

สรุปบทเรียน

เรื่อง เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA/PMQA ๔.๐)

โดย สุภาวดี เกิดบัวทอง

PMQA เป็นคำย่อมาจาก Public Sector Management Quality Award คือ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยกรมพัฒนาที่ดินได้นำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์การ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมีรายละเอียดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๗ หมวด ประกอบด้วย

หมวด ๑ การนำองค์การ

เป็นการตรวจประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยมและความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ภายในองค์กร รวมทั้งการกำกับดูแลตนเองที่ดี และการดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดและวิธีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้า

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของส่วนราชการอย่างต่อเนื่องอย่างไร สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวม วิเคราะห์ จัดการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์ทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการเรียนรู้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร ในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ

หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการปรับปรุงผลผลิตการบริการ กระบวนการทำงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

จะเป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของส่วนราชการ ได้แก่

- ๑) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและบรรลุปันธกิจ
- ๒) ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๓) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร
- ๔) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแลส่วนราชการ
- ๕) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโต
- ๖) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและจัดการเครือข่ายอุปทาน

ระบบราชการ ๔.๐ คือ ระบบราชการที่ต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานเพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยกรมพัฒนาที่ดินใช้หลัก Smart Workplace พัฒนาเครื่องมือการบริหารจัดการองค์การรูปแบบ Smart LDD ซึ่งจะมีทั้งหมด ๔ Smart เชื่อมโยงกับ ๓ มิติของระบบราชการ ๔.๐ ดังนี้

มิติที่ ๑ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ทั้งในเรื่องของข้อมูลและการทำงาน บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลได้และสามารถแบ่งปันข้อมูล ตรวจสอบการทำงานได้ โดยใช้หลัก

- SMART COLLABORATION ได้แก่ เครือข่ายภาครัฐ เอกชน หมอдинอาสา สถาบันการศึกษา เครือข่ายต่างประเทศ (ASP/CESRA) ระบบการรับรองเกษตรอินทรีย์แบบมีส่วนร่วม (Participatory Guarantee System : PGS)

- SMART CONNECTION จัดทำข้อมูลตามภารกิจให้อยู่ในรูปของข้อมูลดิจิทัลและนำข้อมูลเหล่านั้นเปิดเผยข้อมูลโดยทำเรื่อง Open Data Government และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ นำไปประมวลผลต่อไปได้

มิติที่ ๒ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยให้ข้อมูลตามความต้องการของประชาชน ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียวและบริการได้ตลอดเวลา โดยใช้หลัก SMART SERVICE พัฒนาบริการให้เป็น E-Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้

มิติที่ ๓ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีการสร้างนวัตกรรม ประยุกต์องค์ความรู้ ที่มีขีดสมรรถนะสูงสามารถปรับตัวเข้าสู่สำนักงานสมัยใหม่ โดยใช้หลัก SMART OPERATION ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาเพื่อการปฏิบัติงานและบริหารจัดการองค์การ การปรับกระบวนการทำงานในรูปแบบของดิจิทัล ในขณะเดียวกันต้องมีการพัฒนาบุคลากรมืออาชีพ สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดทักษะที่หลากหลายทั้งด้านดิจิทัล และมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางการบริหารต่าง ๆ เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาผลงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล