



Newsletter @ OPDC PRD

จดหมายข่าว เรื่องราวน่ารู้จาก กพร.

📅 ฉบับที่ 21 / 2559 ปีชวเชษฐเดือนกันยายน 2559

“รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” (Public Sector Management Quality Award) เมื่อเอ่ยชื่อรางวัลนี้ บางท่านอาจรู้สึกคุ้นๆ ว่าเคยได้ยินได้ฟังผ่านหูหรือเคยได้อ่านผ่านตากันมาบ้าง แต่สำหรับบางท่านก็อาจรู้สึกว่าเป็นครั้งแรกที่ได้ยินชื่อรางวัลนี้ และอาจเกิดความสงสัยตามมาว่ารางวัลนี้คืออะไร ใครมีสิทธิที่จะได้รับรางวัลนี้ ต้องทำอย่างไรเพื่อที่จะให้ได้รางวัลนี้มา แล้วใครเคยได้รับรางวัลนี้มาแล้ว ? ฉบับนี้เราขออาสาพาทุกท่านไปทำความรู้จักกับรางวัลนี้กันสักนิดนะคะ

“รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” (Public Sector Management Quality Award) เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องและมีผลดำเนินการปรับปรุงองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างโดดเด่น



ประเภทรางวัล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น
- รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด

หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม
หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการนำสู่การปฏิบัติ
หมวดที่ 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หมวดที่ 4 ด้านการวิเคราะห์ผลและการจัดการความรู้
หมวดที่ 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
หมวดที่ 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัล กำหนดคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน โดยพิจารณาจาก 12 ประเด็น ดังนี้ (1) การนำองค์การ (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นบุคลากร (6) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (7) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ (8) ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (9) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (10) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

(11) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต และ (12) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น ต้องมีคะแนนผลการประเมินรวม 400 คะแนนขึ้นไป และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ต้องมีคะแนนผลการประเมินรวม 300 คะแนนขึ้นไป

สำหรับในปี 2559 นี้ ทางสำนักงาน ก.พ.ร. ได้เปิดให้หน่วยงาน ประกอบด้วย ส่วนราชการระดับกระทรวง ส่วนราชการระดับกรม ส่วนราชการระดับจังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น สมัครขอรับรางวัลฯ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2558 โดยได้พิจารณาและประกาศผลการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2559 จำนวน 18 ผลงานจาก 18 หน่วยงาน เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2559 ที่ผ่านมา

เรามาดูไปพร้อมๆ กันเลยนะคะว่า **หน่วยงานที่ได้รับรางวัลในปี 2559** มีหน่วยงานไหนบ้าง ☺ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น ได้แก่ กรมปศุสัตว์ ☺ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย กรมธนารักษ์ กรมสรรพสามิต กรมส่งเสริมสหกรณ์ จังหวัดตรัง หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการนำสู่การปฏิบัติ ได้แก่ กรมสรรพากร จังหวัดสกลนคร จังหวัดอำนาจเจริญ หมวดที่ 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กรมควบคุมโรค กรมทางหลวงชนบท กรมสุขภาพจิต จังหวัดพังงา หมวดที่ 4 ด้านการวิเคราะห์ผลและการจัดการความรู้ ได้แก่ กรมชลประทาน กรมพัฒนาที่ดิน หมวดที่ 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม ได้แก่ กรมการค้าภายใน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้งนี้ หมวดที่ 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (ไม่มีหน่วยงานได้รับรางวัล) 🙏 ขอชื่นชมทุกหน่วยงานที่ได้รับรางวัลฯ ในปี 2559 ... เก่งมากๆ



หลายท่านอาจเกิดความสงสัยว่าหน่วยงานทั้ง 18 หน่วยงานที่ได้รับรางวัล ประจำปี พ.ศ. 2559 นี้ เรามีวิธีการบริหารจัดการกันอย่างไร ดังนั้น เพื่อเป็นการเผยแพร่แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้กับส่วนราชการอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์การต่อไป สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดจัด **การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ครอบคลุม ประจำปี พ.ศ. 2559 และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2559** ขึ้น เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2559 ที่ผ่านมา ณ โรงแรมโกลเด้นทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ โดย อปส. มอบหมายให้ กพร. เป็นผู้แทนเข้าร่วมประชุม วันนี้เราจึงขอนำประเด็นจากการประชุมมาเล่าสู่กันอ่านนะคะ

