

หลักสูตร เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA/PMQA ๔.๐)

โดย นางสาวปณัสยา พวงสมบัติ
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้เรียนเครื่องมือการบริหารจัดการกรมพัฒนาที่ดิน
๒. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือดังกล่าวในการบริหารจัดการหน่วยงาน ยกกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายทั้งในระดับหน่วยงานและกรม

สรุปเนื้อหา

ประเทศไทยมียุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๕๐) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน เพื่อยกระดับขีดความสามารถการบริหารราชการให้เทียบเท่าสากล โดยยึดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยมีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ ม.๓/๑ และมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

PMQA เป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นกรอบการบริหารองค์กรที่สำนัก ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์กรของตนเอง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การได้อย่างรอบด้าน ประกอบไปด้วย ๗ ด้าน

๑. การนำองค์การ
๒. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
๓. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
๕. การมุ่งเน้นด้านทรัพยากรบุคคล
๖. การจัดการกระบวนการ
๗. ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการทำงานให้เป็นไปตาม
แนวทางเดียวกัน เป้าหมาย
เดียวกัน

เป็นตัววัดผลข้อ ๑-๖

วัตถุประสงค์ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๑. เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่มาตรฐานระดับสากล
๓. เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเองและเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงาน

ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

๑. ส่วนประชาชน รัฐส่งมอบคุณค่าที่ดีให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งผลทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
๒. ส่วนราชการ ทำให้ส่วนราชการมีการปรับปรุงประสิทธิภาพผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ บุคลากรทุกระดับในส่วนราชการมีการเรียนรู้และพัฒนา

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในช่วงแรก ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง จัดมุ่งหมายเพื่อให้ส่วนราชการ ได้นำไปปรับใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

โครงสร้างของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

๑. การนำองค์การ
๒. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
๓. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. วัตถุประสงค์ และการจัดการความรู้
๕. มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
๖. ด้านการปฏิบัติการ
๗. ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ๒ ส่วน ดังนี้

๑) ส่วนที่ ๑ ลักษณะขององค์การ

แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของส่วนราชการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้เข้าใจส่วนราชการมากขึ้น

ลักษณะสำคัญขององค์การ มีดังนี้

๑) ลักษณะขององค์การ

๑.๑ สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ ประกอบด้วย พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย วิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรม ลักษณะโดยรวมขององค์การ สินทรัพย์ส่วนราชการ กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

๑.๒ ความสัมพันธ์ระดับองค์การ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการ และส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหรือส่งมอบงาน

๒) สภาพการณ์ขององค์การ

๒.๑ สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงการแข่งขัน และแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

๒.๒ บริบทเชิงยุทธศาสตร์

๒.๓ ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

๒) ส่วนที่ ๒ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๑. การนำองค์การ

เป็นการตรวจประเมินผู้บริหารของส่วนราชการ ตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์การ เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติการ กฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักจริยธรรม

๒. วางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

๒.๑) การจัดทำยุทธศาสตร์ เป็นการให้ความสำคัญกับความท้าทายและใช้ประโยชน์จากการได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงการยกระดับความสารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการและความสำเร็จในอนาคต รวมทั้งสรุประบบงาน วัตถุประสงค์ และเป้าประสงค์ที่สำคัญ

๒.๒) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ เป็นการนำแผนไปปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากร และแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้ การจัดทำตัววัดผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการในประเด็นต่างๆ

๓. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตรวจประเมิน ถึงความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

๔. วัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจประเมินส่วนราชการในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ ผลการวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการเรียนรู้

๕. มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรในการสร้างสภาพแวดล้อม รวมทั้งเป็นการประเมินการบริหารจัดการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ

๖. ด้านการปฏิบัติการ

เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการทำงาน ปรับปรุงระบบการปฏิบัติการ เพื่อให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จ

๗. ผลลัพธ์การดำเนินการ ประกอบด้วย ผลลัพธ์ ๖ ด้าน

๑) ผลลัพธ์ ด้านประสิทธิผลและบรรลุพันธกิจ เป็นการวัดจากการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการและการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

