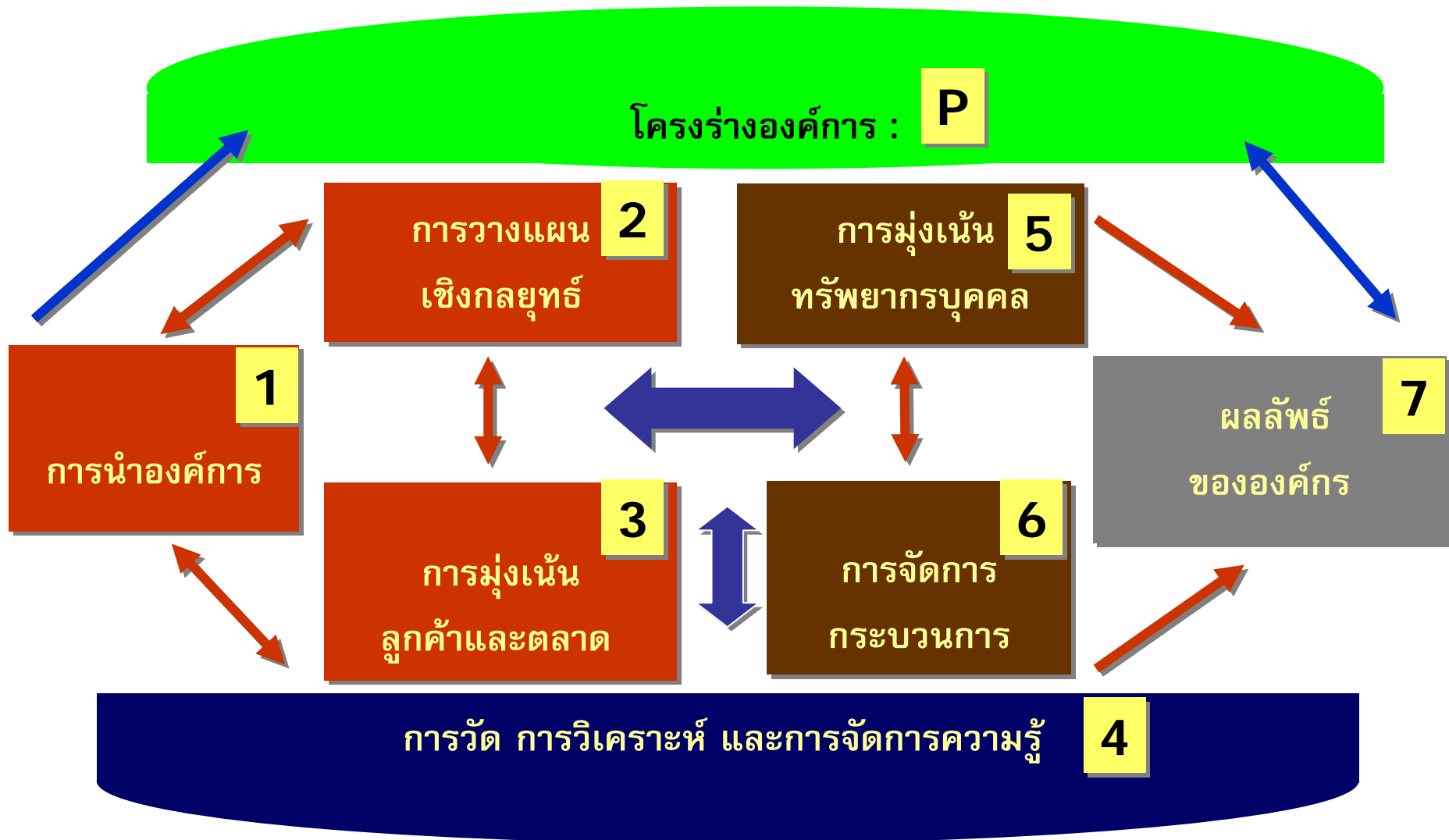
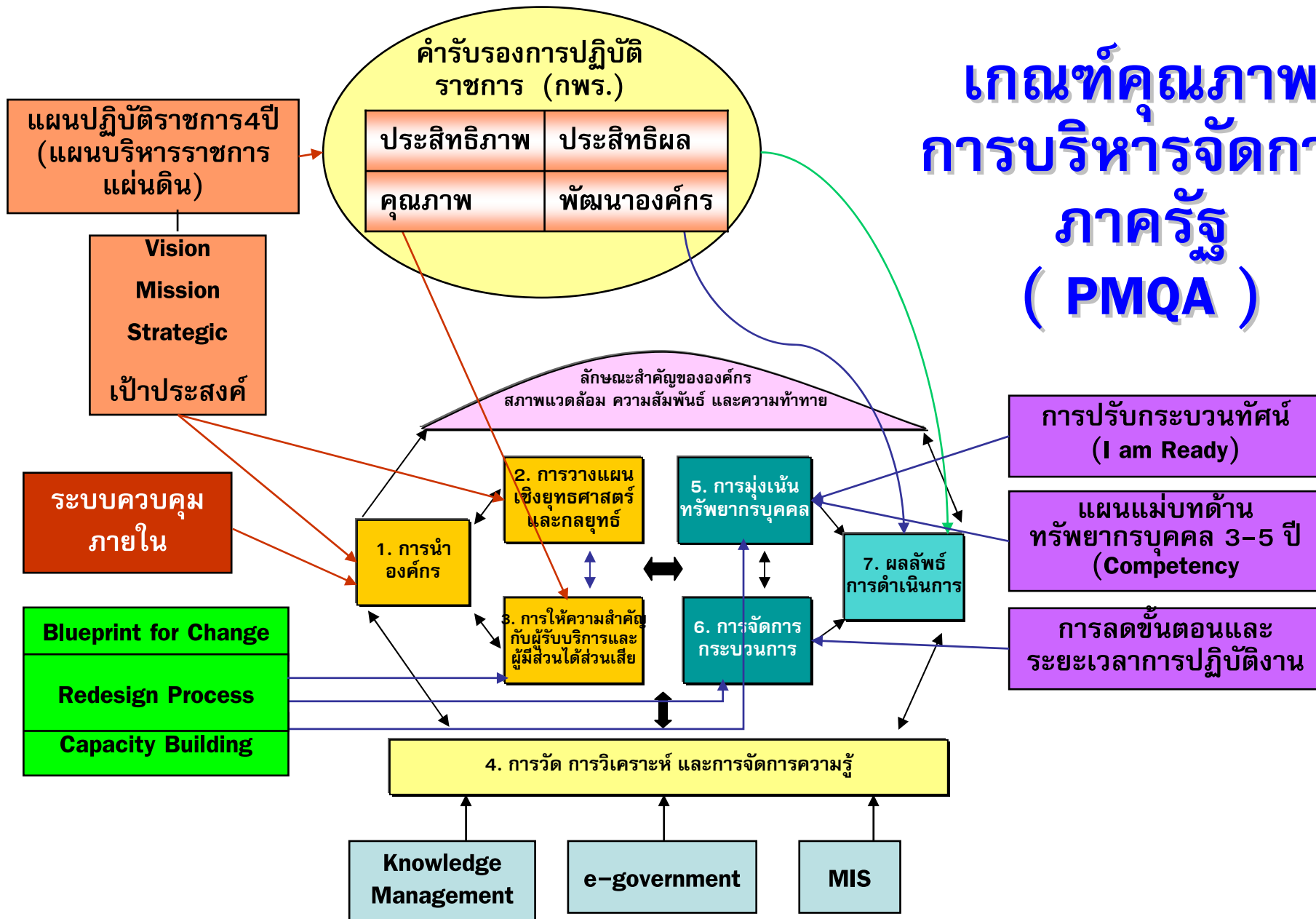


PMQA framework

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA)



Cause – Effect Diagram

Driver

1.การนำองค์กร

- 1.1. การนำองค์กร
- 1.2. ความรับผิดชอบต่อสังคม

2.การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- 2.1.การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
- 2.2.การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ

System

5.การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- 5.1.ระบบบริหารงานบุคคล
- 5.2.การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ
- 5.3.การสร้างความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากร

Results

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ

- 7.1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ
- 7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- 7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- 7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

- 4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ
- 4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

6.การจัดการกระบวนการ

- 6.1.กระบวนการที่สร้างคุณค่า
- 6.2.กระบวนการสนับสนุน

กรอบการวิเคราะห์การบริหารจัดการของกรมควบคุมโรค

โดยใช้เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

กรอบการวิเคราะห์ / ประเด็นมุ่งเน้น	คำอธิบาย	สถานภาพปัจจุบัน	จุด ด้อย	โอกาสใน การพัฒนา	ผลงาน วิชาการ ที่มานับสนุน
ลักษณะสำคัญขององค์กร					
1. ลักษณะขององค์กร					
ก. ลักษณะพื้นฐานของ ส่วนราชการ					
ข. ความสัมพันธ์ภายในและ ภายนอกองค์กร					
2. ความท้าทายต่อองค์กร					
ก. สภาพการแข่งขัน					
ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์					
ค. ระบบการปรับปรุงผลการ ดำเนินการ					

กรอบการวิเคราะห์ / ประเด็นมุ่งเน้น	คำอธิบาย	สถานภาพปัจจุบัน	จุด ด้อย	โอกาสใน การพัฒนา	ผลงาน วิชาการ ที่มาสนับสนุน
1. การนำองค์กร	<p>วิธีการที่ผู้บริหารของส่วนราชการ (อธิบดี) ชี้นำและกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม และการคาดหวัง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดการดำเนินการ ที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี</p>				
1.1 การนำองค์กร					
ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ					
ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี					
ค. การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ					
1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม					
ก. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ					
ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม					
ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ					

กรอบการวิเคราะห์ / ประเด็นมุ่งเน้น	คำอธิบาย	สถานภาพปัจจุบัน	จุด ด้อย	โอกาสใน การพัฒนา	ผลงาน วิชาการ ที่ มี มาตรฐาน สนับสนุน
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และ กลยุทธ์	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ การวางแผน ปฏิบัติการ การถ่ายทอดเพื่อ นำแผนไปปฏิบัติ วิธีการที่ ส่วนราชการปรับเปลี่ยนแผน เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ไปและวิธีการวัดความสำเร็จ				
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์					
ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์					
ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และ กลยุทธ์					
2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไป ปฏิบัติ					
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและ การถ่ายทอดแผนเพื่อนำไป ปฏิบัติ					
ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ					

กรอบการวิเคราะห์ / ประเด็นมุ่งเน้น	คำอธิบาย	สถานภาพปัจจุบัน	จุด ด้อย	โอกาสใน การพัฒนา	ผลงาน วิชาการ ที่มานับสนุน
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการที่ส่วนราชการใช้การทำความเข้าใจกับความ ต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมี จุดมุ่งเน้นในการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการและ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การ ทำให้เกิดความประทับใจและการสร้างความภาคภูมิใจ				
3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					

กรอบการวิเคราะห์ / ประเด็นมุ่งเน้น	คำอธิบาย	สถานภาพปัจจุบัน	จุด ด้อย	โอกาสใน การพัฒนา	ผลงาน วิชาการ ที่มานับสนุน
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการ ความรู้	เป็นหมวดหลักของเกณฑ์ ในด้านสารสนเทศที่สำคัญ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการ วัด การวิเคราะห์และการ จัดการความรู้ของส่วน ราชการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลักดันให้เกิดการ ปรับปรุงและเพิ่ม ความสามารถของส่วน ราชการ				
4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการ ดำเนินการของส่วนราชการ					
ก. การวัดผลการดำเนินการ					
ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ					
4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้					
ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและ สารสนเทศ					
ข. การจัดการความรู้					

กรอบการวิเคราะห์ / ประเด็นมุ่งเน้น	คำอธิบาย	สถานภาพปัจจุบัน	จุด ด้อย	โอกาสใน การ พัฒนา	ผลงานวิชาการ ที่ มี สนับสนุน
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	เน้นวิธีปฏิบัติที่สำคัญด้าน ทรัพยากรบุคคล ซึ่งมุ่งที่จะ สร้างและรักษาให้ส่วน ราชการมีผลการดำเนินการที่ดี อยู่เสมอและมุ่งเน้นที่จะ พัฒนาบุคลากรและส่วน ราชการให้สามารถปรับตัวต่อ การเปลี่ยนแปลง ในหมวดนี้ จึงครอบคลุมข้อกำหนดด้าน การพัฒนาและการจัดการ ทรัพยากรบุคคลในลักษณะที่ บูรณาการ เช่น ความ สอดคล้องไปในแนวทาง เดียวกันกับเป้าประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการของส่วน ราชการ				
5.1 ระบบบริหารงานบุคคล					
ก. การจัดระบบบริหารงานบุคคล					
ข. ระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากร					
ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าใน การทำงาน					

กรอบการวิเคราะห์ / ประเด็นมุ่งเน้น	คำอธิบาย	สถานภาพปัจจุบัน	จุด ด้อย	โอกาสใน การพัฒนา	ผลงาน วิชาการ ที่มาสนับสนุน
5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการ สร้างแรงจูงใจ					
ก. การพัฒนาบุคลากร					
ข. การสร้างแรงจูงใจและการ พัฒนาความก้าวหน้าในงาน					
5.3 ความผูกพันและความพึงพอใจ ของบุคลากร					
ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
ข. การให้การสนับสนุนและ สร้างความพึงพอใจแก่ บุคลากร					

กรอบการวิเคราะห์ / ประเด็นมุ่งเน้น	คำอธิบาย	สถานภาพปัจจุบัน	จุด ด้อย	โอกาสใน การพัฒนา	ผลงาน วิชาการ ที่มานับสนุน
6. การจัดการกระบวนการ	<p>เป็นหมวดหลักของเกณฑ์ในด้าน กระบวนการที่สำคัญทั้งหมดในนี้ เป็นที่รวมของข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อให้การจัดการกระบวนการมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การออกแบบที่มีประสิทธิผล การมุ่งเน้นที่การป้องกัน ความ เชื่อมโยงกับผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียและผู้ส่งมอบ โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าแก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมทั้งผลการดำเนินการด้านการ ปฏิบัติการและการเงินรวมถึง รอบเวลา ตลอดจนการ ประเมินผลการปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่องและการเรียนรู้ของส่วน ราชการ</p>				
6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า					
ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า					
6.2 กระบวนการสนับสนุน					
ก. กระบวนการสนับสนุน					

กรอบการวิเคราะห์ / ประเด็นมุ่งเน้น	คำอธิบาย	สถานภาพปัจจุบัน	จุด ด้อย	โอกาสใน การพัฒนา	ผลงาน วิชาการ ที่สนับสนุน
7. ผลลัพธ์การดำเนินงาน	<p>เป็นการตรวจประเมินผลการ ดำเนินการและแนวโน้มของ ส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ มิติด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ราชการและมิติด้านการ พัฒนาองค์กร นอกจากนี้ยัง ตรวจประเมินผลการ ดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วน ราชการหรือองค์กรอื่นที่มี ภารกิจคล้ายคลึงกัน</p>				
7.1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ					
7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ					
7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ					
7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร					