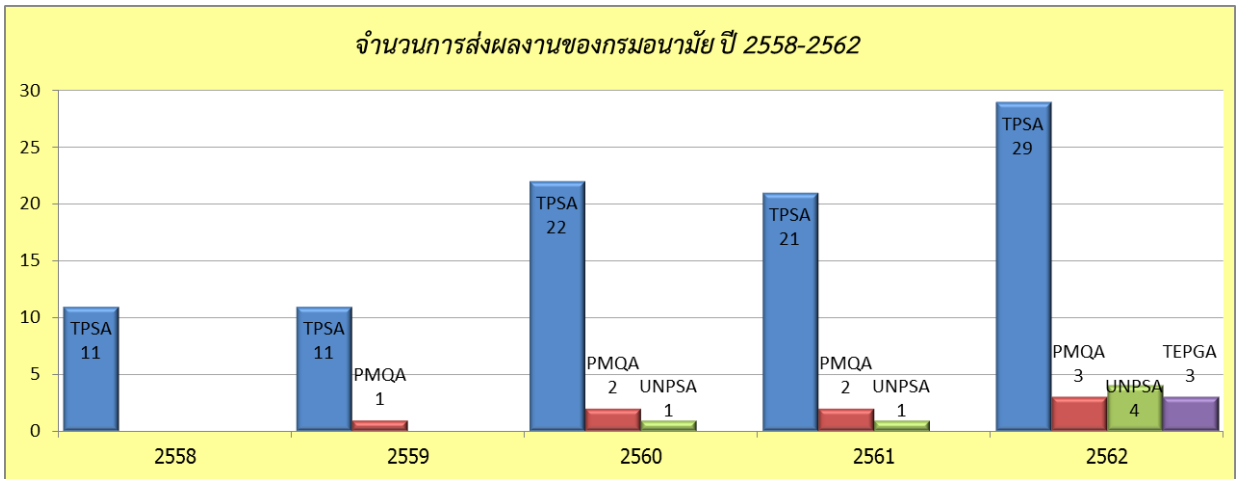
นอกจากนี้ยังดำเนินการผลักดันและขับเคลื่อนให้กรมอนามัยดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเตรียมความพร้อมสู่การสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยส่งสมัคร PMQA รายหมวดครั้งแรกในปี พ.ศ. 2559 และได้รับรางวัล คือ หมวด 1 การนำองค์กร

รวมถึงได้พัฒนาต่อยอดผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่เวทีรางวัลระดับนานาชาติ โดยส่งผลงานสมัครรางวัล UNPSA (United Nations Public Service Awards) ขององค์การสหประชาชาติในปี พ.ศ. 2560

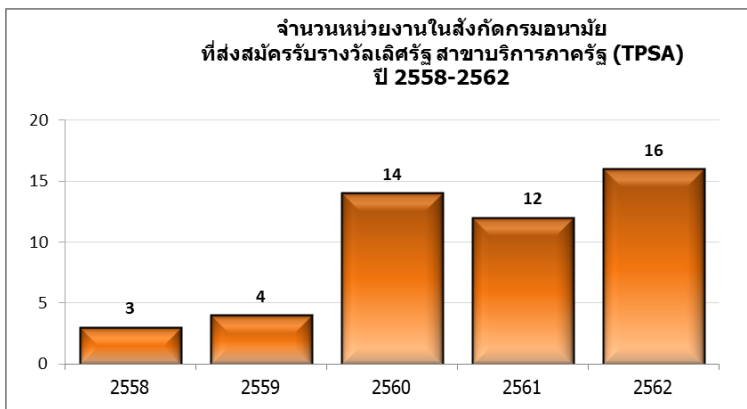
ต่อมาในปี พ.ศ. 2562 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยพัฒนาหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัล เพื่อส่งเสริมการเปิดระบบราชการให้ประชาชนและภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการที่จะสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อระบบราชการและสร้างการยอมรับจากภาคประชาชนในการเข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องและร่วมทำงานกับภาครัฐแบบหุ้นส่วนความร่วมมือที่เป็นรูปธรรมและต่อเนื่องยิ่งขึ้น

