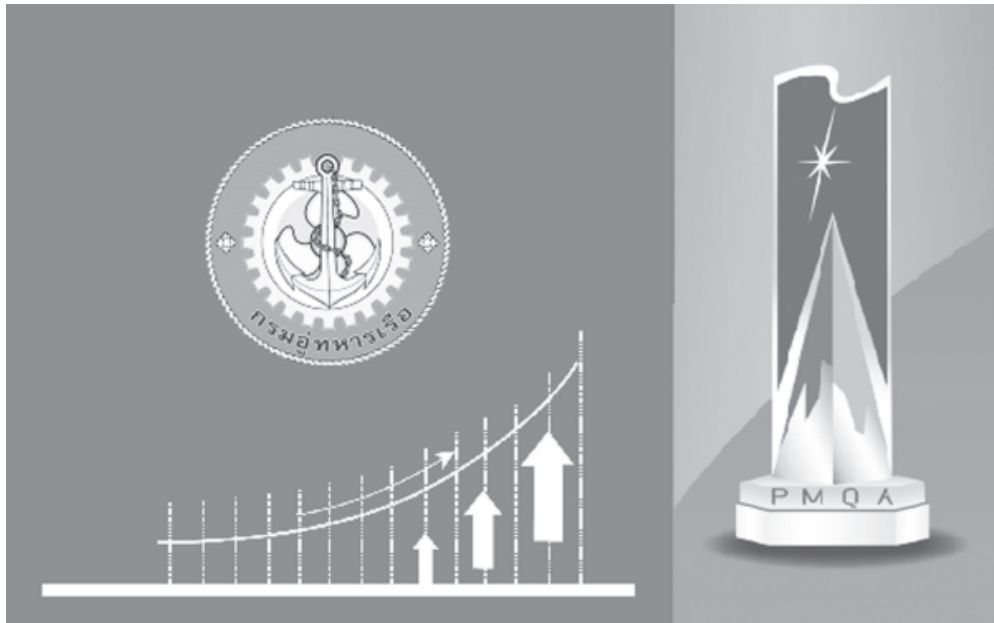


กรมอุทกหารเรือมุ่งสู่ PMQA

นาวาเอก ทินกร ตัณฑาทิศ
รองเจ้ากรมพัฒนาการช่าง กรมอุทกหารเรือ



1. กล่าวนำ

PMQA คืออะไร ... PMQA อีกแล้วหรือ เพิ่งทำ KM ไปหยก ๆ ... ทำไมกรมอุทกหารเรือจะต้องทำ PMQA ด้วย ... เดี่ยวทำ RBM เดี่ยวทำระบบควบคุมภายใน เดี่ยวทำ KM มาใหม่อีกตัวแล้ว PMQA ก็ยัคคุดคามตัวใหม่ ... เหล่านี้เป็นเสียงที่ได้ยินจากกำลังพล แต่อย่างไรเสีย กรมอุทกหารเรือหลีกเลี่ยงไม่ได้แน่นอนในการทำ PMQA เนื่องจากกรมอุทกหารเรือได้ถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในหน่วยนำร่องของกองทัพเรือในการทำ PMQA ไปเรียบร้อยแล้ว

จึงเป็นการสมควรที่ชาวกรมอุทกหารเรือจะได้มาทำความเข้าใจกับ PMQA ว่า PMQA คืออะไร ทำ PMQA ไปทำไม ทำ PMQA แล้วเกิดประโยชน์อะไร เมื่อทราบแล้วอาจจะร้อง อ้อ ... ไม่ยากเลยในการทำ PMQA กรมอุทกหารเรือจะต้องคว่ำรางวัล PMQA อีกแน่นอน หลังจากที่ได้คว่ำรางวัล KM ของกองทัพเรือมาแล้วในปีงบประมาณ 2553 อาจจะร้องว่า PMQA ไม่ใช่ยัคคุดคามตัวใหม่แต่ **“เป็นความท้าทาย ... เป็นโอกาสในการพัฒนาองค์กรของกรมอุทกหารเรือครั้งสำคัญ”** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงของพวกเราชาวกรมอุทกหารเรือทั้งสิ้น

2. PMQA คืออะไร

PMQA มีชื่อเต็มว่า Public Sector Management Quality Award แปลเป็นไทยว่า รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีชื่อเป็นทางการว่า “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” เป็นระบบการพัฒนาการบริหารจัดการของส่วนราชการไทยให้มีความเป็นเลิศที่เรียกว่า Excellence ซึ่งก็หมายถึงมีการบริหารจัดการที่ส่งผลให้การทำงานมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงส่งนั่นเอง สามารถเทียบเท่ากับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีมาตรฐานการทำงานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

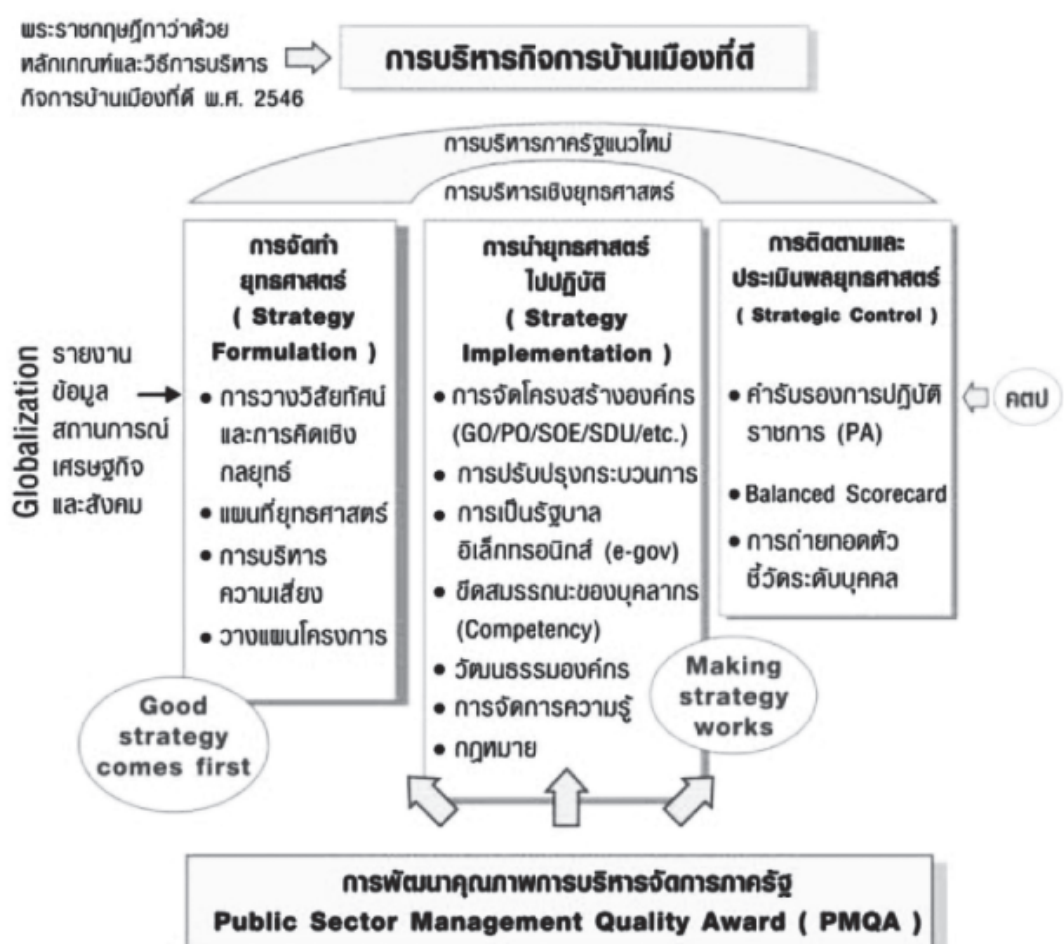
ประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศต่างมีระบบคุณภาพการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานตลอดเวลา ทำให้ประเทศเหล่านี้มีการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมจนเป็นผู้นำโลกตลอดมา ดังเช่นญี่ปุ่นมีเกณฑ์รางวัล Deming Prize สหรัฐอเมริกามีเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) ซึ่งเป็นแนวทางให้ประเทศต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้มากกว่า 70 ประเทศ เช่น ออสเตรเลียตั้งเกณฑ์รางวัล Australia Business Excellence Award (ABEA) สหภาพยุโรปตั้งเกณฑ์รางวัล European Quality Award (EQA) สิงคโปร์ตั้งเกณฑ์รางวัล Singapore Quality Award (SQA) ญี่ปุ่นตั้งเกณฑ์รางวัล Japan Quality Award (JQA) โดยภาครัฐของประเทศต่าง ๆ ได้นำแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ในภาครัฐด้วยกันหลายประเทศ

