

โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ปี พ.ศ. 2550

## Module 2

# ประเด็นสำคัญในการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Basic Issues)





## Module 2

### ประเด็นสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Basic Issues)

- 2.1 – 2.10

ประเด็นหลักที่สงสัย 10 ประเด็น(พร้อมชี้แจงคำตอบ)



## ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจทำไมไปเพื่ออะไร ?

เป็นประโยชน์ในการให้ความรู้ถึงองค์ประกอบของ  
การจัดการที่ดี ให้เข้าใจการนำมาใช้ในการประเมิน  
สถานะองค์กรแบบองค์รวม เพื่อนำไปสู่การแก้ไข  
ปรับปรุงต่อไป โดยทำให้ระบบประเมินมีความครอบคลุม  
และไปในทางเดียวกันทั้งระบบราชการและเป็นสากล



## ยังไม่เข้าใจคำถามและศัพท์ภาษาเข้าใจยาก ?

เป็นศัพท์ภาษาด้านการบริหารจัดการ อาจไม่คุ้นเคยบ้างในครั้งแรก หากทำความเข้าใจและนำไปใช้ในการประเมิน วางแผน ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องก็จะเข้าใจมากขึ้น เป็นปกติธรรมดาของการศึกษาสิ่งใหม่ หากผู้ที่พอเข้าใจแล้ว ควรร่วมกันอธิบายด้วยศัพท์ที่องค์กรคุ้นเคยจะเป็นประโยชน์มาก



# รวบรวมข้อมูลสารสนเทศได้ไม่ครบ มั่วเลยดีกว่า ?

ปกติแล้วข้อมูลเป็นสิ่งที่องค์กรมีการปฏิบัติมาก่อนแล้วทั้งสิ้น หากมีการตั้งคณะทำงานที่หลากหลายครอบคลุมทุกส่วนงานก็จะสามารถรวบรวมข้อมูลได้ดีและครบถ้วนมากกว่าเดิม



# ผู้บริหารให้ความสำคัญน้อย ทำแค่ผ่านพอแล้ว ?

เป็นนโยบายของแต่ละหน่วยงาน แต่รายงานเหล่านี้ จะมีการรวบรวมโดย กพร. สามารถใช้เปรียบเทียบความ ตั้งใจในการประเมินและปรับปรุงงานกันทุกกรมและทำ ต่อเนื่องทุกปี ถือเป็นผลงานที่แสดงความใส่ใจของ ผู้บริหารโดยตรง จึงควรชี้แจงให้ความสำคัญ



## เป็นเกณฑ์ของภาคเอกชนมากเกินไปไม่เหมาะกับราชการ ?

เกณฑ์เป็นการประเมินองค์ประกอบในการบริหารจัดการ ซึ่งองค์กรทั้งรัฐและเอกชน ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ จะมีองค์ประกอบเช่นเดียวกัน ต่างกันที่เป้าหมายของการดำเนินงานและความซับซ้อนของขนาดองค์กรเท่านั้น ทั้งนี้ ได้มีการพิจารณาใช้ศัพท์และประเด็นส่วนใหญ่อยู่ในบริบทของภาครัฐแล้ว มีส่วนน้อยยังจำเป็นต้องใช้ภาษาของภาคเอกชนอยู่บ้างเพราะภาครัฐไม่มีคำเฉพาะให้ใช้



# ทำแล้วคุ้มค่างบประมาณหรือไม่ ?

ความคุ้มค่าขึ้นกับความตั้งใจในการปฏิบัติ ตามขั้นตอนต่างๆและนำไปใช้ปรับปรุงหน่วยงาน และเป็นโอกาสที่มีกระบวนการดีการมีส่วนร่วมของ เจ้าหน้าที่อย่างกว้างขวาง และผู้บริหารควรเห็น ประโยชน์ในการศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กรอย่างเป็นระบบ เป็นการบูรณาการงานของบุคลากรทุกหน่วย ให้เข้าใจภาพรวมองค์กรตรงกัน กระตุ้นให้เกิดการปรับ กระบวนการทำงานให้ทุกประเด็นหลัก อย่างนี้จึงคุ้มค่า





## เวลาอบรมน้อยไปหรือเปล่า ?

งบประมาณของ กพร. มีจำกัด การอบรมจึงทำได้ไม่มาก จึงควรจัดบุคลากรที่มีความสามารถทำความเข้าใจกับบทเรียนและมีทักษะการถ่ายทอดได้ดีเข้ามารับการอบรม นอกจากนี้จะมีการสนับสนุน เอกสาร สื่อการสอนและการศึกษาแบบ e-learning รวมทั้งการจัดคลินิกสัญจร ช่วยในการเรียนรู้เพิ่มเติมด้วย



# งานประจำก็ยุ่งมากอยู่แล้ว เครียด ลาออกดีกว่า ?

ใจเย็นๆ การทำงานปกติมีความยุ่งยาก จึงต้องมีความพยายามแก้ไขให้ราบรื่นขึ้น ต้องมีระบบงานที่ดีกว่าเดิม ซึ่งระบบจะเกิดขึ้นเองไม่ได้ จำเป็นต้องมีกระบวนการดำเนินงานที่ต้องใช้เวลาปกติมาช่วยกันพัฒนา อาจยุ่งมากขึ้นบ้างแต่หากไม่ปรับแก้จะยุ่งมากกว่าเดิม



## ตกลงนี่คือมาตรฐานใหม่หรือเปล่า ?

เกณฑ์ PMQA เป็นเกณฑ์ประเมินผลการทำงาน ไม่ใช่มาตรฐานแต่อย่างใด (เป็นได้เพียงข้อสอบ มาตรฐานเท่านั้น) แตกต่างจากระบบมาตรฐาน ISO, PSO, HA ที่มีข้อกำหนดที่ต้องทำ แต่เกณฑ์นี้มีแต่การ ระบุประเด็นของผลลัพธ์ที่ต้องตรวจประเมินเท่านั้น



## ขาดงบ คนร่วมน้อย นายไม่สน ทำให้เสียเวลาเปล่า?

เป็นนโยบายกำกับติดตามปรับปรุงระบบราชการ ทุก  
หน่วยงานต้องปฏิบัติอยู่แล้ว เชื่อว่ามีบุคลากรที่เห็นดี  
ด้วยมีอยู่ไม่น้อย จึงควรรวบรวมคณะทำงานที่สนใจ  
ร่วมกันทำและนำเสนอสู่การปรับปรุงต่อไป



## ตอบคำถาม 5 ข้อ

ข้อ 1 เป้าหมายการทำ PMQA ขององค์กร

ข้อ 2 ปัญหาและอุปสรรค

ข้อ 3 สาเหตุ

ข้อ 4 แนวทางแก้ไข

ข้อ 5 ประเด็นคำถามสำคัญ