

การบริหารจัดการภาครัฐตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(Public Sector Management Quality Award: PMQA)

นายชนาวีชร อรุณรัตน์
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมทรัพยากรน้ำ
7 กันยายน 2558

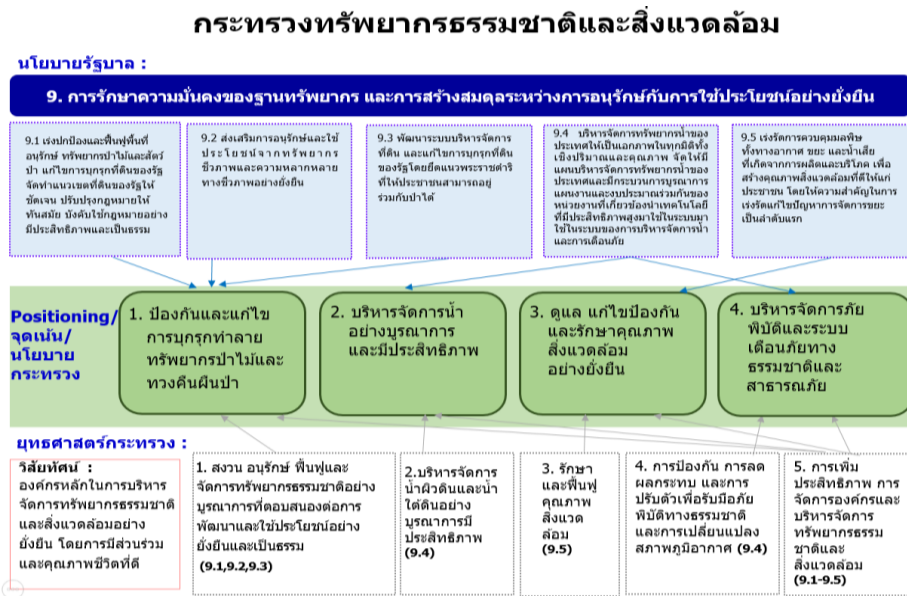
บทนำ

ตามมาตราที่ 12 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้การปฏิบัติราชการแนวใหม่จะต้องให้ความสำคัญต่อการกำกับ การปฏิบัติราชการให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ ด้วยการจัดทำความตกลงแบบ เป็นลายลักษณ์อักษร หรือวิธีการอื่น ที่จะแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติในวันที่ 30 กันยายน 2546 ให้ทุกส่วนราชการและจังหวัดจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการประเมินผล ตลอดจนได้รับ สิ่งจูงใจตามผลการปฏิบัติราชการในการบริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจต่อ ประชาชน บรรลุผลตามเจตนารมณ์ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตราที่ 3/1 ซึ่งการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติ ราชการนี้ ถือเป็นเครื่องมือการบริหารรัฐกิจสมัยใหม่ที่จะช่วยให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ส่งเสริมการรับ รับผิดชอบ (Accountability) ในการใช้อำนาจรัฐและเงินแผ่นดิน รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจและติดตามผลการดำเนินงานของรัฐบาลในการดำเนินการตามนโยบายและยุทธศาสตร์หลักของ ประเทศ

กระบวนการจัดทำคำรับรองนั้น เป็นกระบวนการเชื่อมโยงการบริหารจัดการภาครัฐ ในระดับ นโยบายและระดับปฏิบัติ (ดาร์ตัน บริพันธ์กุล, 2552) โดยแผนการบริหารราชการแผ่นดินจะเป็นแนวทางในการจัดทำแผนนิติ บัญญัติและแผนปฏิบัติราชการ เพื่อใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินครอบคลุมเวลา 4 ปี และเป็นเสมือนกรอบแม่บทในการ ถ่ายทอดนโยบายการบริหารของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติในระดับกระทรวง ทบวง กรม และพื้นที่ ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากร บุคลากร ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารราชการแผ่นดิน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ 1, 2558) พร้อมทั้งมีความสัมพันธ์กับแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ของส่วนราชการ (กระทรวงและกรม) และจังหวัด (จังหวัดและกลุ่มจังหวัด) โดยจะแสดงรายละเอียดของการปฏิบัติราชการและการขอรับ การจัดสรรงบประมาณ และกำลังคนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในระดับแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกระทรวง กรม กลุ่ม จังหวัดและจังหวัด จากการดำเนินการดังกล่าวยังถ่ายทอดนโยบายและยุทธศาสตร์ลงไปสู่การประเมินผลการ ปฏิบัติงานของสำนัก กอง และระดับบุคคล (Individual Scorecard) ด้วย (ดาร์ตัน บริพันธ์กุล, 2552)

แนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

จากคำแถลงนโยบายของคณะรัฐบาล เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2557 เกี่ยวกับนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน โดยมีนโยบายเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินในเรื่องต่างๆ จำแนกได้เป็น 11 ด้าน ด้วยการน้อมนำการพัฒนาตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นหลักสำคัญ การใช้ปรัชญาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันมาเป็นแนวทาง (สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2557) ซึ่งการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ในระดับกระทรวง ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จะมีการจัดทำที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ข้อ 9 ในด้านการรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรและการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน โดยมีแผนผังแสดงความเชื่อมโยง ตามรูปที่ 1



รูปที่ 1 แผนผังการเชื่อมโยงนโยบายการบริหารภาครัฐและยุทธศาสตร์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กรอบการประเมินผลส่วนราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559					
การเปรียบเทียบกรอบการประเมินผลส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2559					
ประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	กรอบการประเมินผล 2558	น้ำหนัก (%)	ประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	กรอบการประเมินผล 2559	น้ำหนัก (%)
ผลิภายนอก การประเมินประสิทธิผล (65)	1. ตัวชี้วัดภารกิจหลักของกระทรวงตามแนวทางการขับเคลื่อนประเทศ/แผนยุทธศาสตร์กระทรวง และ ตัวชี้วัดระหว่างกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกัน (Joint KPIs)	75 (65)	การประเมินประสิทธิผล (65)	1. ตัวชี้วัดภารกิจหลักของกระทรวงตามแนวทางการขับเคลื่อนประเทศ/แผนยุทธศาสตร์กระทรวง และ ตัวชี้วัดระหว่างกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกัน (Joint KPIs) และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวงและจังหวัด (Function-Area KPIs) ตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล	75 (65)
การประเมินคุณภาพ (10)	2. คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement: SLA) <small>หมายเหตุ หากกระทรวงไม่มีตัวชี้วัดชี้ให้เห็นน้ำหนักไปไว้ที่ตัวชี้วัดที่ 1</small>	10	การประเมินคุณภาพ (10)	2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายเหตุ หากกระทรวงไม่มีตัวชี้วัดชี้ให้เห็นน้ำหนักไปไว้ที่ตัวชี้วัดที่ 1	10
ผลิภายใน		25	ผลิภายใน		25
การประเมินประสิทธิภาพ (15)	3. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ 4. การประนอมัดพลังงาน 5. การพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ	5 (5) (5) (5)	การประเมินประสิทธิภาพ (15)	3. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ 4. การประนอมัดพลังงาน 5. การประนอมัดน้ำ	5 (5) (2.5) (2.5)
การพัฒนาองค์กร (10)	6. การพัฒนาสมรรถนะองค์กร 7. ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน	5 (5)	การพัฒนาองค์กร (10)	6. การพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ 7. การพัฒนาสมรรถนะองค์กร 8. ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน	5 (5) (5)
		รวม 100			รวม 100

รูปที่ 2 กรอบการประเมินผลส่วนราชการ ปี พ.ศ. 2559 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558)

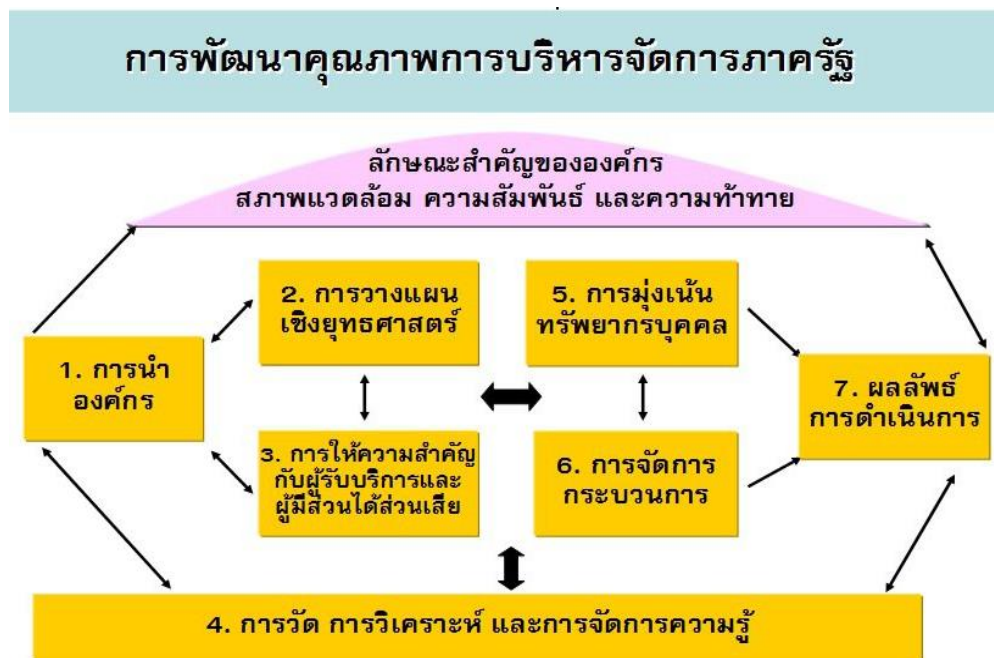
การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการจะเป็นการเชื่อมโยงนโยบายของรัฐบาลไปสู่ยุทธศาสตร์การปฏิบัติราชการระดับกระทรวง และมีส่วนสัมพันธ์กับการติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยการดำเนินงานตามภารกิจของกระทรวงนั้น จะถูกนำมาพิจารณากำหนดประเด็นการประเมิน และการจัดทำตัวชี้วัด ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ใน 2 มิติ (รูปที่ 2) ได้แก่ 1) มิติภายนอก ได้กำหนดน้ำหนักของการประเมินไว้ 75 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจะเน้นในภารกิจหลักของกระทรวงในการขับเคลื่อนประเทศ ส่งเสริมนโยบายของรัฐบาล และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 2) มิติภายใน (25 เปอร์เซ็นต์) ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ การประเมินด้านประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กร สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ใน ปี พ.ศ. 2559 ได้มีการกำหนดการประเมินด้านการประหยัดน้ำเข้ามาพิจารณา ซึ่งเป็นตัวชี้วัดใหม่ ในสัดส่วนน้ำหนักการประเมิน 2.5 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการประเมินด้านประสิทธิภาพ

สำหรับกรมทรัพยากรน้ำ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจหลักเกี่ยวกับการเสนอแนะการจัดทำนโยบาย แผน และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรน้ำ การบริหารจัดการ พัฒนา อนุรักษ์ฟื้นฟู รวมทั้งควบคุม ดูแลกำกับประสาน ติดตาม ประเมินผล และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรน้ำ พัฒนาการ กำหนดมาตรฐาน และถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านทรัพยากรน้ำ ทั้งระดับภาพรวม และระดับลุ่มน้ำ (กรมทรัพยากรน้ำ, 2558) และมีภารกิจเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล ข้อ 9 ในด้านการรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรและการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน โดยกรมทรัพยากรน้ำได้จัดทำข้อเสนอตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ตามยุทธศาสตร์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการน้ำผิวดินและน้ำใต้ดินอย่างบูรณาการและมีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3.1 ระดับความสำเร็จของการจัดหาแหล่งน้ำผิวดินเพื่อการอุปโภคบริโภค และยุทธศาสตร์ที่ 4 การป้องกัน การลดผลกระทบ และการปรับตัวเพื่อรับมือภัยพิบัติทางธรรมชาติและเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของการเตรียมการป้องกันและลดผลกระทบพิบัติภัย (น้ำป่าไหลหลาก) โดยตัวชี้วัดดังกล่าวจะได้รับการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติและการประเมินผลการดำเนินงานสู่ สำนัก กอง และระดับบุคคลากร (Individual Scorecard) ของกรมทรัพยากรน้ำ ซึ่งทำให้บุคคลากรทุกระดับในส่วนราชการมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ร่วมกันในการดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประสานงานการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัด และนอกจากนั้น ส่วนราชการยังสามารถนำระบบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) มาปรับใช้ และเป็นแนวทางในการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของส่วนราชการด้วยตนเอง (Self-Assessment) เพื่อปรับปรุงองค์กรและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการสู่ระดับมาตรฐานสากลต่อไป

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)

การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลกและการพัฒนา ได้ผลักดันให้แต่ละประเทศต้องการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐบาล ในหลายประเทศ จึงได้นำระบบคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ ประเทศไทยนั้น ก็เป็นหนึ่งในประเทศที่ได้เริ่มนำเทคนิคและกระบวนการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ โดยได้เริ่มในภาคเอกชน สำหรับภาคราชการนั้น รัฐบาลได้สนับสนุนในการดำเนินการดังกล่าว โดยได้ระบุไว้ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6

ด้านการพัฒนาระบบราชการ โดยกำหนดให้ภาคราชการเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการ ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการทำงานของภาครัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการปฏิบัติงานรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ความเห็นชอบต่อการดำเนินการในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548



รูปที่ 3 เกณฑ์การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ

สำหรับการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อนำมาใช้ในภาคราชการนั้น ได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางใน 4 ด้านมาพิจารณา คือ 1) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcom Baldrige National Quality Awards: MBNQA) 2) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award :TQA) 3) การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และ 4) การประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 2) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล
- 3) เพื่อให้เป็นกรอบในการประเมินตนเอง พัฒนางค์กร และเป็นฐานสำหรับใช้ประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

จากองค์ประกอบข้างต้น สาระสำคัญของหลักเกณฑ์และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1) ลักษณะสำคัญขององค์กร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยแรกในการทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับพื้นฐานรวมของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ข้อมูลพื้นฐานหน่วยงาน) ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และผู้เกี่ยวข้อง (ประชาชน ส่วนราชการ หน่วยงานภายนอก) รวมถึงข้อมูลสารสนเทศ และสิ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่กำลังเผชิญอยู่ ลักษณะสำคัญขององค์กร จะประกอบด้วย 15 คำถาม

2) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (รูปที่ 3) เป็นหลักเกณฑ์และแนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐที่เป็นตามมาตรฐาน เน้นความสอดคล้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างเป็นระบบ สามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลได้ รวมถึงสามารถแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการของส่วนราชการ เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่อไป ประกอบด้วย 7 หมวด (90 คำถาม) โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าว ได้มีการจัดกลุ่ม และมีความเชื่อมโยงภายในของแต่ละเกณฑ์ ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ จัดได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มนำองค์กร ประกอบด้วย เกณฑ์หมวดที่ 1 การนำองค์กร เกณฑ์หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) กลุ่มพื้นฐานของระบบบริหาร ประกอบด้วย เกณฑ์หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

3) กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย เกณฑ์หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และเกณฑ์หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

