

## การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ปี ๒๕๕๕

เมื่อวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๕

ณ ห้องประชุมสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดชุมพร (ส.ป.ก.ชุมพร)

โดย นายปรามทย์ ไสจุล เป็นผู้ให้ความรู้

### ความรู้เกี่ยวกับ PMQA

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกระดับการบริหารจัดการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ข้างต้น โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนาระบบราชการ เป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบคำรับรองการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ

### PMQA คืออะไร

PMQA เป็นคำย่อมาจาก Public Sector Management Quality Award แปลว่า รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งประเทศไทยโดย ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้ประยุกต์นำมาจาก MBNQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา) และ TQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย และกำหนดเป็น “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า PMQA คือการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากลโลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล

## วัตถุประสงค์ของการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๑. เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยสู่ระดับมาตรฐานสากล
๓. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภายใน

## ประโยชน์ต่อส่วนราชการ

ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้การบริหารของส่วนราชการนั้นๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

ส่วนราชการสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นทั้งผลผลิตและบริการ ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่นๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการเพื่อเป็นแบบอย่างแก่ส่วนราชการอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

## องค์ประกอบของ PMQA

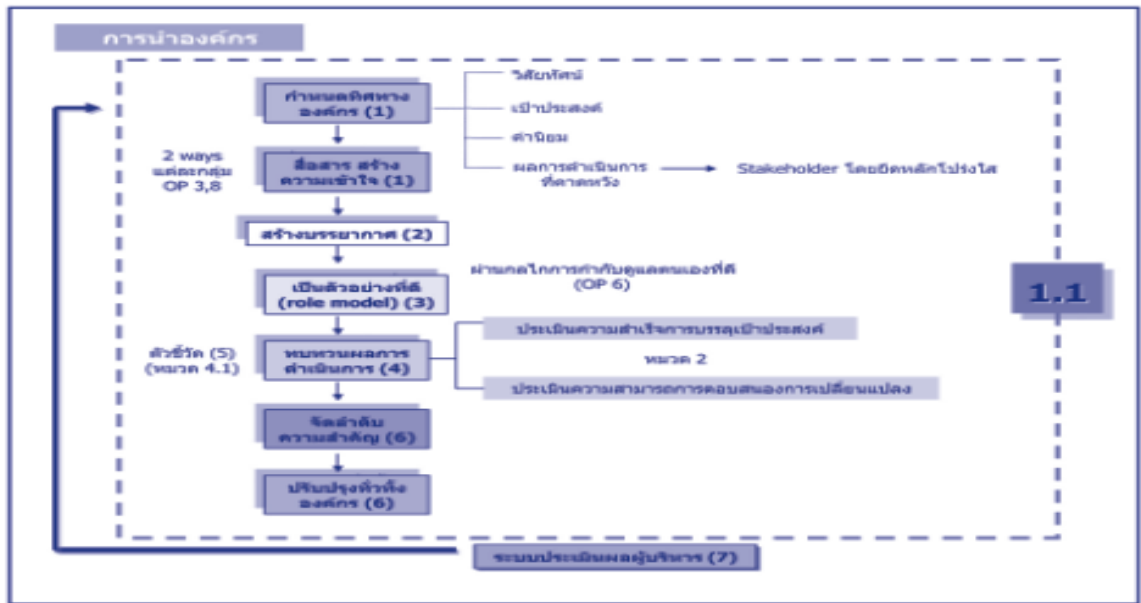
สาระสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จะแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนหลัก โดยจะขยายความผ่านคำถามที่กำหนดไว้ให้ส่วนราชการประเมินสถานภาพของตนเอง คือ

ส่วนที่ ๑ ลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นการอธิบายถึงภาพรวมของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ข้อมูลพื้นฐานหน่วยงาน) ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง (ประชาชน ส่วนราชการ หน่วยงานภายนอก) สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการทำงานของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่กำลังเผชิญอยู่ รวมทั้งระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานของส่วนราชการ

