



สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน  
ANTI-MONEY LAUNDERING OFFICE

**PMQA**

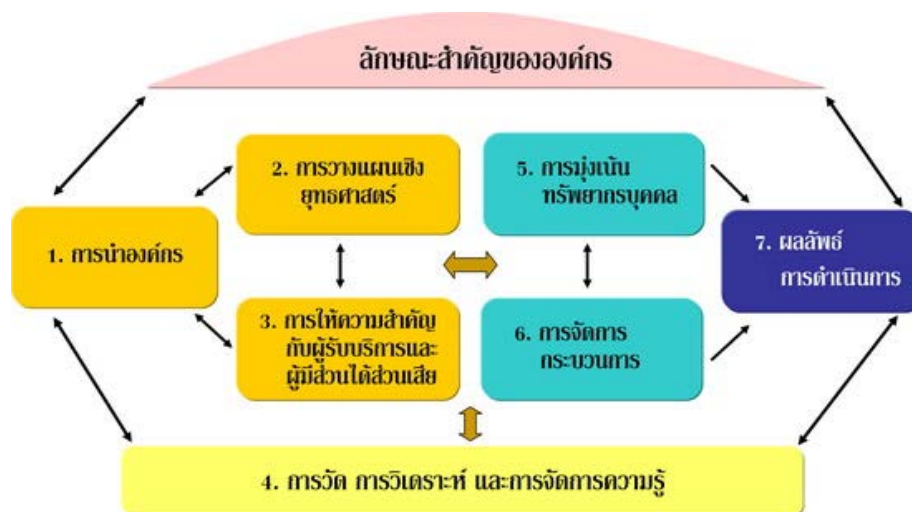
# กับการพัฒนาองค์การ

นางสาวซูรีพร เจนโรจน์พลเดช  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

# PMQA กับการพัฒนาองค์กร

## ทำความรู้จักกับ PMQA

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นเกณฑ์ที่ประยุกต์มาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (The Malcolm Baldrige National Quality Award : MBA) และได้กลายเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้กับประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ซึ่ง PMQA เป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้เป็นแนวทางในการประเมินตนเอง เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เข้าสู่มาตรฐานสากล ให้เป็นองค์กรที่สามารถปฏิบัติราชการ และนำองค์กรได้อย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและประชาชน รู้จักปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้คล่องตัว บุคลากรมีความคิดริเริ่ม และรู้จักพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและทำงานโดยมุ่งผลลัพธ์เป็นสำคัญ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล มุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน (หมวด) คือ



**หมวด 1 การนำองค์กร** เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และการดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์** เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

**หมวด 5 บุคลากร** เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร

**หมวด 6 การปฏิบัติการ** เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

**หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ** เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ ในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

### วัตถุประสงค์ของเกณฑ์ PMQA

1. เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
2. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล
3. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

### ประโยชน์ต่อส่วนราชการ

ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากล ไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอนตั้งแต่การตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารของส่วนราชการนั้นๆ ได้รับความทราบว่าส่วนราชการยังมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

ส่วนราชการสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อให้สามารถยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ อันนำไปสู่การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นทั้งผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วย

ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่นๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการ เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่ส่วนราชการอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

## การดำเนินงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กรของสำนักงาน ปปง. เพื่อปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการสู่ระดับมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง โดยขับเคลื่อนผ่านกลไกคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงาน ปปง. ที่มีผู้บริหารทุกท่าน และผู้อำนวยการทุกกอง/ ศูนย์ในสังกัดสำนักงาน ปปง. ร่วมเป็นคณะทำงาน และมีกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน อีกทั้งสำนักงาน ปปง. ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA โดยกำหนดตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาการองค์กรสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงมีธรรมาภิบาล และรองรับการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัล ตัวชี้วัดที่ 3.1.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงาน ปปง. ได้สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการมีส่วนร่วมตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงบุคลากรทุกระดับ อาทิ การทบทวนลักษณะสำคัญขององค์กร การประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA (Self – Assessment) การจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) และการทบทวนกระบวนการงานหลัก – สนับสนุน เป็นต้น นอกจากนี้สำนักงาน ปปง. ยังได้นำเกณฑ์ PMQA มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในองค์กร กล่าวคือ มีการนำผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองมาพิจารณา เพื่อทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเทียบกับเกณฑ์ เมื่อตรวจพบว่าประเด็นใดที่สามารถปรับปรุงพัฒนาได้ จะนำไปกำหนดเป็นโครงการ/กิจกรรมในแผนพัฒนาองค์กรเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานตามเกณฑ์ และยกระดับการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

---

### บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562*.

สำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. สืบค้นจาก

<https://www.opdc.go.th/content/Nzc>

