



ฉบับที่ ๑๐/๒๕๕๙ ปีชวเลขเดือนมีนาคม ๒๕๕๙

 สวัสดีเพื่อนๆ ชาวกรมประชาสัมพันธ์ที่น่ารักทุกท่าน พบกันเช่นเคยกับจดหมายข่าวเรื่องราวน่ารู้จาก กพร.  ประเด็นที่เรานำมาเล่าสู่กันอ่านในฉบับนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับ “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ ๒” ในหมวดที่ ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

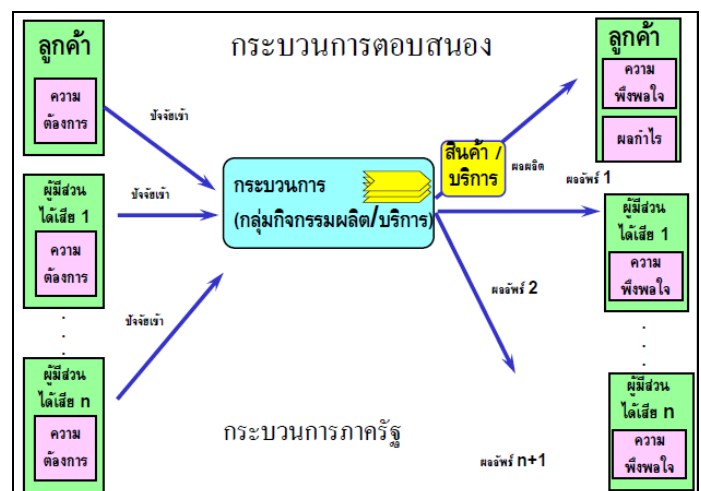
ก่อนอื่นเรามาทำความรู้จักกันสักนิดว่า **หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ** เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับอะไร? คำตอบ คือ “การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ” เป็นการมุ่งเน้น การปฏิบัติการ การออกแบบ และการส่งมอบผลผลิตและการบริการ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อบรรลุ ความสำเร็จ และเพื่อความยั่งยืนของส่วนราชการ

เมื่ออ่านมาถึงตรงนี้ หลายคนอาจเกิดความสงสัย อยู่ว่าระบบปฏิบัติการที่ว่านี่คืออะไร แล้วระบบปฏิบัติการ ของ กปส. คืออะไร เราจะมีส่วนในการร่วมขับเคลื่อนอย่างไร? เพื่อให้คำถามเหล่านี้มีคำตอบ  กพร. จึงได้จัด **การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของ พลพผลิตการบริการและกระบวนการที่สำคัญของ กปส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙”** เมื่อวันที่ ๒-๓ มีนาคม ๒๕๕๙ ที่ผ่านมา เพื่อทบทวนแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๖ การมุ่งเน้น ระบบปฏิบัติการ พร้อมรองรับการตรวจประเมินรับรอง คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ ๒ ระหว่างปี ๒๕๕๙-๒๕๖๑

สำหรับการประชุมฯ ในครั้งนี้ รปส. (นายจำลอง สิงห์โตงาม) ได้ให้เกียรติมาเป็นประธานเปิดการประชุม พร้อมมอบนโยบาย และได้รับเกียรติจากวิทยากร **“พต.ดร.วิพุธ อ่องสกุล”** คณบดีคณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ด้านการพัฒนาองค์กร ในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติการ การออกแบบกระบวนการ ทำงาน การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบปฏิบัติการ

เรามาดูไปพร้อมกันเลยนะคะว่าประเด็นที่วิทยากร บรรยายมีอะไรบ้าง?  เริ่มที่ความหมายของคำว่า **“กระบวนการ”** กระบวนการ คือ กลุ่มของกิจกรรมที่ได้มีการดำเนินการ อย่างเป็นระบบในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ซึ่งหน่วยเล็ก ที่สุดของกระบวนการ คือ กิจกรรม โดยการทำกิจกรรมต้อง อาศัยทรัพยากรขององค์กร (ต้นทุน) คือ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนอง ความต้องการและสร้างความเต็มใจจ่ายหรือเพื่อตอบสนอง นโยบายของรัฐบาล องค์กร หรือผู้บริหาร เป็นต้น

“กระบวนการตอบสนอง” เป็นการบริหารกิจกรรม ต่างๆ เพื่อเปลี่ยนความต้องการให้เป็นผลผลิตและผลลัพธ์ โดยการตอบสนองขององค์กรเอกชนเน้นลูกค้า แต่การ ตอบสนองขององค์กรรัฐเน้นประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการตอบสนองหลายมิติมากกว่าองค์กรเอกชน มาถึง ตรงนี้ขออธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างคำว่า “ผลผลิต” และ “ผลลัพธ์” สักนิดนะคะ  **wawāṭ** คือ กรรม ขึ้นอยู่กับการกระทำหรือกิจกรรมหรืองานที่ทำ (วัดง่าย)  **walāṭ** ขึ้นอยู่กับเจตนา สนองตรงตามเจตนาหรือความ ต้องการ ผลลัพธ์ดี (วัดยาก) เช่น เมื่อเราทำโครงการปลูกป่า ผลผลิต คือ ป่า จำนวนต้นไม้ที่ปลูก ผลลัพธ์ ขึ้นอยู่กับ เจตนา เช่น ปลูกป่าเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร หรือ เพื่อสร้างความสามัคคีให้กับพนักงาน เป็นต้น



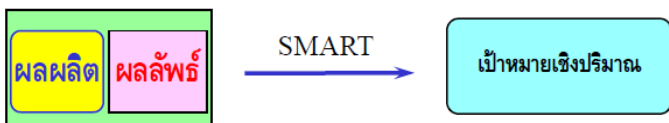
เมื่อเรารู้แล้วว่ากระบวนการคืออะไร และกระบวนการตอบสนองของภาครัฐเป็นอย่างไร ...✍ เรากลับมาดูประเด็นที่เราเกี่ยวข้องในหมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ ๒ แบ่งเป็น ๒ ประเด็นย่อย คือ (๖.๑) กระบวนการทำงาน (การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ/การจัดการกระบวนการ) และ (๖.๒) ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (การควบคุมต้นทุน/การจัดการห่วงโซ่อุปทาน/การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน/การจัดการนวัตกรรม) ซึ่ง กปส. ต้องดำเนินการตามประเด็นย่อยดังกล่าวเพื่อพร้อมรองรับการตรวจประเมินรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ ๒ ระหว่างปี ๒๕๕๙-๒๕๖๑

(๖.๑) กระบวนการทำงาน

(ก.) พิจารณาแนวคิดในการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้องสมบูรณ์แบบ การมีส่วนร่วม เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การตอบสนองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดกลุ่มตามกลุ่มประชากรตามช่วงวัย เช่น กลุ่มอายุ ๔๕ ปีขึ้นไป (Baby Boomer) กลุ่มอายุ ๓๐-๔๕ ปี ขึ้นไป (Gen X) กลุ่มอายุ ๑๕-๓๐ ปี (Gen Y) กลุ่มอายุต่ำกว่า ๑๕ ปี (Gen M) เป็นต้น ซึ่งประชากรในแต่ละช่วงวัยย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน

(ข.) พิจารณาการจัดการกระบวนการ/การนำกระบวนการไปปฏิบัติ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญในกระบวนการที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดควรมีการกำหนดเป้าหมายเริ่มที่ผลผลิต/ผลลัพธ์ และวิเคราะห์ผ่าน SMART ทำให้ได้เป้าหมายเชิงปริมาณ

การตั้งเป้าหมายแบบ SMART ประกอบด้วย Specific (ขอบเขตเฉพาะ) Measurable (วัดผลได้) Attainable (บรรลุผลได้) Relevant (เกี่ยวข้อง) Time bound (ผูกพันเวลา)



เช่น “โครงการปลูกป่า” ผลผลิต คือ ป่า / เป้าหมาย คือ ต้นไม้ ๓๐๐ ต้น ผลลัพธ์ คือ ภาพลักษณ์ / เป้าหมาย คือ สื่อ นสพ. ที่ลงข่าวการปลูกป่า ๒ ฉบับ เป็นต้น

นอกจากนี้ การจัดการกระบวนการยังต้องพิจารณาถึงวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิตการบริการและผลการดำเนินการ ลดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการด้วยแนวคิดการลดความสูญเสียเปล่า ๗ ประการ ได้แก่ การลดความสูญเสียเนื่องมาจาก (๑) การรอคอยหรือรอรองาน (๒) การเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่จุดหนึ่งด้วยความไม่จำเป็น (๓) การแก้ไขข้อผิดพลาด (๔) การทำงานซ้ำซ้อน (๕) การเก็บงานไว้ทำเองทั้งหมด (๖) การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (๗) การทำงานมากเกินไป ☀ กระบวนการทำงานต้องกระชับ ขจัดกิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่าหรือที่สูญเสียเปล่า

(๖.๒) ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

(ก.) การควบคุมต้นทุน เพื่อบริหารกิจกรรมในกระบวนการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ (ต้นทุน) เกิดประสิทธิผล (มูลค่าเพิ่ม) ให้ได้มากที่สุด

(ข.) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การเลือกผู้ส่งมอบและทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบที่ส่วนราชการเลือกมีคุณสมบัติและพร้อมที่จะยกระดับผลการดำเนินการของส่วนราชการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(ค.) การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน การกำหนดวิธีการในการทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งการกำหนดวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน มีระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติโดยคำนึงถึงการป้องกันและการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

(ง.) การจัดการนวัตกรรม การพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เช่น การสร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชน โดยการสร้างสรรค์งานบริการใหม่ การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน เป็นต้น

☞ และทั้งหมดนี้ คือ สรุปประเด็นตามหัวข้อการบรรยายในการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญ” ที่ผ่านมา ฉบับหน้า เรามาติดตามกันต่อนะค่ะว่า “**กระบวนการของ กปส. ๕ กระบวนการ**” ที่เรานำมาวิเคราะห์เพื่อทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญมีผลการทบทวนเป็นอย่างไร ? พบกันใหม่ฉบับหน้า **nws.สวัสดิ์ดี:**