



PMQA เป็นคำย่อมาจาก Public Sector Management Quality Award แปลเป็นภาษาไทยว่า รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ส่วนรางวัลนี้จะมีที่มาจากไหนและเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ คงต้องค้นหาคำตอบต่อไปในบทความนี้ ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ริเริ่มพัฒนามาตรฐานและคุณภาพของการบริหารจัดการ โดยระดมสมองนักบริหารและนักวิชาการระดับแนวหน้าของประเทศ รวมถึงมีการจัดเก็บข้อมูลจากองค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ รวบรวมวิธีปฏิบัติที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สร้างเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ นำมาส่งเสริมให้องค์กรอเมริกันทั้งภาคธุรกิจและภาครัฐมีการประเมินตนเองและปรับปรุงระบบบริหารจัดการตามเกณฑ์รางวัล

คุณภาพดังกล่าว ส่งผลให้ประเทศสหรัฐอเมริกามีเศรษฐกิจที่มั่นคงในเวลาต่อมา จึงเป็นแนวทางให้ประเทศต่าง ๆ นำไปพัฒนาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของตนมากกว่า ๗๐ ประเทศ ในประเทศไทยได้เริ่มนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการมาใช้เป็นครั้งแรกกับภาคเอกชน โดยนำเทคนิคและกระบวนการของ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา มาปรับใช้และได้มีการมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) ให้แก่องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นต้นมา สำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการในภาคราชการนั้น รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ในฐานะประธานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) ได้มีดำริมีจะสนับสนุนให้มีการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐโดยได้กล่าวในวาระที่ไปเป็นประธานในพิธีมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) ประจำปี ๒๕๔๗ เมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๔๘ มีใจความตอนหนึ่งว่า

"เมื่อสองปีเศษที่ผ่านมาเราได้ปฏิรูประบบราชการหัวใจสำคัญของการปฏิรูประบบราชการไม่ได้อยู่ที่การมีกระทรวง ทบวง กรม มากขึ้นหรือน้อยลง แต่อยู่ที่การให้ผู้ปฏิบัติราชการทั้งหลาย ปฏิบัติงานของตนด้วยจิตวิญญาณ ด้วยความมีสำนึกด้วยความรับผิดชอบ ด้วยความมีประสิทธิภาพ ด้วยความมีวิสัยทัศน์ ด้วยการรู้จักประเมินผล รู้จักการแข่งขัน รู้จักภาพปรับปรุง รู้จักการพัฒนา ซึ่งสปีริตทั้งหมดที่ว่าเป็นคือสปีริตของรางวัลคุณภาพแห่งชาตินี้เอง ความต่างอยู่ตรงที่ว่าใช้ในระบบของธุรกิจเอกชน ท่านนายกรัฐมนตรีได้ปรารถนาว่า หากนำไปใช้ในระบบงานของรัฐ ปรับปรุงประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม และถ้าหากมีรางวัลออกมาได้ หน่วยงานใดได้คุณภาพการปฏิรูประบบราชการแห่งชาติ หรือบริหารงานรัฐกิจสู่ความเป็นเลิศได้แล้วไซ้ประชาชนจะได้รับการตอบสนองและการ

บริหารที่น่าจะดีขึ้นกว่านี้อีกเป็นอันมาก ซึ่งรัฐจะต้องคิดอ่านหาทางนำเรื่องนี้ไปปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ในโอกาสต่อไป"

นอกจากนี้ ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2548 - 2551 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการพัฒนากระบวนการราชการ ได้มีการกำหนดให้เสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิรูประชาการ โดยให้ยกระดับ และพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการทำงานของภาครัฐ ด้วยเหตุนี้ สำนักงาน ก.พ.ร.จึงได้ร่วมมือกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยสร้างหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อยกระดับและพัฒนาขีดความสามารถและมาตรฐานการบริหารจัดการของส่วนราชการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลในระดับโลก จากแนวคิดและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ต่างประเทศใช้ได้ดี นำมาปรับแต่งให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย กำหนดเป็น เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

การส่งเสริมให้ส่วนราชการนำ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหรือที่เราเรียกสั้น ๆ ว่า PMQA ไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล สำนักงานก.พ.ร.ได้กำหนดเป็นประเด็นการประเมินผลและตัวชี้วัดในกรอบการประเมินผลส่วนราชการซึ่งจะต้องมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เป็นต้นไป

ผู้บริหารกรมประชาสัมพันธ์ ได้เลือกพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เพราะได้เล็งเห็นประโยชน์ที่จะได้รับ ตั้งแต่การนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลมาใช้ตรวจสอบประเมินองค์กรด้วยตนเองจะทำให้ผู้บริหารได้รู้ว่าหน่วยงานของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใด และสามารถกำหนดวิธีการปรับปรุงองค์กรที่นำไปสู่ความสำเร็จ ทั้งในด้านการพัฒนาและการเติบโต ประสิทธิภาพกระบวนการภายใน การสร้างศักยภาพและความผูกพันให้แก่บุคลากร การใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นอกจากนี้ ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับการยอมรับและชื่นชมทั้งจากผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงส่วนราชการอื่น ๆ ด้วย

ท่านผู้อ่านที่ติดตามมาจนถึงบรรทัดนี้อย่างน้อยที่สุดต้องทราบแล้วว่า PMQA ก็คือ การนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐานสากลระดับโลก มาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่

น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยมีแรงจูงใจในรูป
ของรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เผยแพร่โดย : กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสำนักงาน