

ก้าวใหม่ ก้าวไป สู่ความเป็นเลิศ

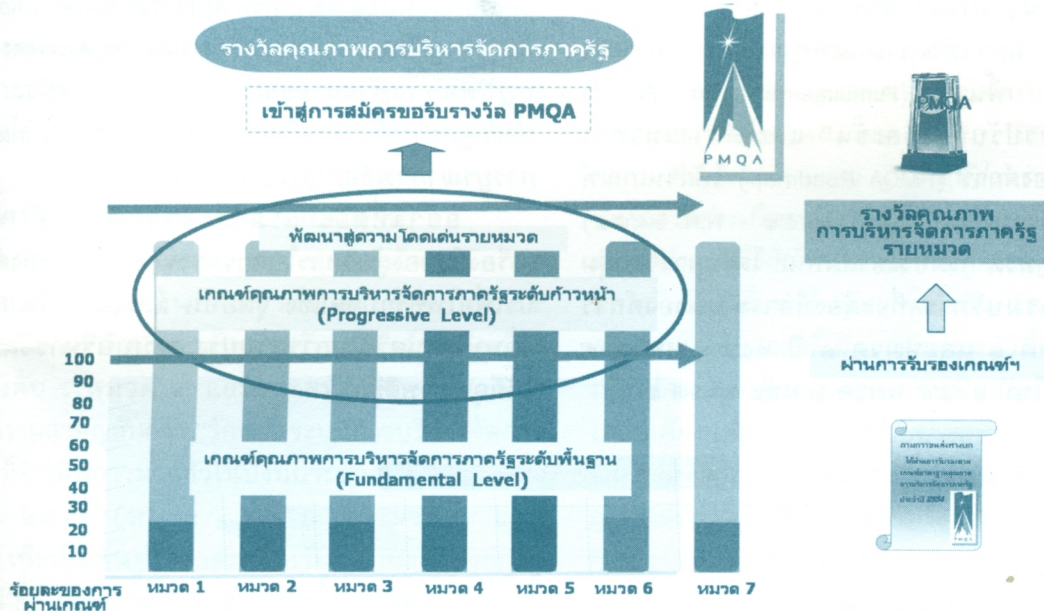
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA

ระดับก้าวหน้า Progressive Level

ก่อนอื่น ต้องขอเท้าความ หวังข้อบทความ ฉบับนี้ ถ้าพูดเป็นภาษาชาวบ้าน ก็ต้องบอกว่า โปรมัวให้หัวทอหา เพื่อเรียกร้องความสนใจ เสียก่อน พร้อมกับ ขยายความใน ความนำ (Lead) อีกทีน้อย ว่า

“ในปี ๒๕๕๔ กรมประชาสัมพันธ์ จะต้องสอบให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน Fundamental Level : FL) เพื่อก้าวไปสู่ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ระดับก้าวหน้า Progressive Level) เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล”

เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

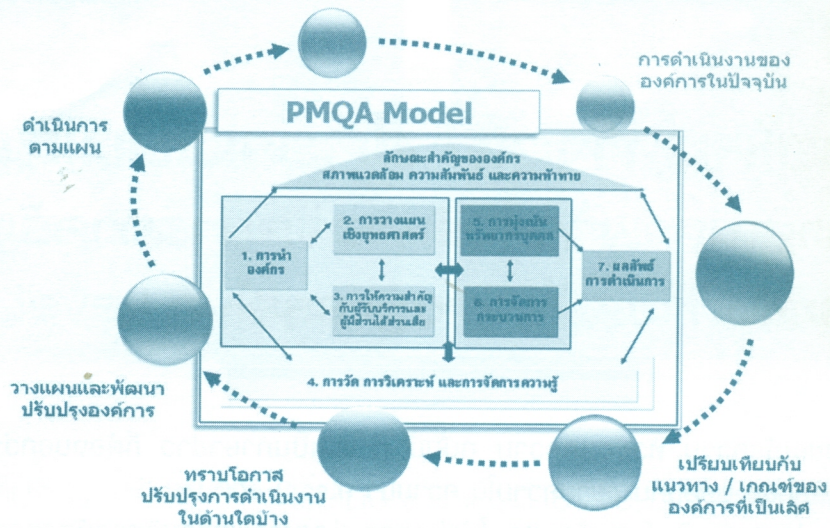


การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็น
 ๑) การนำองค์กร ๒) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

๓) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ๔) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ๕) การมุ่งเน้น
 ทรัพยากรบุคคล ๖) การจัดการกระบวนการ และ ๗) ผลลัพธ์
 การดำเนินงาน

การปรับปรุงองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร
 จัดการภาครัฐ (PMQA) ใน ๒ ปีแรก (พ.ศ. ๒๕๕๔ -
 พ.ศ. ๒๕๕๕) ของ กรมประชาสัมพันธ์ เป็นเรื่องของการ
 ปลุกจิตสำนึก และการสื่อสารให้บุคลากร รู้จักและเข้าใจวิธี



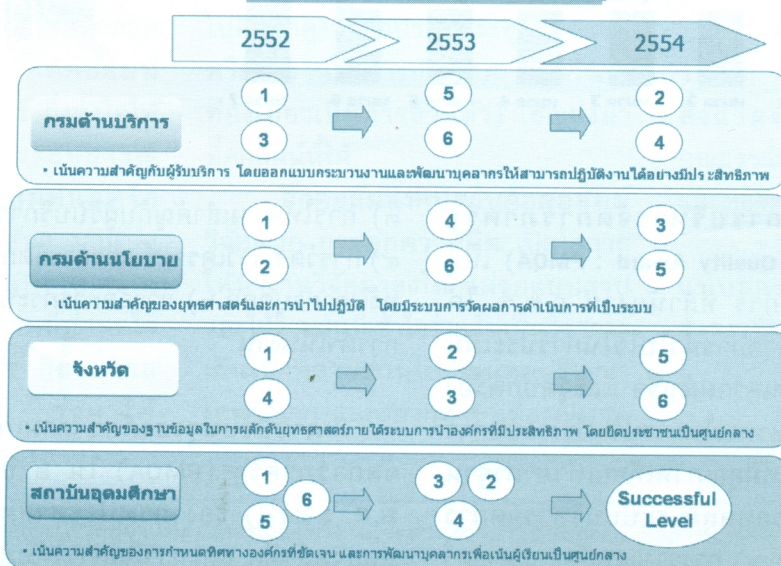
การใช้ประโยชน์จาก PMQA ด้วยการอบรม ชี้แจง และแต่งตั้งคณะทำงานในระดับต่าง ๆ เพื่อเป็นเครือข่ายในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร รวมถึง การประเมินองค์กรด้วยตนเองเปรียบเทียบกับเกณฑ์ PMQA หรือที่เรียกว่า การตรวจสอบคุณภาพองค์กร และการปรับปรุงจุดอ่อน (OFI) ที่ค้นพบ เป็นประเด็นย่อย ๆ ตามความจำเป็นเร่งด่วน จากนั้น ในปี ๒๕๕๒ สำนักงาน ก.พ.ร. มีการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL) ซึ่งเป็นแนวคิด “การปรับปรุงทีละขั้น” และได้วางแนวทางดำเนินการพัฒนาองค์กร (PMQA Roadmap) ให้ผ่านเกณฑ์หมวด ๑-๖ ในระยะเวลา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๒ - พ.ศ. ๒๕๕๔) แยกเป็น ปีละ ๒ หมวด กรมประชาสัมพันธ์ ได้รับการจัดกลุ่มอยู่ใน ประเภท กรมบริการ ที่จะต้องมีการพัฒนาองค์กรในปี ๒๕๕๒ หมวด ๑ และหมวด ๓ ปี ๒๕๕๓ หมวด ๕ และหมวด ๖ และในปี ๒๕๕๔ หมวด ๒ และ หมวด ๔

กรมประชาสัมพันธ์ ได้ประโยชน์อย่างไรจาก PMQA

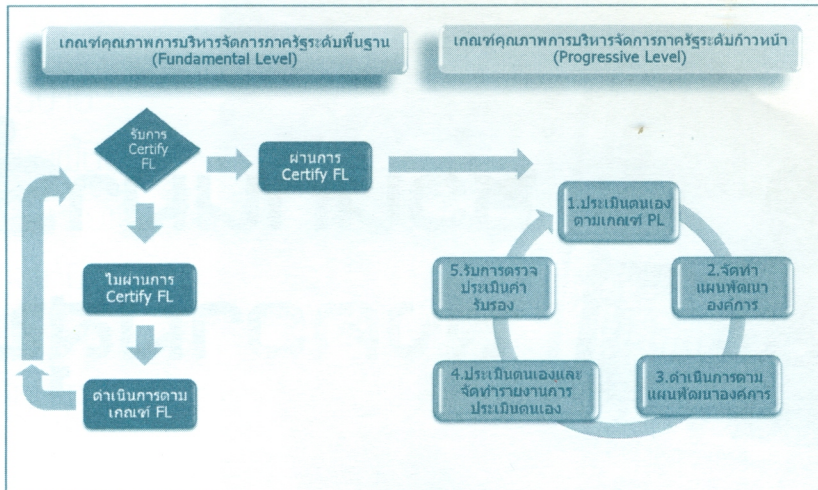
สิ่งที่ได้ประโยชน์จากการนำ PMQA มาใช้ในการดำเนินงาน ในกรมประชาสัมพันธ์ อย่างแรก คือ บุคลากรไม่ว่าจะโดยสมัครใจ หรือ ถูกบังคับ มีการเปลี่ยนแปลง วิธีคิดและวิธีทำงานเชิงระบบ หรือ ADLI ประกอบด้วย Approach (A) มีแนวทางเป็นระบบ หรือ แบบแผน Deployment (D) นำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง Learning (L) มีการประเมินผลและนำข้อมูลมาปรับปรุง เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ และ Integration (I) การบูรณาการเชื่อมโยงสอดคล้องกัน

