

รายงานผลการศึกษาดูงาน PMQA และ EdPEX

ระหว่างวันที่ 19-21 สิงหาคม 2561

ณ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานจังหวัดนนทบุรี และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โดย สุรชัย ศรีใส

นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ชำนาญการพิเศษ

ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1. การดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

PMQA คือ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้ง 7 หมวด ซึ่งมีแนวทางในดำเนินงานมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้รับรางวัล หมวด 1, 2, 4, 6 สิ่งสำคัญในการทำระบบ PMQA เริ่มต้นจากผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญและสนับสนุน และเข้าใจระบบเป็นอย่างดี และสามารถถ่ายทอดความรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับได้ ส่งเสริม พัฒนา เพิ่มพูนความรู้ให้บุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงานระบบ PMQA เช่น การอบรม ศึกษาดูงานหน่วยงานต้นแบบที่ได้รับรางวัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อความต่อเนื่องและยั่งยืนของระบบผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว ตั้งแต่ 15-20 ปี

ส่วนในการเขียน SAR บุคลากรที่รับผิดชอบ ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์แต่ละข้อ ในแต่ละหมวด เข้าใจจุดอ่อนจุดแข็งของหน่วยงาน สามารถเลือกนำเสนอจุดเด่นของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานผ่านเกณฑ์ จนนำไปสู่การได้รับรางวัล โดยตัวชี้วัดต้องตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร โดยรวบรวมผลงานในอดีตที่มีคุณภาพ เขียนจากสิ่งที่ทำจริงพร้อมยกตัวอย่าง ในระยะแรกของการเริ่มทำควรศึกษาความพร้อมของตนเองหาจุดเด่นของหน่วยงาน เข้าใจผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อขอรับการตรวจประเมินในบางหมวดที่คิดว่ามีตนเองมีความพร้อมมากที่สุดก่อน ในปีต่อไปค่อยพัฒนาในหมวดอื่นเพิ่มมากขึ้น โดยนำข้อเสนอแนะจากกรรมการผู้ตรวจประเมินมาแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาบริการให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ผู้ที่ดูแลรับผิดชอบต้องเป็นผู้มีความอดทน พัฒนาตนเองตลอดเวลา และมีใจรักในงานที่ทำ

2. การดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สำนักงานจังหวัดนนทบุรี

PMQA คือ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของจังหวัดนนทบุรี ได้รับรางวัลหมวด 1 “การนำองค์กร” ผู้นำองค์กรมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายชัดเจน และการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานพร้อมปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารสั่งการทุกเวลา มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับ

งานบริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว รวมถึงบริการเชิงรุกนอกสถานที่ บุคลากรต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้มากกว่า 1 อย่าง เพื่อเชื่อมโยงความรู้สาขาอื่น ที่สำคัญผู้เชี่ยวชาญในการให้ความรู้และเชื่อมโยงประสานงานข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ โดยแต่งตั้งบุคลากรทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นคณะทำงาน ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อรองรับการตรวจประเมิน บุคลากรต้องพัฒนาตนเอง

3. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” (EdPEX) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

EdPEX ย่อมาจาก “Education Criteria for Performance Excellence” หรือ“เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการดำเนินงาน EdPEX มาตั้งแต่ปี 2557 โดยสภามหาวิทยาลัยได้อนุมัตินโยบายและแผนการขับเคลื่อน EdPEX มีนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ปี 2557-2561 กำหนดเป็นกลยุทธ์เริ่มจากขั้นตอนการสื่อสาร สร้างความตระหนักให้ผู้บริหาร สร้างต้นแบบ สร้างทีมผู้เชี่ยวชาญ ปรับเปลี่ยนระบบ

ปัญหาในระยะแรก ได้แก่ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับระบบ EdPEX บุคลากรยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดจากระบบประกันแบบเดิม IQA มาเป็น EdPEX ได้ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ EdPEX ไม่เข้าใจเกณฑ์ในระบบใหม่ การให้อำนาจการบริหารงาน EdPEX ยังไม่ชัดเจน ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบ EdPEX ในระยะ 1 ปี แรกจึงไม่ประสบผลสำเร็จ

เพราะฉะนั้นหัวใจสำคัญในการที่จะดำเนินการให้ระบบ EdPEX บรรลุได้นั้น ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญสนับสนุน ส่งเสริม เรียงร้อยอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารสร้างความเข้าใจกับบุคลากรให้มีความเข้าใจตรงกัน กำหนดเป้าหมายและทิศทางให้ชัดเจนเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ

ระยะต่อมาจึงเน้นไปที่การผลิตผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจประเมิน ให้มีจำนวนมากยิ่งขึ้น และปรับเปลี่ยนไปเป็นที่เลี้ยงให้คณะหน่วยงานต่างๆ ในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือการบริหารงานตามเกณฑ์ EdPEX จนเกิดเป็นโครงการเพาะบ่ม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีเป้าหมายการตรวจประเมินหมวด 2, 5 ในปี 2562 และทุกหมวดในปี 2563 ซึ่งคณะหน่วยงานได้จัดทำทีมในการดำเนินงานระบบ EdPEX เช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานนำร่องในการดำเนินงาน มีการจัดเตรียมผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาในแต่ละหมวด มีผลการดำเนินงานพัฒนาเป็นลำดับ

ข้อเสนอแนะในการทำ SAR โดยเฉพาะในหมวด 6 ระบบการปฏิบัติงาน ควรนำเสนอกระบวนการหลักๆ เด่นๆ บางขบวนการ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้รวดเร็ว ถูกต้อง เกิดความพึงพอใจ

สรุป

PMQA การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม

EdPEX เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสู่ความเป็นเลิศ

ระบบประกันคุณภาพทั้ง 2 ระบบ หัวใจสำคัญในการดำเนินงานให้สำเร็จได้ ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญ เรียงร้อย ส่งเสริมและสนับสนุน กำกับติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด สร้างความเข้าใจกับบุคลากร

ถึงเหตุผลความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน เพื่อความยั่งยืนของระบบ ควรกำหนดไว้ใน แผนพัฒนาหน่วยงานระยะยาว

ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งในการปรับเปลี่ยนระบบ EdPEX คือ “คน” ปัญหาที่มีอยู่ 2 ประเด็น คือ “ทำไม่ได้” กับ “ไม่ยอมทำ” บุคลากรทุกคนควรตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนตนเองในยุคของการแข่งขันในปัจจุบัน องค์กรและตนเองจะอยู่รอดได้อย่างไร “จะปรับเปลี่ยนตนเอง หรือจะให้คนอื่นมาเปลี่ยน”

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ทีมที่ดำเนินการเกี่ยวกับระบบ EdPEX ควรเป็นทีมเดิมที่ดำเนินงานมา ตั้งแต่ต้น ที่หน่วยงานคัดเลือก วางแผน ส่งเสริม และพัฒนา จนมีความรู้ความเข้าใจระบบ EdPEX เป็นอย่างดี ไม่ควรปรับเปลี่ยนทีมงานที่ดำเนินการ เพื่อความต่อเนื่อง การคัดเลือกคนที่มีใจรักในงานนี้ มีหัวใจ EdPEX จะส่งผลให้ระบบจะประสบผลสำเร็จ และยั่งยืนตลอดไป

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเริ่มขอรับการประเมิน EdPEX ในหมวด 1, 2, 6 โดยมีคณะวิทยาศาสตร์ สุขภาพและวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ที่ขอรับการตรวจประเมินในปี 2562 ส่วนคณะ/สำนักฯ หน่วยงานที่เหลือ จะขอรับการตรวจประเมินในปี 2563