

รายละเอียดการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 1
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

1. ที่มา

1.1 มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวโดยส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 โดยเริ่มจากการศึกษาและจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในปี พ.ศ. 2549

1.2 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550 โดยนำเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ประจำปี ค.ศ. 2003 ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ มาเชื่อมโยงกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) เพื่อให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์การสู่ระดับมาตรฐานสากล

1.3 ในปี พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ฉบับที่ 1 ขึ้น ที่ถือว่าเป็นการดำเนินการของกิจกรรมการบริหารจัดการองค์การที่สำคัญในระดับพื้นฐานและสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และกำหนดให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการพัฒนาองค์การปีละ 2 หมวดระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2554 ซึ่งถือว่าเป็นแนวทาง “การปรับปรุงทีละขั้น” เมื่อส่วนราชการดำเนินการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานแล้ว จะสามารถพัฒนาองค์การเพื่่มุ่งสู่ความเป็นมาตรฐานเทียบเท่าสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อไปได้

1.4 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 1 ขึ้น เพื่อติดตาม และตรวจสอบความพร้อมของส่วนราชการก่อนที่จะเข้าสู่การดำเนินการเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award)

1.5 อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในการประชุมเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2557 ได้มีมติเห็นชอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปี พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ได้พัฒนาไปตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อให้ส่วนราชการสามารถยกระดับและพัฒนาองค์การให้สูงขึ้น

1.6 อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในการประชุมเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2558 ได้มีมติเห็นชอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 (Fundamental Level Version 2) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินตนเองของส่วนราชการ ในการวิเคราะห์หาโอกาสในการปรับปรุง สำหรับส่วนราชการที่ผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ฉบับที่ 1 แต่ยังไม่ได้รับ

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะเป็นการช่วยยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป ซึ่งมีส่วนราชการที่ผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ฉบับที่ 2 แล้ว จำนวน 26 ส่วนราชการ (22 กรม 4 จังหวัด)

2. การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 1

2.1 แนวคิดของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 1

- 1) ความเป็นระบบ (Systematic) คือ ความเป็นระบบของกระบวนการต่าง ๆ ของส่วนราชการที่จะทำให้ส่วนราชการสามารถดำเนินการไปได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์การ
- 2) ความยั่งยืน (Sustainable) คือ การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น มุ่งเน้นในการนำกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบไปสู่การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของส่วนราชการ
- 3) การวัดผลได้ (Measurable) คือ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการควบคุม ติดตาม และประเมิน ผลการดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้ง ใช้ในการศึกษาเทียบเคียง (Benchmark) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ส่วนราชการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2.2 วัตถุประสงค์การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) ฉบับที่ 1

การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) ฉบับที่ 1 เป็นการตรวจรับรองเพื่อให้มั่นใจว่า

- 1) ส่วนราชการมีแนวทางหรือระบบต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อลักษณะสำคัญขององค์การ และการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
- 2) มีการปฏิบัติตามแนวทาง และระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง
- 3) มีการปรับปรุงแนวทางหรือระบบให้มีความเหมาะสม

2.3 จุดเน้นในการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 1

เป็นการตรวจเชิงคุณภาพโดยคณะผู้ตรวจรับรองฯ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรหลักในทุกหมวด และจะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของการดำเนินการ และความสอดคล้องเชื่อมโยงกันของหมวดต่างๆ โดยมีจุดเน้นในการตรวจรับรอง ดังนี้

ลักษณะสำคัญขององค์การ เน้นแนวคิดระบบบริหารจัดการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกัน เป็นการถามถึงความต้องการขององค์การที่จะนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดระบบการบริหารจัดการในหมวดต่างๆ

หมวด 1 การนำองค์การ เน้นบทบาทของผู้บริหารในการผลักดันองค์การให้บรรลุวิสัยทัศน์ ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อนำไปปฏิบัติและกำกับดูแลให้ดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เน้นกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับ ความท้าทายขององค์การ มีการกำหนดตัวชี้วัด ติดตาม ทบทวนผลการดำเนินการ เพื่อให้มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เน้นการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการของแต่ละกลุ่ม และการจัดลำดับความสำคัญที่สอดคล้องกับพันธกิจ รวมทั้ง การสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เน้นระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย รวมทั้ง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความพร้อมใช้งานและปลอดภัย ที่นำมาใช้ในสนับสนุน การปฏิบัติงาน ซึ่งต้องแสดงให้เห็นว่า ได้นำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจหรือบริหารจัดการอย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ส่วนราชการ บรรลุเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์ ให้บุคลากรมีความผาสุก ความพึงพอใจ และความผูกพันกับส่วนราชการ รวมทั้งสอดคล้องกับความท้าทายด้านบุคลากรตามลักษณะสำคัญขององค์การ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุต่อข้อกำหนดของ กระบวนการ รวมทั้ง การปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจสอบผลลัพธ์ของกระบวนการของการ ดำเนินการตามหมวด 1 - 6 ว่ามีระดับผลการดำเนินการเป็นอย่างไร

2.4 กำหนดการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 1

กรณีเลือกตรวจช่วงเช้า

09.00 – 09.15 น. : ส่วนราชการนำเสนอกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐในภาพรวม

09.15 – 11.45 น. : ตรวจสอบประเมินผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพฯ หมวด 1 ถึง หมวด 7

11.45 – 12.00 น. : ผู้ตรวจสรุปผลเบื้องต้นและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์การ

กรณีเลือกตรวจช่วงบ่าย

13.00 – 13.15 น. : ส่วนราชการนำเสนอกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐในภาพรวม

13.15 – 15.45 น. : ตรวจสอบประเมินผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพฯ หมวด 1 ถึง หมวด 7

15.45 – 16.00 น. : ผู้ตรวจสรุปผลเบื้องต้นและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์การ

2.5 การเตรียมเอกสารประกอบการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 1

1) ลักษณะสำคัญขององค์การ

2) ผลการประเมินองค์การตามโปรแกรมคำนวณผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 1 (Self Certified FL) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับ ใช้ในการประเมินองค์การได้จาก www.opdc.go.th > PMQA > เอกสารและสื่อ ปี 2560

(จัดส่งไฟล์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตรวจรับรอง **ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์** ที่อีเมล pmqa@opdc.go.th)

3) เอกสารนำเสนอผลการพัฒนาองค์การในรูปแบบ PowerPoint

(นำเสนอ ณ วันที่ตรวจรับรอง)