ข้อมูลและสถานการณ์การส่งผลงานสมัครรับรางวัลตั้งแต่ปี 2558 – 2562

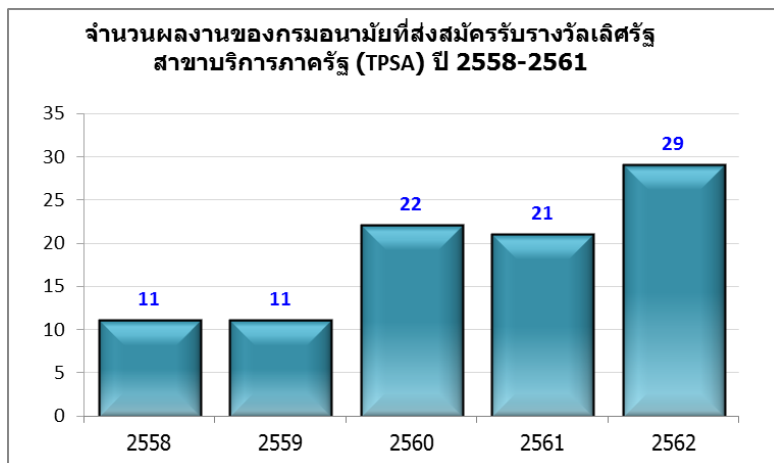
จากกระบวนการขับเคลื่อนงานเพื่อสมัครรับรางวัลคุณภาพ ตั้งแต่ปี 2558 – 2562 กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยพัฒนาและยกระดับการดำเนินงาน และมีแนวโน้มจำนวนการส่งผลงานสมัครรับรางวัลตามประเภทต่างๆ สูงขึ้น ดังภาพที่ 1 โดยเฉพาะอย่างยิ่งรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ (TPSA) ซึ่งหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยให้ความสนใจและเข้าร่วมในการส่งผลงานแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ดังภาพที่ 2 และแนวโน้มจำนวนการส่งผลงานสาขาบริการภาครัฐ (TPSA) เพิ่มสูงขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1

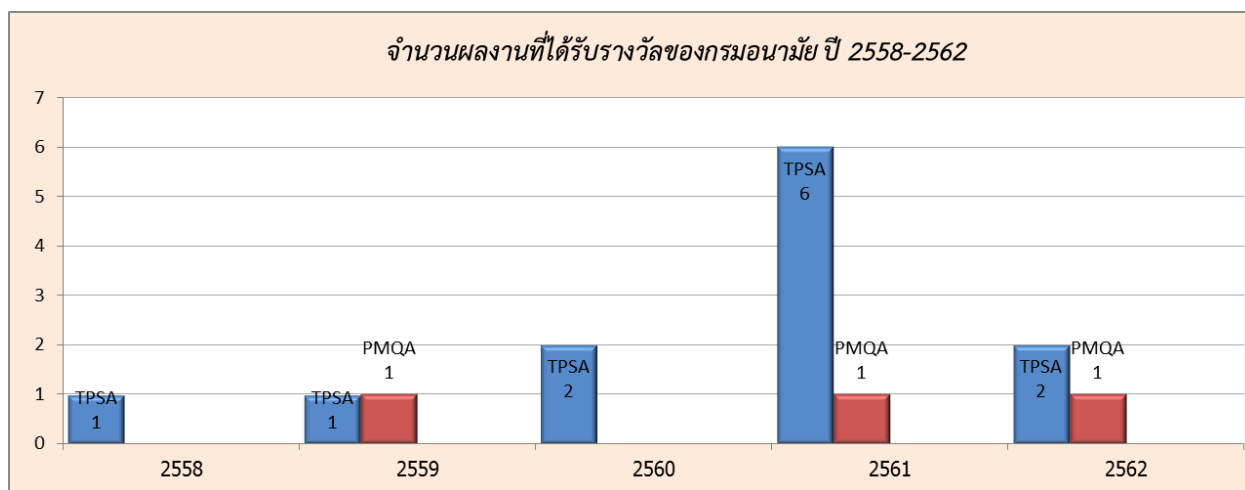


ภาพที่ 2



ภาพที่ 3

ผลลัพธ์ของกระบวนการขับเคลื่อนงานเพื่อสมัครรับรางวัลคุณภาพของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั้งเชิงปริมาณคือ แนวโน้มจำนวนผลงานที่ส่งมากขึ้น และผลการดำเนินงานในเชิงคุณภาพที่มีจำนวนผลงานที่ได้รับรางวัลเพิ่มขึ้นนั้น สิ่งสำคัญคือการส่งเสริมและผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำหน้าที่และพัฒนาคุณภาพผลงานให้ดียิ่งขึ้น พร้อมนำต้นแบบผลงานที่ได้รับรางวัลมาเป็นแนวทางสู่การพัฒนาและเป็นต้นแบบด้านการอภิบาลระบบสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใช้ Best Practice เป็นตัวอย่างแนวทางการเขียนผลงานสำหรับผู้ที่จะส่งผลงานสมัครรางวัลผลงานคุณภาพในปีต่อไป การได้รับรางวัลเลิศรัฐซึ่งเป็นรางวัลระดับชาติจึงเป็นสิ่งสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการพัฒนาคุณภาพระบบขององค์กร อันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรภายในและภายนอกได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังผลลัพธ์ในเชิงประจักษ์จากการที่กรมอนามัยได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และสาขาการบริการภาครัฐ (TPSA) ตั้งแต่ ปี 2558 - 2561 จำนวนทั้งสิ้น 12 รางวัล (ภาพที่ 3) ดังนี้



ภาพที่ 3

หมายเหตุ : ปี 2562 มีผลงานอยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัล จำนวน 3 ผลงาน

ภาพรวมปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการขับเคลื่อนงานเพื่อสมัครรับรางวัลคุณภาพ ตั้งแต่ ปี 2558 – 2562

1. ผู้บริหารให้การสนับสนุนผลักดันและกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการขับเคลื่อนผลงานและยกระดับองค์กรสู่องค์กรคุณภาพคู่คุณภาพ และที่สำคัญคือหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยและบุคลากรได้ให้ความร่วมมือ
2. การปรับวิธีการสื่อสารจากเดิมใช้เพียงหนังสือราชการแจ้งเวียนไปยังหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ซึ่งอาจสื่อสารไม่ทั่วถึงครอบคลุม จึงเพิ่มช่องทางการสื่อสาร อาทิ หนังสือราชการ การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย การส่งข้อมูลผ่านไลน์กลุ่ม อาทิ กลุ่ม PMQA กลุ่ม TPSA กรมอนามัย
3. การมีคณะกรรมการที่ปรึกษาและพิจารณากลับกรองผลงาน ได้แก่ 1) คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (องค์กรคุณภาพคู่คุณธรรม) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA/PMQA 4.0) และ 2) คณะกรรมการพิจารณาผลงานบริการภาครัฐ กรมอนามัย
4. การปรับรูปแบบการดำเนินงาน ดังนี้
 - 4.1 การผลักดันให้มีการประยุกต์ใช้แนวทาง PMQA/PMQA 4.0 ของกรมอนามัย การจัดประชุมเพื่อพัฒนาเทคนิคในการเขียนรายงานการพัฒนาระบบราชการ (Application Report) เป็นต้น

4.2 การจัดกิจกรรมการเพิ่มคุณค่าของผลงานรางวัล TPSA ได้แก่ การประชุมเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้เสนอผลงานสมัครรับรางวัลบริการภาครัฐ การประชุมการเขียนผลงานเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อการเขียนผลงาน

5. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์จาก Best Practice (ผลงานที่ได้รับรางวัลในระดับดีเด่นและดี) เพื่อเรียนรู้แนวทางที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน รวมถึงการ Coaching ให้คำแนะนำจากเจ้าของผลงานที่ได้รับรางวัล

6. การให้คำยกย่องชมเชยในเวทีประชุมผู้บริหาร การมอบเกียรติบัตรแก่ทุกผลงานที่ร่วมส่งสมัครขอรับรางวัล รวมถึงการสนับสนุน Reward ด้วยการไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ (ปี 2561 ณ ประเทศญี่ปุ่น)

7. การรวบรวมข้อมูลตัวอย่างต้นแบบการพัฒนา ทั้งจากสำนักงาน กพร. และการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานกระบวนการสนับสนุนการส่งผลงานเพื่อสมัครรับรางวัลประจำปีของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยรวบรวมไว้ที่เว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย เพื่อเผยแพร่ผลงานต้นแบบและนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้และต่อยอดพัฒนาผลงานเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรและก้าวสู่รางวัลคุณภาพต่อไป