

โครงการผลงาน
กรณีการเข้ารับการประเมินผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ

ส่วนที่ 1. ผลงาน

1. ชื่อผลงาน การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวทางการขับเคลื่อนฉบับผู้รับผิดชอบ
ส่วนราชการในจังหวัด

2. หลักการและเหตุผล / ความเป็นมา

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการราชการไทย ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นกรอบในการดำเนินงาน จุดประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐบริหารราชการ โดยเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนกล่าวคือผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายอำนาจการ สำนักงานจังหวัดที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับบริหารงานทั่วไปของจังหวัด งานประสานราชการและงานช่วยอำนาจการที่เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ มากมาย ดังนั้น การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีความสำคัญกับความสำเร็จในการบริหารจัดการของภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางในการปฏิบัติราชการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ว่า ภาครัฐต้องบริหารราชการ โดยเน้น “เกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน”

3. แนวคิด ทฤษฎี นโยบาย กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

3.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ

3.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กล่าวถึงแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการต้องมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ อำนาจความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

3.3 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551– 2555) ประเด็น ยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

4. ขั้นตอนการดำเนินการ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

4.1 ก่อนดำเนินการ

- 1) ศึกษาคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ของ ก.พ.ร. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด 3 การให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) ศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนฉบับผู้รับผิดชอบส่วนราชการในจังหวัด ที่ ก.พ.ร. สป. กำหนด
- 3) ศึกษาเปรียบเทียบรหัสกิจกรรม หมวด 3 (รหัส CS1 – CS7) ระหว่างคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ของ ก.พ.ร. กับแนวทางการขับเคลื่อนฉบับผู้รับผิดชอบส่วนราชการในจังหวัด ที่ ก.พ.ร. สป. กำหนด เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานในแต่ละรหัสกิจกรรม (รวม 10 รหัสกิจกรรม)
- 4) กำหนดกรอบการขับเคลื่อนที่บ่งชี้ทิศทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ที่หน่วยงานต้องดำเนินการ เช่น

ลำดับ	รหัส	สรุป CS 1 A	ขั้นตอนการดำเนินการ
1.	CS 1 A	-ให้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากพันธกิจของหน่วยงาน	1.1 กำหนดพันธกิจของหน่วยงาน 1.2 วิเคราะห์ว่าพันธกิจของเรา ต้องให้บริการกับกลุ่มใดบ้าง

4.2 ขั้นตอนดำเนินการ

- 1) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
- 2) จัดทำคำสั่งมอบหมายภารกิจการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาความสอดคล้องของภารกิจกลุ่ม/ ฝ่าย ในหน่วยงาน
- 3) ประชุมคณะทำงาน ชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ กรอบการขับเคลื่อนการดำเนินงาน

4.3 การติดตามผลการดำเนินงาน

- 1) ตั้งคณะทำงานในการตรวจติดตามการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
- 2) จัดทำแบบฟอร์ม Check List ตามมาตรฐานรหัสกิจกรรม เพื่อเป็นเครื่องมือตรวจติดตาม
- 2) ประชุมรายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมเป็นรายรหัสกิจกรรม
- 3) สรุปผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเสนอผู้บังคับบัญชา

4.4 การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- 1) จัดทำแผนการปรับปรุงพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดผลการทำงานที่ดีและต่อเนื่อง
- 2) ขออนุมัติแผนการปรับปรุงเพื่อพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป

5. บทวิเคราะห์

5.1 การวิเคราะห์ผลงาน

- 1) การดำเนินงานที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารราชการภาครัฐที่สอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

2) การเปิดให้ประชาชนทุกภาคส่วน รวมถึงผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในภาครัฐเอกชน และประชาชน มีช่องทางและโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการรับทราบข้อมูลการดำเนินงานของส่วนราชการ การร่วมคิดเสนอความเห็น ร่วมกำหนดทิศทาง และร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่และความมั่นคงของชีวิตของคนในสังคม เป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนดำเนินการตามแผนงาน โครงการ/นโยบาย เพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งของการดำเนินนโยบายของรัฐ หรือเพื่อทำให้เกิดการยอมรับการดำเนินการของรัฐ ซึ่งจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพของภาครัฐ

3) การกำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดช่องทางให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นการส่งเสริมการพัฒนาในระบอบประชาธิปไตย ที่ให้โอกาสประชาชนได้ใช้สิทธิในการแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลของประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

5.2 การวิเคราะห์ปัญหา

5.2.1 ปัญหาเชิงนโยบาย

- 1) ผู้บริหารขาดองค์ความรู้และความเข้าใจ ในดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างเพียงพอ
- 2) ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 3) ผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 4) ขาดการสนับสนุนงบประมาณดำเนินการ

5.2.2 ปัญหาในทางปฏิบัติ

- 1) บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจและไม่เห็นความสำคัญในดำเนินงาน PMQA
- 2) บุคลากรขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ
- 3) บุคลากรมีงานประจำมาก การดำเนินการ PMQA ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นการสร้างภาระ

5.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรจัดอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ เพื่อให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาองค์กร
- 2) จัดกลุ่มเรียนรู้การขับเคลื่อนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ส่วนราชการหากดำเนินการตามแนวทางขับเคลื่อน โดยตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่ามี ความบกพร่องในเรื่องใด เพื่อจะได้กำหนดวิธีการ เป้าหมาย ในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

6.2 ส่วนราชการสามารถนำเกณฑ์ PMQA ไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการการดำเนินการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้น ทั้งผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.3 เมื่อส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะเกิดภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตามแนวทางขับเคลื่อนลบบัณฑิตขอส่วนราชการในจังหวัด



