

สรุปบทเรียน

ตามตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล รอบการประเมินที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

หลักสูตร เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA/ PMQA 4.0)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุม ภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่า มาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 หมวด คือ

(1) การนำองค์การ

เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

(2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ ถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

(3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

(5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางการ

(6) การจัดการกระบวนการ

เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

(7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

PMQA เป็นเครื่องมือการพัฒนาองค์กรตามยุทธศาสตร์หลักในการยกระดับคุณภาพระบบราชการไทย ให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล การนำเครื่องมือนี้ไปดำเนินการส่วนราชการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

ส่วนราชการควรมีผลลัพธ์การดำเนินการที่แสดงถึงการพัฒนาสู่การเป็นราชการ 4.0 ใน 6 มิติ ประกอบด้วย

1. การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ
2. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน
3. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านบุคลากร
4. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ
5. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
6. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลการจัดการกระบวนการ

การวางแผนพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกลไกการขับเคลื่อนการนำเครื่องมือประเมินสถานะการเป็นระบบ ราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ไปใช้ในการยกระดับการบริหารจัดการองค์กรไปสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้ หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเครื่องมือไปวิเคราะห์องค์การด้วยตนเอง เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงองค์กร และนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรนำไปสู่การยกระดับองค์การให้ เป็นระบบราชการ 4.0 โดยอาศัยหลักการ 5 ขั้นตอนดังนี้

1) ประเมินตนเอง (Self Assess) ส่วนราชการริเริ่มการประเมินตนเองด้วยการรวบรวมข้อมูล การ ดำเนินการและตัววัดต่างๆ ที่มีว่าตอบข้อกำหนดต่างๆ ได้หรือไม่ มีการรวบรวมข้อมูลและการติดตาม ประเมินผลเพื่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างไร มีคู่มือและเอกสารในการถ่ายทอดการดำเนินการที่เป็นระบบ โดยใช้ แนวทางในการประเมินตามคู่มือเล่มนี้

2) ชี้บ่งจุดที่ต้องปรับปรุง (Identify Gap) หลังการประเมินตนเอง ให้ทบทวนว่าผลการประเมินที่ได้ ตรงกับระดับพัฒนาการหรือไม่ หัวข้อที่ยังไม่ได้ดำเนินการมีความเป็นไปได้เพียงใด ส่วนใดที่ขาดหายไป และมี ข้อมูลที่ต้องรวบรวมและดำเนินการอีกมากน้อยเพียงใด

3) กำหนดเรื่องสำคัญที่ต้องลงมือทำ (Set Priorities for Improvement) ในการวางแผนการปรับปรุงอาจมีบางเรื่องที่สำคัญและต้องลงมือดำเนินการก่อน หรือเป็นเรื่องต่อเนื่องจากการดำเนินการ ที่จะ นำไปสู่ผลลัพธ์ของเรื่องอื่น เช่น การรวบรวมผลสัมฤทธิ์ของโครงการพัฒนากลุ่มเครือข่ายธุรกิจใหม่ด้านอีคอม เมอร์ส (ตัววัดผลของนวัตกรรมการมุ่งเน้นผู้รับบริการ) ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการวัดผลกระทบต่อการ สร้างรายได้และตลาด (ตัววัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ) เป็นต้น บางเรื่องอาจต้องค้นหาเครื่องมือหรือศึกษา แนวทางจากตัวอย่างที่เป็นเลิศ (Best Practices) ที่มีส่วนราชการหรือภาคเอกชนดำเนินการสำเร็จมาแล้ว

Self-Assess (Data collection) Identify Gaps Set Priorities for Improvement Implement Solutions and Close Gaps Measure Results and Impacts 1 | 95

4) นำไปปฏิบัติ (Implement Solutions) กำหนดผู้รับผิดชอบและแผนงานในการปรับปรุง การติดตาม ประเมินผล และตัววัดผลที่เกี่ยวข้อง 5) วัดผลการปรับปรุง (Measure Results and Impacts) ประเมินผล การปรับปรุงว่าสำเร็จตาม ตัวชี้วัดและแผนปรับปรุง และเกิดประสิทธิผลในการดำเนินการมากน้อยเพียงใด ก่อนเริ่มต้นวงจรใหม่อีกครั้ง

แนวทางการส่งเสริมการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีกลไก ส่งเสริมการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ดังนี้

1) ประเมินตนเอง (self-assessment): เมื่อหน่วยงานภาครัฐได้ประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเองและมีผลการประเมินตั้งแต่ 350 คะแนนขึ้นไป สามารถยื่นความจำนงขอรับการตรวจ รับรอง ณ พื้นที่ปฏิบัติงานเพื่อตรวจรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

2) ตรวจสอบผลการประเมินเบื้องต้น (screen): สำนักงาน ก.พ.ร. จะตรวจสอบผลการประเมินตนเอง ของหน่วยงานในเบื้องต้นเพื่อยืนยันผลคะแนน

3) ตรวจรับรอง ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (site visit): หน่วยงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนน ตั้งแต่ 350 คะแนนขึ้นไป สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดให้มีผู้ตรวจรับรองฯ ไปตรวจ ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์ พิจารณาคะแนนจากการตรวจรับรองฯ ในพื้นที่ดังนี้

300-399 คะแนน จะได้รับประกาศเกียรติคุณรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 และประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน (basic)

400-499 คะแนน จะได้รับรางวัลรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น และจะได้รับประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance)

500 คะแนน จะได้รับรางวัลรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับ ดีเด่น และจะได้รับประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ พัฒนาจนเกิดผล (Significance) นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่อง “เทคนิคการพัฒนางานองค์กรสู่ระบบ ราชการ 4.0” เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้เรียนรู้เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ เพื่อพัฒนางานองค์กรและพัฒนาขีด ความสามารถไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า ส่วนราชการไทยได้เข้าสู่ระบบการพัฒนาเพื่อการเป็นองค์กรที่มี ธรรมชาติ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังได้นำมาเป็นตัวอย่างในฐานะเป็นตัวแทนของส่วนราชการในกำกับ ของฝ่ายบริหาร

นายทองหล่อ สุทธิสงค์

นักสำรวจดินชำนาญการพิเศษ

กลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน สพข.11



กรมพัฒนาที่ดิน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้ไว้เพื่อแสดงว่า

นายทองหล่อ สุทธิสงค์

ได้ผ่านการฝึกอบรมการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ระบบ LDD e-Training

หลักสูตร "เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA/PMQA 4.0)"

รุ่นที่ 2/2566 : พฤษภาคม 2566 - กันยายน 2566

(นายปราโมทย์ ยาใจ)

อธิบดีกรมพัฒนาที่ดิน