
 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบ บริการ รหัส SOP-013-04-01 แผ่นที่ ๑/๖ ฉบับที่ ...๑... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑๑ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
--	--	---

<p>ผู้จัดทำ</p> <p><i>นางสาวณัฐ อธิธิประเวศน์</i> (นางสาวณัฐ อธิธิประเวศน์) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ๓๖ / ๑๖๓๖ / ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้ตรวจสอบ</p> <p><i>นางสาวบุญเดือน เหลืองเลิศจร</i> (นางสาวบุญเดือน เหลืองเลิศจร) หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ ๓๐ / ๓.๖. / ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้อนุมัติ</p> <p><i>ว่าที่ร้อยตรี</i> <i>Don</i> (ด.นัย พิทักษ์อรุณพ) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๑๑ / ๓.๓. / ๒๕๖๖</p>	

ประวัติการแก้ไข

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	เนื้อหาที่แก้ไข

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์ UTRATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบ บริการ รหัส SOP-013-04-01 แผ่นที่ ๒/๖ ฉบับที่ ...๑.. แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑๖ ก.ค. ๖๕๖๓</p>
---	--	--

๑. วัตถุประสงค์ (Objective)

- ๑) เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๒) เพื่อนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๒ มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร และเป็นบรรทัดฐานการติดตามประเมินผลของหน่วยงาน
- ๓) เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานให้มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๒


๒. ขอบเขต (Scope)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมถึงกระบวนการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน การเตรียมความพร้อมก่อนการดำเนินงาน การดำเนินงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทั้ง ๘ แห่ง ซึ่งกรอบการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๒ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ประกอบด้วย ๑) ลักษณะสำคัญขององค์กร ๒) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน ๗ หมวด คือ หมวด ๑ การนำองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด ๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด ๔ การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด ๕ บุคลากร หมวด ๖ การปฏิบัติการ และหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ส.ป.สธ.) ได้กำหนดนโยบายให้หน่วยงานส่วนภูมิภาคนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พ.ศ.๒๕๖๒ มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร โดยกำหนดแนวทางให้หน่วยงานดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ดังนี้

๑. จัดทำลักษณะสำคัญของหน่วยงาน จำนวน ๑๓ ข้อคำถาม และทบทวนทุกปี
๒. ให้ส่วนราชการดำเนินการตามลำดับในหมวดที่โดดเด่น แต่ละปี ดังนี้

พ.ศ.	หมวดที่โดดเด่น	
๒๕๖๖	๒ หมวด	บังคับหมวด ๒ ส่วนราชการเลือกหมวดที่พร้อมอีก ๑ หมวด
๒๕๖๗	๑ หมวด	ส่วนราชการเลือกดำเนินการ ตามหมวดที่พร้อม
๒๕๖๘	๑ หมวด	ปีละ ๑ หมวด
๒๕๖๙	๑ หมวด	(ในหมวด ๑,๓,๔,๕,๖)
๒๕๗๐	๑ หมวด	

๓. ดำเนินการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self - Assessment) หมวด ๑ - ๖ หาโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity For Improvement : OFI)

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบ บริการ รหัส SOP-013-04-01 แผ่นที่ ๓/๖ ฉบับที่ ...๑.. แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑๑ ก.ค. ๒๕๖๓</p>
---	---	--

๔. กำหนดตัวชี้วัด หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ ตามหัวข้อ ๗.๑ - ๗.๖ จำนวน ๖ หัวข้อครบ ๑๘ ข้อ โดยเพิ่มตัวชี้วัดในแต่ละหัวข้อเป็น ๒ ตัวชี้วัด รวม ๓๖ ตัวชี้วัด

๕. รายงานความก้าวหน้าผลลัพธ์ตัวชี้วัด รอบ ๖, ๙ และ ๑๒ เดือน ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๖. จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่โดดเด่นในหมวดที่ดำเนินการ

กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร ได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาองค์กร โดยสนับสนุนให้หน่วยงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) ครบทุกหน่วยงานแล้ว และจะสนับสนุนให้หน่วยงานดำเนินการพัฒนาสู่ความโดดเด่นรายหมวด ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พ.ศ.๒๕๖๒ โดยมีขั้นตอนการพัฒนาไปสู่กระบวนการที่สมบูรณ์ ประกอบด้วย

๑) การตั้งรับปัญหา (๐ - ๒๕%) การปฏิบัติการต่างๆ ที่มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ และส่วนสำคัญจะตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการกำหนดเป้าประสงค์ที่ดี

๒) แนวทางที่เริ่มเป็นระบบ (๓๐ - ๔๕%) ส่วนราชการเพิ่งเริ่มต้นการปฏิบัติการต่างๆ ด้วยการใช้กระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผล มีการปรับปรุง และเริ่มมีการประสานบ้างระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในส่วนราชการ มีการกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ


๓) แนวทางสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (๕๐ - ๖๕%) การปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันการเรียนรู้และมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในส่วนราชการ กระบวนการตอบสนองยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์สำคัญของส่วนราชการ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กำหนดเป็นเกณฑ์การประเมินดังกล่าว และจะมีผู้ตรวจประเมิน ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ให้ส่วนราชการ เพื่อแสดงผลการรับรองการดำเนินงาน (Certificate) ตามผลการดำเนินงานของหมวดที่ดำเนินการในแต่ละปี

๓. คำศัพท์และคำนิยาม

๓.๑ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมายถึง การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๒ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ประกอบด้วย ๑) ลักษณะสำคัญขององค์กร ๒) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๗ หมวด คือ หมวด ๑ การนำองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด ๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด ๕ บุคลากร หมวด ๖ การปฏิบัติการ และหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

๓.๒ ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. กองส่วนกลาง จำนวน ๑๒ กอง

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบ บริการ รหัส SOP-013-04-01 แผ่นที่ ๔/๖ ฉบับที่ ...๑.. แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑๑ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
---	--	--

๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๗๖ แห่ง

๓. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน ๘๗๘ แห่ง โดยให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภออยู่ภายใต้
การกำกับ ติดตามผล ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

๓.๓ หน่วยงาน หมายถึง ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามกฎหมายกระทรวงแบ่ง
ส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐

๔. เอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- ๔.๑ แบบฟอร์ม ๑ ลักษณะสำคัญขององค์กร
- ๔.๒ แบบฟอร์ม ๒ ประเมินองค์กรด้วยตนเอง
- ๔.๓ แบบฟอร์ม ๓ แผนพัฒนาองค์กร
- ๔.๔ แบบฟอร์ม ๔ ตัวชี้วัดหมวด ๗
- ๔.๕ แบบฟอร์ม ๕.๑ แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- ๔.๖ แบบฟอร์ม ๕.๒ รายงานผลการดำเนินงานที่โดดเด่นรายหมวด

๕. เอกสารอ้างอิง

๕.๑ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ Public Sector Management Quality Award
๕.๒ รายละเอียดตัวชี้วัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ “ร้อยละความสำเร็จ
ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(PMQA) ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนด”

๕.๓ คู่มือการรายงานระบบการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖




สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
เรื่อง การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร
ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(Public Sector Management Quality
Award : PMQA)

กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบ
บริการ
รหัส SOP-013-04-01 แผ่นที่ ๕/๖
ฉบับที่ ...๑.. แก้ไขครั้งที่ ๐
วันที่อนุมัติ ๑๑ ก.ค. ๒๕๖๖

๖. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สสจ.อุทัยธานี	ชี้แจงตัวชี้วัด PMQA และ แนวทางการดำเนินงาน	รายละเอียดตัวชี้วัด PMQA สป.สธ. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สสจ.อุทัยธานี เลขานุการคณะกรรมการ PMQA หมวด ๑ - ๖	ติดตามข้อมูลสำหรับรายงานผล รอบ ๓ เดือนจาก เลขานุการฯ คณะทำงาน PMQA หมวด ๑- ๖	- แบบฟอร์ม ๑ - แบบฟอร์ม ๒ - แบบฟอร์ม ๔
ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สสจ.อุทัยธานี	รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๓ เดือน ในระบบออนไลน์ ภายในเวลาที่กำหนด	- คู่มือการรายงาน ระบบการพัฒน องค์กร ฯ - แบบฟอร์ม ๑ - แบบฟอร์ม ๒ - แบบฟอร์ม ๔
ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สสจ.อุทัยธานี	ติดตามการรายงานผลการดำเนินงาน สสอ. ทั้ง ๘ แห่ง รอบ ๓ ๖ ๙ ๑๒ เดือนในระบบออนไลน์	- คู่มือการรายงาน ระบบการพัฒน องค์กร ฯ
ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สสจ.อุทัยธานี เลขานุการคณะกรรมการ PMQA หมวด ๑ - ๖	ติดตามข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๖ ๙ ๑๒ เดือน ในระบบออนไลน์ ภายในเวลาที่กำหนด	- คู่มือการรายงาน ระบบการพัฒน องค์กร ฯ -แบบฟอร์ม ๔ -แบบฟอร์ม ๕.๒
ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สสจ.อุทัยธานี เลขานุการคณะกรรมการ PMQA หมวด ๑ - ๖	จัดทำรายงานผลการ ดำเนินงานประจำปี	

 <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE</p>	<p>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)</p>	<p>กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบ บริการ รหัส SOP-013-04-01 แผ่นที่ ๖/๖ ฉบับที่ ...๑..... แก้ไขครั้งที่ ๐ วันที่อนุมัติ ๑๑ ก.ค. ๒๕๖๖</p>
---	---	---

๗. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ ผู้รับผิดชอบงาน PMQA ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เข้าร่วมประชุมเพื่อรับนโยบายการพัฒนาคุณภาพองค์กรระดับพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๗.๒ ผู้รับผิดชอบงาน PMQA ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จัดประชุมชี้แจงตัวชี้วัด PMQA และแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ให้กับผู้บริหารทุกระดับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี และสสอ. ทั้ง ๘ แห่ง

๗.๓ ทบทวนองค์ประกอบ บทบาทหน้าที่คณะกรรมการ และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้งฯ ให้เป็นปัจจุบัน

๗.๔ ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ประสาน ติดตามข้อมูลสำหรับรายงาน รอบ ๓ เดือนจากเลขานุการ ในแต่ละหมวด

๗.๕ ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี บันทึกข้อมูลในระบบออนไลน์ดังนี้

- ลักษณะสำคัญขององค์กร (OP)
- ผลการประเมินตนเอง (Self - Assessment) ทั้ง ๖ หมวด
- บันทึกข้อมูลตัวชี้วัด หัวข้อ ๗.๑ - ๗.๖ และรายละเอียดตามแบบฟอร์ม ๔

๗.๖ ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ประสาน ติดตามผลการรายงาน รอบ ๓ เดือนจากเลขานุการ ในแต่ละหมวด รายงานผลการดำเนินงานในระบบออนไลน์ ตามขั้นตอนที่ระบุใน Template ภายในเวลาที่กำหนด

๗.๗ ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ติดตามผลการรายงานผลการดำเนินงานรอบ ๓ เดือน ในระบบออนไลน์ของ สสอ. ทั้ง ๘ แห่ง ตามขั้นตอนที่ระบุใน Template ภายในเวลาที่กำหนด

๗.๘ ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ติดตามข้อมูลสำหรับรายงานผลการดำเนินงานรอบ รอบ ๖ ๙ และ ๑๒ เดือน ตามขั้นตอนที่ระบุใน Template ภายในเวลาที่กำหนด

๗.๙ ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปี (Annual Report)