2.2 ด้านผลลัพธ์ คือ เกณฑ์หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งจะประกอบด้วย 4 มิติ ที่มีความสอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการส่งเสริมและพัฒนาให้องค์กรมีความเข้าใจ เกิดเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการตามหลักการ แนวคิด และวิธีการที่ดี โดยแนวทาง PMQA ได้ให้ความสำคัญต่อการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ การมีความรับผิดชอบต่อสังคม ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การพัฒนาการบริหารกำลังคน การคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจากการใช้ประโยชน์สารสนเทศ และบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ ซึ่งจากเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ 7 หมวดนี้ จะมีความเชื่อมโยงกับการบริหารจัดการระบบราชการสมัยใหม่ การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล การปฏิบัติราชการ และการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ รายละเอียดของเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพด้านกระบวนการ มีดังนี้

1. หมวดที่ 1 การนำองค์กร จะเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางในการบริหารจัดการองค์กร จากการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ เพื่อส่งมอบการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งการกำกับดูแลองค์กรและการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ที่มีการบริหารจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และความรับผิดชอบต่อการเงิน

2. หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ในระดับกระทรวง นโยบายของรัฐบาล และคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยในเกณฑ์หมวดที่ 2 นี้ จะพิจารณาเกี่ยวกับการจัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

3. หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการกำหนดวิธีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรม เพิ่มช่องทางที่หลากหลาย เน้นการทำงานเชิงรุก ในการนำบริการเข้าถึงประชาชนมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศ ด้วยการวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ การปรับปรุงผลการดำเนินการ และการสร้างนวัตกรรม เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของภาคราชการ โดยสารสนเทศจะต้องมีความพร้อมใช้ของข้อมูล ปริมาณและคุณภาพของสารสนเทศ เป็นสิ่งที่สำคัญ

5. หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร จะให้ความสำคัญต่อด้านทรัพยากรบุคคล การจัดทำแผนแม่บทด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างความผูกพันกับองค์กร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงานและการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก

6. หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ เป็นการจัดการกระบวนการ เช่น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน การจัดทำข้อเสนอการพัฒนางาน เพื่อให้เกิดการส่งมอบผลผลิตและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

7. หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ จะให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบและประเมินผล การดำเนินการ และการปรับปรุงการบริหารจัดการในด้านที่สำคัญของส่วนราชการ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ จะเชื่อมโยงและมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการจาก 6 หมวดข้างต้น นอกจากนี้ การตรวจประเมินจะดำเนินการเปรียบเทียบกับคู่เทียบและ/หรือส่วนราชการอื่นที่มีลักษณะภารกิจที่คล้ายคลึงกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

1. ส่วนราชการจะมีเกณฑ์การประเมินของตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้ส่วนราชการทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงองค์กร ด้วยการจัดทำแผนงาน กำหนดเป้าหมายการดำเนินการ จัดทำแผนงาน และการพัฒนาเครื่องมือที่เหมาะสมในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร

2. ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและสามารถส่งมอบผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

3. ส่วนราชการมีการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ทำให้มีแนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ได้

4. ส่วนราชการสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร

อ้างอิง (Reference)

กรมทรัพยากรน้ำ, (2558) กรมทรัพยากรน้ำ นโยบายและยุทธศาสตร์, กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อ้างอิงจากเว็บไซต์: <http://www.dwr.go.th/about/about-1-2-4.html>

นางสาวดารัตน์ บริพันธ์กุล, 2552 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, การบริหารราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ, ชุดคู่มือสนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรี อ้างอิงจากเว็บไซต์: <http://goo.gl/VWxd7e>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (1), (2558) แผนการบริหารราชการแผ่นดิน, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักนายกรัฐมนตรี อ้างอิงจากเว็บไซต์:
http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/E_Newsletter/april48/plan.htm

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, (2557) คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี, สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, อ้างอิงจากเว็บไซต์:
<http://www.most.go.th/main/index.php/about-us/policy-most/2558/3947.html>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2), (2558), เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักนายกรัฐมนตรี, บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร (3), (2548), คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักนายกรัฐมนตรี, บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด
