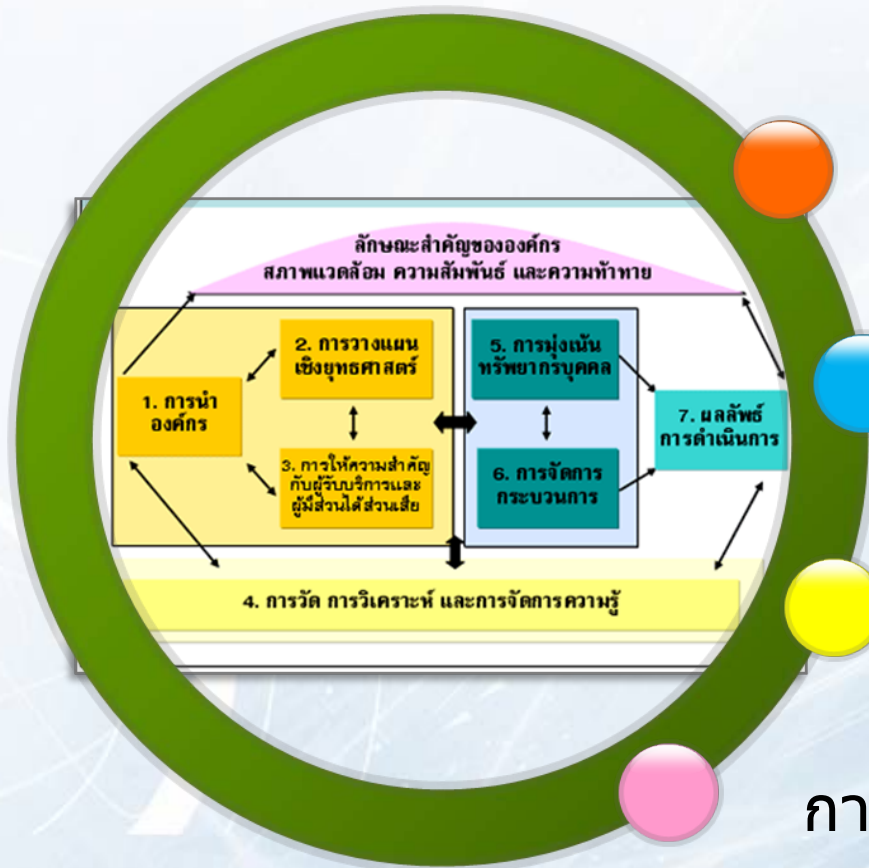


พัฒนาการของการดำเนินการยกระดับและ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจากปัจจุบันสู่นาคต

*การอบรมหลักสูตร
"ที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กร"
6-7 มกราคม 2554
โรงแรมเดอะทวิน ทาวเวอร์ กรุงเทพฯ*

ประเด็นการนำเสนอ



บทบาทที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กร

แนวคิด PMQA

เกณฑ์ PMQA

การส่งเสริม PMQA



บทบาทที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กร

กลุ่มที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กร 3 กลุ่ม

- ตัวแทนของกระทรวง กระทรวงละ 1 คน เพื่อให้คำปรึกษาส่วนราชการระดับกรม
- ตัวแทนจากกลุ่มจังหวัด กลุ่มจังหวัดละ 1 คน เพื่อให้คำปรึกษาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด
- เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร.
- นักวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษา
- ที่ปรึกษาอิสระ

บทบาทที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กร

ให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการต่างๆ เกี่ยวกับพัฒนาและปรับปรุงองค์กร ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

เมื่อที่ปรึกษาฯ ผ่านหลักสูตรแล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. จะนำรายชื่อที่ปรึกษาฯ

ขึ้นเผยแพร่บน www.opdc.go.th ต่อไป



แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มาตรา 3/1 --> พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

- ประโยชน์สุขของประชาชน
- เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ความสำเร็จมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าเชิงภารกิจแห่งรัฐ
- การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น
- การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น
- การกระจายอำนาจตัดสินใจ
- การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
- ความรับผิดชอบต่อผลของงาน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-2555)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง กำหนดเป้าหมายภายในปี พ.ศ. 2555 คือ "ระดับความสำเร็จของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริหารงานตามแผนพัฒนาองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย"

พรฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

กำหนดเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อ

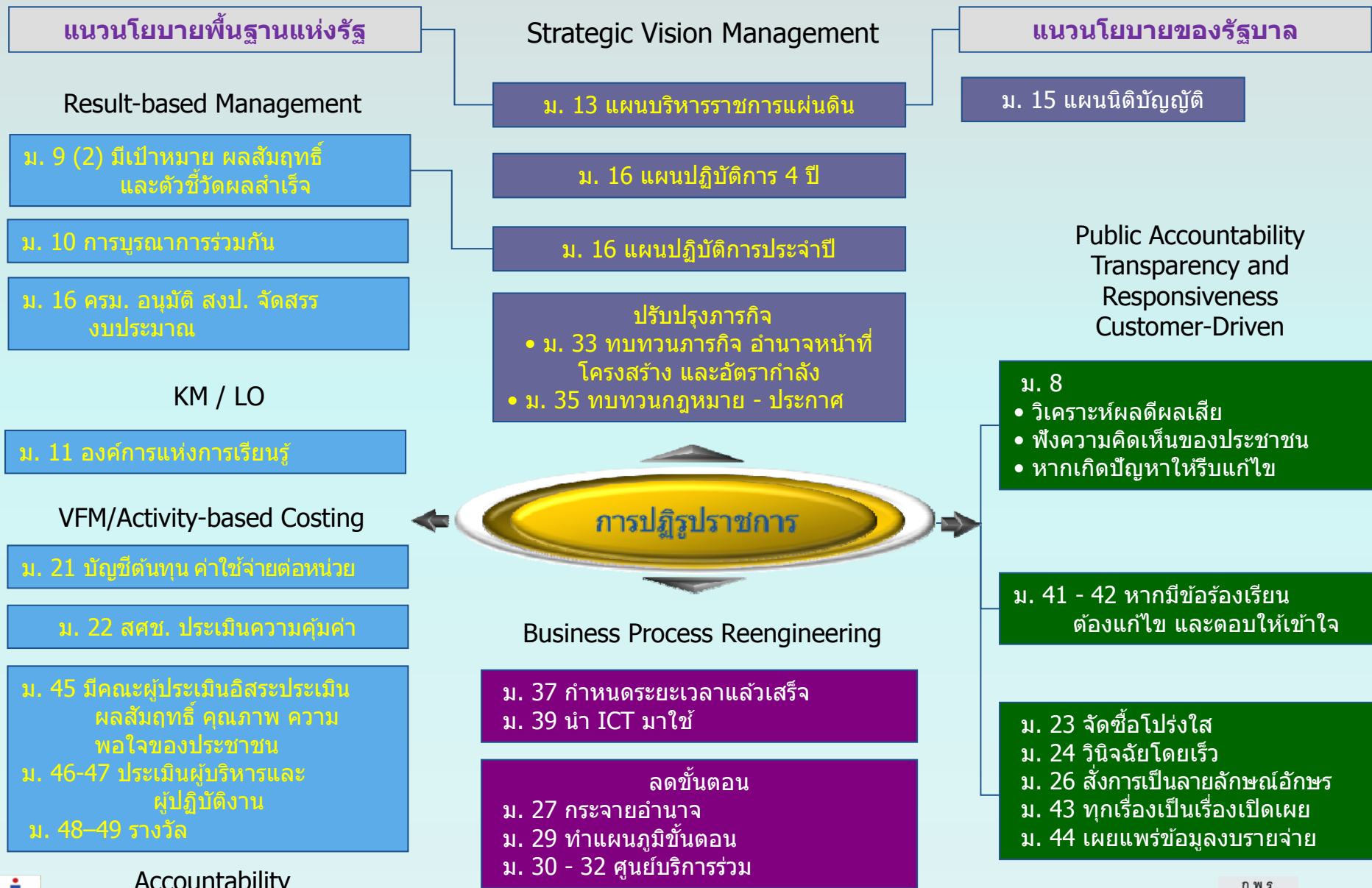
- ประโยชน์สุขของประชาชน
- เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเชิงภารกิจของรัฐ
- ประชาชนได้รับความสะดวกและตอบสนองความต้องการ
- การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

มติคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548

เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546



การพัฒนาระบบราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

Good Governance

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2546

New Public Management

Strategic Management

Strategy Formulation

- การวางวิสัยทัศน์และการคิดเชิงกลยุทธ์
- Strategy Map
- การบริหารความเสี่ยง
- วางแผนโครงการ

Strategy Implementation

- Org. Structure (GO/PO/SOE/SDU/etc.)
- Process Redesign
- IT (e-gov)
- People (Competency)
- Culture
- KM
- กฎหมาย

Strategic Control

- คำรับรองการปฏิบัติราชการ (PA)
- BSC
- Individual Scorecard

คตป

Good strategy comes first

Making strategy works

Public Sector Management Quality Award (PMQA) (MBNQA)

Globalization

รายงานข้อมูล
สถานการณ์
เศรษฐกิจและ
สังคม



รางวัลด้านคุณภาพของนานาชาติ

1951	Deming Prize	Japan
1984	Canada Award	Canada
1987	Malcolm Baldrige National Quality Award	USA
1988	Australian Business Excellence Awards	Australia
1991	European Foundation Quality Management	EU
1994	Singapore Quality Award	Singapore
1995	Japan Quality Award	Japan
1999	MBNQA : Education and Healthcare	USA
2001	Thailand Quality Award	Thailand

Quality → Performance / Organizational Excellence



หลักคิด : 11 Core Values

1

การนำองค์การ
อย่างมีวิสัยทัศน์

5

การมุ่งเน้นอนาคต

2

ความรับผิดชอบต่อสังคม

6

ความคล่องตัว

9

การจัดการโดยใช้
ข้อมูลจริง

3

การให้ความสำคัญกับ
พนักงานและลูกค้า

7

การเรียนรู้ของ
องค์การและแต่ละบุคคล

10

การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์
และการสร้างคุณค่า

4

ความเป็นเลิศ
ที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า

8

การจัดการเพื่อ
นวัตกรรม

11

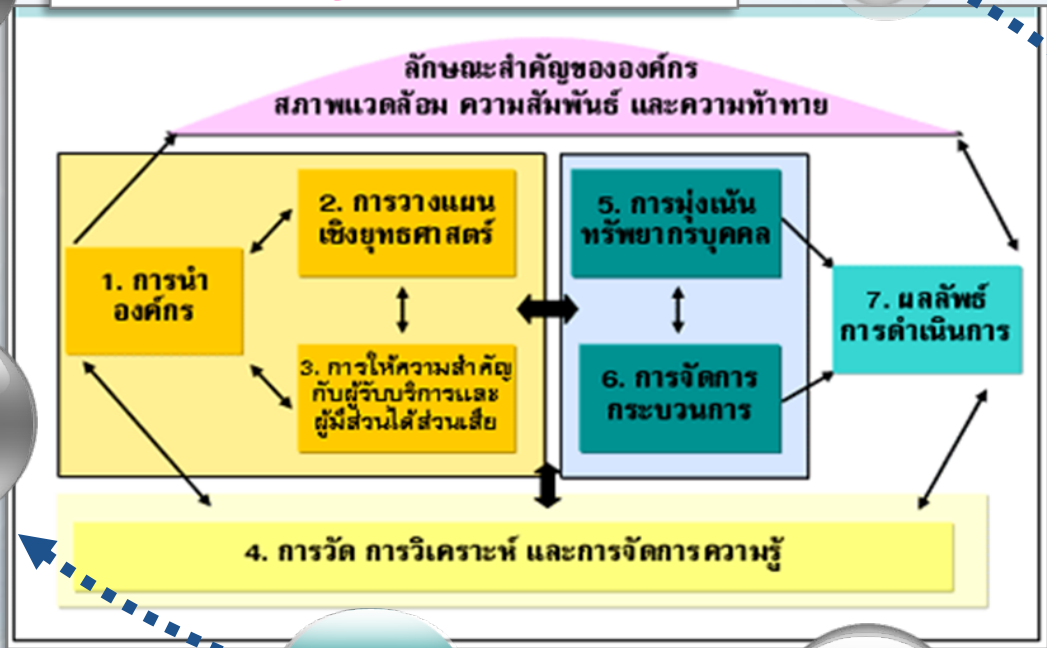
มุมมองเชิงระบบ





เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

PMQA Model



ดำเนินการตามแผน

การดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน

วางแผนและพัฒนาปรับปรุงองค์กร

ทราบโอกาสปรับปรุงการดำเนินงานในด้านใดบ้าง

เปรียบเทียบกับแนวทาง / เกณฑ์ขององค์กรที่เป็นเลิศ



ความเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และ พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546



พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มาตรา 8 9 12 16 18 20 23 27
28 43 44 46

หมวด 1 การนำองค์กร

มุ่งเน้นให้ส่วนราชการดำเนินการด้วยความโปร่งใส เปิดเผยและซื่อสัตย์สุจริต มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนรวมทั้ง ก่อนเริ่มดำเนินการใดๆ ส่วนราชการต้องวิเคราะห์ผลดีและผลเสีย และคำนึงถึงผลกระทบต่างๆที่จะเกิดขึ้นต่อประชาชน



การตรวจประเมินวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการชี้้นำและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้น ระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการขององค์กรโดยให้ความสำคัญกับเรื่อง



- การสื่อสารกับบุคลากร
- การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกา
ดำเนินการที่มีจริยธรรม ระบบการกำกับดูแลตนเอง
ที่ดี และผลการดำเนินการที่ดี
- ความรับผิดชอบต่อสังคม
- การสนับสนุนชุมชน



พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มาตรา 6 8 9 12 13

หมวด 2 การวางแผนเชิง ยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อให้
เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
โดยให้จัดทำแผนการบริหารราชการ
แผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี
และแผนปฏิบัติราชการประจำปี



เป็นการตรวจประเมินการดำเนินการขององค์กร
ในเรื่อง



- การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- การวางแผนปฏิบัติการ
- การถ่ายทอดการนำแผนไปปฏิบัติ
- การปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป
- วิธีการวัดความสำเร็จ



พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มาตรา 8 30 31 38 39 40 41 42
45

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มุ่งเน้นให้ส่วนราชการต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม จะต้องอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่งรวมทั้ง มีการจัดการข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะโดยทันที



การตรวจประเมินการดำเนินการของส่วนราชการในเรื่อง



- การกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง ความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี



พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มาตรา 11 39

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการ
จัดการความรู้

มุ่งเน้นให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบ
เครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้ง
ให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้
ในส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ
เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



การตรวจประเมินส่วนราชการในเรื่อง



- การเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและ
ปรับปรุงข้อมูล/สารสนเทศ
- การจัดการความรู้



พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มาตรา 10 11 27 47

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

มุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีระบบงาน ที่เน้นการบริหารราชการแบบบูรณาการ โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการ จัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติเพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการบริการประชาชน รวมทั้ง มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน



การตรวจประเมินส่วนราชการในเรื่อง



- ระบบงานขององค์กร ระบบการเรียนรู้ของบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับทิศทางเป้าประสงค์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร
- ความใส่ใจในการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อม การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าของบุคลากร



พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มาตรา 10 20 27 28 29 31

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

มุ่งเน้นให้ส่วนราชการกำหนด
เป้าหมาย แผนการทำงาน
ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ
โครงการ และจัดให้มีการกระจาย
อำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้เกิด
ความรวดเร็วและลดขั้นตอนการ
ปฏิบัติราชการโดยการมอบอำนาจ



การตรวจประเมินส่วนราชการในเรื่อง



- การจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การบรรลุภารกิจของส่วนราชการ
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ



พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มาตรา 9 12 16 18 45

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติ
ราชการรวมทั้งจัดให้มีการ
ประเมินผลและให้ส่วนราชการจัดให้
มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการ
ประเมินผลการปฏิบัติราชการของ
ส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของ
ภารกิจ



