

หลักสูตร เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA/PMQA ๔.๐)
โดย นางสาววิเศษลักษณ์ พงษ์จันทร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหาร
นางพัชชานันท์ พันวา นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
รุ่นที่ ๑/๒๕๖๖ : วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ความหมายของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๑. เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐ ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล ๒๕๔๖
๓. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

สำนักงาน ก.พ.ร. พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในช่วงแรกปี ๒๕๕๘ และปี ๒๕๖๒ พัฒนาปรับปรุงเกณฑ์ให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป จุดมุ่งหมายเพื่อให้ส่วนราชการต่างๆ นำไปปรับใช้ได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินงานอื่น รวมถึงเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยโครงสร้างของเกณฑ์ประกอบไปด้วย ๗ หมวด ได้แก่

๑. การนำองค์การ

เป็นการตรวจประเมินการดำเนินการของผู้บริหารตั้งแต่ระดับอธิบดี รองอธิบดี ผู้อำนวยการกอง/สำนัก ของส่วนราชการมีการสั่งการหรือชี้แจงให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน นอกจากนี้ยังตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์การ เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติการ กฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม ตามหลักจริยธรรม รวมทั้งการสร้างคุณูปการต่อสังคม

๒. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การนำไปปฏิบัติมีการปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า ซึ่งประกอบไปด้วย การจัดทำยุทธศาสตร์ และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ โดยจะเกี่ยวข้องกับ การนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาประกอบการวางแผน วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง วิเคราะห์โอกาส และอุปสรรค สัญญาณบ่งชี้การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ต่อส่วนราชการ การจัดทำยุทธศาสตร์ (Strategic Plan) ที่ดีควรคำนึงถึงการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนยุทธศาสตร์นั้นมีความครอบคลุมประเด็นสำคัญทุกเรื่อง และสามารถดำเนินการได้เต็มศักยภาพของส่วนราชการ

๓. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จของส่วนราชการอย่างต่อเนื่องอย่างไร วิธีการในการค้นหาสารสนเทศ การตอบสนองความต้องการทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

๔. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์ทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการเรียนรู้

๕. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

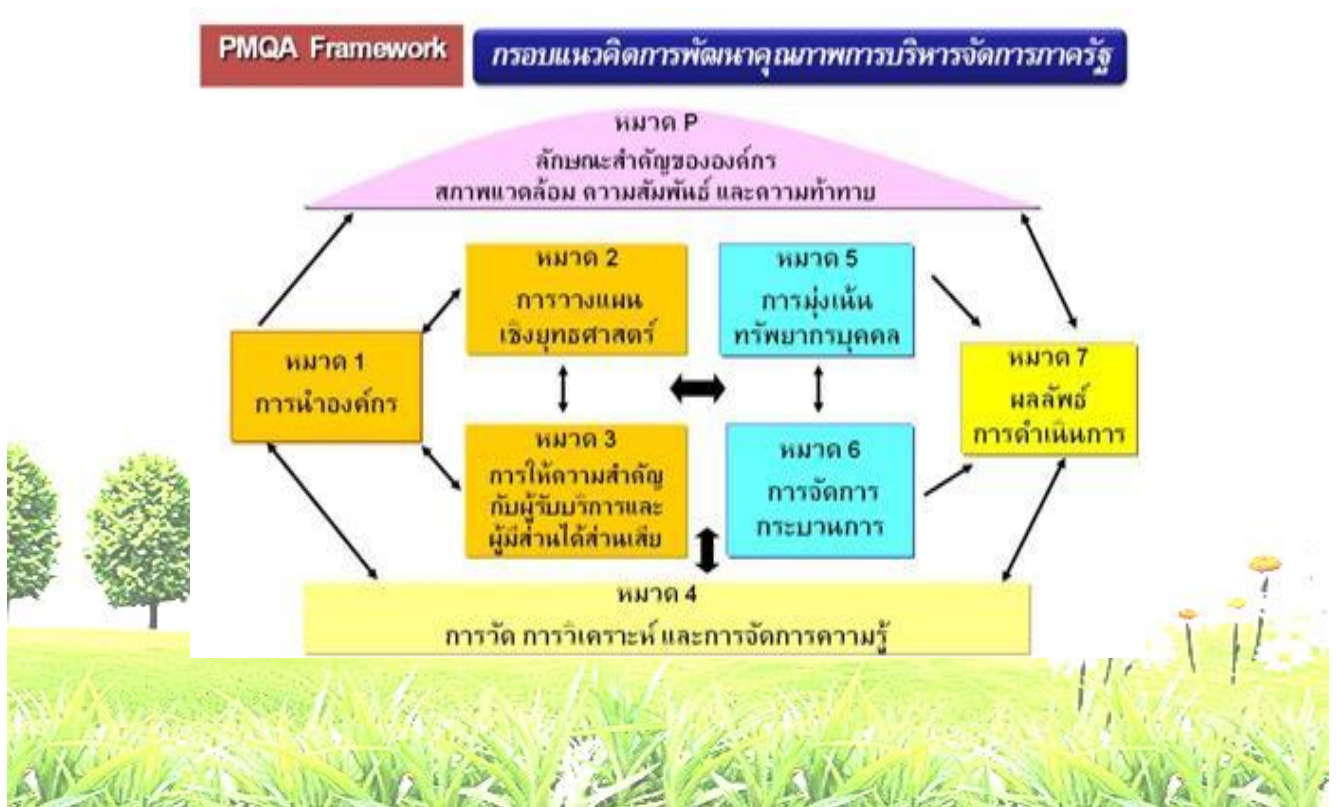
ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ

๖. การจัดการกระบวนการ

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการปรับปรุง ผลผลิตการบริการ กระบวนการทำงาน ปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

๗. ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและบรรลุปันธกิจ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแลส่วนราชการ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน



เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐)

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทย “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม และเปลี่ยนจากภาคการผลิตสินค้าไปสู่ภาคบริการมากขึ้น รัฐบาลจึงมีนโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย ๔.๐ ดังนั้นระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้น โดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นความคล่องตัวและนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาขับเคลื่อนนโยบายให้ปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยระบบราชการ ๔.๐ ประกอบด้วย ๓ มิติ และปัจจัยสู่ความสำเร็จ ได้แก่

มิติที่ ๑ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness) บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และมีการแบ่งปันข้อมูล ตรวจสอบการทำงานได้ ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและถ่ายโอนภารกิจเชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน โดยมีความเชื่อมโยงกับ PMQA ได้แก่ หมวด ๑ หมวด ๒ หมวด ๔ และหมวด ๖

มิติที่ ๒ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) ทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้าใช้ข้อมูลและระบบตามความต้องการของประชาชน รวมถึงการให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา โดยมีความเชื่อมโยงกับ PMQA ได้แก่ หมวด ๓ หมวด ๕ หมวด ๖ และหมวด ๗

มิติที่ ๓ ชีตสมรรถนะสูง และทันสมัย (Smart & Performance) วิเคราะห์ความเสี่ยง ยืดหยุ่นทันเวลา สร้างนวัตกรรม มีความคิดริเริ่ม ประยุกต์องค์ความรู้ มีชีตสมรรถนะสูง ปรับตัวเข้าสู่สำนักงานสมัยใหม่ และมีความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยมีความเชื่อมโยงกับ PMQA ได้แก่ หมวด ๑ หมวด ๒ หมวด ๔ หมวด ๕ และหมวด ๖ หมวด ๗

ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐

เครื่องมือการประเมินสถานะองค์การในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ หรือ PMQA ๔.๐ เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจตามหน้าที่ส่วนราชการ และการเชื่อมโยงสู่ยุทธศาสตร์และผลลัพธ์ด้านการพัฒนาของประเทศ โดยเข้าใจความท้าทายทั้งของส่วนราชการ และทิศทางการพัฒนาประเทศ เพื่อตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย โดยมีระดับการพัฒนา ๓ ระดับ คือ

๑. ระดับพื้นฐาน (Basic) ดำเนินการในเชิงตั้งรับ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ ระเบียบปฏิบัติ มีผลประเมินเทียบเท่า ๓๐๐ - ๓๙๙ คะแนน

๒. ระดับก้าวหน้า (Advance) ดำเนินการในเชิงรุก คิดวิเคราะห์ก่อนปฏิบัติงาน มีการคาดเดาเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า มีผลประเมินเทียบเท่า ๔๐๐ - ๔๖๙ คะแนน

๓. ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) มีการดำเนินการที่มีประสิทธิผล มีนวัตกรรมคิดเป็นคิดเก่งเชื่อมโยงและบูรณาการได้ มีประสิทธิผลและเกิดนวัตกรรม มีผลประเมินเทียบเท่า ๔๗๐ - ๕๐๐ คะแนน



ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรมในครั้งนี้ คือ

๑. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA/PMQA ๔.๐)
๒. ได้เรียนรู้ถึงเครื่องมือและเกณฑ์การให้คะแนน หากบุคลากรในส่วนราชการศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สามารถนำไปถ่ายทอดและปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น เพื่อยกระดับของส่วนราชการให้เข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐
๓. ทำให้รู้ว่าต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

จัดทำโดย

นางสาวพิจิตรศิริ แพรนนท์

กลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

