



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 ในเดือนกรกฎาคม 2553 เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการตามตัวชี้วัด PMQA ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ

1. คำถาม รายงานการมอบอำนาจ ให้รายงานถึงขั้นไหน

คำตอบ ดูที่ผลของการใช้อำนาจตามที่ได้มีการมอบอำนาจ ว่ากระบวนการสุดท้ายมีการดำเนินการตามมอบอย่างไร โดยต้องผ่านการทบทวน สรุปปัญหา และข้อเสนอแนะ

2. คำถาม มีการกำหนดช่วงระยะเวลาในการใช้อำนาจหรือไม่

คำตอบ เป็นการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 การใช้อำนาจที่ได้รับมอบอำนาจ แต่ต้องมีการสรุปเสนอให้ผู้บริหารเซ็นรับทราบก่อน 30 กันยายน 2553

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. คำถาม การปรับปรุงกระบวนการ ต้องปรับปรุงตามข้อร้องเรียนทั้งหมดเลยหรือไม่

คำตอบ ใช้หลัก Priority ก่อน อาจแบ่งการปรับปรุงเป็นช่วง ไม่ต้องทำทีเดียวหมด แต่ให้ชี้แจงผู้ตรวจประเมินถึงแนวทางการจัดการ และหลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญ

2. คำถาม กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อมีการส่งเรื่องต่อไปยังศูนย์บริการประชาชน ต้องตามเรื่องอีกหรือไม่

คำตอบ ควรแจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่าเรื่องร้องเรียนได้ส่งผ่านไปยังใครที่เป็นผู้รับผิดชอบ

3. คำถาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อวิเคราะห์แล้วมีจำนวนมาก จะให้จำกัดขอบเขตแค่ไหน

คำตอบ ให้ Segment ตามพันธกิจของหน่วยงาน

4. คำถาม มาตรฐานงาน และคุณภาพงานเหมือนกันหรือไม่

คำตอบ ไม่เหมือนกันทีเดียว คล้ายกับ แข็งปริมาณ กับแข็งคุณภาพ กรณีมาตรฐานงานอาจมีทั้งแข็งปริมาณและแข็งคุณภาพได้

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

1. คำถาม E - payment ถือเป็นการปรับปรุงกระบวนการได้หรือไม่

คำตอบ ต้องตอบกระบวนการที่สร้างคุณค่าก่อน โดยชี้แจงว่าในกระบวนการที่สร้างคุณค่า มีการปรับปรุงกระบวนการ โดยนำ E - Payment มาช่วย เพราะฉะนั้นเวลาตอบให้ตอบกระบวนการใหญ่ ไม่ใช่กระบวนการย่อย และชื่อกระบวนการต้องเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่า ที่ตรงกับ PM1

2. คำถาม การปรับปรุงกระบวนการสามารถเอา Flow ปีที่ผ่านมาเทียบกับปีปัจจุบันได้หรือไม่

คำตอบ ได้ แต่เทียบแล้วต้องดูว่าข้อกำหนดของกระบวนการหรือตัวชี้วัดของกระบวนการดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่

16 สิงหาคม 2553