

การชี้แจงรายละเอียดการจัดส่งรายงานตัวชี้วัด PMQA ปี 2551

ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดส่งรายงานผลระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2551 นั้น เนื่องจากขณะนี้มีส่วนราชการได้จัดส่งรายงานดังกล่าวแล้ว ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ตรวจสอบและพบข้อผิดพลาดบางประการ จึงขอชี้แจงให้ส่วนราชการตรวจสอบความถูกต้องก่อนจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด ดังนี้

1. การรายงานผลในแบบฟอร์มที่ 2 “แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามมาตรฐานที่กำหนด (Checklist)” ให้ส่วนราชการส่งพิมพ์ (print) จากโปรแกรมคำนวณ (Excel) ชุดใหม่ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดส่งพร้อมกับวีซีดีการบรรยายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ประกอบการอบรมสำหรับส่วนราชการ เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2551 หรือสามารถดาวน์โหลดได้จาก http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=660 โดยพิมพ์ทุกแผ่นงาน (Sheet) ที่ปรากฏในโปรแกรมห้างกล่าว โดยไม่ต้องนำมากรอกใหม่ในแบบฟอร์ม

2. การรายงานผลในแบบฟอร์มที่ 3 “แบบฟอร์มการแสดงผลกราฟระดับคะแนนการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามรายหัวข้อ” ให้ส่วนราชการใช้กราฟแสดงผลรายหัวข้อซึ่งเป็นกราฟแรกที่แสดงในโปรแกรมคำนวณ โดยอธิบายถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงที่ปรากฏตามกราฟให้ครบทั้ง 17 หัวข้อ ความยาวประมาณ 2-3 หน้า หรือตามความเหมาะสม ซึ่งได้แสดงตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารข้างท้าย)

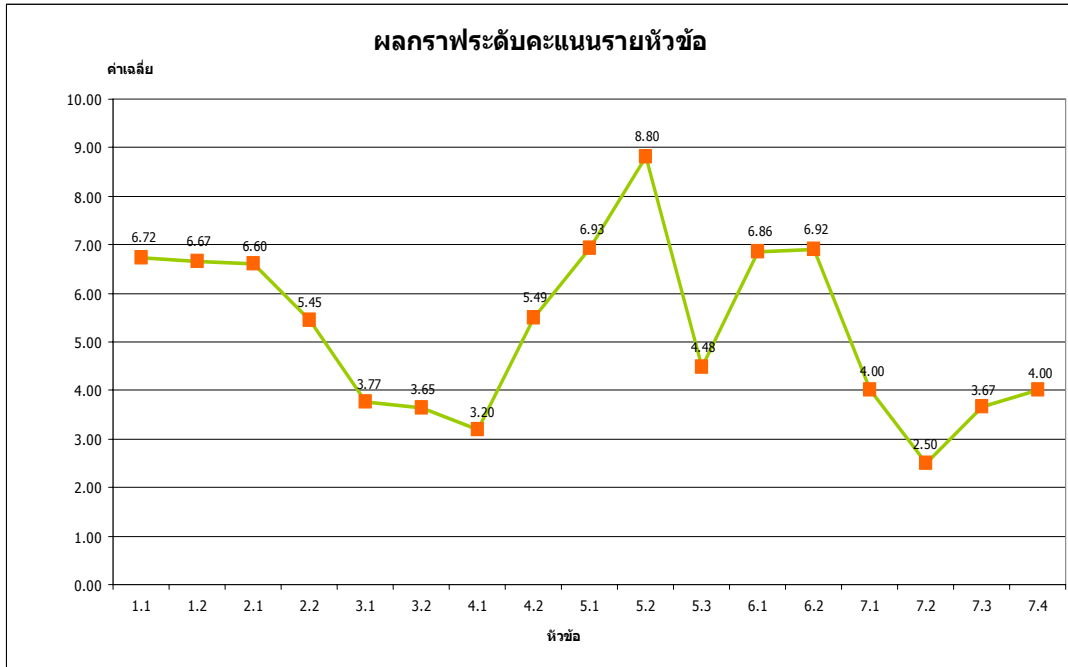
3. การรายงานผลในแบบฟอร์มที่ 4 “แบบฟอร์มรายงานจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง” ให้ส่วนราชการโปรดเรียงลำดับความสำคัญของจุดแข็งใส่ลำดับเลขไว้ข้างหน้า (3 ลำดับ)

4. การรายงานผลในแบบฟอร์มที่ 8 “แบบฟอร์มรายงานผลระดับคะแนนระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” ได้แสดงตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารข้างท้าย)

5. เอกสารที่ต้องส่งมอบให้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แก่ รายงานผลระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้ง 8 แบบฟอร์ม จำนวน 4 ชุด และซีดีข้อมูล 2 แผ่น (โดยไม่ต้องส่งหลักฐานมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ให้เก็บไว้ ณ ส่วนราชการเพื่อเตรียมไว้สำหรับการตรวจประเมินต่อไป)

ตัวอย่างคำอธิบายผลกราฟ

กราฟแสดงผลคะแนนระดับหัวข้อ 17 Items



คำอธิบาย

การแสดงผลกราฟระดับคะแนนการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามรายหัวข้อ

จากการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด ในภาพรวมจะเห็นได้ว่า ส่วนราชการมีจุดแข็งในการบริหารจัดการในหมวด 5 ในส่วนของการพัฒนาบุคลากร (หัวข้อ 5.2) และการจัดระบบงาน (หัวข้อ 5.1) ในขณะที่จุดแข็งขององค์กรในลำดับรองลงมา คือ หมวด 1 การนำองค์กร ในส่วนของการกำหนดทิศทางขององค์กร (หัวข้อ 1.1) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (หัวข้อ 1.2) หมวด 2 ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (หัวข้อ 2.1) และ หมวด 6 การจัดการกระบวนการทั้งกระบวนการที่สร้างคุณค่า (หัวข้อ 6.1) และกระบวนการสนับสนุน (หัวข้อ 6.2)

สำหรับโอกาสในการปรับปรุง พบว่า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ในส่วนของการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ เป็นหัวข้อได้คะแนนต่ำที่สุดของคะแนนหมวด 1-6 นอกจากนี้โอกาสในการปรับปรุงรองลงมา คือ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวข้อ 3.1) และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (หัวข้อ 3.2) ซึ่งทำให้ส่งผลถึงผลลัพธ์การดำเนินการในมิติ 7.2 คุณภาพการให้บริการ ได้คะแนนประเมินอยู่ในระดับที่ต่ำสุดของหมวด 7 ซึ่งถือเป็นโอกาสในการปรับปรุงที่สำคัญ

นอกจากนี้ ผลการประเมินตนเองทั้ง 17 หัวข้อ มีประเด็นที่น่าสนใจเมื่อพิจารณาผลคะแนนของแต่ละหัวข้อ ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร

หัวข้อ 1.1 การกำหนดทิศทางขององค์กร มีจุดแข็งในส่วนของการกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการ และผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการสร้างบรรยากาศด้านต่างๆ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ในขณะที่โอกาสการปรับปรุงของหัวข้อนี้ คือ การทบทวนผลการดำเนินการและการกำกับดูแลตนเองที่ดี สำหรับหัวข้อ 1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม มีจุดแข็งในส่วนของการคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในเชิงรับและเชิงรุก แต่มีโอกาสในการปรับปรุงในส่วนของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญที่ยังขาดแนวทางที่ชัดเจนในเรื่องดังกล่าว

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์

หมวดนี้ส่วนราชการมีจุดแข็งในส่วนของการวางแผนยุทธศาสตร์ (หัวข้อ 2.1) แต่มีโอกาสในการปรับปรุงในส่วนของการถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ (หัวข้อ 2.2) โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนราชการยังไม่มีแนวทางหรือวิธีการเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการบริการ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในทุกข้อคำถามจะมีคะแนนระหว่าง 3.7– 3.9 และ หัวข้อ 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในทุกข้อคำถามมีคะแนนระหว่าง 3.4 -3.9 ซึ่งในภาพรวมของหมวดนี้ส่วนราชการยังไม่มีแนวทางวิธีการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งยังขาดการทบทวนกระบวนการเพื่อนำไปสรุปบทเรียนและมีการปรับปรุงสร้างนวัตกรรมของกระบวนการดังกล่าว และยังขาดการบูรณาการกับกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรในหมวดอื่น ๆ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

หมวดนี้มีจุดแข็งที่หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้ มีความพร้อมใช้งาน ในขณะที่หัวข้อ 4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ เป็นหัวข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด เนื่องจากข้อคำถามเรื่องข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบและระบบการวัดผลที่เหมาะสมและทันสมัยไม่มีการดำเนินการใด ๆ (คะแนนเท่ากับศูนย์)

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ในส่วนของการพัฒนาบุคลากร (หัวข้อ 5.2) และการจัดระบบงาน (หัวข้อ 5.1) ถือเป็นจุดแข็งขององค์กร เนื่องจากส่วนราชการมีแนวทางวิธีการรวมทั้งการนำไปสู่การปฏิบัติในทุกข้อคำถามแม้ว่าจะยังมีการทบทวนการเรียนรู้และการบูรณาการที่ไม่มากนักก็ตาม ในขณะที่หัวข้อที่ 5.3 การสร้างความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากร เป็นหัวข้อที่เป็นโอกาสการปรับปรุงที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในข้อคำถาม เรื่องการกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินความผูกพัน รวมทั้งวิธีการประเมินความผูกพันเพื่อจัดลำดับความสำคัญ เป็นข้อคำถามที่ไม่มีการดำเนินการใด ๆ (คะแนนเท่ากับศูนย์)

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการทั้งกระบวนการที่สร้างคุณค่า (หัวข้อ 6.1) และกระบวนการสนับสนุน (หัวข้อ 6.2) ถือเป็นจุดแข็งขององค์กร ทุกข้อคำถามมีคะแนนระหว่าง 7.2 – 6.7 แต่อย่างไรก็ตาม

การประเมินในหมวดนี้แม้ว่าจะการดำเนินการแล้วในทุก เรื่องแต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการที่กำหนดไว้ รวมทั้งจะต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดวิธีการในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการ การป้องกันข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ในภาพรวม หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการยังอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากการกำหนดตัวชี้วัดที่ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ การขาดข้อมูลแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาผลการประเมินเป็นรายหัวข้อ พบว่า หัวข้อ 7.1 มิติด้านประสิทธิผล และ หัวข้อ 7.4 มิติด้านพัฒนาองค์กรมีผลการดำเนินการสูงกว่ามิติอื่น ๆ (หัวข้อ 7.2 และ 7.3) และหัวข้อที่ 7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการมีผลการดำเนินการต่ำที่สุด

ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ 8
แบบฟอร์มรายงานผลระดับคะแนนระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ

ตัวชี้วัด	น้ำหนักร้อยละ (Wi)	คะแนนที่ได้รับ (SMi)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Wi x SMi)
12.1 ระยะเวลาการส่งรายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเอง	1	5	5
12.2 ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความครบถ้วนของการจัดทำรายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเอง	6		
1. ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กร (15 คำถาม)	1	5	5
2. ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานประเมินองค์กรด้วยตนเองหมวด 1-7 (90 คำถาม) ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	1	5	5
3. ความครบถ้วนของการแสดงผลกราฟระดับคะแนนการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามรายหัวข้อตามที่ปรากฏใน 7 หมวด (17 หัวข้อ)	1	5	5
4. ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง (7 หมวด)	1	5	5
5. ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงและแผนปรับปรุงองค์กร (7 หมวด) โดยแบ่งเป็นตัวชี้วัดย่อย ดังนี้	1		
5.1 ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (7 หมวด)	0.5	5	2.5
5.2 ความครบถ้วนของการจัดทำแผนปรับปรุงองค์กรอย่างน้อย 2 แผน	0.5	5	2.5
6. ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานผลการจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับ PMQA ให้กับผู้บริหารของส่วนราชการ (2 ครั้ง)	1	5	5
12.3 ผลคะแนนจากรายงานการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์ 7 หมวด	15		
ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเชิงคุณภาพ	10	5	50
ความครบถ้วนของจำนวนหลักฐานที่ประกอบผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง	5	5	25
คะแนนรวม	22 (ΣWi)		110 $\Sigma (Wi \times SMi)$

ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ

$$\frac{\Sigma (Wi \times SMi)}{\Sigma Wi} = \frac{110}{22} = 5$$