อย่างที่สอง กรมประชาสัมพันธ์ มี PMQA เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการตรวจสอบคุณภาพขององค์กร ประจำปี เพื่อให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุง นำมากำหนดวิธีในการปรับปรุง ระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพดีขึ้น

Roadmap การพัฒนาองค์กร



การตรวจ Certify FL



อย่างที่สอง คือ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประชาชน
รับบริการ อันเนื่องมาจากการปรับปรุงกระบวนการให้
บริการ ทั้งในด้านการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ ซึ่ง กพร.
น.กาปส. ได้ให้รายละเอียดไปบ้างแล้วในบทความฉบับก่อนหน้า
การพัฒนาช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการรับฟัง
วิธีคิดความคิดเห็นของประชาชน เป็นต้น ทำให้ กรมประชาสัมพันธ์
ch (A) มารดส่งมอบผลผลิตและบริการที่ดี มีคุณภาพ ให้กับผู้รับ
หน้าใการ และสุดท้าย ส่งผลให้ กรมประชาสัมพันธ์มีภาพลักษณ์
ลแลดีขึ้นในการบริหารจัดการ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ
on (ละผู้มีส่วนได้เสีย

เป็น MQA กับเป้าหมายในอนาคต

ประจึ การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ับปฐาครรัฐ ตามตัวชี้วัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔
งค์กรมประชาสัมพันธ์ ยังคงผลักดันการปรับปรุงองค์กรต่อเนื่อง
น ภาคบังคับ : หมวด ๔ และภาคสมัครใจ : หมวด ๒
วมทั้งให้ความสำคัญกับการ “รักษา” ระบบการบริหารจัดการ
ดี หมวดที่ดำเนินการมาแล้วในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒
ละ พ.ศ. ๒๕๕๓ (หมวด ๑, หมวด ๓ หมวด ๕ และ
หมวด ๖) เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์กร
ขั้นต่อไป ซึ่ง สำนักงาน ก.พ.ร. จะส่งเสริมให้ส่วนราชการ
ระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์
ณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า (Progressive
evel : PL)” ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ เมื่อส่วน
ราชการดำเนินการพัฒนาองค์กรครบทุกหมวด และผ่านการ
รับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
Certify Fundamental; FL) แล้ว และเมื่อส่วนราชการสามารถ
เนินการผ่านเกณฑ์ฯ ระดับก้าวหน้า และพัฒนาองค์กร
อย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และยกระดับมาตรฐาน
ให้เทียบเท่าสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐต่อไป

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ราวเดือน
พฤศจิกายน - ธันวาคม ๒๕๕๓ กรมประชาสัมพันธ์ จะต้อง
ได้รับการตรวจประเมินให้ผ่านการรับรองเกณฑ์คุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certify Fundamental;
FL) ทุกหมวด โดย ผู้ประเมินภายนอกที่ สำนักงาน ก.พ.ร.
มอบหมาย ซึ่งเป็นการสอบทานอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้มั่นใจว่า
ส่วนราชการ “มีความพร้อมในการบริหารจัดการ” ระดับ
พื้นฐาน ก่อนที่จะก้าวต่อไป ในการยกระดับการบริหารจัดการ
องค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับ
ก้าวหน้า (Progressive Level : PL)

Progressive Level มุ่งเน้นให้ส่วนราชการบริหารจัดการ
องค์กรอย่างเป็นระบบ (Systematic) มีการนำกระบวนการ
ตามที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบไปสู่การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
และทั่วถึง เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน (Sustainable) ของ
ส่วนราชการ รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัด (Measurable)
เพื่อใช้ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการและใช้
เทียบเคียง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สำหรับ เป้าหมายการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ขั้นต่อไปในระดับ
Progressive Level : PL ของ กรมประชาสัมพันธ์ จะมีทิศทาง
และทำให้เกิดผลต่อองค์กร เพื่อนำไปสู่ความเลิศในระดับ
สากลได้อย่างไรนั้น ขออุปไว้เพื่อไปเปิดเผยในโอกาสต่อไป

อย่างไรก็ตาม บนเส้นทางไปสู่ความสำเร็จเส้นทางนี้
ต้องการ กำลังกาย กำลังใจ และกำลังสมอง ของบุคลากร
ทุกคน เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์องค์กรมุ่งหวัง

“เป็นองค์กรหลักด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสาร
มวลชนแห่งชาติ เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ข้อมูล
ข่าวสารเกิดความรู้ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการ
พัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาประเทศเพื่อความเข้มแข็ง
ของสังคมไทย”



๔๓