|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน**  **เรื่อง** การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(Public Sector Management Quality Award : PMQA) | **กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร** กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ  **รหัส** SOP-013-04-01 **แผ่นที่** 1/6  **ฉบับที่** …1.. **แก้ไขครั้งที่** 0  **วันที่อนุมัติ** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ผู้จัดทำ**  (นางสาวนภัสชญาฐ์ อิทธิประเวศน์ )  นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  ............/......................./.............. | **ผู้ตรวจสอบ**  (นางสาวบุญเตือน เหลืองเลิศขจร)  หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ . . .............../......................./.................. |
| **ผู้อนุมัติ**  ว่าที่ร้อยตรี  (ดนัย พิทักษ์อรรณพ)  นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  ........./......................./............. | |

**ประวัติการแก้ไข**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| วันที่บังคับใช้ | แก้ไขครั้งที่ | เนื้อหาที่แก้ไข |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน**  **เรื่อง** การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(Public Sector Management Quality Award : PMQA) | **กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร** กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ  **รหัส** SOP-013-04-01  **แผ่นที่** 2/6  **ฉบับที่** …1.. **แก้ไขครั้งที่** 0  **วันที่อนุมัติ** |

**1. วัตถุประสงค์** (Objective)

1) เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

2) เพื่อนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2562 มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ และเป็นบรรทัดฐานการติดตามประเมินผลของหน่วยงาน

3) เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานให้มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2562

**2. ขอบเขต** (Scope)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมถึงกระบวนการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน การเตรียมความพร้อมก่อนการดำเนินงาน การดำเนินงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทั้ง 8 แห่ง   
ซึ่งกรอบการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2562 (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ประกอบด้วย 1) ลักษณะสำคัญขององค์การ 2) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 7 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์การ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด   
การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร หมวด 6 การปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์  
การดำเนินการ **สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (สป.สธ.)** ได้กำหนดนโยบายให้หน่วยงานส่วนภูมิภาค   
นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พ.ศ.2562 มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์การ   
โดยกำหนดแนวทางให้หน่วยงานดำเนินการในปี พ.ศ. 2566 - 2570 ดังนี้

1. จัดทำลักษณะสำคัญของหน่วยงาน จำนวน 13 ข้อคำถาม และทบทวนทุกปี

2. ให้ส่วนราชการดำเนินการตามลำดับในหมวดที่โดดเด่น แต่ละปี ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **พ.ศ.** | **หมวดที่โดดเด่น** | |
| 2566 | 2 หมวด | บังคับหมวด 2  ส่วนราชการเลือกหมวดที่พร้อมอีก 1 หมวด |
| 2567 | 1 หมวด | ส่วนราชการเลือกดำเนินการ  ตามหมวดที่พร้อม  ปีละ 1 หมวด  (ในหมวด 1,3,4,5,6) |
| 2568 | 1 หมวด |
| 2569 | 1 หมวด |
| 2570 | 1 หมวด |

3. ดำเนินการประเมินองค์การด้วยตนเอง (Self - Assessment) หมวด 1 - 6 หาโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity For Improvement : OFI)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน**  **เรื่อง** การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(Public Sector Management Quality Award : PMQA) | **กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร** กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ  **รหัส** SOP-013-04-01 **แผ่นที่** 3/6  **ฉบับที่** …1.. **แก้ไขครั้งที่** 0  **วันที่อนุมัติ** |

4. กำหนดตัวชี้วัด หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ตามหัวข้อ 7.1 - 7.6 จำนวน 6 หัวข้อครบ 18 ข้อ   
โดยเพิ่มตัวชี้วัดในแต่ละหัวข้อเป็น 2 ตัวชี้วัด รวม 36 ตัวชี้วัด

5. รายงานความก้าวหน้าผลลัพธ์ตัวชี้วัด รอบ 6, 9 และ 12 เดือน ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร   
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภายในระยะเวลาที่กำหนด

6. จัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่โดดเด่นในหมวด  
ที่ดำเนินการ

**กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร** ได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาองค์การ โดยสนับสนุนให้หน่วยงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) ครบทุกหน่วยงานแล้ว   
และจะสนับสนุนให้หน่วยงานดำเนินการพัฒนาสู่ความโดดเด่นรายหมวด ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พ.ศ.2562 โดยมีขั้นตอนการพัฒนาไปสู่กระบวนการที่สมบูรณ์ ประกอบด้วย

1. การตั้งรับปัญหา (0 - 25%) การปฏิบัติการต่างๆ ที่มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ และส่วนสำคัญจะตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการกำหนดเป้าประสงค์ที่ดี
2. แนวทางที่เริ่มเป็นระบบ (30 - 45%) ส่วนราชการเพิ่งเริ่มต้นการปฏิบัติการต่างๆ ด้วยการใช้กระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผล มีการปรับปรุง และเริ่มมีการประสานบ้างระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในส่วนราชการ มีการกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ
3. แนวทางสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (50 - 65%) การปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการ  
   ที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันการเรียนรู้และมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในส่วนราชการ กระบวนการตอบสนองยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์สำคัญของส่วนราชการ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กำหนดเป็นเกณฑ์การประเมินดังกล่าว และจะมีผู้ตรวจประเมิน ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ให้ส่วนราชการ เพื่อแสดงผลการรับรองการดำเนินงาน (Certificate) ตามผลการดำเนินงานของหมวดที่ดำเนินการในแต่ละปี

**3. คำศัพท์และคำนิยาม**

1. **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ** หมายถึง การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2562 (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ประกอบด้วย 1) ลักษณะสำคัญขององค์การ 2) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์การ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร หมวด 6 การปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ
2. **ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560 ดังนี้

1. กองส่วนกลาง จำนวน 12 กอง

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน**  **เรื่อง** การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(Public Sector Management Quality Award : PMQA) | **กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร** กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ  **รหัส** SOP-013-04-01 **แผ่นที่** 4/6  **ฉบับที่** …1.. **แก้ไขครั้งที่** 0  **วันที่อนุมัติ** |

2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

3. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 878 แห่ง โดยให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภออยู่ภายใต้  
การกำกับ ติดตามผล ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

1. **หน่วยงาน** หมายถึง ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560

**4. เอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง**

4.1 แบบฟอร์ม 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

4.2 แบบฟอร์ม 2 ประเมินองค์การด้วยตนเอง

4.3 แบบฟอร์ม 3 แผนพัฒนาองค์การ

4.4 แบบฟอร์ม 4 ตัวชี้วัดหมวด 7

4.5แบบฟอร์ม 5.1 แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

4.6 แบบฟอร์ม 5.2รายงานผลการดำเนินงานที่โดดเด่นรายหมวด

**5. เอกสารอ้างอิง**

5.1 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 Public Sector Management Quality Award

5.2 รายละเอียดตัวชี้วัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2566 “ร้อยละความสำเร็จของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนด”

5.3 คู่มือการรายงานระบบการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ 2566

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน**  **เรื่อง** การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(Public Sector Management Quality Award : PMQA) | **กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร** กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ  **รหัส** SOP-013-04-01 **แผ่นที่** 5/6  **ฉบับที่** …1.. **แก้ไขครั้งที่** 0  **วันที่อนุมัติ** |

**6. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ผู้รับผิดชอบ** | **ขั้นตอน** | **เอกสารที่เกี่ยวข้อง** |
| ผู้รับผิดชอบงาน PMQA  สสจ.อุทัยธานี  ผู้รับผิดชอบงาน PMQA  สสจ.อุทัยธานี  เลขานุการคณะทำงานPMQA หมวด 1 - 6  ผู้รับผิดชอบงาน PMQA  สสจ.อุทัยธานี  ผู้รับผิดชอบงาน PMQA  สสจ.อุทัยธานี  ผู้รับผิดชอบงาน PMQA  สสจ.อุทัยธานี  เลขานุการคณะทำงานPMQA หมวด 1 - 6  ผู้รับผิดชอบงาน PMQA  สสจ.อุทัยธานี  เลขานุการคณะทำงานPMQA หมวด 1 - 6 | ชี้แจงตัวชี้วัด PMQA และแนวทางการดำเนินงาน  รายงานผลการดำเนินงาน รอบ 3 เดือน ในระบบออนไลน์ ภายในเวลาที่กำหนด  ติดตามการรายงานผลการดำเนินงาน สสอ. ทั้ง 8 แห่ง รอบ 3 6 9 12 เดือนในระบบออนไลน์  จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปี (Annual Report)  1 วัน  7 วัน  ติดตามข้อมูลสำหรับรายงานผล รอบ 3 เดือนจากเลขานุการฯ คณะทำงาน PMQA หมวด 1- 6  1 วัน  7 วัน  ติดตามข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงาน รอบ 6 9 12 เดือน ในระบบออนไลน์ ภายในเวลาที่กำหนด  7 วัน  1 เดือน | รายละเอียดตัวชี้วัดPMQA สป.สธ. ประจำปีงบประมาณ 2566  - แบบฟอร์ม 1  - แบบฟอร์ม 2 - แบบฟอร์ม 4  - คู่มือการรายงานระบบการพัฒนาองค์กร ฯ  - แบบฟอร์ม 1  - แบบฟอร์ม 2 - แบบฟอร์ม 4  - คู่มือการรายงานระบบการพัฒนาองค์กร ฯ  - คู่มือการรายงานระบบการพัฒนาองค์กร ฯ  -แบบฟอร์ม 4  -แบบฟอร์ม 5.2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน**  **เรื่อง** การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพองค์กร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขด้วยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(Public Sector Management Quality Award : PMQA) | **กลุ่มงานที่ถือครองเอกสาร** กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ  **รหัส** SOP-013-04-01 **แผ่นที่** 6/6  **ฉบับที่** …1….. **แก้ไขครั้งที่** 0  **วันที่อนุมัติ** |

**7. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1. ผู้รับผิดชอบงาน PMQA ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เข้าร่วมประชุมเพื่อรับนโยบายการพัฒนาคุณภาพองค์กรระดับพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ด้วยเกณฑ์คุณภาพ  
   การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)จากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
2. ผู้รับผิดชอบงาน PMQA ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จัดประชุมชี้แจงตัวชี้วัด PMQA และแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2566 ให้กับผู้บริหาร  
   ทุกระดับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี และสสอ.ทั้ง 8 แห่ง
3. ทบทวนองค์ประกอบ บทบาทหน้าที่คณะกรรมการ และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้งฯ ให้เป็นปัจจุบัน
4. ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ประสาน ติดตามข้อมูลสำหรับรายงาน รอบ 3 เดือนจากเลขานุการ ในแต่ละหมวด
5. ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี บันทึกข้อมูลในระบบออนไลน์ดังนี้
   1. ลักษณะสำคัญขององค์กร (OP)
   2. ผลการประเมินตนเอง (Self - Assessment) ทั้ง 6 หมวด
   3. บันทึกข้อมูลตัวชี้วัด หัวข้อ 7.1 – 7.6 และรายละเอียดตามแบบฟอร์ม 4
6. ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ประสาน ติดตามผลการรายงาน   
   รอบ 3 เดือนจากเลขานุการ ในแต่ละหมวด รายงานผลการดำเนินงานในระบบออนไลน์ ตามขั้นตอนที่ระบุ  
   ใน Template ภายในเวลาที่กำหนด
7. ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ติดตามผลการรายงานผล  
   การดำเนินงานรอบ 3 เดือน ในระบบออนไลน์ของ สสอ.ทั้ง 8 แห่ง ตามขั้นตอนที่ระบุใน Template ภายในเวลาที่กำหนด
8. ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ติดตามข้อมูลสำหรับรายงานผล  
   การดำเนินงานรอบ รอบ 6 9 และ 12 เดือน ตามขั้นตอนที่ระบุใน Template ภายในเวลาที่กำหนด
9. ผู้รับผิดชอบงาน PMQA สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปี (Annual Report)