ประเทศไทยได้เริ่มมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขึ้นในภาคเอกชนก่อน จากการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) ของสหรัฐอเมริกามาประยุกต์ใช้เรียกว่ารางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ Thailand Quality Award (TQA) ซึ่งได้มีการมอบรางวัลให้แก่องค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 ดังเป็นที่ทราบกันว่า บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ติดต่อกันมาเป็นเวลาหลายปี

สำหรับในภาครัฐของประเทศไทยนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 - 2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยกำหนดไว้ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2548 - 2551 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการพัฒนา

ระบบราชการ ว่า “ให้ภาคราชการเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการ โดยให้ยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการทำงานของภาครัฐ เพื่อผลักดันให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน”

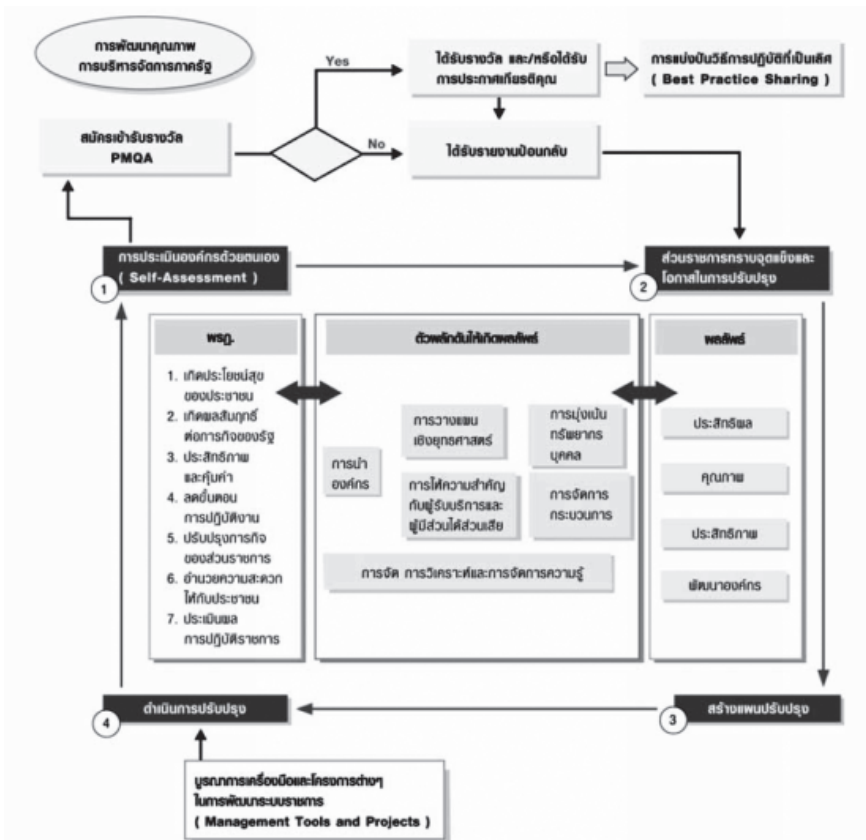
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการในภาครัฐของประเทศไทยได้นำหลักเกณฑ์และแนวคิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) ในภาคเอกชนของสหรัฐอเมริกาและรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ในภาคเอกชนของประเทศไทย มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 - 2550) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ มีความเหมาะสมกลมกลืนกับระบบการบริหารบ้านเมืองของราชการไทย



แสดงความสอดคล้องของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย

3. กระบวนการในการทำ PMQA

PMQA มีแนวคิด กระบวนการ และขั้นตอนในการดำเนินการง่าย ๆ เริ่มจากส่วนราชการ ทำการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self Assessment) ตามเกณฑ์การประเมินซึ่งเรียกว่าเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีด้วยกัน 7 หมวด (จะได้กล่าวในรายละเอียดต่อไป) โดยจากการประเมินจะทำให้ทราบจุดแข็ง (หมายถึงการที่ส่วนราชการมีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดของเกณฑ์การประเมิน) และโอกาสในการพัฒนาองค์กร (หมายถึงผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการมีประเด็นตกหล่น ไม่ครอบคลุม และไม่ได้ตามข้อกำหนดของเกณฑ์การประเมิน จำเป็นต้องได้รับการพัฒนามากขึ้น) จากนั้น ให้ส่วนราชการจัดเรียงลำดับความสำคัญของโอกาสในการพัฒนาองค์กร แล้วนำโอกาสเหล่านั้นมาจัดทำแผนพัฒนาองค์กรสำหรับระยะเวลาที่เหลือในปีงบประมาณ แล้วดำเนินการพัฒนาองค์กรตามแผนที่กำหนด เมื่อดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรครบรอบปีงบประมาณแล้ว ส่วนราชการจะเข้าสู่รอบการประเมินองค์กรด้วยตนเองอีกครั้ง เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาองค์กรที่ยังมีอยู่และจัดทำแผนพัฒนาองค์กรสำหรับการพัฒนาองค์กรในปีงบประมาณต่อไป ส่วนราชการจะดำเนินการประเมินตนเองจัดทำแผนพัฒนาองค์กร และดำเนินการพัฒนาการบริหารจัดการตามแผนที่กำหนด เป็นวงจรอย่างนี้ต่อเนื่องกันไปทุกปีจนส่วนราชการมีการพัฒนาการบริหารจัดการที่เป็นระบบ เมื่อมั่นใจว่าได้พัฒนาองค์กรได้ตามเกณฑ์แล้วก็สามารถสมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)



เมื่อส่วนราชการสมัครขอรับรางวัลจะได้รับ การตรวจประเมินจากผู้ตรวจประเมินของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เมื่อผ่านเกณฑ์การประเมินจะได้รับรางวัลตามที่ กำหนดและมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้แก่ส่วนราชการอื่น ด้วยการแบ่งปันประสบการณ์การปฏิบัติที่เป็นเลิศซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบราชการ ไทยต่อไป

หากส่วนราชการไม่ได้รับรางวัลจะได้รับรายงานป้อนกลับ (Feedback) เพื่อนำกลับไป พัฒนาองค์กรต่อไป หรือหากอยู่ในเกณฑ์ผ่านจาก Fundamental Level (FL) ไปสู่ Progressive Level (PL) แต่ยังไม่ถึงเกณฑ์รับรางวัล PMQA ก็จะได้รับ การประกาศเกียรติคุณพร้อมกับ รายงานป้อนกลับเพื่อไปพัฒนาองค์กรต่อไป

4. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ก่อนที่ส่วนราชการจะทำการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ส่วนราชการจะต้องทบทวนและศึกษาให้ทราบลักษณะสำคัญขององค์กร จากนั้น จึงทำการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้ง 7 หมวด การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วนคือ **ลักษณะสำคัญ ขององค์กร** และ **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ** โดยลักษณะสำคัญขององค์กร จะเป็นสิ่งที่กำหนดให้เกณฑ์คุณภาพในการประเมินทั้ง 7 หมวด ต้องเชื่อมโยงเข้าหา ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ส่วนราชการจะต้องทราบลักษณะสำคัญขององค์กรซึ่งเป็นการอธิบายภาพรวมในปัจจุบัน ของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลในการปฏิบัติภารกิจ รวมทั้งความท้าทายสำคัญซึ่งส่วนราชการ กำลังเผชิญอยู่

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ประกอบด้วยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 7 หมวด ทั้ง ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการ ดังนี้

1) **เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร** ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นกระบวนการ จำนวน 6 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

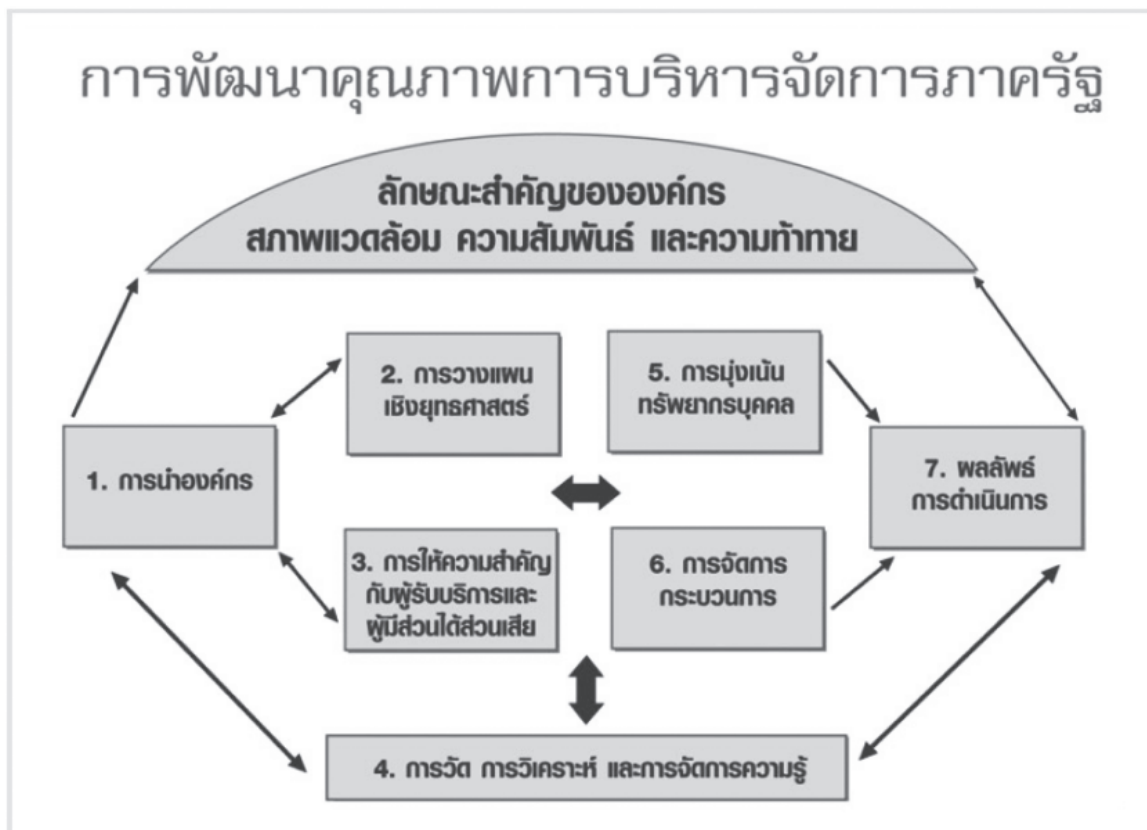
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

2) **เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์กร** ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นผลลัพธ์ จำนวน 1 หมวด คือ

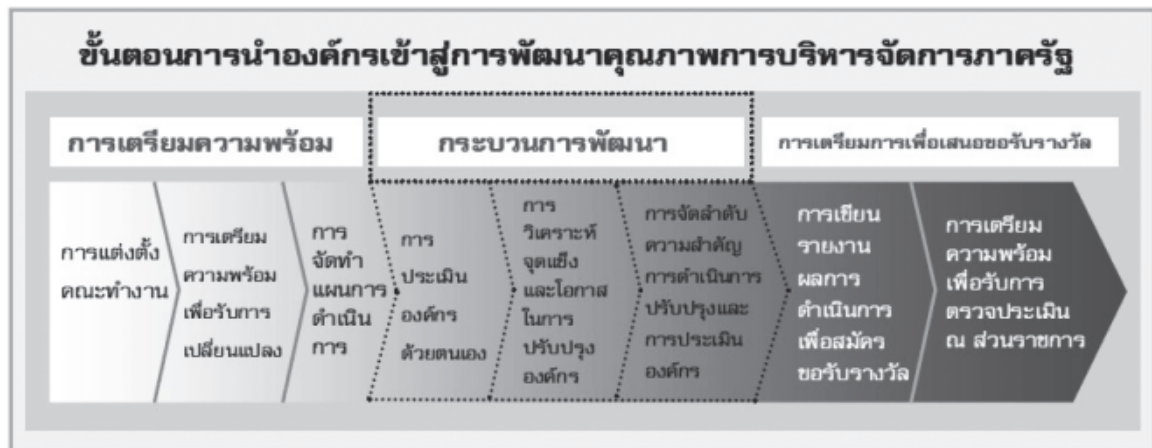
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ทั้ง 4 มิติ ที่มีความสอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติด้านการพัฒนาองค์กร



5. การไปสู่รางวัล PMQA ของกรมอุทกหารเรือ

กรมอุทกหารเรือสามารถที่จะก้าวไปสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ด้วยการดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้



1) การเตรียมความพร้อม

เริ่มด้วยการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมอุทกหารเรือ (Steering Committee) ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของกรมอุทกหารเรือ ได้แก่ เจ้ากรมอุทกหารเรือและหัวหน้าหน่วยขึ้นตรงกรมอุทกหารเรือทั้งหมด และ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมอุทกหารเรือ (Working Team) ประกอบด้วยรองเจ้ากรมอุทกหารเรือ รองหัวหน้าหน่วยขึ้นตรงกรมอุทกหารเรือ และฝ่ายอำนวยการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด จากหน่วยขึ้นตรงกรมอุทกหารเรือทั้งหมด

โดยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมอุทกหารเรือมีหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวทาง และทิศทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมอุทกหารเรือ ส่วนคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมอุทกหารเรือมีหน้าที่ประเมินองค์กร วิเคราะห์หาจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาองค์กรจากผลการประเมินจัดทำแผนพัฒนาองค์กรเสนอคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมอุทกหารเรือพิจารณาให้ความเห็นชอบ และติดตามผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรที่กำหนด

เตรียมความพร้อมเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงโดยจัดการบรรยายให้ผู้บังคับบัญชาและข้าราชการระดับรองผู้อำนวยการกองขึ้นไป ได้รับทราบแนวคิดและประโยชน์ของการนำเกณฑ์

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในกรมอุทกหารเรือ ที่สำคัญคือให้เห็นว่า PMQA เป็นความท้าทายและโอกาสในการพัฒนาการบริหารจัดการของกรมอุทกหารเรือไปสู่องค์กรที่มีความเป็นเลิศในทุกมิติของการทำงาน และจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) แก่คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมอุทกหารเรือ ให้มีประสบการณ์ในการประเมินและเข้าใจเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด

จัดทำแผนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมอุทกหารเรือ โดยระบุกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ผลลัพธ์ที่ได้ และช่วงระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละกิจกรรมตลอดปีงบประมาณ

2) กระบวนการพัฒนา

เริ่มด้วยการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แล้วนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาองค์กร นำโอกาสเหล่านี้มาจัดลำดับความสำคัญเพื่อคัดเลือกมาจัดทำแผนพัฒนาองค์กรในลักษณะแผนปฏิบัติ (Action Plan) ที่ระบุวัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดหลัก ผู้รับผิดชอบหลัก รายละเอียดโดยย่อ ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ กิจกรรมของแผนพัฒนาองค์กร ผลลัพธ์ที่ได้ ผู้รับผิดชอบงบประมาณ และช่วงระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละกิจกรรมตลอดปีงบประมาณ จากนั้นดำเนินการพัฒนาองค์กรตามแผนพัฒนาองค์กรที่กำหนด แล้วกลับเข้าสู่วงรอบการประเมินองค์กรด้วยตนเองใหม่

3) การเตรียมการเพื่อเสนอขอรับรางวัล

เมื่อกรมอุทกหารเรือได้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจนมีระดับคะแนนการประเมินองค์กรด้วยตนเองที่พร้อมในการเสนอขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ให้เขียนรายงานผลการดำเนินการเพื่อสมัครขอรับรางวัล (Application Report) โดยมีการเตรียมความพร้อมของเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้ตรวจประเมินเรียกดู และเตรียมบุคลากรสำหรับตอบคำถามระหว่างรับการตรวจประเมิน ณ กรมอุทกหารเรือ

การประเมินองค์กรด้วยตนเองนั้นมีหลายวิธีหลายรูปแบบ เช่น แบบอภิปราย แบบสรุปประเด็น และแบบเขียนรายงานเต็มรูปแบบ เป็นต้น ซึ่งแต่ละแบบมีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกัน สำหรับกรมอุทกหารเรือแล้วควรเลือกรูปแบบที่ง่าย เร็ว และค่าใช้จ่ายน้อย ในการเริ่มต้น เมื่อมีประสบการณ์แล้วจึงค่อยพัฒนาต่อไป การประเมินองค์กรด้วยตนเองง่าย ๆ นั้น ก็คือการตอบคำถามตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้แล้ว ถ้ามีการดำเนินการที่ไม่ครอบคลุมตามเกณฑ์คุณภาพก็จะได้รับคะแนนลดหลั่นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

โอกาสในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่เห็นได้ชัดว่า กรมอุทกหารเรือจะต้องดำเนินการ ได้แก่การพัฒนาในหมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ (Vision) ของกรมอุทกหารเรือ บนพื้นฐานแห่งความเป็นจริง (Realistic) และเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Feasible and Practical) มีการกำหนดปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ (Key Success Factor) มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่แผนปฏิบัติ (Action Plan) ของหน่วยขึ้นตรงกรมอุทกหารเรือและหน่วยรองลงไป มีตัวชี้วัดผลการดำเนินการ (Key Performance Indicator : KPI) ที่สะท้อนถึงผลสัมฤทธิ์ที่มุ่งหวังอย่างแท้จริง มีค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ตลอดไปจนถึงการมีตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual Scorecard) เกิดขึ้น

กรมอุทกหารเรือถูกกำหนดให้เป็นหน่วยนำร่องของกองทัพเรือ ในการทำ PMQA เนื่องจากกรมอุทกหารเรือได้เป็นหน่วยนำร่องในการดำเนินการจัดการความรู้ (KM) มาแล้ว และได้เห็นผลจากการดำเนินการเชิงกลยุทธ์ ที่มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ของกรมอุทกหารเรือลงสู่แผนปฏิบัติของหน่วยรองที่เป็นรูปธรรมมาแล้ว มีตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของการดำเนินกิจกรรมในระดับแผนกหรือโรงงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual Scorecard) ในการดำเนินการจัดการความรู้ กรมอุทกหารเรือจึงน่าที่จะสามารถนำแนวทางและประสบการณ์ต่าง ๆ จากการดำเนินการจัดการความรู้ มาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรของกรมอุทกหารเรือเพื่อก้าวไปสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