๒) ผลลัพธ์ ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการวัดจากการให้ความสำคัญและความพึงพอใจกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เป็นการวัดจากขีดความสามารถ อัตรากำลัง การพัฒนาของบุคลากรและการพัฒนาของผู้นำส่วนราชการ

๔) ผลลัพธ์ ด้านการนำองค์การและกำกับดูแลส่วนราชการ เป็นการวัดจากการนำองค์การกำกับดูแล กฎหมายและระเบียบ ความประพฤติตามหลักนิติธรรมและความโปร่งใสและจริยธรรม

๕) ผลลัพธ์ ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโต เป็นการวัดจากผลการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน

๖) ผลลัพธ์ ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและจัดการเครือข่ายอุปทาน เป็นการวัดจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และเครือข่าย

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐

๑. ความเป็นมาของระบบราชการ ๔.๐

ระบบราชการ ๔.๐ เกิดจาก ๕ สาเหตุหลัก คือ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ยุทธศาสตร์ชาติ ที่ ๖ การปรับสมดุลและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ รัฐธรรมนูญ ๒๕๖๐ หมวดที่ ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ ข ด้านการบริหารราชการ และ โมเดล Thailand ๔.๐

๒. ลักษณะของระบบราชการ ๔.๐ เป็นระบบราชการที่ปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงาน เพื่อเป็นที่พึงและความไว้วางใจของประชาชน ระบบราชการ ๔.๐ ประกอบด้วย ๓ มิติ ดังนี้

มิติที่ ๑ การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน คือ ภาครัฐจะต้องเปิดเผยข้อมูล ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้

มิติที่ ๒ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง คือ ภาครัฐต้องปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

มิติที่ ๓ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย คือ ภาครัฐต้องปรับกระบวนการทำงานขององค์การ บุคลากร วัฒนธรรม ผู้นำ เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาใช้เพิ่มสมรรถนะขององค์การ

โดยมี ๓ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ คือ ๑) การสานพลังทุกภาคส่วน ๒) การสร้างนวัตกรรม ๓) การปรับสู่ความเป็นดิจิทัล และยึดถือหลักธรรมาภิบาล ๑๐ ประการ ร่วมด้วย

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน มี ๕ ระดับ

- ระดับ ๑ การให้ข้อมูลข่าวสาร
- ระดับ ๒ การเข้ามาเกี่ยวข้อง
- ระดับ ๓ การให้คำปรึกษา
- ระดับ ๔ การให้ความร่วมมือ
- ระดับ ๕ เสริมอำนาจประชาชน

๓. ระบบราชการ ๔.๐ และกรอบการประเมิน

สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดระดับการพัฒนาของระบบราชการ ๔.๐ ไว้ ๓ ระดับ ดังนี้

๑) ระดับพื้นฐาน คือปฏิบัติงานในเชิงตั้งรับ หรือปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีกรอบการประเมิน สถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ อยู่ที่ ๓๐๐ ถึง ๓๙๙ คะแนน

๒) ระก้าวหน้า คือการดำเนินการในเชิงรุก หรือคิด วิเคราะห์ก่อนปฏิบัติงาน คาดการณ์ สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า โดยมีกรอบการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ อยู่ที่ ๔๐๐ ถึง ๔๖๙ คะแนน

๓) ระดับพัฒนาจนเกิดผล คือ การดำเนินการที่มีประสิทธิผลและมีนวัตกรรม โดยมีกรอบการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ อยู่ที่ ๔๗๐ ถึง ๕๐๐ คะแนน

โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะประเมินจากคะแนนเต็ม ๕๐๐ คะแนน กรณีหน่วยงานที่มีการประเมิน คะแนนน้อยกว่า ๓๐๐ คะแนน จะยังไม่ได้รับการรับรองสถานะเป็นระบบราชการ ๔.๐

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

นำความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้ PMQA และ PMQA ๔.๐ มาปรับใช้ในเรื่องของ กระบวนการทำงานการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เพื่อปรับปรุงและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นที่ ทำให้เกิดการล่าช้า และนำรูปแบบเกณฑ์ในการพัฒนามาปรับใช้ เพื่อทำให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑. ได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้ PMQA และ PMQA ๔.๐
๒. ได้รับความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวคิด ความเป็นมา และเกณฑ์การประเมิน PMQA ๔.๐