

PMQA อีหยังวะ!



PMQA ย่อมาจาก Public sector Management Quality Award หรือแปลเป็นภาษาไทยว่ารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินองค์การด้วยตนเอง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการโดยมุ่งเน้นในการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและต่อเนื่อง ใครเคยสงสัยบ้างครับ ว่าอะไรคือ **การบริหารจัดการที่ดี** หรือ **ระบบราชการที่ดี** ความคิดของทุกคนคงผุดขึ้นมาจนล้นสมอง ถ้าให้ยกมือก็คงมือพันทันระวิงเลยใช่ไหมครับ จั๊นมาลองไล่ความสำคัญไปพร้อม ๆ กันดีกว่า เริ่มจากการมองสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ทำให้เกิดการปรับปรุงหรือปฏิรูปจากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นประเทศไทย 4.0

ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง เชื่อถือและไว้วางใจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกลไกการขับเคลื่อนการนำเครื่องมือประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) มาใช้ในการยกระดับการบริหารจัดการองค์การไปสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเครื่องมือไปวิเคราะห์ห้วงองค์การด้วยตนเองเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงองค์การและนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์การ นำไปสู่การยกระดับองค์การให้เป็นระบบราชการ 4.0 โดยมุ่งเน้นให้ปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง **7 หมวด** ซึ่งถ้าเจาะลึก ๆ ระดับการพัฒนามี **3 ระดับ** ได้แก่ Basic Advance และ Significance ลองนึกภาพเล่น ๆ ก็จะเปรียบเทียบเหมือนคนที่ชอบเล่นเกม ขั้นแรกก็เปรียบเหมือนคนที่เล่นเกมเป็น ขั้นต่อไปก็ยกระดับหน่อยเปรียบเหมือนคนเล่นเกมที่ติดลำดับ ขั้นสุดก็อยู่ในเลเวลที่เล่นเกมจนได้รางวัล ก็จะประมาณนั้นครับ

เวลาเราขายของยังหวังผลกำไร นับประสาอะไรกับการทำงานเราก็ต้องมีเรือธงใช่ไหมครับ ซึ่งเป้าหมายของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ก็จะดำเนินการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) สำหรับผู้ที่ไม่ได้มีหน้าที่ต้องชุกหรือคลุกวงในกับการประเมินองค์การ หรือ PMQA ทุกวัน **ผมว่าแค่รู้ไว้ว่าหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนมีอะไรบ้าง แล้วมันดีอย่างไร? ก็เท่านั้นแล้วครับสำหรับคนในเครื่องแบบสีทาก็ เริ่มเลยนะครับ Go Go Go**



1. ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government)

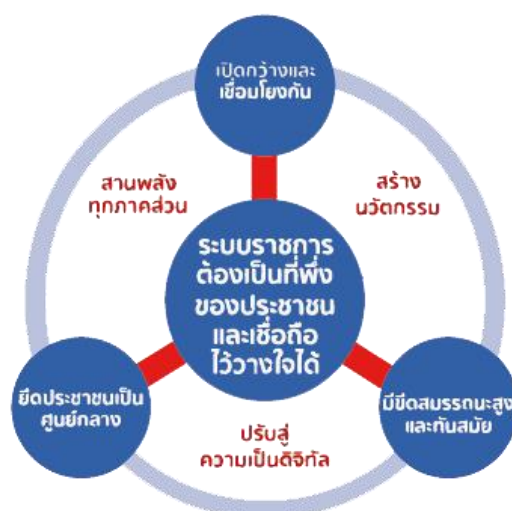
เป็นการทำงานที่เปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกันและสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไก หรือภาคส่วนอื่น ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง ขณะเดียวกันก็ยังต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

2. ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

ต้องทำงานในเชิงรุก และมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไข ปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับ บริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จาก ข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรง กับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมี การเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถใช้ บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการ และสามารถติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3. หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

คือกระบวนการทำงานที่ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ้ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงสร้างนวัตกรรมหรือ ความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง อย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน (ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแล ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติ)



ใช้แล้วครับ การจะพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 จะสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนในสังคม ในการทำงานร่วมกัน มองเป้าหมายร่วมกัน มิใช่เฉพาะภาครัฐเพียงส่วนเดียว รวมถึงการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ หรือการสร้างนวัตกรรมนั่นเองครับที่จะมีช่วยให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี และที่ขาดไม่ได้ก็คือการปรับตัวเข้าสู่การเป็นดิจิทัลของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (Mindset)



ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

ดังนั้นนะครับ หากผู้อ่านเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล หรือเป็นผู้กำกับดูแล หรือจะเป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงเลยก็ดี ก็อย่าลืมนึกถึงหลักปัจจัยสำคัญที่เป็นเหมือนกุญแจสำคัญเหล่านี้ที่จะทำให้หน่วยงานของท่านบรรลุเป้าหมาย และมีผลการประเมินในระดับที่คาดหวังไว้ได้อย่างง่ายดายครับ พอหอมปากหอมคอ ถ้าใครยังเอ๊ะอะ สงสัยในบางประเด็นผมแนบลิงก์เล่ม PMQA 4.0 ไว้ด้านล่างนะครับ ผมพร้อม คุณพร้อม ประเทศไทยพร้อม ระบบราชการ 4.0 ก็ไม่ใช่เพียงสิ่งที่เราวาดฝันอีกต่อไปครับ 😊



นายวีระศักดิ์ ชูตินันทกุล
นักวิชาการอุตสาหกรรมชำนาญการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

ที่มา

คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 : <https://www.opdc.go.th/content/Mjc3Mg>
ความหมายเกี่ยวกับ PMQA : http://bps.moph.go.th/new_bps/sites/default/files/pmqa.pdf