

# Public Sector Management Quality Award

---

**PMQA**



# Public Sector Management Quality Award

## "PMQA"

PMQA เป็นอักษรย่อของ Public Sector Management Quality Award หมายถึง "รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ" ประเทศไทยเริ่มนำเทคนิค และกระบวนการของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกามาใช้กับภาคเอกชนครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2545 ซึ่งภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเกณฑ์ดังกล่าว มาใช้ให้สอดคล้องกับระบบราชการไทย และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อยกระดับคุณภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ

# PMQA คืออะไร?

- เป็นกรอบการประเมินองค์การด้วยตนเองเสมือน "เครื่องมือตรวจสอบสุขภาพองค์กร" เพื่อรู้สถานะตนเอง เห็นจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน และมองหาโอกาสในการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพ
- องค์กรมีพลวัต (Dynamic) มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงต้องตรวจสอบตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้ทันต่อสถานการณ์

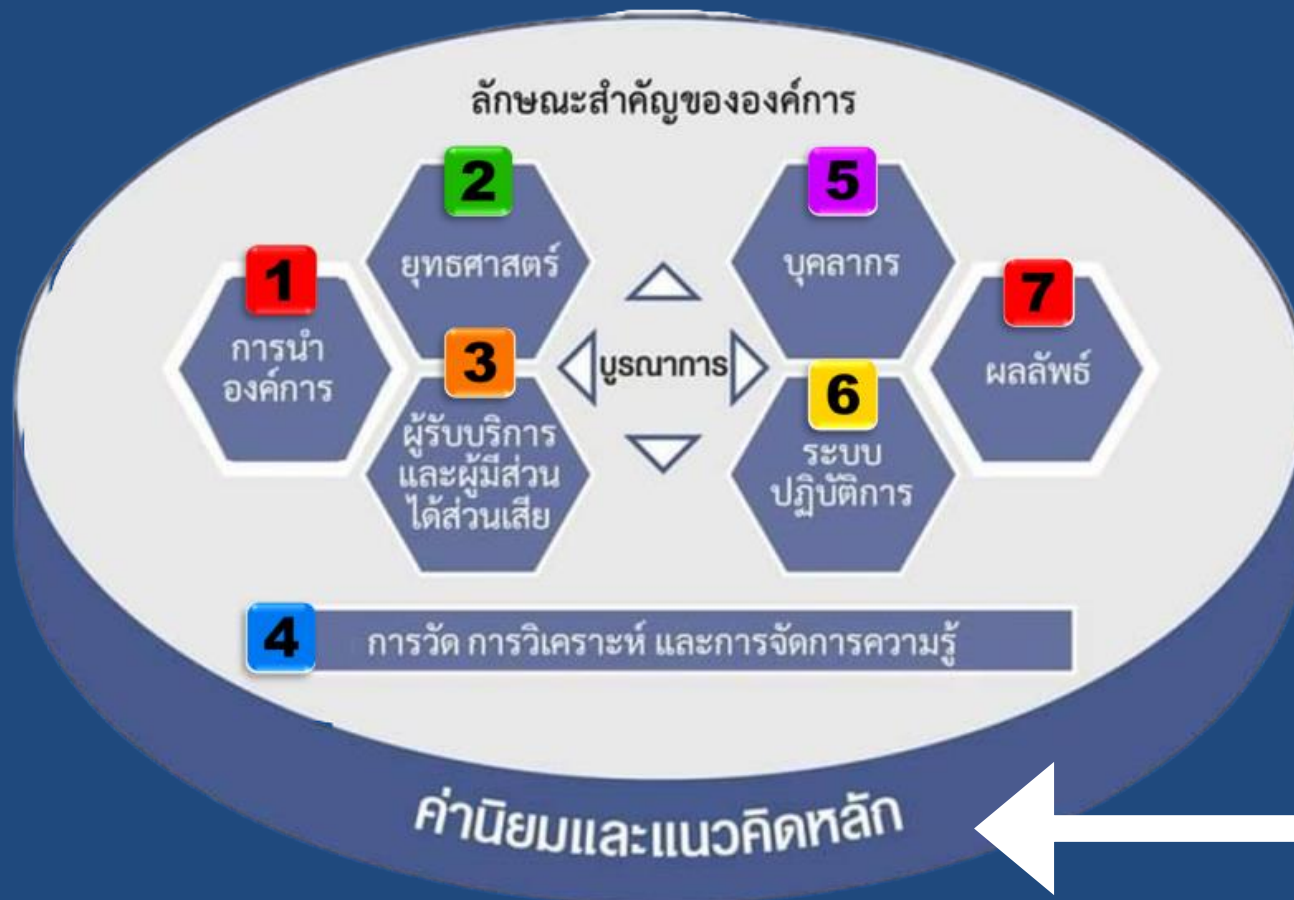
# หน่วยงานภาครัฐจัดทำ PMQA เพื่ออะไร?

1. เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการ และการบริการภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง
2. เป็นการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ และเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพ

# PMQA ประกอบด้วยอะไรบ้าง ?

## โครงสร้าง PMQA ประกอบด้วย

- ลักษณะสำคัญขององค์กร
  - รายนาม จำนวน 7 นาม
- } ภายใต้ฐานคิด ค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ



# ค่านิยมหลัก (Core Value) 11 ประการ ของ PMQA

ค่านิยมหลัก 11 ประการ เป็นรากฐาน เสมือนเสาของบ้าน เพื่อกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้นมา ประกอบด้วย

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความรับผิดชอบต่อสังคม
3. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ความเป็นเลิศขององค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ
5. การมุ่งเน้นอนาคต คิดเป้าหมายที่ไกล
6. ความคล่องตัว
7. การเรียนรู้ขององค์กร และแต่ละบุคคลใฝ่รู้หาแนวทางแก้ไขอยู่เสมอ
8. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
9. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
10. มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่มีผลสัมฤทธิ์ที่ดี
11. มองอย่างเป็นระบบ

# ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นการประเมินภาพรวมขององค์กรเพื่อให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมของส่วนราชการ ได้แก่ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ ภารกิจ หน้าที่ตามกฎหมาย กลุ่มผู้รับบริการ การสื่อสารองค์กร ผลการดำเนินงาน ตลอดจนระบบกำกับดูแลตรวจสอบในภาพรวม



# หมวด 1 การนำองค์การ

มี 2 ประเด็นที่สำคัญ คือ

- การนำองค์การของผู้บริหาร ตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และสื่อสารให้บุคลากรทราบ พร้อมพัฒนาบุคลากรให้สามารถขับเคลื่อนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การกำกับดูแลองค์การให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกกฎหมาย โปร่งใส มีจริยธรรม เพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

**ตัวอย่าง** การนำองค์การ ได้แก่ วิธีการบริหารงานของอธิบดี รองอธิบดี และผู้อำนวยการ สำนัก / กอง  
อย่างเป็นขั้นตอน และเป็นไปตามเป้าหมาย เป็นต้น



## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

มี 2 ประเด็นที่สำคัญ คือ

- กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่เน้นการมีส่วนร่วม มีความท้าทาย และส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม
- การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ มีแผนปฏิบัติการและมีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ทันต่อสถานการณ์

**ตัวอย่าง** แผนเชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนปฏิบัติราชการ เป็นต้น

## หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มี 2 ประเด็นที่สำคัญ คือ

- การให้ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีค้นหาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่ม
- การสร้างความผูกพัน ความไว้วางใจ การรับฟังความคิดเห็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำกลับมาปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นตามความคาดหวัง

**ตัวอย่าง** ผู้รับบริการ เช่น กลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับบริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นกลุ่มคนเปราะบาง คนไร้ที่พึ่ง คนขอทาน เป็นต้น, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรเครือข่าย, องค์กรส่วนท้องถิ่น ครอบครัวและชุมชน เป็นต้น

# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

มี 2 ประเด็นที่สำคัญ คือ

- การวัด / วิเคราะห์ / ปรับปรุง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ
- การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (IT และ KM)

**ตัวอย่าง** การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ได้แก่ การจัดทำตัวชี้วัดประเมินส่วนราชการ, การจัดการความรู้ (KM), การรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการเพื่อจัดเก็บเป็นสถิติในการพัฒนาบริการ

# หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร

มี 2 ประเด็นที่สำคัญ คือ

- สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร วิธีการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน
- ความผูกพันของบุคลากร ได้แก่ การประเมินความผูกพัน การสร้างแรงจูงใจ การส่งเสริมการเรียนรู้พัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ วัฒนธรรมการทำงานที่เปิดกว้าง ทำงานเป็นทีม ฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย

**ตัวอย่าง** ด้านบุคลากร ได้แก่ การส่งเสริมให้ได้รับการอบรมพัฒนาศักยภาพ, ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าตามสายอาชีพการให้รางวัลเป็นแรงจูงใจ

## หมวด 6 การดำเนินการ

มี 2 ประเด็นที่สำคัญ คือ

- กระบวนการทำงาน ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน การประสานความร่วมมือกับเครือข่าย การเตรียมทรัพยากรด้านต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรม
- ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การลดต้นทุน การให้ความสำคัญกับความถูกต้อง / ปลอดภัยของข้อมูล

**ตัวอย่าง** การดำเนินการ ได้แก่ การใช้กระบวนการที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลา และเพิ่มความถูกต้อง เช่น กระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนเงินสงเคราะห์ผู้ยากไร้ ผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

คือ ผลของการดำเนินงานตามหมวดต่าง ๆ แบ่งเป็น 6 ด้านได้แก่

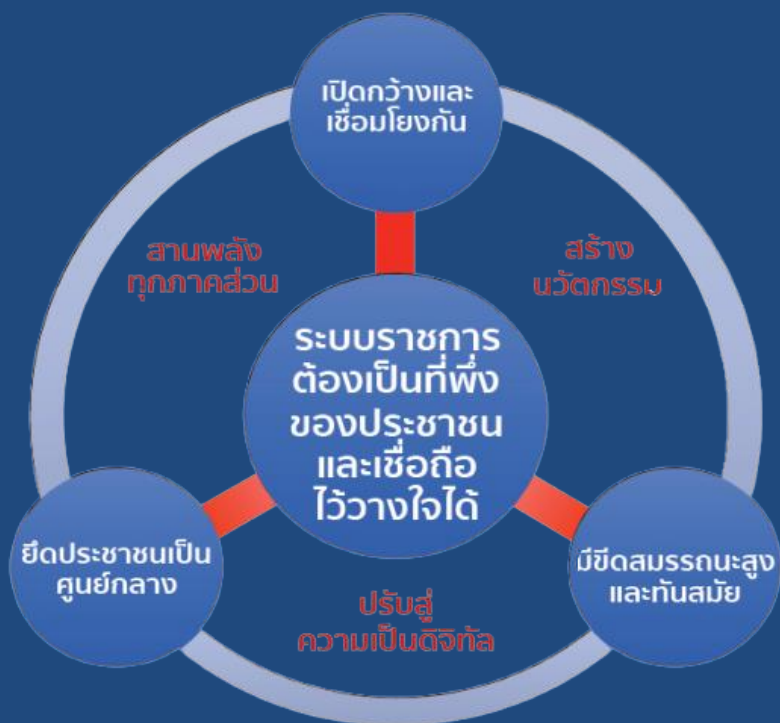
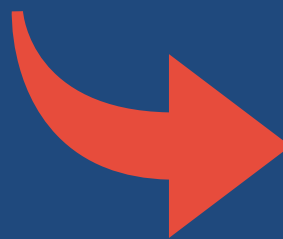
1. การบรรลุพันธกิจเป้าหมายที่กำหนดไว้ (จากหมวดที่ 1, 2 และ 6)
2. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จากหมวดที่ 3)
3. การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (จากหมวดที่ 5)
4. การบริหาร กำกับดูแลหน่วยงาน (จากหมวดที่ 1)
5. การดำเนินงานด้านงบประมาณ การเงิน (จากหมวดที่ 2)
6. ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน และการจัดการเครือข่าย (จากหมวดที่ 4 และ 6)

# ปัจจุบันมีเกณฑ์ PMQA 4.0 แล้ว !!

เป็นการนำเกณฑ์จาก PMQA รายหมวด มาปรับใช้เพื่อการประเมินเป็นระบบราชการ 4.0 เพื่อก้าวสู่ระบบราชการ 4.0 โดยเน้นการขับเคลื่อนสู่ภาครัฐที่เปิดกว้างเชื่อมโยงยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ซึ่งมีปัจจัยแห่งความสำเร็จ 3 เรื่อง คือ 1. สานพลังระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน 2. การสร้างนวัตกรรม และ 3. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

ศึกษาความรู้เพิ่มเติมเรื่อง PMQA 4.0  
และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องได้ที่เว็บไซต์

we love pmqa กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



## ขอขอบคุณข้อมูลจาก

### อ้างอิงเอกสาร

- เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 (สำนักงาน ก.พ.ร.)
- การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA (สำนักงาน ก.พ.ร.)
- เอกสารประกอบการบรรยายโครงการปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ รุ่นที่ 1/65 พ.ศ. 2565 เรื่อง "แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ"

### อ้างอิงเว็บไซต์

- <https://www.opdc.go.th/content/NTg3OA>
- <http://www.pmqaporsor.dsdw.go.th/template/?module=home&page=index&menu=home>