



## PMQA Questions & Answers

จากคลินิกให้คำปรึกษา PMQA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดขึ้นสำหรับสวนราชการที่สนใจ ทุกบ่ายวันศุกร์ เวลา 13.30 – 15.30 น. นั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รวบรวมข้อคำถามต่างๆ จากคลินิก PMQA ในเดือน พฤษภาคม 2553 เพื่อให้สวนราชการใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการตามตัวชี้วัด PMQA ดังนี้

### หมวด 1 การนำองค์กร

**1. คำถาม** ใน LD4 วิธีการทบทวนแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดและแผน การประเมิน ผลเพื่อให้ ผล การดำเนินการดีขึ้นควรทำอย่างไร

**คำตอบ** วิธีการทบทวนแนวทางกำหนดตัวชี้วัด และแผนการประเมิน ผล ควรดำเนินการในช่วงเดือน กันยายนเพื่อทบทวนว่าแผนการประเมิน ผล รวมทั้งวิธีกำหนดตัวชี้วัด คัดเลือก กตัวชี้วัด มีความเหมาะสมแล้วหรือไม่ ผู้บริหารได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่หรือไม่ จึงต้องจัดประชุมในรูปแบบคณะทำงาน แล้วจัดทำสรุปผลและข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารรับทราบ หรือนำเข้าสู่การประชุมของผู้บริหาร และมีมติรับทราบ(เก็บไว้เป็นหลักฐาน) เพื่อไปปรับปรุงแนวทางดังกล่าวต่อไป

**2. คำถาม** LD7 มาตรการหรือวิธีการในการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นกับสังคม ทำอย่างไร

**คำตอบ** วิธีการจัดทำมาตรการป้องกันผลกระทบเชิงลบ มีขั้นตอน คือ

1. ลองเอาเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานมาเป็นตัวตั้งต้น ว่าเวลาป้องกันปัญหาในอดีตเรามีแนวทางป้องกันอย่างไร
2. พอรวบรวมจาก เหตุการณ์ หลาย ๆ เรื่องจะเห็นแนวทาง มาตรฐาน ที่นำมากำหนดเป็นระบบ เป็นขั้นตอนได้
3. กำหนดมาตรการให้ชัดเจน โดยแสดงรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน
4. ดำเนินการตามมาตรการที่กำหนด
5. ติดตามประเมินผล

ทั้งนี้ในมาตรการต้องกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ระยะเวลาที่เหมาะสม และแนวทางในการประเมินผล

## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- 1. คำถาม**      ใน SP1 แผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นของปี 53 เท่านั้น หรือไม่
- คำตอบ**      การดำเนินการพิจารณาจากกระบวนการที่จัดทำแผนฯ ในปี 53 และ/ หรือ ปี 54 ใช้ได้ทั้งปี 53 และ 54 เนื่องจาก ปี 53 คือ สิ่งที่ผ่านมาแล้ว จึงต้องใช้การวิเคราะห์ การจัดทำแผนปี 54 ได้ เพื่อเติมเต็มส่วนที่ขาดหายไปให้สมบูรณ์ เพื่อจะได้เป็นบทเรียนที่ดี หรือ ระบบที่ดี สำหรับการจัดทำแผนปี 55 ต่อไป
- 2. คำถาม**      การดำเนินการตาม LD1 และ SP1 ถือเป็นขั้นตอนเดียวกันหรือไม่
- คำตอบ**      มีความเชื่อมโยงกัน โดย สามารถใช้ Flow เดียวกันได้ หาก Flow ดังกล่าวครอบคลุมตั้งแต่ เริ่มจัดทำวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ ไปจนถึง เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์ ซึ่ง LD1 จะเน้นที่มาของวิสัยทัศน์ และ SP จะเน้นการนำวิสัยทัศน์มาประกอบ การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ /แผนพัฒนาจังหวัด
- 3. คำถาม**      SP7 ให้คัดเลือกแผนงานโครงการทั้งงบ Function และการพัฒนาจังหวัดที่สอดคล้องกับ ประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัด ประเด็นยุทธศาสตร์ละ 1 โครงการใช่หรือไม่
- คำตอบ**      ในกรณีของจังหวัด จะใช้งบพัฒนาจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องกับ SP6 ที่วางระบบติดตาม เฉพาะงบพัฒนาจังหวัดเท่านั้น

## หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 1. คำถาม**      การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น ตาม CS4 จะวัดอย่างไร
- คำตอบ**      ความสัมพันธ์ พิจารณาจากการที่เครือข่ายคอยช่วยเหลือการทำงานของส่วนราชการ เป็น กระบอกเสียง ประชาสัมพันธ์ หรือร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นนั้น จะต้อง ตอบได้ว่าหลังจากกิจกรรมในการพบปะกันแล้วนั้น เครือข่ายมีปฏิสัมพันธ์ต่อส่วนราชการที่ดี ขึ้นอย่างไร เช่น ให้ความร่วมมือในกิจกรรม งานต่างๆ มีส่วนร่วมมากขึ้น หรือความสัมพันธ์ ระหว่างเครือข่ายกันเอง ก็สามารถตอบได้ มีการแลกเปลี่ยนติดต่อ พูดคุยกันมากขึ้น ซึ่ง ความสัมพันธ์ก่อนจัดกิจกรรมและภายหลังเข้าร่วมกิจกรรม จะต้องมียกระดับความสัมพันธ์ที่ดี ขึ้นชัดเจน

- 2. คำถาม** การปรับปรุงผลจากแบบสอบถาม จะต้องปรับปรุงภายในปีหรือไม่ แล้วจะต้องทำการสำรวจในช่วงใด
- คำตอบ** ภายในปีงบประมาณ การสำรวจขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละส่วนราชการ ซึ่งในแต่ละงานบริการอาจกำหนดระยะเวลาแตกต่างกัน เพราะจำนวนผู้ใช้บริการแตกต่างกัน
- 3. คำถาม** การวัดความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต้องวัดทุกส่วนราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดหรือไม่
- คำตอบ** ขอบเขตการดำเนินการของ PMQA ปี 53 กำหนดให้ ครอบคลุมทุกส่วนราชการ โดยในการสำรวจ ให้วัดเฉพาะงานบริการ ตามที่ได้วิเคราะห์ไว้ในหมวด P (ลักษณะสำคัญขององค์กร)
- 4. คำถาม** การกำหนดมาตรฐานการให้บริการจะดำเนินการเฉพาะ 9 ส่วนราชการ หรือ 32 ส่วนราชการ (ภูมิภาค)
- คำตอบ** คำตอบเช่นเดียวกับข้อ 3 (ให้พิจารณาทั้งหมด แต่ดึงมาเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการตามข้อคำถามในหมวด P (ลักษณะสำคัญขององค์กร)

#### หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- 1. คำถาม** IT5 หากจังหวัดไม่มีงบประมาณในการจัดทำระบบการติดตาม เฝ้าระวังเตือนภัย (Warning System) จะดำเนินการอย่างไร
- คำตอบ** การดำเนินการโดยไม่มีงบประมาณ เช่น
- ระบบการติดตามผลการเบิกจ่ายของ GFMS
  - ระบบการติดตามโครงการ
  - ระบบการติดตามคำร้อง
- เพียงแต่ ต้องแสดงให้เห็นว่า หากผลต่ำกว่าที่คาดหมายจะสามารถส่งผลการเตือน หรือวิธีการเตือนภัยด้วยระบบใด เช่น เป็นระบบ pop-up ในหน้า intranet หรือ ส่ง E-mail โดยตั้งชื่อ Mail ที่แสดงการเตือนที่แสดงถึงระดับความสำคัญได้อย่างไร

## หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- 1. คำถาม** แผนพัฒนาบุคลากร เป็นภาพรวมของจังหวัดหรือให้แต่ละส่วนราชการไปทำ (เพราะที่เป็นอยู่คือแต่ละส่วนจะทำแผนของตัวเอง จังหวัดไม่ได้ทำ เนื่องจากวิเคราะห์แล้ว แผนอบรมที่จังหวัดเป็นเจ้าของภาพ จะไม่ตรง และตอบสนองต่อการพัฒนา ตามสมรรถนะของแต่ละหน่วยงาน)
- คำตอบ** แผนพัฒนาบุคลากร ควรเป็นแผนที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัด

## หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

- 1. คำถาม** PM5 สอดคล้องหรือต่างกับ CS7 หรือไม่ อย่างไร
- คำตอบ** ต่างกัน PM5 เป็นคู่มือของกระบวนการให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน ในขณะที่ CS7 เป็นคู่มือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ
- 2. คำถาม** การคัดเลือกกระบวนการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 คิดจากฐานอะไร
- คำตอบ** คิดจากฐานกระบวนการทั้งหมด (มาจากรายชื่อที่ได้กำหนดไว้ใน PM1)
- 3. คำถาม** การปรับปรุงกระบวนการ งานที่ปรับปรุงไม่ใช่งานที่มีขนาดใหญ่ภายในองค์กร เช่น กระบวนการจดทะเบียน จะมีปัญหาหรือไม่
- คำตอบ** ไม่มี แต่ต้องมีชื่อตรงกับกระบวนการที่สร้างคุณค่า หรือ กระบวนการสนับสนุนที่ได้ระบุไว้แล้ว
- 4. คำถาม** การจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน ถ้าแผนกำหนดว่าจะมีการซักซ้อม 2 ครั้ง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์จริงขึ้น จะขอยกเลิกการซ้อมได้หรือไม่
- คำตอบ** ได้ ถ้ามั่นใจว่า การเกิดเหตุการณ์จริงดังกล่าว ได้ปฏิบัติตามแผนสำรองที่ได้เขียนไว้อย่างครบถ้วน