



การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

Public Sector Management Quality Award (PMQA)



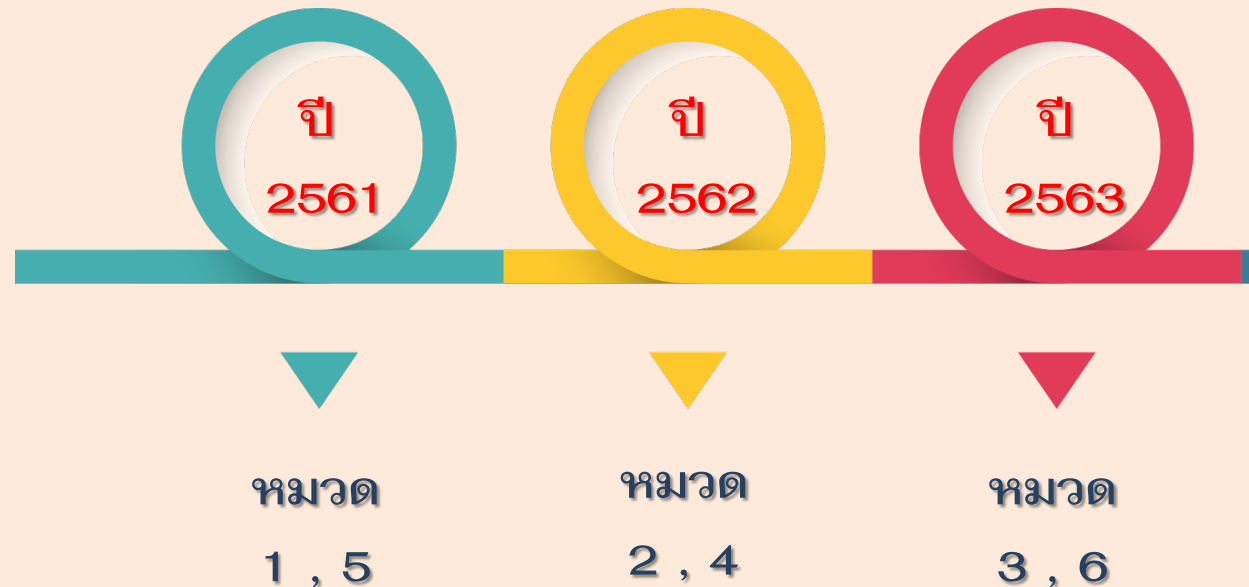
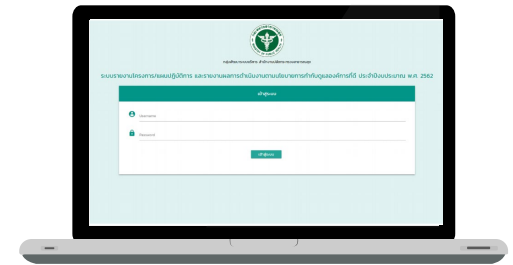
กลุ่มงานยุทธศาสตร์สาธารณสุข



Timeline การดำเนินงาน PMQA

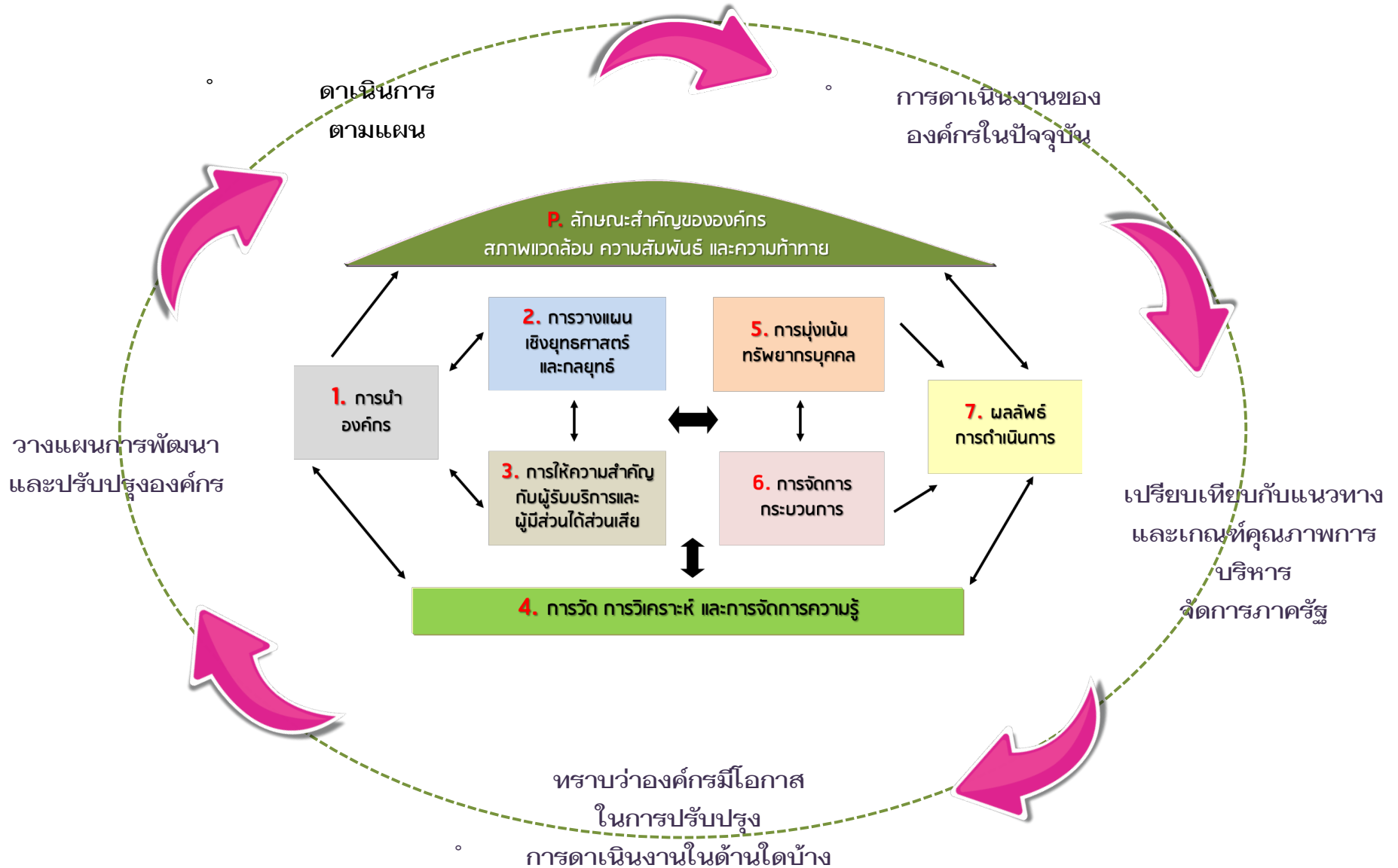
ให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานฯ ผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์

