



PMQA Questions & Answers

จากคลินิกให้คำปรึกษา PMQA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดขึ้นสำหรับส่วนราชการที่สนใจ ทุกบ่ายวันศุกร์ เวลา 13.30 – 15.30 น. นั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รวบรวมข้อคำถามต่างๆ จากคลินิก PMQA ในเดือนมิถุนายน 2553 เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการตามตัวชี้วัด PMQA ดังนี้

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

1. คำถาม การดำเนินการตามแผนซ่อม SP 7 ที่ส่วนราชการไม่ผ่านในปี 2552 สำนักงาน ก.พ.ร. ให้ดำเนินการโดยใช้เกณฑ์ประเมิน SP 7 ตามคู่มือตัวชี้วัด PMQA ปี 2553 ถ้าส่วนราชการไม่ผ่านในประเด็นย่อย ๆ เช่น A.2 D.3 เป็นต้น การตรวจมีเกณฑ์ในการพิจารณาอย่างไร

คำตอบ เนื่องจากเกณฑ์การประเมินในประเด็น SP 7 ตามคู่มือตัวชี้วัด PMQA ปี 2553 เป็นการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินการใหม่ทั้งหมด ดังนั้นแม้ส่วนราชการจะไม่ผ่านในประเด็นย่อย แต่ในการซ่อม จะต้องดำเนินการใหม่ทั้งหมดทั้งกระบวนการ เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ประเด็น SP 7 ได้ อย่างไรก็ตาม การตรวจ จะตรวจให้คะแนนครอบคลุมประเด็นย่อยทุกประเด็นที่อยู่ในประเด็นที่ไม่ผ่านนั้นทั้งประเด็น เช่น ถ้าไม่ผ่าน A.2 จะตรวจให้คะแนนในประเด็นย่อยทั้งหมด ดังนั้นส่วนราชการจะต้องดำเนินการให้ผ่านครอบคลุมประเด็นย่อยทุกประเด็นที่อยู่ในประเด็น A เป็นต้น

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. คำถาม ขอแนวทางการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ให้ได้คุณภาพ

คำตอบ ขึ้นอยู่กับตัวชี้วัดที่กำหนดในโครงการนั้นๆ ว่า ผลสัมฤทธิ์ หรือ outcome คืออะไร จะตรวจตั้งแต่การกำหนดตัวชี้วัดว่าถูกต้องหรือไม่ โดยจะนำผลมาเทียบกับค่าเป้าหมายที่ส่วนราชการกำหนด ดังนั้น ในการกำหนดตัวชี้วัดนี้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร ไม่ควรกำหนดค่าเป้าหมายที่ต่ำจนเกินไป

หมวด 5 การงัดเนื้หรือขมวดคด

1. ค่ำถำม ตำมประเด้นการตรวจ HR 1 ข้อ L ที่กำหนดให้ส่วนรำชการทำกำรสำรวจควำมพึงพอใจตำมแผนสร้ำงควำมผำสุก ถ่ำหำกผลกำรสำรวจพบว่ำบุคลำกรส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจ จะถ่ำว่ำกรมไม่ผำนประเด้นนี้หรือไม่

ค่ำตอบ ไม่ เนื่องจำกประเด้นนี้ต้องกำรให้ส่วนรำชการมีระบบกำรประเมินควำมผำสุก/ควำมพึงพอใจของบุคลำกร อำกทำกำรสำรวจหรือกำหนดตัวชี้วัดเพื่อกำรประเมิน และให้ส่วนรำชการแสดงหลักรฐำนเอกสำรที่ชัดเจน ทั้งนี้ผลของกำรสำรวจว่ำพึงพอใจ ไม่ได้น่ำมำคิดเป็นคะแนนการตรวจ แต่หำกผลสำรวจในเรื่งใดที่บุคลำกรส่วนใหญ่อยังไม่พึงพอใจ ควรที่ส่วนรำชการจะได้นำไปทำเป็นแผนสร้ำงควำมผำสุกในปีต่อไป

2. ค่ำถำม ตำมประเด้นการตรวจ HR 2 ข้อ I ส่วนรำชการต้องแสดงให้เห้นวิธีกำรนำผลกำรประเมินไปประกอบกำรจัดสรรแรงจูงใจ หำกแสดงหลักรฐำนการจัดสรรเงินรำงวัลประจำปีงบประมำณ พ.ศ. 2552 ซึ่งใช้ผลประเมินกำรปฏิบัติงำนของข่ำรำชการ ประจำปีงบประมำณ พ.ศ. 2552 ประกอบกำรพิจำรณำจัดสรรเงินรำงวัล จะถ่ำเป็นหลักรฐำนการดำเนินกำรตำมประเด้นนี้ได้หรือไม่ (เนื่องจำกไม่ใช้ผลกำรประเมินกำรปฏิบัติงำน ประจำปีงบประมำณ พ.ศ. 2553)

ค่ำตอบ ได้ เพราะถ่ำเป็นหลักรฐำนที่กรมได้ดำเนินกำรในปี 2553 ถึงแม้จะไม่ได้ใช้ผลกำรประเมินของปี 2553 เนื่องจำกวงรอบของกำรจัดทำหลักรฐำนการจัดสรรเงินรำงวัลประจำปีงบประมำณ พ.ศ. 2553 กรมจะจัดทำในช่วงประมำณด้นปี 2554 ทั้งนี้ หำกสำมำรถแสดงให้เห้นถึงการนำผลกำรประเมินของปี 2553 ไปใช้ประกอบกำรจัดสรรแรงจูงใจอื่น ๆ ที่ได้ดำเนินกำรในปีงบประมำณ พ.ศ. 2553 ก็จะทำชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ค่ำถำม ตำมประเด้น HR 4 หำกกรมยังจัดทำหลักรฐำนการประกันควำมผำสุกการฝึกรบรรมไม่แล้วเสร็จ igit ปัจจุบันกรมควรจะต้องดำเนินกำรอย่ำงไรบ้ำง

ค่ำตอบ ตำมประเด้น HR 4 ส่วนรำชการต้องมีระบบกำรประกันควำมผำสุกของการฝึกรบรรม ซึ่งควรดำเนินกำรให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เพื่ให้มีช่วงเวลาในการนำหลักรฐำนการประกันควำมผำสุกการฝึกรบรรมไปใช้ในการจัดฝึกรบรรม รวมถึงประเมินประสิทธิผลกำรฝึกรบรรม/กำรพัฒนำดั่งนั้น หำกสิ้นปีงบประมำณส่วนรำชการยังจัดทำหลักรฐำนการประกันควำมผำสุกการฝึกรบรรมไม่แล้วเสร็จ จะถ่ำว่ำไม่ผำนทั้งในประเด้น A และ D หรือหำกจัดทำแล้วเสร็จใกล้เคียง igit สิ้นปีงบประมำณ โดยไม่ได้นำไปใช้ในการฝึกรบรรม จะไม่ผำนในประเด้น D

4. คำถาม ตามประเด็น HR 4 อยากให้สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำตัวอย่างหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมที่เป็นรูปแบบกลาง ๆ ที่ส่วนราชการสามารถนำไปปรับใช้ได้

คำตอบ หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรม จะมีองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น เนื้อหาหลักสูตร คุณสมบัตินักเรียนผู้เข้ารับการอบรม คุณสมบัตินักวิทยากร เทคนิค/วิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม สถานที่ วิธีการประเมินผล เป็นต้น ซึ่งมีตัวอย่างอยู่ในคู่มือตัวชี้วัด PMQA หน้า 136 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละกรมว่าจะกำหนดรายละเอียด เพิ่มหรือลดองค์ประกอบในข้อใด รวมทั้งวิธีการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม/การพัฒนาในแต่ละหลักสูตร กรมต้องไปกำหนดรูปแบบในการประเมินแต่ละหลักสูตรให้เหมาะสม

5. คำถาม ตามประเด็น HR 5 หากแผนการสร้างความก้าวหน้าของบุคลากรเป็นแผนระยะยาวหลายปี ยังไม่สามารถที่จะสรุปผลการดำเนินการตามแผนงานได้ ส่วนราชการจะไม่ผ่านประเด็น L หรือไม่ อย่างไร

คำตอบ แม้จะเป็นแผนระยะยาว แต่เพื่อการติดตามผลการดำเนินการ จะ ต้องมีการจัดทำ รายงาน ความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผน ฯ เป็นระยะ พร้อมทั้งจัดทำสรุปผลการดำเนินการตามแผน ฯ ประจำปี 2553 เพื่อนำมาเป็นหลักฐานชี้แจงในข้อ L

6. คำถาม ตามประเด็น HR 4 การนำหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมไปใช้ในการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ควรครอบคลุมถึงหลักสูตรใดบ้าง

คำตอบ ให้กำหนดครอบคลุมเฉพาะหลักสูตรการฝึกอบรมของส่วนราชการเท่านั้น (ทั้งหลักสูตรการฝึกอบรมที่ส่วนราชการดำเนินการเอง และการส่งบุคลากรไปเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานอื่น) ไม่รวมถึงหลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งบางส่วนราชการมีลักษณะเป็นโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาในสังกัดอยู่แล้ว

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

1. คำถาม ตามประเด็น PM 1 ให้ส่วนราชการแสดงวิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยไม่ต้องแสดงในส่วนของการสนับสนุนใช้หรือไม่

คำตอบ ใช่ ตามประเด็น PM 1 จะตรวจประเมินเฉพาะวิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า ซึ่งอย่างน้อยต้องพิจารณาจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากตามเกณฑ์ FL จะเน้นที่กระบวนการสร้างคุณค่า ซึ่งมีความสำคัญต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ อย่างไรก็ตาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการทั้งหมดของส่วนราชการ กระบวนการที่เหลือนอกจากกระบวนการที่สร้างคุณค่า

จะถือเป็นกระบวนการสนับสนุนของส่วนราชการ และตามเกณฑ์จะขอมาตรฐาน
การปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุนใน PM 5 และการปรับปรุงกระบวนการใน PM 6

2. คำถาม ถ้าส่วนราชการมีการเปลี่ยนประเด็นยุทธศาสตร์ใหม่ในปี 2553 ต้องใช้ยุทธศาสตร์ใหม่ หรือ
ยุทธศาสตร์เดิมในการวิเคราะห์ตามประเด็น PM 1

คำตอบ ใช้ยุทธศาสตร์ใหม่ เพื่อให้ได้กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด

29 กรกฎาคม 2553