

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ (Process Management)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นเครื่องมือที่สำคัญของ ภาคราชการ ในการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของจังหวัดนครพนม ปีงบประมาณ พ.ศ.2555 เป็นการทบทวนและปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยวัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental level) และจัดทำแผนพัฒนาองค์การประจำปี งบประมาณ 2556 ทั้งนี้การปรับปรุงกระบวนการจัดการ จึงเป็นการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

การดำเนินงานตามการจัดการกระบวนการ Process Management (PM1 – PM6) คือ การระดมทรัพยากรในการดำเนินการ อันได้แก่บุคลากร วัสดุ แรงงาน และ เครื่องจักร เพื่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หลักขององค์การ โดยจังหวัดนครพนม ได้ดำเนินการตามการจัดการกระบวนการ สรุปให้เห็นชัดเจน ตามรูปที่ 6.1 ดังนี้

การดำเนินงานการจัดการกระบวนการ



รูปที่ 6.1 แสดงการดำเนินงานการจัดการกระบวนการ

ในการวิเคราะห์ประเด็นเพื่อกำหนดกระบวนการที่สำคัญของจังหวัดนครพนม (ขั้นตอนที่ 3) ได้พิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ ดังนี้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีผลกระทบทางตรง หรือ ทางอ้อม จากการทำงานของจังหวัดด้วย อาทิเช่น รัฐบาล กระทรวง ภาคเอกชน องค์กร ประชาชน และกลุ่มข้าราชการ ลูกจ้าง เป็นต้น รวมไปถึงการคำนึงถึงกระบวนการนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของจังหวัด และกระบวนการนั้น มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และจากการวิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญของจังหวัดฯ จังหวัดนครพนม จึงได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการในจังหวัด วิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญที่ ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุปันธกิจ ของแต่ละส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญต่าง ๆ จำนวน 54 กระบวนการ โดยแยกเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่า จำนวน 27 กระบวนการ และกระบวนการสนับสนุน จำนวน 27 กระบวนการ

เมื่อวิเคราะห์ประเด็น เพื่อจัดกลุ่มของกระบวนการที่มีลักษณะเดียวกันที่ได้จากการวิเคราะห์ ในประเด็นการพิจารณาต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน จึงมาถึงขั้นตอนการจัดกลุ่มกระบวนการที่สำคัญ โดยนำรายชื่อของกระบวนการที่ได้วิเคราะห์ไว้ทั้งหมด มาจัดกลุ่มให้กระบวนการที่มีความคล้ายคลึงกันรวมกลุ่มเข้าไว้ด้วยกัน โดยแยกตามยุทธศาสตร์จังหวัด พันธกิจ ความต้องการของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำการกำหนดแนวคิดหลัก หรือชื่อกระบวนการที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มของกระบวนการที่ได้รวมเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งสามารถสรุปกระบวนการที่สำคัญของจังหวัดนครพนม ดังนี้

1. กระบวนการสร้างคุณค่า จำนวน 6 กระบวนการ คือ กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการด้านการเกษตรและอุตสาหกรรม , กระบวนการส่งเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน, กระบวนการบริหารจัดการของภาครัฐ/ภาคเอกชน ให้มีคุณภาพ, กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการของภาครัฐ / ภาคเอกชน , กระบวนการพัฒนาและช่วยเหลือผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส, กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว

2. กระบวนการสนับสนุน จำนวน 4 กระบวนการ คือ กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล , กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร , กระบวนการประชาสัมพันธ์ , กระบวนการติดตามและประเมินผล

จังหวัดนครพนม โดยคณะทำงานได้ร่วมกันกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย ก. ตอบสนองต่อพันธกิจ ข. ตอบสนองต่อประเด็นยุทธศาสตร์ ค. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ง. การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จ. ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นไปตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกฎหมาย ฉ. ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นไปตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านมาตรฐานสากล ช. ความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ซ. ผลการดำเนินงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ ฌ. ความเสี่ยงด้านโอกาสสำเร็จ ญ. ความเสี่ยงด้านผลกระทบ

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ตามหลักเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จังหวัดนครพนม ได้จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า ที่สนับสนุนต่อยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 15 กระบวนการ เมื่อจังหวัดนครพนมได้กำหนด กระบวนการที่สร้างคุณค่าของจังหวัดแล้ว จึงทำการวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการที่ สร้างคุณค่า ตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับพื้นฐานที่กำหนดให้มีการ วิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อใช้ในการออกแบบกระบวนการ ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านข้อกำหนดด้านกฎหมาย ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ ด้านความคุ้มค่าและการลดต้นทุน จากนั้นจึงได้มีการ มีการออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน โดยได้ออกแบบกระบวนการของหน่วยงานจากข้อกำหนดที่สำคัญพร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัด, เจ้าภาพหลักและระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่างๆ (เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ แห้งแล้ง ด้านข้อมูล เทคโนโลยี สารสนเทศฯ) ที่เกิดขึ้น PM 4 และที่มีผลกระทบต่อจัดการกระบวนการโดยดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการฯ (สนง.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเป็นเจ้าภาพ) จัดทำแผนป้องกันและผลักดันให้ ทุกหน่วยงานนำไปใช้ พร้อมมีการซ่อมแผนทุกปี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งการ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน PM 5 ด้วยการให้ทุกหน่วยงานจัดทำคู่มือสำหรับบริการประชาชน การ จัดทำ Flow Chart และได้มีการปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน PM 6 โดยการ ประเมินความพึงพอใจแล้วนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการเพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้น และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ เช่น การลดขั้นตอน การจัดทำแผนผังกระบวนการงานประชาสัมพันธ์ติดไว้ ณ สถานที่รับบริการ

โดยจังหวัดนครพนมมีความคาดหวังว่า การจัดการกระบวนการที่เป็นระบบ มีแนวทางที่ ชัดเจน มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และมีการบูรณาการในการ ทำงาน จะนำไปสู่การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการบริหารจัดการที่ มีคุณภาพมาตรฐานการ ทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล และปรับปรุงองค์กร เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชนต่อไป

ส่งผลดังตัวชี้วัดที่ 7.3 – 6.1 และ 7.3-7.1