สำหรับการจัดลำดับความสำคัญและคัดเลือกโอกาสในการพัฒนาองค์กรมาดำเนินการพัฒนานั้นควรเลือกโอกาสในการพัฒนาที่จะทำให้กรมอุทกหารเรือมีผลสัมฤทธิ์สูงที่สุด มุ่งความสนใจไปที่สาเหตุจำนวนน้อยที่ก่อให้เกิดปัญหาจำนวนมาก เปรียบเทียบได้กับการจัดการคน ที่ออกแรงน้อยหรือมีแรงเสียดทานน้อยแต่ได้แรงดีหรือแรงจัดมาก

ทั้งหมด คือขั้นตอนของกระบวนการและแนวทางไปสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมอุทกหารเรือ

6. บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นกระบวนการซึ่งไม่ได้ยุ่งยากอะไร เป็นวงจรของการประเมินตนเอง ทำแผนพัฒนาองค์กร และดำเนินการพัฒนาองค์กร แล้วกลับมาประเมินตนเองใหม่ ดำเนินการเป็นวงรอบของการพัฒนาซ้ำทุกปี หากมีความตั้งใจที่แน่วแน่แล้ว กรมอุทยานเรียวย่อมสามารถที่จะดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จนการพัฒนาองค์กรของกรมอุทยานเรียวย่อมสามารถก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในการบริหารจัดการและสามารถรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยไม่พินความพยายาม

แต่วัตถุประสงค์ของการทำ PMQA มิได้อยู่ที่การได้รับรางวัลหรือได้คะแนนสูง ๆ แต่อยู่ที่ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่กรมอุทยานเรียวย นั่นคือ การพัฒนาองค์กรให้กรมอุทยานเรียวยมีการทำงานที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด มีผลงานการซ่อมและสร้างเรือที่เป็นเลิศ ได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งจากผู้รับบริการคือผู้ใช้เรือและบุคคลทั่วไป สิ่งสำคัญที่จะทำให้กรมอุทยานเรียวยบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ กรมอุทยานเรียวยจะต้องเรียนรู้และดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประเมินตนเองตามเกณฑ์การประเมินอย่างซื่อสัตย์ จริงจัง และจริงจัง ด้วยข้อมูลที่เป็นจริง นำผลการประเมินไปพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรกรมอุทยานเรียวยอย่างจริงจัง ให้เห็นผลในการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมส่งผลสัมฤทธิ์สู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

สุดท้าย ... ให้ทุกคนถามตนเองและหาคำตอบให้ได้ว่าจะทำ PMQA ไปเพื่ออะไร เพราะทั้งหลายทั้งปวงที่กล่าวมานั้น PMQA ก็คือการประเมินตนเองและพัฒนาข้อบกพร่องของตนเองให้ดีขึ้นทั้งสิ้น โดยมีเป้าหมายมุ่งหวังไปสู่ความเป็นเลิศในผลการดำเนินงานของกรมอุทยานเรียวย และ “จงนำ PMQA มาพัฒนาการทำงาน ... มิใช่เพิ่มภาระในการทำงาน”

บรรณานุกรม

- กรมอุทยานเรียวย. “คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมอุทยานเรียวย,” 12 พฤศจิกายน 2553.
- คณะกรรมการการจัดการความรู้ของกรมอุทยานเรียวย. “บทสรุปผู้บริหาร การดำเนินการจัดการความรู้ของกรมอุทยานเรียวย ประจำปีงบประมาณ 52,” กันยายน 2552.
- คณะกรรมการการจัดการความรู้ของกรมอุทยานเรียวย. “แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ของกรมอุทยานเรียวย ประจำปีงบประมาณ 53,” มีนาคม 2553.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). “คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ,” ตุลาคม 2548.