

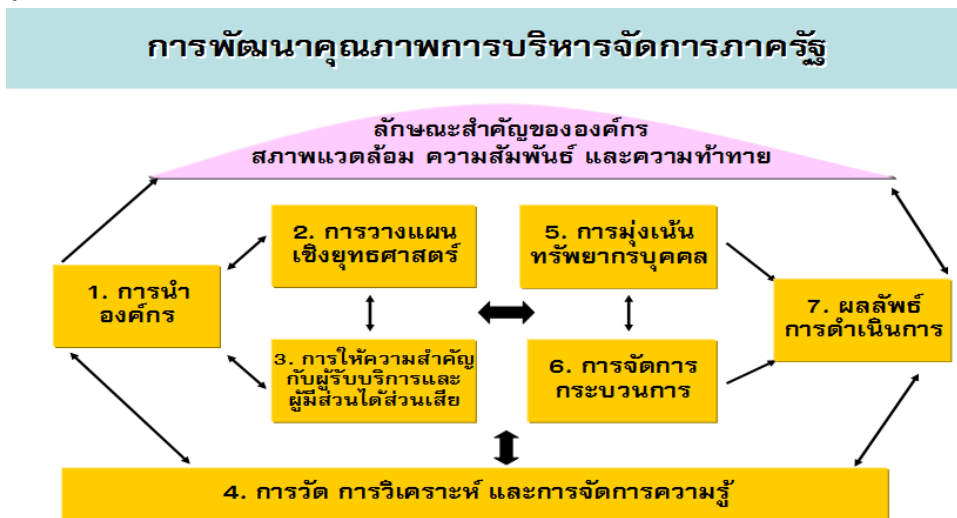
องค์ประกอบของการบริหารจัดการคุณภาพภาครัฐ

ปัจจุบัน PMQA มีองค์ประกอบเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นการอธิบายถึงภาพรวมของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ข้อมูลพื้นฐานหน่วยงาน) ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง (ประชาชน ส่วนราชการ หน่วยงานภายนอก) สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการทำงานของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่กำลังเผชิญอยู่ รวมทั้งระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานของส่วนราชการ (มีด้วยกัน 15 คำถาม)

ส่วนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่ดีของส่วนราชการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น ประกอบด้วย 7 หมวด (90 คำถาม) ได้แก่หมวด 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ ทั้งนี้ขอบเขตของการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีความสัมพันธ์กันตามรูปภาพที่ 4

รูปภาพที่ 4 ขอบเขตของการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)



ที่มา: ก.พ.ร. เอกสารการบรรยายการใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อพัฒนาระบบราชการ. โรงแรมเดอะทวิน ทาวเวอร์ ถนนรองเมือง กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2552 หน้า 4

2.1.1 แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพภาครัฐ มีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 2 ส่วนคือ ค่านิยมในการดำเนินงาน กับแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

ก. **ค่านิยม (core value) การดำเนินงาน** หมายถึงคุณลักษณะและบรรทัดฐานที่เป็นลักษณะเฉพาะของส่วนราชการนั้นๆ และส่งผลต่อพฤติกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการ ที่จะสนับสนุนให้การบริหารจัดการคุณภาพมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ทั้งนี้ ก.พ.ร. กำหนดค่านิยมหลักที่ส่วนราชการต้องมี 11 ข้อ ดังนี้ (ก.พ.ร.,2558, หน้า. 21 – 31)

1. **การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์** โดยผู้บริหารของส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับ 1) การกำหนดทิศทาง ค่านิยมที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม 2) การจัดทำยุทธศาสตร์ ระบบงาน และวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ กระตุ้นให้มีนวัตกรรม สร้างความรู้และความสามารถ และทำให้มั่นใจว่าส่วนราชการมีความยั่งยืน 3) การกำหนดระบบการติดตามและทบทวนผลการดำเนินการ เพื่อนำผลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุง 4) ส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลที่ดี และการเสริมสร้างจริยธรรมภายใน 5) การสร้างแรงบันดาลใจ จูงใจ และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม 6) สนับสนุนการมีส่วนร่วมของข้าราชการ

2. **ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ** ส่วนราชการต้องมุ่งเน้นประชาชน ซึ่งเป็นทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั่นเอง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคตการสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ และการมุ่งความเป็นเลิศ

3. **การเรียนรู้ขององค์กรและของระดับบุคลากร** ส่วนราชการต้องทำให้ 1) การเรียนรู้ เป็นปกติวิถีของงานประจำวัน 2) มีการปฏิบัติในทุกระดับ 3) นำไปใช้เพื่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ 4) มุ่งเน้นการสร้างและแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กร 5) เกิดขึ้นจากโอกาสที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

4. **การให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่าย** โดยทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ มีการพัฒนาและมีความสุขทั้งชีวิตที่ทำงานและชีวิตครอบครัว ขณะเดียวกันต้องสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์โดยรวม

5. **ความสามารถในการปรับตัว** ส่วนราชการต้องส่งเสริมให้ส่วนราชการมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในภาวะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วยิ่งขึ้น มีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะราย ใช้เวลาสั้นลงในการส่งมอบผลผลิตและบริการใหม่หรือที่ปรับปรุงใหม่

6. **การมุ่งเน้นอนาคตในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน** ส่วนราชการต้องมีความเข้าใจปัจจัยต่างๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่มีผลกระทบต่อภารกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ต้องมีแนวคิดในการมุ่งเน้นอนาคตอย่างจริงจัง และมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธะระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

7. การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ส่วนราชการต้องสนับสนุนต่อการปรับปรุงบริการ กระบวนการ และการปฏิบัติการของส่วนราชการ รวมทั้งการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย

8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ส่วนราชการต้องสนับสนุน การวัดและการวิเคราะห์ผลการ ดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศหลายประเภท ที่ครอบคลุมถึงผลการดำเนินการด้านผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลผลิตและการบริการ

9. ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมและการพิจารณาถึงความผาสุกของสังคมและประโยชน์สุขของสังคม

10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่าส่วนราชการ จำเป็นต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สำคัญ ผลลัพธ์ดังกล่าวควรใช้เพื่อสร้างคุณค่าและรักษาความสมดุลของคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการ บุคลากร ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบ สาธารณะ และชุมชน

11. มุมมองในเชิงระบบ การดำเนินงานต้องมีการบูรณาการกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้ บรรลุผลลัพธ์ รวมทั้งนำค่านิยมหลักเป็นกรอบในการพัฒนาระบบและการบูรณาการกลไกของระบบเข้า ด้วยกัน

#####