โดยสามารถเข้าระบบผ่านหน้า website กพร. <https://opdc.moph.go.th/>

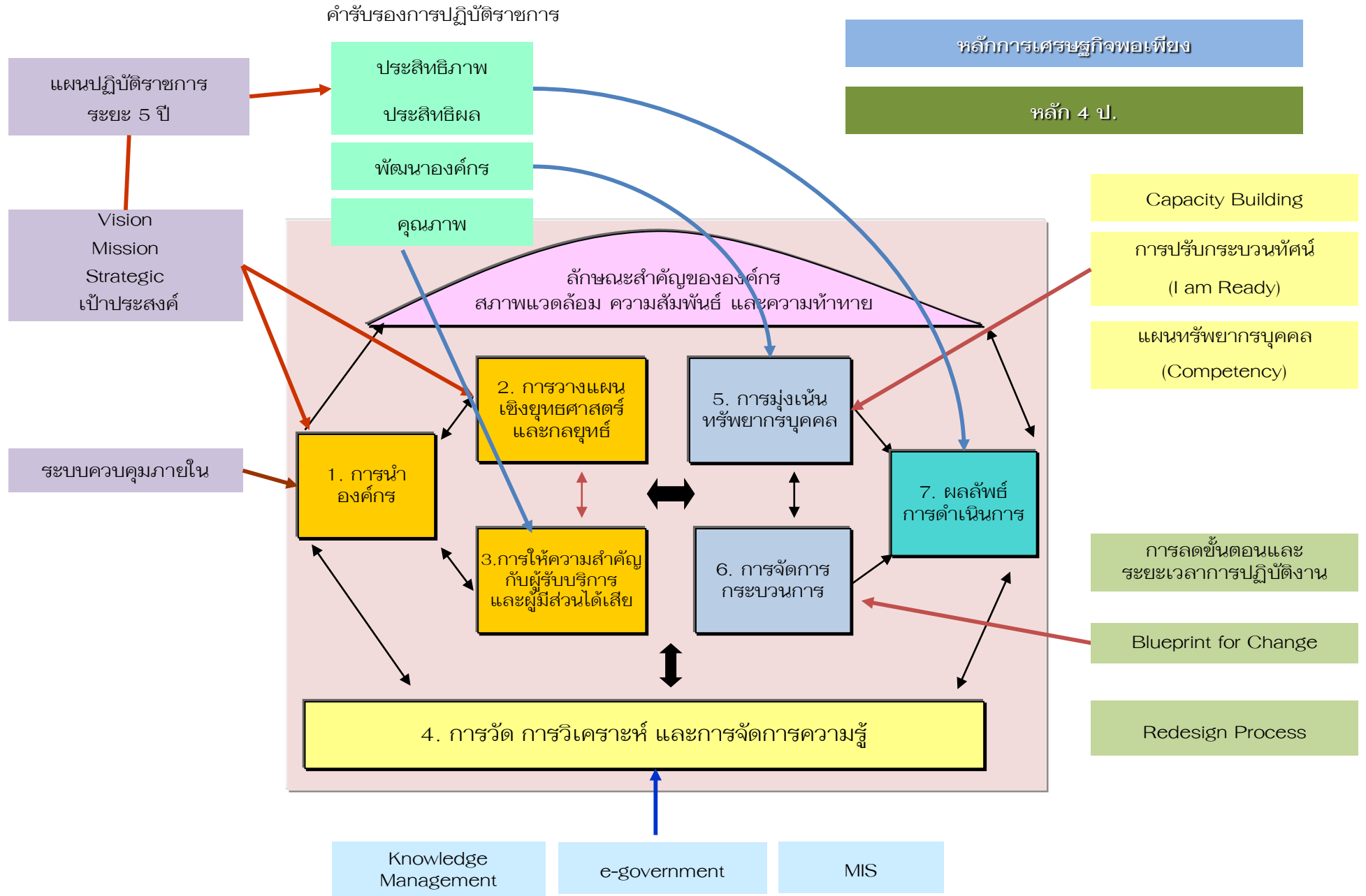


หมวด 7 รายงานผลทุกปี

วงจรคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ความเชื่อมโยงของระบบจัดการเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



หลักทำ : 7 Category

P. ลักษณะสำคัญขององค์กร

2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์

- 2.1. การจัดทำกลยุทธ์
- 2.2. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- 5.1. ระบบงาน
- 5.2. การเรียนรู้และการสร้างแรงจูงใจ
- 5.3. ความพอใจและความพึงพอใจของพนักงาน

1. การนำองค์กร

- 1.1. การนำองค์กร
- 1.2. ธรรมภิบาล

7. ผลลัพธ์การดำเนินงาน

- 7.1. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล
- 7.2. ผลลัพธ์ด้านคุณภาพ
- 7.3. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ
- 7.4. ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กร

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 3.1. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3.2. ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า

