



## PMQA Questions & Answers

จากการประชุมชี้แจงการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2553 ผู้แทนจากส่วนราชการ ได้มีคำถามในประเด็นต่างๆ ดังนี้

### คำถามภาพรวม

- 1. คำถาม** ทีมผู้ตรวจประเมินรับรอง FL คือ ใคร เป็นทีมเดียวกันกับการตรวจประเมินตัวชี้วัด หรือไม่

**คำตอบ** ทีมผู้ตรวจประเมินรับรอง FL จะมีการคัดเลือกบุคคลที่มีความเข้าใจในงานราชการและมีความเข้าใจเกณฑ์ PMQA เป็นอย่างดี และอบรมอย่างเข้มข้นในเดือนกรกฎาคม 54 ซึ่งเป็นคนละทีมกับผู้ตรวจตัวชี้วัด
- 2. คำถาม** ตามที่ระบุช่วงเวลาตรวจประเมิน (พ.ย. 54 – มี.ค. 55) จะให้ดำเนินการอะไร จะทำ Progressive Level ไปก่อนหรือไม่ และหากตรวจแล้ว ผ่านเกณฑ์ได้บางส่วน ไม่ผ่านบางส่วน จะทำอย่างไร ถ้าไม่ผ่านก็เท่ากับว่า ยังไม่พร้อมจะทำ Progressive Level ไซหรือไม

**คำตอบ** ช่วงดังกล่าวเมื่อส่วนราชการใดได้รับการตรวจประเมิน สำนักงาน ก.พ.ร. จะรีบแจ้งผลให้โดยเร็ว เพื่อให้จะมีช่วงสุญญากาศน้อยที่สุด (ไม่จำเป็นต้องรอให้ตรวจครบทุกส่วนราชการ) แต่อย่างไรก็ตาม คะแนนตัวชี้วัด PMQA สะสม 3 ปี จะพอทำให้ทราบว่า ส่วนราชการนั้น ๆ มีโอกาสผ่านการ Certify FL หรือไม่

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้นในขณะนี้ คือ ทุกหมวดต้องผ่านไม่น้อยกว่า 80% จึงจะถือว่า ผ่านการรับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
- 3. คำถาม** ผลการตรวจรับรองเกณฑ์ฯ จะส่งผลต่อคะแนนตัวชี้วัด PMQA ปี 2554 หรือไม่ (เท่าที่ดูเกณฑ์การให้คะแนนของปี 2554 ไม่น่าจะส่งผล)

**คำตอบ** ไม่ส่งผลต่อคะแนนตัวชี้วัดปี 2554 เนื่องจากการตรวจรับรองเกณฑ์ฯ เป็นการดำเนินการสอบทานเชิงคุณภาพให้มั่นใจว่า ส่วนราชการพร้อมที่จะพัฒนาองค์กรในระดับก้าวหน้าหรือไม่
- 4. คำถาม** ตัวชี้วัด 12.3 ระดับความสำเร็จของการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามแนวทาง PMQA ระดับพื้นฐาน ที่ระดับคะแนน 3-5 วัดคุณภาพ หรือ วัดว่า กรอบแบบประเมินครบ รวมทั้งการวัดระดับความครบถ้วนร้อยละ 80, 90 วัดอย่างไร

**คำตอบ** วัดความครบถ้วนเชิงปริมาณซึ่งนับจากประเด็นการตอบที่มีความครบถ้วนเทียบกับประเด็นที่จะต้องตอบทั้งหมด ซึ่งการตอบเชิงปริมาณจะพิจารณาการอธิบายในเชิงคุณภาพประกอบด้วย เช่น หากตอบว่า ใช่ แต่คำอธิบาย ตอบว่า ยังไม่มีการดำเนินการ หรือยังไม่จัดตั้งคณะทำงาน ประเด็นก็ถือว่า ไม่ครบถ้วน เป็นต้น

**5. คำถาม** ขอแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การผลักดัน PMQA ให้ผ่านเกณฑ์ FL ว่า แต่ละกรม ผลักดันให้หน่วยงานระดับกอง/สำนัก ทำ PMQA ตามเกณฑ์ FL ของแต่ละกอง /สำนัก ด้วยหรือไม่ หรือทำเฉพาะภาพกรม โดย กอง /สำนัก ช่วยทำงานกรมตามภารกิจหลักเท่านั้น

**คำตอบ** หลายส่วนราชการได้ผลักดันเรื่องนี้ในระดับกอง/สำนัก เช่น ส่วนราชการที่มีหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค สำหรับเวทีการแลกเปลี่ยน สำนักงาน ก.พ.ร. มีเวทีสานเสวนากลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นประจำ ซึ่งอาจนำเรื่องนี้พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์

**6. คำถาม** หากคัดเลือกตัวชี้วัดหมวด 7 แล้ว ไม่สามารถดำเนินการได้ ด้วยเหตุผลต่าง ๆ สามารถปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดใหม่ได้หรือไม่

**คำตอบ** ตามหลักการจะไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ เพราะจะเกิดความสับสนระหว่างส่วนราชการ การปรับเปลี่ยนจะทำได้กรณีเดียว คือ เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้เท่านั้น แต่เนื่องจากตัวชี้วัดในหมวด 7 ส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดการพัฒนองศ์การ ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน จึงอาจมีผลกระทบจากปัจจัยภายนอกน้อย

**7. คำถาม** หน่วยงานภูมิภาค หน่วยงานส่วนกลางที่ไปตั้งภูมิภาค ใช้หลักเกณฑ์อะไร ในการพิจารณา

**คำตอบ** หน่วยงานภูมิภาค คือ หน่วยงานที่การบริหารงานขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ในขณะที่หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค คือ หน่วยงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ภูมิภาค แต่การบริหารงานขึ้นตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการในส่วนกลาง

**8. คำถาม** สำนักงาน ก.พ.ร. มีการปรับเปลี่ยนบ่อยทั้งในแง่ของเกณฑ์ และ แบบฟอร์ม ซึ่งส่งผลให้ส่วนราชการมีความยุ่งยาก

**คำตอบ** สำนักงาน ก.พ.ร. ได้พัฒนาเรื่อง PMQA มาเป็นเวลานาน ได้เรียนรู้ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินการ จึงมีการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นตามลำดับ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงในปีระหว่างปี 2549- 2551 จึงสูงมาก แต่นับตั้งแต่ปี 2552 ถึงปัจจุบัน เมื่อใช้เกณฑ์ระดับพื้นฐาน มีการเปลี่ยนแปลงน้อยลงกว่าเดิมมาก จะปรับเปลี่ยนบางประเด็นให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดอื่นที่นำมาผนวกกับ PMQA หรือ ปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มให้น้อยลง ซึ่งจะช่วยลดภาระให้กับส่วนราชการ

## หมวด 1

- 1. คำถาม** ที่กล่าวว่า ผู้บริหารติดตามตัวชี้วัดเฉพาะในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ทำให้ไม่ครอบคลุมประเภทตัวชี้วัดใน LD 4 เรื่องตัวชี้วัดแผนงาน โครงการ นั้น โปรดยกตัวอย่างตัวชี้วัดประเภทแผนงาน โครงการ
- คำตอบ** ตัวชี้วัดแผนงาน โครงการ เช่น ร้อยละของการดำเนินการตามแผนของโครงการที่สำคัญ ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นต้น

## หมวด 2

- 1. คำถาม** การถ่ายทอดตัวชี้วัดกรม ลงสำนัก บุคคล โดยใช้เกณฑ์ของ ก.พ.ร. เกณฑ์บางส่วนของ ก.พ.ร. ยังไม่แจ้งคะแนน เมื่อ 6 เดือน 12 เดือน จะเชื่อมโยงการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างไร
- คำตอบ** กรณีเช่นนี้ มักใช้คะแนน Self-assessment ที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาว่า คะแนนดังกล่าว ใกล้เคียงกับผลการปฏิบัติงานจริงเพียงใด
- 2. คำถาม** เกณฑ์ SP5 ได้เพิ่ม A.5 คือ มีหลักเกณฑ์และวิธีการที่ใช้ในการจัดสรรแรงจูงใจ ได้รวมอยู่แล้ว เพราะมีการพูดถึงระบบประเมินที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม ซึ่งมีความครอบคลุม A.5 แล้ว ไม่ทราบว่ามี SP5 กับ HR2 แตกต่างกันอย่างไร
- คำตอบ** เดิมเรื่องการจัดสรรแรงจูงใจปรากฏอยู่แล้วใน SP5 (I) แต่ในปี 2554 ให้นำมาประกาศหลักเกณฑ์ให้ทราบตั้งแต่ตัว SP5 (A)
- SP5 กับ HR2 อาจเป็นตัวเดียวกันก็ได้ หรือ SP5 มีแรงจูงใจอื่น ๆ เพิ่มเติมก็ได้ เช่น การได้รับการพัฒนา หรือ สวัสดิการอื่น ๆ

## หมวด 3

- 1. คำถาม** การวัดความไม่พึงพอใจ หากเป็นคำถามปลายเปิด ไม่สามารถประมวลผลเป็นร้อยละ จะทำอย่างไร
- คำตอบ** อาจใช้การสำรวจจัดลำดับความไม่พึงพอใจ แล้วหาค่าคะแนนร้อยละ

**ตัวอย่าง**  
**ส่วนที่ 2 การสำรวจความไม่พึงพอใจ**

❖ ในงานบริการด้าน.....ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด 1-4)

- |   |           |
|---|-----------|
| <input type="checkbox"/> ด้านระยะเวลา             | ระบุ..... |
| <input type="checkbox"/> ด้านขั้นตอน              | ระบุ..... |
| <input type="checkbox"/> ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | ระบุ..... |
| <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | ระบุ..... |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ                   | ระบุ..... |

**2. คำถาม** การวัดความพึงพอใจใน RM 3.1 กับ ใน CS 6 สามารถใช้ผลการสำรวจด้วยกันได้หรือไม่

**คำตอบ** การวัดความพึงพอใจใน RM 3.1 จะเน้นความครอบคลุมของทุกกลุ่มผู้รับบริการ ในขณะที่ CS6 เน้นทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนั้น ผลการสำรวจของ CS6 ของกลุ่มผู้รับบริการสามารถนำมาใช้ใน RM 3.1 ได้

## หมวด 4

**1. คำถาม** ใน IT 1 ถ้าส่วนราชการวิเคราะห์แล้วเห็นว่า ระบบฐานข้อมูลที่ส่วนราชการมีอยู่ในปัจจุบันไม่ทันสมัยและไม่ครอบคลุม ควรนำมาปรับปรุง (update) ข้อมูลให้ทันสมัย แต่เนื่องจากระบบฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลแผนที่ (Digital Map) ในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ซึ่งในการปรับปรุงข้อมูลต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก แต่ในปี 2554 ส่วนราชการไม่ได้ตั้งงบประมาณไว้ กรณีนี้ส่วนราชการจะต้องทำอย่างไร

**คำตอบ** ในการวิเคราะห์ทบทวนระบบฐานข้อมูลใน A จะต้องกล่าวถึงประเด็นนี้ไว้ เพื่อให้ผู้บริหารหรือ CIO รับทราบปัญหา หรือ อุปสรรค แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาในระบบข้อมูลใน IT 1 สามารถ ปรับปรุงข้อมูลเดิมอื่น ๆ ที่มีอยู่ให้ทันสมัยได้ตามรอบของการ update ข้อมูลสำหรับข้อมูลใหม่ที่จะพัฒนายาก็ควรเลือกดำเนินการในส่วนที่ไม่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ

## หมวด 5

**1. คำถาม** อยากทราบว่า HR3 ต้องใช้แผนกลยุทธ์การบริหารงานบุคคลของปีใด ปี 2553 หรือปี 2554

**คำตอบ** ปี 2554

4 พฤศจิกายน 2553