

## PMQA คืออะไร...เกี่ยวข้องกับอย่างไร กับส่วนราชการ

PMQA เป็นคำย่อมาจาก **Public Sector Management Quality Award** แปลเป็นภาษาไทยว่า รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ส่วนรางวัลนี้จะมีที่มาจากไหนและเกี่ยวข้องกับอย่างไรกับส่วนราชการ คงต้องค้นหาคำตอบต่อไปในบทความนี้

ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ริเริ่มพัฒนามาตรฐานและคุณภาพของการบริหารจัดการ โดยระดมสมองนักบริหารและนักวิชาการระดับแนวหน้าของประเทศ รวมถึงมีการจัดเก็บข้อมูลจากองค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ รวบรวมวิธีปฏิบัติที่น่าองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สร้างเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ นำมาส่งเสริมให้องค์กรอเมริกันทั้งภาคธุรกิจและภาครัฐมีการประเมินตนเองและปรับปรุงระบบบริหารจัดการตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพดังกล่าว ส่งผลให้ประเทศสหรัฐอเมริกามีเศรษฐกิจที่มั่นคงในเวลาต่อมา จึงเป็นแนวทางให้ประเทศต่าง ๆ นำไปพัฒนาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของตนมากกว่า 70 ประเทศ ในประเทศไทยได้เริ่มนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการมาใช้เป็นครั้งแรกกับภาคเอกชน โดยนำเทคนิคและกระบวนการของ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา มาปรับใช้ และได้มีการมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) ให้แก่องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา สำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการในภาคราชการนั้น รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ในฐานะประธานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้มีดำริที่จะสนับสนุนให้มีการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ โดยได้กล่าวในวาระที่ไปเป็นประธานในพิธีมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) ประจำปี 2547 เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2548 มีใจความตอนหนึ่งว่า

"เมื่อสองปีเศษที่ผ่านมา รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการหัวใจสำคัญของการปฏิรูประบบราชการไม่ได้อยู่ที่การมีกระทรวง ทบวง กรม มากขึ้นหรือน้อยลง แต่อยู่ที่การให้ผู้ปฏิบัติราชการทั้งหลาย ปฏิบัติงานของตนด้วยจิตวิญญาณ ด้วยความมีสำนึกด้วยความรับผิดชอบ ด้วยความมีประสิทธิภาพ ด้วยความมีวิสัยทัศน์ ด้วยการรู้จักประเมินผล รู้จักการแข่งขัน รู้จักภาพปรับปรุง รู้จักการพัฒนา ซึ่งสปริตทั้งหมดที่ว่าเป็นคือสปริตของรางวัลคุณภาพแห่งชาตินี้เอง ความต่างอยู่ตรงที่ว่าใช้ในระบบของธุรกิจเอกชน ท่านนายกรัฐมนตรีได้ปรารถนาว่า หากนำไปใช้ในระบบงานของรัฐ ปรับปรุงประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม และถ้าหากมีรางวัลออกมาได้ว่า หน่วยงานใดได้คุณภาพการปฏิรูประบบราชการแห่งชาติ หรือบริหารงานรัฐกิจสู่ความเป็นเลิศได้แล้วไซ้ประชาชนจะได้รับการตอบสนองและการบริหารที่น่าจะดีขึ้นกว่านี้อีกเป็นอันมาก ซึ่งรัฐจะต้องคิดอ่านหาทางนำเรื่องนี้ไปปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ในโอกาสต่อไป"

นอกจากนี้ ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2548 - 2551 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการพัฒนาระบบราชการ ได้มีการกำหนดให้เสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิรูประบบราชการ โดยให้ยกระดับ และพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการทำงานของภาครัฐ ด้วยเหตุนี้ สำนักงาน ก.พ.ร.จึงได้ร่วมมือ

กับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยสร้างหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อยกระดับและพัฒนาขีดความสามารถและมาตรฐานการบริหารจัดการของส่วนราชการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลในระดับโลก จากแนวคิดและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ต่างประเทศใช้ได้ดี นำมาปรับแต่งให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย กำหนดเป็น เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

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

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

PMQA ก็คือ การนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐานสากลระดับโลก มาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยมีแรงจูงใจในรูปของรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

นางสาวกณารัตน์ พูลเขียว