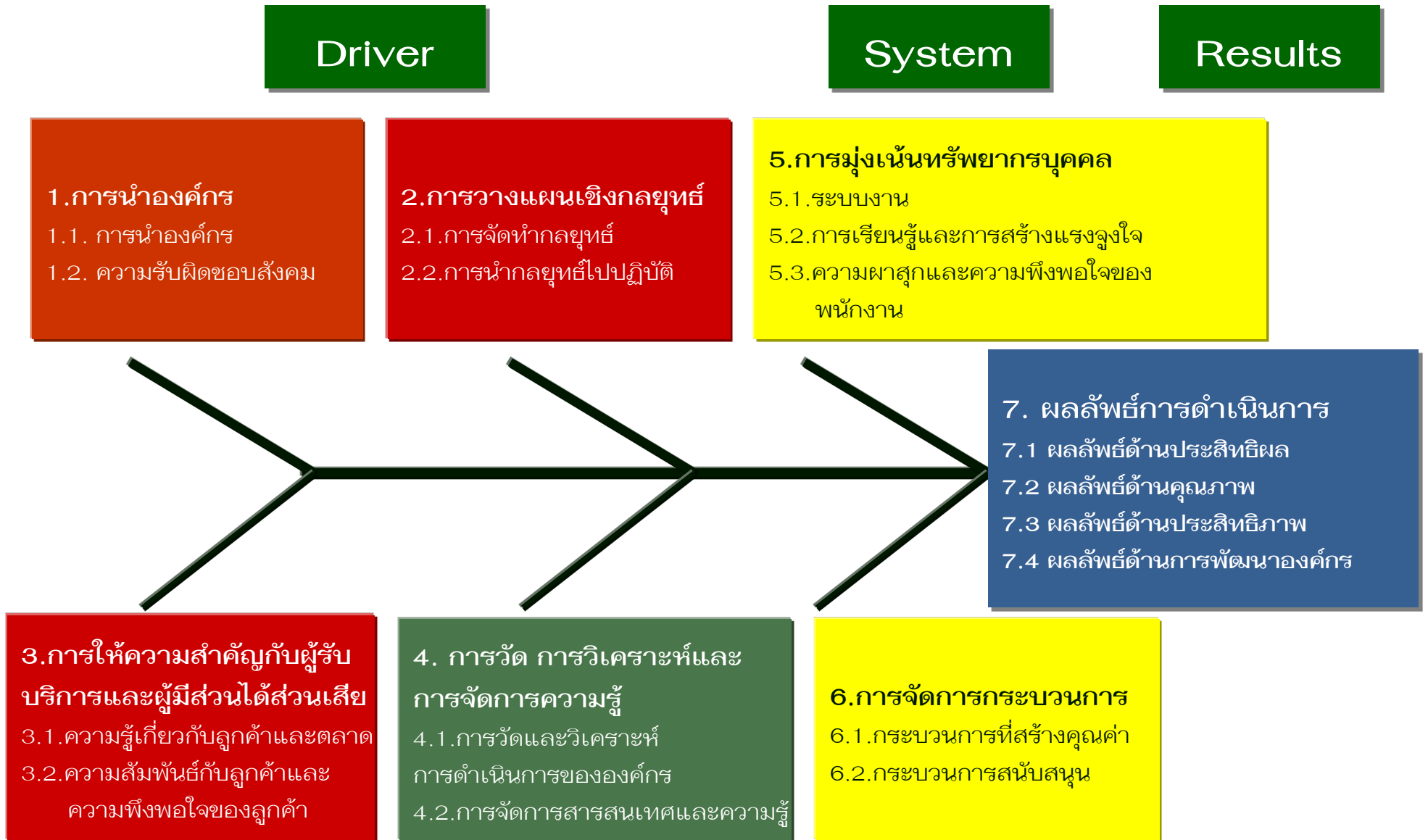
6. การจัดการกระบวนการ

- 6.1. กระบวนการที่สร้างคุณค่า
- 6.2. กระบวนการสนับสนุน

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- 4.1. การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร
- 4.2. การจัดการสารสนเทศและความรู้

Cause - Effect Diagram



ปัจจัยภายใน (PMQA 6 หมวด)

วิธีการ
สาเหตุ

วิธีการ
สาเหตุ

วิธีการ
สาเหตุ

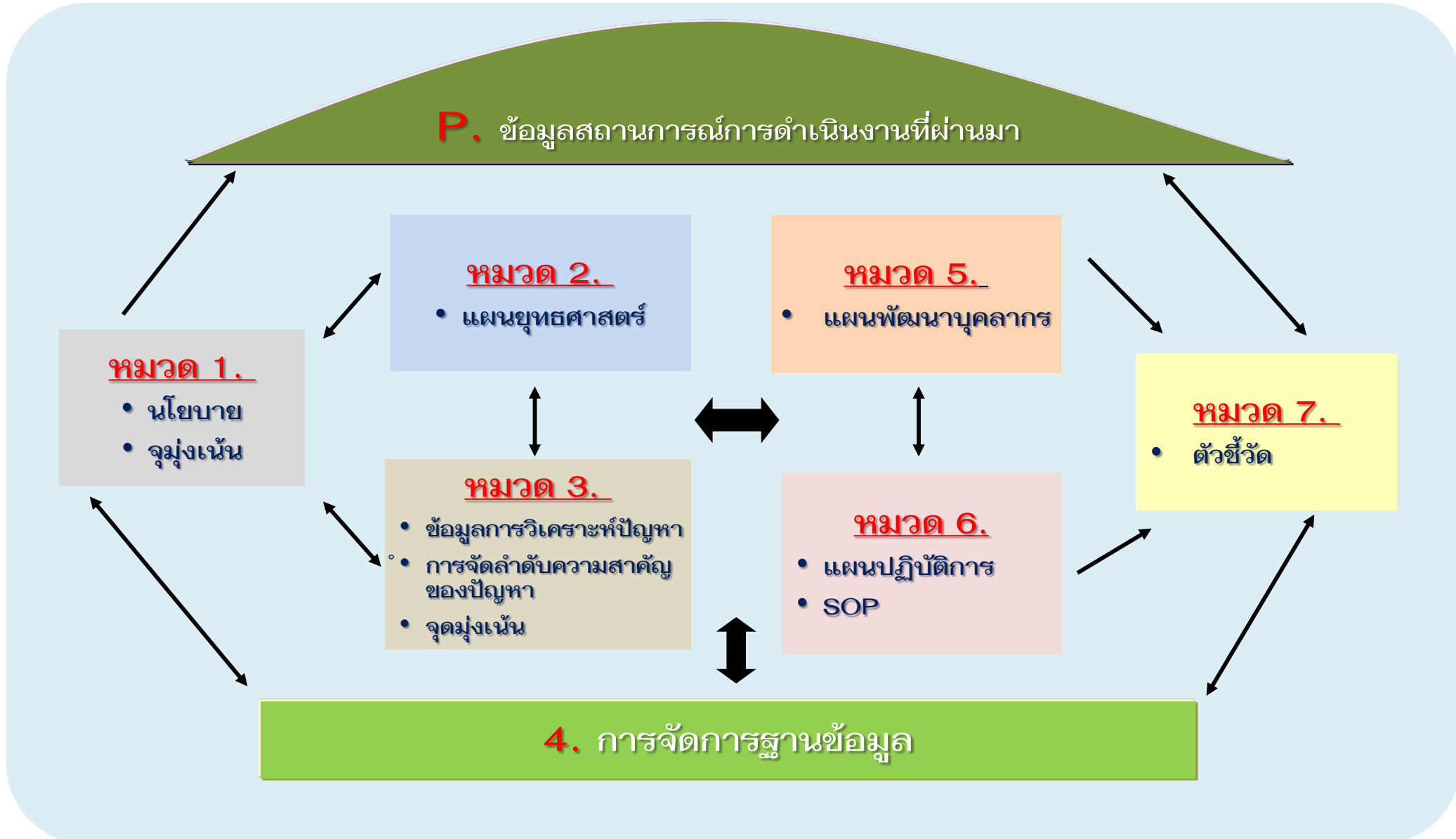
เป้าหมาย
ปัญหา
(หมวด 7)

สาเหตุ

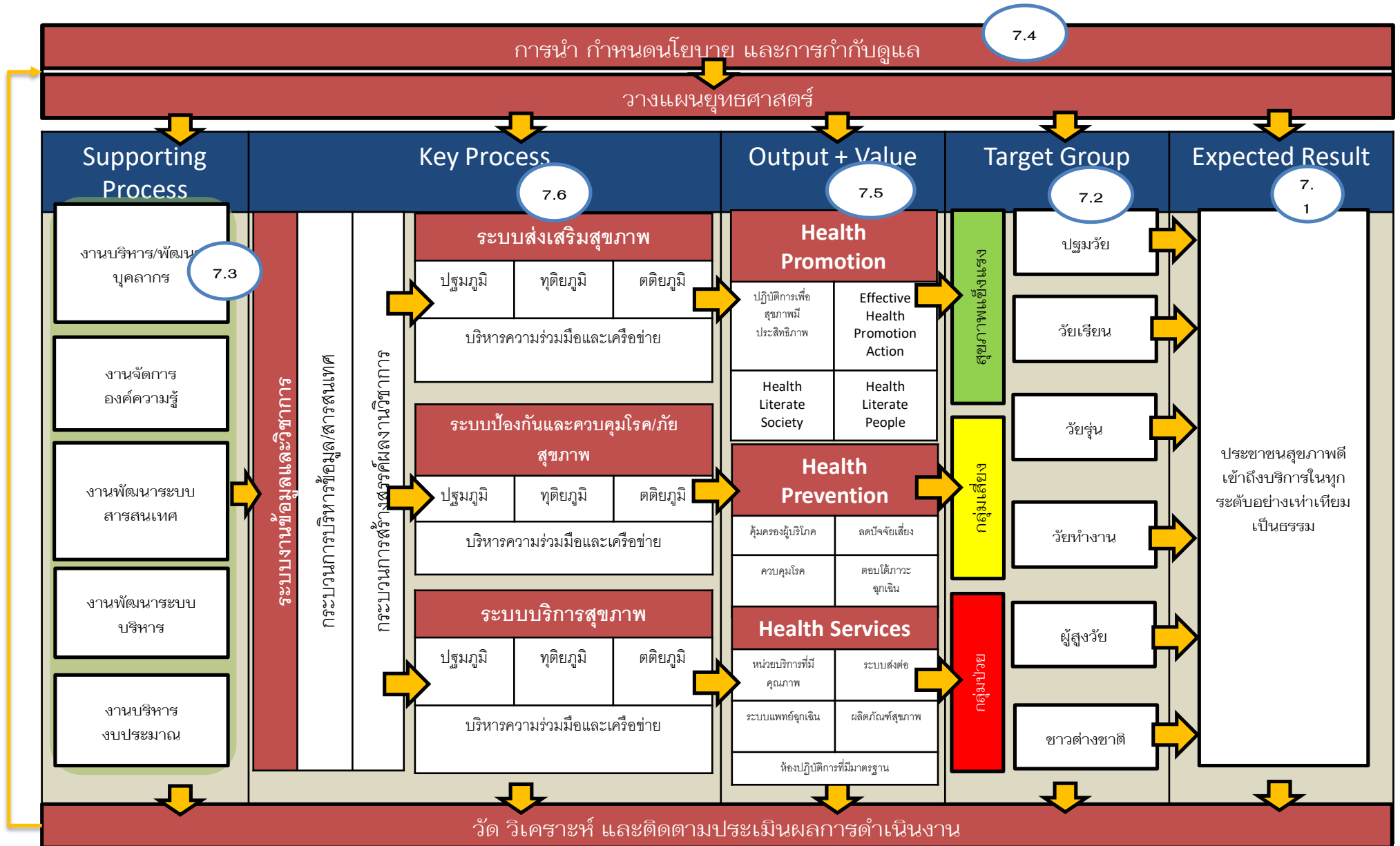
สาเหตุ

สาเหตุ

ปัจจัยภายนอก



ระบบบริหาร



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 1 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2 การรับฟังและเรียนรู้
- 3 การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้



3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 4 การสร้างความสัมพันธ์
- 5 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการเข้าถึง
- 6 การจัดการข้อร้องเรียน
- 7 การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 8 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
- 8.1 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
- 9 การติดตามเรื่องคุณภาพบริการ
- 10 การเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจ
- 11 การทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ



หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า



ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

1 กระบวนการสร้างคุณค่า

- 1.1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า
- 1.2 what

กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ

◦ 2 กำรจัดหาข้อกำหนด

- 2.1 กำรจัดหาข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า
- 2.2 what

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

3 การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า

◦ 4 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

- 4.1 what
- ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
- 4.2การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

5 การลดค่าใช้จ่ายและป้องกันข้อผิดพลาด

6 การปรับปรุงกระบวนการ

6.2 กระบวนการสนับสนุน



ก. กระบวนการสนับสนุน

7 กระบวนการสนับสนุน

- 7.1 การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
- 7.2 what

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

◦ 8 กำรจัดหาข้อกำหนด

- 8.1 กำรจัดหาข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน
- 8.2 what

◦ ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

9 การออกแบบกระบวนการสนับสนุน

◦ 10 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

- 10.1 what
- ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
- 10.2การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

11 การลดค่าใช้จ่ายและป้องกันข้อผิดพลาด

12 การปรับปรุงกระบวนการ

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

01

เขียนเอกสาร ออกแบบระบบ (ตอบคำถาม) ตามแบบฟอร์ม

02

ปรับระบบการทำงานให้มีความสอดคล้องกับระบบที่ออกแบบใหม่

03

รายงานข้อมูลการดำเนินงาน หมวด 3 , 6 , 7 ในระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ และ สสจ.ตามเวลาที่กำหนด

Timeline PMQA @Trang ปี 2563

จัดเตรียมเอกสาร
หมวด 3,6,7

รายงานผลการดำเนินงานผ่าน
ระบบอิเล็กทรอนิกส์
website กพร.
<https://opdc.moph.go.th/>

ติดตามความก้าวหน้า
ผลการดำเนินการรอบ
12 เดือน

ต.ค. 62

10 ม.ค. 63

31 ม.ค. 63

ทุก 3 เดือน

ก.ย.63

**ประชุม PMQA หมวด
3,6,7**

รายงานผลการดำเนินงานผ่าน
ระบบอิเล็กทรอนิกส์



ขอบคุณครับ