

## “PMQA” มาแล้วจ้า

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๓ ศูนย์ฯ ได้จัดทำแผนพัฒนาองค์กร ชื่อแผนการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน ซึ่งถือกำเนิดเกิดจากการ CHECKLIST ของเราชาว ศพส. ๕๘ ที่ปรากฏผลว่า ข้อ ๖.๒ ก (๑๒) ในหมวด ๖ การจัดการกระบวนการ เป็นโอกาสที่ต้องปรับปรุง (จุดอ่อน) ดังนั้นเราจึงได้ผนึกกำลังกันอีกครั้ง โดยการจัดประชุมระดมความคิดและวิเคราะห์ทั้ง เหตุและผลว่า เราควรจะนำกระบวนการใดมาดำเนินการปรับปรุง และก็ได้ข้อสรุปเป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

๑. กระบวนการด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

๒. กระบวนการด้านงานสวัสดิการสังคม

๓. กระบวนการด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ในกระบวนการที่กล่าวมาข้างต้น ศูนย์ฯ ได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ เดือน มกราคม และดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันศูนย์ฯ ได้ดำเนินการครบทั้ง ๓ กระบวนการแล้ว ซึ่งจะขอยกตัวอย่างของแต่ละขบวนการ พอสังเขป ดังนี้

กระบวนการที่ ๑ กระบวนการด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ศูนย์ฯ ได้จัดอบรมพัฒนาบุคลากรในเรื่องการทำงานเป็นทีมร่วมกับหน่วยงาน ศพส. ในกลุ่มภาคตะวันออก ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับความรู้เรื่องการทำงานเป็นทีมในเชิงวิชาการและความรู้อื่นๆที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งยังทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

กระบวนการที่ ๒ กระบวนการด้านงานสวัสดิการสังคม การปรับปรุงแบ่งออกเป็น ๒ ด้าน คือ ด้านสถานที่และด้านกระบวนการ ในด้านสถานที่ ศูนย์ฯ ได้จัดให้มีห้องสอบข้อเท็จจริงที่เป็นสัดส่วนแทนสถานที่เดิมที่เป็นที่นั่งริมระเบียงคนทั่วไปสามารถเดินผ่าน ไปมาได้ ส่วนด้านกระบวนการศูนย์ฯ ได้มอบนโยบายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องสามารถสัมภาษณ์และสอบข้อเท็จจริง case ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานสวัสดิการสังคมเท่านั้น และมีนโยบายให้เปิดบริการในเวลาพักกลางวันโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการในเวลาดังกล่าว

กระบวนการที่ ๓ กระบวนการด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ศูนย์ฯ ได้จัดทำแผนชื่อ การบริหารความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมีแผนกิจกรรมรองรับ ซึ่งผลจากการปฏิบัติตามแผน โดยเคร่งครัด ทำให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปด้วยความราบรื่นและยังทำให้ศูนย์ฯ ประหยัดงบประมาณการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ไปเป็นจำนวนมาก

อนึ่ง แม้ว่า ๓ กระบวนการที่ ศูนย์ฯ เลือกลงมาดำเนินการปรับปรุง ยังไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการ แต่อนาคตข้างหน้า ศูนย์ฯ จะดำเนินการปรับปรุงกระบวนการอื่นๆ อีก เพื่อให้การดำเนินงานและการบริการของศูนย์ฯ ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์สูงสุด