



PMQA Questions & Answers

จากคลินิกให้คำปรึกษา PMQA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดขึ้นสำหรับส่วนราชการที่สนใจ ทุกปลายวันศุกร์ 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 การป้องกันทรัพยากรบุคคล

1. คำถาม ตามประเด็นการตรวจ HR 1 ข้อ L ที่กำหนดให้ส่วนราชการทำการสำรวจความพึงพอใจตามแผนสร้างความผาสุก ถ้าหากผลการสำรวจพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจ จะถือว่ากรมไม่ผ่านประเด็นนี้หรือไม่

คำตอบ ไม่ เนื่องจากประเด็นนี้ต้องการให้ส่วนราชการมีระบบการประเมินความผาสุก/ ความพึงพอใจของบุคลากร อาจทำการสำรวจหรือกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการประเมิน และให้ส่วนราชการแสดงหลักฐานเอกสารที่ชัดเจน ทั้งนี้ผลของการสำรวจว่าพึงพอใจ ไม่ได้นำมาคิดเป็นคะแนนการตรวจ แต่หากผลสำรวจในเรื่องใดที่บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่พึงพอใจ ควรที่ส่วนราชการจะได้นำไปทำเป็นแผนสร้างความผาสุกในปีต่อไป

2. คำถาม ตามประเด็นการตรวจ HR 2 ข้อ I ส่วนราชการต้องแสดงให้เห็นวิธีการนำผลการประเมินไปประกอบการจัดสรรแรงจูงใจ หากแสดงหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินรางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ซึ่งใช้ผลประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัล จะถือเป็นหลักฐานการดำเนินการตามประเด็นนี้ได้หรือไม่ (เนื่องจากไม่ใช่ผลการประเมินการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

คำตอบ ได้ เพราะถือเป็นหลักเกณฑ์ที่กรมได้ดำเนินการในปี 2553 ถึงแม้จะไม่ได้ใช้ผลการประเมินของปี 2553 เนื่องจากกรอบของการจัดทำหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินรางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กรมจะจัดทำในช่วงประมาณต้นปี 2554 ทั้งนี้ หากสามารถแสดงให้เห็นถึงการนำผลการประเมินของปี 2553 ไปใช้ประกอบการจัดสรรแรงจูงใจอื่น ๆ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ก็จะชัดเจนยิ่งขึ้น

3. คำถาม ตามประเด็น HR 4 หากกรมยังจัดทำหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมไม่แล้วเสร็จ ปัจจุบันกรมจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง

คำตอบ ตามประเด็น HR 4 ส่วนราชการต้องมีระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม ซึ่งควรดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เพื่อให้มีช่วงเวลาในการนำหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมไปใช้ในการจัดฝึกอบรม รวมถึงประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม/การพัฒนา ดังนั้น หากสิ้นปีงบประมาณส่วนราชการยังจัดทำหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมไม่แล้วเสร็จ จะถือว่าไม่ผ่านทั้งในประเด็น A และ D หรือหากจัดทำแล้วเสร็จใกล้ ๆ สิ้นปีงบประมาณ โดยไม่ได้นำไปใช้ในการฝึกอบรม จะไม่ผ่านในประเด็น D

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

คำตอบ หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรม จะมีองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น เนื้อหาหลักสูตร คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม คุณสมบัติของวิทยากร 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 จะต้องมีการจัดทำ รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผน 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 โดยไม่ต้องแสดงในส่วนของการสนับสนุนใช่หรือไม่

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