

หลักสูตร เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA/PMQA 4.0)

รุ่นที่ 2/2566

บรรยายโดย นส.วิเศษลักษณ์ พงษ์จันทร์
นางพัชชานันท์ พันนา

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการ ปรับปรุง องค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

สำนักงาน ก.พ.ร. พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในช่วงแรกปี 2558 และ ปี 2562 พัฒนาปรับปรุงเกณฑ์ ให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป จุดมุ่งหมายเพื่อให้ส่วนราชการต่างๆ นำไปปรับใช้ได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้ การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่น รวมถึงเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยโครงสร้างของเกณฑ์ประกอบไปด้วย 7 หมวด ได้แก่

1. การนำองค์การ

เป็นการตรวจสอบประเมินการดำเนินการของ ผู้บริหารตั้งแต่ระดับอธิบดี รองอธิบดี ผู้อำนวยการกอง/สำนักของส่วนราชการ มีการสั่งการหรือชี้แนะให้ส่วนราชการ มีความยั่งยืน นอกจากนี้ยังตรวจสอบประเมินระบบ การกำกับดูแลองค์การ เพื่อบรรลุผลด้านการ ปฏิบัติการ กฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม ตามหลักจริยธรรม รวมทั้งการสร้างคุณูปการ ต่อสังคม

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตรวจสอบประเมินว่า ส่วนราชการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง อย่างไร วิธีการในการค้นหาสารสนเทศ การตอบสนองความต้องการทำให้เหนือกว่า ความคาดหวัง สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการตรวจสอบประเมินวิธีการในการจัดทำ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ ของส่วนราชการ การนำไปปฏิบัติมีการปรับ เปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธี การวัดผล ความก้าวหน้า ซึ่งประกอบไปด้วย การจัดทำยุทธศาสตร์ และการนำยุทธศาสตร์ ไปปฏิบัติ โดยจะเกี่ยวข้องกับ การนำปัจจัยที่ เกี่ยวข้องต่างๆ มาประกอบการวางแผน วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง วิเคราะห์โอกาส และ อุปสรรค สัญญาณบ่งชี้การเปลี่ยนแปลงที่ สำคัญๆ ต่อส่วนราชการ การจัดทำยุทธศาสตร์ (Strategic Plan) ที่ดีควรจะคำนึงถึงการ มีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจได้ว่า แผนยุทธศาสตร์ นั้นมีความครอบคลุมประเด็น สำคัญทุกเรื่องและสามารถดำเนินการได้ เต็มศักยภาพของส่วนราชการ

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจสอบประเมินว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์กับทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการเรียนรู้

6. การจัดการกระบวนการ

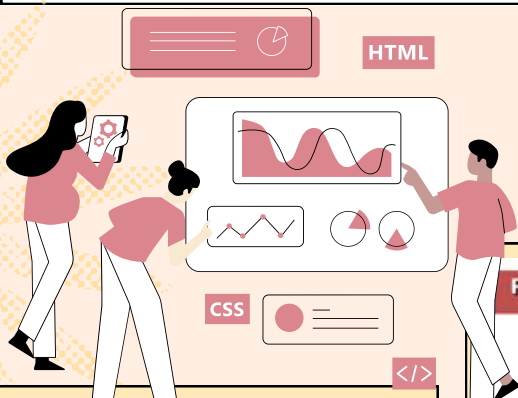
เป็นการตรวจสอบประเมินว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการปรับปรุง ผลผลิต การบริการ กระบวนการทำงาน ปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่า แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจสอบประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ พัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ

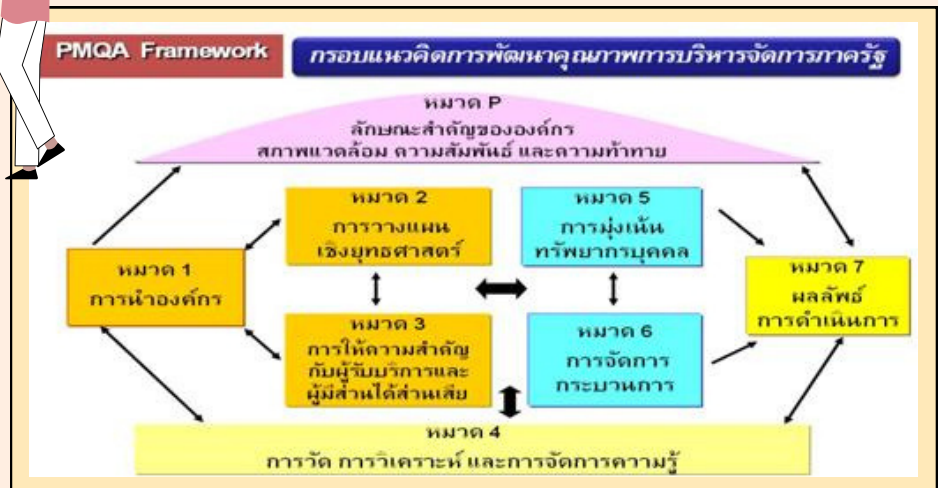
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแล ส่วนราชการ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน และการเติบโต และผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน



เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)

วิสัยทัศน์ของประเทศไทย “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม และเปลี่ยนจากภาคการผลิตสินค้าไปสู่ภาคบริการมากขึ้น รัฐบาลจึงมีนโยบาย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0



ดังนั้นระบบราชการ จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้น โดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นความคล่องตัว และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาขับเคลื่อนนโยบายให้ปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยระบบ ราชการ 4.0 ประกอบด้วย 3 มิติ และปัจจัยสู่ความสำเร็จ ได้แก่

มิติที่ 1 เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness)

บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และมีการแบ่งปันข้อมูล ตรวจสอบการทำงานได้ ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและถ่ายโอนภารกิจเชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน โดยมีความเชื่อมโยงกับ PMQA ได้แก่ หมวด 1 หมวด 2 หมวด 4 และหมวด 6

มิติที่ 2 ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

ทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้าใช้ข้อมูลและระบบตามความต้องการของประชาชน รวมถึงการให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา โดยมีความเชื่อมโยงกับ PMQA ได้แก่ หมวด 3 หมวด 5 หมวด 6 และหมวด 7

มิติที่ 3 ชีตสมรรถนะสูง และทันสมัย (Smart & Performance)

วิเคราะห์ความเสี่ยง ยืดหยุ่น กันเวลา สร้างนวัตกรรม มีความคิดริเริ่ม ประยุกต์องค์ความรู้ มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวเข้าสู่สำนักงานสมัยใหม่ และมีความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยมีความเชื่อมโยงกับ PMQA ได้แก่ หมวด 1 หมวด 2 หมวด 4 หมวด 5 และหมวด 6 หมวด 7

ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

เครื่องมือการประเมินสถานะองค์การในการเป็นระบบราชการ 4.0 หรือ PMQA 4.0 เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจตามหน้าที่ส่วนราชการ และการเชื่อมโยงสู่ยุทธศาสตร์และผลลัพธ์ ด้านการพัฒนาของประเทศ โดยเข้าใจความท้าทายทั้งของส่วนราชการ และทิศทางการพัฒนาประเทศ เพื่อตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย โดยมีระดับการพัฒนา 3 ระดับ คือ

ระดับพื้นฐาน (Basic)

ดำเนินการในเชิงตั้งรับ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ระเบียบปฏิบัติ มีผลประเมินเทียบเท่า 300 - 399 คะแนน

ระดับก้าวหน้า (Advance)

ดำเนินการในเชิงรุก คิดวิเคราะห์ก่อนปฏิบัติงาน มีการคาดการณ์เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า มีผลประเมินเทียบเท่า 400 - 469 คะแนน

ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance)

มีการดำเนินการที่มีประสิทธิผล มีนวัตกรรมคิดเป็น คิดเก่งเชื่อมโยงและบูรณาการได้ มีประสิทธิผลและเกิดนวัตกรรม มีผลประเมินเทียบเท่า 470 - 500 คะแนน

สรุปโดย

นส.อรดี คงสมบูรณ์

นักทรัพยากรบุคคล

ชำนาญการ