

หลักสูตร เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA/PMQA 4.0)

โดย นางสาวพรพรรณ แสนบุญศิริ
นักวิชาการแผนที่ภาพถ่าย ชำนาญการ

วัตถุประสงค์

๑. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเครื่องมือการบริหารจัดการของกรมพัฒนาที่ดิน
๒. สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการหน่วยงาน การพัฒนาคุณภาพการบริการและยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายทั้งระดับหน่วยงานและระดับกรม

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๔๖-๒๕๕๐) กำหนดให้ระบบราชการปรับเปลี่ยนกระบวนการวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการเทียบเท่ามาตรฐานสากลโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และได้ออกเป็นพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยความร่วมมือกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จึงได้ศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานและกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำแนวความคิดและโครงสร้างรางวัลคุณภาพของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของราชการไทยและสอดคล้องกับวิธีปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเอง ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์ของเครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๑. เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
๒. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล ๒๕๔๖
๓. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้พัฒนาและปรับปรุงเกณฑ์การพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ส่วนราชการนำไปปรับใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้นรวมถึงเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นให้หน่วยราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและต่อเนื่องครอบคลุม ทั้ง ๗ ด้าน (หมวด) ดังนี้

หมวด ๑ การนำองค์การ เป็นการตรวจประเมินผู้บริหารตั้งแต่ระดับอธิบดี รองอธิบดี ผู้อำนวยการกอง/สำนักของส่วนราชการมีการสั่งการ หรือชี้แจงให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน นอกจากนี้ยังตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์การ เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติการ กฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักจริยธรรม

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ ซึ่งประกอบไปด้วยการจัดทำยุทธศาสตร์และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ โดยการจัดทำยุทธศาสตร์ที่ดีควรคำนึงถึงการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าแผนยุทธศาสตร์นั้น มีความครอบคลุมประเด็นสำคัญทุกเรื่องและสามารถดำเนินการได้เต็มศักยภาพของส่วนราชการ

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการอย่างต่อเนื่องอย่างไร วิธีการในการค้นหาสารสนเทศ การตอบสนองความต้องการทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ ปรับปรุง ข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์ทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการเรียนรู้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ

หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการปรับปรุงผลผลิตการบริการ กระบวนการทำงาน ปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแลส่วนราชการ และผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน

เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0 เบื้องต้น) เกิดจากความจำเป็น ๕ ประเด็น ได้แก่ ๑) แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก ๒) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ๓) ยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การปรับสมดุลและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ๔) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ ข ด้านการบริหารราชการ นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน บูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน ปรับปรุงพัฒนาระบบโครงสร้าง ระบบบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคน ปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ เพื่อจูงใจให้มีความรู้ ความสามารถ คิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ๕) ระบบราชการ ๔.๐ เป็นที่พึงของประชาชนเชื่อถือไว้วางใจได้ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยระบบราชการ ๔.๐ ประกอบด้วย ๓ มิติ คือ

มิติที่ ๑ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน คือ บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลได้ แบ่งปันข้อมูล ตรวจสอบการทำงานได้ เปิดกว้างให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและถ่ายทอดภารกิจ เชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน และทำงานตามแนวระนาบมากกว่าแนวตั้ง ได้แก่ เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ หมวด ๒ หมวด ๔ และหมวด ๖

มิติที่ ๒ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า ใช้ข้อมูลและระบบตามความต้องการประชาชน ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว และสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ได้แก่ เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ หมวด ๕ หมวด ๖ และหมวด ๗

มิติที่ ๓ ขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย วิเคราะห์ความเสี่ยง ยืดหยุ่น ทันเวลา สร้างนวัตกรรม มีความคิดริเริ่ม ประยุกต์องค์ความรู้ มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวเข้าสู่สำนักงานสมัยใหม่ และมีความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ได้แก่ เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ หมวด ๒ หมวด ๔ หมวด ๕ หมวด ๖ และหมวด ๗

ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ตามเครื่องมือการประเมินสถานะองค์การในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ หรือ PMQA 4.0 มีระดับการพัฒนา ๓ ระดับ คือ

๑. ระดับพื้นฐาน (Basic) มีผลประเมินเทียบเท่า ๓๐๐-๓๙๙ คะแนน มีการดำเนินการเชิงตั้งรับ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ระเบียบปฏิบัติ ดำเนินการทุกหมวดอย่างมีระบบ เริ่มสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐
๒. ระดับก้าวหน้า (Advance) มีผลประเมินเทียบเท่า ๔๐๐-๔๖๙ คะแนน มีการดำเนินการเชิงรุก คิดวิเคราะห์ มีการคาดเดาเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า บรรลุเป้าหมายพัฒนาตามแนวทางเป็นระบบราชการ ๔.๐
๓. ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) มีผลประเมินเทียบเท่า ๔๗๐-๕๐๐ คะแนน มีการดำเนินการในทุกหมวดอย่างมีระบบเกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจบรรลุเป้าหมายการพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ ๔.๐

การพัฒนาระบบราชการกรมพัฒนาที่ดินโดยใช้ระบบ Smart Workplace ในรูปแบบ Smart LDD ได้แก่

๑. Smart Collaboration ได้แก่ เครือข่ายหมอดินอาสา เครือข่ายภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา เครือข่ายต่างประเทศ แผนการใช้ที่ดินระดับตำบล และเกษตรอินทรีย์ (PGS)

๒. Smart Connections การจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล Big Data Center , Open Data Government

๓. Smart Service ได้แก่ บัตรดินดี ระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ขอรับบริการสรรหาในไร่นา บริการแผนที่ ตรวจสอบดินเพื่อการเกษตร ดินออนไลน์ และ Chatbot คุยกับน้องดินดี

๔. Smart Operation คือ เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานเชิงพื้นที่ ได้แก่ GIS , RS , LDD Zoning , LDD On Farm , Agri-map เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการ E-Meeting , VDO/Web Conference , E-Saraban , E-Document พัฒนานุคลากรเตรียมเป็นผู้นำใหม่ Smart Workplace , LDD excellent Model

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเครื่องมือการบริหารจัดการของกรมพัฒนาที่ดิน

๒. สามารถนำเครื่องมือในการบริหารจัดการหน่วยงานไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ และยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย