

การตรวจรับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

ขั้นตอนของการยกระดับคุณภาพหน่วยงาน

ของรัฐสู่มาตรฐานสากล

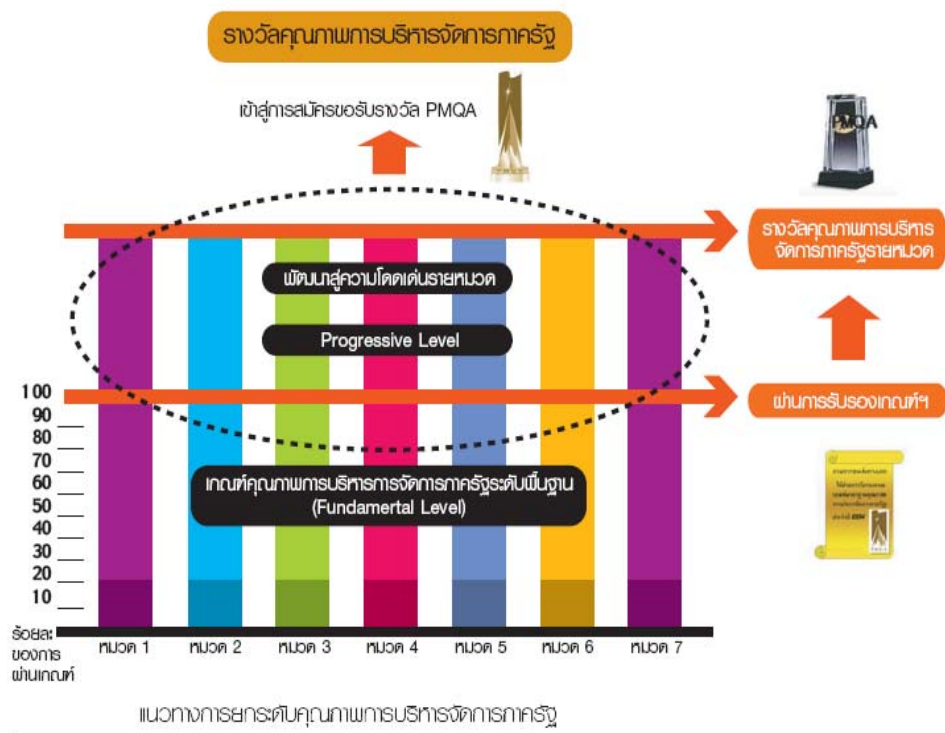
ปีงบประมาณ 2554 จะเป็นปีสุดท้ายของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการระดับพื้นฐาน ซึ่งถือว่าระยะเวลาที่ผ่านมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เป็นช่วง 3 ปี แห่งการดำเนินการวางระบบการบริหารจัดการที่สำคัญให้กับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และสะท้อนให้เห็นถึงระดับการพัฒนาของส่วนราชการที่กระบวนการต่างๆ ในองค์กรมีระบบที่ดีและเริ่มเกิดผล ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้วางแนวทางการดำเนินการ หรือ Roadmap ไว้เป็นขั้นตอน โดยให้แต่ละส่วนราชการดำเนินการพัฒนาองค์กรให้ผ่านเกณฑ์ฯ ปีละ 2 หมวด จนครบถ้วนทั้ง 6 หมวด

การตรวจรับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการระดับพื้นฐาน คืออะไร

เมื่อส่วนราชการต่างๆ ดำเนินการครบถ้วนตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานในปีงบประมาณ 2554 สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้ดำเนินการรับรองการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ซึ่งเป็นการสอบทานอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้มั่นใจว่า “มีความพร้อมในการบริหารจัดการ” ขั้นพื้นฐาน ก่อนที่จะก้าวต่อไปในการยกระดับการบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า (progressive level : PL)

การตรวจรับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการระดับพื้นฐาน เป็นการตรวจรับรองเพื่อให้มั่นใจว่า

- ส่วนราชการมีแนวทางหรือระบบต่างๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร (ลักษณะสำคัญขององค์กรและการบริหารจัดการตามเกณฑ์ฯ ขั้นพื้นฐาน)
- มีการปรับปรุงแนวทางหรือระบบให้มีความเหมาะสม
- เริ่มนำแนวทางไปปฏิบัติวิธีการตรวจรับรองฯ ใช้แนวทางการตรวจเชิงคุณภาพที่ทีมผู้ตรวจรับรองฯ จะสัมภาษณ์ผู้บริหารและคณะทำงานทุกหมวด ตัวอย่างจุดมุ่งเน้นของประเด็นการตรวจรับรองฯ (โปรดสังเกตข้อความที่ขีดเส้นใต้ เป็นจุดเน้นการตรวจรับรองในเชิงคุณภาพ)
- ลักษณะสำคัญขององค์กร : เริ่มจากการสัมภาษณ์ลักษณะสำคัญขององค์กรแต่ละข้อคำถามเกี่ยวกับแนวคิด ระบบบริหารจัดการ การกำกับดูแลตนเองที่ดีและความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกัน เป็นการถามถึงความต้องการขององค์กร ที่จะนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดระบบการบริหารจัดการในหมวดต่างๆ



หมวด 1 การนำองค์การ

เน้นบทบาทของผู้บริหาร (ตามเกณฑ์ฯ) ในการผลักดันองค์การให้บรรลุวิสัยทัศน์ มีการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อทำให้นำไปปฏิบัติได้จริง

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์

เน้นกระบวนการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผนยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับความท้าทายขององค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัด ติดตามทบทวนผลการดำเนินการเพื่อให้มีการนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เน้นความสำคัญตั้งแต่การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดลำดับความสำคัญที่สอดคล้องกับพันธกิจ รวมทั้งคุณภาพการบริการที่สอดคล้องกับการออกแบบกระบวนการให้หมวด 6 เพื่อให้คุณภาพการบริการมีความเหมาะสมและทันทั่วทั้งที่

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

เน้นระบบฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย รวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความพร้อมใช้งานและปลอดภัย เพื่อนำมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องแสดงให้เห็นว่า ได้นำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจหรือบริหารจัดการอย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

สิ่งสำคัญคือเน้นการดำเนินที่สอดคล้องกับความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคลที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุต่อข้อกำหนดของกระบวนการ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการตรวจสอบผลลัพธ์ของกระบวนการของการดำเนินการตามหมวด 1 - 6 ว่ามีระดับผลการดำเนินการเป็นอย่างไร

ขณะนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. กำลังอยู่ในช่วงของการพัฒนาระบบการตรวจรับรองฯ เริ่มจากการจัด Focus Group เพื่อระดมความคิดเห็นจากที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กร (หมอองค์กร) และได้ทดลองในหน่วยงานนำร่อง 5 แห่งเมื่อทดลองในหน่วยงานนำร่องแล้วเสร็จจะได้นำมาปรับปรุงให้เหมาะสม เสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนที่จะนำไปใช้ในต้นปีงบประมาณ 2555 ต่อไป

ที่มา : สำนักงาน ก.พ.ร.