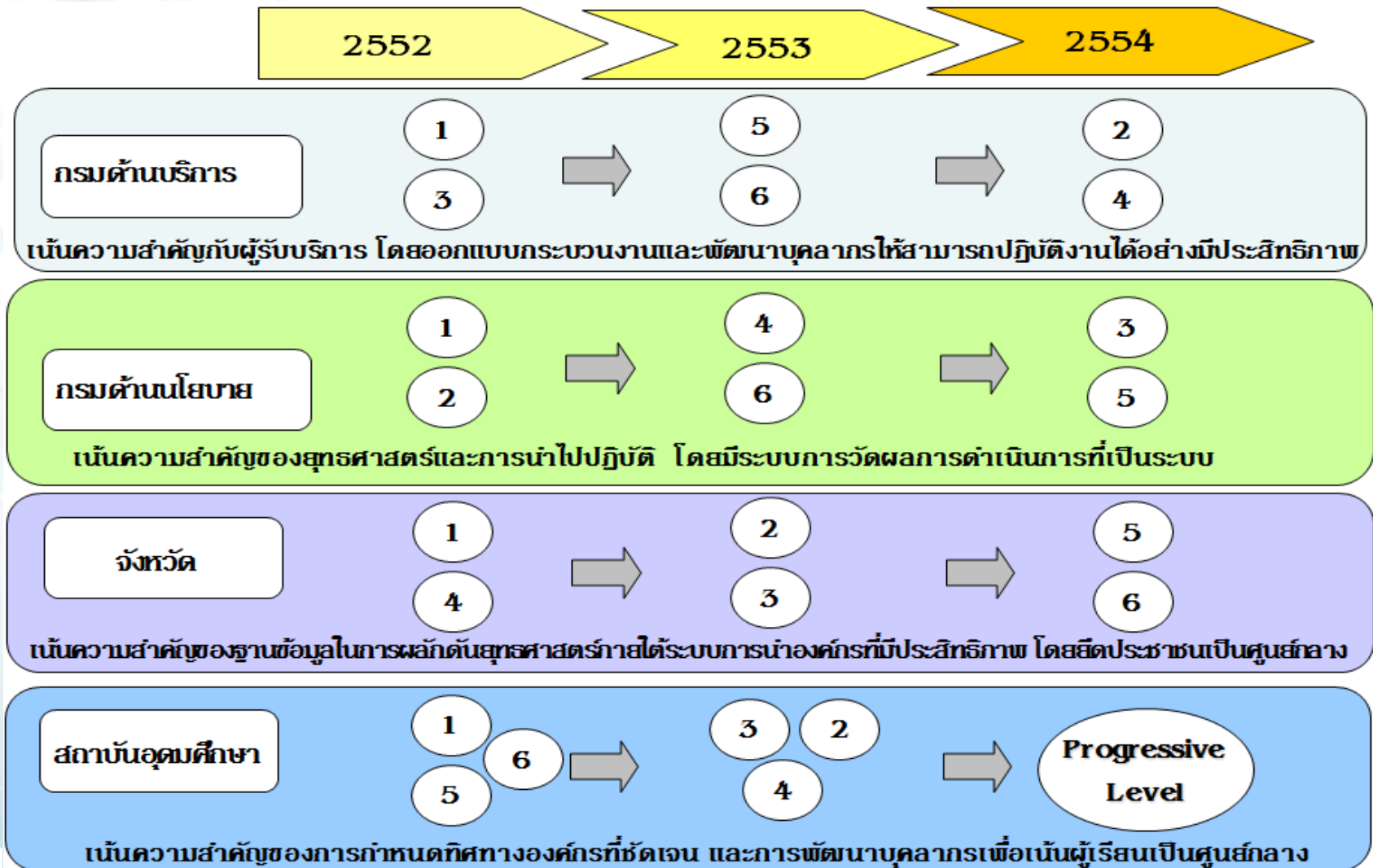
การตรวจประเมินส่วนราชการในเรื่อง



- ผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ
ในมิติต่างๆ โดยอาศัยหลักการประเมินผลแบบ
สมดุล (Balance Scorecard) เพื่อให้สอดคล้องกับ
ระบบการประเมินผลที่ส่วนราชการได้ดำเนินการ
ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งอยู่ภายใต้
กรอบการประเมินผล 4 มิติ ได้แก่
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร



Roadmap การพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ ระดับพื้นฐาน



แนวทางการพัฒนาองค์การสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

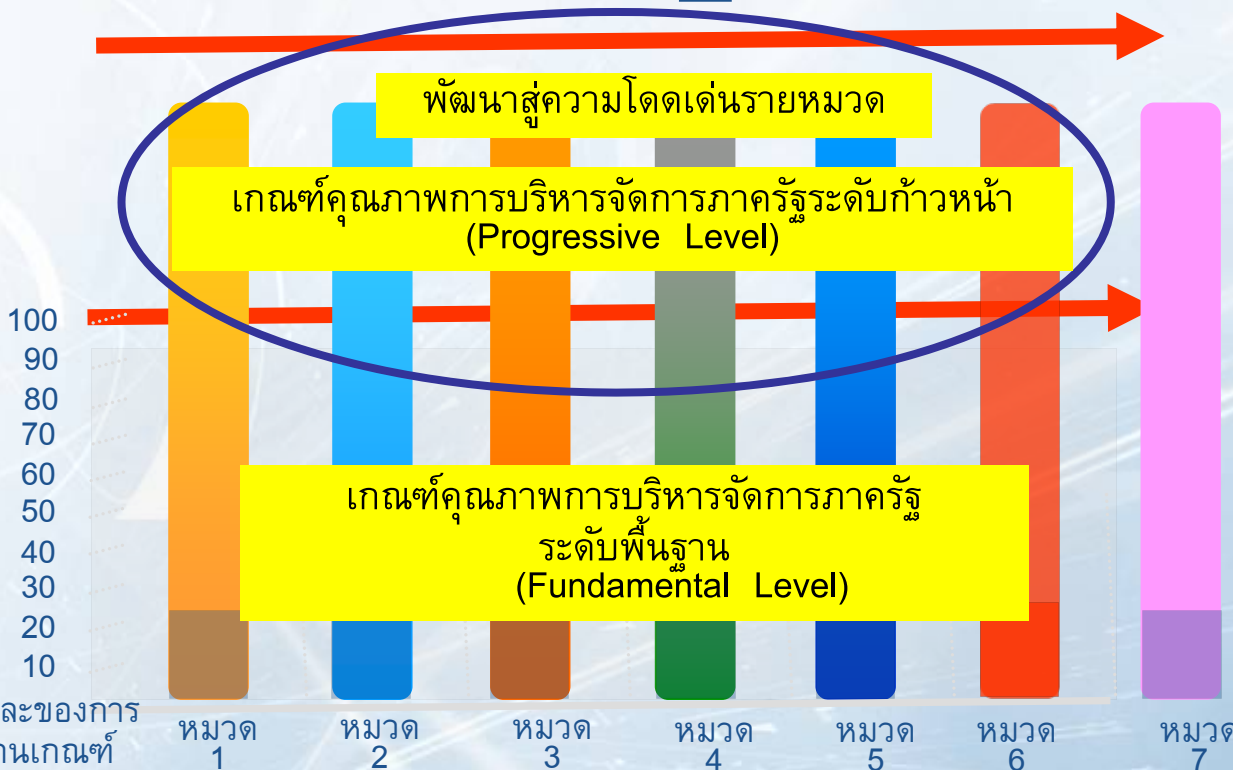
เข้าสู่การสมัครรับรางวัล PMQA



รางวัลคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ
ยอดเยี่ยม

ผ่านการรับรองเกณฑ์ฯ

กรมการขนส่งทางบก
ได้ผ่านการรับรองตาม
เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ
ประจำปี 2554



ร้อยละของการ
ผ่านเกณฑ์

หมวด 1 หมวด 2 หมวด 3 หมวด 4 หมวด 5 หมวด 6 หมวด 7



การสนับสนุนจากสำนักงาน ก.พ.ร.

- ชุดเครื่องมือการพัฒนางานองค์กร หมวด 1 – 7 (Toolkits)
- คลินิกให้คำปรึกษารายกระทรวง ในกรณีที่ส่วนราชการแจ้งความประสงค์ โดยจะจัดให้กระทรวงละ 1 ครั้ง
- ให้คำปรึกษาผ่านห้องสนทนาระบบออนไลน์ (PMQA Chat Room) ที่เว็บไซต์ www.opdc.go.th/chat
- PMQA e-Learning เว็บไซต์ www.opdc.go.th
- ติดตามความเคลื่อนไหวและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ PMQA จากเว็บไซต์ www.opdc.go.th → ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 → การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ → เอกสารและสื่อ ปี 2554



งานวิจัย



www.opdc.go.th

www.igpthai.org

