

ข้อสังเกตจากการตรวจ

รายงานผลการดำเนินการ พัฒนาองค์กรด้วยเกณฑ์

PMQA 4.0

4 ประเด็น



ดร.ภาวนา กิตติวิมลชัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข้อสังเกต 1 หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



- การตรวจชั้นที่ 1 พิจารณาความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ส่วนราชการนำเสนอ และสะท้อนความเป็นระบบราชการ 4.0 มีความท้าทาย โดดเด่นและวัดเรื่องสำคัญ ตามบริบทส่วนราชการ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงการบรรลุปันธกิจและยุทธศาสตร์
- ตัวชี้วัดที่ไม่ผ่าน มีคำแนะนำให้ทบทวนเปลี่ยนตัวชี้วัด แต่ยังส่งมาเหมือนเดิม (เช่น ระดับความสำคัญ และมีบางส่วนเป็นเพียงข้อมูล เช่น จำนวน....อะไรบางอย่าง ควรวัดประสิทธิของกระบวนการหมวด 1-6) อีกทั้งส่วนราชการไม่ทราบว่าสามารถเปลี่ยนตัวชี้วัดได้ในรอบเขียน APP หรือบางทีก็ไม่มีตัวชี้วัดที่เก็บข้อมูลได้ครบ 3 ปี)
- ชั้นที่ 2 รอบ Application มีการอธิบายผลการดำเนินการครบถ้วนทุกหมวด แต่ หมวด 7 ที่ส่งมา รอบแรก ไม่สอดคล้องกันกับการเขียนรายงานในปัจจุบัน
- กรณีไม่ผ่าน ส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดพื้นฐานและตัววัดบังคับให้ทำ วัดเรื่องที่ทำได้ง่าย เป้าหมายไม่ท้าทาย
- ควรใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัดของเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ (หมวด 2) และตัวชี้วัดกระบวนการสำคัญ (หมวด 6) ให้มากที่สุด เนื่องจากเป็นสิ่งที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่แล้ว

- OP ไม่มีคะแนนแต่อาจจะทำให้ไม่ได้คะแนนบางประเด็น
- ส่วนราชการระบุ OP มาแบบใด ก็จะใช้ OP นั้น เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานที่ระบุไว้ในหมวดต่างๆ
- การวิเคราะห์ OP เป็นบริบทของแต่ละส่วนราชการ จะวิเคราะห์ได้ดีหรือชัดเจนหรือไม่ ไม่มีการหักคะแนน แต่ OP จะนำทางไปหากระบวนการที่เกี่ยวข้อง และจะพิจารณาความโดดเด่นของผลการดำเนินงานนั้นๆ
- ขาดความเข้าใจว่า OP เกี่ยวข้องกับกระบวนการและผลลัพธ์ในหมวดใด
- ไม่ได้มองภาพใหญ่ร่วมกัน ทำให้ OP ขาดความสมบูรณ์และไม่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการในหมวดอื่น หรือการไม่ได้ใช้ประโยชน์ของ OP เท่าที่ควรจะเป็น
- ไม่ได้ทบทวนเป็นประจำ ทำให้มีความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ระบุไว้ใน OP

- ขาดความน่าสนใจเนื่องจากการเขียนที่ขาดการเว้นวรรค การเพิ่มตาราง แผนภาพ รูปภาพ หรือโมเดลที่เกี่ยวข้อง (Story)
- ขาดจุดเน้นผลการดำเนินงานที่สำคัญและโดดเด่น(WOW)ในประเด็น Advance/Significance รวมทั้งผลลัพธ์ที่สำคัญ (Result)
- ผู้เขียนหรือเจ้าภาพหลักของกระบวนการ มักจะเข้าใจว่าเขียนเยอะจะได้คะแนนเยอะ เขียนน้อยจะได้คะแนนน้อย
- เขียนน้อยเกินไป (มักเกิดจากไม่ได้ดำเนินการแต่พยายามเขียนให้เห็นมีการดำเนินการบางอย่าง และบางส่วนก็ไม่ได้ดำเนินการ)
- เขียนพรรณนาไปเรื่อยๆแต่ขาดยกตัวอย่างที่สอดคล้องกับเกณฑ์
- สิ่งสำคัญคือ PMQA 4.0 เป็นเครื่องมือที่ส่วนราชการต้องเอาไปทำก่อนถึงจะเขียนได้(ดี)