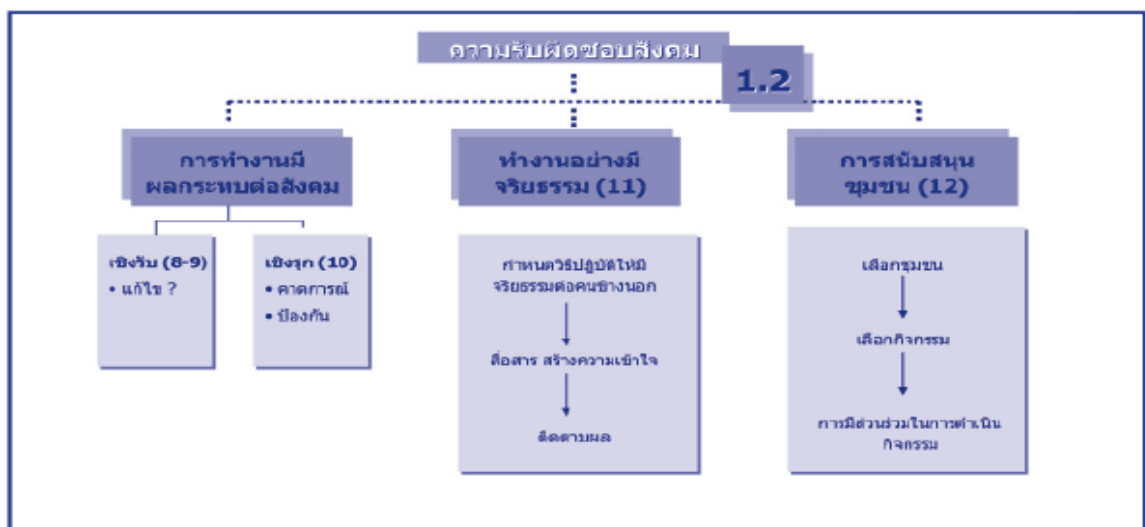
ส่วนที่ ๒ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่ดีของส่วนราชการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น เน้นความสอดคล้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบประเมินการดำเนินการของส่วนราชการในประเด็นต่าง ๆ ตามหมวดของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการของส่วนราชการ นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่อไป ประกอบด้วย ๗ หมวด ได้แก่

- หมวด ๑ การนำองค์กร (การวางวิสัยทัศน์ ค่านิยม ทิศทางการทำงาน) หมายถึง วิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรชั้นนำ กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยมและความคาดหวังในการดำเนินการขององค์กร ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ยั่งยืน ให้ความสำคัญกับวิธีการและการสร้างบรรยากาศส่งเสริมให้เกิดจริยธรรม เกิดการดำเนินการที่ดี การดูแลตนเองที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม การสนับสนุนชุมชน การนำองค์กรเป็นการมุ่งเพื่อปรับปรุงองค์กรใน ๒ กระบวนการ คือ กระบวนการนำองค์กร และกระบวนการรับผิดชอบต่อสังคม มีรายละเอียดดังนี้
- LD ( Leadership) ๑ ผู้บริหารหน่วยงานถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลักของ กรม และจังหวัด ให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจและเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ
  - LD ๒ ผู้บริหารหน่วยงานมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ ให้แก่ เจ้าหน้าที่ ระดับต่างๆ ภายในองค์กร โดยมีการมอบอำนาจให้กับผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในหน่วยงานเดียวกัน (เน้นเรื่องการประเมินผลการมอบอำนาจ)
  - LD ๔ ผู้บริหารหน่วยงาน กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และให้จัดทำปฏิทิน นำมากำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลกำหนดเป้าหมาย ค่าถ่วงน้ำหนัก เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของแต่ละรอบการประเมินต่อไป
  - LD ๕ มีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance) เพื่อ เป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
  - LD ๗ หน่วยงาน/ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบ ที่เกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจากการดำเนินการของหน่วยงานรวมทั้งต้องนำวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ

## ผังแสดงกระบวนการนำองค์กร



## ผังแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

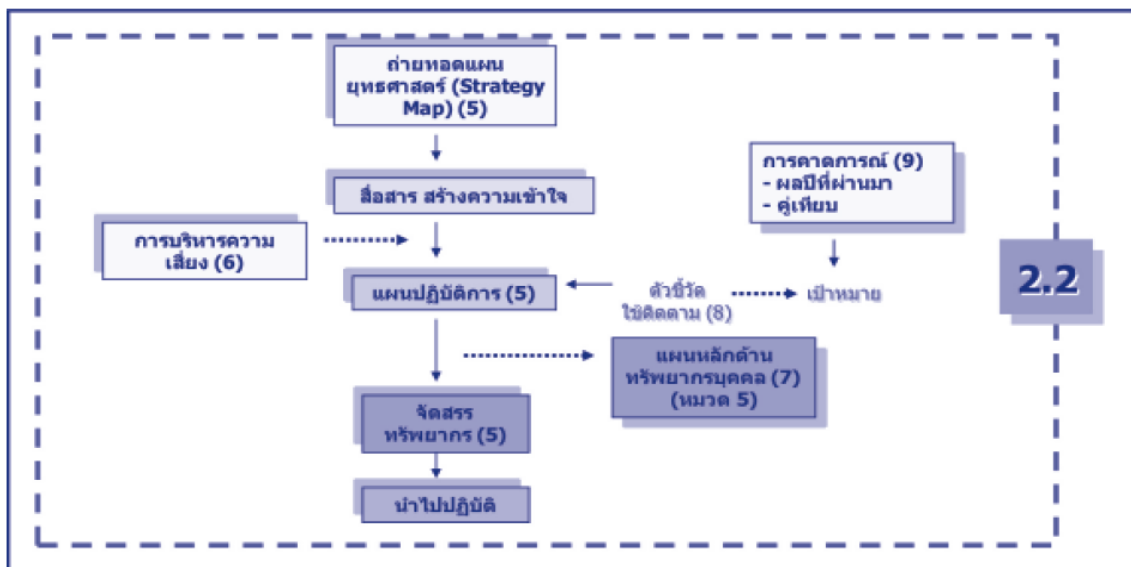


ทิศทางขององค์กรและนโยบายในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ผู้บริหารต้องกำหนดต้องนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนยุทธศาสตร์ในหมวด ๒ ต่อไป

สรุป หมวด ๑ การนำองค์กร การดำเนินการที่ผ่านมาส่วราชการต่าง ๆ ได้มีการจัดทำ วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ เพื่อเป็นทิศทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

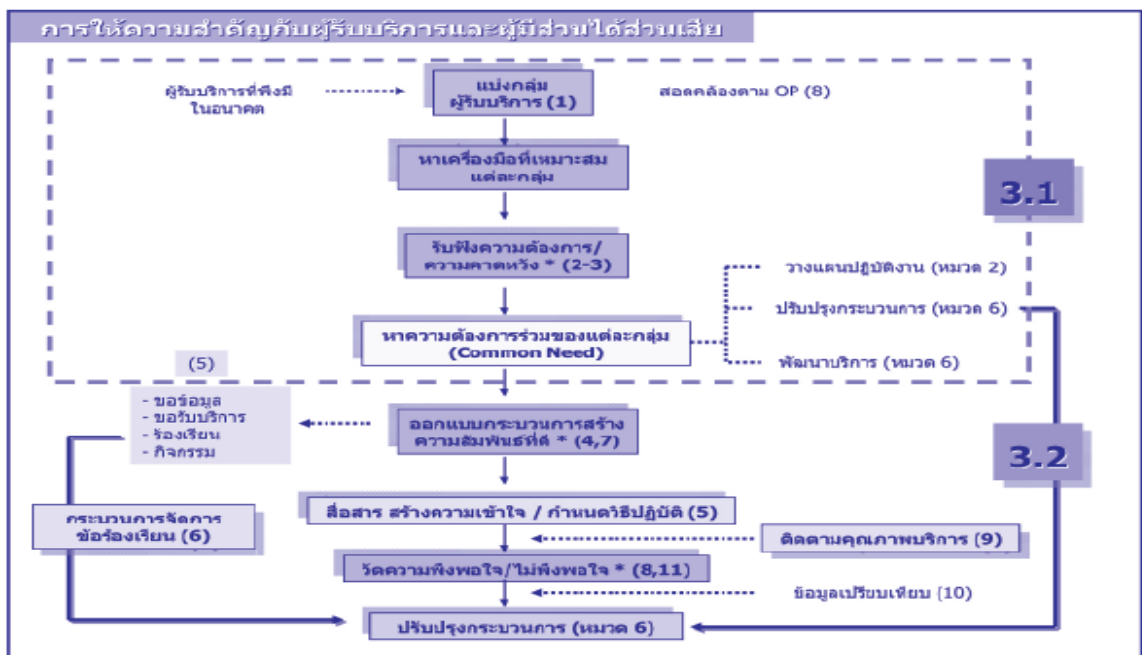
หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (วางยุทธศาสตร์ การบริหารความเสี่ยง การถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดขององค์กรไปสู่หน่วยงาน/บุคคล (การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ) หมวดนี้จะมีความสอดคล้องเชื่อมโยงมาจากหมวดที่ ๑ การนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะนำมาประกอบในการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ

องค์กร ความท้าทายต่อองค์กรในด้านต่างๆ นำไปกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ และงบประมาณ จากภาพดังนี้



สรุปหมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ นับตั้งแต่ปี ๒๕๔๘ รัฐบาลได้จัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งส่วนราชการต่าง ๆ จะต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกัน รวมทั้งการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล นอกจากนี้ได้นำเทคนิคการบริหารความเสี่ยงเข้ามาใช้ควบคู่กับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย (การรับฟังความเห็นหรือมีส่วนร่วมจากประชาชน การปรับระบบให้บริการประชาชน การสำรวจความพึงพอใจ) กล่าวคือ การจัดการกระบวนการและดำเนินการในความรู้เกี่ยวกับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงกระบวนการและวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การวัดความพึงพอใจที่เกิดจากกระบวนการและการดำเนินงานในการสนองความต้องการ ต้องมีส่วนประกอบดังนี้ ๑. ต้องรู้ความต้องการ ๒. ต้องรู้กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ ๓. ผลที่ได้จากการดำเนินการ เจ้าของกระบวนการเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ผู้บริหารเป็นเป็นผู้สนับสนุน ต้องตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียดังตารางดังนี้



เรื่องที่จำเป็นต้องทำในหมวด ๓ จำนวน ๓ เรื่อง ๑) หน่วยงานมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอนแนะ/ ข้อคิดเห็น/ ๒) คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการ ๓) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

สรุปหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบันการดำเนินการในหมวด ๓ เป็นหมวดที่ส่วนราชการต่าง ๆ ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น มีช่องทางสำหรับรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง และหน่วยงานราชการ เน้นการทำงานเชิงรุก เพื่อนำบริการให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น ทั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน ศูนย์บริการร่วม การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ และอื่น ๆ อีกมากมาย นอกจากนี้ยังมีการนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมากำหนดเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในมิติ ๒ คุณภาพการให้บริการ ในคำรับรองการปฏิบัติราชการอีกด้วย

#### หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (การจัดการสารสนเทศ

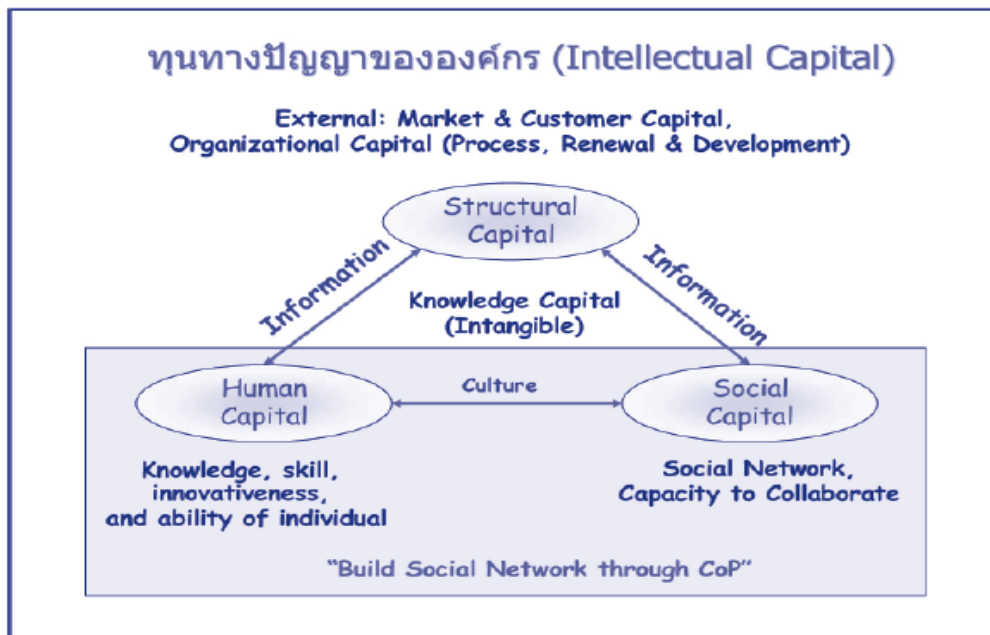
Information management การจัดการความรู้ (KM : Knowledge Management ) กระแสของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำให้องค์กรมุ่งพยายามสู่การเป็น HPO (High Performance Organization) หรือองค์กรสมรรถสูง โดยมีแนวทางในการเชื่อมโยงสู่การเป็น HPO ได้ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก ๑๑ ประการ ได้แก่ ๑. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ๒. ความรับผิดชอบต่อสังคม ๓. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสีย ๔. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ๕. การมุ่งอนาคต ๖. ความคล่องตัว ๗. การเรียนรู้ขององค์กรและต่อละบุคคล ๘. การจัดการเพื่อนวัตกรรม ๙. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ๑๐. การให้ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า ๑๑. มุมมองในเชิงระบบ



ดังนั้นในการทำงานจึงต้องใช้ IT(Information technology) ๔ หน่วยงานต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้อย่างเหมาะสม

สรุปหมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การดำเนินการในหมวด ๔ เป็นสิ่งที่ส่วนราชการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี ๒๕๔๗ ทั้งการจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการความรู้ และเป็นส่วนที่เป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ได้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล : HRM (Human Resource Management) และ HRD (Human Resource Development ) การปรับกระบวนการทัศน์ ค่านิยม ทัศนคติ คุณธรรมจริยธรรม กระบวนการสร้างคุณค่า สิ่งต้องให้ความสำคัญที่สุดในองค์กร คือ การบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital) ทุนทางสังคม (Social Capital) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ฐานองค์ความรู้ และก่อให้เกิดความยั่งยืน องค์กรจึงต้องมีแนวทางปฏิบัติ ระบบงาน ที่เอื้อและการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและระดับความพอใจของบุคลากรก่อให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้



กิจกรรมที่ต้องดำเนินการจะประกอบด้วย

- HR ( Human Resources ) ๑ การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
- HR ๒ หน่วยงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และ เป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
- HR ๓ หน่วยงานต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม
- HR ๕ หน่วยงานต้องมีระบบการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายใน หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ

สรุปหมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ทุกส่วนราชการจะมีแผนแม่บทด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเมื่อปี ๒๕๔๘ และ ๒๕๔๙ และการส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม

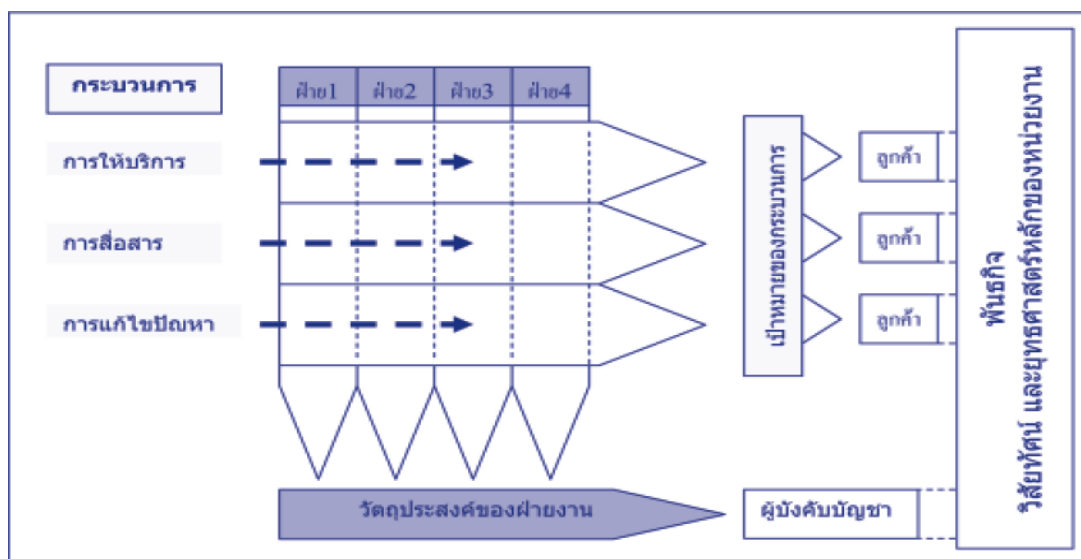
#### หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ (การลดขั้นตอน การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ)

เป็นการตรวจสอบแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดกระบวนการ การให้บริการและกระบวนการอื่นๆ ที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนต่างซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบการบริหารคุณภาพ เป็นการกล่าวถึงวิธีการที่จะสร้างกระบวนการสร้างคุณค่า ตามแผนงานและมาตรฐาน ที่วางไว้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



แนวคิดของกระบวนการ คือ การระดมทรัพยากรในการดำเนินงานได้แก่ บุคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หลักขององค์การ

วัตถุประสงค์ของหัวข้อในหมวดกระบวนการ จึงมีไว้เพื่อการวินิจฉัยกระบวนการที่มีความสำคัญกับองค์การ และมีผลต่อผลลัพธ์ที่ดำเนินการที่สำคัญ เป็นการกำหนดกลไกที่สำคัญในการออกแบบการดำเนินงาน ติดตามควบคุมและปรับปรุงเพื่อให้องค์กรบรรลุยุทธศาสตร์และเป้าหมายตามที่กำหนด



- PM (Process Management) ๔ เรื่อง หน่วยงานต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้หน่วยงานจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

- PM ๕ เรื่อง หน่วยงานต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้ บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ

สรุปหมวด ๖ การจัดการกระบวนการ ในหมวดนี้ส่วนราชการการดำเนินการไปแล้วในหลายเรื่อง เช่น การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านขั้นตอนและการปฏิบัติงาน ซึ่งได้นำไปสู่การปฏิบัติต่อเนื่องเป็นปีที่สามแล้ว

#### หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ (ผลการปฏิบัติงานตามมิติการประเมิน ๔ ด้าน)

ความเชื่อมโยงของ PMQA กับเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐที่ผ่านมา

การบริหารจัดการภาครัฐทั้ง ๗ หมวด ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจะสัมพันธ์ของภาครัฐหรือส่วนราชการที่ผ่านมาหลายเรื่องที่เราเรียกกันว่า เครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของคำรับรองการปฏิบัติราชการ (โดยเฉพาะในมิติด้านการพัฒนาองค์กร) ซึ่งจะทำให้ส่วนราชการและ

ข้าราชการมีความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการที่ผ่านได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยจะเห็นว่า PMQA จะเป็นเบื้องหลังหรือพื้นฐานของกิจกรรมและกระบวนการบริหารจัดการที่รัฐบาลกำหนดให้ส่วนราชการได้ปฏิบัติในหลายปีที่ผ่านมา

สรุปหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นหมวดที่ส่วนราชการจะได้ตรวจสอบผลการดำเนินการว่าได้บรรลุผลตามเป้าหมายยุทธศาสตร์หรือไม่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างไร ประสิทธิภาพการบริหารงานผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นเช่นไร และผลการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งก็เป็นผลลัพธ์ตามมิติต่าง ๆ ของคำรับรองการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดเชิงกระบวนการของแต่ละหน่วยงาน

ภาพประกอบการให้ความรู้  
เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ปี ๒๕๕๕