สำหรับประเด็นที่เราอยากทราบว่าส่วนราชการที่ได้รับรางวัล เรามีแนวทางการบริหารจัดการกันอย่างไร? งานนี้มีคำตอบค่ะ เพราะผู้แทนส่วนราชการที่ได้รับรางวัล PMQA ประจำปี 2559 ได้ร่วมเสวนา เรื่อง **“เส้นทางการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ”** เรียกได้ว่ามาเล่าให้ฟังกันอย่างหมดเปลือกเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติ วิธีการบริหารจัดการงาน เงิน คน เพื่อพิชิตรางวัล ดังกล่าว โดยฉบับนี้เราขอนำตัวอย่างส่วนราชการที่ได้รับ **รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม ตัว “กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์”** มาเล่าสู่กันอ่านก่อนนะคะ มาดูกันสิว่ากรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ทำอะไรจึงได้รางวัล นี้มาครอง

“กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์” ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ “กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เป็นองค์กรชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขในภูมิภาคเอเชีย” มุ่งเน้นการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำของภูมิภาค

สำหรับการดำเนินงานในหมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรมนั้น ทางกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้กำหนด **กระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน** โดยใช้ SIPOC Model (SIPOC เป็นคำย่อมาจาก Supplier ผู้ส่งมอบปัจจัย Input ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการ Process กระบวนการที่เหมาะสม Output สินค้าหรือบริการ Customer ผู้รับสินค้าหรือบริการ) และมีการทบทวนปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทุกปี

การทบทวนและออกแบบผลผลิตและกระบวนการ

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐร่วมกับกลุ่มปฏิบัติการเจ้าของกระบวนการสร้างคุณค่า โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ 2 ส่วน คือ (1) สารสนเทศปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับกรม (2) สารสนเทศความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของกรม ที่ได้มาจากการรวบรวมในหลายช่องทางทั้งโดยตรงและทางอ้อมมากำหนดเป็นผลผลิตและบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การออกแบบกระบวนการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและจัดตั้งเป็นนโยบายคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดให้มีการติดตามคุณภาพภายในโดยจัดตั้งคณะทำงานตรวจติดตามคุณภาพภายในและคณะผู้ตรวจติดตามเพื่อทำหน้าที่ร่วมกันในการตรวจประเมินโดยมีการตรวจทั้งแบบแยกตรวจ รวมตรวจหลายมาตรฐาน รวมตรวจหลายทีมผู้ตรวจเพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงผลผลิตและบริการอย่างต่อเนื่อง

องค์การแห่งนวัตกรรม ผู้บริหารมีนโยบายในการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมโดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และเป็น 1 ใน 4 ยุทธศาสตร์ของแผนยุทธศาสตร์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปี พ.ศ. 2559 - 2562 คือ “การสร้างความเป็นเลิศด้านการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรม” โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทำหน้าที่บริหารจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ กระตุ้นให้บุคลากรได้คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ หรือนำผลงานวิจัยมาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรม



ความโดดเด่นในการบริหารจัดการ ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เห็นความสำคัญและสนับสนุนการนำระบบคุณภาพด้านต่างๆ มาผสานใช้ร่วมกับเกณฑ์ PMQA (2) การส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับได้เรียนรู้ นำความรู้มาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานจนเกิดนวัตกรรม (3) การใช้กลไกการสื่อสารที่หลากหลาย การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ได้รับข้อมูล ข้อเสนอแนะจากบุคลากรตลอดจนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และความมุ่งมั่นของทีมงาน

สำหรับผลงาน Best Practices ของส่วนราชการอื่นๆ เราจะนำมาเล่าสู่กันอ่านในครั้งหน้านะคะ ... **nws.สวัสดิ์: ★**