ควรยกข้อมูลให้สมบูรณ์ ตัดข้อความที่ไม่จำเป็น ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์เนื่องจากการจำกัดอักขระ

แนวทางหรือวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการดำเนินการของกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการดำเนินการ สามารถทำซ้ำและวัดผลได้

Approach

(ไม่แสดงวิธีการดำเนินการที่เป็นระบบ)

การนำแนวทางไปสู่การ**ปฏิบัติจริง**ที่ความครอบคลุม ทัวถึง ทุกระดับ ทุกพื้นที่ ความถี่ รวมทั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแนวทาง (A)ที่กำหนด

Deploy

(ไม่ชัดเจนว่านำสู่การปฏิบัติอย่างไร)

ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามที่กำหนด (กระบวนการที่ดำเนินการ เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการอย่างไร ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ)

Result

(ระบุตัวชี้วัดกระบวนการ แต่ไม่พบตัวชี้วัดประสิทธิผล)

“ขาดการวางแผนแผนยกระดับสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี แผนพัฒนานวัตกรรม และแผนสร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือ”

หัวข้อการประเมิน	OP (ข้อที่)	สิ่งที่ได้ดำเนินการ (กระดาด)		
		300+ความเป็นระบบ ทำซ้ำได้	400+เทคโนโลยี +ยุทธศาสตร์ชาติ	500+บูรณาการความหวัง ปชช+ขีดความสามารถ การแข่งขัน
		Approach วิธีการ/แนวทาง/ขั้นตอนที่ทำให้ กระบวนการสำเร็จ	Deploy (ใครทำ/พื้นที่/ช่วงเวลา ความถี่)	Result (ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบสูงต่อ ภาคประชาชน/ส่วนราชการ)
หมวด 1 การนำองค์การ				
1.1		กระบวนการชั้นนำทำให้ยั่งยืน		
1.2		กระบวนการกำกับดูแลและสร้าง ความโปร่งใส		
1.3		กระบวนการจัดการผลกระทบ		
หมวด 2 การวางแผน ยุทธศาสตร์				
2.1		กระบวนการ		
2.2		กระบวนการ		
2.3		กระบวนการ		

กระบวนการตรวจประเมินความเป็นระบบราชการ 4.0

OP

PROCESS

Result

แผนพัฒนาเทคโนโลยี-นวัตกรรม-เครือข่าย

ตัวอย่างการจำแนกตามหัวข้อ
ที่เกี่ยวข้อง

วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ค่านิยม/
วัฒนธรรม/กฎหมาย

การเปลี่ยนแปลง/การแข่งขัน/คู่แข่ง
ความท้าทาย ความได้เปรียบ/
งบประมาณ/รายได้

ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผลผลิต การบริการ

เทคโนโลยีการให้บริการ

บุคลากร การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
/ความเสี่ยงภายใน

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ
ผลผลิต กฎหมายระเบียบ สมรรถนะ
หลัก การปรับปรุงการดำเนินการ

หมวด	เกณฑ์/หมวด		
1	1.1	1.2	1.3
2	2.1	2.2	2.3
3	3.1	3.2	3.3
4	4.1	4.2	4.3
5	5.1	5.2	5.3
6	6.1	6.2	6.3

มิติ	หัวข้อ				
7.4	1	2	3	4	5
7.1	1	2	3	4	-
7.5	1	2	3	4	5
7.2	1	2	3	4	5
7.6	1	2	3	4	-
7.3	1	2	3	4	-
7.6	1	2	3	4	-

